

Von Schnelligkeit und Flexibilität

Success Story mit der Schoeller Werk GmbH & Co. KG



Customer Success im Sales

Einführung eines CRM-Systems mit der Salesforce Sales Cloud

Gerade in der heutigen Zeit wird es immer wichtiger, in kürzester Zeit Informationen über Vertriebsvorgänge abzurufen. Vor allem die zunehmende Vernetzung von unterschiedlichen Systemen spielt dabei eine zentrale Rolle. Wie man in diesen Zeiten mithilfe der Sales Cloud flexibel bleiben kann: Das Schoeller Werk hat mit der Einführung des Systems einen wichtigen Schritt zur Weiterentwicklung des Vertriebs eingeläutet.

Mit der Implementierung der Sales Cloud und unserer Salesforce Beratung haben wir innerhalb kürzester

Zeit ein Erfolgsmodell geschaffen mit hervorragenden Ergebnissen. Eine gemeinsame Erfolgsstory in einer Zeit, in der „Schnelligkeit und Flexibilität“ immer wichtiger werden.

Erfahren Sie, wie der führende Hersteller von längs-nahtgeschweißten Edelstahlrohren es schafft, mithilfe der Einführung der Salesforce Sales Cloud seine Effizienz zu steigern.



Hauptsitz: Hellenthal
Branche: Bergbau & Metallverarbeitung
Mitarbeiter: ~ 1000
Cloud-Lösung: Salesforce Sales Cloud
Anzahl User: 30 Lizenzen
Web: www.schoellerwerk.de



Ausgangslage

Wir unterstützen unseren Kunden bei der digitalen Transformation von Geschäftsprozessen mit den Produkten Salesforce Sales Cloud und einer bidirektionalen MS Navision Dynamics Anbindung. Es ging vor allem darum, dass viele Prozesse bisher nicht automatisch erfasst, beziehungsweise in manuellen Insel-Lösungen wie Excel abgebildet wurden. Die Bewertung der Aktivitäten mit dem Kunden und am Markt waren

hierdurch deutlich schwerer durchzuführen. Vor allem war die Angebotsnachverfolgung nicht transparent und erfolgte ohne technische Unterstützung. Ein 360° Blick auf den Kunden war nicht gegeben. Nicht zuletzt ging es um die Automatisierung von Vertriebsprozessen, um die Leadkosten zu senken und gleichzeitig Leads und Umsatz zu steigern.

Ziele

Zielsetzung war es, einen 360° Blick auf die Kunden zu erhalten und Vertriebsprozesse optimaler erfassen und steuern zu können. Informationen aus dem bestehenden ERP-System sollten auf einer zentralen, digitalen CRM-Plattform, idealerweise auch verbunden mit den Aktivitäten aus Vertrieb, gebündelt werden. Weitere Ziele waren, unter anderem, steigende

Mitarbeiterproduktivität, effektivere Kundenbewertungen, höhere Datenqualität, Leadmanagement, Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Unterstützung des kompletten Verkaufsprozesses.



„Die Zusammenarbeit war über den gesamten Zeitraum der Salesforce-Einführung durchweg sehr gut strukturiert, professionell und zielführend. Wir konnten somit das neue CRM-System erfolgreich implementieren und dem Vertrieb ein multifunktionales Werkzeug zur Verfügung stellen. Unsere Erwartungen an das Projekt wurden vollkommen erfüllt.“

Benjamin Wienand

Vertriebsentwicklung & - Controlling - Schoeller Werk GmbH & Co. KG

Anforderungen und Lösung

- Scoping Workshops (Analyse und Beratung) zur Spezifikation von Anforderungen, Priorisierung und Definition von Prozessen
- Vorbereitung Architektur Sales Cloud zur Einbettung des Projektabschnittes
- 360° Blick auf Kunden, Erfassung der vollständigen Kundenkommunikation u.a. mit individuellen Berichtsberichten
- Durchgängiges Angebotsmanagement mit Fokus auf die Nachverfolgung von Angeboten
- individuelle Vertriebsplanung
- Zielgerichtetes Nachgehen von Leads
- Bidirektionale ERP-Schnittstelle zu MS Navision Dynamics

Nutzen u.a.:

