

Kundeninteraktion?

Ja, aber bitte nachhaltig!



salesforce

PARTNER

Sustainability Webcast

First things first

Ihre Meinung ist gefragt!



© 2022 KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, a corporation under German law and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. Printed in Germany. The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.

WARUM

Sie heute eine Stunde mit uns verbringen sollten?

Das erwartet Sie:

In diesem Webcast erfahren Sie, wie die Salesforce Net Zero Cloud Ihnen hilft, ...

- Ihre Kundeninteraktion nachhaltiger zu gestalten
- Ihre Kund:innen in Ihre Nachhaltigkeitsbemühungen zu involvieren
- bereits vorhandene Kundendaten für ihr Nachhaltigkeits-Reporting zu nutzen
- Transparente Nachhaltigkeits-Reports zu erstellen und Nachhaltigkeits-KPIs zu etablieren
- Climate Actions abzuleiten, um Emissionen zu reduzieren

Ihre Vortragenden



Marc Ennemann

**Partner,
Head of Value Chain
Transformation,
Head of Alliance Management**



Simone Schatto

**Director,
Customer Transformation,
Salesforce Practice Lead**



Lisa Webersinke

**Assistant Manager,
Customer Transformation**



Adrian Steiner

**Senior Solution Engineer
EMEA, Net Zero Cloud**



Agenda

I. KPMG & Salesforce 5 Min

II. Herausforderungen 10 Min

III. Salesforce Net Zero Cloud 30 Min

IV. Ausblick Sustainability 5 Min

IV. Q&A Session 10 Min

Agenda

I. KPMG & Salesforce 5 Min

II. Herausforderungen 10 Min

III. Salesforce Net Zero Cloud 30 Min

IV. Ausblick Sustainability 5 Min

IV. Q&A Session 10 Min

Unser gemeinsamer Marktangang



Heute:

**Zeitaufwendiges & manuelles
ESG Reporting**



Morgen:

**Vollautomatisiertes ESG Reporting
durch Technologieeinsatz &
ESG als Teil des Geschäftsmodell
zur Nutzung neuer Potenziale**



KPMG Services

Audit

Tax & Legal

Consulting

Deal Advisory

Financial Services



Umfangreiches Know-how sowie spezialisierte Expertenteams im Bereich ESG



Sektorexpertise u.a. in:

- Automotive
- Industrial Manufacturing

Partnerschaft mit Salesforce



3.500+

Berater in Deutschland

300+

Salesforce-zertifizierte Berater



KPMG Publikationen & Reporte



The Decarbonization Journey:
Five Pillars to Achieving Net Zero
Juni 2021



The time has come:
The KPMG Survey of Sustainability Reporting 2020



Towards net zero:
How the world's largest companies report on climate risk and net zero transition 2020



How to report on the SDGs:
What good looks like and why it matters



ESG Risk and Return
This report presents the survey results of over 900 board members



Scannen Sie den QR-Code für weitere relevante Einblicke auf dem Customer Insights Hub von KPMG

Agenda

I. KPMG & Salesforce 5 Min

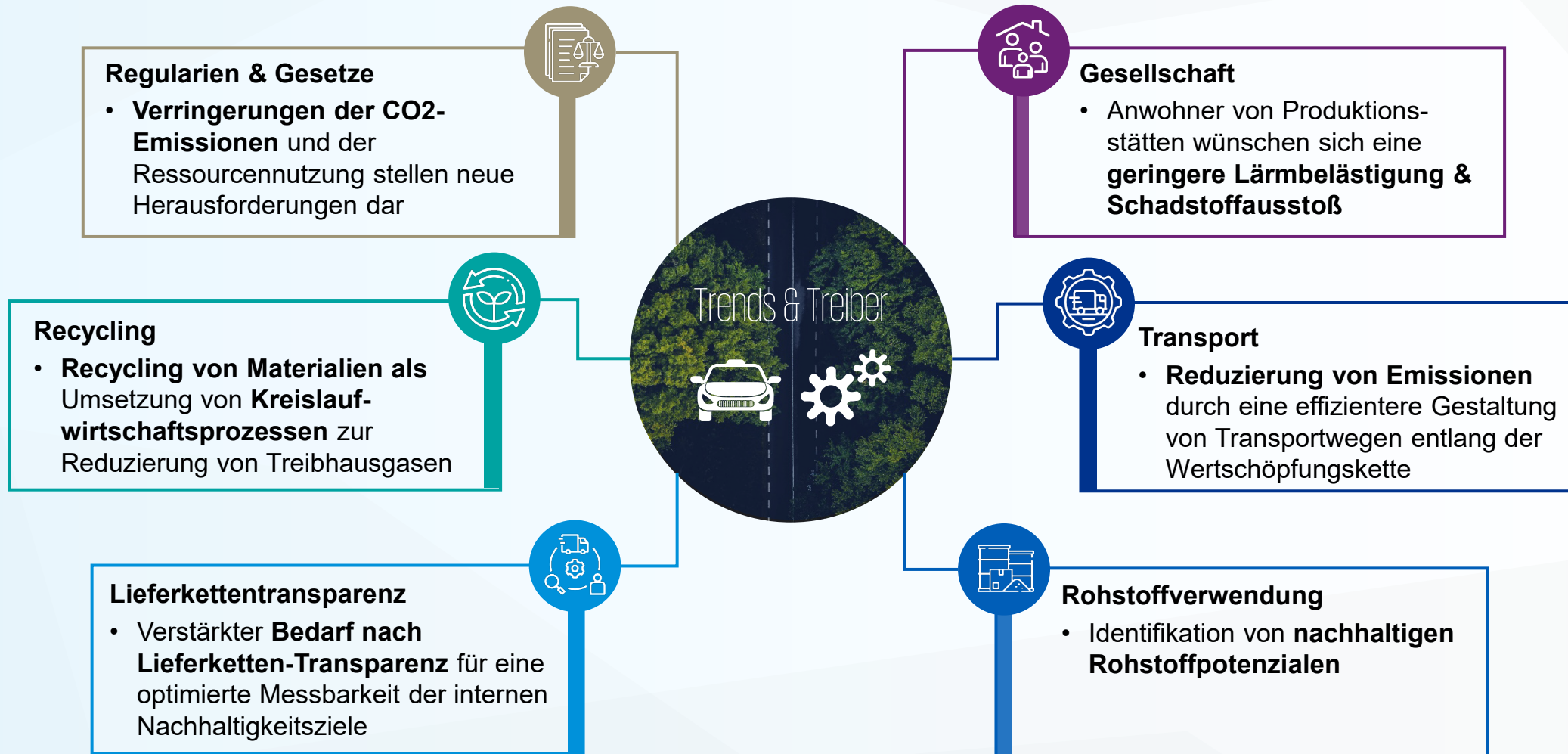
II. Herausforderungen 10 Min

III. Salesforce Net Zero Cloud 30 Min

IV. Ausblick Sustainability 5 Min

IV. Q&A Session 10 Min

Besondere Herausforderungen für Automotive & Industrial Manufacturing



Wandel zu einer zunehmend regulatorisch geprägten Nachhaltigkeitsberichterstattung



Agenda

I. KPMG & Salesforce 5 Min

II. Herausforderungen 10 Min

III. Salesforce Net Zero Cloud 30 Min

IV. Ausblick Sustainability 5 Min

IV. Q&A Session 10 Min

An innovative platform for today and tomorrow



Beyond CRM - Offerings you may or may not know yet



At Salesforce....Getting Net Zero Done



Leading by example, created a 6 point Climate Action Plan

Climate Action Plan



Sustainability at Salesforce

Salesforce is Net Zero

Delivers a carbon neutral cloud

Achieved 100% renewable energy for our operations in 2021

A founding partner of 1t.org.

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



BARRON'S
MOST SUSTAINABLE
COMPANIES



Introducing Net Zero Cloud

Go net zero faster

Comprehensive & Easy Reporting

Get investor-grade data and detailed dashboards for Scope 1, 2 and 3 emissions, plus waste management, all in one place

Trusted Supplier Engagement

Collaborate safely and securely with suppliers with a pre-built portal template and a supplier management data model

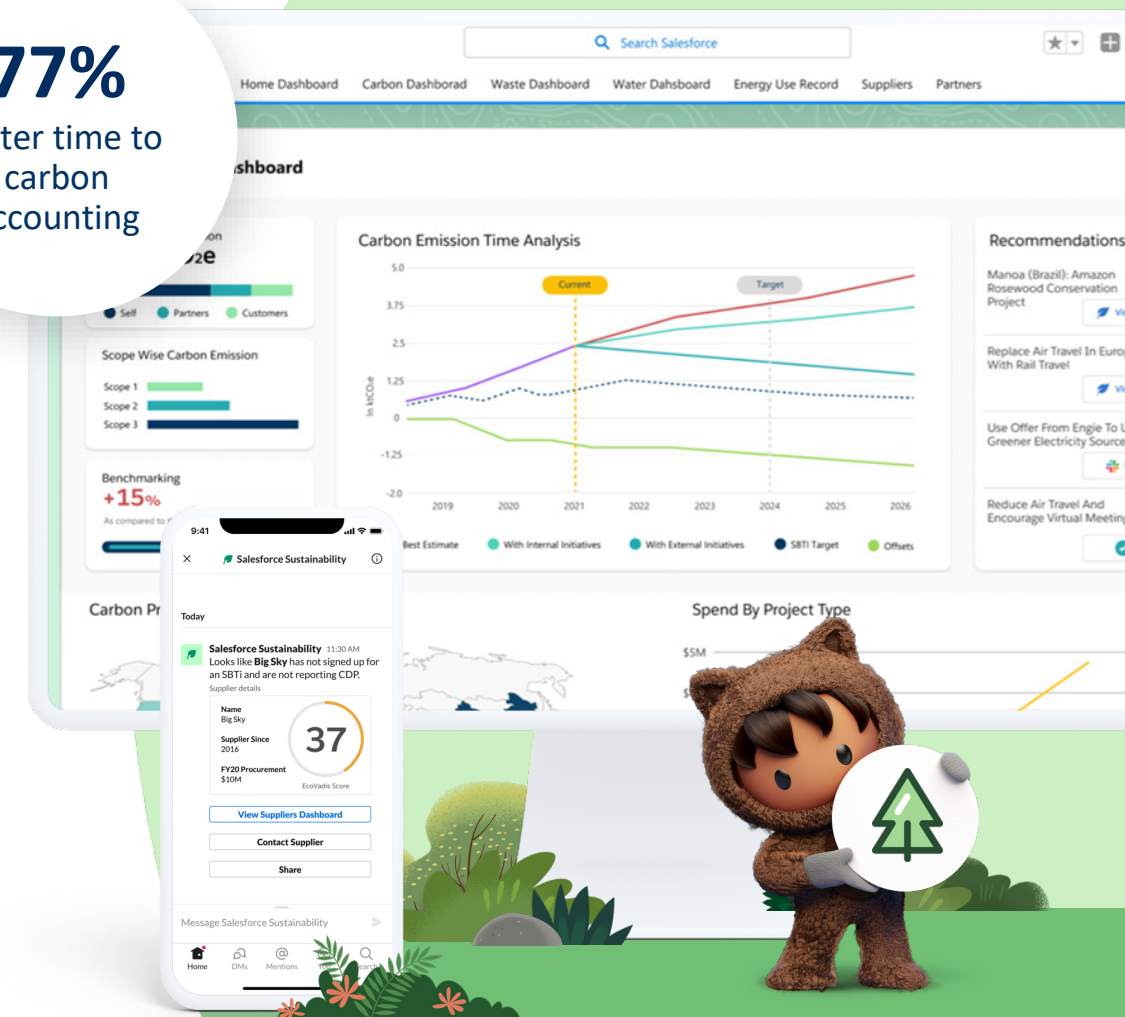
Actionable Insights

Find your fastest path to Net Zero with what-if analysis, alignment to science-based targets, and forecasting

Fast, Agile, and Scalable Platform

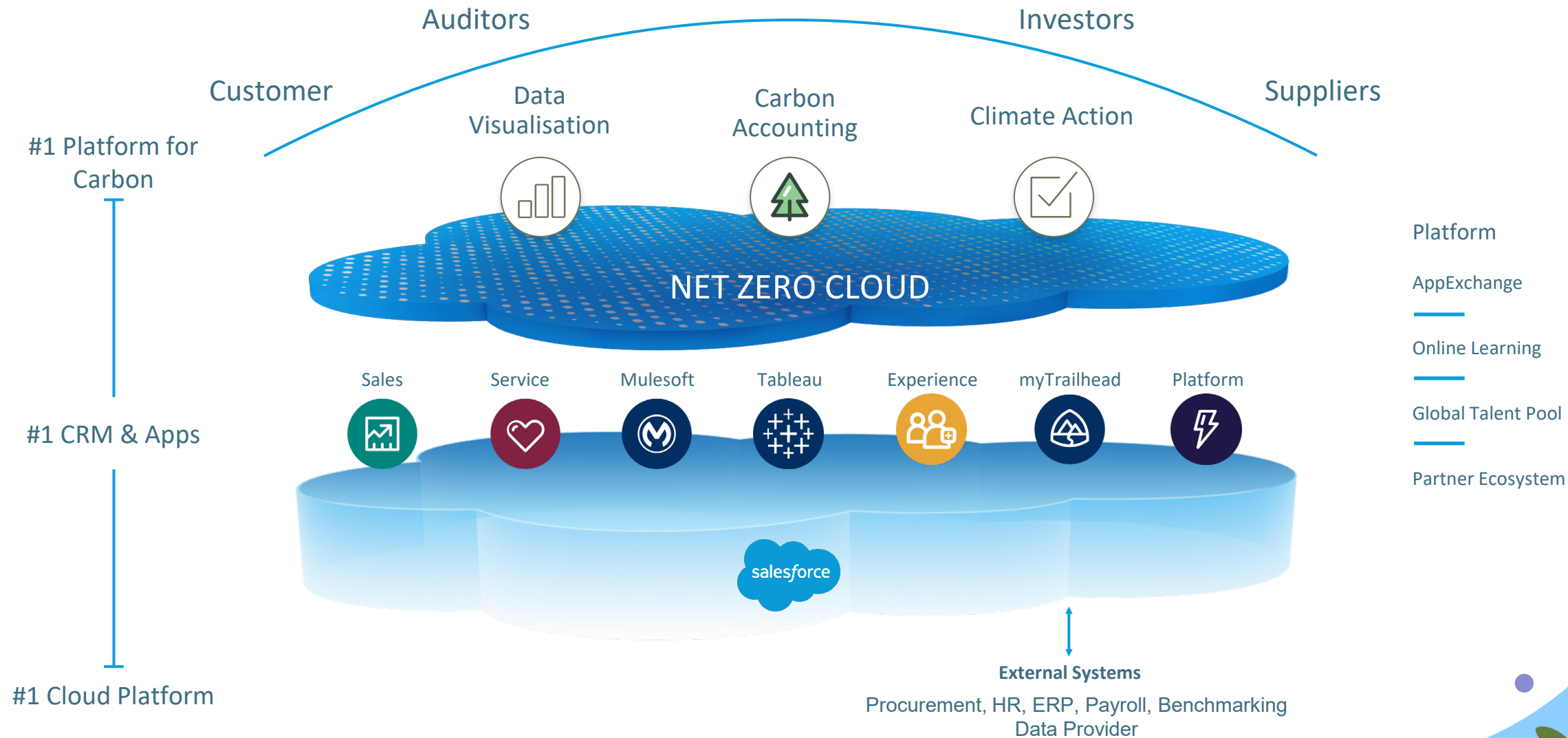
Use the full power of Salesforce to customize apps and workflows, and seamlessly integrate data from multiple sources

77%
Faster time to
carbon
accounting



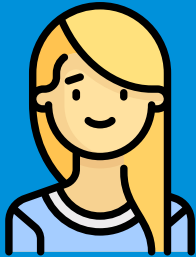
Become Net Zero, Faster

Technology as the driver for your sustainability strategy



Use-Case: Beteiligte Personen

Kundin



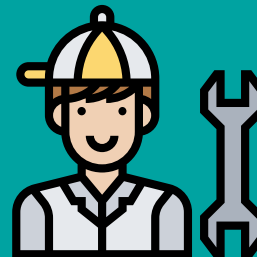
Kundin
Jennifer



Motivation:

- Achtet im Alltag auf ihren CO₂-Fußabdruck
- Kauft bewusst nachhaltig

Unternehmen



Techniker
Thorsten



Motivation:

- Unterstützt durch sein Handeln die ESG-Initiativen seines Unternehmens



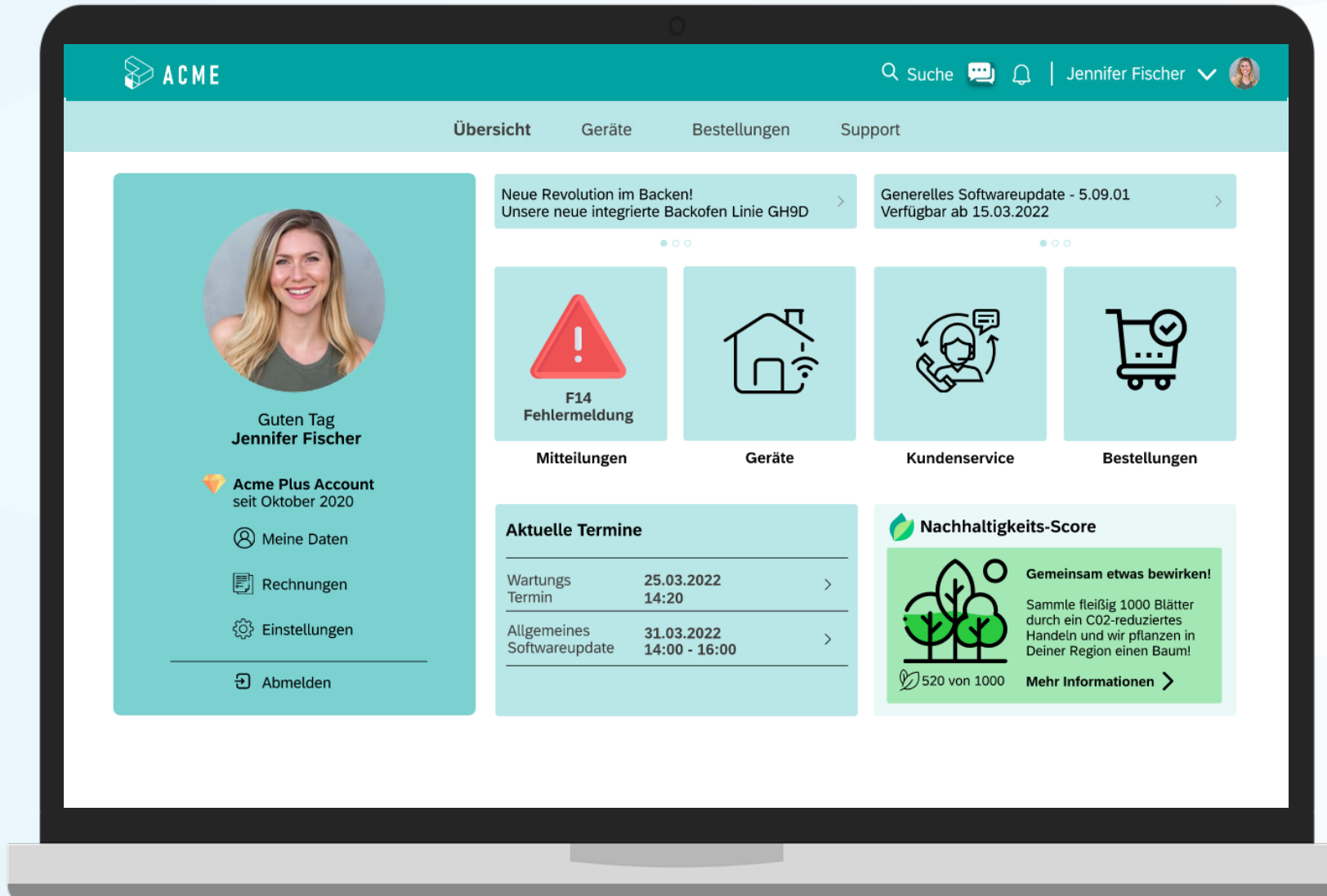
ESG-Beauftragte
Lina



Motivation:

