

WEG VOM SCHREIBTISCH - RAUS ZUM KUNDEN

Mit der Salesforce1 App haben
Sie mehr Zeit für Ihre Kunden.



salesforce

sales cloud

Einführung

Der Vertrieb ändert sich gerade gewaltig. Die klassischen Vertriebstaktiken und Strategien funktionieren bei den bestens informierten Kunden von heute nicht mehr. Um Neukunden zu akquirieren und Nachfolgeaufträge zu gewinnen, sind Aufbau und Pflege von engen Kundenbeziehungen die Voraussetzung. Ein Vertriebsmitarbeiter muss heute die Probleme seiner Kunden verstehen – dazu muss er Zeit in den Aufbau der Kundenbeziehung investieren und das Vertrauen des Kunden gewinnen.

Vielen ist bewusst, dass Kundenorientierung der Schlüssel zum Erfolg ist, oft scheitert dies jedoch am Faktor Zeit: Im Schnitt verbringen Vertriebsmitarbeiter 68 % ihrer Zeit nicht mit ihrer eigentlichen Aufgabe: dem Verkaufen.

Viele Unternehmen könnten sehr viel mehr und höhere Aufträge erzielen, wenn ihre Außendienstmitarbeiter mehr Zeit für ihre Kunden hätten. Stattdessen müssen sie wertvolle Zeit mit administrativen Aufgaben wie Protollierung von erfolgten Aktivitäten, Beantworten von E-Mails, Erstellen von Reports etc. verbringen. So wichtig diese auch sind, sie gehen zu Lasten der wichtigsten Aufgabe: dem Verkaufen. Mit Tools wie Salesforce, die Produktivität und Effizienz im Vertrieb steigern, können sich Vertriebsmitarbeiter auf das Wichtigste konzentrieren: ihre Kunden.

Mit der Sales Cloud und der Salesforce1 Mobile App genießen Ihre Vertriebsmitarbeiter viel mehr Flexibilität und arbeiten effizienter, was sich in höherem Umsatz und höherer Produktivität niederschlägt. In diesem E-Book erfahren Sie, wie Ihr Vertriebsteam dank Salesforce mehr Zeit für die Kundenbetreuung gewinnt und erfolgreicher wird.

„Das Büro ist kein geeigneter Ort, um Entscheidungen zu treffen. Sie müssen Ihre Entscheidungen direkt beim Kunden treffen.“

– Ulrik Nehammer, CEO, Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG

Inhalt

- 02** Einführung
- 03** So bleiben Sie immer auf dem aktuellsten Stand
- 08** Ihr Büro ist immer dabei
- 12** Individuelle Gestaltung der App
- 16** Zusammenfassung

Kapitel 1

So bleiben Sie immer auf dem aktuellsten Stand

Vertrieb ist keine einfache Aufgabe. Sie brauchen eine besondere Persönlichkeit, um täglich mehrere Accounts betreuen, zahllose Termine wahrnehmen und Dutzende E-Mail-Erinnerungen und Aufgaben bearbeiten zu können. Es gibt in einem Unternehmen wohl nur wenige Personen, die mehr auf ihrer Agenda stehen haben als der durchschnittliche Vertriebsmitarbeiter.

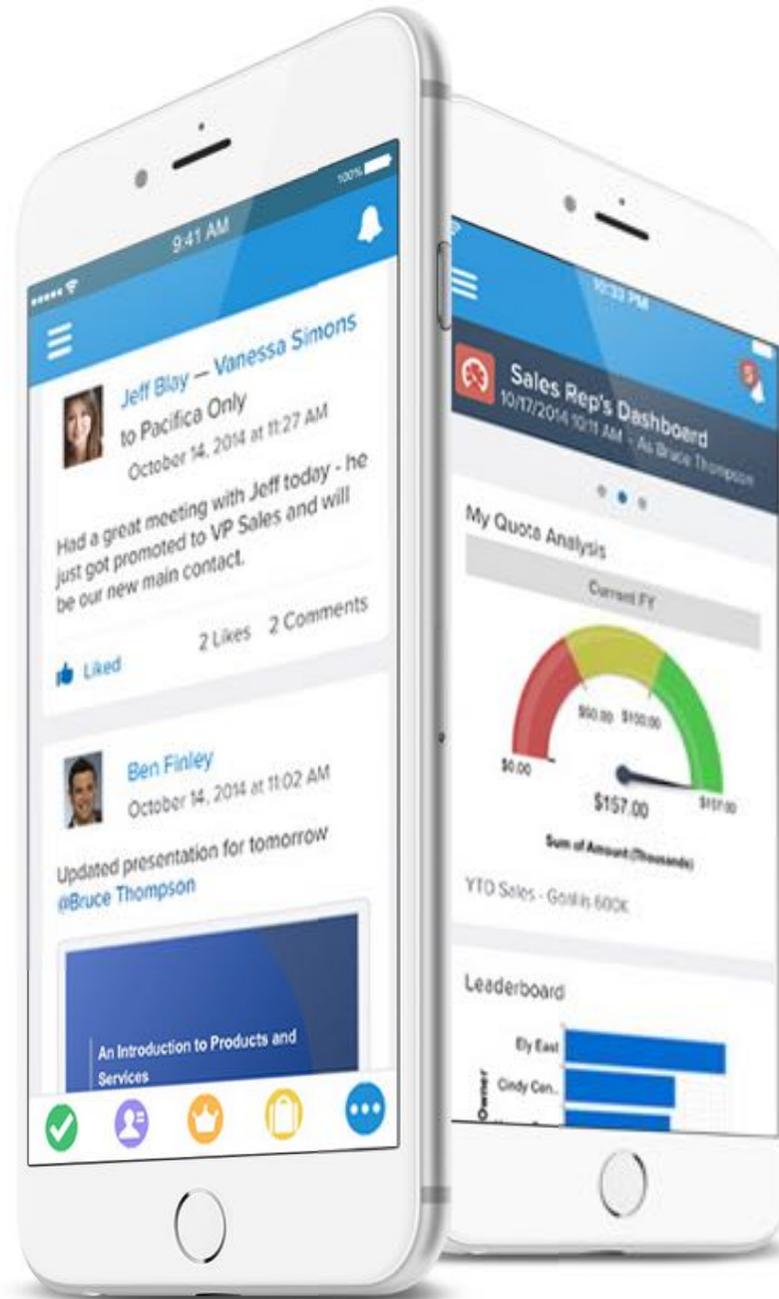
Angesichts der zahlreichen Termine und Verantwortlichkeiten bräuchten Vertriebsmitarbeiter eigentlich einen persönlichen Assistenten. Jemand, der sich um die Organisation all ihrer Accounts, Aufgaben und Termine kümmert, damit sie sich auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren können, nämlich auf den Vertrieb. Leider kommt in den meisten Unternehmen die Einstellung eines persönlichen Assistenten für jeden Vertriebsmitarbeiter nicht in Frage.

