



Digitalisierung durch CRM

mit der Salesforce Plattform

Reto Schibli
Salesforce Experte
rschibli@smartrms.com
078 732 81 74

SMARTrms GmbH
Bärenmatte 1
6403 Küssnacht
041 850 03 03

Willkommen!

Salesforce

- ▶ Cloud Plattform für sämtliche Kunderinteraktionen
- ▶ Ziel: Kundenerfolg
- ▶ Rainer Striedinger, Salesforce Account Executive
- ▶ rstriedinger@salesforce.com | +41 21 580 00 14
- ▶ www.salesforce.com/de



SMARTrms

- ▶ Lokaler Partner für Salesforce Kunden
- ▶ Ziel: Mehrwert mit Salesforce schneller generieren
- ▶ Reto Schibli, Salesforce.com Certified Consultant
- ▶ rschibli@smartrms.com | +41 78 732 81 74
- ▶ www.smartrms.com/de



CRM ist Digitalisierung

Digitalisierung

- ▶ Wandel zu digitalen Prozessen
- ▶ Informations/Kommunikationstechnik
- ▶ Zunehmende Nutzung digitaler Geräte

CRM

- ▶ Unternehmensstrategie
- ▶ Kundengewinnung und Bindung
- ▶ Geschäftsprozesse + Mitarbeiter + **Informations/Kommunikationstechnik**

FAZIT

- ▶ Für Unternehmen mit einem CRM ist Digitalisierung längst Realität



Nachholbedarf KMU

CRM Marktanteile

- ▶ 90% Consumer–Grossunternehmen
- ▶ 50% grössere KMU
- ▶ 20% kleinere KMU

CRM auf Fachebene

- ▶ 60% nur Vertrieb
- ▶ 25% Vertrieb und Marketing
- ▶ 10% technischer Kundendienst

Quelle: Dr. Peter Winkelmann



Praxisbeispiele

- ▶ 360° Sicht zu jedem Kunden
- ▶ Standardisierte Prozesse für Vertrieb
- ▶ Einheitliche Lösung für Service
- ▶ Effiziente Marketing Kampagnen
- ▶ Business auf Smartphone erledigen
- ▶ Kollaboration in der Community



360°-Sicht zu jedem Kunden

Info zur KMU*

- ▶ Unternehmens- und Veranstaltungsstandort
- ▶ Kanton Zürich
- ▶ 4 Mitarbeitern

Challenge

- ▶ Kein CRM d.h. nur Excel, Access und Outlook
- ▶ Kundendaten weder strukturiert noch transparent
- ▶ Erschwerte Kunden-Kommunikation

Salesforce Lösung

- ▶ Out of the Box CRM (Sales Cloud) mit Fokus auf Kundenmanagement
- ▶ Personalisierte Anwendung für Raumverwaltung
- ▶ Integration mit E-Mail Tool (Newsletter, Marketing E-Mail)

Resultat (erreicht in 5 Projekttagen)

- ▶ Kundenübersicht
- ▶ Daten zentralisiert
- ▶ Prozessorientierung im Vertriebs- und Marketing Management

* Referenz auf Anfrage



Standardisierte Prozesse für Vertrieb

Info zur KMU*

- ▶ Transportlösung von Kühlcontainern für die Pharmaindustrie
- ▶ Kanton Zürich
- ▶ 20 Mitarbeiter

Challenge

- ▶ Vertriebsprozesse nicht standardisiert
- ▶ Manuelle Erstellung von Angeboten, Verträgen, Rechnungen
- ▶ Lücken in der Kundenhistorie (E-Mails)

Salesforce Lösung

- ▶ Out of the Box CRM (Sales Cloud) mit Fokus auf ein prozessgesteuertes Vertriebsmanagement
- ▶ Automatisierung der Routineaufgaben z.B. Erstellung/Aktualisierung von Daten
- ▶ Outlook Integration

Resultat (erreicht in 15 Projekttagen)

- ▶ Prozesse und Arbeitsmethoden standardisiert und formalisiert
- ▶ Produktivitätsgewinn mit automatischen Workflows, Dokumenterstellung per Klick
- ▶ Lückenlose Kundenhistorie durch E-Mail Integration

* Referenz auf Anfrage



Einheitliche Lösung für Service

Info zur KMU*

- ▶ Pionier in der PC Herstellung
- ▶ Kanton Zug
- ▶ 15 Mitarbeiter

Challenge

- ▶ Getrennte Verwaltung von Support-Abos und Bearbeitung von Support-Fällen
- ▶ Schlechte Übersicht bei der Zeit- und Materialerfassung für Support
- ▶ Schwierigkeit bei der Suche von Dokumenten / getrennte Ablage auf eigenem Server

Salesforce Lösung

- ▶ Out of the Box CRM (Service Cloud) mit Fokus auf Case Management
- ▶ Personalisierte Lösung für Zeit- und Materialerfassung bei Support-Fällen
- ▶ Out of the Box File-Management für effiziente Dokumentverwaltung

Resultat (erreicht in 3 Projekttagen)

- ▶ Einheitliche Lösung für alle Service-Prozesse
- ▶ Klare Übersicht zu jedem einzelnen Support-Fall
- ▶ Integrierte Dokumentverwaltung mit effizienter Suchmaschine

* Referenz auf Anfrage



Effiziente Marketing Kampagnen

Info zum Unternehmen*

- ▶ Fördert Innovationskultur in Unternehmen
- ▶ Kanton Bern
- ▶ 10 köpfiges Team in Grossunternehmen

Challenge

- ▶ Kein CRM d.h. nur Excel, Datenbank (Eigenentwicklung), OneNote, Outlook
- ▶ Doppelspurigkeit im Umgang mit Daten
- ▶ Komplexer Einladungsprozess für Kundenveranstaltungen

Salesforce Lösung

- ▶ Out of the Box CRM (Sales Cloud) mit Fokus auf Kampagnen-Management
- ▶ Berichtswesen für die Verwaltung von Teilnehmerlisten für jeden Event
- ▶ Benutzerdefinierter Einladungsprozess (Einladungsstatus, Verrechnung, Interessen)

Resultat (erreicht in 10 Projekttagen)

- ▶ CRM Lösung für Vertrieb, Marketing, Service, und Projektmanagement)
- ▶ Zentrale Plattform für Kunden-Segmentierung
- ▶ Teamübergreifende Verwaltung der Event-Teilnehmer

* Referenz auf Anfrage



Business auf dem Smartphone erledigen

Info zur KMU*

- ▶ Verkaufsförderungen mit Promotoren für Kundenunternehmen
- ▶ Kanton Zürich
- ▶ 2 Mitarbeiter + 20 Promotoren

Challenge

- ▶ Mobile Verkaufsteams unterschiedlicher Grössen
- ▶ Temporärer Einsatz auf grossen Verkaufsflächen (z.B. MediaMarkt)
- ▶ Reporting bez. Promotion und Promotoren für Kundenunternehmen

Salesforce Lösung

- ▶ App Cloud und Community Cloud mit Workflows und Berichtswesen
- ▶ Salesforce1 Mobil-Applikation
- ▶ Vordefinierte Berichte und Dashboards

Resultat (erreicht in 5 Projekttagen)

- ▶ Eigene Sales Promotion App
- ▶ Verkaufsaktivität ausschliesslich auf Smartphones, am POS, direkt dem Kunden gegenüber
- ▶ Messbarkeit der Performance der Promotoren und Promotionen in Echtzeit

* Referenz auf Anfrage



Kollaboration in der Community

Info zur KMU*

- ▶ DJ Agentur für Firmenfeiern, Private Anlässe und Party-Veranstaltungen
- ▶ Kanton Zürich
- ▶ 2 Mitarbeiter + Netzwerk von 60 DJs

Challenge

- ▶ Kunden, Partner (DJs) und Mitarbeiter vernetzen
- ▶ Mitarbeiter und Partner (DJs) = 1 Sales Team
- ▶ Wenige Mitarbeiter, zahlreiche Anfragen, saisonbedingte Stosszeiten

Salesforce Lösung

- ▶ Online-Portal für DJs (Community Cloud)
- ▶ Kollaborationsplattform (Chatter)
- ▶ Automatisierte Vertriebslösung

Resultat (erreicht in 5 Projekttagen)

- ▶ DJs haben Zugriff auf Kundendaten via Online-Portal
- ▶ Mitarbeiter kommunizieren mit DJs über internes Netzwerk
- ▶ Automatisierte Anfragebeantwortung, Angebote, Auftragserteilung und Bestätigungen

* Referenz auf Anfrage



Was erreichen SIE mit Salesforce?

1. Sofort loslegen durch Out of the Box CRM Lösung
2. Schnell erweitern durch AppExchange* Marktplatz
3. Auf einfache Weise eigene Apps bauen mit App Buidler
4. Personalisieren und integrieren mit der Metadata Plattform
5. Automatische Wartung und Upgrades durch Multi-tenant Plattform
6. Verfügbarkeit, Sicherheit, Zertifizierung**
7. Innovative und nachhaltige Lösung von Cloud Leader
8. Erfolgreiche Service-Profit Chain (Salesforce Kundenzufriedenheit: 93%)

*AppExchange: <https://appexchange.salesforce.com/>

** Trust.salesforce.com: <https://trust.salesforce.com/de/>



Wie packen Sie Ihr CRM Projekt an?

Kundenbeziehungsmanagement (CRM) betrifft Technologie, Prozesse und Kompetenzen.

CRM Technologie

- ▶ Technologie automatisiert Ihr Unternehmen
- ▶ Obsolete Technologie hemmt Ihr Streben nach Innovation

CRM Prozesse

- ▶ Geschäftsprozesse strukturieren Ihre Aktivitäten
- ▶ Undefinierte Prozesse kosten Sie Zeit und Geld.

CRM Kompetenz

- ▶ Kunden sind das Lebenselixier Ihres Unternehmens
- ▶ Mangelhafte Kompetenzen gefährden Ihre Kundenbeziehungen

Beantworten Sie 15 Fragen, damit Sie Ihr CRM erfolgreich bewältigen!

www.smartrms.com/de/crmchallenge



Vielen Dank!

www.salesforce.com/de

www.smartrms.com/de

