

Julian Schiemann

Senior Salesforce Experte · Service Cloud & Agentforce

Berlin & Bremen · kontakt@salesfuchs.com · linkedin.com/in/julianschiemann · 11x Salesforce zertifiziert



Ein Ansprechpartner für Beratung, Implementierung und Entwicklung. Seit über 10 Jahren führe ich B2B-Unternehmen aus Industrie, Maschinenbau und Professional Services durch anspruchsvolle Salesforce-Projekte – vom Service-Prozess-Design über die deklarative Automatisierung bis zur Apex-Entwicklung und der Anbindung von Umsystemen. Statt eines Teams aus Berater, Admin und Entwickler bekommen Sie eine Person, die alle drei Rollen auf Senior-Niveau abdeckt. Das reduziert Abstimmungsaufwand und Projekt-Overhead spürbar und bringt Ergebnisse in kürzerer Zeit.

01 Passgenau für Ihre Service-Cloud-Anforderung

▪ Beratung Service Cloud

Konzeption und Umsetzung von Serviceprozessen – Case-Management, Eskalation, Warteschlangen, Entitlements und SLAs entlang realer Support-Abläufe.

▪ Customizing & Konfiguration

Standardobjekte, Datenmodell, Page Layouts, Record Types, Workflows und Validierungsregeln sauber konfiguriert und dokumentiert.

▪ Agentforce & KI-Automatisierung

Agentforce produktiv im Einsatz: KI-Agenten für Service-Anfragen, Antwortvorschläge und Fallklassifizierung – in bestehende Prozesse eingebettet.

▪ Deklarative Prozessautomatisierung

Flows, Validierungsregeln und Standardprozesse zuerst deklarativ – wartbar, testbar und ohne unnötigen Code. Apex nur dort, wo es fachlich nötig ist.

▪ Integration von Umsystemen

Anbindung externer Systeme über REST-/SOAP-APIs – Omni-Channel, ACD-/Telefonie-Systeme und Backend-Anwendungen zuverlässig verzahnt.

▪ Entwicklung mit Apex & LWC

Bei Bedarf maßgeschneiderte Apex-Logik, Triggers, Batch-Prozesse und Lightning Web Components – mit Testabdeckung und Deployment-Disziplin.

02 Profil in Zahlen

10+

JAHRE SALESFORCE

11x

ZERTIFIZIERT

3-in-1

BERATUNG · UMSETZUNG ·
CODE

DE / EN

PROJEKTSPRACHE

03 Warum ein All-in-One-Experte den Unterschied macht

- ✓ **Kein Reibungsverlust an Rollengrenzen.** Prozessverständnis, Konfiguration und Code liegen in einer Hand – keine Übergaben zwischen Berater, Admin und Developer.
- ✓ **Entscheidungen ohne Umweg.** Ich berate im Workshop und setze dieselbe Lösung anschließend selbst um – Konzept und Implementierung passen zusammen.
- ✓ **Weniger Overhead, schnellere Ergebnisse.** Ein Ansprechpartner statt Projektteam bedeutet kürzere Wege, geringere Kosten und messbar schnellere Lieferung.
- ✓ **Deklarativ zuerst, Code wo nötig.** Nachhaltige, wartbare Lösungen statt Over-Engineering – Ihr Team kann selbst weiterarbeiten.

04 Ausgewählte Projekte

Wall / Decaux

ENTWICKLUNG & INTEGRATION

Konzeption und Implementierung einer programmatischen Sales-Pipeline für Außenwerbungs-Flächen. Apex-Customizing für automatisiertes Dokumenten-Handling (Angebote, Verträge) sowie Integration eines individuellen Backend-Systems über API-Schnittstellen.

Stack: Apex · Salesforce Flows · CPQ / Angebotsprozess · Dokumentengenerierung · REST-Integration Backend

MAN

AGENTFORCE & SERVICE

Aufbau einer neuen Kundenservice-Pipeline in der Service Cloud mit Agentforce als zentralem Baustein. KI-gestützte Fallannahme und -klassifizierung, Antwortvorschläge für Service-Agents und automatisierte Weiterleitung entlang definierter Serviceprozesse.

Stack: Service Cloud · Agentforce · Case-Management · Omni-Channel · deklarative Automatisierung

Leica

BERATUNG & ZIELBILD

Optimierung der bestehenden Service Cloud, strategische Beratung und Moderation eines Zielbild-Workshops. Analyse der Serviceprozesse, Priorisierung der Handlungsfelder und Ableitung einer umsetzbaren Roadmap für die Weiterentwicklung der Serviceorganisation.

Stack: Service Cloud · Zielbild-Workshop · Prozessanalyse · Roadmap · strategische Beratung

Bosch · OPED · ThinkProject

REFERENZEN

Weitere Engagements: Evaluierung von Salesforce Knowledge als zentrale Wissensplattform im Vertrieb (Bosch, 60 % schnellerer Wissenszugriff), Field-Service-Aufbau mit Verzahnung von Sales & Service (OPED, 50 % weniger manuelle Datenpflege) und eine 18-monatige Komplett-Implementierung inkl. Reporting (ThinkProject).

Stack: Service Cloud · Field Service · Salesforce Knowledge · Reporting · CRM-Migration

05 Zertifizierungen & Kompetenzfelder

▪ Salesforce-Zertifizierungen

11x zertifiziert, u. a. Administrator, Platform App Builder, Service Cloud Consultant, Sales Cloud Consultant und Platform Developer. Trailblazer-Profil: salesforce.com/trailblazer/salesfuchs

▪ Methodisch

Serviceprozess-Design, Zielbild- & Discovery-Workshops, Anforderungsanalyse, Roadmapping, User-Adoption und Team-Enablement.

▪ Technisch

Apex, LWC, Flows, SOQL, REST-/SOAP-APIs, Omni-Channel, Datenmodellierung, Deployment & Sandbox-Management, Testabdeckung.

▪ KI & Automatisierung

Agentforce in Produktion, KI-gestützte Serviceprozesse, deklarative Automatisierung und Anbindung externer KI- und Backend-Systeme.

06 Zusammengefasst

Sie suchen jemanden, der die Service Cloud **beraten, konfigurieren und entwickeln** kann – mit klarem Fokus auf deklarative Prozessautomatisierung, die Integration von Umsystemen und Agentforce. Genau dieses Profil bringe ich seit über zehn Jahren in vergleichbaren B2B-Serviceumgebungen ein. Als unabhängiger Berater arbeite ich hands-on, dokumentiert und ohne Agentur-Overhead – **ab sofort verfügbar**, in Deutsch und Englisch.

Julian Schiemann · salesfuchs.com · kontakt@salesfuchs.com
Unabhängiger Salesforce- & CRM-Berater · Berlin & Bremen

Verfügbar ab sofort →