

# Maximaliseer jouw succes met Data Cloud

Jouw data is slechts zo goed als jouw strategie



Whitepaper



# CONTENTS

## **PG. 04 - 05**

Introductie

## **PG. 06 - 07**

Real-time gepersonaliseerde ervaringen creëren

## **PG. 08 - 09**

Key features

## **PG. 10 - 11**

Het hart van alles: Customer 360 data

## **PG. 12 - 13**

Uw data is slechts zo goed als de strategie erachter

## **PG. 14 - 15**

Verhogen van de omzet met een 360°-beeld van de klant

## **PG. 16 - 17**

Een gepersonaliseerde omni-channel ervaring creëren

## **PG. 18 - 19**

Data Cloud tot leven brengen

## **PG. 20 - 21**

Aan de slag

## **PG. 22 - 23**

Over Harvest Digital

---

## Maximaliseer jouw succes met Data Cloud

### Introductie

Tegenwoordig verwachten klanten dat de ervaringen die merken bieden, net zo hoogwaardig zijn als hun producten en diensten. De manier waarop een merk zijn klanten behandelt, maakt het verschil en is een goede manier om zich te onderscheiden van andere bedrijven.

Het benutten van klantdata om de klantreis persoonlijk te maken, biedt bedrijven een concurrentievoordeel in deze tijd van 'experience' economie. Door klanten niet alleen als statistieken te zien, maar door hen als mensen te benaderen, worden relaties sterker en betekenisvoller.

Met Salesforce Data Cloud kun je direct verbonden ervaringen leveren. Maar zelfs de beste data en tools zijn nutteloos zonder een effectieve strategie.

In dit eBook bespreken we wat Data Cloud precies is, laten we zien hoe we onze klanten helpen met hun Data Cloud-strategieën en implementaties, en bieden we voorbeelden van toepassingen in verschillende industrieën.

# Real-time gepersonaliseerde ervaringen creëren

Data Cloud is een platform dat klantdata in real-time centraliseert, waardoor een compleet en uniform 360°-beeld van de klant ontstaat. Het stelt bedrijven in staat om inzichten te verkrijgen en deze te gebruiken met behulp van AI en automatisering voor een consistente en persoonlijke klantreis.

Net als andere customer data platformen (CDP's) kan Data Cloud eenvoudig data uit diverse bronnen, zoals web en mobiel, integreren. Het onderscheidt zich echter doordat het begint met betrouwbare first-party data vanuit het Salesforce cloud netwerk, zoals CRM data, en deze vervolgens verrijkt met andere data uit andere bronnen. Dit is een groot verschil met concurrenten die vaak first-party data op ad-hoc basis moeten verzamelen. Data Cloud biedt dus alles wat een CDP doet en meer.

Aanvankelijk werden CDP's voornamelijk gebruikt voor marketing doeleinden om deze persoonlijker en gericht te maken. Hoewel Data Cloud zeker waarde toevoegt aan marketing, reikt het verder dan dat. Ook klantenservice, verkoopteams en business intelligence-teams profiteren van de kracht van uniforme klantprofielen.

De echte kracht van Data Cloud ligt in de schaal en snelheid waarmee het data beheert en verwerkt, waardoor gebruikers onmiddellijk kunnen handelen. Met Data Cloud krijg je meer dan alleen een customer data platform; je krijgt ingebouwde acties en workflows die worden aangedreven door betrouwbare AI-tools, wat het proces versnelt en intelligente acties mogelijk maakt in het hele bedrijf.

Data-gedreven organisaties hebben een

23x

hogere kans om nieuwe klanten aan te trekken en elk jaar te groeien met een gemiddelde van

30%

*McKinsey Global Institute*



---

### Data-aggregatie

Data Cloud stelt je in staat om klantdata op grote schaal in real-time te verzamelen. Dit omvat zowel first-party data uit je enterprise CRM als andere systemen, zoals data van uit web, mobiel en een data warehouse.

### Profiel unificatie

Met geavanceerde *identity resolution* kan Data Cloud klant identiteiten samenvoegen met flexibele regels en AI-gestuurde matching, waardoor een volledig 360°-klantprofiel ontstaat dat alle interacties met jouw merk omvat.