- Steuert alle Bemühungen des Unternehmens und benötigt dafür Nachhaltigkeitsdaten





The screenshot shows the ACME customer portal interface. At the top, there's a teal header with the ACME logo, a search bar, and user information for Jennifer Fischer. Below the header is a navigation bar with tabs: Übersicht, Geräte, Bestellungen, and Support. The main content area is divided into several sections. On the left, a user profile card for Jennifer Fischer includes a greeting, account status (Acme Plus Account since October 2020), and links to 'Meine Daten', 'Rechnungen', 'Einstellungen', and 'Abmelden'. To the right, there are two promotional banners at the top. Below these are four icons representing different services: F14 Fehlermeldung (Mitteilungen), Geräte, Kundenservice, and Bestellungen. Further down, there's a section for 'Aktuelle Termine' (Upcoming Appointments) with a table listing maintenance and software update dates. Finally, at the bottom right, there's a 'Nachhaltigkeits-Score' (Sustainability Score) section with a tree icon, a goal of 1000 leaves, and a link for more information.

ACME Suche | Jennifer Fischer

Übersicht Geräte Bestellungen Support

Guten Tag Jennifer Fischer

Acme Plus Account seit Oktober 2020

- Meine Daten
- Rechnungen
- Einstellungen
- Abmelden

Neue Revolution im Backen!
Unsere neue integrierte Backofen Linie GH9D

Generelles Softwareupdate - 5.09.01
Verfügbar ab 15.03.2022

F14 Fehlermeldung
Mitteilungen

Geräte

Kundenservice

Bestellungen

Aktuelle Termine

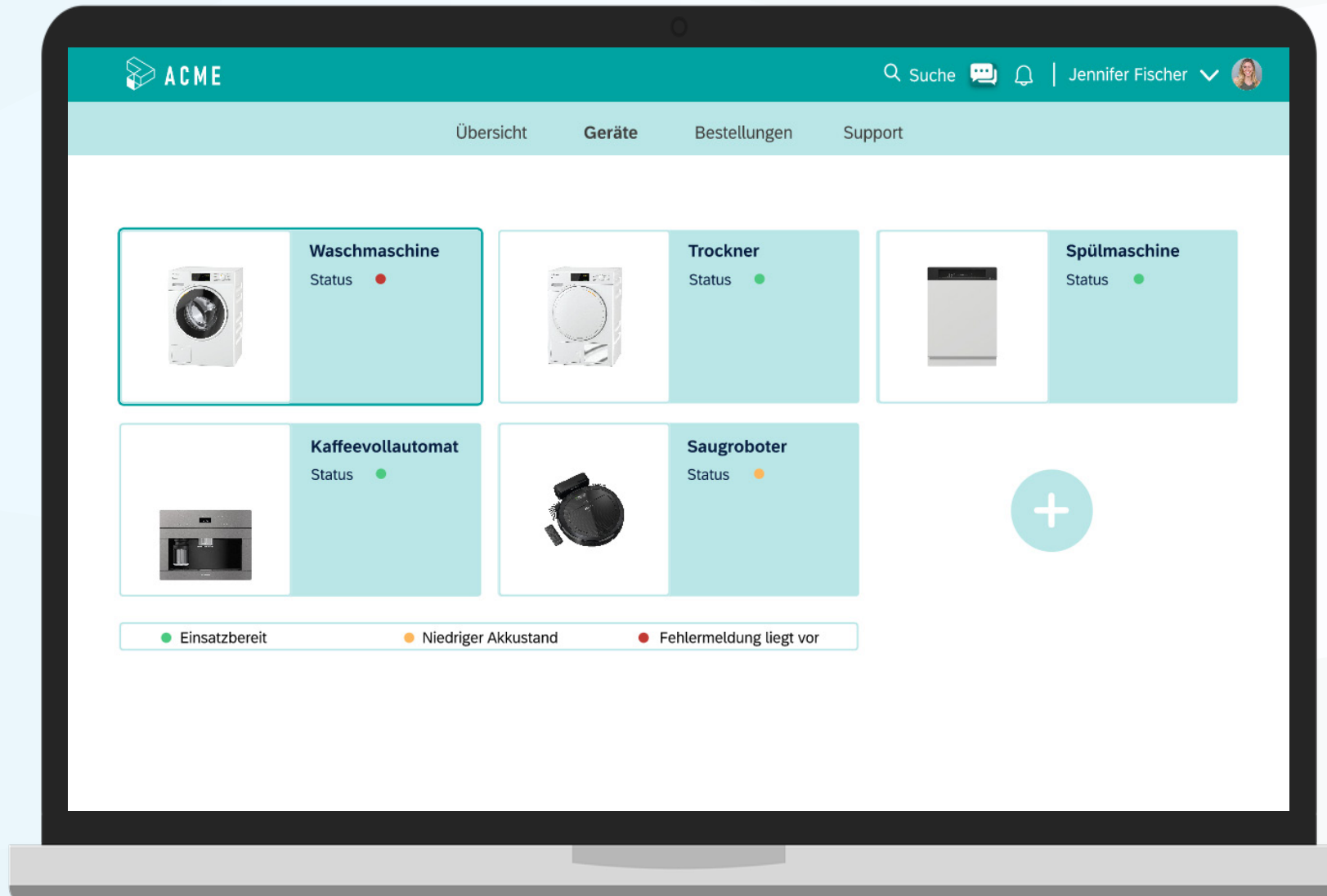
Wartungs Termin	25.03.2022 14:20	>
Allgemeines Softwareupdate	31.03.2022 14:00 - 16:00	>

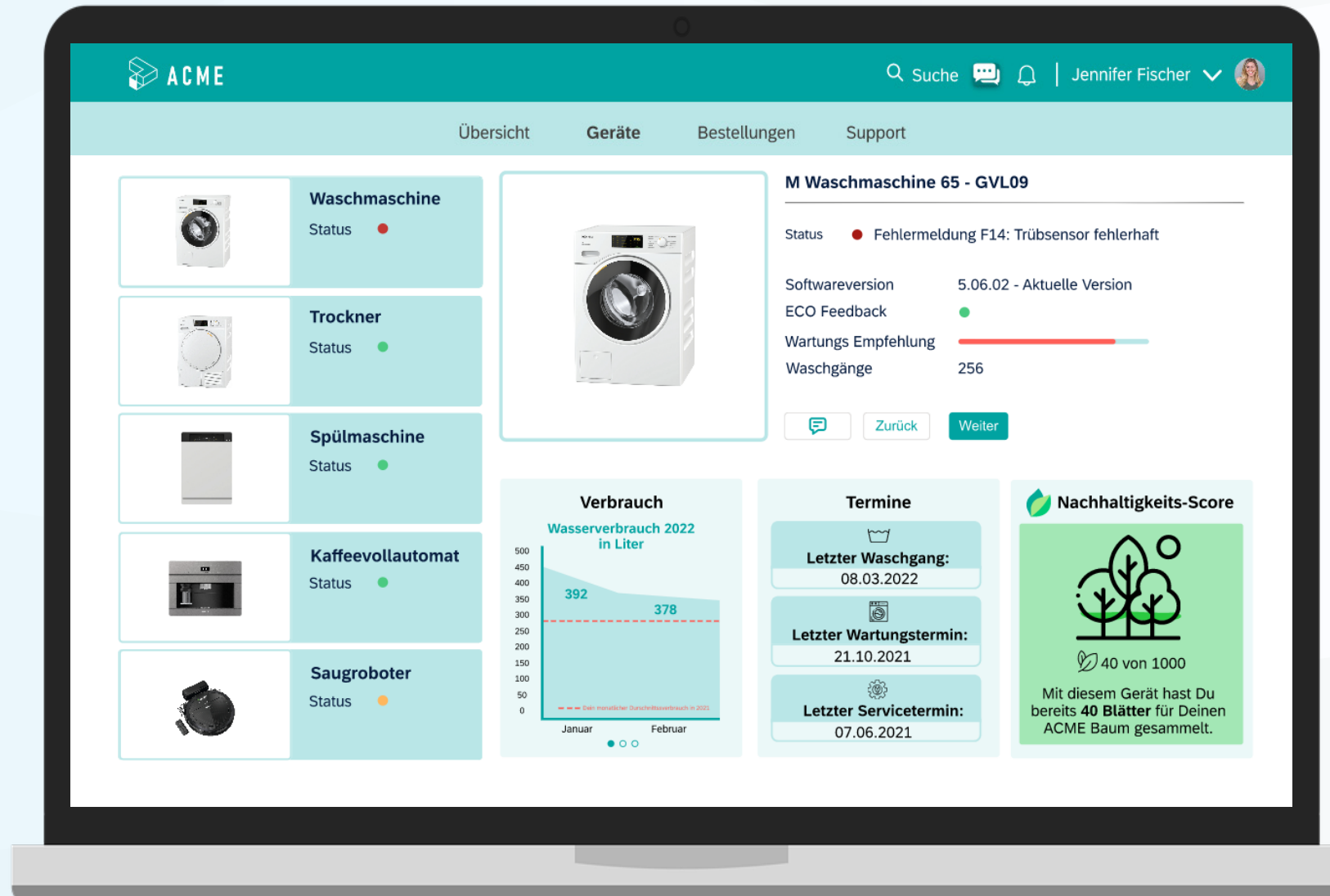
Nachhaltigkeits-Score

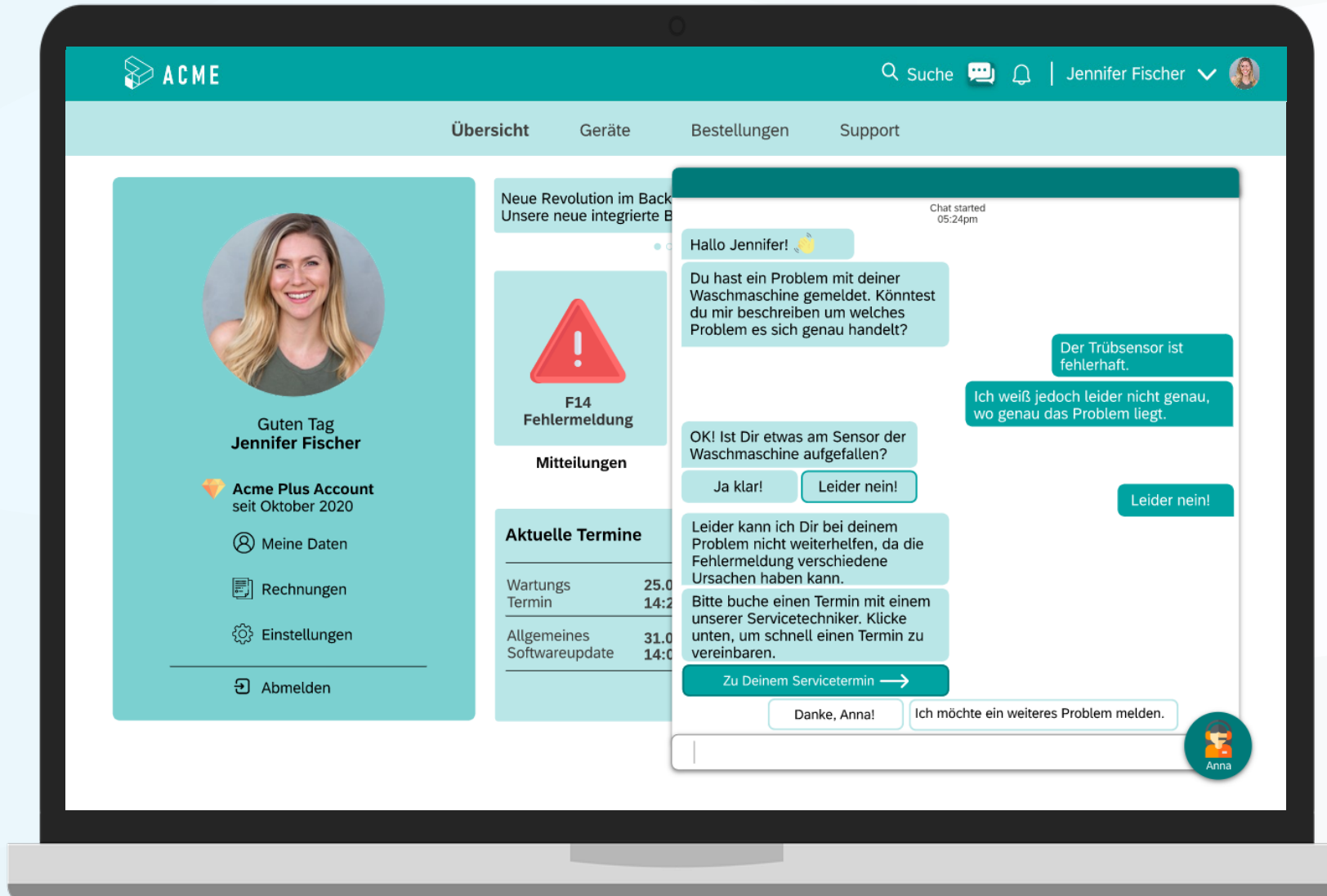
Gemeinsam etwas bewirken!

Sammle fleißig 1000 Blätter durch ein CO2-reduziertes Handeln und wir pflanzen in Deiner Region einen Baum!

520 von 1000 **Mehr Informationen >**







The screenshot displays the ACME customer portal interface. At the top, the ACME logo is on the left, and search, chat, and user profile icons are on the right. The user profile shows 'Jennifer Fischer'. Below the header, there are navigation tabs: 'Übersicht', 'Geräte', 'Bestellungen', and 'Support'. The main content area is divided into three sections. The left section is a user profile card for Jennifer Fischer, showing her photo, name, and account details ('Acme Plus Account' since October 2020). It includes links for 'Meine Daten', 'Rechnungen', 'Einstellungen', and 'Abmelden'. The middle section contains a red warning icon and the text 'F14 Fehlermeldung' and 'Mitteilungen'. Below this is a table titled 'Aktuelle Termine' with two rows: 'Wartungs Termin' on 25.0 at 14:2 and 'Allgemeines Softwareupdate' on 31.0 at 14:0. The right section is a chat window with a support agent named Anna. The chat history shows a conversation about a washing machine problem, with Anna asking for details and Jennifer reporting a faulty sensor. Anna suggests booking a service appointment, which Jennifer agrees to.

ACME Suche | Jennifer Fischer

Übersicht Geräte Bestellungen Support

Guten Tag Jennifer Fischer

Acme Plus Account seit Oktober 2020

- Meine Daten
- Rechnungen
- Einstellungen
- Abmelden

F14 Fehlermeldung

Mitteilungen

Aktuelle Termine

Wartungs Termin	25.0 14:2
Allgemeines Softwareupdate	31.0 14:0

Chat started 05:24pm

Hallo Jennifer! 🙋

Du hast ein Problem mit deiner Waschmaschine gemeldet. Könntest du mir beschreiben um welches Problem es sich genau handelt?

Der Trübsensor ist fehlerhaft.

Ich weiß jedoch leider nicht genau, wo genau das Problem liegt.

OK! Ist Dir etwas am Sensor der Waschmaschine aufgefallen?

Ja klar! Leider nein!

Leider nein!

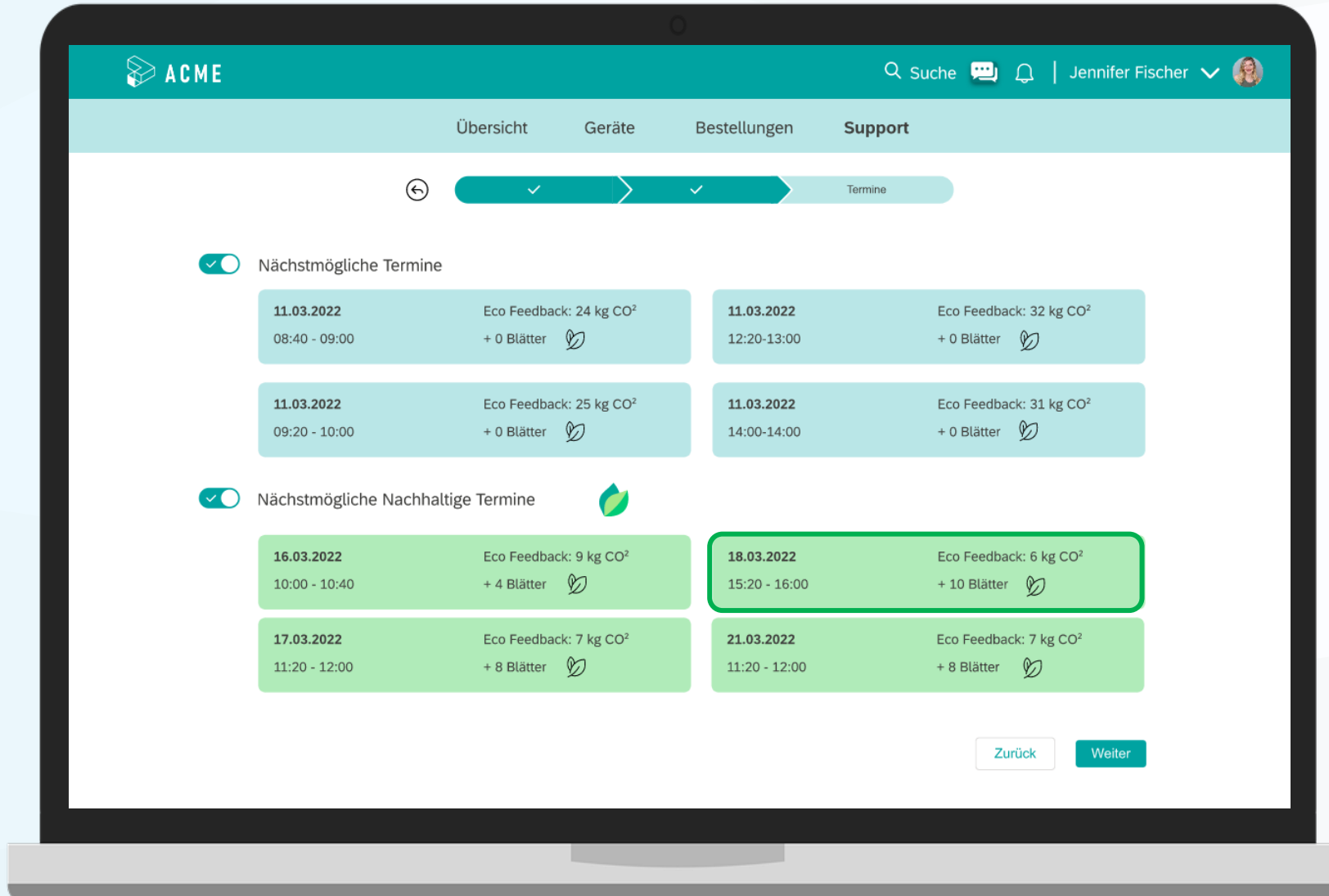
Leider kann ich Dir bei deinem Problem nicht weiterhelfen, da die Fehlermeldung verschiedene Ursachen haben kann.

Bitte buche einen Termin mit einem unserer Servicetechniker. Klicke unten, um schnell einen Termin zu vereinbaren.

Zu Deinem Servicetermin →

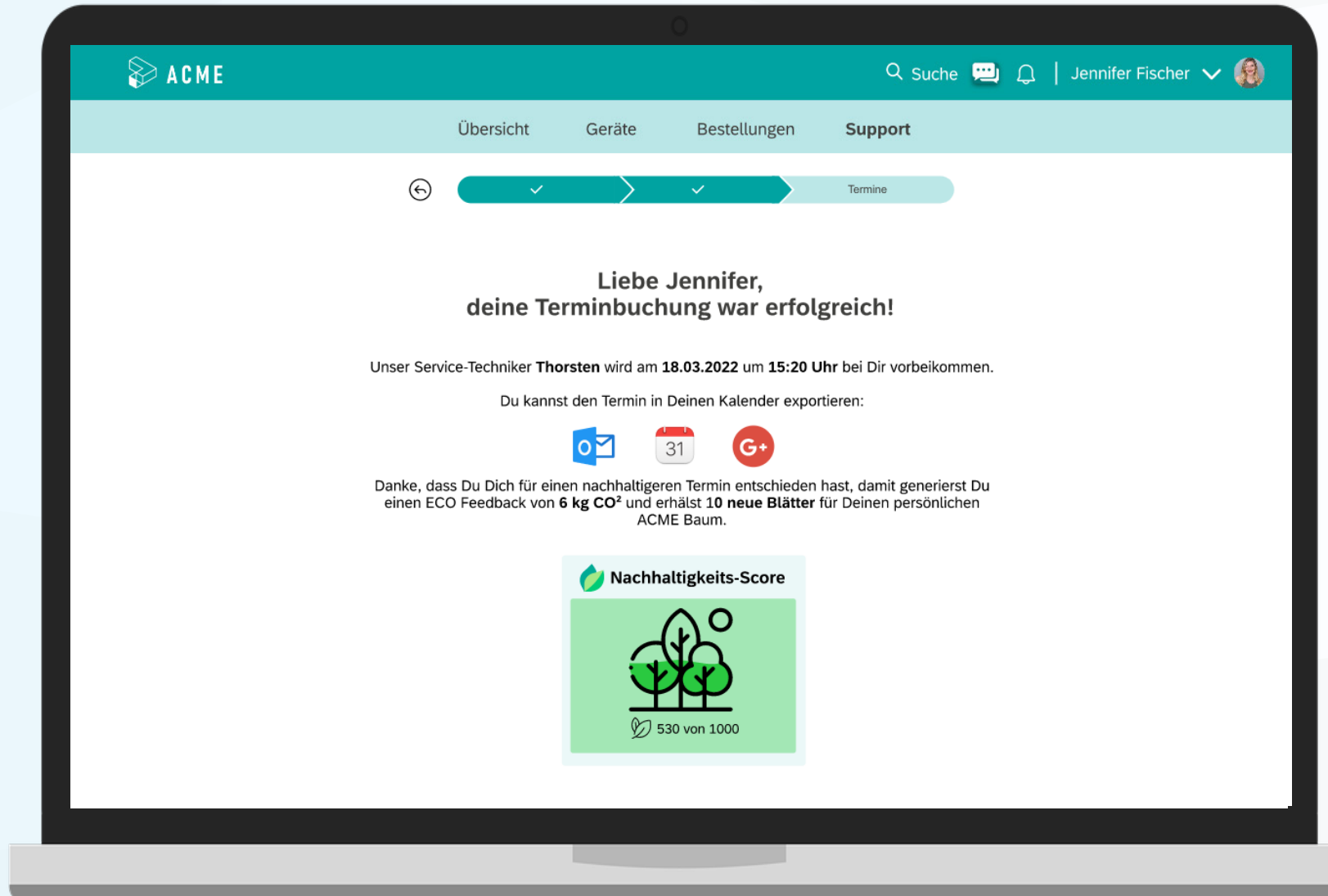
Danke, Anna! Ich möchte ein weiteres Problem melden.

Anna

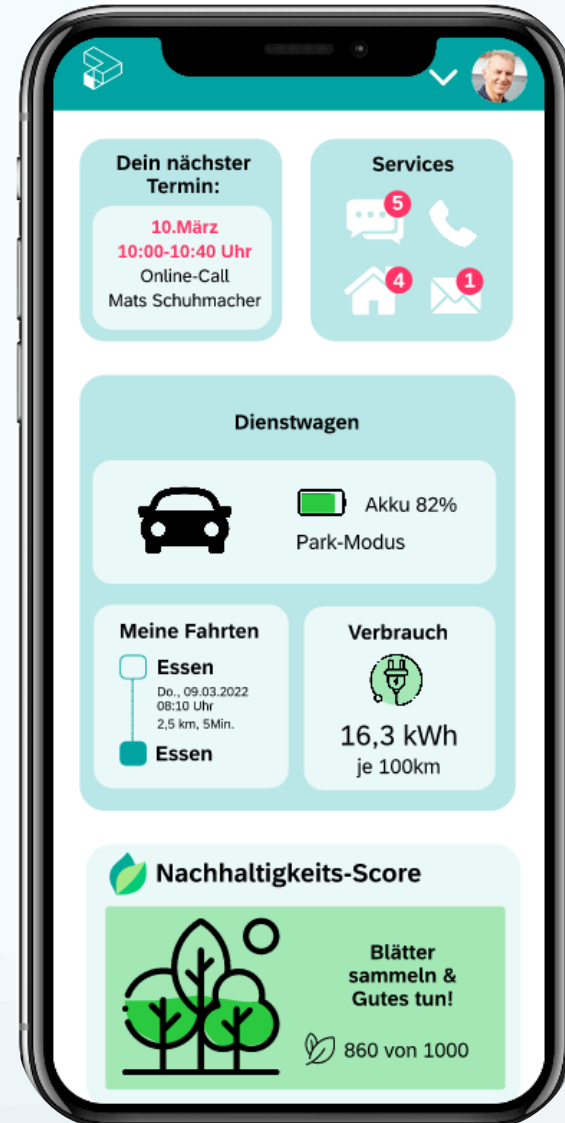


The screenshot displays the ACME Net Zero Cloud interface. At the top, the ACME logo is on the left, and search, chat, and notification icons are on the right, along with the user name 'Jennifer Fischer'. Below this is a navigation bar with 'Übersicht', 'Geräte', 'Bestellungen', and 'Support'. A breadcrumb trail shows 'Termine' as the current view. Two toggle switches are present: 'Nächstmögliche Termine' (checked) and 'Nächstmögliche Nachhaltige Termine' (checked). The first toggle shows four appointments for March 11, 2022, each with an 'Eco Feedback' value and '+ 0 Blätter'. The second toggle shows four appointments for March 16, 17, 18, and 21, 2022, with 'Eco Feedback' values and increasing 'Blätter' counts. The appointment for March 18 is highlighted with a green border. At the bottom right are 'Zurück' and 'Weiter' buttons.

Category	Date	Time	Eco Feedback	Blätter
Nächstmögliche Termine	11.03.2022	08:40 - 09:00	24 kg CO ²	+ 0 Blätter
	11.03.2022	09:20 - 10:00	25 kg CO ²	+ 0 Blätter
	11.03.2022	12:20 - 13:00	32 kg CO ²	+ 0 Blätter
	11.03.2022	14:00 - 14:00	31 kg CO ²	+ 0 Blätter
Nächstmögliche Nachhaltige Termine	16.03.2022	10:00 - 10:40	9 kg CO ²	+ 4 Blätter
	17.03.2022	11:20 - 12:00	7 kg CO ²	+ 8 Blätter
	18.03.2022	15:20 - 16:00	6 kg CO ²	+ 10 Blätter
	21.03.2022	11:20 - 12:00	7 kg CO ²	+ 8 Blätter



Use Case



Use Case



<https://www.salesforce.com/de/products/sustainability-cloud/overview/>

Agenda

I. KPMG & Salesforce 5 Min

II. Herausforderungen 10 Min

III. Salesforce Net Zero Cloud 30 Min

IV. Ausblick Sustainability 5 Min

IV. Q&A Session 10 Min

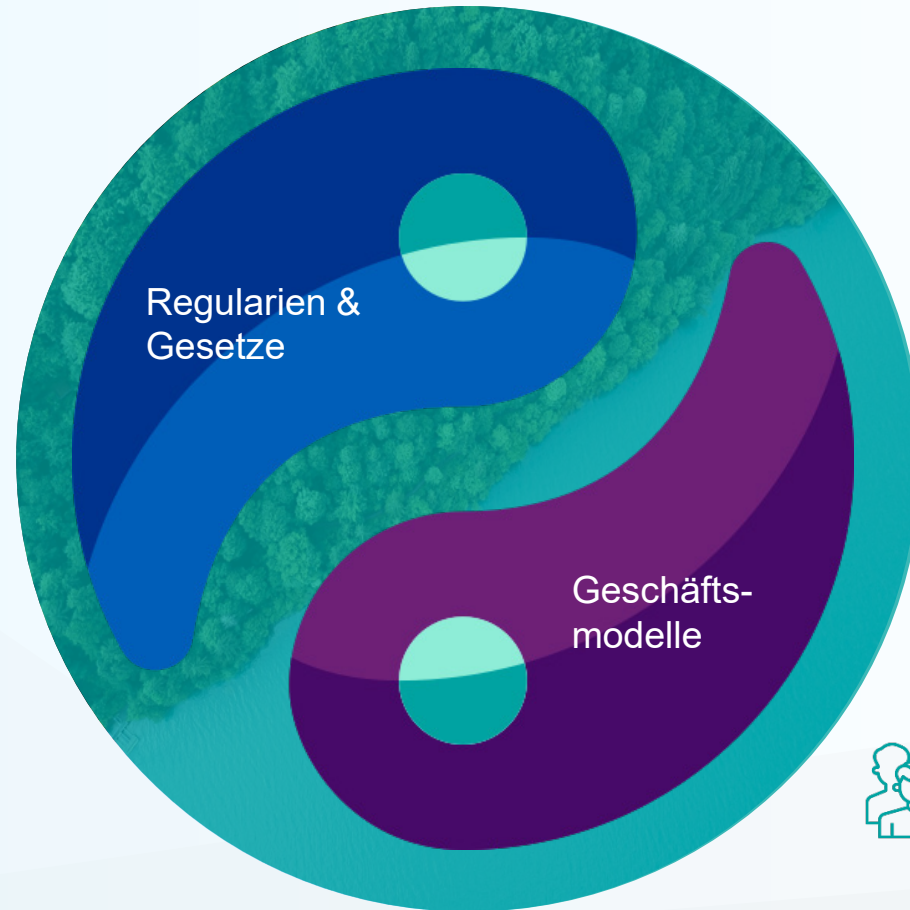
Sustainability der Zukunft wird nicht nur durch Regulatorik angestrebt



**Berücksichtigung von
Regularien & Gesetzen**



**Nachhaltigkeitsreporting
durch den Einsatz
von Technologie**



Value Chain Transformation



Kundeninteraktionen



People@Sustainability

Mit Hilfe unseres bewährten Vorgehensmodells zur Salesforce Net Zero Cloud in Ihrem Unternehmen



Agenda

I. KPMG & Salesforce 5 Min

II. Herausforderungen 10 Min

III. Salesforce Net Zero Cloud 30 Min

IV. Ausblick Sustainability 5 Min

IV. Q&A Session 10 Min



Ist noch etwas unklar? Haben Sie Fragen an unsere Experten?

Ihre Fragen



Unsere Antworten

Ihr Kontakt

**Wir freuen uns,
von Ihnen zu hören!**



Marc Ennemann

Partner, Head of
Value Chain Transformation,
Head of Alliance Management

T +49 201 455-6960
M +49 174 3235767
mennemann@kpmg.com

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungs-
gesellschaft

Alfredstraße 277
45130 Essen

www.kpmg.de

KPMG in social networks



Simone Schatto

Director, Consulting

T +49 201 455-6719
M +49 170 410 7905
sschatto@kpmg.com

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungs-
gesellschaft

Alfredstraße 277
45130 Essen



Lisa Webersinke

Assistant Manager, Consulting

M +49 170 709 6661
lwebersinke@kpmg.com

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungs-
gesellschaft

The Squire
60549 Frankfurt am Main



Adrian Steiner

Senior Solution Engineer EMEA,
Net Zero Cloud

M +49 152 2859 0065
asteiner@salesforce.com

Salesforce Deutschland GmbH

Die enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und nicht auf die spezielle Situation einer Einzelperson oder einer juristischen Person ausgerichtet. Obwohl wir uns bemühen, zuverlässige und aktuelle Informationen zu liefern, können wir nicht garantieren, dass diese Informationen so zutreffend sind wie zum Zeitpunkt ihres Eingangs oder dass sie auch in Zukunft so zutreffend sein werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen handeln ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation.

© 2022 KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, ein Mitglied des KPMG-Netzwerks unabhängiger Mitgliedsfirmen, die KPMG International Cooperative („KPMG International“), einer juristischen Person schweizerischen Rechts, angeschlossen sind. Alle Rechte vorbehalten. Printed in Germany. Der Name KPMG und das Logo sind eingetragene Markenzeichen von KPMG International.