



Customer Relationship Management mit salesforce.com



Hochspezialisiert und fokussiert

AVENDIO – UNTERNEHMENSPROFIL IM ÜBERBLICK

- Deutschlands führende Unternehmensberatung für Kundenbeziehungsmanagement (CRM) mit salesforce.com
- **Zertifizierter Beratungspartner** mit langjähriger Erfahrung und individuellen Kundenlösungen - **100% salesforce.com**
- Salesforce.com-Zertifiziert mit **umfassenden Referenzen** und **maßgeschneiderten Entwicklungslösungen**
- Projektsprachen **Englisch** und **Deutsch**
- Standort Hamburg, **weltweit** im Einsatz mit z. Zt. 10 Mitarbeitern
- Seit 2005 Entwicklungen auf **AppExchange** wie QuoteGenerator oder OnlineMediaSolution



LEISTUNGSSPEKTRUM

- ***Datenmigration, Datenmanagement*** – vom Initialimport über das systematische Lead- und Dublettenmanagement
- ***Projektmanagement*** – Steuerung der Projekte sowie individuelle Einbindung vorhandener Kundenressourcen
- ***Customising*** – Adaption der Geschäftsprozesse, optimale Einbindung in das salesforce.com Datenmodell
- ***Integration*** – Anbindung von Bestandssystemen (ERP, DataWareHouse, AdServer, etc.) über automatisierte Schnittstellen. Entwicklung von kundenspezifischen Erweiterungen. Hosting
- ***Strategie-/Prozessberatung*** – Entwicklung und Umsetzung kundenspezifischer Vertriebsstrategien. Coaching.
- ***Health Check*** – Identifikation von Verbesserungspotenzialen und Umsetzung
- ***Produktentwicklung*** - Entwicklung von Standardlösungen auf Appexchange



Wir setzen auf Kompetenz und Erfahrung – für Ihren Erfolg!

AVENDIO - MITARBEITERPROFIL

- Leitlinie für unseren Projekterfolg ist die maßgeschneiderte **Adaption Ihres individuellen Geschäftsprozess** auf salesforce.com
- Dieses erfordert erfahrene Berater mit umfassender Projekterfahrung und systematischer Weiterbildung
- Unsere Senior-Berater (Beratung und Entwicklung) haben mindestens **10 Jahre Berufserfahrung** davon mindestens fünf ausschließlich in CRM-Projekten
- Sie bestimmen unseren Projektanteil: Von **punktuellem Unterstützung** im Bereich Customizing, Import, Entwicklung bis zur **umfassenden Projektverantwortung und -umsetzung**.



Referenzen



basan GmbH



BERCHTOLD Holding GmbH



SevenOne Interactive GmbH



Dow Jones News GmbH



eBay Advertising Group GmbH



vodafone

Vodafone D2 GmbH



EMI Music Publishing Germany GmbH



Good Technology



TOMORROW FOCUS Portal GmbH



INFO Gesellschaft für Informationssysteme AG



InteractiveMedia CCSP GmbH

vwdgroup:

vwd Vereinigte Wirtschaftsdienste AG



JobScout24 GmbH



Plasmatreat GmbH

Weitere Referenzen:

[APRIL Financial Services AG](#)

[Asknet AG](#)

[Atrada Trading Network AG](#)

[autinform AG](#)

[Börse Berlin AG](#)

[buergerbau AG](#)

[CHIP Xonio Online GmbH](#)

[Dahlmann & Pempelfort GbR](#)

[Deutsche Telekom AG](#)

[eBay International AG](#)

[Enterasys Networks Germany GmbH](#)

[Fox Mobile Distribution GmbH](#)

[INFO AG HEINEUNDPARTNER](#)

[Kofax Benelux NV/SA](#)

[LANDesk Software GmbH](#)

[Logica Deutschland GmbH & Co. KG](#)

[meetyoo conferencing GmbH](#)

[MINICK \(Germany\) AG](#)

[Mirando GmbH & Co KG](#)

[NSM Löwen Entertainment GmbH](#)

[nugg.ad AG predictive networks](#)

[OB10 Ltd.](#)

[Office Furniture Service, Inc.](#)

[P21 GmbH](#)

[Oracle | Primavera](#)

[Quescom SA](#)

[S4M - Solutions for Media GmbH](#)

[Schaerer Mayfield Medical AG](#)

[Scout24 Holding GmbH](#)

[Scout24 Service GmbH](#)

[Sirona Dental Systems GmbH](#)

[Streif Baulogistik GmbH](#)

[Swisscom AG](#)

[VeriSign Deutschland GmbH](#)

[Vicon Motion Systems Limited](#)

[Vodafone D2 GmbH](#)

[wallstreet:online AG](#)

[Xenagos GmbH](#)

[Zend Technologies GmbH](#)

Success Story: VWD Group stoppt Wachstumsbremser mit internetbasiertem CRM



"Durch die vielfältigen Schnittstellen und multilingualen Versionen von Salesforce CRM können wir die internationale Expansion unserer Unternehmensgruppe optimal begleiten und den Transparenzanforderungen an ein börsenorientiertes Unternehmen gerecht werden."