### Intelligente doelgroepsegmentatie

Een intuïtieve segmentatie-ervaring die drag-and-drop mogelijkheden biedt om snel nieuwe segmenten te creëren en te analyseren. AI-gestuurde segmentatie helpt bij het bouwen van geavanceerde segmenten met inzichten zoals customer lifetime value, recency-frequency-monetary (RFM) scores en engagement scores.

### Personalisatie op schaal

Door inzichten uit zowel breed patroon- als individueel klantgedrag te benutten, stelt het platform je in staat om de klantreis door middel van geavanceerde AI en workflows hyper-gepersonaliseerd te maken.

### Real-time inzichten

Met behulp van Einstein 1 biedt Data Cloud real-time aanbevelingen en inzichten. Tableau-integratie maakt datavisualisatie mogelijk voor zakelijke datasets, en er is een naadloze integratie met Marketing Cloud Intelligence.

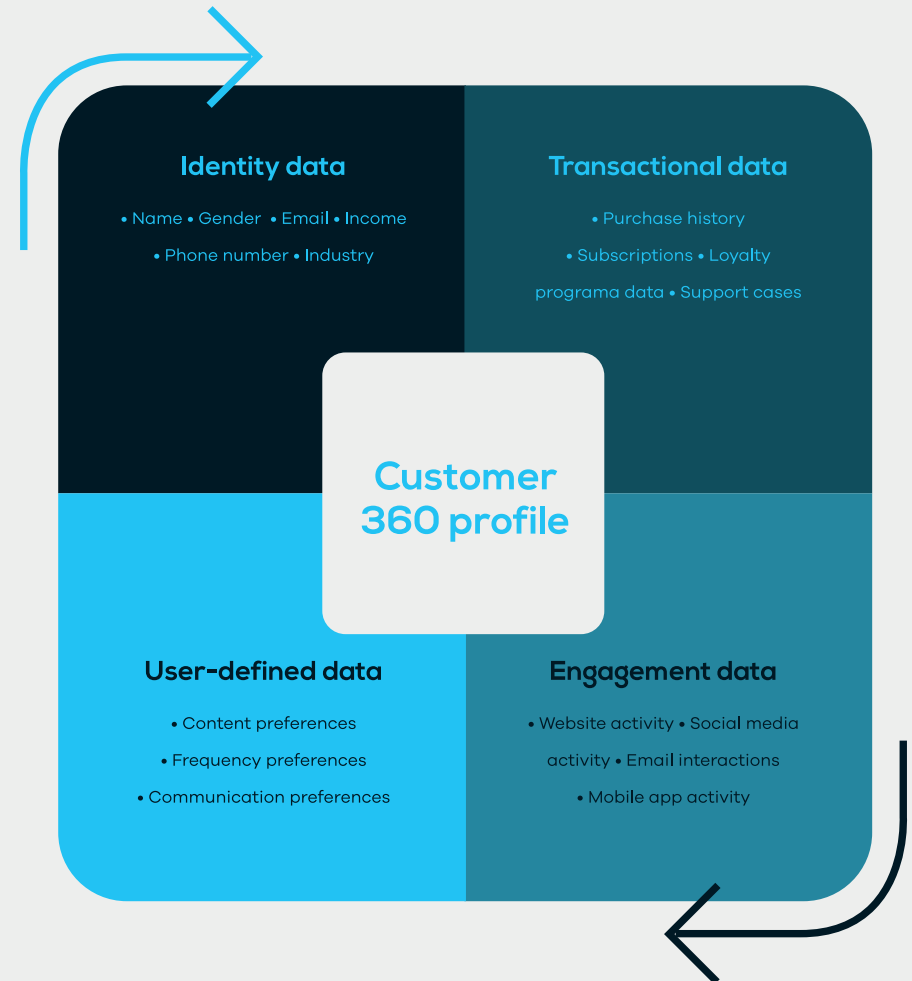
# Key features



# Het hart van alles: Customer 360 data

Om een naadloze, gepersonaliseerde klantbeleving te creëren, is het essentieel om klantdata uit alle kanalen te integreren tot één holistisch klantprofiel.

Data Cloud bouwt voort op het robuuste fundament van Salesforce CRM, 's werelds toonaangevende CRM-product. Dankzij de "AI + Data + CRM"-pijlers kan Data Cloud grote hoeveelheden first-party data vanuit sales, service, marketing en commerce samenvoegen in een uniform datamodel.



