

Quantensprung in der Vertriebseffizienz Mahr Unternehmensgruppe ist mit Salesforce doppelt so erfolgreich



„Im Durchschnitt konnte jedes der Gebiete, die Salesforce einsetzen, seine Vertriebseffizienz innerhalb von neun Monaten um 50 Prozent steigern. In einigen Gebieten, die bislang noch mit papierbasierten Vertriebsprozessen gearbeitet hatten, konnten wir im gleichen Zeitraum sogar eine Steigerung um 90 Prozent verbuchen.“

— Christian Hofmeister
Direktor Kundenservice

Industrie

Investitionsgüterindustrie

Land

Weltweit

Geschäftliche Herausforderungen

- ❑ Vertriebsgebiete verwendeten zahlreiche separate Vertriebs- und Kundendienstsysteme
- ❑ Kein zentrales, integriertes System, das Vertriebschancen, Angebote, Ausschreibungen und andere Kundendaten anzeigt
- ❑ Unternehmensleitung hatte kaum Einblick in die globale und regionale Vertriebsleistung

Lösung

Implementierung von **Salesforce** und **AppExchange** für 125 Vertriebs- und Kundendienstmitarbeiter zur Schaffung eines umfassenden Überblicks über die Kunden

Vorteile

- ❑ Bis zu 90 Prozent höhere Vertriebseffizienz innerhalb von neun Monaten
- ❑ Anpassung an die speziellen Anforderungen der Anwender in nur wenigen Stunden
- ❑ Durchschnittliche Implementierungsdauer von fünf Tagen für die einzelnen Gebiete
- ❑ Bereitstellung eines profitableren und einheitlicheren Kundenservice
- ❑ Keine größeren Investitionen und lange Implementierungszeiten

Wenn Unternehmen aus der Automobilindustrie und dem Maschinenbau oder feinwerktechnische Betriebe aus den Bereichen Optik und Elektronik hochwertige Fertigungsmesstechnik benötigen, wenden sie sich an Mahr: Die mittelständische Unternehmensgruppe steht weltweit für Qualität und Innovation. Neben hochwertigen Messgeräten zum Prüfen der Werkstückgeometrie sind auch hochpräzise Zahnradpumpen und hochgenaue Kugelführungen als universelles Bauelement für mechanische Konstruktionen wesentliche Bestandteile des Produktprogramms. Die Präzision, die Mahr bei seinen Fertigungsprozessen anwendet, spiegelt sich auch in der Sorgfalt wider, mit der das Unternehmen seine Kundenbeziehungen pflegt. Qualität und Zuverlässigkeit sind die Markenzeichen von Mahr. Dementsprechend hat sich das Unternehmen der Bereitstellung eines einheitlichen und erstklassigen Vertriebs- und Serviceangebots in allen seinen Absatzgebieten in der ganzen Welt verschrieben.

Separate Kundendatenverwaltung beeinträchtigt Vertriebseffizienz

Einige Länder nutzten zur Pflege bestehender Kunden und für potenzielle Neukunden ein ACT-System, während andere ein Applix-System zur Verwaltung der Unternehmensleistung einsetzten. Wieder andere arbeiteten mit einfachen Kalkulationstabellen, wogegen einige sich auch auf papierbasierte Systeme beschränkten. Jedes Vertriebsgebiet wandte dabei seine eigenen Vertriebsverfahren an. Dies erschwerte den Vertriebsteams die effektive Bestimmung einer Kundenzielgruppe auf Landesebene ganz erheblich und machte es für die Unternehmensleitung nahezu unmöglich, sich einen Überblick über die Vertriebsposition des Unternehmens in einem bestimmten Land oder auf regionaler und globaler Ebene zu verschaffen.

„Unsere Firmenzentrale in Deutschland hatte nur einen ganz geringen Einblick in die weltweiten Leistungsdaten des Unternehmens“, so Christian Hofmeister, Direktor Kundenservice bei Mahr Göttingen. „Um die Absatzvolumina für einen bestimmten, in mehreren Ländern von uns belieferten Kunden zu ermitteln, mussten wir uns durch mehrere separate Datensätze aus den jeweiligen Ländern arbeiten. Diese mussten wir von Hand zusammenführen, um uns einen Überblick zu verschaffen. Dieser getrennte Ansatz ermöglichte keine sehr effektive Verwaltung der Kundenbeziehungen.“

Einblick in die weltweite Vertriebsleistung

Es war die US-amerikanische Zweigstelle von Mahr, die zuerst eine Lösung für das Problem fand: Man entschied sich, das Applix-System durch Salesforce.com zu ersetzen. Hofmeister erklärt die Gründe hierfür: „Unsere amerikanischen Kollegen waren von der umfassenden Funktionalität, der einfachen Bedienung und der raschen Implementierung von Salesforce begeistert. Die gehostete Anwendung für Customer Relationship Management (CRM) ermöglicht eine kosteneffiziente Bereitstellung und Nutzung. Darüber hinaus hat sich Salesforce.com auf dem Markt für CRM-Lösungen einen langjährigen guten Ruf erworben.“

„Früher war die Anpassung eines CRM-Systems ein komplizierter Vorgang – dank AppExchange ist dies jedoch nun anders. All diese Anpassungen können innerhalb weniger Stunden vorgenommen werden und unsere Vertriebsteams haben ein effektiveres und profitableres Vertriebssystem zu ihrer Verfügung.“

— Christian Hofmeister
Direktor Kundenservice

Weitere Informationen

Informieren Sie sich bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter darüber, wie wir Ihnen zu schnellerem Erfolg im CRM-Bereich verhelfen können.

Angesichts der schnellen Erfolge schlossen sich in kurzer Zeit weitere 13 Vertriebsgebiete von Mahr in Europa und Asien an, darunter Großbritannien, Frankreich, die Schweiz, Japan, Südkorea, China und Brasilien. Deutschland, das Heimatland von Mahr, wird in Kürze folgen.

Hofmeister war erstaunt, wie rasch die Implementierung verlief. „Wir haben mit Großbritannien angefangen und uns dann ein Gebiet nach dem anderen vorgenommen. Im Durchschnitt dauerte es fünf Tage, um Salesforce in jedem der Gebiete zu implementieren, die Daten zu migrieren und die Mitarbeiter so zu schulen, dass sie die Arbeit mit Salesforce aufnehmen konnten.“

Umfassender Überblick über die Kunden

Heute verwenden 125 vor Ort tätige Vertriebs- und Kundendienstmitarbeiter von Mahr Salesforce für die Bereitstellung eines umfassenden Überblicks über ihre Kunden. Jeder dieser Mitarbeiter greift dabei auf eine vereinheitlichte Ansicht von Interessenten, Geschäftsmöglichkeiten und Kundenkonten zu. Dabei haben sie Zugang zu einem vollständigen Produktkatalog sowie Vertriebs- und Marketingmaterialien und können die am jeweiligen Standort eingesetzten Produkte von Mahr anzeigen. Die Vertriebsleiter in der ganzen Welt haben nun einen einzigartigen Überblick über die Aktivitäten ihrer Vertreter und den Status ihrer Aufträge. Dank der integrierten Verwaltung aller Vorgänge wird den Teams der Kundenbetreuung nun eine schnelle, effektive und profitable Handhabung aller Fälle ermöglicht.

„Unsere Vertriebsteams sind von Salesforce begeistert. Sobald ein potenzieller Interessent gefunden wurde, erfassen wir alle Angaben über ihn und weisen ihn einem Vertriebsteam zu. All das geschieht in ein und demselben System, so dass keine Daten verloren gehen und die Vertriebsteams sofort in Hinblick auf den Interessenten aktiv werden können, indem sie dessen Situation erfassen und auf einen Verkaufsabschluss hinarbeiten. Im Durchschnitt konnte jedes der Gebiete, die Salesforce einsetzen, seine Vertriebseffizienz innerhalb von neun Monaten um 50 Prozent steigern. In einigen Gebieten, die bislang noch mit papierbasierten Vertriebsprozessen gearbeitet hatten, konnten wir im gleichen Zeitraum sogar eine Steigerung um 90 Prozent verbuchen. Mahr hat dank Salesforce seine Vertriebseffizienz eindeutig verbessert.“

Flexibilität durch AppExchange

Das System ist dabei keineswegs unflexibel. So hat Hofmeister mithilfe der praktischen, per Mausclick bedienbaren Einstellungsfunktionen von AppExchange das System an die jeweiligen internationalen Vertriebsanforderungen angepasst: „Jedes Land hat seine eigenen Bedürfnisse und man kann nicht einfach ein allgemeines CRM-System für alle anwenden. Früher war die Anpassung eines CRM-Systems ein komplizierter Vorgang – dank AppExchange ist dies jedoch nun anders. So haben wir gebietsspezifische Buchungssysteme, Verknüpfungen mit anderen Systemen sowie individuelle Kennzeichnungen hinzugefügt, die das Werk hervorheben, in dem das jeweilige Mahr-Instrument gefertigt wurde. All diese Anpassungen können innerhalb weniger Stunden vorgenommen werden und unsere Vertriebsteams haben ein effektiveres und profitableres Vertriebssystem zu ihrer Verfügung“, so Hofmeister.

Hofmeisters Fazit: „Wir sind das drittgrößte Unternehmen für dimensionale Messtechnik weltweit und exportieren rund 60 Prozent unserer Fertigung. Um unsere Position zu sichern und weiterhin hochwertige Kundenbetreuung bei gleichzeitiger Vertriebseffizienz zu bieten, müssen wir alle Aspekte unserer Kundenbeziehungen in der ganzen Welt genau kennen. Und genau dafür sorgt Salesforce.“

Nord-, Mittel- und Südamerika
The Landmark @ One Market Suite 300
San Francisco, CA 94105
USA
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Deutschland
Elisabethstr. 91
80797 München
Deutschland
+ 49 (0) 89/5908-2055
info@de.salesforce.com
www.salesforce.com/de

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

Asiatisch-pazifischer Raum
9 Temasek Boulevard
#40-01 Suntec Tower 2
Singapore 038989
+65-6302-5700
www.salesforce.com/au

Europa, Naher Osten und Afrika
Ch. de la Dent d'Oche 1B
1024 Eclubens
Schweiz
+353-1-2723-500
www.salesforce.com

