

WHITEPAPER

# Salesforce & Qlik

## Der 360°-Blick auf Ihre Kundendaten – für noch besseres Kundenbeziehungsmanagement

Mehr wissen, besser verkaufen: der 360°-Grad-Blick auf Ihre Kunden  
Von der Chance zum Abschluss: Neue Erkenntnisse für Ihr Verkaufsteam



# EXECUTIVE SUMMARY

## 1

---

Dynamische Märkte stellen Ihr Verkaufsteam vor immer neue Herausforderungen, auf die es gilt, schnell und agil zu reagieren. Doch oft fehlen wichtige Informationen: Wie können Sie Ihre Kunden halten, neue Interessenten gewinnen und Chancen – aber auch Risiken – zu Ihrem Vorteil nutzen?

## 2

---

Ob Vorbereitung eines Kundentermins im Aussendienst, Opportunity Management im Verkaufsteam oder Kampagnenplanung im Marketing – überall braucht es verlässliche Informationen, um flexible & fundierte Entscheidungen zu treffen. Hat Ihr Verkaufsteam alle Informationen, die es braucht?

## 3

---

Salesforce bietet ein weltweit führendes CRM-System mit leistungsstarker operativer Unterstützung für den Verkauf. Trotz zahlreicher BI-Akquisitionen bleiben die Analytics-Fähigkeiten jedoch sehr begrenzt und auf einen isoliertem Datenpool beschränkt; die Einbeziehung anderer Datenquellen erfordert erheblichen Zeit- und Kostenaufwand.

## 4

---

Mit Qlik Sense erhalten Sie einzigartige Einblicke in Ihre Salesforce-Daten: Dank nahtloser Integration und intuitiver Bedienbarkeit gewinnen Sie schnell neue Einblicke & Erkenntnisse – für eine 360° Sicht auf Ihre Kunden.

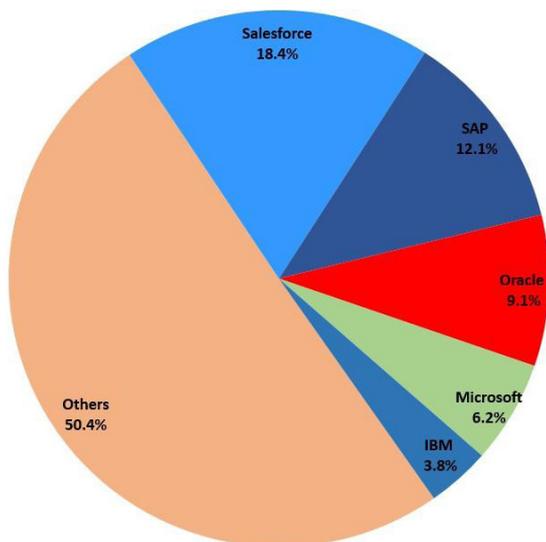
# Schnell, kundenorientiert & kosteneffizient: Herausforderungen im Verkauf

Ein **dynamisches Marktumfeld** mit wachsendem Wettbewerbsdruck und gestiegenen Kundenanforderungen stellt Ihr Verkaufsteam vor grosse Herausforderungen. Hier ist konsequente Kundenorientierung gefragt – von der Angebotsgestaltung über gezielte Kampagnen bis hin zu bedarfsorientierten Verkaufsgesprächen und langfristiger Beziehungspflege.

Ein **leistungsfähiges CRM-System** unterstützt den Verkauf beim Management der Kundenbeziehungen. Es schafft eine gemeinsame Plattform für alle Abteilungen (Marketing, Verkauf, Kundenservice) und bietet eine einheitliche Datenbasis zu aktuellen und potenziellen Kunden, bisheriger Umsatzentwicklung sowie künftigen Perspektiven und Chancen.

