



Salesforce @ vwd group – Mobilising Sales

Silvia Göbel
Frankfurt, 08.10.2009

Inhaltsübersicht

vwd group – Kurzprofil

Ausgangssituation

Start einer integrierten Customer Experience Strategie

Business- und Projektziele

Salesforce-Nutzung (Status Quo)

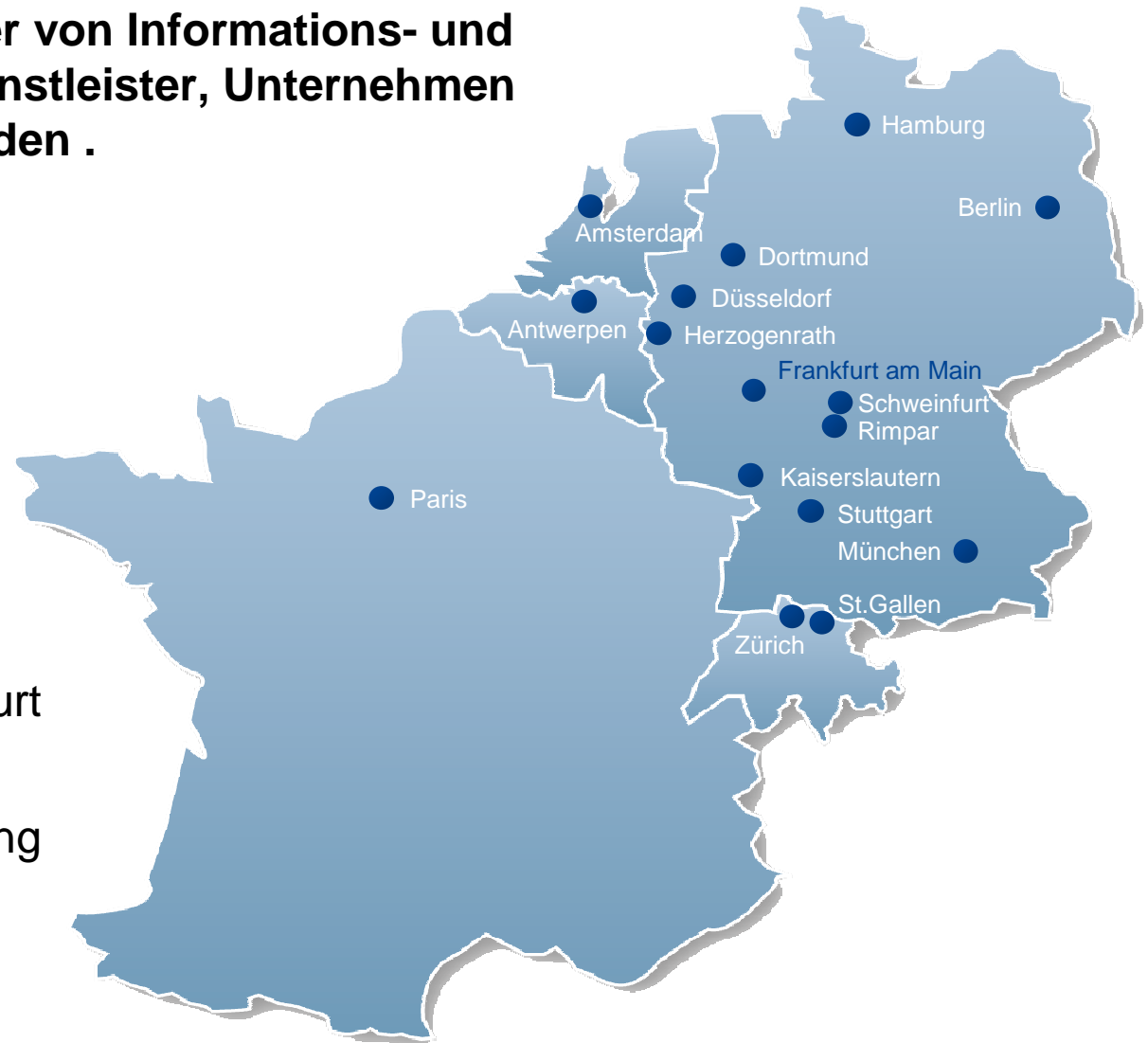
Ergebnisse & Fakten

Lessons Learned

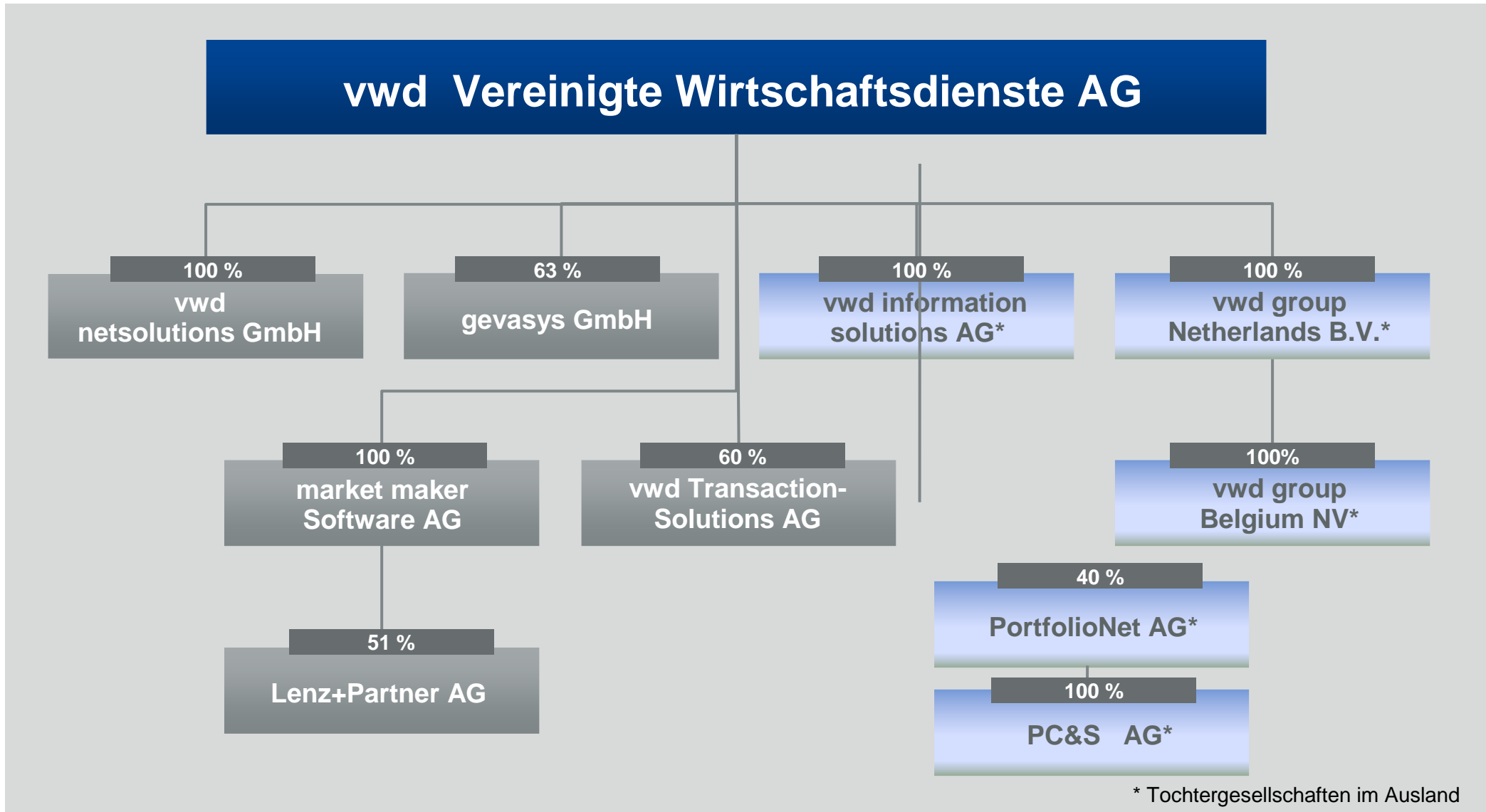
vwd group in Zahlen

Ein führender europäischer Anbieter von Informations- und Technologielösungen für Finanzdienstleister, Unternehmen und Medienhäuser sowie Privatkunden .

- Umsatzerlöse 2008: **73,4 Mio. €**
- Umsatzwachstum vwd group 2007 auf 2008: **12,7 %**
- **450** Mitarbeiter
- **16 Standorte** mit Zentrale in Frankfurt a. M.
- Seit **60 Jahren** eine führende Stellung im deutschen Markt



Unternehmensstruktur



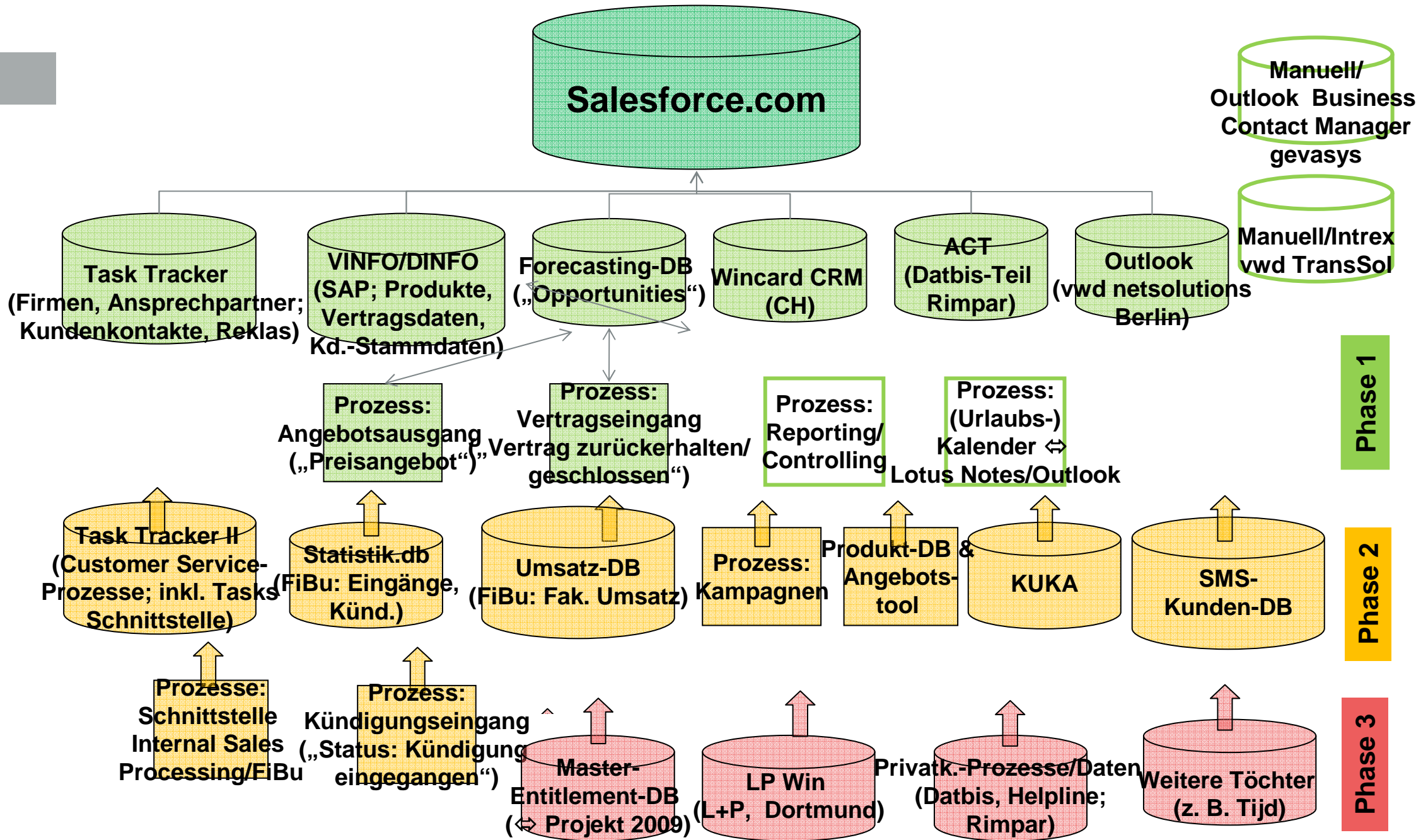
* Tochtergesellschaften im Ausland

Womit alles begann...

- Komplexe, dynamisch wachsende Unternehmensstruktur
- Parallel-Vertrieb: ‚bunte‘ Vertriebsteams verschiedener Geschäftsbereiche
- Keine Transparenz, kaum Synergien
- 20 verschiedene Datenbanken mit Vertriebs-, Produkt-, F&A-Informationen
- Neues Vorstandsressort mit neuem Vorstand Sales & Customer Service
- Management-Reporting „via Rückspiegel und im Nebel“:
kein „echter“ Vertriebs-Forecast, nur Umsatzziele und Umsatzreporting



Datenbankübersicht – vwd group Sales



Start einer integrierten Customer Experience Management Strategie

Business- und Projektziele I

- Serviceführerschaft
- Kundenfokus – „one face to the customer“
- Ressourcenoptimierung – schneller, dynamischer, besser ...
- Mehr Transparenz über Aktivitätsniveau (Vertriebs(zahlen-)qualität)
- Cross-Selling-Potentiale mit 1 integrierten Lösung – mehr Umsatz



Start einer integrierten Customer Experience Management Strategie

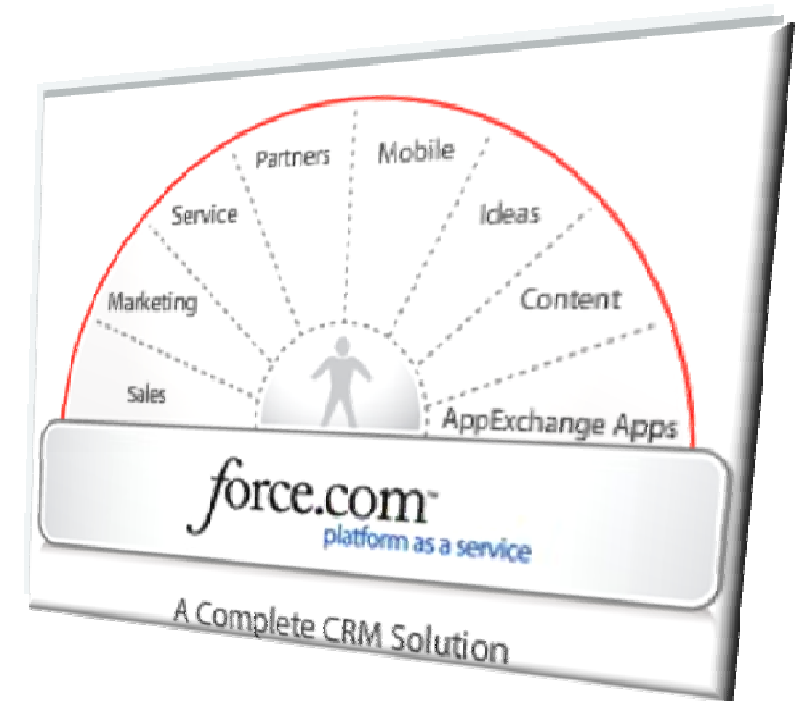
Business- und Projektziele II

- Vertriebssteuerung (Cockpit) – ex-ante statt ex-post
- Skalierbare, flexible Plattform für unternehmerische Veränderungen (Vertriebsumstrukturierung und Expansion)
- Plattform für zielgruppenspezifische Segmentierung und Vermarktung (Kundensegmentanalysen)
- Gesamtlösung auch für nachgelagerte Vertriebsprozesse: Backoffice, F&A, Service



Entscheidung für Salesforce

- Bekannte Lösung – gute Vorab-Erfahrungen
- Ready-to-use
- Wurde Unternehmensanforderungen an Flexibilität und Skalierbarkeit gerecht
- Schlechte Erfahrungen mit einer Inhouse-Alternative



Salesforce-Nutzung (Status Quo)

- Opportunities (Forecast, Angebots-Tool, Produktkonfigurator)
- Verträge (Statistiken)
- Accounts & Kontakte & Leads (Firmenstammdaten, Ansprechpartner, Prospects)
- Aktivitäten (To Dos) & Kalender (Kommunikation)

The image displays three overlapping screenshots of the Salesforce CRM interface, illustrating the current state of the system.

Top Screenshot: Opportunity FF1

- Header: Opportunity FF1, Druckvorschau | Seite anpassen | L
- Navigation: Produkte (Standard Price Book) [4] | Kontaktrollen [0] | Vertriebsteam [0] | Offene Aktivitäten [0] | Aktivitätsverlauf [0] | Verträge [0] | Partner [0] | Mitb
- Section: Opportunity - Details
- Fields: Opportunity-Datensatztyp, Opportunity-Inhaber, Opportunity-Itr., Opportunity-Name, Accountname, Typ, Änderungsvertrag, Projektantrag

Middle Screenshot: Vertrag V00000782

- Header: Vertrag V00000782, Druckvorschau | Seite anpassen | Layout bearbeiten | Hilfe z
- Navigation: Vermögenswerte [0] | Untergeordnete Verträge [0] | Notiz
- Section: Vertrag - Details
- Section: Vertragsdaten

Vertrag-Datensatztyp	Zusatzvertrag [Ändern]
Vertragsnummer	V00000782
Hauptvertrag	
AutoID	
Accountname	FF1 AG zum Testen
USt-IdNr.	
Beschreibung	Testeintrag!

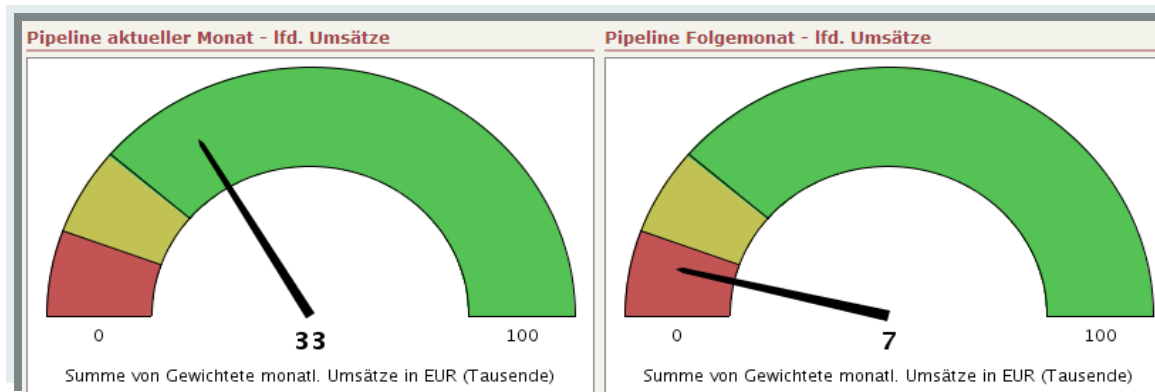
Bottom Screenshot: Geschäftskonto FF1 AG zum Testen