---

# Jouw data is slechts zo goed als de strategie erachter

Data Cloud biedt de tools om direct verbonden ervaringen te leveren, maar zonder een goede strategie zijn data en tools niet effectief.

Door data inspanningen af te stemmen op bredere bedrijfsdoelen en deze systematisch uit te voeren, kunnen organisaties het volledige potentieel van hun data benutten om groei en klanttevredenheid te stimuleren.

In dit deel laten we zien hoe onze klanten Data Cloud gebruiken in combinatie met de juiste strategie om hun klantenbestand uit te breiden en hun omzet te verhogen. We bieden ook gebruikscases per industrie om je op weg te helpen met jouw datareis.



# Omzet verhogen met een 360°-beeld van de klant

**Locatie:** Worldwide

**Oplossing:** Salesforce Data Cloud

**Industrie:** Biotechnologie

## Uitdaging

Een S&P500 organisatie, wereldwijd opererend in de biotechnologie, kampte met lage klantloyaliteit en moeilijkheden om kostenefficiënt te groeien. Daarnaast worstelden ze met een inefficiënt lead capture- en nurturing proces.

## Oplossing

Ze werken samen met Harvest Digital om oplossingen te implementeren die een compleet 360-graden klantbeeld creëerden:

- Een gecentraliseerd datamodel dat werkt voor de gehele business, met een uniforme data-view in Salesforce Data Cloud.
- Een uitgebreid overzicht van alle klantinteracties over kanalen heen.
- Het real-time activeren van klantdata om communicatie op cruciale momenten te personaliseren.

## Resultaten

Door een 360-graden klantbeeld te realiseren, hebben we een gepersonaliseerde klantreis kunnen neerzetten wat geleid heeft tot een verhoging van de omzet en besparing van onder andere mediakosten. Daarnaast leidt de uniforme view van klanten in Data Cloud tot beter geïnformeerde beslissingen binnen de hele organisatie en verbeterde klantretentie en tevredenheid.



# Een gepersonaliseerde omni-channel ervaring creëren

**Locatie:** Worldwide

**Oplossing:** Salesforce Data Cloud

**Industrie:** Farmaceutische

## Uitdaging

Een S&P500 organisatie, wereldwijd opererend in de biotechnologie, had als doel om een digitaal georiënteerd trainingsplatform te creëren. Om dit te realiseren moesten hun oude CRM-tools en gescheiden marketing systemen vervangen worden door een gecentraliseerd first-party data center.

## Oplossing

Harvest Digital hielp hen een robuust omni-channel leadgeneratie systeem te bouwen met Salesforce Data Cloud, Salesforce Sales Cloud, Service Cloud en Salesforce Marketing Cloud.

De roadmap omvatte:

- Het bouwen van een centraal first-party klantdata repository in Data Cloud.
- Het ontwikkelen van een datagestuurde multichannel marketing strategie en executie in Marketing Cloud.
- Het verrijken van het klantcontact center in Sales en Service Cloud met het 360-graden klantbeeld.
- Het verhogen van klant conversie en retentie met gepersonaliseerde customer journeys via sociale media, e-mail, WhatsApp en web.

## Resultaten

De data driven aanpak en ROI-georiënteerde roadmap van Harvest heeft de digitale marketing van een kostenpost in een inkomstenbron veranderd. Het aantal leads is met 300% in drie maanden verhoogd en zijn miljoenen aan operationele kosten bespaard. Naast de technische implementatie, hebben we diverse pressure cookers ingezet. Hiermee konden we in korte tijd hypothesen testen en valideren, om vervolgens te kunnen opschalen.



# Data Cloud tot leven brengen

De volgende voorbeelden zijn bedoeld als startpunten voor gebruiksscenario's om te laten zien wat mogelijk is met **Data Cloud**.

## Retail

### Personaliseren van de ervaring

Gebruik klantinzichten uit Data Cloud om gepersonaliseerde winkelervaringen, productaanbevelingen en gerichte marketingcampagnes te leveren.

### Retouropvolging

Start een real-time enquête na een retourzending en biedt oplossingen om klanten te behouden.

### Klantscoring en -ranking

Bereken dynamisch en real-time de customer lifetime value (CLV) en rangschik klanten om hen gericht te benaderen.

### Volgende beste aanbevelingen

Gebruik een voorspellingsmodel op basis van aankoopgeschiedenis en huidige interacties om de volgende beste productaanbevelingen te doen.