**Salesforce ist seit 2016 verstärkt bemüht, seine Analytics-Kompetenz durch zahlreiche Akquisitionen zu erweitern. Die Ergebnisse sind ansehnlich, erreichen jedoch den Funktionsumfang noch die Bedienfreundlichkeit etablierter Analytics-Tools wie Qlik.**

Worldwide CRM Software Spending By Vendor, 2014  
Market Size: \$23.1B, 13.3% Growth over 2013



Der Fokus eines CRM-Systems liegt auf der **operativen Unterstützung**: Kontakt- und Interaktionsdaten ermöglichen gezielte Ansprache im Rahmen von Kampagnen und optionale Vorbereitung von

Kundenterminen, Lead-Management unterstützt den Workflow vom Erstkontakt zur Konversion... Die **Analyse-Funktionalität ist jedoch stark eingeschränkt**: Komplexe Reporting-Anfragen stossen schnell an Speicher- und Performance-Grenzen, zudem ermöglichen die hierarchischen Datenstrukturen nur eingeschränkte Fragestellungen. Eine Darstellung von Veränderungen im Zeitablauf ist ebenso wenig vorgesehen wie die Integration von Daten aus Drittsystemen. Im Geschäftsalltag bleiben daher viele Fragen offen:

**[Aussendienst-MA] Welche anderen Produkte sollte ich anbieten?** Statt immer nur „mehr vom Gleichen“ zu offerieren, lohnt die WhiteSpace-Analyse: Was kauft der Kunde nicht – oder nicht mehr? In Salesforce ist das jedoch nur schwer zu realisieren ...

**[Innendienst-MA] Activity-Management: Wer war zuletzt bei welchem Kunden – und liegen schon alle Besuchsberichte vor?** Verbringt der ADM seine Zeit auch bei den richtigen und wichtigen Kunden?

**[Salesmanager] Wie performt mein Verkaufsteam?**  
Umsatz- und Absatzzahlen aus dem ERP-System werden oft mit grosser Verzögerung kommuniziert. Schneller wäre die Einbindung in Salesforce, was aber oft am Datenvolumen scheitert ...

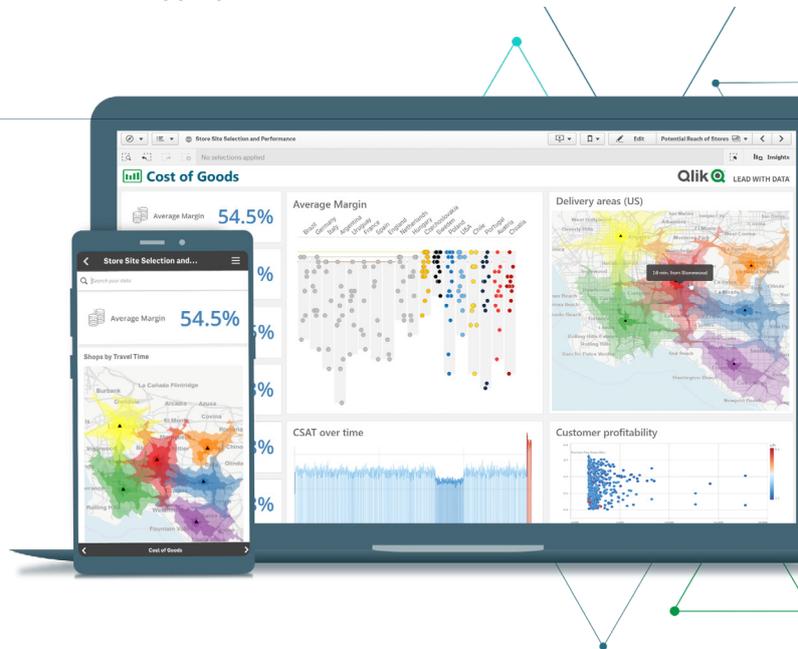
**[Marketing] Wie erfolgreich ist meine Kampagne?**  
Welche Kundensegmente konvertieren am besten? Wie sieht mein Salesfunnel aus? Alle Daten in Salesforce, aber nicht aggregiert visualisiert...

# Salesforce & Qlik

**Analytics-Power, die Ihre CRM-Investition optimal ergänzt und aufwertet: Mit Qlik können Sie Ihren Datenschatz heben, neue Einblicke gewinnen & Ihre Kundenorientierung stärken!**

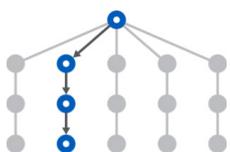
**Self-Service-Analysen:** Die intuitive Bedienung befähigt Ihre Mitarbeiter zu eigenständigen Analysen – visuell, interaktiv & ohne IT-Unterstützung.

**Multidimensionale Datenerkundung:** Das assoziative Datenmodell ermöglicht flexible Fragestellungen, ohne jedes Mal einen neuen eindimensionalen Report zu erstellen.