- Header: Geschäftskonto FF1 AG zum Testen, Druckvorschau | Se
- Navigation: Externe IDs [5] | Account-Team [0] | Kontakte [4] | Kontaktrollen [0] | Offene Aktivitäten [0] | Aktivitätsverlauf [10+] | Opportunities [10+] | Kunden: Mitbewerber (Account) [0] | Notizen & Anhänge [1] | Externe Anhänge [1] | Kontrahierte Produkte [0] | Verträge [9] | Ac
- Section: Geschäftskonto - Details
- Buttons: Bearbeiten, Löschen, Freigabe
- Fields:

Account-Datensatztyp	Interessant [Ändern]	Telefon	0123 45678
Accountinhaber	Silvia Göbel [Ändern]	Fax	0123 45690
Accountname	FF1 AG zum Testen [Hierarchie anzeigen]	E-Mail	
Übergeordneter Account		Website	
Kundenerfassung im Tracker gewünscht	<input type="checkbox"/>	Bewertung	A
Korrektur Rechnungsadresse gewünscht	<input checked="" type="checkbox"/>	Persönliche Einschätzung	
Accounts_ohne_SMS	<input checked="" type="checkbox"/>	Branche	Banken
Inhaber auf mich umstellen	<input checked="" type="checkbox"/>	Subbranche	Vermögensv
Mich ins Account-Team aufnehmen	<input checked="" type="checkbox"/>	vwd-Geschäftsfelder	MDS
Typ Symbol			
Beschreibung	http://spreadsheets.google.com/ccc?key=pVr38giE2CAahH9i0lvZ8SQ&inv=aneuefeind%40vwd.com		

Salesforce-Nutzung (Status Quo)

- Kampagnen
- Dashboards
- Berichte (Pipeline, Snapshot, Controlling, Selbstmanagement)



02 Pipeline-Bericht

Opportunity-Inhaber	Accountname	Schlusstermin	Produktfamilie	Produktname	Typ	Wahrscheinlichkeit (%)
Opportunity-Inhaberalias: abeis (19 Datensätze)						
Opportunity-Name: Angebot mmf (6 Datensätze)						
Achim Beisswenger	Captura Management GmbH	30.06.2009	mmf [advisor]	vwd market manager Lizenz	Neuvertrag	25%
Achim Beisswenger	Captura Management GmbH	30.06.2009	mmf [advisor]	Content Paket [advisor]	Neuvertrag	25%
Achim Beisswenger	Captura Management GmbH	30.06.2009	mmf [advisor]	Backendbetrieb (1-2)	Neuvertrag	25%
Achim Beisswenger	Captura Management GmbH	30.06.2009	mmf [advisor]	Setup Controller	Neuvertrag	25%
Achim Beisswenger	Captura Management GmbH	30.06.2009	mmf [advisor]	Support (1-2 Arbeitsplätze)	Neuvertrag	25%
Achim Beisswenger	Captura Management GmbH	30.06.2009	mmf [advisor]	Basic Package (4 Std.)	Neuvertrag	25%
Opportunity-Name: Angebot nm 4.0 (8 Datensätze)						



Salesforce-Nutzung (Status Quo)

Jetzt:

- Über 90 User (Sales-Management, Sales, Sales-Backoffice, Controlling, F&A/Abwicklung, Marketing, IT)
- Deutschsprachig (Deutschland und Schweiz)

Projektiert:

- Service-Integration (CTI)
- Weitere Internationalisierung (Niederlande, Belgien, Frankreich)
- Weitere Prozessoptimierungen (elektronische Workflows/Freigaben statt Papier)



Ergebnisse

- Holistischer Blick auf unternehmerische Gruppen-Performance
- Vielseitige Reporting-Möglichkeiten (Selbst-/ Management)
- Besseres Risikomanagement (gesetzl. Verpflichtung des Börsengangs)
- Steigende Lead-/Datenqualität durch konsequente Performance-Messung und Bewusstsein der Kontrolle, Automatismen und Pflichtfelder)
- Höhere Pro-Kopf-Produktivität (+ 29 %): Brutto-Umsatz \uparrow mit \downarrow Verkäufern



Ergebnisse

- Transparenz - wichtige Kundendaten in 1 zentralen Datenbank
- Bessere Kundendatenqualität (Auskunftsmöglichkeiten)
- Aktives Kampagnenmanagement und zielgerichtetes Marketing
- Zahlreiche Kommunikations- und Dokumentationsmöglichkeiten
- Optimalere Ressourcensteuerung



Fakten

- IT-Support durch CRM-Beratungsfirma Avendio
- Kosten in den letzten 15 Monaten von 210.000 EUR für Implementierung & Lizenzen (inklusive Beraterhonorare) bei derzeit über 90 Nutzer in 16 Standorten
- 8.000 EUR Monatliche Lizenz- und Hostingkosten
- 200 Manntage:
- Projektstart im Februar 2008
- Live-Gang (Phase 1) mit Sales nach 3 Monaten



Lessons Learned

- Laufender Change Management-Prozess
- Voraussetzungen:
 - Management-Unterstützung
 - Druck von oben
 - Permanentes Schulen und Kommunizieren (der Vorteile)
 - Vielseitigkeit und Flexibilität (Plan B)
- Achtung – Gegenwind !





Schritt für Schritt
zum Erfolg

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Silvia Göbel

Head of Sales Operations & Training Management

vwd Vereinigte Wirtschaftsdienste AG

Tilsiter Strasse 1 | 60487 Frankfurt

Phone: +49 69 50701-275

Fax: +49 69 50701-303

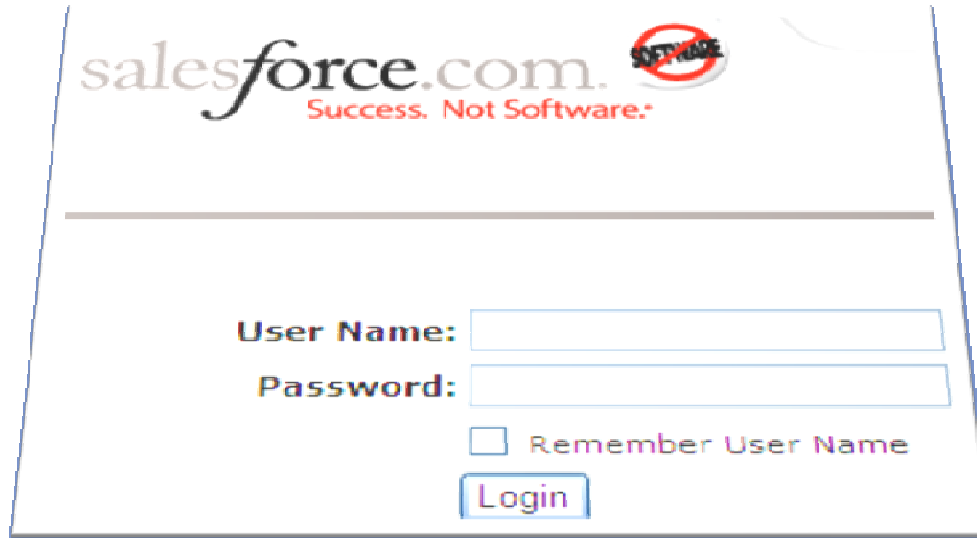
E-mail: sgoebel@vwd.com

www.vwd.com

vwdgroup: excellence in financial solutions

Backup - Screenshots


Login



The image shows a screenshot of the Salesforce.com login page. At the top left, the text "salesforce.com." is displayed in a serif font, with the tagline "Success. Not Software." in red below it. To the right of the logo is a circular watermark with the word "Software" crossed out by a red prohibition sign. Below the logo is a horizontal line. Underneath the line are two input fields: "User Name:" followed by a text box, and "Password:" followed by a text box. Below the password field is a checkbox labeled "Remember User Name". At the bottom of the form is a blue "Login" button.

Startseite

Startseite
Leads
Accounts
Kontakte
Opportunities
TaskTracker
Berichte
Dashboards
Dokumente
Produkte



Suche

Alle durchsuchen ▼

Los!

Auf Elemente beschränken, deren Inhaber ich bin

Erweiterte Suche...

Arthur Arnold bei vwd Vereinigte Wirtschaftsdienste AG
Entdecken

Kalender Neues Ereignis

Montag 05.10.2009

10:00 - 12:00 PM [PM Basisschulung](#) (intern via Netviewer)

Dienstag 06.10.2009

14:00 - 16:00 [Präsentation vwd market manager financials Version 3 \(Pfäffikon\)](#) : [Philippe Felder](#)

Mittwoch 07.10.2009

Quick-Links

- [Accounts zusammenführen](#)
- [Kurzanleitungen](#)
- [vwd Website](#)
- [Intranet](#)

Dokumente suchen

Los!

Produkte suchen

Los!

X	09.02.2009	Kundenpflege	Paul Daldini	Schweiz. National-Ver Gesellschaft
X	16.02.2009	Kundenpflege	Enzo Lüthi	von Graffenried & Part Vermögensverwaltung
X	02.03.2009	nachfassen für vwd mmf	Roger Wermuth	
X	09.03.2009	nächste Kundenpflege		Kuoni Reisen Holding
X	10.03.2009	nächste Kundenpflege	Tobias Schönbächler-Casty	Tarios Finanz AG
X	16.03.2009	nächste Kundenpflege	Beatrice Luternauer	Petroplus Marketing A
X	17.03.2009	nächste Kundenpflege	Daniel Schaffhauser	Contaba Anstalt

[Anzeige erweitern »](#)

News

11.09.2009

(Kunden-) Stammdaten = Leads, Accounts & Kontakte

Lead Mustermann [Druckvorschau](#) | [Seite anpassen](#) | [Layout bearbeiten](#) | [Hilfe zu dieser Seite](#)

« Zurück

Geschäftsaccount Test AG [Druckvorschau](#) | [Seite anpassen](#) | [Layout bearbeiten](#)

Lead -

« Zurück zu Liste: Benutzer

[Account](#)

Kontakt Frau Berta Bertani [Druckvorschau](#) | [Seite anpassen](#) | [Layout bearbeiten](#)

« Zurück zu Liste: Benutzer

[Offene Aktivitäten \[0\]](#) | [Aktivitätsverlauf \[0\]](#) | [Opportunities \[0\]](#) | [Kontrahierte Produkte \[0\]](#) | [Kundenvorgänge \[2\]](#) | [Notizen & Anhänge \[0\]](#)

[HTML-E-Mail-Status \[0\]](#) | [Kampagnenverlauf \[1\]](#) | [Feedback Kampagnen \[0\]](#) | [Kontaktverlauf \[0\]](#)

Kontakt - Details [Bearbeiten](#) [Löschen](#) [Duplizieren](#) [Aktualisierung anfordern](#)

Kontakt-Datensatztyp	[Ändern]	Telefon	0815 123456
Kontaktinhaber	Andreas Neufeind [Ändern]	Weitere Tel-Nr.	
Akad. Titel		Mobiltelefon	
Akad. Titel Sonstiges		Nicht anrufen	<input type="checkbox"/>
Name	Frau Berta Bertani	Fax	
Account	Test AG	Kein Fax	<input type="checkbox"/>
Titel/Position		E-Mail	bertabertani@nix.de
Abteilung		Weitere E-Mail	
zuständig für		Keine E-Mails	<input type="checkbox"/>
zuständig für Produktfamilie		Sprache	deutsch
Rolle	Anwender	Technik_AP	<input type="checkbox"/>
User-ID (InfoScreen)		vwd Citrix	<input type="checkbox"/>
User-ID (mmf)			
Anrede Brief	Sehr geehrte Frau Bertani		
Beschreibung			

Opportunity (= Verkaufsmöglichkeit, Angebot)

Opportunity
Test-Oppty SG - Vertragsangebotstest pm

[Druckvorschau](#) | [Seite anpassen](#) | [Layout be](#)

« [Zurück zu Liste: Benutzer](#)

[Produkte \(Preisbuch 2009\) \[3\]](#) | [Kontaktrollen \[1\]](#) | [Vertriebsteam \[0\]](#) | [Offene Aktivitäten \[0\]](#) | [Aktivitätsverlauf \[0\]](#) | [Verträge \[2\]](#) | [Partner \[0\]](#) | [Mitbewerber \[0\]](#)
[Externe Anhänge \[0\]](#) | [Phasenverlauf \[7\]](#) | [Interne Aufträge \[0\]](#)

Vertragsdetails (Interner Auftrag)

Branchencode ? 10 00 48 10 103 0	Berechnung ab ? Vertragsunterzeichnung
Vertragsbeginn ? 01.07.2009	Datum ?
Mindestvertragslaufzeit ? 48	Sonstiges ?
Rechnungsstellung Jährlich (JJ/01)	

Liefer- und Rechnungsadresse * * * NEU * * *

Rechnungsempfänger (RE) ? FF1 AG zum Testen	Warenempänger (WE) = RE ? <input checked="" type="checkbox"/>
	WE (abweichend vom RE) ig
	WE_Kontakt ?
RE Straße ? Teststraße	WE Straße Teststraße
RE PLZ ? 00000	WE PLZ 00000
RE Stadt ? Musterstadt	WE Stadt Musterstadt
RE Land ? Rumänien	WE Land ITALIEN
RE USt-IdNr. ? 0815	


Betreuung / Provision (Interner Auftrag)

Sales-Management ? <u>Joachim Lauterbach</u>	Beteiligter 1 (B1) ? <u>Avendio</u>
Betreuung durch	Prov.-anteil B1 in % ?
Techn. Dienstleister <u>gevasys mbH</u>	Beteiligter 2 (B2) ? <u>Peyman Kaweh</u>
Abschlussverantw. (AV) ? <u>Silvia Göbel</u>	Prov.-anteil B2 in % ?
Provisionsanteil AV in % ?	

Börseninfos (Interner Auftrag)

Revender <u>Nein</u>	CDS Admin <u>Beauftragung</u>
----------------------	-------------------------------

Vertragsdaten

 **Vertrag**
V00001418

[Druckvorschau](#) | [Seite anpassen](#) | [Layout bearbeiten](#) | [Hilfe zu dieser](#)

« [Zurück zu Liste: Benutzer](#)

[Vermögenswerte \[0\]](#) | [Untergeordnete Verträge \[0\]](#) | [Notizen & Anhänge \[0\]](#) | [Offene Aktivitäten \[0\]](#) | [Kontaktrollen \[0\]](#) |
[Zu genehmigende Elemente \[0\]](#) | [Genehmigungsverlauf \[0\]](#) | [Vertragverlauf \[1\]](#) | [Aktivitätsverlauf \[0\]](#)

Vertrag - Details

[Bearbeiten](#) | [Löschen](#) | [Duplizieren](#) | [Aktivieren](#) | [Für Genehmigung einreichen](#)

Vertragsdaten

Vertrag-Datensatztyp	Änderungsvertrag mit Opportunity [Ändern]	Vertragsinhaber	Andreas Neufeind [Ändern]
Vertragsart (Opp) ?	Änderungsvertrag	Inhaberbenachrichtigung vor Vertragsende	
Vertragnummer	V00001418	Vertragbeginn	
AutoID ?		Mindestvertragslaufzeit ?	48 (Opp)
Accountname	FF1 AG zum Testen	Vertragsende ?	(berechnet)
Opportunity ?	Test-Oppty SG - Vertragsangebotstest pm	Vertragsdauer abhängig vom Hauptvertrag	<input type="checkbox"/>
Opportunity-Nr. (Opp) ?	ONR0207080	Hauptvertrag ?	
Beschreibung		Status	Vertrag nicht fakturiert (Finanzbuchhaltung)
		Grund für Nichtfakturierung	

Vertragslauf

An Kunden am ?	Install.-Bestätigung <input type="checkbox"/>
Vertragseingang BOS	Installation vom
Vertragseingang ABW	

Quereinstieg in andere Systeme (Service, IT, Content)

The screenshot displays the Salesforce CRM interface. At the top left is the 'salesforcecrm sales' logo. To its right are navigation links: 'Setup', 'Systemprotokoll', 'Hilfe & Schulung', and 'Abmelden'. Further right is the 'force.com apps' logo and a 'Vertrieb' button. Below these is a horizontal menu with buttons for 'Startseite', 'Leads', 'Accounts', 'Kontakte', 'Opportunities', 'TaskTracker' (highlighted), 'Berichte', 'Dashboards', 'Dokumente', and 'Produkte'. A prominent yellow banner across the middle contains the text 'Danke für Ihren Besuch, bitte einloggen'. Below the banner is a login form with a header 'Willkommen zu TaskWatcher', a 'Benutzername:' label and input field, a 'Passwort:' label and input field, and an 'anmelden' button.

Berichte

Generierter Bericht:

Gefiltert nach: NOT (4 AND 5) AND 1 AND 2 AND 3 [Bearbeiten](#)

1. Wahrscheinlichkeit (%) größer als 0
2. Opportunity-Inhaber enthält herrmann,maltitz,account,beisswenger,grunwald,brill,fink,liess,wolters,franke,spreckelsen,kessler,jakobs,Greiner,tietz,grun
3. Accountname enthält nicht Test
4. Gewichtete monatl. Umsätze gleich EUR 0
5. Gewichtete Einmalumsätze gleich EUR 0

	Wahrscheinlichkeit (%)	Monatliche Umsätze	Gewichtete monatl. Umsätze	Einmalumsätze	Gewichtete Einmalumsätze
<input type="checkbox"/> Opportunity-Inhaber: <u>Account-Team1</u> (29 Datensätze)	Durchschn. 39%	EUR 607,00	EUR 295,30	EUR 17.741,50	EUR 5.681,96
<input type="checkbox"/> Opportunity-Inhaber: <u>Achim Beisswenger</u> (9 Datensätze)	Durchschn. 52%	EUR 76,13	EUR 894,03	EUR 11.625,00	EUR 2.906,25

Zwischenablage | Schriftart | Ausrichtung | Zahl | Zellenformatvorlagen | Format | und Fil

fx Opportunity-Inhaber **Export**

	A	B	C	D	E
1	Opportunity-Inhab	Accountname	Termin	Typ	Wahrscheinlichkeit (%)
2	Account-Team1	Erdmann Financial Management GmbH	30.06.2010	Änderungsvertrag	25
3	Account-Team1	Volksbank im Siegerland eG	30.04.2010	Änderungsvertrag	25
4	Account-Team1	UAB Prudentis	30.11.2009	Änderungsvertrag	25
5	Account-Team1	ficon] Financial Consulting Volker Henkel	30.11.2009	Änderungsvertrag	25

Dashboards