Silvia Göbel
Head of Sales Operations & Training Management

Herausforderung

- Als Full-Service-Anbieter für das Wertpapiergeschäft verfügt die vwd group über ein breites Angebot an standardisierten Marktdatensystemen, browserbasierten Applikationen sowie Transaktions- und Portfoliomanagement-Lösungen. Ein Erfolgskonzept, wie die Umsatzzahlen belegen.
- Durch die fortschreitende internationale Expansion sammelten sich bei der vwd group fast ein Dutzend verschiedener CRM Lösungen – vom maßgeschneiderten System bis hin zur provisorischen Exceltabelle. Der Börsengang brachte außerdem zusätzliche Anforderungen für Buchhaltung und Controlling mit sich.
- Rund 400 Mitarbeiter an 15 Standorten in Europa stehen täglich vor der Herausforderung den Bedarf der Kunden richtig zu verstehen und den Vertrieb optimal auf Termine vorzubereiten. Bei der Arbeit im Asset Management, Retail Banking oder Wealth Management sind aktuelle Informationen unverzichtbar.
- Das bestehende CRM System im Kundenservice war sehr spezifisch auf einzelne Bedürfnisse angepasst. Die Lösung passte jedoch nicht auf die Bedürfnisse anderer Abteilungen und internationaler Tochterunternehmen.

Lösung

- Salesforce CRM erfüllte alle Anforderungen für ein zentrales CRM-System mit professionellen Datenbank und Reportingtools. Außerdem entsprach die einfache Anpassbarkeit und extreme Erweiterbarkeit den dynamischen Anforderungen der expandierenden Gruppe.
- Integrierte Best-Practice-Ansätze beschleunigten die Implementierung, eine langwierige und kostenintensive Programmierung und Entwicklung der Lösung entfiel vollkommen. Dank umfangreicher Standardschnittstellen fiel auch die Anbindung an bestehende Systeme leicht.
- Sechs Monate lang unterzog ein Team aus interner IT, Marketing, Customer Service und Sales das System intensiven technischen und praktischen Leistungstests. Danach war klar: Es führt kein Weg vorbei an salesforce.com.

Ergebnisse

- Nach dem Ende der Pilotphase gingen 60 Anwender mit dem System live. Alle angeschlossenen Abteilungen – vom Backoffice über Finanzbuchhaltung und Marketing bis hin zum Produktmanagement – profitieren von dem Plus an Transparenz in den unternehmensweiten Prozessen.
- In weniger als einem Jahr hat die vwd group alle Projektphasen abgeschlossen und blieb mit einem Budget von 100.000 Euro – inklusive der Projektberatung durch den salesforce.com Partner Avendio – noch unter den Vorgaben. Rund 8.000 Euro werden monatlich für Lizenzkosten fällig.
- Die vwd group plant Salesforce CRM in den kommenden drei Monaten auf die internationalen Töchter und weitere Mitarbeiter im Customer Service auszurollen – damit wächst das System noch einmal um zusätzliche 150.00 Datensätze.

Success Story:

Budgetrahmen um 10 Prozent unterboten – Projekt früher abgeschlossen als geplant



Herausforderung

- CRM-System verlor stetig an Nutzerakzeptanz
- Instabilität des Systems
- Keine automatisierten Workflows
- Überschreitung der Reportingkapazität bei einer Datenmenge von 110.000 Kundenaccounts

Lösung

- Implementierung von Salesforce für 50 Mitarbeiter in Geschäftsführung, Vertrieb (Innen, Außen Support), Service, Controlling und Marketing zur Schaffung.

Ergebnisse

- Hohe Nutzerakzeptanz
- Allgemeine Effizienzsteigerung
- Automatisierte Lead-Erstellung und Zuteilung
- Besseres Reporting
- Integrierte Wettbewerbsanalyse
- Kurze Implementierung unter Budget
- Keine Up-Front-Investitionen in Technologie nötig

Vollständige Geschichte

Als Tochter der zur Deutschen Telekom gehörenden Scout24-Gruppe ist die JobScout24 GmbH den meisten deutschen Internetnutzern bekannt. Das Unternehmen bietet einen der größten deutschsprachigen Karrieremärkte für qualifizierte Fach- und Führungskräfte und richtet im Schnitt über 22.000 Stellenangebote namhafter Unternehmen an rund 3,14* Mio. potenzielle Nutzer. Seit dem Start im Jahr 2000 haben unzählige Unternehmen über JobScout24 Stellenanzeigen geschaltet. Es ist leicht nachvollziehbar, dass das CRM-System der JobScout24 GmbH, das jedes Unternehmen in Deutschland als potenziellen oder bestehenden Kunden verwalten muss, mit einer besonders großen Datenflut konfrontiert wird.

Probleme mit dem Client-Server-System

Das seit 2002 genutzte Client-Server basierte CRM-System stieß bei dem sehr großen Datenbestand (ca. 110.000 Firmen) im Herbst 2005 an die Grenzen seiner Reportkapazität. Zunehmende Instabilität, schwache Performance und die nicht ausreichend vorhandene Möglichkeit, Workflows zu automatisieren, resultierten in einer stetig abnehmenden Userakzeptanz. Im Herbst 2005 reifte die Entscheidung, im Rahmen einer Evaluierungsphase Ausschau nach einer neuen, zukunftsweisenden Lösung zu suchen.

Nach einem intensiven Vergleich verschiedener Anbieter entschied man sich bei der JobScout24 GmbH für die webbasierte CRM-Lösung des Marktführers salesforce.com.

Bereits vor Vertragsabschluss wurde aus allen beteiligten Unternehmenseinheiten ein Key User ausgewählt, der für die Definition der abteilungsspezifischen Anforderungen zuständig war. Die Integration des Endanwenders in den Implementierungsprozess war der Projektleitung von Anfang wichtig, da eine Vereinfachung und Verbesserung der täglichen Arbeit mit System als Hauptkriterium für den Erfolg des Projekts angesehen wurde.

Implementierung schneller und preisgünstiger als erwartet

Insgesamt 50 Anwender nutzen Salesforce seit dem 01.08.2006 bei der JobScout24 GmbH. Zwischen Entscheidung für die neue Lösung und Go Live-Termin vergingen exakt 123 Tage, somit gelang die Implementierung nicht nur schneller, sondern auch günstiger als geplant: „Wir haben mit dem neuen System einen erstaunlichen Start hingelegt“, sagt Johannes Hack, Chief Executive Officer bei der JobScout24 GmbH. „Es ist uns gelungen, das unternehmensweite Projekt 14 Tage vor dem ursprünglich geplanten GoLive-Termin abzuschließen, und das zu einem Preis, der 10 Prozent unter dem avisierten liegt. Damit können wir auf eines der wenigen CRM-Projekte in Deutschland verweisen, das ‘under time and budget’ und dennoch mit höchster Qualität realisiert wurde.“

Effizienter und produktiver

Als Implementierungspartner fungierte die Avendio GmbH, die Salesforce schon beim Online-Technikmarkt ElectronicScout24 ausgerollt hatte. So konnten die Möglichkeiten von Salesforce weiter ausgeschöpft und Vorteile nutzbar gemacht werden, an die ursprünglich gar nicht gedacht wurde. Heute werden Wettbewerbsdaten automatisch in Salesforce integriert und stehen dem Vertrieb somit als wichtige Information zur Verfügung. Auch der Angebotsprozess konnte mit Hilfe von Avendio um 40 Prozent schneller und somit produktiver gemacht werden.

Weitere Vorteile kommen innere Arbeitsabläufen zugute: Verschiedene interne Prozesse, die mit dem alten System komplex schienen, wurden mit Salesforce vereinfacht und effizienter: Die Genehmigung von Pricinganträgen verläuft nun zum Beispiel so ab, dass vorgegebene Richtlinien automatisch eingehalten werden. Der Reportingaufwand wurde auf ein Minimum reduziert, individuelle Statistiken und Dashboards sind per Mausklick verfügbar. Die wichtigsten Argumente, die letztendlich jeder CRM-Implementierung zugrunde liegen, wurde allemal erreicht: Die Datenqualität ist besser als je zuvor und ein 360°-Grad Blick auf die Kunden ist garantiert.

Neben der gesamten Vertriebsabteilung (Innen, Außen, Vertriebssupport) von JobScout24 nutzen auch die Geschäftsführung, das Controlling, der Kundenservice und das Marketing die neue Lösung, die wie jede On-Demand-Lösung den IT-Aufwand drastisch verkürzt. Wie alle Salesforce-Kunden profitiert auch JobScout24 davon, dass für Wartung keine Kosten anfallen und Versionsupgrades über Nacht vonstatten gehen.

Pläne für die Integration von Drittsystemen und eine weitere Individualisierung von Salesforce sind bereits in vollem Gange. So wird momentan die Webdatenbank mit der On-Demand-Lösung verbunden. Auch die AppExchange-Directory mit ihren über 400 verfügbaren On-Demand-Applikationen, könnten in Zukunft eine wichtige Rolle spielen, sagt Johannes Hack: „Wir evaluieren gerade die auf AppExchange neu zur Verfügung gestellte Schnittstelle zu Navision. Eine Integration von Back-End-ERP und Front-End-CRM erscheint uns momentan sehr sinnvoll“, so der CEO von JobScout24.

“Wir freuen uns sehr über den positiven und schnellen Projektverlauf bei JobScout24“, sagt Peter Steidl, Geschäftsführer von salesforce.com in Deutschland, Österreich und der Schweiz. “Der Wechsel auf On-Demand CRM bringt nach Analysen der Kapitalrendite in den allermeisten Fällen deutlich mehr als Anpassungen am Altsystem, dessen Tage durch die Ablösung von traditionellen Client-Server-Systemen durch On-Demand ohnehin gezahlt sind.”

Success Story:

QuesCom assoit son développement commercial international sur les solutions Salesforce.com

« Sans les outils Salesforce.com, nous n'aurions pas pu soutenir notre croissance, développer nos ventes à l'international et maîtriser nos relations avec plus de 2 000 clients dans 40 pays. Nous apprécions particulièrement de bénéficier, automatiquement et sans coût supplémentaire, des améliorations fonctionnelles de Salesforce.»

Robert Urban

Vice President Sales & Marketing

Défi

- QuesCom doit gérer à partir de la France, du Royaume Uni et de l'Allemagne plus d'une centaine de revendeurs à valeur ajoutée répartis dans le monde entier.
- Avec plus de 75% du CA réalisé à l'international et 30% en dehors d'Europe, les équipes commerciales de QuesCom doivent partager en temps réel les informations, contacts, devis et suivis de commandes de plus de 2 000 clients.
- QuesCom cherchait une solution de CRM collaborative, simple à déployer et à administrer.
- QuesCom voulait intégrer les flux de gestion commerciale de son ERP (devis, commande, facturation et paiement) directement avec les données de sa solution de CRM.

Solution

- QuesCom a commencé par déployer Salesforce en 2005 auprès de 10 collaborateurs pour remplacer une solution logicielle inadaptée et en récupérer les informations.
- Dans une première étape, QuesCom s'est concentré sur l'amont du cycle de vente : l'optimisation du suivi des prospects et des opportunités commerciales grâce à plusieurs tableaux de bord.
- A l'aide d'un développement réalisé par AVENDIO, intégrateur Sales Force agréé, l'ERP Sage et la solution Salesforce ont été intégrés pour échanger leurs données, éviter les doubles saisies et permettre aux équipes opérationnelles et commerciales de partager les mêmes informations.
- Aujourd'hui, Salesforce est utilisé quotidiennement par 20 personnes.
- QuesCom va prochainement ouvrir sa solution de CRM à ses équipes de support technique qui pourront ainsi partager leurs informations avec les commerciaux. La gestion de la relation client couvrira alors la totalité du cycle de vente et chaque collaborateur de QuesCom disposera d'une vision complète du client.

Résultats

- QuesCom utilise ses données Salesforce pour plus de 30 campagnes marketing par an. Les emailings sont envoyés par un outil indépendant et les résultats des campagnes sont réintégrés dans Salesforce pour permettre un suivi complet.
- Les données clients sont disponibles 24h sur 24 et 365 jours par an sans effort d'administration ni investissement dans une architecture informatique complexe.
- Grâce aux modules d'autoformation, les nouveaux utilisateurs sont opérationnels en seulement quelques heures même sur des fonctionnalités avancées telles que les prévisions de vente.
- Des tableaux de bord spécifiques répondent aux besoins du Management, des équipes commerciales et de chaque collaborateur.