

The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in white lowercase letters inside a blue cloud-like shape.

salesforce

Salesforce für  
den Mittelstand

Ihre Plattform  
für den Erfolg  
von morgen

# Die große Zeit des deutschen Mittelstands hat erst begonnen



Harald Esch  
Area Vice President

**Viele Länder beneiden Deutschland um seinen Mittelstand. Der Motor der deutschen Wirtschaft erweist sich als krisensicher und vor allen Dingen hoch innovativ.**

92% der deutschen Patente kommen aus dem Mittelstand. Die ständige Verbesserung der eigenen Produkte, neue Ideen in der Produktion, im Einkauf, der Logistik, die Erschließung neuer Märkte ... ich beschäftige mich seit über 20 Jahren mit dem Mittelstand und bin immer noch beeindruckt von der Innovationskraft, die diese Unternehmen antreibt.

## Cloud Technologien im Vormarsch

Der deutsche Mittelstand agiert besonders intelligent, wenn es um die Einführung neuer Technologien geht. Zum einen vertrauen viele Unternehmen auf ihre eigenen Innovationen, zum anderen werden neue Technologien erst dann eingeführt, wenn sie einen überzeugenden Mehrwert bieten. Laut einer Studie des Beratungsunternehmens PwC mit dem Bundesverband der deutschen Industrie (BDI), setzt mittlerweile jedes dritte Unternehmen Cloud Technologien ein, um Absatz und Vertrieb zu verbessern.

## Mitarbeiter brauchen das richtige Werkzeug

Die Vorteile von Salesforce Cloud-Lösungen für den Mittelstand liegen auf der Hand: Sie erhalten in Vertrieb, Kundenservice, Marketing und Anwendungsentwicklung Zugang zur gleichen Technologie wie z.B. General Electric, Vodafone oder BMW. Die Komplexität wird reduziert, die Plattform lässt sich international in verschiedenen Sprachen einsetzen, alle Kundenkontakte lassen sich über ein System abbilden. Gerade die Integration von Service, Marketing und Vertrieb ist wichtig, da mehr als 70% aller Kundenkontakte über den Service abgewickelt werden. Geschäftsführung und Vertriebsleitung können sich vor einem Besprechungstermin mit einem Klick informieren, wie der Stand der Dinge bei dem jeweiligen Kunden ist.

Das Entscheidende dabei: Mittlere Unternehmen können ihren größten Vorteil gegenüber Großkonzernen weiter ausbauen – sie werden noch agiler.

Mittlere Unternehmen können ihren größten Vorteil gegenüber Großkonzernen weiter ausbauen – sie werden noch agiler.

## Führung mobilisieren

Das ist erst der Anfang einer neuen Entwicklung. In der heutigen Geschäftswelt verdrängt nicht mehr der Große den Kleinen, der Schnellere besiegt den Langsamen.

Unsere Vision ist eine Plattform, die genau das ermöglicht: Hochgeschwindigkeit und Transparenz für unsere Kunden und die Kunden unserer Kunden. Eine Plattform, die nicht nur die Zusammenarbeit verbessert, sondern auch effektiv ist, Zeit spart und vor allem Spaß macht, weil jeder Kundenkontakt, jede Interaktion wichtig ist.

Seit Januar 2014 sehen wir einen neuen Trend: Fast jeden Tag entscheidet sich ein mittelständisches Unternehmen für Salesforce. Auf den folgenden Seiten finden Sie heraus, warum.

Viel Spaß beim Lesen!

## Inhalt

Einführung 3

Salesforce in Zahlen 4

Unsere Lösungen für den Mittelstand 6

Hunderte mittelständische Unternehmen verlassen sich auf Salesforce 8

Eine Lösung für alle Kundeninteraktionen 10

# Salesforce in Zahlen

Vor 16 Jahren haben wir Salesforce mit der Vision gegründet, das Kundenbeziehungsmanagement mit der Cloud neu zu erfinden. Heute setzen Unternehmen aller Größen Vertrauen in uns und haben die 'Customer Success Platform' zum weltweit führenden Cloud-System für Unternehmen gemacht.



Platz 2: Forbes Liste der innovativsten Unternehmen '15 und Platz 1 in 2011, '12, '13, '14

Weltweit über  
**150.000**  
Kunden

Jeden Tag  
**1 neuer Kunde**  
aus dem deutschen Mittelstand

Weitere Kundenreferenzen finden Sie auf unserer Website: [salesforce.com/de/customers](https://salesforce.com/de/customers)

## Weltweit die Nr. 1 unter den Anwendungen zur Automatisierung von Vertriebsprozessen:

- 44% höhere Produktivität im Vertrieb
- 48% höhere Genauigkeit bei Forecasts
- 43% schnellere Lead-Konvertierung
- 37% Umsatzsteigerung

## Weltweite Nr. 1 im Bereich Kundenservice:

- 45% höhere Kundenbindung
- 45% Kostenreduzierung im Service
- 48% schnellere Kundenvorgangsbearbeitung
- 45% höhere Kundenzufriedenheit

## Weltweite Nr. 1 im digitalen Marketing:

Planen, Personalisieren und Optimieren von skalierbaren 1:1 Customer Journeys über unterschiedliche Kanäle hinweg.

- 46% schnellere Erstellung von Kampagnen
- 44% höheres Lead-Volumen
- 43% höherer ROI aus Marketing-Kampagnen
- 42% mehr Leads aus sozialen Medien

Seit August 2015 in Betrieb: das Rechenzentrum von Salesforce in der Mitte Deutschlands im Rhein-Main-Gebiet.



Der TÜV Rheinland hat Salesforce das Prüfsiegel „Certified Cloud Service“ verliehen. Die Zertifizierung ist auf Grundlage der wichtigsten IT-Sicherheitsstandards ISO 27001 und BSI IT-Grundschutz entwickelt worden und umfasst



eine umfangreiche Prüfung von Infrastruktur, Sicherheit, Prozessen, Organisation und Compliance.

# Unsere Lösungen für den Mittelstand



## Mehr Produktivität im Vertrieb

Die **Sales Cloud** ist laut Gartner weltweit die Nummer 1 unter den CRM-Anwendungen für Vertrieb und Marketing. Sie hilft Vertriebsmitarbeitern bei Aufbau und Pflege von Kundenbeziehungen, verbessert die Genauigkeit von Prognosen und Berichten und gibt Zugriff auf sämtliche relevante Informationen in Echtzeit – auch über Mobilgeräte. Unsere Kunden erreichen\*:

- höhere Produktivität im Vertrieb
- höhere Präzision bei Forecasts
- schnellere Leadkonvertierung

## Die Plattform für die Anwendungsentwicklung

Die **App Cloud** ist der schnellste Weg von der Idee zur Anwendung. Entwickler oder Mitarbeiter können schnell und ohne Programmieren eigene Anwendungen für Fachabteilungen oder die Vernetzung mit Partnern, Kunden oder sogar Produkten entwickeln. Alle Anwendungen, die Sie entwickeln, stehen unmittelbar und automatisch auch auf Mobilgeräten zur Verfügung. Mehr als 4 Millionen Anwendungen und 1,8 Millionen Entwickler vertrauen auf die App Cloud:

Die Fakten sprechen für sich\*:

- schnellere Anwendungsentwicklung
- schnellere Bereitstellung von Geschäftsanwendungen
- niedrigere IT-Kosten

## Die Lösung für den Kundenservice

Die **Service Cloud** bündelt alle Anfragen aus allen Kanälen in einer Lösung: Telefonie, SMS, E-Mail und soziale Netzwerke. Support-Anfragen können jederzeit auf jedem Endgerät beantwortet werden, sogar per Live-Web-Chat. Mit der Service Cloud steigern Sie nicht nur die Kundenzufriedenheit, Sie steigern auch die Produktivität Ihrer Service-Mitarbeiter. Unsere Kunden erzielen\*:

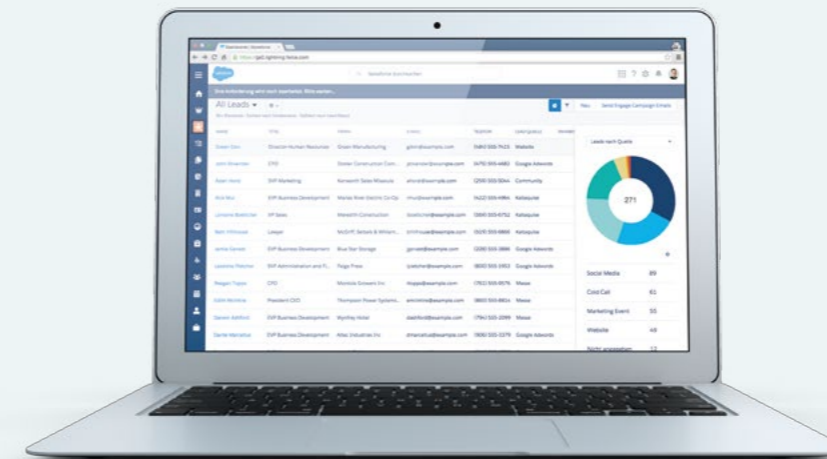
- schnellere Bearbeitung von Support-Anfragen
- höhere Mitarbeiterproduktivität
- höhere Kundenzufriedenheit



## Marketing: Geplant und personalisiert

Die **Marketing Cloud** ist die Nummer 1 im digitalen Marketing und ermöglicht das Planen und Personalisieren von Kunden-Interaktionen für E-Mail-, Mobile-, Social-Media- und Online-Marketing. Die Plattform verbindet alle Daten über alle Kanäle hinweg in Echtzeit und liefert so die Basis, Wünsche Ihrer Kunden besser zu verstehen. Marketingleiter, die mit der Marketing Cloud arbeiten, erzielen folgende Verbesserungen\*:

- schnellere Erstellung von Kampagnen
- höheres Lead-Volumen
- mehr Leads aus sozialen Netzwerken





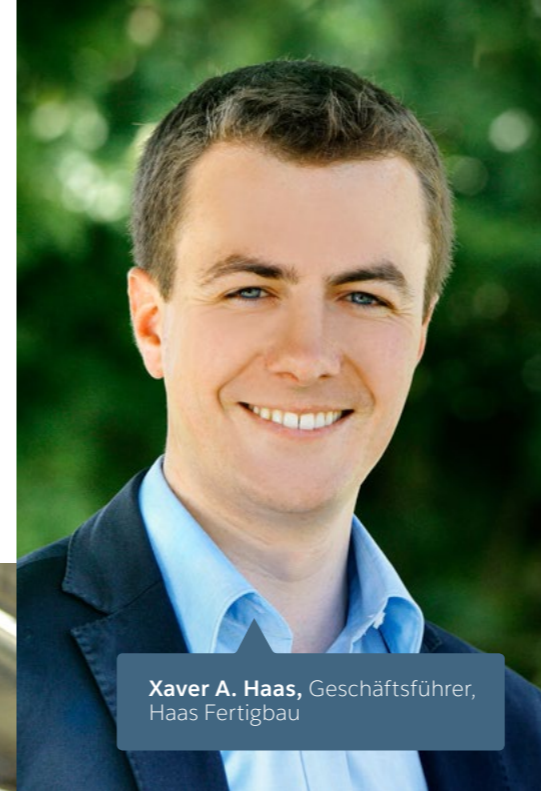
# Hunderte mittelständische Unternehmen verlassen sich auf Salesforce

„Managen ohne Salesforce kann ich mir heute überhaupt nicht mehr vorstellen.“

Mit weltweit 6.400 Mitarbeitern zweitgrößter Druckmaschinenhersteller der Welt. Bei König & Bauer müssen Projekte hinsichtlich ihrer Erfolgsaussichten in jeder Phase richtig eingeschätzt werden. Mit Salesforce hat das mittelständische Unternehmen den weltweiten Vertriebsprozess standardisiert. Das CRM verbindet alle Vertretungen sowie die Zentrale in einem System. Alle Mitarbeiter weltweit verfügen über den gleichen, projektrelevanten Informationsstand und sehen auf einen Blick, welche Projekte die größte Wahrscheinlichkeit zur Umsetzung haben.



**Ralf Sammek**, CEO, KBA-Sheetfed Solutions



**Xaver A. Haas**, Geschäftsführer, Haas Fertigungsbau

„Unsere Vertriebler stehen heute mit dem Kunden auf dem Grundstück, zeigen ihnen auf dem Tablet eine 3D-Visualisierung ihres Wunschhauses und verschicken per Knopfdruck das Angebot per Mail.“

Haas Fertigungsbau ist der führende Anbieter im Holz-Fertigungsbau, bei dem Tradition und Innovation eng miteinander verbunden sind. Der Geschäftsführer Xaver Haas ist davon überzeugt, dass ein Unternehmen in der Zukunft nur erfolgreich sein kann, wenn es für Veränderungen von Technologie und Gesellschaft gerüstet ist. Haas Fertigungsbau war auf der Suche nach einem flexiblen, dezentralen und mobilen System, welches zudem den Vertriebsmitarbeitern eine enge, nahtlose Kundenführung zur Verfügung stellt. Mit Salesforce fand das Unternehmen den idealen Partner für ein zielgerichtetes Marketing sowie einen generell besser gesteuerten Vertrieb. Leads können effizienter abgearbeitet werden. Ein mobiler Zugriff auf Daten beschleunigt die Prozesse und durch die Anwenderfreundlichkeit des Systems gehen Geschäftsprozesse reibungsloser vonstatten.

„Schnell durchstarten. Für eine langwierige Integration in die bestehenden IT-Systeme und die SAP-Landschaft war keine Zeit. Außerdem wollten wir einen gewissen Kostenrahmen nicht sprengen.“

[www.leitz-create.com](http://www.leitz-create.com) – der Ordner-Klassiker im Zeichen der Mass Customization: „Design-it-yourself“ zum Preis eines Massenartikels. Auf der Suche nach einer maßgeschneiderten Systementwicklung in der Cloud, hat sich Leitz für Force.com, die Entwicklungsplattform von Salesforce entschieden. Und damit für die komplette, cloudbasierte IT-Lösung eines Online-Shops, der 20.000 Produkte in 130 Ländern der Welt vertreibt. Die Reports aus dem System sind für das CRM in jeder Hinsicht unverzichtbar: Absatzplanung, Beantworten von Kundenfragen, Veränderungswünsche, Reklamationen...



**Jasmin Gottselig**, E-Business Managerin, Leitz



# Eine Plattform für alle Kundeninteraktionen

Die Stärke von Salesforce liegt in der Förderung der Kooperation. Mitarbeiter, Geschäftsführung, Vertrieb, Marketing und Service arbeiten auf einer Plattform. So wahren Sie zu jeder Zeit den Überblick über die für Sie wichtigen Informationen und können sich in Echtzeit über alle relevanten Vorgänge informieren.

Transparenz über das komplette Unternehmen

## Salesforce für Geschäftsführer

Sie wollen präzise Berichte über ein potenzielles Neugeschäft und den aktuellen Auftragseingang? Was ist der genaue Status, wann ist mit dem Abschluss zu rechnen? Wie zufrieden ist der Kunde mit dem Service? Salesforce gibt Ihnen verlässliche Prozesse und die bestmögliche Transparenz.

Mehr Zeit für den Kunden

## Salesforce für Vertriebsleiter

Mit Salesforce lassen sich Berichte, Opportunity Management und Prognosen weitgehend automatisieren – alle Daten können auch mobil eingegeben werden. Ein weiterer großer Vorteil: alle Kundenvorgänge sind dokumentiert, Kundenwissen geht nicht mehr verloren.

Beweisen, dass sich Marketing lohnt

## Salesforce für Marketingleiter

Marketingleiter brauchen eine Lösung, mit der sie die komplette Marketingagenda bearbeiten können: E-Mail-Kampagnen, Direktmarketing, Veranstaltungen, Social Media. Was Marketingleiter an Salesforce lieben: Der Vertrieb nutzt das System ebenfalls und das macht ihr Leben viel leichter.

Mehr Sicherheit in der Cloud

## Warum sich IT-Leiter für Salesforce entscheiden

Die Anforderungen an die IT wachsen täglich. Mobile Softwareapplikationen mit maximaler Sicherheit, das wird heute von fast jedem IT-Leiter erwartet. Mit Salesforce erhalten Sie eine Lösung, die sich zum einen mit weniger Personalaufwand verwalten lässt, zum anderen höchste Sicherheitsstandards für alle Endgeräte garantiert.



### **Dürfen wir uns vorstellen?**

Salesforce wurde 1999 von Marc Benioff gegründet mit der Vision, Customer Relationship Management (CRM) neu zu definieren. Wir waren das erste Unternehmen, das Software über die Cloud anbot. Mit diesem neuen Cloud Computing Ansatz konnten wir die Art und Weise, wie Software heute bereitgestellt und genutzt wird, komplett revolutionieren.

**[salesforce.com/de/mittelstand](https://salesforce.com/de/mittelstand)**

### **Salesforce Foundation**

Salesforce stellt über seine Stiftung nach dem 1-1-1-Modell jeweils 1% des Kapitals, der Produkte und der Mitarbeiterzeit für gemeinnützige Zwecke zur Verfügung und unterstützt damit Hilfsorganisationen dabei, die Welt ein wenig zu verbessern. Weitere Informationen dazu finden Sie unter:

**[salesforcefoundation.org](https://salesforcefoundation.org)**

**Haben Sie Fragen?** Unsere Mitarbeiter wissen die Antwort: 089 2154 6120

