

## Mithilfe der Professional und der Education Services von salesforce.com wird bei der Salesforce-Implementierung für 1.800 Benutzer von KONE eine rasche Amortisierung erzielt



**Branche**  
Produktion

**Regionen**  
Weltweit

### Herausforderung

- ⚡ Beschleunigte Bereitstellung von Salesforce in 43 Ländern und für 1.800 Benutzer mittels in der Branche bewährter Vorgehensweisen
- ⚡ Austausch separater und bruchstückhafter Managementsysteme, die weltweit eingesetzt werden
- ⚡ Steigerung des Umsatzes, der Produktivität und der Kundenzufriedenheit

### Lösung

Einsatz von salesforce.com Professional Services zur Unterstützung der Bereitstellungs- und Koordinations der Salesforce.com-Vertriebsautomatisierung (SFA) und von AppExchange für weltweit 1.800 Vertriebsmitarbeiter und zum Erstellen einer einheitlichen, umfassenden Übersicht über die Aussichten im Rolltreppen- und Aufzugmarkt

### Ergebnisse

- ⚡ Unterstützung für KONE, die Investitionen des Unternehmens in Salesforce innerhalb von drei Jahren zurückzuerhalten
- ⚡ Hilfe für das Unternehmen durch das Team von Professional Services, um die Amortisierungsdauer zu verkürzen, die Benutzerakzeptanz zu fördern und die Entscheidungsfindung zu verbessern
- ⚡ Reduzierung der Implementierungsdauer um bis zu fünf Monate
- ⚡ Steigerung des Absatzvolumens pro Vertriebsmitarbeiter
- ⚡ Deutliche Verringerung des Verwaltungsaufwands

“Unser übergeordnetes Ziel ist es, unsere Investition in Salesforce innerhalb von drei Jahren vollständig zurückzuerhalten. KONE wird sich in der einmaligen Position wieder finden, das Absatzvolumen pro Vertriebsmitarbeiter steigern, den Verwaltungsaufwand mithilfe der einheitlichen Kundenansicht erheblich verringern und den Prozess der Entscheidungsfindung rationalisieren und beschleunigen zu können.”

— Toby Fox  
Assistant VP Project & Application Delivery

Mit der globalen Implementierung von salesforce.com betritt das Unternehmen KONE eine Rolltreppe nach oben. Dieser führende finnische Hersteller von Aufzügen und Rolltreppen macht sich den Weitblick im Bereich CRM, die Kompetenzen und die Erfahrung von salesforce.com Professional Services zunutze, um die Bereitstellung von Salesforce in 43 Ländern und für 1.800 Mitarbeiter innerhalb von sechs Monaten umzusetzen. Die übergeordneten Ziele bestehen dabei in einer rascheren Amortisierung, einer optimalen Benutzerakzeptanz und verbesserter Entscheidungsfindung. KONE schätzt, dass die Implementierung ohne salesforce.com Professional Services bis zu fünf Monate länger in Anspruch genommen hätte.

### Täglich Zutritt für Hundertmillionen Menschen

Jeden Tag verschafft KONE Hundertmillionen Menschen überall auf der Welt sicheren und einfachen Zutritt. Das finnische Unternehmen ist einer der weltweit führenden Anbieter für Aufzüge und Fahrtreppen. KONE sichert Vor-Ort-Service für Bauunternehmer, Entwickler, Bauherren, Konstrukteure und Architekten an 800 Standorten in 50 Ländern zu. Im Jahr 2005 erzielte KONE mit etwa 27.000 Mitarbeitern einen Jahresnettoeinkommen von €3,2 Milliarden.

Vor dem Hintergrund, auf dem Markt für Fahrstühle und Rolltreppen die globale Spitzenposition zu erringen, richtet KONE das Hauptaugenmerk auf bislang einmalige Weise auf die zwei wichtigsten Faktoren: Beim ersten Faktor handelt es sich um die Verbesserung des Kundenservice und beim zweiten um ein schnelleres Unternehmenswachstum als der Branchendurchschnitt. Laut Toby Fox, Assistant Vice President der Abteilung Project and Application Delivery bei KONE, fiel den Vertriebsteams dabei die Hauptrolle zu. „In unserer Industrie geht der Trend in Richtung Gütermarkt und eine Möglichkeit für uns von KONE, sich von unseren Mitbewerbern zu unterscheiden, besteht darin, die Beziehung mit unseren Kunden zu stärken“, sagt Fox. „Bis jetzt haben wir unsere Anstrengungen darauf konzentriert, die Effizienz unserer Back Office-Umgebung zu erhöhen, indem wir eine groß angelegte SAP-Umgebung implementieren. Nun war es Zeit, sich mit dem Front Office zu befassen. Bis vor Kurzem verließen sich unsere Vertriebsteams auf eine Vielzahl in einzelne Teile zergliederte, intern entwickelte bzw. hinzugekaufte Systeme und Tools.“

Eine strenge Bewertung verschiedener CRM-Anbieter war die Folge, wobei von der engeren Auswahl von fünf Herstellern nur mehr zwei übrig blieben: salesforce.com und Microsoft. „Eine Untersuchung der Gesamtkosten für einen Zeitraum von fünf Jahren, Kritiken zur Benutzerfreundlichkeit und die Amortisierungsdauer überzeugten uns davon, dass salesforce.com die richtige Wahl ist. Die Lösung war in den Bereichen Geschwindigkeit, Kosteneffektivität und Bedienfreundlichkeit bei weitem führend“, so Fox. „Darüber hinaus ließ sich salesforce.com nahtlos in unsere Back Office-Umgebung von SAP integrieren und an mehrere Zeitzonen, die Eigenheiten verschiedener Länder sowie Währungen anpassen.“

### Täglich Zutritt für Hundertmillionen Menschen

Mit der Wahl der richtigen CRM-Lösung war die erste Hürde genommen. Bei der Entscheidung, wie das mandantenfähige On-Demand-System innerhalb von sechs Monaten für über 1.800 Benutzer in 43 Ländern effizient implementiert werden kann, handelte es sich um eine weitere, schwere Herausforderung. Das Team von KONE wandte sich an salesforce.com Professional Services. Für Fox stellt dies einen Wendepunkt in der globalen CRM-Implementierung dar. „Uns standen intern einfach nicht ausreichend Ressourcen zur Verfügung, um die Implementierung gründlich genug zu planen und zu gestalten, und wir waren uns bewusst, wie wichtig es ist, die richtigen Experten an diese Aufgabe zu setzen und einen geeigneten Implementierungsplan zu entwickeln.“

“ Durch den Support von Professional Services und unsere internen Projektteams setzt KONE den kompletten, potenziellen Wert der salesforce.com-Produktpalette um. Und dieser Wert schlägt sich in der Praxis in rascherer Amortisierung, geförderter Benutzerakzeptanz und verbesserter Entscheidungsfindung nieder. ”

— Toby Fox  
Assistant VP, Project & Application Delivery

#### Weitere Informationen

Setzen Sie sich mit Ihrem Kundenbeauftragten in Verbindung, um zu erfahren, wie wir Sie dabei unterstützen können, schneller zum CRM-Erfolg zu kommen.

Dieses sehr erfahrene, fachkundige und professionelle salesforce.com-Team wurde ursprünglich engagiert, um eine Bewertung der geschäftlichen Anforderungen, einen Workshop sowie weitere Veranstaltungen zum Sammeln der Anforderungen durchzuführen. „Wir waren davon überzeugt, dass uns salesforce.com Professional Services mit dem Fachwissen versorgt, die Implementierung zu planen, die Geschäftziele auszurichten und häufig gemachte Fehler bei Implementierungen zu vermeiden. Im Grunde half das salesforce.com-Team uns von KONE dabei, dass sich das CRM-Programm schneller rechnet“ führt Fox weiter aus.

Das für die KONE-Implementierung zuständige Professional Services-Team bestand aus einem Projektmanager, einem Integrationsspezialisten für die Verwaltung der äußerst wichtigen SAP-Integration und zwei Analysten. Dieses Team unterstand einem Vollzeit-Projektleiter bei KONE, der für das Projekt verantwortlich zeichnete. „Eine der beeindruckendsten Eigenschaften der Salesforce-Mitarbeiter war ihre Reaktionsschnelligkeit bereits ganz am Anfang des Projekts. Die Experten von salesforce.com Professional Services waren noch am selben Tag vor Ort, an dem der Vertrag unterzeichnet wurde!“ staunt Fox.

Es wurden regelmäßige Meetings zum Entwickeln der Konstruktion anberaumt: das Ziel bei diesen Treffen war es, den Umfang der Implementierung überschaubar und kontrollierbar zu halten und sich gleichzeitig an bewährten Vorgehensweisen zu orientieren. Auf dieser Grundlage haben wir uns noch vor der richtigen Implementierung auf eine Probeversion verständigt, die in drei Ländern umgesetzt wurde: den USA, in Holland sowie in Irland. Die Funktionalität wurde bei dieser Testversion auf Kundenanwerbung eingeeignet, damit sich das KONE-Team sicher sein konnte, dass die wichtigsten Elemente der kompletten Implementierung alle erforderlichen Funktionen aufweisen. „Wir erhielten also wertvolle Ratschläge von einem neutralen Dritten, der Erfahrungen mit globalen Implementierungen hat“, erläutert Fox. „Wir schätzen, dass die Implementierung ohne salesforce.com Professional Services insgesamt bis zu fünf Monate länger in Anspruch genommen hätte.“

Das Pilotprogramm war bereits drei Monate nach Unterzeichnung des Vertrags im Einsatz und die restlichen 40 Länder werden laut den Planungen während der nächsten sechs Monate in den Genuss der Lösung kommen. salesforce.com Professional Services führt weiterhin Konstruktionsmeetings durch, versorgt uns nach wie vor mittels Schulungen für interne Experten mit Wissen und unterstützt uns allgemein kontinuierlich beim SAP-Integrationsprogramm. Alle Informationen zu Kunden, Fahrtreppen und Aufzügen sowie zu Verträgen wurden nun in Salesforce eingepflegt und in Kürze folgen das System zur Angebotsabgabe für potenzielle Kunden sowie Bestellinformationen und Daten für die Kundenabrechnung. Bis Jahresende wird des Weiteren das webbasierte, automatisierte Lead-Managementsystem integriert sein, das eine vollständig durchgehende Online-Lead-Funktionalität bietet.

#### Mühevolle Anpassung

Das salesforce.com-Team hat auch bei den ersten Anpassungen des Systems Hilfestellung geleistet, dabei jedoch darauf geachtet, das KONE-Team mit den notwendigen entwicklerischen Fachkenntnissen zu versorgen. Dabei stellt sich die Anpassung als so schnell und einfach heraus, dass Fox in diesem Bereich keine Probleme aufkommen sieht. „Dank AppExchange Builder können wir unsere eigenen, angepassten Registerkarten, Felder, Layouts und Workflows selbst erstellen und müssen dabei nur minimal Support vom salesforce.com Professional Services-Team bzw. unserer eigenen IT-Abteilung in Anspruch nehmen. Bereits jetzt entwickeln vier Mitglieder unseres Teams Änderungsberichte und führen regelmäßige Uploads durch.“

„Unser übergeordnetes Ziel ist es, unsere Investition in Salesforce innerhalb von drei Jahren vollständig zurückzuerhalten.“ erklärt Fox. „Sobald wir in allen Regionen, in denen wir aktiv sind, die Lösung nutzen, wird sich KONE in der einmaligen Position wieder finden, das Absatzvolumen pro Vertriebsmitarbeiter steigern, den Verwaltungsaufwand mithilfe der einheitlichen Kundenansicht erheblich verringern und den Prozess der Entscheidungsfindung rationalisieren und beschleunigen zu können.“

Und wie bewertet Herr Fox salesforce.com Professional Services? „Durch den Support von Professional Services und unsere internen Projektteams setzt KONE den kompletten, potenziellen Wert der salesforce.com-Produktpalette um. Und dieser Wert schlägt sich in der Praxis in rascherer Amortisierung, geförderter Benutzerakzeptanz und verbesserter Entscheidungsfindung nieder. Meiner Meinung nach halten die Mitarbeiter von salesforce.com Professional Services Ihre Versprechungen Wort für Wort ein, sie sind hoch professionell und die Rückmeldungen, die wir von unseren Benutzern zu ihren Dienstleistungen erhalten haben, sind äußerst positiv.“

**The Americas**  
The Landmark @ One Market  
Suite 300  
San Francisco, CA 94105  
United States of America  
1-800-NO-SOFTWARE  
www.salesforce.com

**Latin America**  
Alfonso Napoles Gandara 50  
4th floor  
Col. Santa Fe  
Mexico City  
Mexico 01012  
+52-55-9171-1882  
www.salesforce.com

**Japan**  
Ebisu Business Tower 18F  
1-19-19 Ebisu, Shibuya-ku  
Tokyo, 150-0013  
Japan  
+81-3-5793-8301  
www.salesforce.com/jp

**Asia/Pacific**  
9 Temasek Boulevard  
#40-01 Suntec Tower 2  
Singapore 038989  
+65-6302-5700  
www.salesforce.com/au

**Europe, Middle East & Africa**  
Ch. de la Dent d'Oche 18  
1024 Ecublens  
Switzerland  
+353-1-2723-500  
www.salesforce.com