## Financiële diensten

### Personaliseren van de ervaring

Stel nieuwe producten voor die passen bij de financiële reis van de klant op basis van hun huidige productportfolio.

### Retouropvolging

Identificeer en los problemen op in werkstromen.

### Klantscoring en -ranking

Gebruik inzichten om conversies te verhogen.

### Volgende beste aanbevelingen

Begeleid klanten door belangrijke processen zoals lening aanvragen en pensioenplanning.

## Vastgoed

### Personaliseren van de ervaring

Stuur gepersonaliseerde e-mails of WhatsApp berichten naar potentiële en huidige klanten op basis van hun interacties en interesses.

### Retouropvolging

Zorg ervoor dat alle stappen in het aankoopproces gevolgd worden door workflows voor de makelaar te creëren.

### Klantscoring en -ranking

Begrijp wie waarschijnlijk nu, later of nooit zal kopen op basis van data en trends.

## Life sciences & Biotechnology

### Personaliseren van de ervaring

Ondersteun patiënten op basis van hun eerdere interacties en interesses met vergelijkbare inhoud.

### Retouropvolging

Escaleer service cases na negatieve ervaringen en houd klanten op de hoogte van de oplossing.

### Klantscoring en -ranking

Bepaal engagement-niveaus en biedt gepersonaliseerde ondersteuning.

### Volgende beste aanbevelingen

Gebruik real-time data om patiënten snel en efficiënt de juiste zorg te bieden.



# Aan de slag met jouw Data Cloud-reis

Om succesvol te starten met jouw Salesforce Data Cloud-strategie, heb je een plan en visie nodig om je organisatie te motiveren en richting te geven.

De beste manier om dat te doen, is door een pilot voor een gebruiksscenario te kiezen waarin je waarde kunt aantonen en de fijne kneepjes van de implementatie kunt leren, zodat je een plan en een businesscase voor opschaling kunt opbouwen.

1. Prioriteer jouw organisatiedoelen. Wat is momenteel het belangrijkste voor jouw organisatie?
2. Bekijk mogelijke Data Cloud use cases en beoordeel welke data je nodig hebt om deze uit te voeren.
3. Voer een pilot uit waarin je data inlaadt, in kaart brengt en segmenteert om jouw use case te ondersteunen. Deze usecase zetten we neer in vorm van een pressure cooker, waardoor we waarde op korte termijn kunnen aantonen.

Aan het einde van de pilot hebben we waarde toegevoegd en een implementatieplan, dat het DNA van jouw organisatie weerspiegelt, en de specifieke rollen, afdelingen, vaardigheden en beslissingen die nodig zijn voor langdurig succes.

## Data Cloud Quick Start Guide

Onze Quick Start Guide biedt een kosteneffectieve strategie om zowel de gratis versie als toekomstige uitbreidingen van Data Cloud te benutten.

Bekijk onze gids voor meer details over resultaten, opleveringen, tijdlijnen, geschatte kosten en hoe we kunnen samenwerken .



# Jouw succes is slechts zo sterk als de zwakste schakel in je klantbeleving

**Maak kennis met Harvest Digital.** Wij zijn de drijvende kracht achter digitale innovatie. We begrijpen de complexiteit en richten ons op het behalen van resultaten door mensen en technologie te verbinden en traditionele silo's te doorbreken.

Ons team biedt flexibele oplossingen die voldoen aan de unieke behoeften van onze klanten, altijd vanuit een strategisch perspectief. Technologie, data en creativiteit zijn slechts middelen om jouw bedrijfsdoelen te bereiken.

Als full-service digital agency helpen we toonaangevende en ambitieuze organisaties in diverse sectoren bij het behalen van hun doelen en het realiseren van succes. We zijn actief in sectoren zoals retail, financiële diensten, medische en medtech, software en technologie, reizen en gastvrijheid, B2B en FMCG.

Met onze expertise in Salesforce helpen we organisaties hun digitale transformatie te versnellen en maximale waarde uit het Salesforce-platform te halen.

- **Salesforce-partner sinds 2016**
- **50+ gecertificeerde consultants**
- **Multicloud Salesforce-partner**
- **Mulesoft-gecertificeerde partner**
- **AWS-partner**
- **Snowflake-partner**
- **AI-toegewezen adviespraktijk**
- **4.8 CSAT-score**