- 360°-Sicht auf Ihre Verkaufsdaten
- Trendanalysen
- Vorhersage künftiger Chancen & Risiken
- solide Datenbasis für strategische Entscheidungen:
  - Marktsegmentierung
  - Kundenbindung
  - Produktanalyse

Query-Based Tools



VS.

Qlik Associative Engine



**Augmented Intelligence:** Smarte Algorithmen, die aus Daten & Nutzeraktionen lernen, unterstützen Fachwissen und Intuition Ihrer Mitarbeiter mit kontextabhängigen Vorschlägen.

**Integrierte Analysen – auch für grosse Datenvolumen:** Mit Qlik können Sie Daten aus allen Unternehmenssystemen zusammenführen und ausschnittsweise in Salesforce einbinden.

**Mobil & teamfähig:** Ob im Büro oder unterwegs, Sie können jederzeit auf Ihre Daten zugreifen, Visualisierungen erstellen & Erkenntnisse mit Ihrem Team teilen.

**Ein CRM unterstützt Sie bei der Verwaltung Ihrer heutigen Kunden und Leads.**

**Mit Sales-Analytics gewinnen Sie neue Einblicke & Erkenntnisse, um die Kunden und Verkäufe von morgen zu erreichen.**



## Kampagnenplanung

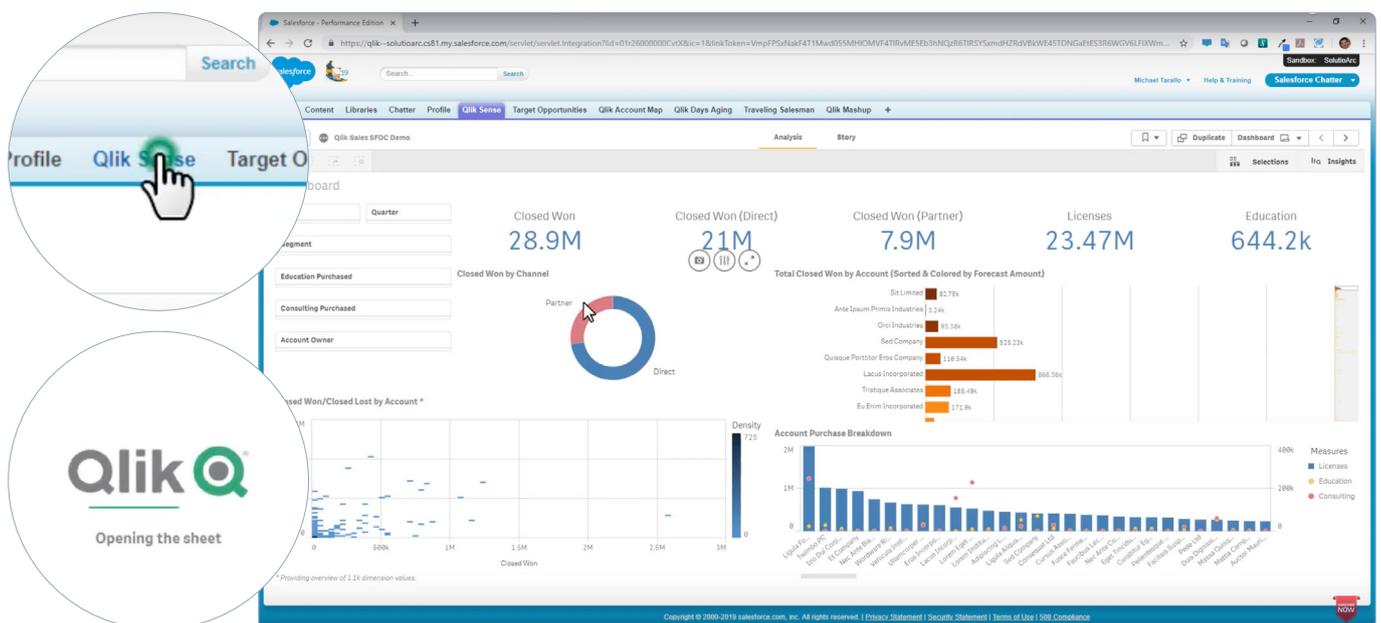
Nutzen Sie das Wissen Ihres Verkaufsteams für die Planung und Umsetzung effizienter Marketing-Kampagnen! Die umfangreiche Qualifizierung Ihrer Accounts und Kontakte erleichtert die genaue Segmentierung und Identifizierung der Zielgruppe. Stellen Sie den Kollegen im Marketing hierzu Ihr Salesforce-Datenmodell mitsamt aller Felder 1:1 in Qlik zur Verfügung.



# Architektur: Salesforce & Qlik embedded

**Analytics-Funktionalität direkt in der Salesforce-Oberfläche:** Ihr Verkaufsteam arbeitet im gewohnten Ökosystem – ohne Medienbruch, ohne zusätzlichen Log-in (Single Sign-on), ohne Wartezeiten. Oft sogar ohne zu realisieren, dass hier ein Dritt-Werkzeug genutzt wird. Das einfache, interaktive Nutzungskonzept von Qlik minimiert den Schulungsbedarf und bietet schnelle Erfolgserlebnisse.

**Einmalige Einblicke in Ihre CRM-Daten:** Die Einbindung von Qlik-Analytics ermöglicht freie Datenerkundung & integrierte Analysen

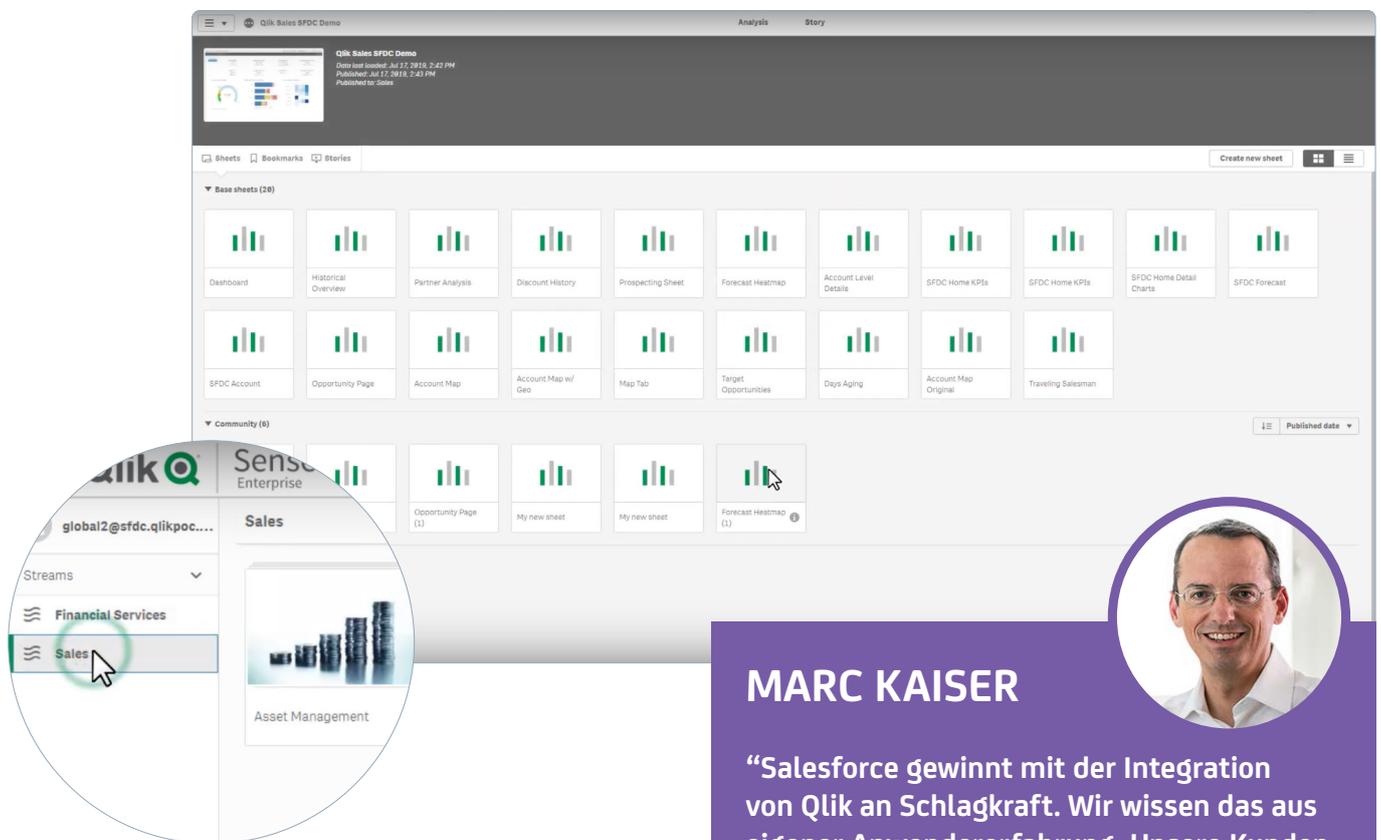


**Salesforce-Tabs/Registerkarten mit eingebetteten Analytics-Komponenten:** In Qlik erstellte Diagramme, Visualisierungen & Tabellen können einzeln oder als komplettes Dashboard in Salesforce integriert werden. Dank automatischer Parameterübergabe übernimmt Qlik alle Salesforce-Selektionen als Filter und visualisiert bspw. nach Auswahl eines Kundenaccounts die zugehörigen, vom Anwender generierten Umsätze.

Nahtlose Integration von Qlik-Charts direkt in Salesforce: In bestehenden Objekten (bsp. Accounts) oder in individuellen Objekten (bsp. Analytics)

**Qlik Sense Custom Tab / Registerkarte:** Das volle Qlik Sense-Erlebnis mit zusätzlichen Tools & Funktionalitäten zur Datenerkundung und Erstellung neuer Analytics-Komponenten – durch Anpassung bestehender Apps oder von Grund auf neu konstruiert. Zudem bietet der Hub Zugriff auf alle Streams mit zugehörigen Apps und Sheets – natürlich mit Zugriffssteuerung.

**Pro-Tipp:**  
**Planung in Salesforce: Mit Jedox.** Damit der Sales Rep bzw. Sales Manager seine gewohnte Umgebung nicht verlassen muss.



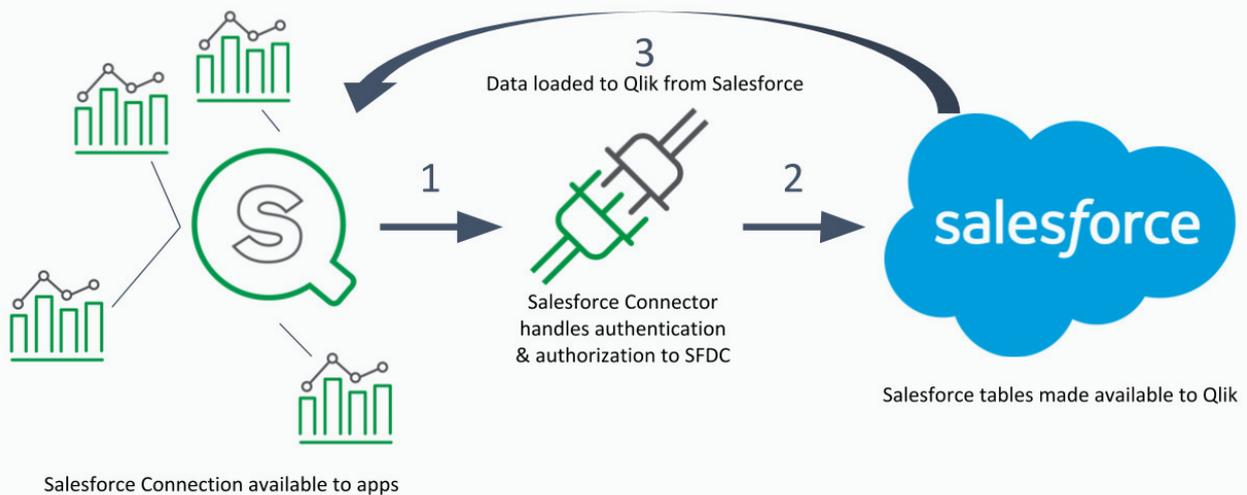
**MARC KAISER**

“Salesforce gewinnt mit der Integration von Qlik an Schlagkraft. Wir wissen das aus eigener Anwenderfahrung. Unsere Kunden profitieren 1:1 von unserer Begeisterung für diese top Anwendungskombination.”

# Architektur: Integrierte Datenanalyse in Qlik (mit Salesforce Connector)

Der **Qlik Salesforce Connector** ermöglicht eine effiziente Übernahme von Salesforce-Daten ohne aufwändige Schnittstellenprojekte.

