

A photograph of two men in a meeting. The man on the left is wearing a red and blue plaid shirt and white pants, leaning forward. The man on the right is wearing a light blue button-down shirt, glasses, and pink pants, pointing at a whiteboard. The whiteboard has several papers and sticky notes on it. The background is a bright, modern office space.

Fünf Tipps zur Steigerung

der Produktivität, die jedes

Kleinunternehmen kennen sollte

salesforce

Kleinunternehmen

Einführung

Ein Kleinunternehmen zu führen kann unglaublich spannend sein. Die Möglichkeiten für Wachstum und Veränderung sind nahezu grenzenlos. Die Fähigkeit, sich in kürzester Zeit an neue Gegebenheiten anzupassen, ist etwas, wovon Großkonzerne nur träumen können. Und nicht selten ist die Belegschaft ein eingeschworenes Team, das sich voll und ganz dem Erfolg des Unternehmens verschrieben hat.

Aber das Leben in einem kleinen Unternehmen kann auch sehr aufreibend sein. Jede Minute zählt und kaum ist eine Schwierigkeit aus dem Weg geräumt, wartet oft schon das nächste Problem. Kundenakquise und Kundenbindung, Markenaufbau, Produktentwicklung und Ressourcenmanagement – all dies sind Themen, die Sie beschäftigen und die eine gewaltige Herausforderung darstellen. Wäre es nicht schön, wenn bestimmte Dinge von allein funktionieren würden und Sie sich auf die Entwicklung des Unternehmens konzentrieren könnten, anstatt überall Brände löschen zu müssen?

Mit der richtigen Technologie können Sie Zeit sparen, mehr Leads generieren und die Beziehungen zwischen Ihren Kunden und dem Unternehmen verbessern. Wir möchten Ihnen zeigen, wie Sie mit ein paar einfachen Tipps in Ihrem Unternehmen einen Domino-Effekt in Sachen Produktivität auslösen können.

Inhalt

- 02** Einführung
- 03** Einsatz der richtigen Tools
- 07** Verknüpfung aller verfügbaren Daten
- 11** Intelligentere Prozesse
- 15** Nutzung mobiler Technologien
- 19** Einfache Berichterstellung

TIPP NR. 1

Einsatz der richtigen Tools

Technologie hat die Rahmenbedingungen im Geschäftsleben neu definiert. Wir haben heute Zugriff auf mehr Daten, genauere Einblicke und bessere Tools zur Produktivitätssteigerung als je zuvor. Doch wie jeder Besitzer eines Smartphones weiß, können uns dieselben Daten und Geräte, die uns zu mehr Wissen und Produktivität verhelfen, auch behindern und uns von der wachsenden Menge an Arbeit abhalten, die wir eigentlich erledigen sollten.

In kleinen Unternehmen ist Effizienz das zentrale Thema. Jede Minute und jeder Euro zählt. Die verwendeten Technologien müssen daher zuverlässig, effektiv und benutzerfreundlich sein und sich zudem dem Wachstum Ihres Unternehmens anpassen.

Warum CRM für kleine Unternehmen wichtig ist

In der Anfangsphase jedes Unternehmens ist die Verwaltung von Interessenten, Kunden und Servicefällen noch einfach: Ihr Kundenstamm ist klein und Ihr Team kann sich auf eine kleine Anzahl von Kunden konzentrieren. Aber sobald Ihr Unternehmen wächst, werden Sie feststellen, dass Leads „kalt“ werden, dass Ihre Kunden bereit sind, Sie zu verlassen, oder dass Ihre Teams Arbeiten doppelt erledigen und sich gegenseitig auf die Füße treten.

All dies sind Anzeichen dafür, dass Ihr Unternehmen ein CRM-System (Customer Relationship Management, Kundenbeziehungsmanagement) benötigt.

✔ Kurztipp:

Geben Sie beim Delegieren einer Aufgabe immer ein Fälligkeitsdatum und eine relative Gewichtung in Bezug auf die Punkte an, die sich bereits auf der Aufgabenliste befinden.

- Laura Stack, Autorin, Referentin und Expertin in Sachen Produktivität

[Weitere Tipps anzeigen >](#)

Braucht Ihr Unternehmen ein CRM-System?

Sind Sie unsicher, ob Ihr Unternehmen bereits ein CRM-System verwenden sollte? Wenn Ihnen eines der folgenden Symptome aus Ihrem Unternehmen bekannt vorkommt, könnte ein CRM-System Ihre geschäftliche Leistungsfähigkeit deutlich verbessern.

- ✔ Es gibt keinen zentralen Informationsspeicher.
- ✔ Es mangelt an Transparenz.
- ✔ Die Berichterstellung ist mühsam und langwierig.
- ✔ Daten gehen verloren.
- ✔ Dem Außendienst fehlt es an Kommunikationsmöglichkeiten.
- ✔ Alle Kunden werden gleich behandelt.
- ✔ Es gibt keinen Plan für schnelle Skalierung.

[Weitere Informationen zu CRM-Systemen >](#)

Für einige Kleinunternehmen mag sich „Kundenbeziehungsmanagement“ nach etwas anhören, das ziemlich komplex und für sie überdimensioniert ist, nach etwas, dessen Implementierung sich nur große Konzerne leisten können. Das muss aber nicht so sein. Im Prinzip sorgen CRM-Systeme erst einmal dafür, dass Ihr Kundenmanagement strukturiert und effizient bleibt, indem sie Ihnen helfen, jeden Lead oder Service, den Sie bearbeiten, und jede Marketingkampagne, die Sie führen zu verfolgen. Ein modernes CRM-System ist jedoch sehr viel mehr als ein Tool, das Ihnen hilft, den Überblick zu behalten. Das richtige CRM-System liefert intelligente Einblicke, mit deren Hilfe Sie die Produktivität und Effektivität Ihres Teams maximieren können. Anstatt beispielsweise lediglich über den Status eines Leads zu informieren, sorgt ein gutes CRM-System dafür, dass Ihr Vertriebsteam im richtigen Moment mit diesem Lead kommuniziert, um sicherzustellen, dass er nicht das Interesse verliert.