Salesforce beinhaltet eine Reihe von Produktivitäts-Tools, die Ihnen helfen, Ihren Geschäftsalltag zu organisieren, wiederkehrende Aufgaben zu automatisieren und immer auf dem Laufenden zu bleiben. Mit anderen Worten: Salesforce verschafft Ihnen den nötigen Freiraum, um sich voll und ganz auf Ihre Kunden konzentrieren zu können.



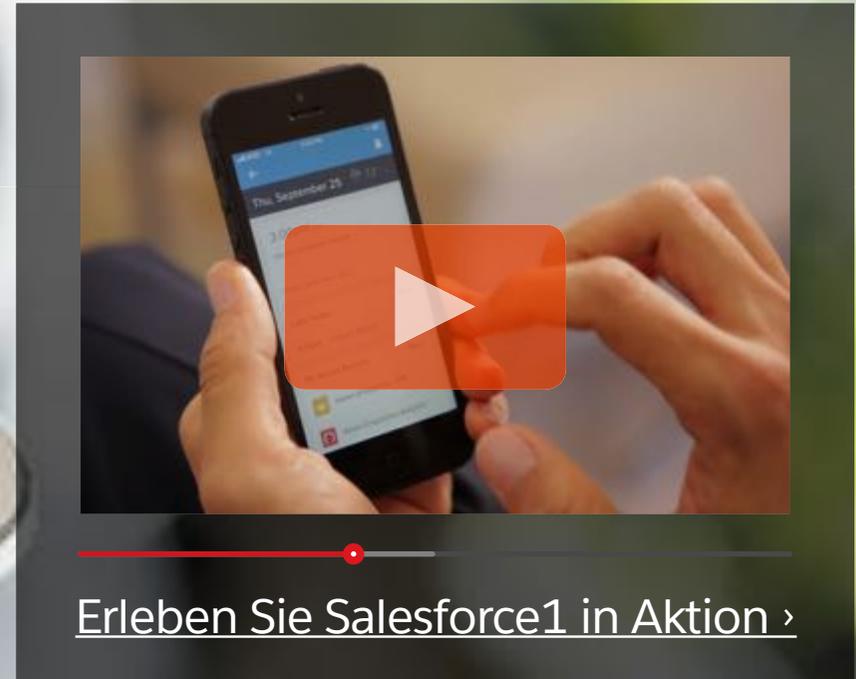
Unmittelbarer Zugriff auf die aktuellsten Informationen

Die Salesforce1 Mobile App stellt den Info-Feed in den Mittelpunkt. Beim Starten der App sehen Sie also alle Posts und wichtigen Informationen auf einen Blick. Dabei handelt es sich um Ihre Posts, neue Posts in Gruppen und von Leuten, denen Sie folgen, von Teammitgliedern hochgeladene Dateien und die neuesten Erwähnungen. Sie können direkt in der App kommentieren, Beiträge positiv bewerten, posten und eigene Inhalte hochladen. Sie möchten einen Blick auf Ihre Pipeline werfen? Kein Problem! Und auch Updates zu Opportunities, Kontakten, Accounts und Kundenvorgängen erhalten Sie in Echtzeit.



Umsatzzahlen auf einen Blick

Daten sind jedoch nur dann wirklich aussagekräftig, wenn sie im richtigen Kontext stehen. Dank der Salesforce1 Mobile App sind Ihre Daten immer in Reichweite, wenn Sie sie benötigen. Echtzeitdaten, die in übersichtlichen Dashboards angezeigt werden, liefern Ihnen die benötigten Grundlagen für schnellere Entscheidungsprozesse im Vertrieb, Kundenservice und Marketing – und damit für die Maximierung Ihres Unternehmenserfolges. Und wenn Sie den gesamten Kontext sehen möchten, können Sie über die Dashboards direkt auf die zugrunde liegenden Berichte, Datensätze und Daten zugreifen. Auch das Verkaufen im Team wird erleichtert: Einfach mit dem Finger auf das Dashboard tippen und schon können Sie es mit Ihrem Team teilen.



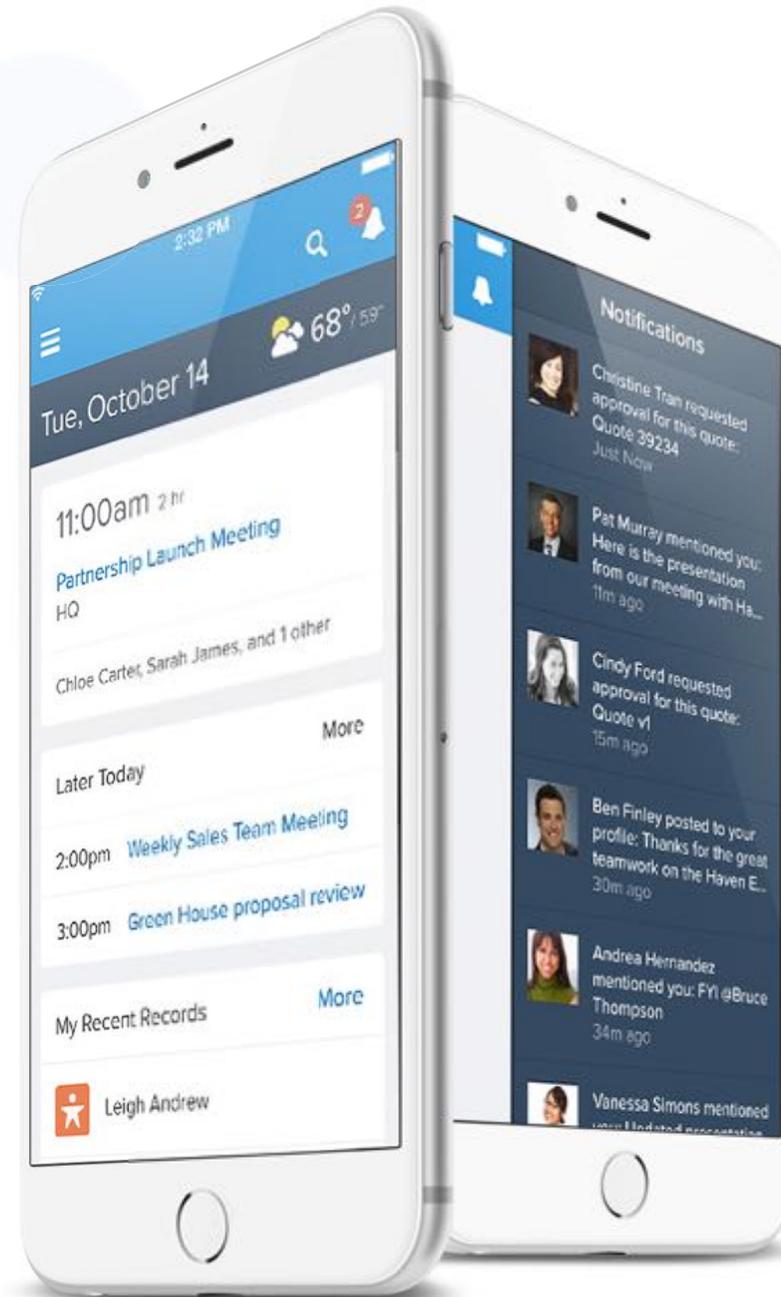
“Benutzer der Salesforce1 Sales Cloud
verzeichneten durchschnittlich
mehr Produktivität.”



Salesforce-Umfrage zu Kundenbeziehungen, 2015

Den gesamten Tagesablauf managen

Die Today App in Salesforce1 stellt Ihnen alle Informationen zur Verfügung, die Sie für einen produktiven Arbeitstag benötigen. Sie vereint alles Relevante an einer Stelle und bietet Ihnen dadurch auf dem Mobilgerät einen vollständigen Überblick für den jeweiligen Tag. Neben Ihrer Tagesplanung bietet Ihnen die Today App auch alle anderen Informationen für einen produktiven Arbeitstag: von der Wettervorhersage bis zu Benachrichtigungen mit den neuesten Informationen zu Ihren Accounts – Today hält Sie stets auf dem Laufenden. Die Anwendung zeigt Ihnen sogar, wo Sie aktuell im Hinblick auf Ihre Umsatzziele stehen.

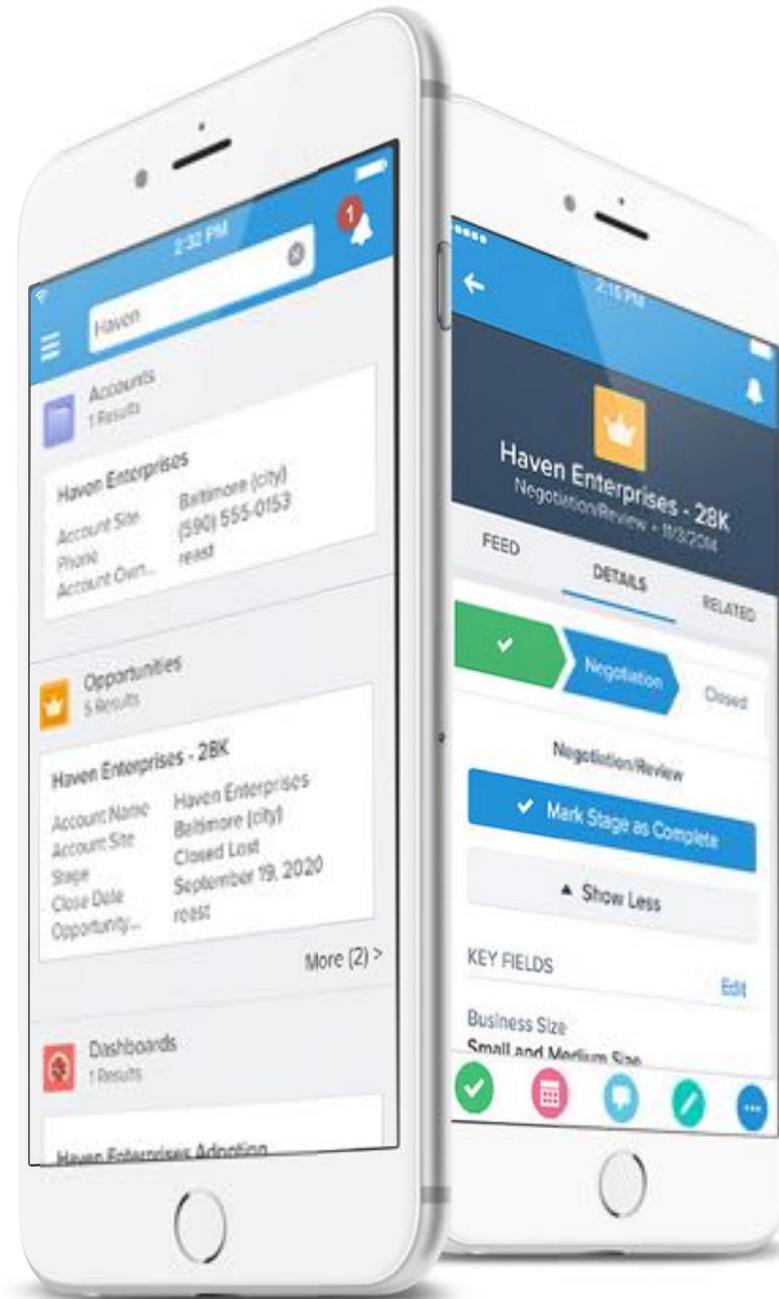


Übersicht über alle wichtigen Mitteilungen

Heutzutage müssen Vertriebsmitarbeiter immer auf dem Laufenden sein, um auf Entwicklungen bei ihren Leads sofort reagieren zu können. Kunden erwarten Reaktionen und Unterstützung in Minutenschnelle, nicht erst nach Tagen. Salesforce1 verschafft Ihnen einen zentralen Überblick über die wichtigsten Beiträge und dringendsten Genehmigungsanfragen, damit Sie nie wieder eine eilige Anfrage übersehen. Sie haben Genehmigungsanfragen aus dem Team stets im Blick, erfahren sofort, wenn Sie bei Chatter erwähnt werden, und können direkt auf Datensätze zugreifen, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Schneller finden, wonach Sie suchen

Eine neue Studie von IDC zeigt, dass 36 % eines durchschnittlichen Arbeitstags für die Suche nach Dateien aufgewendet werden. Das ist eine unglaubliche Zeitverschwendung. Mit Salesforce1 lässt sich dieser Wert praktisch auf null senken. Damit finden Sie wichtige Daten innerhalb weniger Sekunden. Sie können Listen und Datensätze durchsuchen, die Sie vor Kurzem eingesehen haben, oder eine allgemeine Suche im gesamten System durchführen. Wenn Sie auf den Bereich *Zuletzt verwendet* tippen, sehen Sie die zuletzt gestellten Suchanfragen und können bestimmte Anfragen oben im Bereich *Zuletzt verwendet* fixieren.



Schnellere Geschäftsabschlüsse

Die wichtigste Aufgabe eines Vertriebsmitarbeiters besteht darin, Aufträge zu erzielen. Manchmal ist es jedoch schwierig zu erkennen, welche Schritte wann dazu notwendig sind. Wenn Sie immer sofort den aktuellen Stand sehen, können Sie schneller erkennen, was Sie tun müssen und die nächsten Schritte besser planen. So erzielen Sie Geschäftsabschlüsse schneller. Jede Phase des Kaufprozesses erfordert einen eigenen Ansatz. Die Salesforce1 Mobile App leitet Sie durch die einzelnen Schritte jeder Phase des Kaufprozesses und liefert die Daten, die Sie für Ihre Maßnahmen benötigen. So sind Sie immer auf der Überholspur zum nächsten Abschluss.

Kapitel 2

Ihr Büro ist immer dabei

Technologie gilt allgemein als die Wunderwaffe zur Prozessoptimierung, doch die Entscheidung für die falschen Tools können die Produktivität Ihres Teams lähmen. Es gibt zahllose Tools zur Unterstützung des Vertriebs: Da sind zum einen CRM-Systeme für das Kontakt-, Account- und Opportunity-Management. Dann helfen To-do-Listen dabei, die Flut an Aufgaben, die jeden Vertriebsmitarbeiter zu überrollen droht, zu organisieren. Für die Zusammenarbeit im Team und mit anderen Abteilungen gibt es Social Collaboration Tools. Und dann gibt es da noch spezielle Software und Web-Tools zur Bearbeitung von Präsentationen, Tabellenkalkulationen und Berichten. All diese Tools sind für die Arbeit des modernen Vertriebsmitarbeiters unverzichtbar.

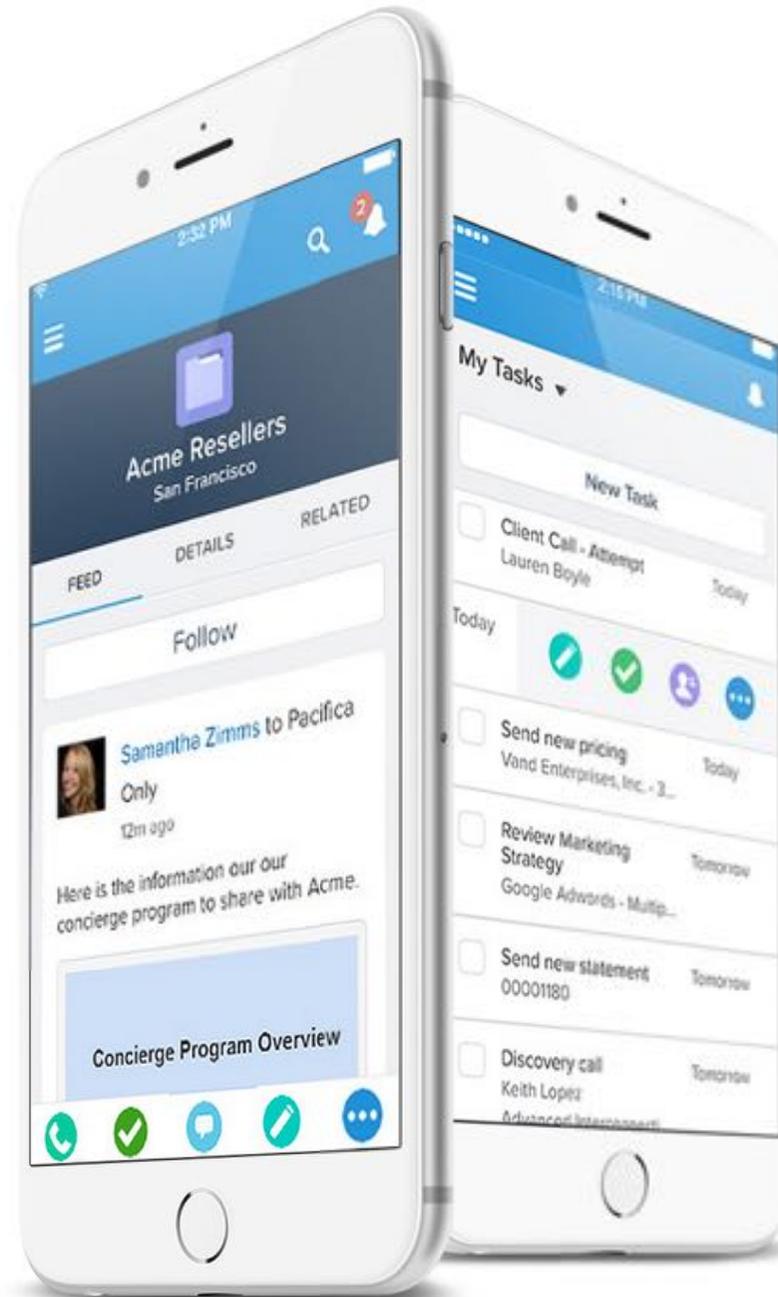
Allerdings handelt es sich um einzelne, eigenständige Tools und Produkte, die die täglichen Aufgaben eher komplexer machen, wenn diese Tools nicht miteinander vernetzt sind. Zudem sind Vertriebsmitarbeiter für deren Nutzung meist an den Desktop-Computer oder Laptop gebunden. Die Zeit, die sie dort verbringen, steht ihnen nicht mehr für Kunden und abschlussfördernde Aktivitäten zur Verfügung. Auch der Wechsel zwischen den Tools ist zeitaufwendig, denn ein Großteil gehört zu verschiedenen Systemen, die nicht miteinander verbunden sind. Eine aktuelle IDC-Studie hat sogar ergeben, dass 61 % der Mitarbeiter die benötigten Informationen in der Regel aus mindestens vier Systemen ziehen.

Salesforce1 löst dieses Problem, indem es alle diese Tools an einer einzigen Stelle zur Verfügung stellt. Sie haben richtig gelesen: alle. Darüber hinaus sind diese dank Salesforce1 nur einen Fingertipp entfernt. Sie können Ihre Account-Daten also auch unterwegs oder auf dem Weg zur nächsten Besprechung aktualisieren, anstatt sich dazu abends noch an den Schreibtisch setzen zu müssen. So nutzen Sie jeden Tag und jeden Moment optimal, um mehr Abschlüsse zu erzielen und noch erfolgreicher zu werden.



Opportunities und Kontakte schneller managen

Schöpfen Sie das Potenzial des Kundenbeziehungsmanagements voll aus. Über Ihr Smartphone können Sie neue Kontakte hinzufügen, Opportunities aktualisieren und dafür sorgen, dass Ihre Kundenaccounts auf dem neuesten Stand sind. Dazu müssen Sie jetzt nicht mehr ins Büro hetzen oder Notizen schreiben, die Sie sowieso wieder vergessen. Kundendaten wie Kontakte, Opportunities und Accounts lassen sich direkt prüfen und aktualisieren. Sie können sogar neue Kontakte für Accounts aufnehmen und neue Opportunities erstellen. Kurz gesagt: Sie haben Ihr CRM-Tool immer dabei und können in Echtzeit damit arbeiten.

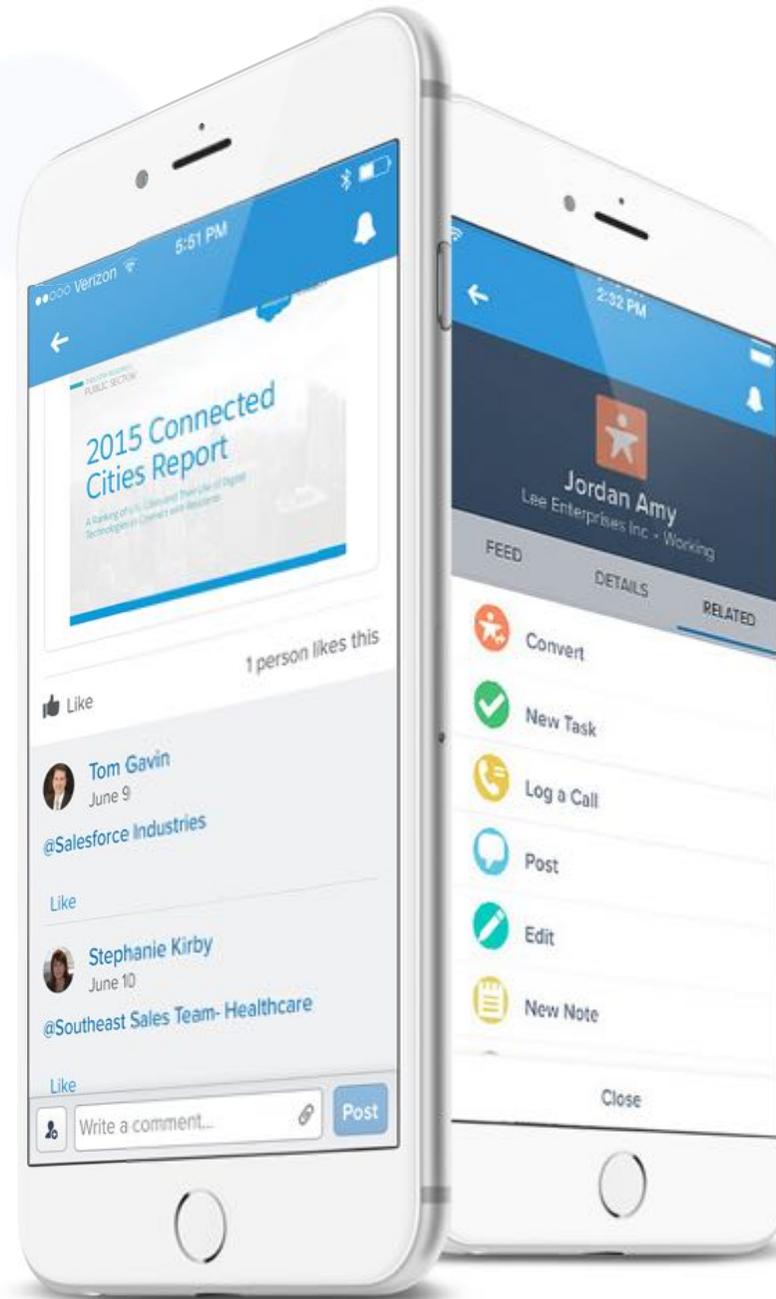


Aufgabenliste zügig bearbeiten

Erstellen, sortieren und überarbeiten Sie Ihre Aufgaben an einer zentralen Stelle und haken Sie sie dort auch als erledigt ab. So lassen sich Aufgaben einfacher priorisieren und abschließen. Zudem können Sie in der App direkt aus der Aufgabenliste heraus nötige Maßnahmen ergreifen, die Liste nach Aufgabenstatus ordnen sowie die Aufgabendetails und zugehörige Listen ansehen. Ihnen wird nichts mehr entgehen. Und die Aufgabenliste wird nicht mehr Sie bestimmen, sondern umgekehrt. Das Ergebnis: gut organisierte, hoch motivierte, äußerst effektive Vertriebsmitarbeiter.

Teamarbeit ohne Verzögerung

Heutzutage haben Einzelkämpfer keine Chance mehr. Ein Team, das gemeinsam an Vertriebsprojekten arbeitet, hat mehr Informationen zur Verfügung, kann bessere Entscheidungen treffen und ist generell erfolgreicher. Salesforce1 erleichtert diese Teamarbeit bereits ab dem Start der App. Sie haben Zugriff auf Feeds, Gruppen sowie Dateien und können andere Benutzer kontaktieren, um von unterwegs aus zusammen mit Kollegen und Kunden an Projekten zu arbeiten. Dabei ist es egal, ob sich diese am Schreibtisch gegenüber oder am anderen Ende der Welt befinden – kritische Projekte erhalten stets die notwendige Aufmerksamkeit. Profitieren auch Sie von dieser neuen Möglichkeit, Ideen auszutauschen und gemeinsam zu verwirklichen.

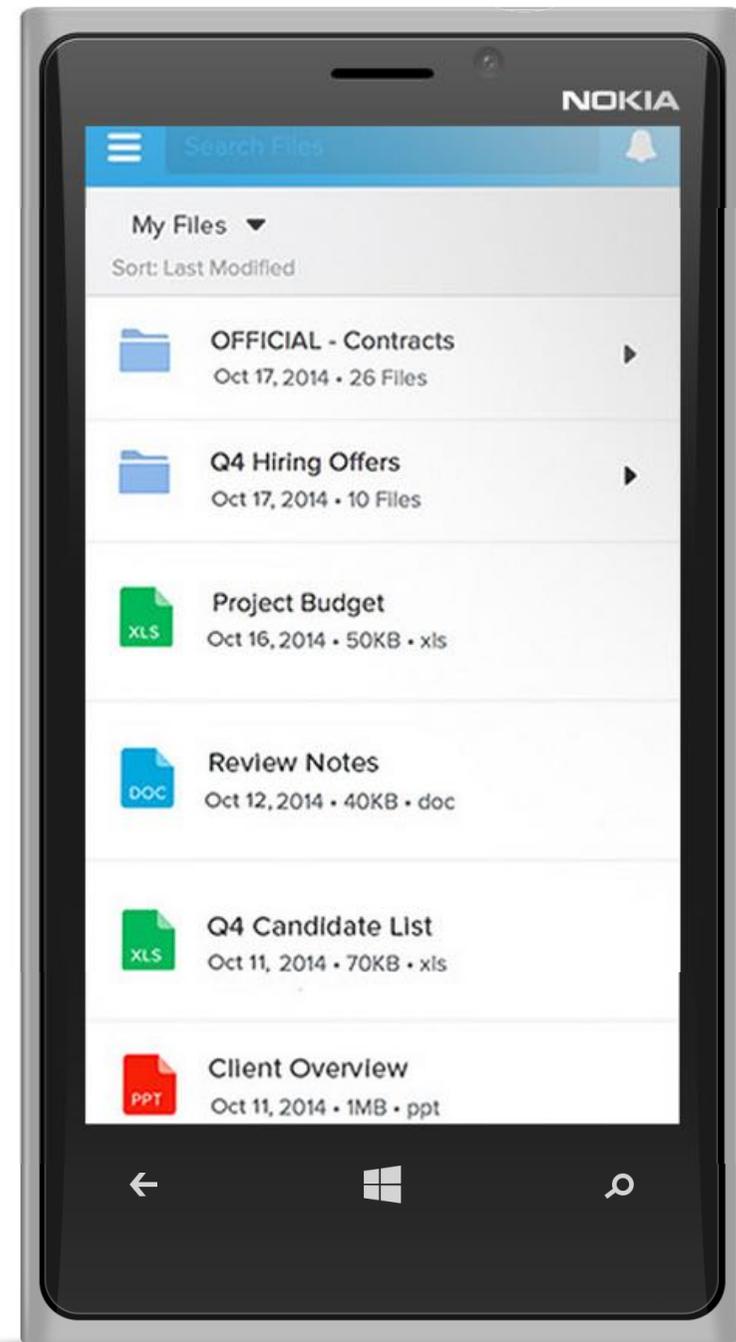


Leads verwalten

Pipeline-Management muss keine mühsame Angelegenheit sein, die stundenlanges Tippen am Computer erfordert. Mit Salesforce1 können Sie stattdessen alle Ihre Leads direkt über das Smartphone verwalten. Übernehmen Sie neue Leads, rufen Sie alle bestehenden Leads ab und konvertieren Sie diese innerhalb kürzester Zeit. Ihre Pipeline ist jetzt mehr als eine unordentliche Tabelle, die Sie vielleicht einmal im Monat aufrufen. Sie ist eine entscheidungsrelevante Echtzeitabbildung all Ihrer Geschäfte und deren Status im Vertriebsprozess.

Office-Dokumente überall bearbeiten

Selbst Arbeitsabläufe, die Sie untrennbar mit Schreibtischarbeit verbinden, ermöglicht Salesforce1 auf dem Mobilgerät, zum Beispiel alles rund um Microsoft Office. So können Sie Office-Dokumente, -Tabellen und -Präsentationen direkt in der Salesforce1 Mobile App öffnen und bearbeiten. Kurz vor der Präsentation müssen Sie an der PowerPoint-Datei noch etwas ändern? Sie möchten lieber noch einmal die Excel-Tabellenkalkulation überprüfen? Kein Problem! Das geht jetzt auch im Taxi auf dem Weg zur Besprechung. Über die Microsoft Office App können Sie Office-Dateien zu Salesforce hochladen und sogar direkt aus der Salesforce1 Mobile App erstellen.



Kapitel 3

Individuelle Gestaltung der App

Die wichtigste Anforderung an eine Mobile App für den Vertrieb ist, die Arbeitsabläufe der Vertriebsteams zu vereinfachen, damit diese effizienter arbeiten können. Vertriebsmitarbeiter nutzen ihr Smartphone quasi ständig. Sorgen Sie dafür, dass Ihr Vertriebsteam auch auf dem Smartphone mit dem CRM-System arbeiten kann, und zwar in einer an das Smartphone angepassten Form, sodass sie die wichtigsten CRM-Funktionen bequem und einfach nutzen können. So profitiert Ihr Vertriebsteam auch unterwegs von sämtlichen Vorteilen Ihrer CRM-Plattform.

Salesforce1 lässt sich in allen Aspekten individuell an Ihre Arbeitsweise anpassen. Das fängt beim Layout und Design an und hört bei den Anwendungen und durchführbaren Aktionen auf. Gewöhnungs- oder gar Schulungsbedarf entsteht so praktisch gar nicht. Ihr Vertriebsteam wird sich ab dem ersten Start der App darin zurechtfinden – auch, weil sie vertraut wirkt. Das liegt daran, dass es die Optionen und Terminologie schon von der Desktop-Version des CRM her kennt. Salesforce1 ist einfach die nahtlose Erweiterung des vorhandenen Vertriebsprozesses.

Im nächsten Abschnitt wird erklärt, wieso Salesforce1 perfekt zu Ihrem Unternehmen und Workflow passt.



*Salesforce1 ist
einfach die nahtlose
Erweiterung des
vorhandenen
Vertriebsprozesses.*

Blitzschnell benutzerdefinierte Aktionen einrichten

Über den Tag führen Vertriebsmitarbeiter viele wiederkehrende Aufgaben aus. Eine besonders beliebte Salesforce-Funktion ist deshalb seit jeher das Einrichten benutzerdefinierter Aktionen, also die Automatisierung identisch ablaufender Aufgaben. Diese leistungsstarken benutzerdefinierten Aktionen stehen Ihnen jetzt auch auf dem Smartphone zur Verfügung. Und es ist ganz einfach, diese für die Aktivitäten zu erstellen, die Sie oder Ihre Mitarbeiter am häufigsten ausführen. Praktisch sofort werden Sie so Zeit sparen.

Sie haben die Auswahl aus einer Reihe bereits konfigurierter beliebter Aktionen; Sie können aber auch selbst welche erstellen. Dabei ist es auch möglich, relevante Aktionen rollenbezogen zu konfigurieren. Die wichtigsten benutzerdefinierten Aktionen lassen sich ganz oben in der App anzeigen.



Benutzerdefinierte Anwendungen entwickeln und umgehend bereitstellen

Benutzerdefinierte Aktionen reichen Ihnen noch nicht? Dann erstellen Sie doch gleich benutzerdefinierte Apps, die Sie direkt innerhalb der Salesforce1 Mobile App nutzen können. Implementieren Sie einfach benutzerdefinierte Objekte, Felder und Anwendungen, die Sie für Mobilgeräte bereitgestellt oder entwickelt haben. Sie müssen dazu keine Programmierkenntnisse haben – neue Anwendungen können Sie einfach per Drag-and-Drop zusammenstellen, HTML, CSS – das müssen Sie alles nicht beherrschen. Die Drag-and-Drop-Funktionen ermöglichen das Erstellen benutzerdefinierter Anwendungen binnen Minuten statt Monaten. Mit diesen Anwendungen lassen sich wesentliche Prozesse schnell automatisieren, sodass Ihr Vertriebsteam effizienter und produktiver arbeiten kann.

A background image showing a red Coca-Cola delivery truck. A driver in a blue and red uniform is seen from behind, looking towards the truck. The Coca-Cola logo is visible on the side of the truck.

Kundenbeispiel:

Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG

Mit mehr als 400.000 Handels- und Gastronomie-Kunden in Deutschland nutzt Coca-Cola Salesforce als Technologieplattform der Wahl, um das Unternehmen agiler und innovativer zu machen. Coca-Cola verwendet die Salesforce App Cloud als zentrales Frontend für Vertrieb und Service. Mit einer dedizierten App basierend auf der Service Cloud und der App Cloud konnte die CCE AG den Verwaltungsaufwand für seine Techniker um etwa 30 bis 40 Prozent reduzieren und die Effizienz seiner Handelsvertreter um etwa 20 bis 25 Prozent erhöhen.

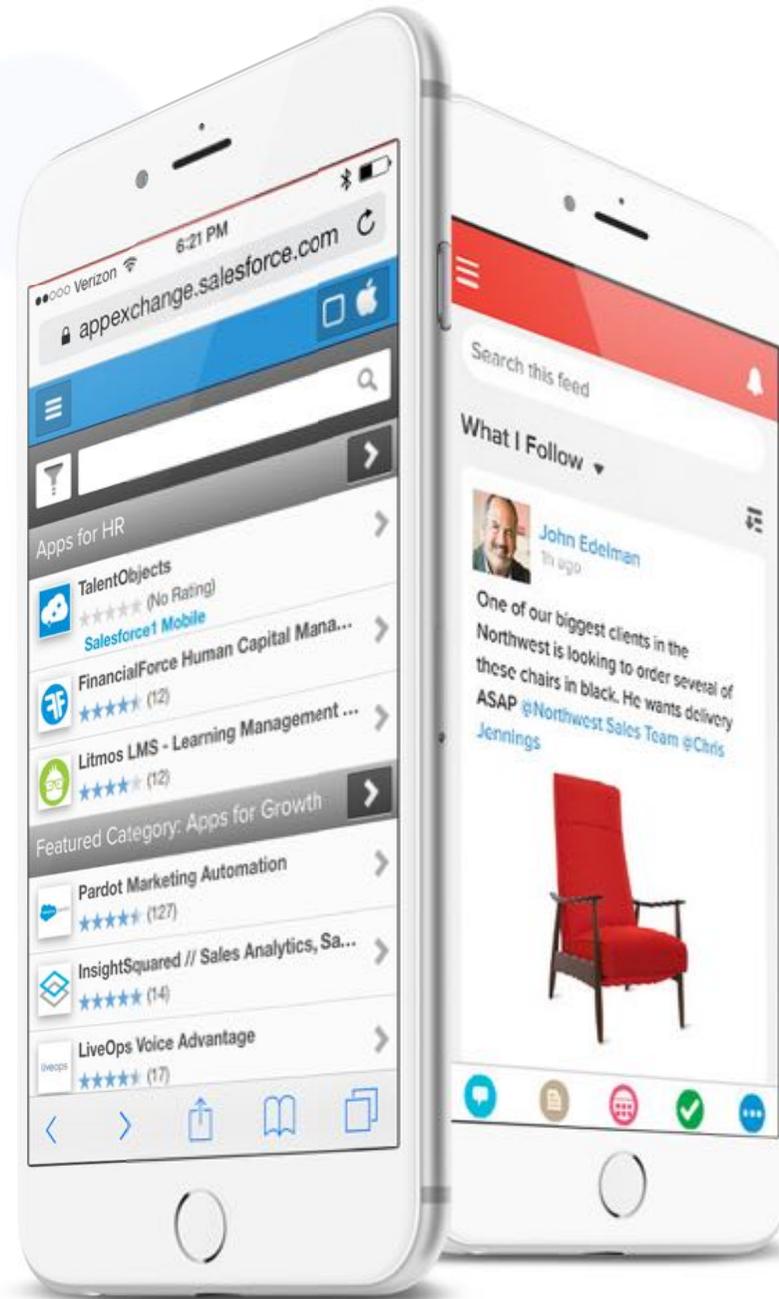
[Video ansehen ›](#)

„Das Büro ist kein geeigneter Ort, um Entscheidungen zu treffen. Sie müssen Ihre Entscheidungen direkt beim Kunden treffen.“

- Ulrik Nehammer, CEO, Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG

Die ideale Geschäftsanwendung finden

Ein Alleinstellungsmerkmal von Salesforce ist seit jeher der Salesforce AppExchange. In diesem Marktplatz finden Sie Tausende Anwendungen von Dritten, die Sie mit einem Klick implementieren können, und haben so unendlich viele Möglichkeiten, Ihre Salesforce-Instanz in Funktionalität und Aufbau anzupassen. Jetzt steht das Beste aus dem AppExchange auch für Mobilgeräte zur Verfügung. Wählen Sie im AppExchange aus Hunderten Partneranwendungen für Mobilgeräte das Passende aus und machen Sie die Salesforce1 Mobile App so zu Ihrer individuellen Vertriebs-Wunderwaffe.



Eigenes Firmendesign einsetzen

An der Salesforce1 Mobile App können benutzerdefinierte Anpassungen vorgenommen werden. Nutzen Sie Ihr eigenes Firmendesign, um einen einheitlichen Markenauftritt Ihres Unternehmens zu garantieren. Dadurch gewährleisten Sie, dass Benutzer der mobilen Anwendung Ihre Marke sofort erkennen. Ihre Anwendung. Ihr Firmendesign. Und die Startseite, den Header, die Schaltflächen und die Suchleiste können Sie zudem in Ihrer Firmenfarbe gestalten. Salesforce1 ist nicht einfach ein Salesforce-Tool. Die App ist Ihr persönliches Tool – das sollte schon beim Starten der App spürbar sein.

Zusammenfassung

Vertrieb ist keine Tätigkeit, die man nur am Schreibtisch ausführen kann. Lange Zeit mussten sich Vertriebsteams in ihrer Arbeitsweise an die von ihnen benötigten Tools anpassen, anstatt dass diese ihnen das flexible Arbeiten ermöglichten. Die Dominanz von E-Mails, sozialen Medien und anderen neuen Technologien führt langsam, aber stetig dazu, dass Vertriebsmitarbeiter immer weniger Zeit mit dem eigentlichen Verkauf verbringen. Damit ist jetzt Schluss.

Mit der Salesforce1 Mobile App können Vertriebsteams direkt über das Mobilgerät auf sämtliche erfolgsentscheidenden Funktionen zugreifen. Dank Salesforce1 ist das Büro im Außendienst immer dabei: vom Aktualisieren von Account-Daten bis zur Anzeige von Performance-Dashboards – die Arbeitsmöglichkeiten sind so vielfältig wie individuell. So verlieren sie weniger Zeit mit administrativen Aufgaben und können sich stattdessen voll und ganz auf das Wesentliche konzentrieren: das Verkaufen.



LÖSUNGEN ZUR PRODUKTIVITÄTSSTEIGERUNG 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.

[Weitere Informationen >](#)

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

© 2015 Salesforce.com. Alle Rechte vorbehalten.

WEITERE BELIEBTE RESSOURCEN:



Erleben Sie die
Sales Cloud in Aktion

JETZT ANSEHEN



Salesforce ist nicht ohne Grund
Marktführer – lesen Sie warum

HERUNTERLADEN



So erhöhen Sie
die Produktivität Ihres
mobilen Vertriebsteams

HERUNTERLADEN

Weitere praktische Informationen
zu den Themen Vertrieb und CRM
finden Sie in der **Sales Cloud Infothek.**

JETZT ANSEHEN



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS IOT