Datentypen: Qlik unterstützt mehr als 20 Salesforce-Datentypen, einschliesslich der Geolocation für Kartenansichten. Neben Standard-Tabellen und -Feldern kann der Connector auch kundenindividuelle Tabellen und Felder aus Salesforce beziehen.



**Datenintegration:** Mit standardisierten Schnittstellen für die wichtigsten Unternehmenssysteme ermöglicht Qlik eine Zusammenfassung heterogener Datenstrukturen und damit die Integration von Salesforce-Daten mit Daten aus Drittsystemen (ERP, Finanzen, Marketing, Kundenservice, HR, Supply Chain...) und externen Datenquellen.

**Analyse grosser Datenvolumen:** Qlik fungiert als Datencontainer, der mehrere Millionen Transaktionen aus mehreren und unterschiedlichen Quellsystemen konsolidieren kann. Relevante Auswertungen können in Salesforce integriert werden, ohne Speicherplatz zu belegen oder das Datenmodell anzupassen.



**Analyseszenarien:** In Qlik erstellen Sie Szenarien zur anschliessenden Einbettung in Salesforce – ganz einfach per Mausklick über das Menü, ohne Programmierkenntnisse.

**Single Source of Truth:** Qlik bietet einen einheitlichen Blick auf alle Unternehmensdaten. Einmal erstellte Analytics-Objekte können ohne Zusatzaufwand mehrfach genutzt werden – direkt via Qlik eingebettet in Salesforce und andere Unternehmenssysteme.

```

// create some visualizations
var bar = app.visualization.create('barchart', ["Dim1", "=num([Expression1])"], {
  title: "Great on-the-fly barchart" });
var line = app.visualization.create('linechart', ["Dim1", "=Sum([Expression1])"], {
  title: "Great on-the-fly linechart" });
var pie = app.visualization.create('piechart', ["Dim2", "=Sum([Expression2])"], {
  title: "Great on-the-fly piechart" });
// wait for the promises to resolve so the visualization objects can be used
Promise.all([pie, bar, line]).then(function(data) {
  // the rest of the code will go here
});
    
```

**Visualization API**

**Iframe to embed in your web page**

<iframe src="https://sfdc.qlik-poc.com/sfdc/single?appid=fa3bd6a3-e689-4eb" [Copy](#)

[Open preview in new tab](#)

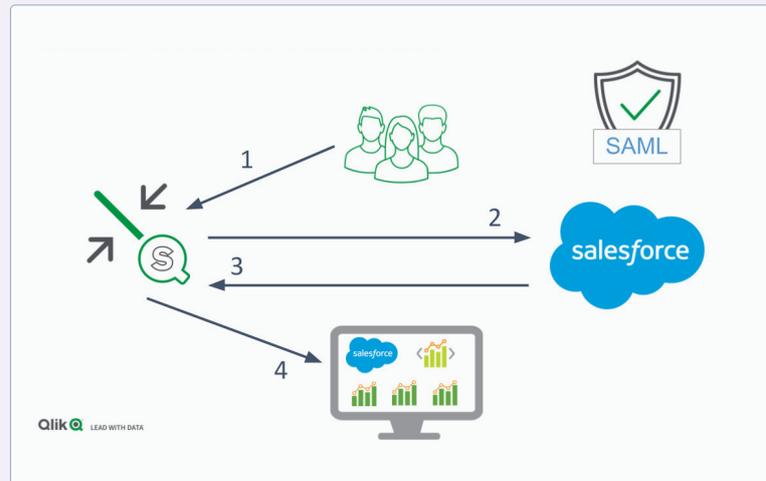
[Close](#)

**Embeddable HTML Tags**

# Datensicherheit & Deployment

## Single Sign-on mit Salesforce als Identity Provider

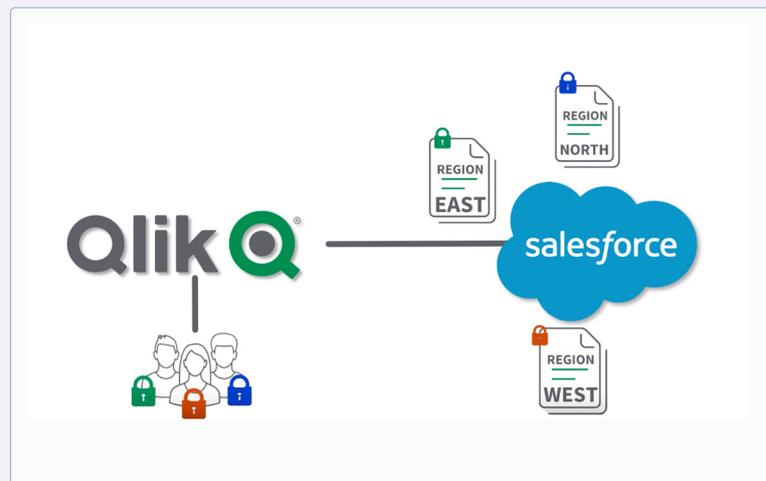
Die Nutzung von Qlik erfordert kein zusätzliches Einloggen, es genügt die einmalige Authentisierung über etablierte Nutzerkonten. Der Austausch der Authentisierungsdaten erfolgt geschützt via SAML (Security Assertion Markup Language).



Authentic Architecture

## Zugriffssteuerung/Visibility unter Übernahme des Salesforce-Autorisierungskonzepts

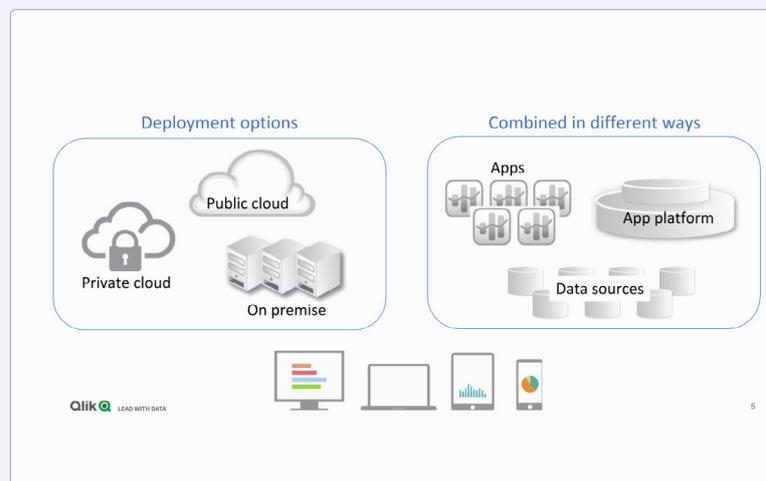
Rollenkonzepte, Territory-Regeln, Sharing Rules – dank nahtloser Integration können auch komplexe SDFC-Visibility-Konzepte ohne zusätzlichen Aufwand 1:1 in Qlik übernommen werden. So sieht jeder Salesforce-Nutzer in Qlik genau die Kunden, die er lt. Salesforce-Berechtigungskonzept sehen darf! Ein zusätzliches Berechtigungskonzept ist nicht notwendig, aber möglich: Bei Bedarf können auch eigene bzw. zusätzliche Autorisierungs-Mechanismen in Qlik integriert werden.



Data Security

## Datensicherheit durch verschlüsselte Kommunikation

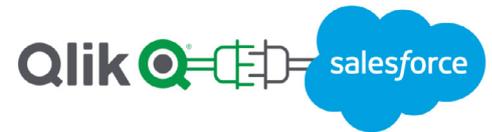
Die Integration von Qlik in SFDC findet in einem SFDC-Canvas statt. Die Übermittlung der Salesforce-Daten an Qlik folgt damit höchsten Sicherheitsstandards.



Flexible Deployment Options

## Flexibles Deployment

Wählen Sie eine massgeschneiderte Deployment-Option für Ihr Unternehmen, die die Stärken & Schwächen der einzelnen Komponenten bestmöglich ausbalanciert.

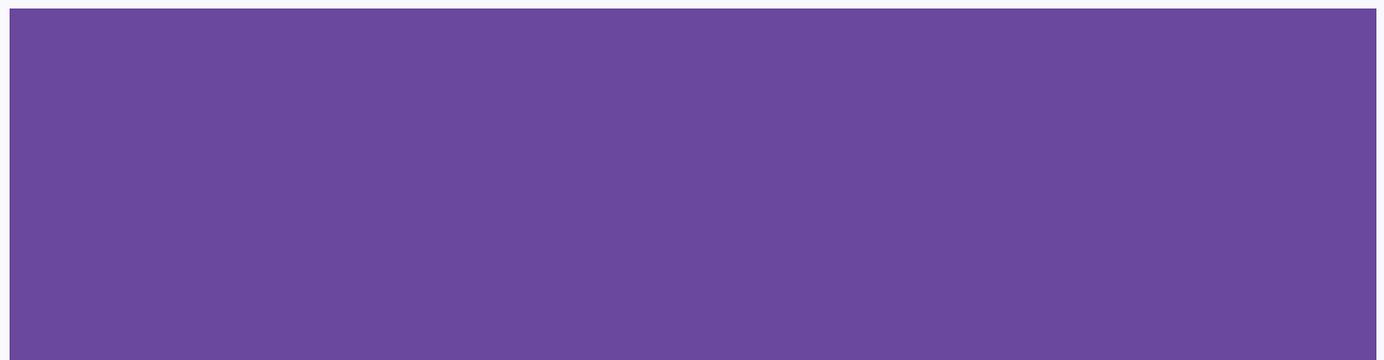


## um die Grafik herum die im Whitepaper genannten Vorteile:

- 1. Aufwertung Ihrer CRM-Investition:** Sales-Analytics bietet den 360°-Blick auf Ihre Kundendaten
- 2. flexible Self-Service-Analysen:** intuitive Datenerkundung mit KI-Unterstützung statt eindimensionaler Reports
- 3. Qlik embedded client:** Analytics-Funktionalität direkt in der Salesforce-Oberfläche
- 4. Salesforce Connector:** effiziente Übernahme von Salesforce-Daten in das Qlik-Datenlayer
- 5. Integrierte Analysen – auch bei grossen Datenvolumen:** Zusammenfassung heterogener Datenstrukturen (CRM, ERP, Finanzen... ) mit Qlik als Datencontainer & selektive Einbindung relevanter Auswertungen in Salesforce
- 6. Single Source of Truth:** einheitliche Sicht auf die Unternehmensdaten & Wiederverwendung von Qlik-Analytics-Objekten in Salesforce & anderen Unternehmenssystemen
- 7. Single Sign-on mit SAML:** Authentisierung mit Salesforce als Identity Provider
- 8. Übernahme von Salesforce-Berechtigungskonzepten:** zusätzliches Qlik-Autorisierungskonzept ist nicht erforderlich, aber möglich
- 9. verschlüsselte Kommunikation:** sicherer Datenaustausch im SDFC-Canvas

## Projektablauf mit Heyde

- 1. Identifizieren der Anwendungsfälle**
- 2. Erstellen der Qlik-App**
- 3. Konfiguration von Salesforce für die Qlik-Integration**
- 4. Konfiguration von Qlik für die SFDC-Integration**
- 5. User Acceptance Tests in Sandbox / Test-Umgebung**
- 6. Go-Live in produktiver Umgebung**



H E Y D E . C H

## Ihre BI-Spezialisten für die Schweiz

Als Spezialisten für die Systemintegration von Software-Lösungen in den Bereichen Analytics, Planung und Forecasting begleiten wir Sie langfristig bei der Optimierung Ihrer Prozesse. Wir betrachten jede Organisation völlig neu und bringen deren spezielle Anforderungen und Wünsche überein mit bewährten Applikationen. So entstehen leistungsstarke Lösungen, mit denen Sie Ihre Daten in Zusammenhänge und Erkenntnisse wandeln, die Ihre Geschäftsentwicklung voranbringen.

Die Salesforce und Qlik Experten von Heyde kennen die Vorteile beider Umgebungen und begleiten Sie bei der Integration von Qlik sowie der Anbindung von Drittsystemen.

Wir begleiten Sie bei lokalen wie auch bei internationalen Rollouts in mehreren Ländern. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie Qlik als eigenständiges Projekt in SFDC integrieren oder Qlik Teil ist eines umfassenden SFDC-Rollouts ist - wir wissen wie vorzugehen ist.

### Kontaktieren Sie uns

wir beraten Sie gerne!

 +41 44 405 60 50

 [welcome@heyde.ch](mailto:welcome@heyde.ch)

<https://www.heyde.ch/loesungen>



#### Herausgeber:

Heyde (Schweiz) AG  
Fuchsiastrasse 10  
CH-8048 Zürich

**Qlik** 

*Qlik-Partner seit 2008*

**„Qlik-Expertise-Partner“ seit 2014**

**> 120 erfolgreich abgeschlossene & aktuell laufende Qlik-Projekte**