



Schritt für Schritt
zum Erfolg

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)

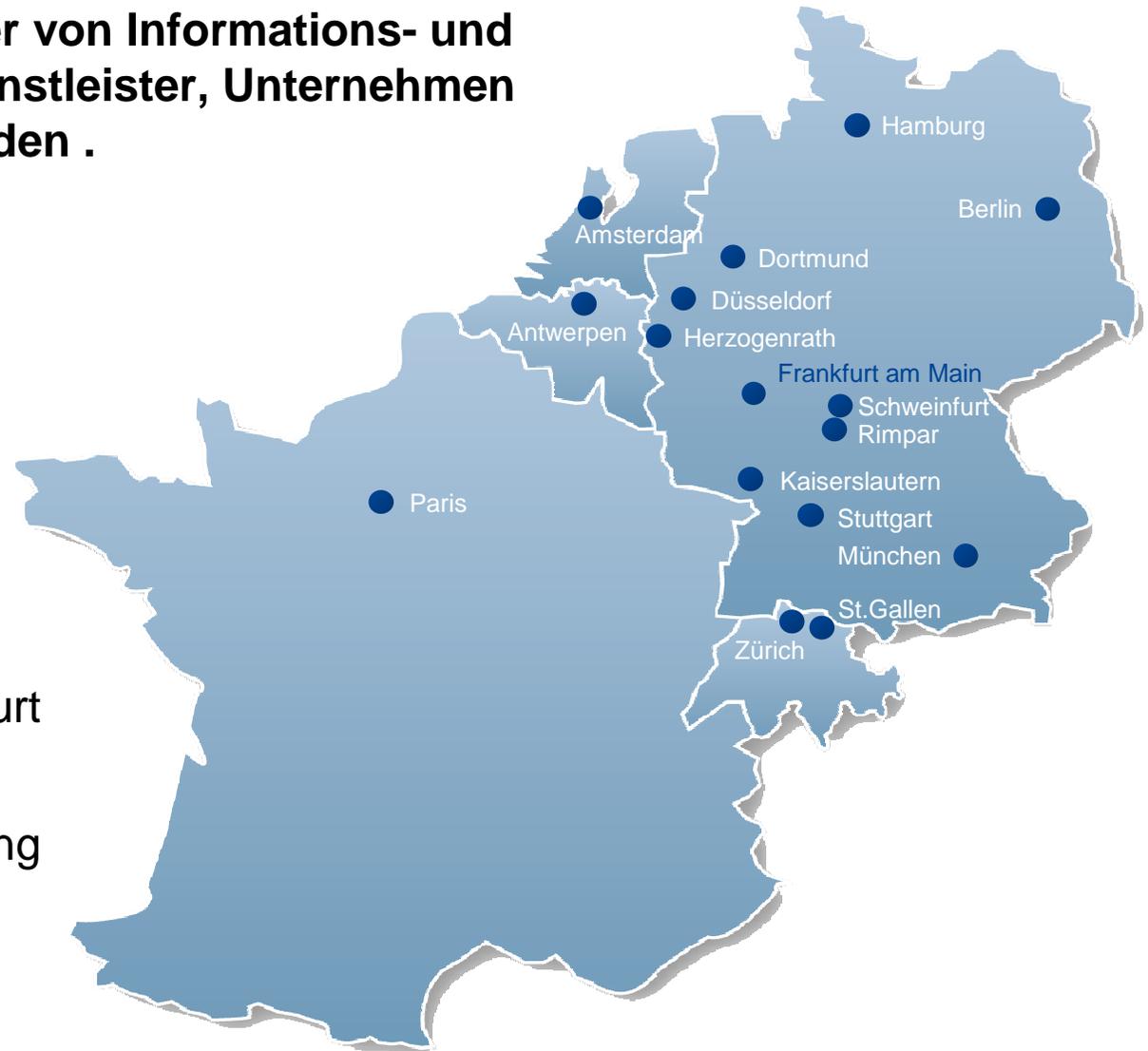
Ergebnisse & Fakten

Lessons Learned

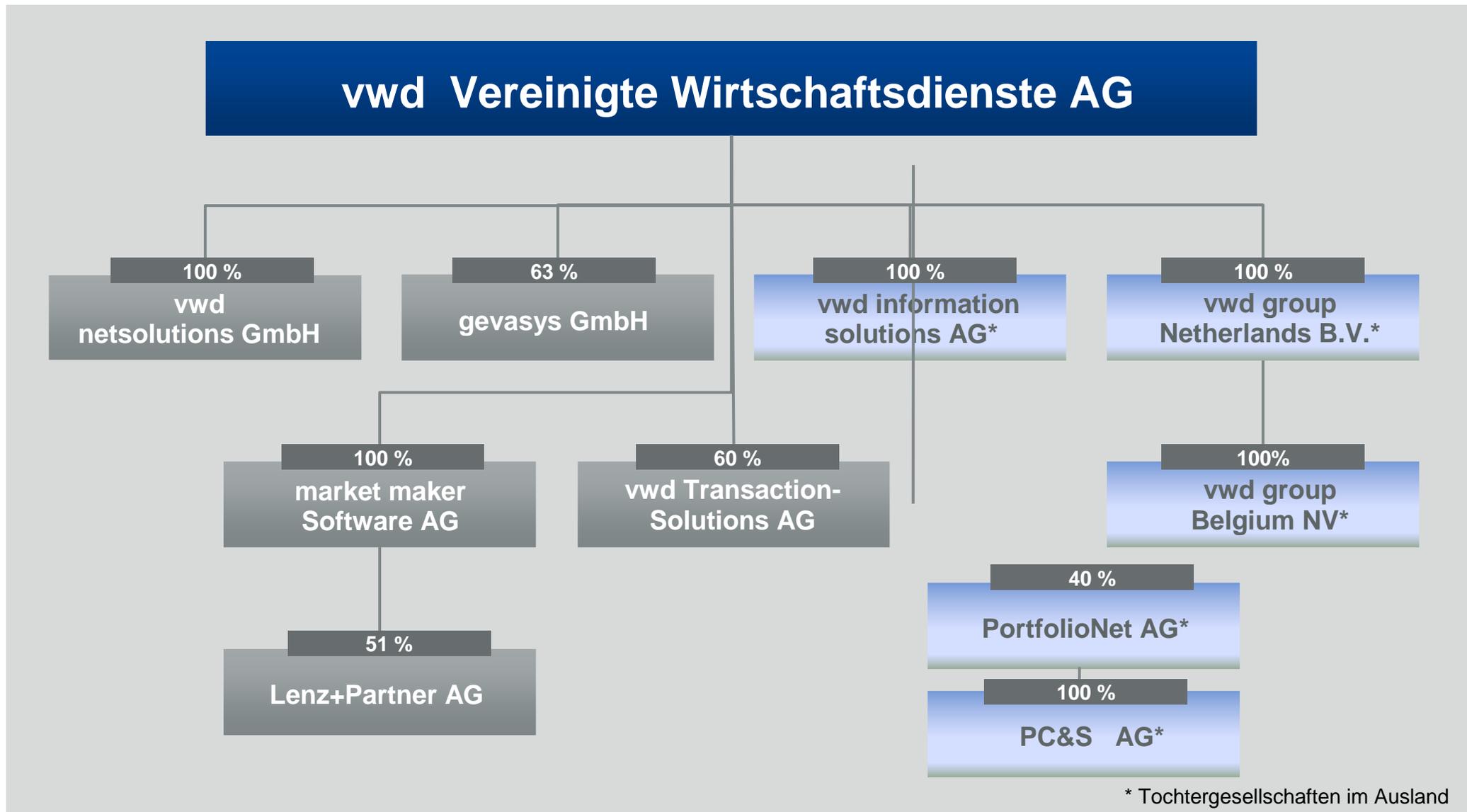
vwd group in Zahlen

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



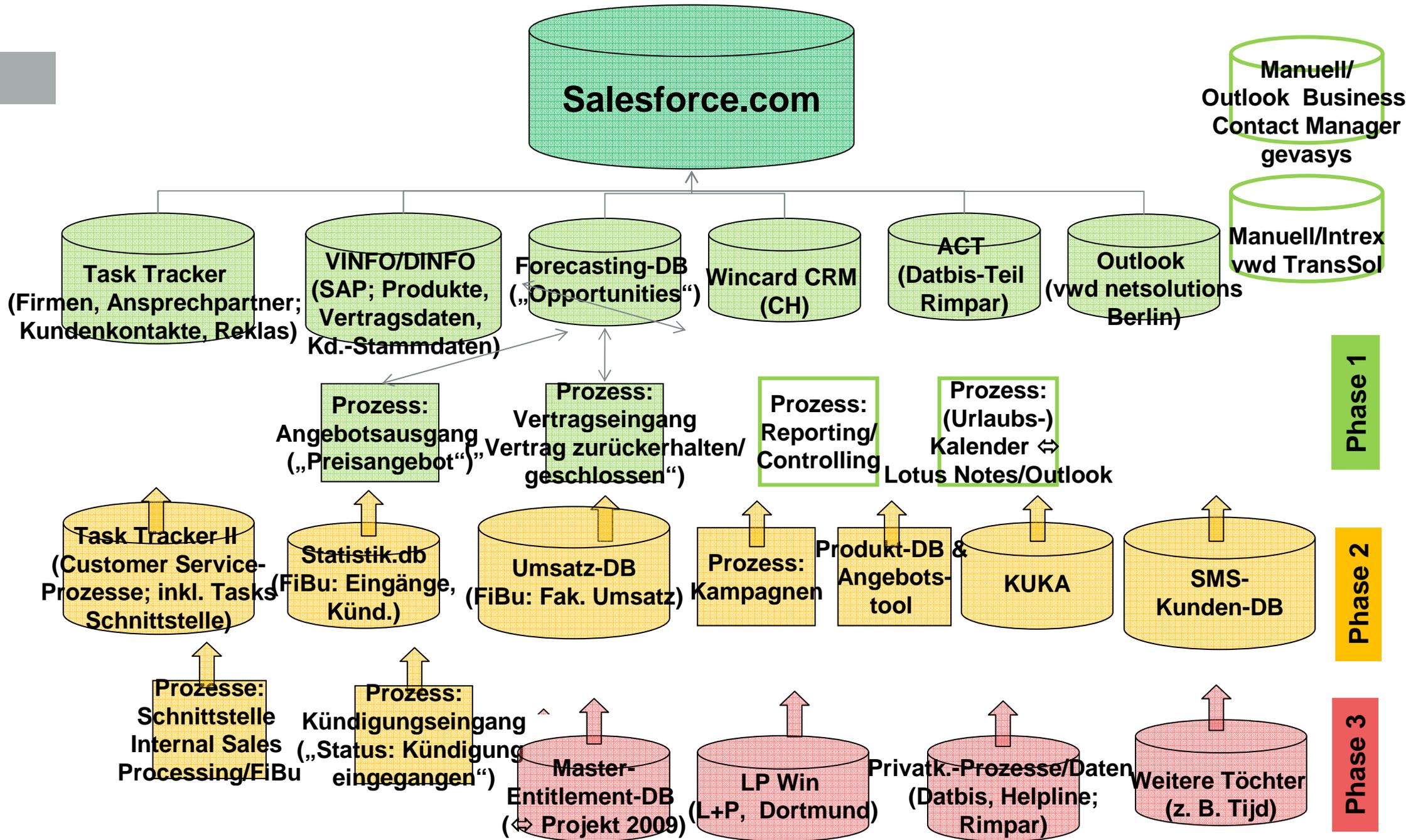
* Tochtergesellschaften im Ausland