Und das ist nur der Anfang. Ein CRM-System ist nicht nur eine Datenbank, in der sämtliche Vertriebsdaten gespeichert werden, sondern vielmehr eine umfassende Informationsquelle, die Ihre verschiedenen Geschäftsanwendungen, von sozialen Netzwerken wie LinkedIn über E-Mail-Systeme wie Gmail und Outlook bis hin zu Produktivitätsanwendungen wie Evernote und Dropbox miteinander vernetzt.

Stellen Sie sich die Produktivitätssteigerung vor, die Sie erreichen könnten, wenn alle Informationen, die Sie benötigen, an einem zentralen Ort zusammengeführt werden - Leistungsdaten aus dem Vertrieb, Daten zu Marketingaktivitäten oder Buchhaltungs- und Kundenservicedaten. Ein solches System macht den Unterschied!

Der Wechsel zur Cloud

Natürlich gibt es eine breite Palette an Optionen, wenn die Entscheidung für eine geeignete CRM-Lösung ansteht. Kleine Unternehmen brauchen ein CRM-System, das schnell, zuverlässig, sicher und kostengünstig ist und sich dem Wachstum des Unternehmens anpassen kann. Unternehmen haben in der Regel die Wahl zwischen zwei Arten von CRM-Systemen: On-Premise-Systeme und On-Demand- bzw. Cloud-Systeme.



On-Premise-CRM-Lösung

On-Premise-Lösungen befinden sich physisch am Standort des Unternehmens, in dem sie genutzt werden, und setzen Vorabinvestitionen in Server oder Rechenzentrumsinfrastruktur sowie die Installation der CRM-Software und -Middleware durch IT-Personal voraus. Darüber hinaus müssen sie fortlaufend durch die IT gewartet und aktualisiert werden. In einigen Fällen kann es sogar notwendig sein, die Software im Unternehmen selbst zu entwickeln.

CRM-Lösung in der Cloud

Cloudbasierte CRM-Lösungen sind erstklassige Lösungen, die ganz einfach über einen beliebigen Browser und auf beliebigen Mobilgeräten genutzt werden können und sich auch ohne eigenes IT-Personal sofort skalieren lassen. Bei cloudbasierten CRM-Lösungen können Sie eine Anmeldeseite in einem Browser wie Chrome, Internet Explorer, Safari oder Firefox öffnen. Sie müssen nur noch einen Benutzernamen und ein Kennwort eingeben und schon haben Sie Zugriff auf das CRM-System. Obendrein ermöglichen diese Cloud-CRM-Systeme den Zugriff über Mobilgeräte, sodass Vertriebsmitarbeiter und Manager auch unterwegs ungehindert arbeiten können.

Aus diesem Grund eignen sich cloudbasierte CRM-Systeme ideal für kleine Unternehmen: Sie sind kostengünstiger, setzen weniger Investitionen in Hardware und IT-Ressourcen voraus und können in kürzester Zeit skaliert und angepasst werden, wenn das Unternehmen wächst.

Kurze Zusammenfassung:

Wie macht eine cloudbasierte CRM-Lösung mein kleines Unternehmen produktiver?

- ⊕ Sie ist der „Klebstoff“, der alle Ihre Daten an einem Ort zusammenhält.
- ⊕ Sie sparen Zeit bei der Installation und Aktualisierung.
- ⊕ Sie sparen Geld, da die Kosten für IT und Infrastruktur geringer sind.

Möchten Sie sich intensiver mit dem Thema befassen?

Fragen Sie sich, welches CRM-System für Sie geeignet wäre? Lesen Sie unser kostenloses E-Book [„So finden Sie die ideale CRM-Lösung für Ihr Unternehmen“](#).

„Mit Salesforce haben wir den gesamten Vertriebszyklus vom Erstkontakt bis zum Zahlungseingang in einem einheitlichen Datenpool. So profitieren alle Mitarbeiter vom gleichen Wissensstand.“

Frank Schleimer
Gründer und Geschäftsführer



COUPIES®

Erfahren Sie mehr darüber >>

COUPIES – mit Salesforce zum Erfolg

Der Mobile Couponing-Anbieter COUPIES bringt die besten Angebote über seine kostenlose mobile App direkt zu den Nutzern. 2009 gegründet zählt COUPIES inzwischen viele Top-100 FMCG-Konzerne zu seinen Kunden und damit zu Anbietern von Rabatten und Coupons. Die COUPIES-App hat über 600.000 Downloads und ist die größte Plattform für das Mobile Couponing in der DACH-Region. Deshalb suchte COUPIES eine Plattform zur Steuerung seiner Zusammenarbeit mit mehr als 2.000 Kunden, Marken, Agenturen und Vertriebspartnern. Mithilfe der Sales Cloud kann COUPIES nun sein komplexes, mehrstufiges Vertriebsmodell in einem System abbilden und alle zentralen Prozesse vom Erstkontakt bis zum Zahlungseingang steuern. Das Ergebnis ist mehr Transparenz im Vertrieb, bessere Betreuung von Märkten und Kunden, effizientere Steuerung und Planung der Geschäftsentwicklung. COUPIES gewinnt so eine 360-Grad-Sicht auf die Bedürfnisse seiner Kunden und kann mit ihnen auf völlig neue Weise interagieren.

TIPP NR. 2

Verknüpfung aller verfügbaren Daten

Eine Schlüsselfrage bei der Auswahl jeder Technologie und insbesondere einer CRM-Lösung ist die Frage nach der Möglichkeit zur Anbindung anderer – cloudbasierter und auch nicht cloudbasierter –Tools. Wenn Ihr CRM-System die zentrale Verteilerstelle für Ihre Geschäftsdaten sein soll, muss sie die Anbindung an die anderen von Ihnen verwendeten Tools hinreichend unterstützen.

Weg mit den Notlösungen

In der Anfangsphase eines Unternehmens ist es vergleichsweise einfach, den Überblick über die wichtigen geschäftlichen Informationen, angefangen bei Leads über Servicefälle bis hin zur Effektivität von Marketingkampagnen, zu behalten, da die Anzahl der Mitarbeiter, Kunden oder Systeme sehr überschaubar ist. Wird das Unternehmen jedoch größer, werden auch die Workflows komplexer. Die schiere Menge an Daten, die mit dem Geschäftsbetrieb zusammenhängen, ist bereits in kürzester Zeit nicht mehr handhabbar. In dieser Phase greifen viele Kleinunternehmen zu kurzfristigen – digitalen und auch analogen – Lösungen, die von Tabellenkalkulationen zum Verwalten von Vertriebskontakten über Haftnotizen für dringend zu erledigende Aufgaben bis hin zu Speicher- und Kommunikationsanwendungen reichen.

Die Nutzung dieser Lösungen ist mitunter verführerisch, weil wir mit ihnen vertraut sind. Das Problem ist jedoch, dass keine Notlösung all das leisten kann, was Sie tatsächlich benötigen. Eine Tabellenkalkulation mag zum Verfolgen Ihrer Leads geeignet sein, aber sie benachrichtigt Sie nicht, wenn ein Lead kalt wird. Eine Haftnotiz mag als Gedächtnisstütze für etwas taugen, das Sie heute erledigen müssen, aber sie kann nicht mit den Rechnungen, die Sie in Ihrer Dateifreigabe-Anwendung gespeichert haben, oder mit den Besprechungsnotizen kommunizieren, die Sie in Ihr Smartphone eingegeben haben. Auch, wenn Sie glauben, dass Sie nicht die Zeit, das Geld und das Know-how besitzen, um sich von diesen Notlösungen zu trennen und ein ganzheitliches neues System zu implementieren, ist es genau das, was Kleinunternehmen tun müssen, wenn sie weiter wachsen wollen.

✔ Kurztipp:

„Das CRM-System für alle Fälle. Beginnen Sie jeden Tag in Ihrem CRM-System, finden Sie Lücken in Ihrer Pipeline und füllen Sie diese, aktualisieren Sie Ihre Konversationen in Echtzeit, bringen Sie eingeschlafene Opportunities wieder zum Laufen und verfolgen Sie Ihren Vertriebsprozess. Optimieren Sie Ihren Alltag im CRM-System mit E-Mail- und Kalenderfunktionen.“

– Dave Kurlan, Gründer und CEO von Objective Management Group, Inc.

[Weitere Tipps anzeigen >](#)



Integration

Es ist normal, zum Speichern Ihrer verschiedenen Geschäftsdaten und -prozesse mehr als eine Anwendung zu verwenden. Dies bedeutet lediglich, dass Ihr zentrales Fundament – sprich Ihr CRM-System – in der Lage sein sollte, reibungslos mit diesen anderen Lösungen zusammenzuarbeiten. Das Thema „Integration“ hat bei Salesforce oberste Priorität, da wir sicherstellen möchten, dass kleine Unternehmen unser CRM-System problemlos implementieren und zusammen mit ihren vorhandenen (cloud- oder nicht cloudbasierten) Systemen nutzen können.

E-Mail

Sie nutzen Ihr CRM-System, um Ihre Kunden zu verwalten, und E-Mail, um mit ihnen zu kommunizieren. Jetzt können Sie diese beiden Funktionen zusammenführen. E-Mail-Anwendungen können automatisch Kontaktinformationen an Salesforce übertragen, um neue Leads zu erstellen, E-Mail-Ereignisse und -Interaktionen aufzeichnen und Salesforce-Informationen in E-Mail-Diensten anzeigen. Salesforce unterstützt die Anbindung an alle gängigen E-Mail-Anbieter und E-Mail-Bereitstellungsservices wie Gmail, Outlook, Mac Mail, MailChimp und Silverpop.

Google

Salesforce unterstützt die problemlose Verknüpfung mit den Cloud-Apps von Google. Sie können Kontakte und Kalender synchronisieren, Dateien über Google Drive freigeben und gemeinsam daran arbeiten sowie AdWords-Ergebnisse für Ihre Leads verfolgen.

Microsoft

Alle Microsoft Office- und Office 365-Produkte, die Sie bereits nutzen, darunter auch Sharepoint, können problemlos mit Salesforce verknüpft werden. Im März 2015 haben wir die Salesforce App for Outlook vorgestellt, mit der Sie Salesforce-Kontakte, -Leads, -Accounts, -Opportunities, -Vorgänge und -Benutzer problemlos im E-Mail-Kontext, sprich in Outlook, anzeigen können.

Andere Cloud-Services

Neben Google Drive unterstützt Salesforce auch die Anbindung an Box und Dropbox, damit Ihre Speicheranforderungen erfüllt werden können. Mit Evernote können Sie benutzerdefinierte Account-Notizen erstellen und Bilder erfassen und die Anbindung an DocuSign sorgt für reibungslose Genehmigungs- und Freigabeverfahren, und zwar auch dann, wenn Sie unterwegs sind.

In AppExchange finden Sie weitere Partner-Apps und -Tools, die Ihnen helfen, Ihre Produktivität zu steigern, damit Ihnen mehr Zeit bleibt, um sich um die Bedürfnisse Ihrer Kunden zu kümmern.

Kurze Zusammenfassung:

Warum sollten Sie sich für ein CRM-System entscheiden, das die Anbindung an andere Systeme unterstützt?

- ⊕ Es hilft Ihnen, eine zentrale Informationsquelle für alle wichtigen Geschäftsinformationen aufzubauen.
- ⊕ Es bietet Ihnen ein höheres Maß an Flexibilität bei der Auswahl weiterer Systeme, die Sie nutzen möchten.
- ⊕ Sie sparen Zeit, da Daten und Dateien nicht von einem System in ein anderes übertragen werden müssen.

Möchten Sie sich intensiver mit dem Thema befassen?

Hier erfahren Sie mehr darüber, wie CRM-Lösungen erfolgreiches Geschäftswachstum unterstützen.

[Klicken Sie hier.](#)

„Wir nutzen Salesforce nicht nur als CRM, unser ganzes Unternehmen und alle Prozesse basieren darauf. Das kann ich anderen Gründern nur empfehlen.“

Claude Ritter
Mitbegründer und COO

BOOK A TIGER.

BOOK A TIGER.

BOOK A TIGER.

Erfahren Sie mehr darüber >>

Book a Tiger – mit Salesforce zum Erfolg

Das Start-up Book a Tiger erobert den boomenden Reinigungskräfte-Markt.

Die Plattform zur komfortablen Buchung von Reinigungskräften wurde im Jahr 2014 gegründet und bietet ein bundesweites Netz an freiberuflichen Putzfrauen und -männern, die in wenigen Schritten für den gewünschten Zweck angefragt werden können. Die Vermittlung und auf Wunsch auch Bezahlung laufen dabei über die Book a Tiger Plattform ab. Diese basiert inklusive Hauptdatenbank, ERP-System und Webseite vollständig auf Salesforce. Dabei gibt es kein Backend, in das sich die Mitarbeiter einloggen, denn Book a Tiger nutzt eine vollintegrierte Lösung mit einheitlichem Datenpool für alle Systeme ganz ohne Zeit- und Personalaufwand für die Entwicklung einer eigenen IT-Plattform. Das Ergebnis sind eine maximale Kundennähe und effiziente Arbeitsabläufe – vom ersten Tag an.

A woman with long dark hair, wearing a pink blazer over a white lace-trimmed top, is sitting at a desk. She is smiling and talking on a black mobile phone held to her ear. On the desk in front of her are several books, a pair of glasses, and a laptop. The background is a blurred green wall of plants.

TIPP NR. 3

Intelligentere Prozesse

Der Einstieg in die Cloud ist nur der erste Schritt. Produktivität ist nicht nur eine Frage der Verfügbarkeit und Einbindung der richtigen Systeme; nicht weniger wichtig ist die effektive Nutzung dieser Systeme. Erst wenn Sie bestehende Daten und Datensysteme in Ihr CRM-System integriert haben, können Sie das Potenzial der Cloud wirklich nutzen.

Prozessoptimierung

Unter einem Workflow wird gemeinhin ein Prozess zur Durchführung einer Reihe von Aufgaben verstanden. Aufgabe 1 führt zu Aufgabe 2, die wiederum zu Aufgabe 3 führt usw. „Automatisierung“ bedeutet, dass Sie für jede Aufgabe einfache Auslöser auf der Basis definierter Kriterien und Aktionen anwenden. Mithilfe eines CRM-Systems können Sie mehrere Abfolgen von „Wenn X, dann Y“-Szenarios auslösen. Zum Beispiel:

- Wenn Lead an Veranstaltung teilnimmt, dann in Lead-Historie „teilgenommen“ vermerken.
- Wenn Lead an Webinar teilnimmt, dann Lead-Zuständigkeit von Marketing in Vertrieb ändern.
- Wenn Vertrieb neuen Lead übernimmt, dann in Outlook Erinnerung für Anruf in 5 Tagen eintragen.

Durch das Definieren einer Handvoll Workflow-Regeln kann ein CRM-System die Interaktion eines Leads mit Ihrem Unternehmen verfolgen, die Zuständigkeit vom Marketing an

✔ Kurztipp:

Wenn Sie ständig zwischen Aufgaben wechseln, bevor Sie eine Aufgabe zu Ende gebracht haben, stören Sie sich permanent selbst in Ihrer Konzentration. Durch Single-Tasking bleiben Sie konzentriert und können Ihre Arbeit schneller erledigen.

– Laura Stack, Autorin, Referentin und Expertin in Sachen Produktivität

[Weitere Tipps anzeigen >](#)



den Vertrieb übertragen und eine Erinnerung für die Kontaktaufnahme einrichten. In diesem Szenario hat die Teilnahme Ihres Leads an einem Webinar den Workflow ausgelöst, ohne dass Sie irgendetwas tun mussten; die ganze Arbeit wurde vom CRM-System erledigt. Automatisierung ist deshalb so reizvoll, weil sie effizient ist. Für kleine Unternehmen ist diese Zeitersparnis gleichbedeutend mit wertvollen Stunden, die für wichtigere Aufgaben aufgewendet werden können.

Integration und Automatisierung gehen Hand in Hand. Je mehr Systeme Sie mit Ihrem CRM-System verknüpfen, umso mehr Möglichkeiten bieten sich, Prozesse zu automatisieren. Benutzer von Outlook können dadurch beispielsweise Salesforce-Informationen in ihren E-Mails sehen. Dank der Integration wissen Sie automatisch, ob die E-Mail-Adresse eines Kontakts noch nicht im CRM-System gespeichert ist, und werden ggf. aufgefordert, dies nachzuholen.

Effektivere Kommunikation

In der Anfangsphase eines Unternehmens ist es vergleichsweise einfach, ein hohes Maß an Personalisierung in Ihrer Kommunikation, Ihren Vertriebsstrategien und beim Kundenservice zu erreichen. Je größer Ihr Unternehmen wird, umso schwieriger wird es, einen gewissen Grad an Personalisierung beizubehalten. Sie müssen unzählige

neue Aufgaben bewältigen und obendrein steigt die Zahl der Interessenten und Kunden, mit denen Sie es zu tun haben, immer weiter an. Wachstum ist eine gute Sache, aber die Automatisierung von Vertriebs-, Marketing- oder Serviceprozessen mag dem einen oder anderen nicht ganz geheuer sein. Werden Interessenten oder Kunden die Veränderung bemerken? Wird die persönliche Note auf der Strecke bleiben?



Solche Sorgen sind überflüssig, wenn Sie sich für das richtige CRM-System entscheiden. So helfen Ihnen beispielsweise E-Mail-Vorlagen, die den Namen eines Interessenten automatisch importieren, und automatisierte und auf die verschiedenen Accounts zugeschnittenen Aufgaben dabei, die Interaktionen persönlich zu gestalten, ohne dass es Sie viel Zeit kostet. Mithilfe einer CRM-Lösung können Sie die Zeit begrenzen, die Ihr Vertrieb für das Verfassen von E-Mails, die Suche nach Kontaktinformationen und das Erstellen von Aufgabenlisten aufwenden muss. Wie Untersuchungen gezeigt haben, sind den Menschen reibungslose Abläufe im Kundenservice in der Regel lieber als Überraschungen. Mit ein wenig Unterstützung durch ein CRM-System wie Salesforce können Sie Prozesse optimieren und gleichzeitig für die persönliche Note sorgen, die Ihren Kunden im Gedächtnis bleibt.

Ist es Ihnen auch schon passiert, dass ein Wechsel bei der Zuständigkeit für einen Lead dazu geführt hat, dass die Kommunikation abgerissen ist, oder dass bei dem Versuch, Feedback zu einem Marketingplan einzuholen, Engpässe aufgetreten sind? Mit einer cloudbasierten CRM-Lösung an Ihrer Seite können Sie diese Art von Kommunikation automatisieren. Die Übertragung eines Leads kann automatisch erfolgen, indem der neue Verantwortliche durch eine einfache Benachrichtigung informiert wird, und mehrere Prozessbeteiligte können gleichzeitig an einer Datei arbeiten. Jede Interaktion lässt sich nachverfolgen, was bedeutet, dass ausführliche Informationen erfasst werden, die einen Vertriebsmitarbeiter bei der Einarbeitung in ein neues Thema unterstützen und dazu beitragen, dass institutionelles Wissen nicht verloren geht, wenn ein Teammitglied eine neue Aufgabe übernimmt.

Kurze Zusammenfassung:

Inwiefern trägt Automatisierung dazu bei, dass die Produktivität in einem kleinen Unternehmen steigt?

- ⊕ Sie sparen Geld, da Zeit frei wird, die für wertschöpfende Tätigkeiten aufgewendet werden kann.
- ⊕ Sie sparen Zeit, da kleinere, untergeordnete Aufgaben für Sie erledigt werden.
- ⊕ Die Arbeit der Mitarbeiter wird interessanter, da ihnen mehr Zeit für größere, ehrgeizigere Projekte zur Verfügung steht.

Möchten Sie sich intensiver mit dem Thema befassen?

Wir haben ein Buch dazu geschrieben, wie Sie Ihren Vertriebsprozess vereinfachen können. [Holen Sie sich das E-Book!](#)

„Wir wollen die Nummer eins werden. Salesforce ist auf diesem Weg ein verlässlicher Partner für uns, mit dem wir dieses Ziel erreichen können“

Oliver Nützel
Geschäftsführer



Erfahren Sie mehr darüber >>

Regiondo – mit Salesforce zum Erfolg

Wer sich heute ins Vergnügen stürzt, plant seine Ausflüge bequem vorab im Internet. Mit der Internet-Plattform Regiondo beginnt der Spaß noch schneller: Das Münchner Startup-Unternehmen bietet Deutschlands größten Online-Marktplatz für Freizeitaktivitäten mit über 11.000 Angeboten. Regiondo führte Salesforce innerhalb weniger Wochen ein, um Kunden sowie Anbieter von Freizeitaktivitäten mit ihren Strukturen abbilden und in Echtzeit mobil abrufen zu können. Dank einer nahtlosen Integration von anderen Software-Systemen in Salesforce laufen Prozesse in mehreren Ländern und Sprachen nun über eine einzige Plattform.



TIPP NR. 4

Nutzung mobiler Technologien

Die Kunden von heute sind mobil. Im Jahr 2014 hat die Zahl der weltweit genutzten Mobilgeräte die Zahl der Menschen auf der Erde überschritten. Mobile Technologien sind, unabhängig von Unternehmensgröße und Branche, aus dem Geschäftsleben nicht mehr wegzudenken.

Aber der Sprung von einer Belegschaft, die Mobilgeräte nutzt, hin zu einer wirklich mobilen Belegschaft, ist alles andere als einfach. Vermutlich besitzen die meisten Ihrer Mitarbeiter bereits ein Smartphone und nutzen es höchstwahrscheinlich auch schon als Produktivitätstool – indem sie beispielsweise ihren Kontostand abfragen, während sie in der Schlange an der Waschstraße warten, die aktuellsten Branchennachrichten lesen, während sie mit dem Bus zur Arbeit fahren, oder im Wartezimmer ihres Arztes ihre E-Mails beantworten.

Aber nutzen sie dieselben Möglichkeiten auch, wenn es ihre Arbeit betrifft? Können Ihre externen oder Außendienstmitarbeiter genauso effektiv arbeiten wie die intern tätigen Teammitglieder?

✔ Kurztipp:

Incentives sind nett, aber nicht der ultimative Motivationsfaktor. Was Mitarbeiter wirklich motiviert, ist eine klare Strategie, die zum Erfolg führt. Wenn Sie von dem überzeugt sind, was zu tun ist, sind Sie hochmotiviert, es auch tatsächlich zu tun.

– Jason Jordan, Autor, Referent und Experte für Vertriebsmanagement

[Weitere Tipps anzeigen >](#)




Wie in Kapitel 2 bereits erwähnt, wird es durch die Zentralisierung von Informationen in der Cloud möglich, überall auf der Welt und mit jedem Gerät ungehindert zu arbeiten. Eine umfassende mobile Strategie bildet die Basis für noch mehr Produktivität. Natürlich bleibt die Versuchung, sich durch eine Runde Candy Crush oder das Ansehen lustiger YouTube-Videos auf dem Smartphone ablenken zu lassen, aber Sie können Ihr Team auch sofort mit aktuellen Informationen aus einem Kundengespräch versorgen, anstatt damit warten zu müssen, bis Sie zurück im Büro sind.

Ihr Team kann diese Informationen sofort nutzen, wodurch das Unternehmen wertvolle Zeit einspart. Vorbei sind die Zeiten, in denen Sie am Flughafen, in einem Hotel oder im Zug „festsitzen“, denn heute können Sie auch diese Zeit produktiv nutzen.

Arbeiten ohne räumliche Einschränkungen

Es gab einmal eine Zeit, in der Sie die Fahrt vom Büro zu einem Kundentermin wertvolle Arbeitszeit gekostet hat. Und bei einem Flug in eine andere Stadt, um dort eine Präsentation in einem Partnerunternehmen halten zu können, ging noch mehr Zeit verloren. Heute bieten Fahr- und Anreisezeiten neue Möglichkeiten.

So könnten Sie die Zeit, die Sie für die Fahrt zu einem Meeting brauchen, beispielsweise nutzen, um sich in Salesforce über den Interessenten und alle zurückliegenden Interaktionen zwischen Ihrem und dem Kunden zu informieren. Auf diese Weise könnten Sie vielleicht erfahren, wie viele Mitarbeiter an den betreffenden Kontakt berichten und was dessen Hauptaufgabenbereich ist. Anschließend könnten Sie Ihre Produktpräsentation durchgehen, bevor das Meeting beginnt.



Außendienstmitarbeiter können weitere Marketingunterlagen oder Präsentationsfolien herunterladen, um sie während eines Kundenbesuchs bei Bedarf auf einem Tablet zu zeigen. Mitarbeiter des Kundenservice können mit der Beantwortung von Kundenanfragen beginnen, während sie in einem verspäteten Zug unterwegs zur Arbeit sind. Lagerverwalter können über ihr Smartphone Lieferungen verfolgen, Material nachbestellen und neue Lieferanten genehmigen, während sie ihren morgendlichen Rundgang in einer Lagerhalle machen. Dies sind nur einige aus einer nahezu unendlichen Anzahl von Möglichkeiten.

Integration von Apps

Ihre CRM-Daten sollten auch mit Ihren bevorzugten Produktivitäts-Apps kompatibel sein. So können Sie sich während einer Besprechung beispielsweise Notizen in Evernote machen und diese anschließend einfach in Salesforce speichern. Mithilfe von Box können Sie auf in Salesforce gespeicherte Dateien zugreifen und umgekehrt. In dem Moment, in dem Sie sich mit einem Kunden über ein Geschäft einig geworden sind, können Sie ihm mithilfe von DocuSign einen sicheren Vertrag senden – alles über Ihr Mobilgerät. Und mit MapAnything können Sie sogar Ihr Vertriebsgebiet organisieren und Ihre Reiseroute optimieren. Mit Tools wie diesen ermöglichen Sie echte Mobilität für Ihre Belegschaft und stellen sicher, dass alle Mitarbeiter ihre gesamte Arbeitszeit produktiv nutzen können, ganz gleich, wo sie sich gerade aufhalten.

Kurze Zusammenfassung:

Wie steigert eine umfassende mobile Strategie die Produktivität in Ihrem Unternehmen?

- ⊕ Sie erhalten Zugriff auf eine breite Palette an Produktivitäts-Apps, die speziell für den mobilen Einsatz konzipiert sind.
- ⊕ Sie sparen Zeit, da alle Mitarbeiter Arbeiten unabhängig von ihrem Aufenthaltsort erledigen können.
- ⊕ Sie nutzen die Vorzüge mobiler Funktionen, die Ihre Mitarbeiter bereits in ihrem Privatleben verwenden.

Möchten Sie sich intensiver mit dem Thema befassen?

Ihr Außendienst ist das Herzstück Ihres Vertriebs. [Hier erfahren Sie mehr darüber, wie Sie die Produktivität Ihres Vertriebsteams weiter steigern können >](#)

„Für uns ist eine gute Kundeninteraktion sehr wichtig: Mit Salesforce können alle Vertriebler unterwegs und in Echtzeit Informationen per Laptop oder Tablet abrufen.“

Marc Maurer, COO, On AG



Erfahren Sie mehr darüber >>

On AG – mit Salesforce zum Erfolg

Die Schweizer Firma On AG startete 2010 die Produktion eines neuen Laufschuhs mit der Vision: „We put the fun into your run“. Das Kredo kommt bei den Lauffreunden gut an und das Startup-Unternehmen wächst stetig – und damit auch die Anforderungen an die IT. Um diese jederzeit und individuell an die Bedürfnisse anpassen zu können, verschiebt die On AG die Geschäftsprozesse in die Cloud und setzt auf die Sales Cloud von Salesforce. Die Sales Cloud wird auf der Force.com Plattform mit dem ERP und Finanzsystem verknüpft, sodass die komplette Sales- und Produktionssteuerung inklusive Lagerverwaltung und Verknüpfung zur Website über Salesforce läuft. Informationen über den Ist-Zustand lassen sich mit wenigen Klicks in Reports aufbereiten, wodurch das Management Aufschluss über Kundenfeedbacks zu Produkten und Einblick in Bestellvorgänge bekommt.

TIPP NR. 5

Einfache Berichterstellung



Die Verbraucher von heute sind nicht nur mobil, sondern in zunehmendem Maße datenorientiert. Ihre Kunden wollen Ergebnisse sehen. Sie recherchieren und vergleichen, um sicherzustellen, dass sie die bestmögliche Entscheidung treffen. Und sie erwarten von Ihnen dasselbe in Form personalisierter und intelligent gestalteter Customer Journeys. Wie können Sie dies erreichen?

Ermitteln Sie den eigenen Bedarf

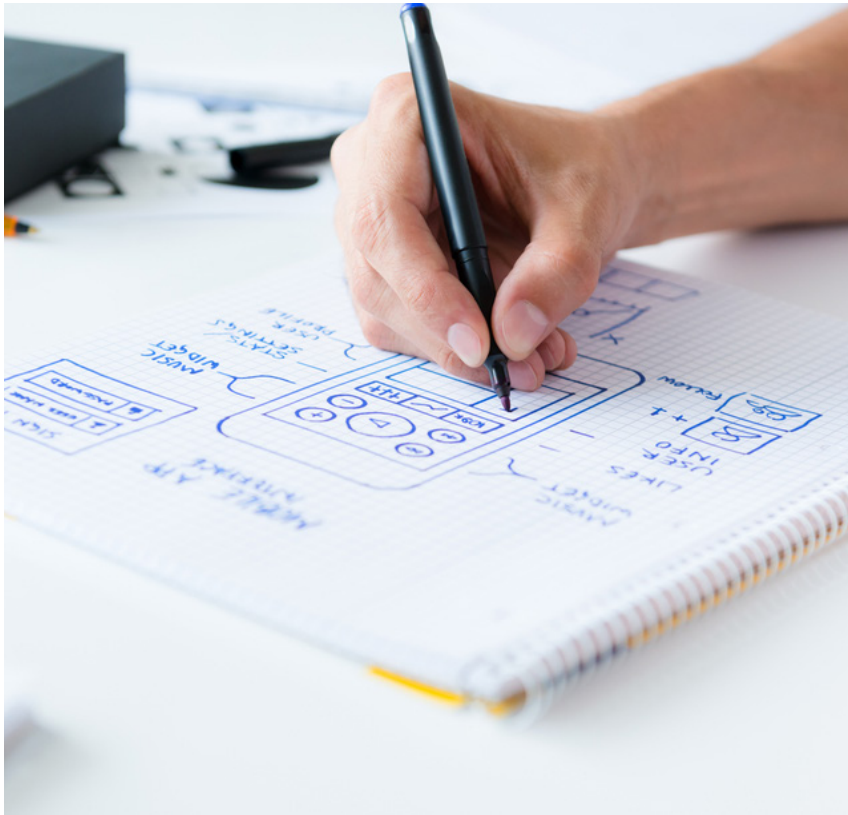
Nie zuvor gab es so viele Daten und nie war es so einfach, darauf zuzugreifen. Mit nur einem Klick können Sie Web-Analysesysteme aktivieren, die Ihnen mehr über die Performance Ihrer Website oder Ihres Blogs verraten, als Sie jemals wissen wollten. Aber was davon ist wirklich relevant? Bevor Sie in einer Flut von Daten untergehen, sollten Sie sich mit Ihrem Team zusammensetzen und herausfinden, was für Sie am wichtigsten ist. Das könnte die Länge des Verkaufszyklus sein, die Konversionsrate verschiedener Marketingkampagnen, der Net Promoter Score oder eine beliebige Kombination aus Kennzahlen für verschiedene Schlüsselfunktionen Ihres Unternehmens. Beginnen könnten Sie beispielsweise, indem Sie in einer Art Brainstorming eine lange Liste mit den gewünschten Kennzahlen erstellen. Anschließend müssen Sie diese Liste durchgehen und eine Rangfolge für die verschiedenen Punkte festlegen. Bei Salesforce haben wir einen Spruch: „Wenn alles wichtig ist, ist nichts wichtig.“

✔ Kurztipp:

Die Einstufung, ob ein Lead als qualifiziert nachverfolgt werden soll oder nicht, ist sehr wichtig.

– Gregg Thaler, Chief Revenue Officer, RingLead

[Weitere Tipps anzeigen >](#)



Ordnung ist das halbe Leben

Ihre Einblicke können nur so gut sein wie Ihre Daten. Jedes Unternehmen, egal welcher Größe, sollte daher der Qualität seiner Daten einen hohen Stellenwert einräumen. Da die Daten eines Unternehmens in der Regel jedoch von vielen verschiedenen Menschen eingegeben werden, die alle unterschiedlich „ticken“, sind unzuverlässige Daten nahezu unvermeidbar.

Lösen lässt sich dieses Problem durch eine regelmäßige Bereinigung und Deduplizierung, um doppelte Datensätze zu löschen oder zusammenzuführen. Services für die automatische Datenbereinigung können Ihre Daten jedoch nicht nur bereinigen, sondern auch durch zusätzliche Informationen von Anbietern wie Dun & Bradstreet anreichern. Sie können Bereinigungen so planen, dass sie die regulären Abläufe nicht stören, und sich darauf verlassen, dass Ihre Daten einwandfrei und aktuell sind. Dadurch kann Ihr Team seine Zeit für wichtigere Aufgaben aufwenden und Sie können gleichzeitig darauf vertrauen, dass sämtliche Daten korrekt und zuverlässig sind.

Automatisierung

Als kleines Unternehmen haben Sie vielleicht den Eindruck, dass Sie sich zu schnell entwickeln oder nicht über genügend Datenpunkte verfügen, um ein kontinuierliches Tracking oder Berichtswesen zu rechtfertigen. Doch der Schein trügt! Indem Sie von Anfang an einen Berichtsprozess implementieren, stellen Sie sicher, dass sich Ihre

geschäftlichen Aktivitäten auf harte Fakten und nicht auf Intuition oder Mutmaßungen stützen. Fundierte Informationen in der Anfangsphase sind unerlässlich, da es zu diesem Zeitpunkt einfacher ist, eine andere Richtung einzuschlagen, wenn sich die Dinge nicht wie gewünscht entwickeln. Eine datenorientierte Kultur legt außerdem das Fundament für eine datengestützte Entscheidungspraxis, die auch während der weiteren Entwicklung des Unternehmens Bestand hat.



Sie finden, dass das nach einer Menge Arbeit klingt? Mit CRM-Systemen wie Salesforce können Sie Berichte und Dashboards automatisieren, sodass Sie die wichtigsten Kennzahlen für den geschäftlichen Erfolg mithilfe von einfachen, benutzerfreundlichen grafischen Elementen überwachen können. Sie müssen lediglich die Daten festlegen, die Sie in einen Bericht aufnehmen möchten, und dann die gewünschte grafische Darstellung auswählen. Mithilfe von Dashboards können Sie Daten aus verschiedenen Berichten und Quellen erfassen und sie dann zusammen in einer einzigen Ansicht darstellen. Sie können beispielsweise einen Bericht zum Status sämtlicher Leads für eine bestimmte Kampagne zur Lead-Generierung erstellen, um festzustellen, wie lange Ihr Vertriebsteam benötigt, um diese neuen Leads zum Abschluss zu führen.

In einem anderen Bericht können Sie den durchschnittlichen Verkaufszyklus nach Unternehmensgröße und in wieder einem anderen Bericht den durchschnittlichen Zyklus für jeden einzelnen Vertriebsmitarbeiter darstellen. All dies können Sie dann in einem einzigen Salesforce-Dashboard zusammenführen, sodass Sie eine vollständige Darstellung der Effektivität dieser Marketingkampagne bezogen auf verschiedene Benchmarks erhalten. Bei Salesforce sind alle Dashboard für die mobile Nutzung optimiert und somit unabhängig von Ihrem Standort jederzeit über Ihr Mobilgerät abrufbar.

Kurze Zusammenfassung:

Inwiefern trägt die Vereinfachung der Berichterstellung dazu bei, dass die Produktivität in Ihrem Unternehmen steigt?

- ⊕ Sie hilft Ihnen, Prioritäten für Ihr Unternehmen festzulegen.
- ⊕ Sie sparen Zeit, die Sie zuvor für die Suche nach den richtigen Daten aufgewendet haben.
- ⊕ Sie hilft Ihnen, die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt für die richtigen Personen in einem benutzerfreundlichen Format zugänglich zu machen.

Möchten Sie sich intensiver mit dem Thema befassen?

Möchten Sie wissen, wie Sie wirklich beeindruckende Dashboards erstellen können? [Hier erfahren Sie, wie es funktioniert >](#)



„Mithilfe von Data.com in Kombination mit Salesforce können wir im Handumdrehen feststellen, wer unsere Leads sind und wie wir mit Ihnen kommunizieren können.“

Paul Leary
President

BESPOKE
COLLECTION

Erfahren Sie mehr darüber >>

Bespoke Collection – mit Salesforce zum Erfolg

Bespoke Collection ist eine „Boutique“-Weinkellerei und Lifestyle-Marke mit Sitz im Napa Valley. Zum Angebot des Unternehmens gehören nicht nur Premium-Weine, sondern auch ausgewählte Kunstobjekte und exklusive Veranstaltungen rund um die Themen Wein und Kunst.

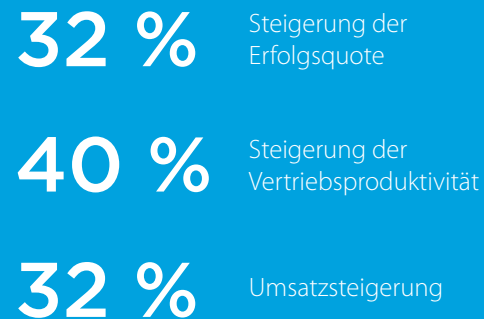
Zusammenfassung

Agilität und Flexibilität sind wichtige Aktivposten in der heutigen Geschäftswelt und die natürlichen Stärken kleiner Unternehmen. Werden diese Stärken mit Produktivität kombiniert, spricht nichts dagegen, warum aus einem Kleinunternehmen kein wichtiger Player werden sollte, der im Wettstreit der großen Konzerne mitmischte. Wenn Sie die verfügbaren Technologien einsetzen und ihr volles Potenzial nutzen, legen Sie die Basis für den Erfolg Ihres Unternehmens.

FÜHREN SIE IHR UNTERNEHMEN SCHNELLER ZUM ERFOLG.

Lange Zeit war es ein Nachteil, ein „kleiner Fisch“ zu sein. Dies hat sich nun geändert. Salesforce kann geschäftliches Wachstum unterstützen. Salesforce strafft Betriebsabläufe, sodass Sie Ihre Erfolgsquote steigern, Ihre Pipeline erweitern und Ihre Kosten senken können.

Weitere Informationen >



Quelle: Ergebnis einer Kundenumfrage durch das unabhängige Unternehmen Conformat Inc. vom Mai 2015 unter mehr als 4.600 Kunden



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS

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, beispielsweise einen Anwalt, Buchhalter, Architekten, Unternehmensberater oder ausgebildeten Techniker.

© 2016 Salesforce.com. Alle Rechte vorbehalten.

WEITERE BELIEBTE RESSOURCEN:



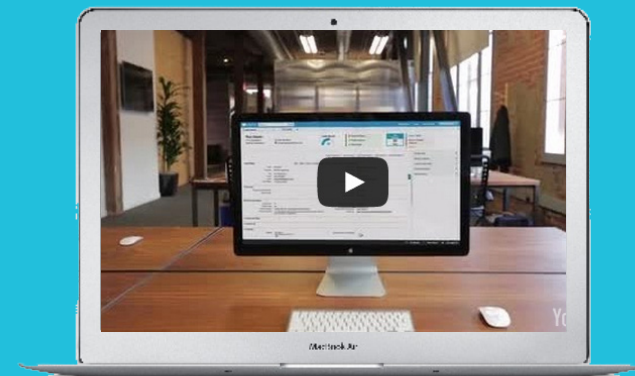
Hilfreiche Tipps
für den erfolgreichen
Einsatz von CRM

HERUNTERLADEN



Praktischer
Wegweiser für
Start-ups

HERUNTERLADEN



Demo ansehen

JETZT ANSEHEN



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM