

The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in white lowercase letters inside a blue cloud-like shape, is positioned in the top right corner of the image.

salesforce

IHRE VORTEILE MIT SALESFORCE

SO STEIGERN SIE IHREN
UNTERNEHMENSERFOLG

Einführung

DIE VORTEILE VON SALESFORCE

Salesforce ist ein führender Anbieter von Tools für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM). Salesforce ist nicht ohne Grund Marktführer: Das Unternehmen wird regelmäßig von Analysten wie Gartner für seine erstklassigen CRM-Lösungen ausgezeichnet. Warum das so ist erfahren Sie in diesem E-Book.

Inhaltsverzeichnis

- 01 Salesforce steigert den Umsatz
- 02 Salesforce reduziert Kosten
- 03 Salesforce kurbelt die Produktivität an
- 04 Salesforce fördert Innovation
- 05 Zusammenfassung

Kapitel 1

SALESFORCE STEIGERT DEN UMSATZ

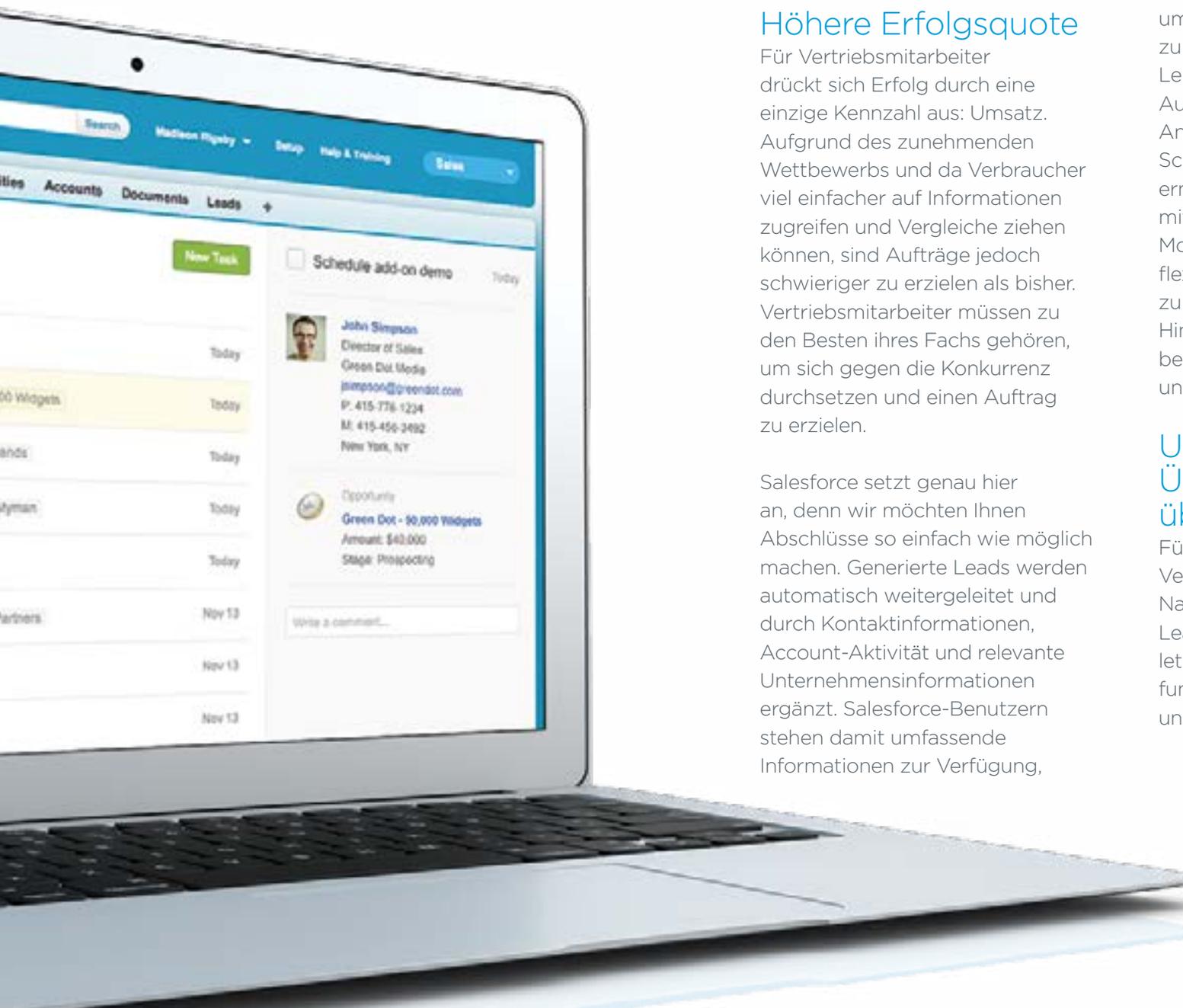
Vertriebsteams stehen vor einem Problem: Einer aktuellen Studie von CSO Insights zufolge verwenden Vertriebsmitarbeiter nur 25-30 % ihrer Zeit für den Vertrieb. Die restliche Zeit wird für Verwaltungsaufgaben benötigt, wie die Qualifizierung und Weiterleitung von Leads, die Erstellung von Prognosen und Nachforschungen.

Salesforce unterstützt Vertriebsorganisationen bei ihrer Tätigkeit, damit sie sich auf ihre wesentlichen Aufgaben konzentrieren können und das tun, was sie am besten beherrschen.

Unternehmen, die Salesforce einsetzen, erzielen höhere Erfolgsquoten, größere Pipelines, einen umfassenden Überblick über ihre Kunden und verfügen über die nötige Flexibilität und Technologie, die erfolgreiche Vertriebsteams heute brauchen. So sorgt Salesforce für eine durchschnittliche Umsatzsteigerung von 20 %, wenn Unternehmen Salesforce einsetzen. Wie erzielt Salesforce solche erstaunlichen Ergebnisse?



Einer aktuellen Studie von CSO Insights zufolge verwenden Vertriebsmitarbeiter nur 25-30 % ihrer Zeit für den Vertrieb.



Höhere Erfolgsquote

Für Vertriebsmitarbeiter drückt sich Erfolg durch eine einzige Kennzahl aus: Umsatz. Aufgrund des zunehmenden Wettbewerbs und da Verbraucher viel einfacher auf Informationen zugreifen und Vergleiche ziehen können, sind Aufträge jedoch schwieriger zu erzielen als bisher. Vertriebsmitarbeiter müssen zu den Besten ihres Fachs gehören, um sich gegen die Konkurrenz durchsetzen und einen Auftrag zu erzielen.

Salesforce setzt genau hier an, denn wir möchten Ihnen Abschlüsse so einfach wie möglich machen. Generierte Leads werden automatisch weitergeleitet und durch Kontaktinformationen, Account-Aktivität und relevante Unternehmensinformationen ergänzt. Salesforce-Benutzern stehen damit umfassende Informationen zur Verfügung,

um ein Lead in einen Auftrag zu konvertieren. Umfangreiche Leistungskennzahlen geben Aufschluss über erfolgreiche Ansätze und anhaltende Schwierigkeiten. Darüber hinaus ermöglichen Sie Vertriebsmitarbeitern mit der Salesforce1 Mobile App, standortunabhängig, flexibel und jederzeit erreichbar zu sein. Salesforce wurde in jeder Hinsicht dafür konzipiert, Sie bei Ihren Vertriebsprojekten zu unterstützen.

Umfassender Überblick über Ihre Kunden

Für den durchschnittlichen Vertriebsmitarbeiter können Nachforschungen zu einem Lead mühselig sein. Was war die letzte Account-Aktivität? Wie funktionieren das Unternehmen und die Branche, in der er tätig

ist? Welche Interessen und Bedenken lassen sich aus den sozialen Medien ablesen? Die Beantwortung dieser Fragen nimmt einen Großteil der Zeit in Anspruch, die ein Vertriebsmitarbeiter für einen bestimmten Account aufwendet.

Salesforce sammelt alle diese Informationen und speichert sie an einem einzigen Ort. Die Kontaktinformationen für einen potenziellen Kunden zählen gleich nach den Einzelheiten zu seinem Unternehmen zu den wichtigsten Informationen. Die neueste Aktivität eines potenziellen Kunden auf Ihrer Website wird erfasst und neben Ihrer Bewertung und den Angaben zur Lead-Qualifizierung angezeigt. Alle Ihre Aufgaben und die Historie Ihrer Kontakte stehen unmittelbar zur Verfügung und machen den Nachforschungsprozess schneller und effizienter.

Flexibilität

Die Rahmenbedingungen für den Vertrieb haben sich aufgrund der Technologie grundlegend geändert. Früher kam es im Lauf von Jahrzehnten zur Veränderung von Schwerpunkten oder Strategien. Heute zwingt die Technologie Vertriebsorganisationen manchmal dazu, innerhalb von wenigen Tagen eine neue Methode oder ein neues Tool einzuführen. Kunden, die stark integrierte, schwerfällige On-Premise-Systeme verwenden, verfügen nicht über eine solche Flexibilität.

Als cloudbasierte Lösung ist Salesforce sehr flexibel und kann problemlos an die Anforderungen der Benutzer angepasst werden. Die Tools aus der zuverlässigen Produktlinie von Salesforce sind innerhalb von wenigen Minuten einsatzbereit. Zusätzliche Benutzer können mit wenigen Mausklicks hinzugefügt werden. Sie benötigen neue Funktionen? Salesforce veröffentlicht jedes Jahr drei umfangreiche Aktualisierungen, die nicht nur Fehlerbehebungen enthalten. Salesforce stellt sicher, dass Sie immer auf dem neuesten Stand sind und auch bleiben.

Salesforce stellt Ihnen eine umfangreiche Suite von Vertriebstools zur Verfügung:

- **Sales Path:** Sales Path schlüsselt die einzelnen Schritte in jeder Phase des Kaufprozesses auf und stellt Ihnen die Daten zur Verfügung, die Sie für Ihre Maßnahmen brauchen.
- **Sales Reach:** Dank einfach zu erstellender Kampagnen zur Lead-Förderung können Ihre Vertriebsmitarbeiter ihre eigenen Mikro-Kampagnen durchführen, um rasch neue Leads zu erfassen.
- **Salesforce1:** Moderne Unternehmen sind stets mobil und vernetzt. Mithilfe der Salesforce1 Mobile App verpassen Ihre Vertriebsteams nie wieder eine Chance.
- **Analytics Cloud for Sales:** Analytics Cloud for Sales: Durch zuverlässige Filteroptionen und eine visuelle Benutzerschnittstelle von Salesforce können Sie Muster und andere Einblicke deutlich erkennen.

Kundenbeispiel: Elektronik

Dank Salesforce konnte ein wichtiger Elektronikanbieter folgende Ergebnisse in seinem Unternehmen verzeichnen:

- Umsätze in Höhe von 4,2 Millionen US-Dollar für das GJ 15
- Jährlicher Reingewinn in Höhe von 10,7 Millionen US-Dollar
- ROI von 714 % über einen Zeitraum von 5 Jahren
- 66 % schnellere Einarbeitung von Mitarbeitern und damit Einsparungen in Höhe von 300.000 US-Dollar
- Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität um 17 %
- Einsparungen in Höhe von jährlich 1,6 Millionen US-Dollar



Kapitel 2

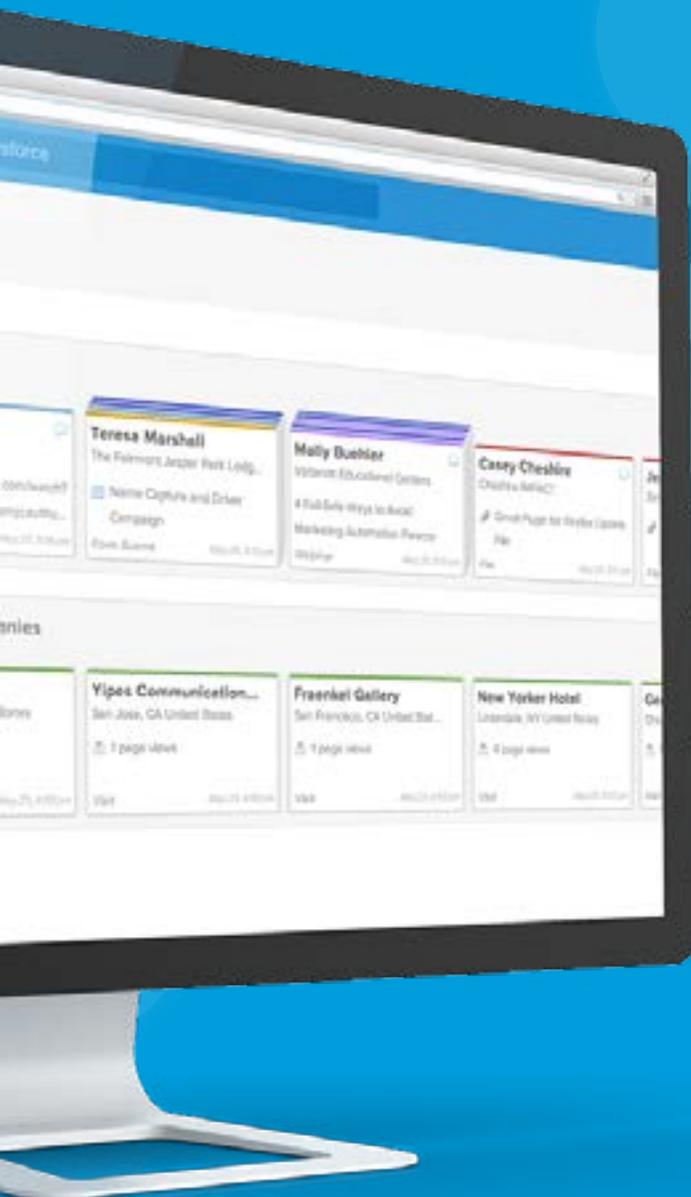
SALESFORCE REDUZIERT KOSTEN

Die Cloud ist ein allgegenwärtiges Phänomen im heutigen Technologie-Umfeld. Salesforce hat dem Konzept jedoch bereits 1999 den Weg gebahnt. Cloud Computing hat das herkömmliche lokale Modell über den Haufen geworfen und Kosten und Risiken drastisch verringert.

In den vergangenen 15 Jahren hat Salesforce die Betriebsorganisation im Rechenzentrum perfektioniert und der Cloud Computing-Branche zu ihrer aktuellen immensen Größe und Bedeutung verholfen. Software-as-a-Service ist dank niedriger Kosten sowie effizienter Aktualisierungen und Services zum vorherrschenden Modell bei der Bereitstellung von Tools und Technologien geworden.

Die cloudbasierten Produkte von Salesforce führen zu einer drastischen Senkung der Kosten, da keine zusätzliche Hardware notwendig ist. Sie bieten besseren Support, eine einfachere Skalierung und sind um 70 % schneller einsatzbereit als lokale Lösungen anderer Mitbewerber.

Software-as-a-Service ist dank niedriger Kosten sowie effizienter Aktualisierungen und Services zum vorherrschenden Modell bei der Bereitstellung von Tools und Technologien geworden.



Weniger Hardware, weniger Aufwand

Lokale Lösungen sind in der Einrichtung außerordentlich teuer und verschlingen auch im weiteren Verlauf durch zusätzliche IT-Mitarbeiter und Wartungsarbeiten einen Großteil Ihres Budgets. Wenn Sie Ihre betrieblichen Abläufe künftig skalieren möchten, müssen Sie mit noch höheren Kosten für Hardware rechnen.

Salesforce bietet eine cloudbasierte Lösung, die über ein sicheres Rechenzentrum betrieben wird. Dadurch sind keine der Investitionskosten erforderlich, die mit On-Premise-Lösungen verbunden sind. Sie benötigen keine zusätzliche Hardware und keine zusätzlichen IT-Mitarbeiter. Das gesamte Unternehmen kann bei minimalen Kosten und mit einem geringen Arbeitsaufwand umgestellt werden.

Schnellerer Support

In Bezug auf Vertrieb und Technologie kann schon der kleinste Ausfall zu enormen Umsatzeinbrüchen führen. Bei einem Problem vor Ort kann es Stunden dauern, bis ein Techniker verfügbar ist, und noch länger, bis das Problem behoben ist.

Eine moderne Vertriebsorganisation kann sich einen solchen Zeitverlust einfach nicht leisten.

Bei Salesforce erfolgt die Wartung automatisch. Bei Problemen greift ein Support-Techniker innerhalb von Minuten und nicht Tagen ein. Das bedeutet weniger Ausfallzeiten, keine teuren Wartungen und mehr Zeit für den Vertrieb.

Einfache Skalierung

Für ein Unternehmen mit einer lokal installierten CRM-Lösung bedeutet eine Skalierung der Betriebsabläufe erhebliche Investitionen und somit erhebliche Risiken. Eine vertikale Skalierung erfordert zusätzliche Hardware und zusätzliche Mitarbeiter und ihre Implementierung kann Monate in Anspruch nehmen.

Mit Salesforce können Sie zusätzliche Benutzer und Funktionalitäten mit nur wenigen Mausklicks hinzufügen. Das bedeutet: keine zusätzliche Hardware, keine neuen Risiken. Sie möchten die Skalierung wieder rückgängig machen oder Ihre Organisation neu strukturieren? Salesforce sorgt für einen reibungslosen Übergang.

Kundenbeispiel:

Mobilfunkanbieter

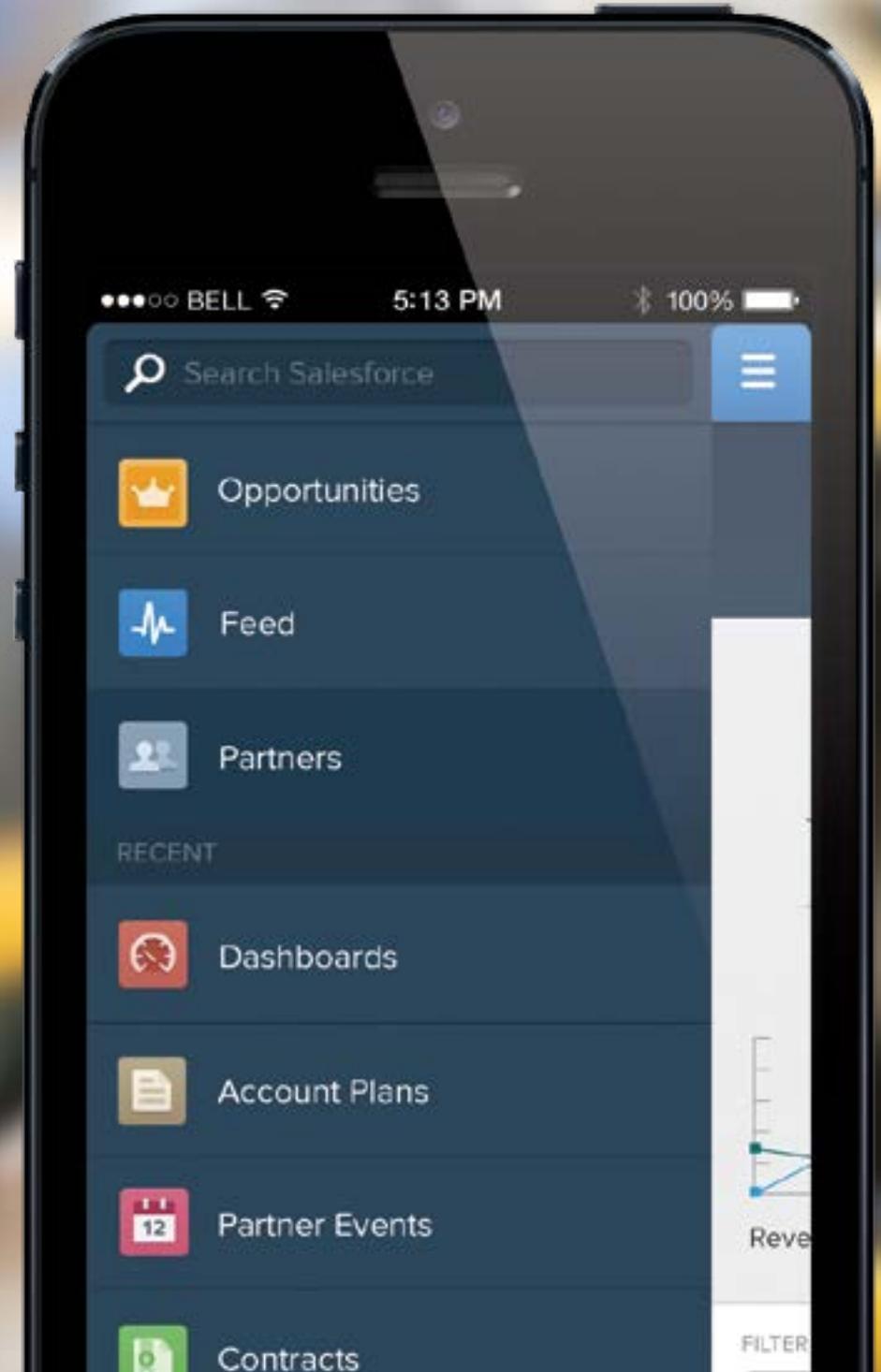
Dank Salesforce konnte ein wichtiger Mobilfunkanbieter folgende Ergebnisse in seinem Unternehmen verzeichnen:

- Erstes weltweites Rollout für 10.000 Benutzer in 5 Monaten
- Konsolidierung von 6 vorhandenen Systemen in 90 Ländern auf eine Plattform für das Beziehungs- und Opportunity-Management
- Migration von 5,3 Millionen Datensätzen auf Salesforce
- Wöchentliche Zeitersparnis von 45 Minuten für Vertriebsmitarbeiter durch automatisierte Berichterstellung
- Einsparungen in Höhe von jährlich 1,6 Millionen US-Dollar



Interaktive geführte Tour

Erleben Sie mit, wie ein Vertriebsleiter und ein Vertriebsmitarbeiter ihren Tagesablauf mithilfe von Salesforce organisieren. Auf dieser interaktiven Tour erfahren Sie mehr über die verschiedenen Funktionen von Salesforce. Lernen Sie die weltweit führende CRM-Anwendung kennen.



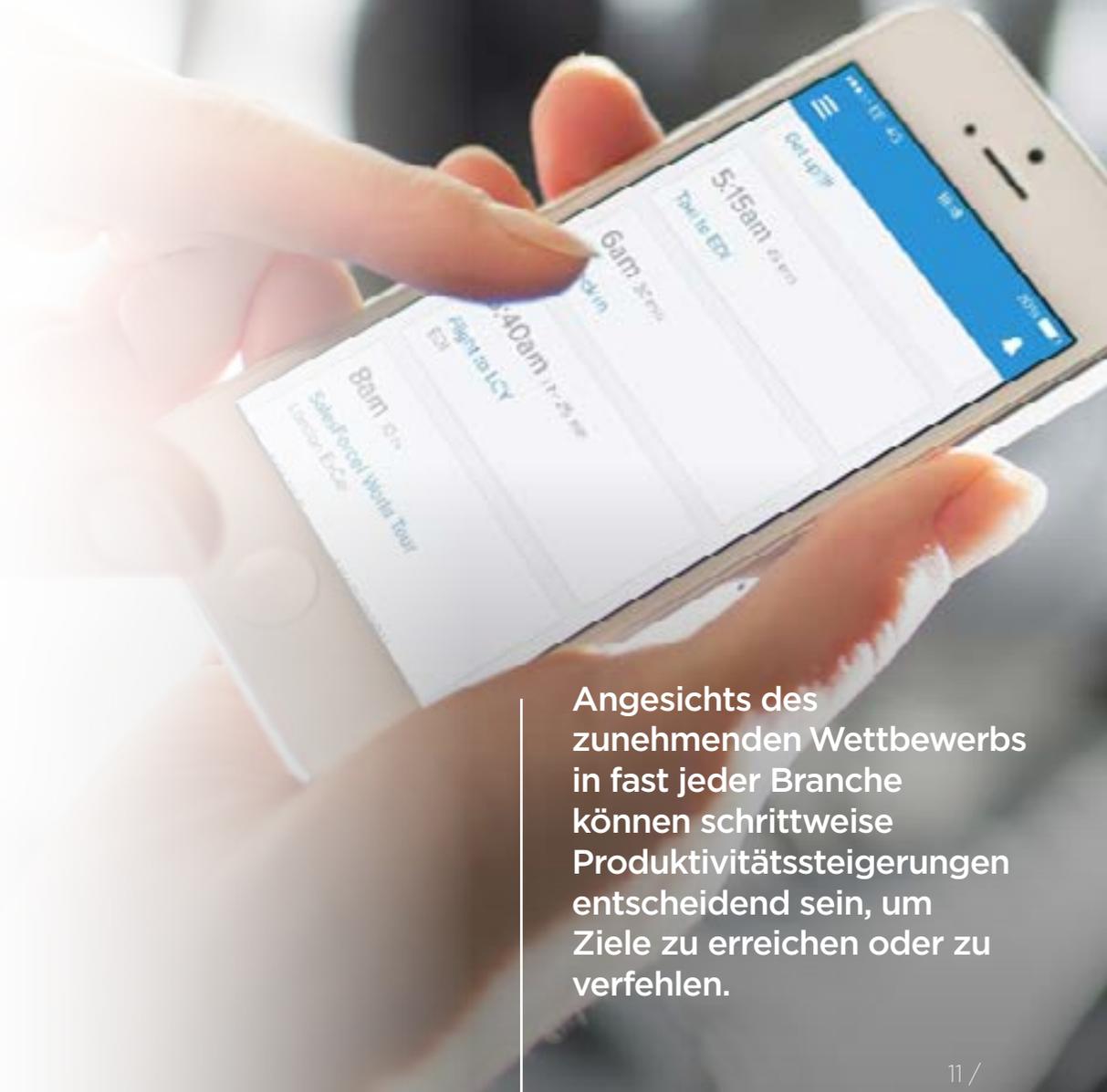
Kapitel 3

SALESFORCE KURBELT DIE PRODUKTIVITÄT AN

Unsere Gesellschaft ist auf Produktivität fixiert. Wir suchen nach Möglichkeiten, um im Leben gut voranzukommen und jede Minute auf das Äußerste auszunutzen. Hinter diesem Willen, sich selbst zu übertreffen, steckt ein guter Grund. Angesichts des zunehmenden Wettbewerbs in fast jeder Branche können schrittweise Produktivitätssteigerungen entscheidend sein, um Ziele zu erreichen oder zu verfehlen.

Dies trifft besonders auf den Vertrieb zu: Ein paar zusätzliche Anrufe, einige weitere Kundendaten oder eine tieferegehende Leistungsanalyse können entscheidend sein – für einen guten Quartalsabschluss oder ein Desaster.

Salesforce wurde für eine Verbesserung der Produktivität seiner Benutzer konzipiert. Dank branchenführender Technologie für mobile Anwendungen, vernetzter Zusammenarbeit als Grundprinzip und einer für den Benutzer vollkommen flexiblen Arbeitsweise kann Salesforce Vertriebsmitarbeiter unterstützen und sie produktiver als je zuvor machen.



Angesichts des zunehmenden Wettbewerbs in fast jeder Branche können schrittweise Produktivitätssteigerungen entscheidend sein, um Ziele zu erreichen oder zu verfehlen.

Mobilität steht an erster Stelle

Mobilität ist keine Modeerscheinung.

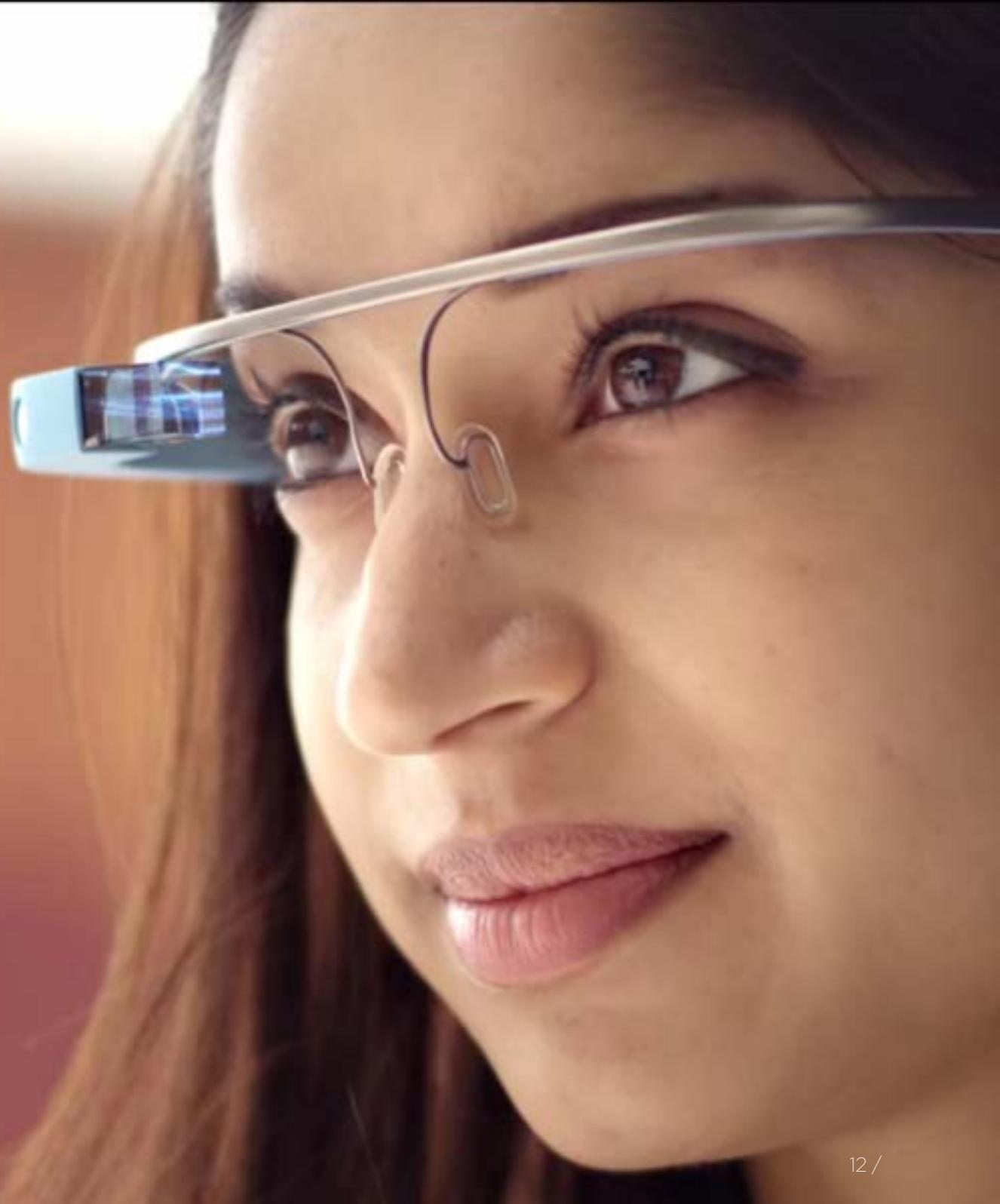
Unternehmen aller Branchen haben erkannt, welche Möglichkeiten Mobilgeräte bieten, und bemühen sich, ihren Benutzern die geforderte mobile Funktionalität bereitzustellen.

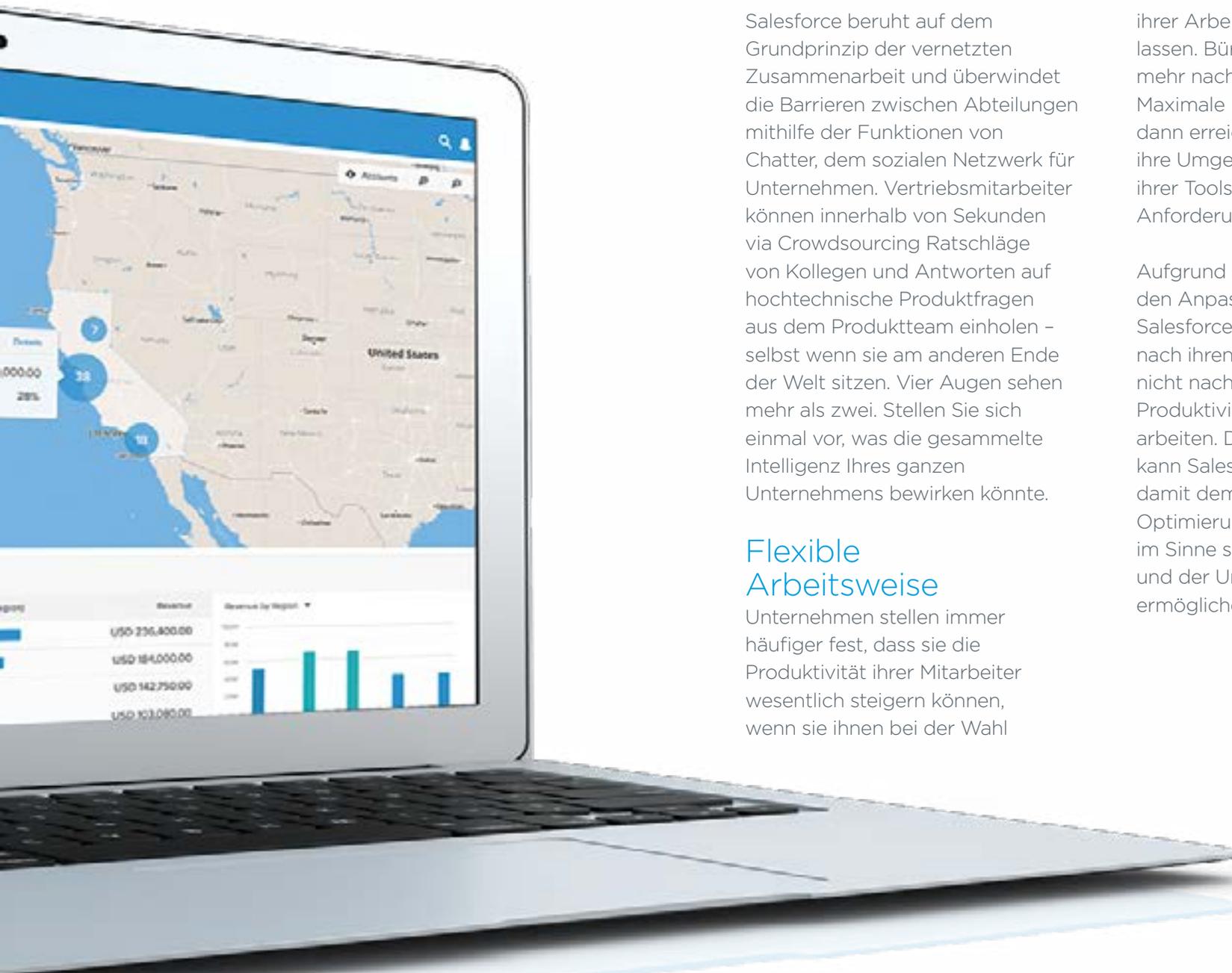
Im Gegensatz zu vielen anderen Mitbewerbern hat Salesforce die Wende zu einer Welt, in der die Mobilität an erster Stelle steht, schon frühzeitig erkannt und bietet seitdem mobile Funktionalität für Benutzer, die nicht nur aktuelle Trends verfolgen, sondern ihnen sogar einige Schritte voraus sein wollen. Mit der Salesforce1 Mobile App können Salesforce Benutzer ihr gesamtes Unternehmen direkt vom Smartphone aus lenken.

Vernetzte Zusammenarbeit

Der Vertriebsmitarbeiter als Einzelkämpfer wird zu einer bedrohten Spezies.

Vertriebsorganisationen erkennen langsam, dass sie durch Zusammenarbeit produktiver sind als im Alleingang. Die meisten CRM-Tools sind jedoch nicht für das neue Zeitalter der vernetzten Zusammenarbeit ausgelegt.





Salesforce beruht auf dem Grundprinzip der vernetzten Zusammenarbeit und überwindet die Barrieren zwischen Abteilungen mithilfe der Funktionen von Chatter, dem sozialen Netzwerk für Unternehmen. Vertriebsmitarbeiter können innerhalb von Sekunden via Crowdsourcing Ratschläge von Kollegen und Antworten auf hochtechnische Produktfragen aus dem Produktteam einholen – selbst wenn sie am anderen Ende der Welt sitzen. Vier Augen sehen mehr als zwei. Stellen Sie sich einmal vor, was die gesammelte Intelligenz Ihres ganzen Unternehmens bewirken könnte.

Flexible Arbeitsweise

Unternehmen stellen immer häufiger fest, dass sie die Produktivität ihrer Mitarbeiter wesentlich steigern können, wenn sie ihnen bei der Wahl

ihrer Arbeitsweise freie Hand lassen. Büros funktionieren nicht mehr nach dem Stechuhprinzip. Maximale Produktivität wird dann erreicht, wenn Mitarbeiter ihre Umgebung einschließlich ihrer Tools entsprechend ihren Anforderungen gestalten können.

Aufgrund der Flexibilität und den Anpassungsoptionen von Salesforce können Mitarbeiter nach ihren Vorstellungen und nicht nach einer vordefinierten Produktivitätsvorgabe arbeiten. Das Unternehmen kann Salesforce anpassen und damit dem Vertriebsteam eine Optimierung der Workflows im Sinne seines Vertriebsstils und der Unternehmensstruktur ermöglichen.

Kundenbeispiel:

Internet- diensteanbieter

Dank Salesforce konnte ein Internetdiensteanbieter folgende Ergebnisse in seinem Unternehmen verzeichnen:

- Vollständige Transparenz der Beziehungen und Aktivitäten zwischen Vertrieb und Support
- 30 % höhere Kundenzufriedenheit; die Wahrscheinlichkeit, weiterempfohlen zu werden, stieg auf 74 %.
- Höhere Produktivität von 17.000 Mitarbeitern in 4 Callcentern
- Einsparungen in Höhe von jährlich 1,6 Millionen US-Dollar



Kapitel 4

SALESFORCE FÖRDERT INNOVATION

In einer Zeit großer Veränderungen in der Branche ist Innovation der wertvollste Wettbewerbsvorteil, den ein Unternehmen haben kann. Wenn Sie in Ihrer Branche nicht auf dem neuesten Stand sind, ziehen Ihre Konkurrenten an Ihnen vorbei und Sie bleiben als Schlusslicht zurück.

Innovation bedeutet für ein Unternehmen in der Regel neue Tools und neue Strategien. Die richtigen Tools können ein Unternehmen nicht nur zum Branchenführer machen, sondern auch die Unternehmenskultur tiefgreifend verändern.

Salesforce fördert Innovation durch mehrere wichtige Veränderungen: eine grundlegend neue Definition der Rolle der IT-Abteilung, die Beseitigung von Barrieren zwischen Abteilungen, um eine übergreifende Vernetzung zu ermöglichen, und die Bereitstellung branchenführender Produkte, die den Mitbewerbern immer einen Schritt voraus sind. Sie möchten Innovation in Ihrem Unternehmen vorantreiben? Salesforce unterstützt Sie dabei.



**Die richtigen
Tools können ein
Unternehmen nicht nur
zum Branchenführer
machen, sondern auch
die Unternehmenskultur
tiefgreifend verändern.**



Mehr Zeit für Innovationen durch die IT-Abteilung

In Unternehmen mit herkömmlichen lokalen CRM-Lösungen kann die Arbeit der IT-Abteilung oft frustrierend sein. Sie steht unter ständigem Druck, neue Funktionen zu integrieren oder Probleme zu beheben. Diese Anfragen haben stets Vorrang, sodass neben der Bearbeitung von eingegangenen Supporttickets keine Zeit für andere Aufgaben bleibt.

Dank Salesforce gehören diese täglichen Wartungsaufgaben der Vergangenheit an. Das IT-Team kann wieder mit anderen Abteilungen zusammenarbeiten, um dem Unternehmen einen echten Mehrwert zu bieten. Die Abteilung kann sich endlich vom Rückstau aufgelaufener Supporttickets befreien und in der Zusammenarbeit zwischen Abteilungen eine tragende Rolle übernehmen, um das Unternehmen voranzubringen.

Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit

Über Jahrzehnte hinweg waren Unternehmen stets sorgfältig unterteilt. Jede Abteilung bildete eine separate Einheit, die nur wenig Kommunikation mit anderen Abteilungen pflegte. Eine solche unterteilte Umgebung ist jedoch nicht länger tragbar, wenn ein

Vertriebsmitarbeiter mit einem Mitglied des Produktteams sprechen oder das Marketingteam das Vertriebsteam über neue Ressourcen informieren muss.

Salesforce beseitigt solche Barrieren und vereinigt Ihr gesamtes Unternehmen im CRM-System. Soziale Netzwerke für Unternehmen erleichtern nicht nur die Kommunikation. Leistung und Ergebnisse lassen sich einfacher nachvollziehen, wenn die Berichterstellung an einer einzigen Stelle konzentriert ist.

Branchenführende Produkte

Forbes hat Salesforce zum weltweit innovativsten Unternehmen der letzten drei Jahre (2011, 2012 und 2013) ernannt. Eine solche Ehrung erfolgt nicht ohne Grund. Salesforce will nicht nur eine Führungsrolle in der CRM-Branche übernehmen, sondern auch die zukünftige Arbeitsweise in allen Branchen gestalten.

Salesforce entwickelt laufend neue Produkte, die den Anforderungen moderner Teams entsprechen – und dies, bevor die Branche überhaupt einen Bedarf dafür entdeckt. Zudem arbeitet Salesforce hart an einer ständigen Innovation seiner bestehenden Produktlinien und veröffentlicht jedes Jahr drei umfangreiche Aktualisierungen.

Kundenbeispiel: Software

Dank Salesforce konnte ein wichtiger Softwareanbieter folgende Ergebnisse in seinem Unternehmen verzeichnen:

- Die Service Cloud ermöglicht es den Callcentern, in Spitzenzeiten 20.000-30.000 Kundenvorgänge pro Tag abzuwickeln.
- 4.000 saisonale Zeitarbeiter konnten um 15 % schneller eingearbeitet werden.
- Die Integration mit Radian6 Social Hub ermöglicht die Konvertierung von Tweets in Kundenvorgänge.
- Kundenservicemitarbeiter können dank der Integration mit der Website und der „Click to Chat“-Funktion sehen, welche Selbstbedienungsoptionen der Kunde bereits ausprobiert hat.



Zusammenfassung

Salesforce-Kunden haben einen klaren Vorsprung. Möchten Sie nicht auch bei den Gewinnern sein?

Salesforce macht in einem zunehmend vom Wettbewerb geprägten Geschäftsumfeld den entscheidenden Unterschied aus. Salesforce kann Ihnen zu Umsatzsteigerungen verhelfen und gleichzeitig Ihre Kosten senken. Mit Salesforce heizen Sie die Produktivität Ihres Teams an und treiben Innovationen in Ihrem Unternehmen weit voran. Lassen Sie sich von veralteten Systemen nicht länger bremsen und schöpfen Sie das volle Potenzial Ihres Unternehmens aus. Es ist an der Zeit, dass Sie sich selbst von den Vorteilen überzeugen, die Ihnen Salesforce bieten kann.

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.

32 % Höhere
Erfolgsquote

40 % Höhere
Vertriebsproduktivität

32 % Umsatzsteigerung



Die in diesem E-Book enthaltenen Informationen sollen unsere Kunden unterstützen und sind rein informativer Natur. Eine Veröffentlichung durch Salesforce stellt keine Empfehlung dar. Salesforce garantiert weder die Fehlerlosigkeit und Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen Inhalte in diesem E-Book noch das Erreichen spezifischer Ergebnisse durch das Befolgen der Hinweise in diesem E-Book. Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, einen Experten aus dem jeweiligen Fachgebiet zu Rate zu ziehen.

© 2015 Salesforce. Alle Rechte vorbehalten.

WEITERE INFORMATIONEN:



CRM-Leitfaden
Hilfreiche Tipps für den
Erfolgreichen Einsatz von CRM



Zehn Neuheiten, die den
Vertrieb 2015 prägen werden



Erfolgsgeschichten unserer Kunden



DIE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM



DIE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM