

Steigern Sie das Wachstum Ihres Kleinunternehmens mit Salesforce



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.



Inhaltsverzeichnis

Steigern Sie das Wachstum Ihres Kleinunternehmens mit Salesforce

- 01 | **Einführung**
Vorteile von Salesforce
- 02 | **Kapitel 1**
Produktivitätssteigerung im gesamten Unternehmen
- 03 | **Kapitel 2**
Umsatzförderung
- 04 | **Kapitel 3**
Gezielte Steuerung des Vertriebszyklus
- 05 | **Kapitel 4**
Noch mehr Vorteile mit Salesforce



Einführung

Vorteile von Salesforce

Eine höhere Mitarbeiterproduktivität, die Generierung neuer Leads und eine möglichst hohe Abschlussquote sind für Unternehmen aller Größen der Schlüssel zum Erfolg. Kleinen Unternehmen helfen Cloud-basierte Technologien wie Salesforce, sich im Wettbewerb zu behaupten. Statt hohe Summen in Hardware, Software und Verwaltungspersonal zu investieren, können sie ihr Unternehmen mit CRM effizient verwalten. So sind sie bestens aufgestellt, um ein schnelles und nachhaltiges Wachstum zu erzielen.

Salesforce eignet sich optimal für kleine Unternehmen, die alle Ihre Ressourcen – Mitarbeiter, Kunden und Technologien eingeschlossen – optimal einsetzen müssen. Die Lösung ist kostengünstig, da sie keine große Anfangsinvestition in Hardware, Software oder Installation und Einrichtung erfordert. Das finanzielle Risiko bleibt gering, da die Abrechnung auf Pay-as-you-go-Basis erfolgt und Sie die Anwendung jederzeit erweitern können, wenn Ihre Anforderungen steigen.

In diesem E-Book werden vier Wege beschrieben, mit denen Salesforce dem Wachstum Ihres Unternehmens auf die Sprünge helfen kann:

1. Produktivitätssteigerung im gesamten Unternehmen
2. Umsatzförderung
3. Gezielte Steuerung des Vertriebszyklus
4. Vorteile von CRM nutzen



Kapitel 1

Produktivitätssteigerung im gesamten Unternehmen

Umfassende Produktivitätssteigerungen sind eine gute Voraussetzung für Unternehmenswachstum. Höhere Produktivität bedeutet, die Mitarbeiter arbeiten schneller und zielgerichteter. Sie verbringen weniger Zeit mit Routineaufgaben und können sich daher eingehender mit Interessenten und Kunden befassen. Wenn Sie zudem alle anderen Anwendungen, in die Sie bereits investiert haben, weiterhin nutzen und mit den neuen Funktionen kombinieren können, ist die Ausgangslage optimal.

So können Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter steigern:

1. Passen Sie Ihr Salesforce CRM an Ihre Anforderungen an.
2. Fassen Sie Informationen an einem zentralen Ort zusammen, damit sie schnell und einfach zu finden sind.
3. Bleiben Sie mit automatischen Aktualisierungen zu den wichtigsten Personen, Dokumenten und Geschäften immer auf dem Laufenden.
4. Integrieren Sie die Lösung mit anderen Anwendungen, damit die Benutzer nicht zwischen verschiedenen Produkten wechseln müssen und nichts verpassen.
5. Setzen Sie auf mobile Lösungen, damit die Benutzer immer in Verbindung bleiben können.



Anpassung – Richten Sie Salesforce auf Ihre Bedürfnisse aus

Sie können allen Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen das Leben einfacher machen, indem Sie dafür sorgen, dass Salesforce einfach zu bedienen ist. Da jedes Unternehmen seine eigenen Anforderungen hat, können Sie die Oberfläche und die Funktionsweise von Salesforce ganz einfach anpassen. Entfernen Sie nicht benötigte Felder, die sonst nur stören würden, ändern Sie die Namen von Registerkarten, sodass sie zu Ihrem Unternehmen und Ihrer Branche passen, erstellen Sie bei Bedarf zusätzliche Registerkarten und Felder, und legen Sie fest, in welchem Bereich der Seite Informationen angezeigt werden. Mit anderen Worten: Sie müssen Ihre Arbeitsweise nicht an die Anwendung anpassen, sondern können einfach die Anwendung an Ihre Arbeitsweise anpassen. Und dafür benötigen Sie nicht einmal die Hilfe von Entwicklern. Jeder Benutzer kann diese Änderungen vornehmen – per Mausklick statt mit Code.

Organisation – alle Informationen an einem zentralen Ort

In vielen Unternehmen verlieren die Mitarbeiter immer wieder Zeit, weil sie benötigte Informationen erst aus E-Mails, Tabellenkalkulationen, Dokumenten, Notizbüchern oder sogar Post-its zusammensuchen müssen. Manchmal sind die Informationen auch verloren gegangen und daher gar nicht mehr aufzufinden.

Salesforce CRM setzt verstreuten und verlegten Informationen ein Ende, weil alle Informationen zu Kontakten, Leads und Accounts zentral gespeichert werden. Salesforce integriert alle Daten in der zentralen Knowledge Base des Unternehmens, auf die alle Mitarbeiter zugreifen, anstatt unterschiedliche Systeme zum Organisieren von Informationen zu verwenden. So behalten Sie immer den Überblick über alle Informationen zu Interessenten und Kunden – ganz gleich, wer diese erstellt hat. Sie benötigen nur einen Computer mit Browser oder ein Mobiltelefon, um jederzeit Zugang zu den Informationen zu erhalten.

Immer auf dem Laufenden mit Salesforce Chatter

Mit der für Salesforce-Benutzer kostenlosen Anwendung Chatter ist die Zusammenarbeit im Unternehmen so einfach und persönlich wie die Kommunikation auf Facebook. Chatter unterscheidet sich jedoch von Facebook, weil Sie nicht nur Personen verfolgen können, sondern auch Dokumente, den Status von Geschäften oder beliebige andere Inhalte aus der Anwendung, die für Sie wichtig sind. Über Chatter können Sie beispielsweise Experten für ein bestimmtes Thema finden oder sich bei Aktualisierungen an Preislisten und bei wichtigen Geschäftsabschlüssen usw. benachrichtigen lassen. So sind Sie bei allen für Sie wichtigen Themen stets auf dem Laufenden. Chatter basiert zudem auf der zugrunde liegenden Sicherheitsstruktur des Salesforce CRM, sodass all Ihre Informationen sicher und geschützt sind.

Überzeugende Ergebnisse von Salesforce-Kunden:



Benutzer von Salesforce stellen eine um durchschnittlich 40 % höhere Vertriebsproduktivität fest. *

* Ergebnis einer Kundenumfrage durch das unabhängige Unternehmen Confirmit Inc. vom Mai 2014.



Benutzer von Salesforce stellen eine um durchschnittlich 47 % schnellere Zusammenarbeit fest. *



Integration – kein Wechseln mehr zwischen verschiedenen Anwendungen

Lassen Sie sich von dem Begriff „Integration“ nicht abschrecken. Mit Salesforce können Sie Ihre bisher genutzten Anwendungen ganz einfach einbinden, um sich einen besseren Überblick zu verschaffen und produktiver zu arbeiten. Wahrscheinlich verwenden Sie bereits Gmail, Outlook, Yahoo! oder ein anderes E-Mail-System. Wenn Sie Salesforce einführen, müssen Sie an Ihrer Arbeitsweise mit dieser E-Mail-Anwendung nichts verändern. Sie können die Anwendung einfach über die Salesforce-Oberfläche nutzen oder Salesforce in Outlook integrieren. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, Salesforce mit Ihrem Outlook-Adressbuch und -Kalender zu synchronisieren. Dank der E-Mail-Integration müssen Sie nicht mehr zwischen verschiedenen Anwendungen wechseln und können alle E-Mail-Interaktionen mit Interessenten und Kunden

problemlos verfolgen. So sind Sie bei Kontakten und Geschäften immer auf dem Laufenden und können gezielt entscheiden, wo Ihre Aufmerksamkeit gefordert ist.

Mobiler Zugang: Unternehmensabläufe über das Mobiltelefon abwickeln

Mit der Salesforce1 Mobile App können Sie direkt über Ihr Mobilgerät auf sämtliche Funktionen von Salesforce zugreifen. Sie können über Ihr Mobilgerät auf Ihre Kontakte, Accounts, Opportunities und andere wichtige Informationen zugreifen. Die Salesforce1 Mobile App ist für alle Kunden kostenlos und ermöglicht Ihnen das Lesen und Bearbeiten Ihrer Salesforce CRM-Informationen auch unterwegs. So können Sie alle CRM-Daten ganz unkompliziert überallhin mitnehmen.

Kapitel 2

Umsatzförderung

Die Umsätze und letztlich das Überleben eines Unternehmens hängen davon ab, wie erfolgreich es neue Leads erzeugt. Bisher waren Marketing-Maßnahmen zur Lead-Generierung meist kostspielig und ihre Effektivität ließ sich nur schwer verfolgen.

Wenn Sie Kunden und Interessenten auf kosteneffektive Weise ansprechen möchten, holen Sie sie dort ab, wo sie sich ohnehin aufhalten: im Internet. Mit Salesforce können Sie automatisch Leads erfassen, sobald ein Besucher über eine Suchmaschine auf ihre Website gelangt und eines Ihrer Web-Formulare ausfüllt. Diese Leads können Sie dann an Ihr Vertriebsteam weiterleiten, damit sie direkt aufgegriffen werden.

Die Gelegenheiten zum Generieren von Leads verändern sich ebenso schnell wie das Verhalten der Verbraucher. Aus diesem Grund sollten Sie Ihre Strategien zur Lead-Erfassung regelmäßig überprüfen, um rechtzeitig auf Änderungen und neue Trends beim Verbraucherverhalten reagieren zu können.



Salesforce kann Ihnen folgendermaßen helfen, Ihre Umsätze zu steigern, Leads effektiver zu bearbeiten und die Lead-Generierung zu optimieren:

1. Erinnerungen einrichten
2. Interessenten im Web zu Ihnen bringen
3. Kleinunternehmen ermöglichen, wie Großunternehmen zu arbeiten
4. Web-Leads automatisch erfassen

Erinnerungen einrichten

Häufig vergeben Unternehmen Geschäftschancen aus ganz einfachen Gründen: Leads geraten in Vergessenheit, ein Mitarbeiter denkt nicht an ein Meeting oder ein zugesagtes Folgedokument wird nicht gesendet. Mit der Erinnerungsfunktion in Salesforce gehören diese Fehler der Vergangenheit an. Wenn Sie in Salesforce Aufgaben einrichten, werden Sie automatisch an wichtige Meetings, Anschlussaufgaben und entscheidende Fristen erinnert.

Interessenten auf den richtigen Weg bringen

Das Internet bietet kleinen Unternehmen die Möglichkeit sich mit den ganz Großen zu messen, da sie dort einfacher auf sich aufmerksam machen können. Wenn Sie per Suchmaschinenmarketing (Search Engine Marketing, SEM) nach Interessenten suchen,

können Sie diese wesentlich effektiver ansprechen als früher. Anstatt jeden pauschal mit Ihrer Botschaft zu bombardieren, können Sie von denjenigen gefunden werden, die möglicherweise bereits an Ihrem Produkt interessiert sind.

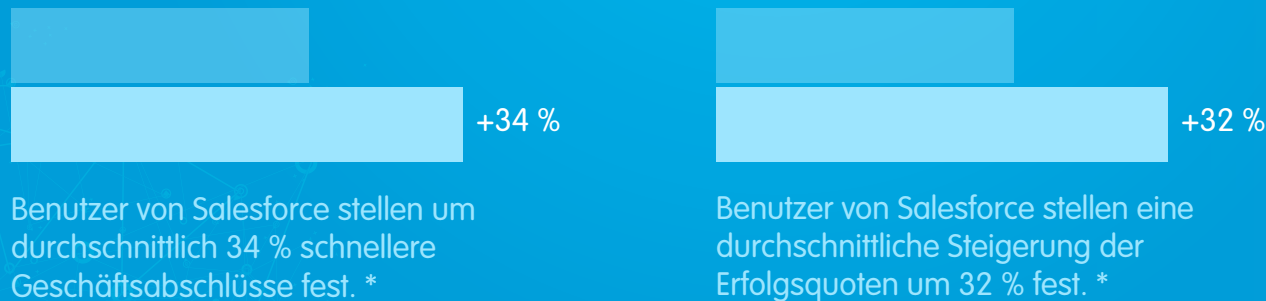
Wie ein Großunternehmen arbeiten

Mit dem Salesforce CRM erhalten Sie Funktionen zur Steigerung der Effektivität, die sich sonst meist nur große Unternehmen leisten können. Wenn Sie wichtige Aufgaben automatisieren, können Sie mit derselben Mitarbeiteranzahl wesentlich mehr leisten.

Hier einige Funktionen, mit deren Hilfe Ihr Unternehmen wie ein Großunternehmen arbeiten kann:

E-Mail-Vorlagen: Mit E-Mail-Vorlagen können Sie Ihre Markenführung und Ihre Kommunikation steuern, damit diese stets einheitlich und professionell erscheinen. E-Mail-Vorlagen sind eine gute Möglichkeit, wichtige Nachrichten von unterschiedlichen Personen oder verschiedenen Abteilungen einheitlich zu gestalten, beispielsweise Antworten auf Anfragen, Mitteilungen zu Produkten oder Hinweise auf regionale Veranstaltungen.

Überzeugende Ergebnisse von Salesforce-Kunden:



* Ergebnis einer Kundenumfrage durch das unabhängige Unternehmen Confirmit Inc. vom Mai 2014.



Lead-Zuweisung und automatische E-Mail-

Antworten: Sie können individuell angepasste automatische E-Mail-Antworten verfassen, damit Interessenten sofort eine Rückmeldung erhalten, wenn sie sich an Sie wenden. Es ist auch möglich, Leads anhand von Qualifikation, Standort oder anderen Kriterien bestimmten Mitarbeitern zuzuweisen. Alternativ können Sie die Leads einfach dem ersten freien Mitarbeiter zuordnen.

Web-Leads automatisch erfassen

Ihre Website ist ein wertvolles Marketing-Tool, das Besucher über Ihre Produkte oder Services informiert. Sie können aus der Website auch ein System zur automatischen Erfassung von Leads machen. Es ist ganz einfach: Sie erstellen Formulare, mit denen

Sie Informationen über die Besucher erfassen, und erzeugen dann einen Code, über den die Informationen in Salesforce importiert werden.

Bei Bedarf können Sie für verschiedene Bereiche der Website unterschiedliche Web-to-Lead-Formulare einsetzen und damit unterschiedliche Informationen erfassen. Für ein Kontaktformular sind beispielsweise andere Informationen relevant als für ein Formular, mit dem sich Benutzer zu einer Veranstaltung anmelden.

Neben den standardmäßigen Web-to-Lead-Funktionen von Salesforce können Sie Lead-Informationen aus sozialen Medien und Ihrer Blog-Plattform erfassen.

Kapitel 3

Gezielte Steuerung des Vertriebszyklus

Sind Sie bei allen Geschäften in jeder Phase immer auf dem Laufenden? Bei Salesforce werden alle Informationen zu Geschäften und Kunden zentral bereitgestellt, sodass Sie sich sofort einen Überblick verschaffen können. So wissen Sie immer, an welcher Stelle Sie Gewinne oder Verluste einfahren, bei welchen Abschlüssen Sie eingreifen sollten und wann Sie die Korken knallen lassen können. So steuern Sie Ihren Vertriebszyklus effektiver:

1. Verfolgen Sie alle Vertriebsprojekte in Salesforce – vom Lead bis zum endgültigen Abschluss.
2. Nutzen Sie Berichte und Echtzeit-Dashboards, um immer auf dem Laufenden zu bleiben.

Verfolgung aller Geschäfte und umfassender Überblick

Mit Salesforce können Sie alle laufenden Geschäfte überwachen und so ermitteln, wo Sie noch mehr Engagement zeigen müssen und wie die weiteren Schritte aussehen sollten. Sie sehen sofort, welche Geschäfte am wichtigsten sind und welche die meiste Aufmerksamkeit erfordern.



Diese Funktionen sind bereits für einzelne Benutzer ausgesprochen hilfreich. Wenn ein ganzes Team beteiligt ist, sind Methoden zur schnellen und genauen Überwachung von Geschäften jedoch unverzichtbar. Mit Salesforce können Sie sich einen Überblick über alle laufenden Geschäfte verschaffen, die Ergebnisse des Unternehmens insgesamt im Blick behalten und sogar Umsätze prognostizieren.

Neben der Entwicklung von Vertriebsprojekten im Vertriebstrichter können Sie auch alle Interaktionen mit Kunden verfolgen. Alle E-Mails, Anrufe und Dokumente werden festgehalten und zusammen mit den Kontaktdaten des Kunden gespeichert. Auf diese Weise sparen Sie Zeit, weil Sie nicht mehr nach den entsprechenden Informationen suchen müssen, und können schnell in ein Vertriebsprojekt einsteigen. Im Laufe der Zeit zeigt sich auch, welche Methoden am effektivsten sind, um Abschlüsse zu erzielen.

Erstellung von Berichten und Echtzeit-Dashboards

Das Erstellen von Berichten ist oft kompliziert und zeitaufwendig. Zudem beziehen sich Berichte meist nur auf vergangene Ereignisse. In Salesforce

können Sie Berichte ganz leicht und ohne spezielle Fachkenntnisse erstellen. Da Salesforce in der Cloud läuft, werden die Berichte in Echtzeit aktualisiert, sodass Sie jederzeit aktuelle Einblicke in Ihr Unternehmen erhalten. Potenzielle Probleme und Chancen erschließen sich auf diese Weise sofort.

Neben herkömmlichen Berichten können Sie mit Salesforce auch Dashboards mit farbigen Diagrammen und Anzeigen erstellen. Diese sind besonders praktisch, wenn Sie auf einen Blick sehen möchten, wo Sie stehen. Wenn Sie diese Dashboards in die Startseite aller Benutzer einbinden, bleiben wichtige Informationen immer im Vordergrund.

In Salesforce sind zahlreiche Standardberichte bereits vorkonfiguriert. Sie können diese je nach Bedarf unverändert oder mit individuellen Anpassungen nutzen. Zusätzlich stehen vorgefertigte Dashboards zum Download zur Verfügung. Bei entsprechender Einrichtung werden die Dashboards von Salesforce fortlaufend aktualisiert und jeder Benutzer kann in Minutenschnelle Berichte erstellen.

Kapitel 4

Noch mehr Vorteile mit Salesforce

Wenn Sie sich erst einmal mit Salesforce vertraut gemacht haben, fallen Ihnen sicherlich noch zahlreiche weitere Einsatzmöglichkeiten ein. In den meisten Fällen hatten andere Benutzer schon vor Ihnen die gleiche Idee und haben bereits die passenden Anwendungen dazu erstellt. Damit diese Anwendungen allgemein zugänglich sind, hat Salesforce AppExchange ins Leben gerufen, einen Marktplatz für Geschäftsanwendungen, mit denen Sie Salesforce ganz einfach ergänzen können.

Zur Installation dieser Anwendungen benötigen Sie keine Unterstützung von Entwicklern. Viele der Anwendungen sind kostenlos, für andere fallen Gebühren an. Sie können mit den Anwendungen Ihr System erweitern oder sich ganz neue Möglichkeiten erschließen.

Auf AppExchange finden Sie Hunderte von Anwendungen, mit denen Sie Funktionen wie Angebotserstellung, Professional Services Automation, Personalverwaltung und Eventmanagement hinzufügen können. Auch schnelle Anpassungen und kostenlose Dashboards sind dort zu finden.





LÖSUNGEN ZUR PRODUKTIVITÄTS- STEIGERUNG IM VERTRIEB

Wenn Sie Ihre Umsatzzahlen erhöhen und den Vertriebsprozess transparent gestalten möchten, benötigen Sie ein benutzerfreundliches System für das Kundenbeziehungsmanagement. Mit Salesforce können Sie Kontaktinformationen zu Kunden und Interessenten, Unternehmen, Leads und Geschäftschancen an einem zentralen Ort speichern.

[Guided Tour](#)

[Demo ansehen](#)

[Kundenreferenzen](#)

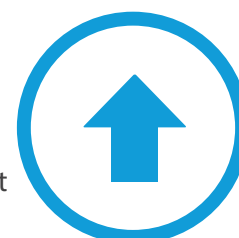
[Kontakt](#)



32%
höhere
Erfolgsquote



40%
höhere
Vertriebsproduktivität



32%
Umsatzsteigerung



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.



