

Salesforce Knowledge - Umstellung auf die zukunftssichere Wissensdatenbank für Customer Service Mitarbeiter und Kunden bei Allied Vision



Branche:
Hightech & Software

Kerngeschäft:
Digitalkameras für Industrie und Wissenschaft

Standorte:
Stadtroda

Allied Vision, einer der weltweit führenden Herstellern von leistungsstarken Digitalkameras für die industrielle und wissenschaftliche Bildverarbeitung, nutzte zur besseren internen und externen Dokumentation und Information Salesforce Solutions. Mit dem Tool können den eigenen Service-Mitarbeitern oder auch den Kunden essentielle Informationen über die Produkte oder Leistungen direkt im Self-Service Verfahren zur Verfügung gestellt werden.

Allied Vision nutzte das System über Jahre erfolgreich in beiden Bereichen.

Als Salesforce schließlich ankündigte, die Salesforce Solution zukünftig nicht weiter zu entwickeln, musste eine neue Lösung für die Plattformen gefunden werden.

Mit Unterstützung von factory42 wurde schließlich auf das zukunftssichere Nachfolgeprodukt Salesforce Knowledge umgestellt.



„Wir haben im Rahmen der Implementierung von Salesforce Knowledge mit factory42 zusammen gearbeitet. Der bereits vor Projektstart bestehende sehr positive Eindruck hat sich hierdurch erneut bestätigt. Das gesamte Projektmanagement und die Kommunikation waren stets sehr professionell und freundlich.“

*Robert Morgenstern, Application Consultant & Projektleiter
Allied Vision Technologies GmbH*

Umstellung auf das neue System

„Wir wollten unbedingt das Setup und die Logik – wie bei Solutions etabliert – übernehmen, um die Umstellungen für die Nutzer auf ein Minimum zu reduzieren. Der gewohnte Umgang sollte so wenig wie möglich verändert werden müssen und die gelernten Arbeitsabläufe weitestgehend erhalten bleiben.“ führt Robert Morgenstern, Application Consultant & Projektleiter bei Allied Vision Technologies GmbH, aus.

Nahtlose Implementierung

Um die Umstellung möglichst reibungslos umsetzen zu können, entschied sich Projektleiter Robert Morgenstern auf Empfehlung von Salesforce, factory42 als Projektpartner für die Implementierung und Migration der bereits vorhandenen Inhalte an Bord zu holen.

Eine besondere Herausforderung bei der Implementierung stellten die teilweise unterschiedlichen Objektstrukturen dar. Insbesondere das Übertragen der Inhalte erfordert ein gewisses Maß an Praxis, Erfahrung und Know-How.

Der Salesforce Partner sollte aber nicht nur inhaltlich für eine möglichst nahtlose Implementierung sorgen, sondern auch die erprobten Prozesse in das neue System übertragen.

Zunächst wurde also Salesforce Knowledge sowie die Public Knowledge Base App (die zur Veröffentlichung der Wissensartikel auf der Website benötigt wird) implementiert. Danach folgte in enger Abstimmung mit Robert Morgenstern und Carola Schönrock von Allied Vision die Konfiguration von automatisierten Workflows und die Validierung zur effizienteren Gestaltung der internen Abläufe.

Der eigentliche Umzug der Inhalte - die Migration der in Solutions vorhandenen Knowledge Artikel in das neue System - wurde erst ganz am Ende des Projekts durchgeführt.

Zukunftssichere Wissensdatenbank

Allied Vision ist einer der ersten deutschen Salesforce Solutions Nutzer, der auf die Ankündigung, Solutions nicht mehr weiter zu entwickeln, reagiert hat.

Robert Morgenstern betont, dass vor allem die Überlegung im Raum stand, möglichst vorausschauend und proaktiv auf die Änderungen seitens Salesforce zu reagieren. So sollten vor allem eventuelle Schwierigkeiten einer späteren erzwungenen Umstellung vermieden werden.

Durch die frühe Umstellung hat Allied Vision nun eine Wissensdatenbank, die für alle zukünftigen Entwicklungen mit Salesforce gerüstet ist.


[ANWENDUNGSGEBIETE](#)
[PRODUKTE](#)
[SUPPORT](#)
[ÜBER UNS](#)
[NEWS](#)
[SUCHE](#)

Knowledge Base

Featured Articles

[GigE Troubleshooting \(dropped packets, low frame rate, camera unavailable...\)](#)

[Use Vimba instead of Universal Package for MATLAB](#)

[Video recording \(AVI\)](#)

[1394 \(FireWire\) license error \(14\)](#)

[1394 \(FireWire\) troubleshooting](#)

To find more articles, search the Knowledge Base.

Über die factory42

factory 42 – CRM und Digitales Marketing

factory42 ist ein international tätiger Spezialist für CRM (Customer Relationship Management) und Digitales Marketing mit Büros in München, Berlin und Düsseldorf.

factory42 hilft Unternehmen durch Beratung, Einführung und Betrieb von Cloud Technologien basierend auf Salesforce alle kundenorientierten Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service zu optimieren und ihre Geschäftsziele schneller zu erreichen.

Als Salesforce Partner entwickeln wir Cloud Lösungen auf Basis der Plattform und realisieren internationale Projekte für den Mittelstand und viele bekannte Marken. Dazu haben wir eine pragmatische Methodik und einen prozessorientierten Beratungsansatz entwickelt, der die Geschäftsziele unserer Kunden im Fokus hat.

Wir unterstützen Sie bei der digitalen Transformation Ihres Unternehmens



**Sie möchten mehr zum Thema erfahren?
Kontaktieren Sie einen unserer Experten**



Stefan Schiedermaier
Director Project Management