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

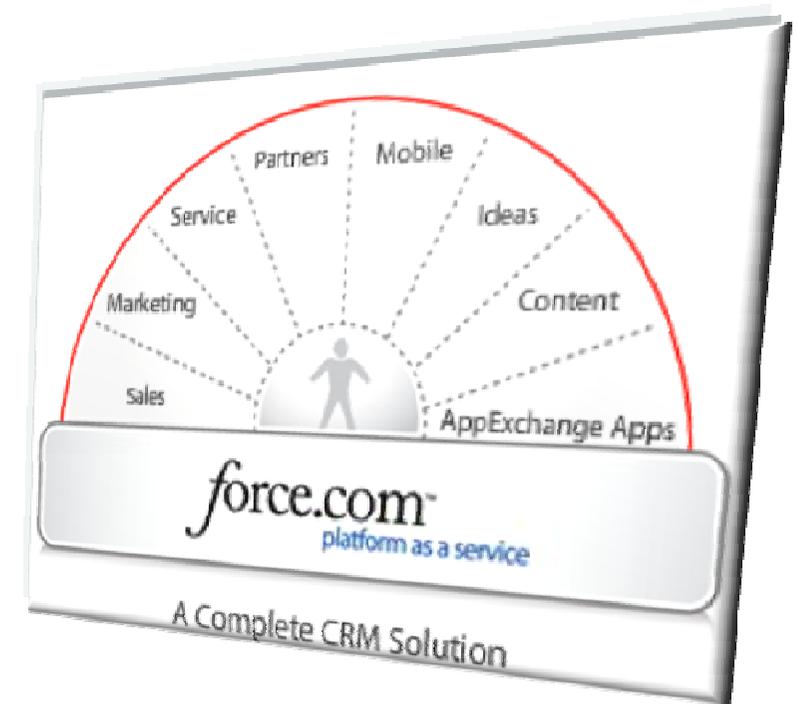
Business- und Projektziele II

- 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)

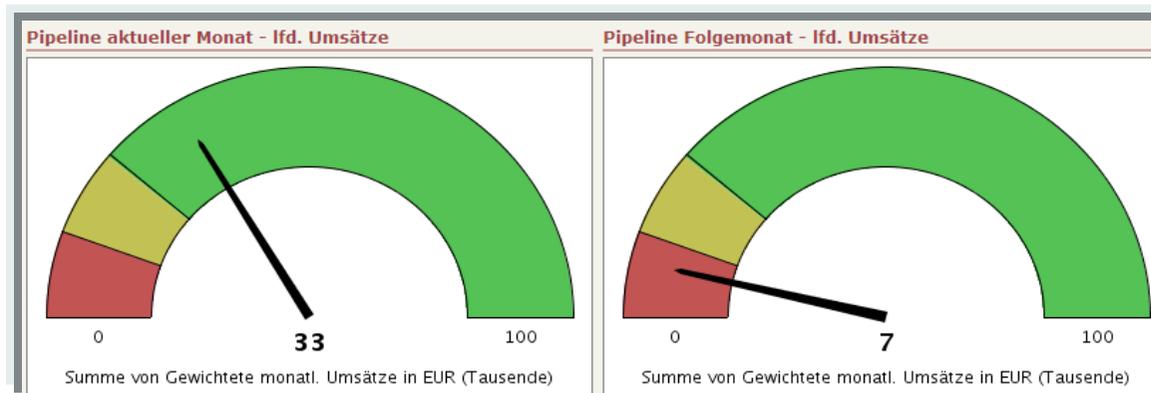
- Opportunities (Forecast, Angebots-Tool, Produktkonfigurator)
- Verträge (Statistiken)
- Accounts & Kontakte & Leads (Firmenstammdaten, Ansprechpartner, Prospects)
- Aktivitäten (To Dos) & Kalender (Kommunikation)

The screenshot displays three overlapping Salesforce CRM record detail pages:

- Opportunity FF1:** Shows a navigation bar with links for Produkte (Standard Price Book) [4], Kontaktrollen [0], Vertriebsteam [0], Offene Aktivitäten [0], Aktivitätsverlauf [0], Verträge [0], Partner [0], and Mitb. Below is a sidebar for 'Opportunity - Details' with fields like Opportunity-Datensatztyp, Opportunity-Inhaber, Opportunity-Itr., Opportunity-Name, Accountname, Typ, Änderungsvertrag, and Projektantrag.
- Vertrag V00000782:** Shows a navigation bar with links for Vermögenswerte [0], Untergeordnete Verträge [0], and Notiz. Below is a sidebar for 'Vertrag - Details' with a 'Vertragsdaten' section containing fields for Vertrag-Datensatztyp (Zusatzvertrag), Vertragnummer (V00000782), Hauptvertrag, AutoID, Accountname (FF1 AG zum Testen), USt-IdNr., and Beschreibung (Testeintrag!).
- Geschäftsaccount FF1 AG zum Testen:** Shows a navigation bar with links for 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], and Verträge [9]. Below is a sidebar for 'Geschäftsaccount - Details' with buttons for Bearbeiten, Löschen, and Freigabe. The main area contains fields for Account-Datensatztyp (Interessant), Accountinhaber (Silvia Göbel), Accountname (FF1 AG zum Testen), Übergeordneter Account, Kundenerfassung im Tracker gewünscht, Korrektur Rechnungsadresse gewünscht, Accounts_ohne_SMS, Inhaber auf mich umstellen, Mich ins Account-Team aufnehmen, Typ Symbol, and Beschreibung (http://spreadsheets.google.com/ccc?key=pVr38giE2CAahH9i0lvZ8SQ&inv=aneuefeind%40vwd.com). On the right, contact information is listed: Telefon (0123 45678), Fax (0123 45690), E-Mail, Website, Bewertung (A), Persönliche Einschätzung, Branche (Banken), Subbranche (Vermögensv), and vwd-Geschäftsfelder (MDS).

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)

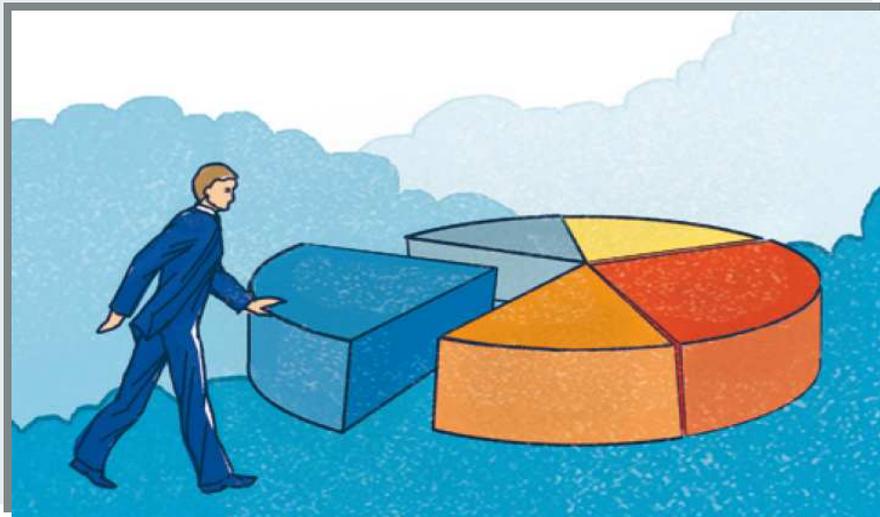
Projektiert:

- 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

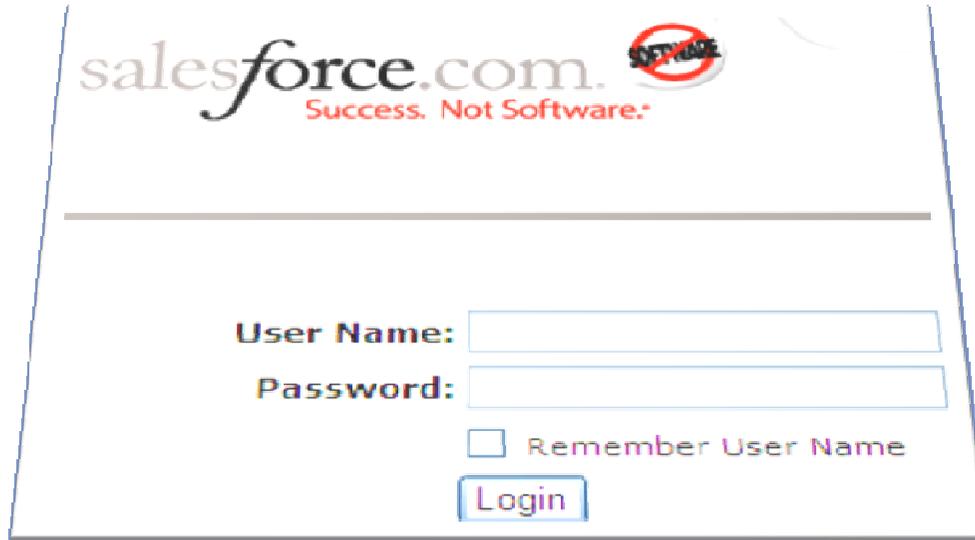
E-mail: sgoebel@vwd.com

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



Arthur Arnold bei vwd Vereinigte Wirtschaftsdienste AG

Sonntag 4. Oktober 2009

[Entdecken](#)

Kalender

[Neues Ereignis](#)

Montag 05.10.2009

10:00 - 12:00 [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

◀ Okt 2009 ▶

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
28	29	30				
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

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

Suche

▼

Los!

Auf Elemente beschränken, deren Inhaber ich bin

[Erweiterte Suche...](#)

(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 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)

Bovender <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 with a sailboat icon. To the right are navigation links: 'Setup', 'Systemprotokoll', 'Hilfe & Schulung', and 'Abmelden'. Further right is the 'force.com apps' logo and a 'Vertrieb' button. Below this 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 the heading 'Willkommen zu TaskWatcher', a 'Benutzername:' field, a 'Passwort:' 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

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