- Zusammenführen von Datensilos in einem Single Source of Truth
- Prozessoptimierung & -automatisierung
- Verbesserung der Datenqualität
- Bessere Transparenz der Nachverfolgung von Angeboten
- Abstimmungen innerhalb des Vertriebs und der einzelnen Vertriebsteams können transparent und Kunden- bzw. Angebotsbezogen abgebildet werden

Strategie

Insgesamt wurden zur Projektplanung drei gemeinsame Workshops durchgeführt. In einem ersten Workshop wurde die Bedarfsermittlung aufgenommen. Anschließend folgte ein Workshop mit dem Vertrieb, an dem Vertriebsprozesse erfasst und über mögliche Verbesserungsvorschläge diskutiert wurde. Ein weiterer Workshop erfolgte mit der IT, bei dem unter anderem die Abstimmungen über die Konfiguration von Salesforce, Talend und der Schnittstelle zu MS Navision Dy-

namics erfolgte. Es folgte die enge Projektbetreuung während der Konfiguration, Implementierung, Tests und Schulungen. Alle Schritte wurden von comselect eng betreut. Auf Fragen und Anpassungswünsche wurde schnell und effektiv reagiert. Die Zusammenarbeit zwischen der Schoeller Werk Projektgruppe bestehend aus IT und Vertrieb zusammen mit der comselect war sehr gut und zielführend.

Ergebnis

Termintreu und budgettreu: Mit der Unterstützung von comselect erfasst das Schoeller Werk, seit der Einführung der Sales Cloud, jedes Angebot in den Opportunities und hat hierdurch eine deutliche Transparenz geschaffen und die strukturierte Nachverfolgung von Angeboten bereits etabliert. Die Mitarbeiter haben schnell die Vorteile des Systems erkannt und arbeiten intensiv mit den neuen Funktionalitäten. Zusätzlich hat das Schoeller Werk nun schneller Zugriff auf vertriebsrelevante KPIs und Auswertungen, die zuvor manuell ermittelt werden mussten und es dadurch nicht möglich war, schnell mit den daraus resultierenden Ergebnis-

sen zu arbeiten. Des Weiteren können Aktivitäten und Kundenkommunikation zentral erfasst werden und somit ein effizienter und besserer Informationsaustausch ermöglicht werden. Prozesse wie das Lead- und Opportunitymanagement konnten zentralisiert in das CRM-System überführt werden. Sehr zentral hierbei ist die Unterstützung des Vertriebsteams in ihrer alltäglichen Arbeit und die Optimierung der Steuerung des Vertriebs. Durch die Einführung von Salesforce als vertriebsunterstützendes System können die Vertriebsmitarbeiter ihren Fokus noch stärker auf ihre Kunden und deren Betreuung legen.



comselect Projektmethodik

comselect und Schoeller Werk realisierten das Projekt unter Einsatz des agilen Projektverfahrens, bei dem unter anderem ein Perspektiv-Wechsel vorgenommen wird, um die Anforderungen des Endkunden im Serviceportal sichtbar zu machen. In Wochen-Zyklen wurden Umsetzung und Ergebnisse sowie der Stand der Dinge diskutiert. Dabei bekommt neben dem „Wie“ das „Warum“ eine entscheidende Bedeutung. Der Vorteil für den Kunden: Bereits nach kurzen Zyklen werden Ergebnisse sichtbar, die bewertet und optimiert werden können. Daraus ergibt sich ein Höchstmaß an Transparenz und Flexibilität.

Schoeller Werk GmbH & Co. KG

Schoeller Werk GmbH & Co. KG mit Sitz in Hellenthal ist einer der international führenden Hersteller von längsnahtgeschweißten Edelstahlrohren. Das richtungweisende Unternehmen entwickelt seine Anlagentechnik und sein Produktprogramm entsprechend den Kundenwünschen und Marktanforderungen kontinuierlich weiter.



comselect - Salesforce Gold Partner

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Digitalprojekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert.

Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage



Bernd Bittner
Sales Director
+49 (621) 76133 - 500
b.bittner@comselect.de

comselect GmbH
Theodor-Heuss-Anlage 12
68165 Mannheim
www.comselect.de

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.

