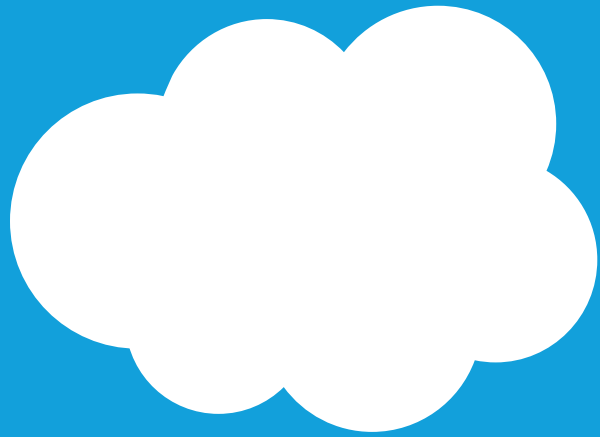
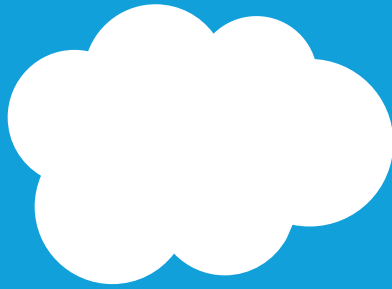


netnomics
email · social · marketing



salesforce

**How netnomics
uses Salesforce**

Marktüberblick: Möglichkeiten, Potenziale & Entwicklung

Mit 38,5% Marktanteil rangierte Salesforce 2018 mit großem Abstand vor allen Wettbewerbern auf dem ersten Platz unter den Produktivitäts- und Management-Applikationen und titelte "Salesforce #1 in Sales".

Trotzdem ist die Sales Cloud nicht nur für den Vertrieb interessant. Die Plattform ermöglicht die Definition eigener Prozesse, um unterschiedliche Aufgabenstellungen im Unternehmen zu lösen. Abläufe lassen sich so optimieren und effizienter sowie fehlerfrei aussteuern.

netnomics übernimmt diese Implementierung und Anpassung von Salesforce-Systemen für Kunden seit Jahren. Aufgrund unseres starken Wachstums sind wir zwingend auf digital abgebildete, skalierbare Prozesse angewiesen und nutzen daher selbst Salesforce mit einer Vielzahl eigens implementierter Sonderfunktionen.

In diesem Whitepaper stellen wir Ihnen einige Highlights vor, die den Arbeitsalltag und sämtliche Interaktionen mit Kunden und Interessenten bei netnomics optimieren. Kostensparend war das System dabei ab der ersten Minute, da es eine Vielzahl von Tools abgelöst hat. Dazu gehörten unter anderem:

- JIRA (Projektmanagement/ Ticketing)
- HipChat (unternehmensinterne Kommunikation)
- Confluence (Wiki/ Dokumentation)
- Mite (Zeiterfassung)

Übrigens: Wir fokussieren uns in diesem Whitepaper ganz gezielt auf Themen, die über den häufigen Anwendungsfall "Sales-Prozesse optimieren" hinausgehen. Wenn Sie wissen möchten, wie wir mit Salesforce unsere Sales-Pipeline jederzeit im Griff haben, sprechen Sie uns gerne an.

Angebotstool

Die Standard Sales Cloud stellt bereits eine PDF-Vorlage für Angebote zur Verfügung. Dabei handelt es sich jedoch um eine reine Tabelle, mit der sich die Anforderungen an Angebote im Agenturgeschäft nicht direkt erfüllen ließen.

Wie in vielen anderen Branchen auch, müssen unsere Angebote eine Vielzahl relevanter und textlastiger Aspekte erfassen. Dazu zählt beispielsweise die Beschreibung erklärungsbedürftiger Angebotsposten oder die Abgrenzung der enthaltenen bzw. nicht enthaltenen Projektbestandteile.

Abbildung 1:
Maske zur Anlage eines neuen
Angebots in Salesforce

Angebot erstellen

*Quote Name
Muster - Implementierung eines Muster Tools

*Angebotsart
Laufendes Geschäft

Expiration Date
11.05.2019

*Contact Name
Max Mustermann

Ausgangssituation & Aufgabenstellung

Die netnomics GmbH mit Sitz in Hamburg unterstützt Unternehmen als plattformunabhängige Full-Service-Agentur in allen Bereichen des digitalen Dialogmarketings. Langjährige eCommerce-, Onlinehandels- und Email-Marketing Erfahrungen auf Kunden- und Agenturseite, gepaart mit ausgewiesener IT-Expertise, machen netnomics zum Coach und Sparringspartner für digitale Dialogmarketing-Maßnahmen. Vom Consulting für die strategische Neuausrichtung im Rahmen der Digitalisierung über die Implementierung einer ganzheitlichen Customer Journey bis hin zur operativen Umsetzung von CRM- und Email-Marketing Instrumenten oder Social Media Kampagnen ist netnomics kompetenter Ansprechpartner im digitalen Dialogmarketing.

Cancel Save

netnomics konzipierte daher ein eigenes Angebotstool in der Sales Cloud, das maximalen Komfort für den Endanwender garantiert. Es erlaubt das Zusammenstellen eines fertigen Angebots mit wenigen Klicks.

Die Positionen sind hierbei frei editierbar, sodass sowohl einfache Standardangebote als auch komplizierte Sonderanpassungen in einem Workflow abgebildet sind.

PRODUCT	ALTERNATIVE B...	TOTAL PRICE	DISCOUNT	QUANTITY	SALES PRICE	OPTIONAL	POS.
1	Salesforce Sales Cloud QuickStarter Paket - Professional	4.999,00 €		1,00	4.999,00 €	<input type="checkbox"/>	1
2	Salesforce Pardot Paket	9.999,00 €		1,00	9.999,00 €	<input type="checkbox"/>	3
3	Salesforce Service Cloud Paket	9.999,00 €		1,00	9.999,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>	2

Abbildung 2: Auswahl von Angebotspositionen aus einer vordefinierten Liste

Kernelement der Angebotserstellung ist dabei die Auswahl der Angebotspositionen aus einer vordefinierten Liste. Bei dieser Liste handelt es sich um das von

uns deutlich erweiterte Salesforce-Objekt "Produkte", dessen neue Felder bei Anlage einer Angebotsposition übernommen werden.

Quote Line Item
Muster - Implementierung eines Muster Tools

Sales Price: 4,999,00 € Quantity: 1,00 Discount: Total Price: 4,999,00 € Pos.: 1

Optional:

Informationen

Pos.: 1 Quantity: 1,00
Product: Salesforce Sales Cloud QuickStarter Paket - Professional List Price: 4,999,00 €
Alternative Bezeichnung: Sales Price: 4,999,00 €
Quote Name: Muster - Implementierung eines Muster Tools Discount: Total Price: 4,999,00 €

Beschreibung

Beschreibung: Unser Setup für Sie, um in zwei Wochen den GoLive mit "Salesforce Sales Cloud" zu realisieren.

Schritt 1: Anforderungsanalyse, Workshop & Projektplan (3 Tage)

- Initialer Kick-Off Call
- Anforderungsanalyse & Workshop
- Dokumentation der Anforderungen & Lieferungen in einem Statement of Work

In unserem Kick-off Meeting wird unser Berater Ihre Anforderungen aufnehmen und Ihnen die Möglichkeiten der Umsetzung in der Sales Cloud vorschlagen. Alle Anforderungen werden als konkrete Maßnahmen formuliert, so dass aus dem "Statement of Work" klar hervorgeht, was Sie als Lösung erhalten.

Schritt 2: Setup & System Konfiguration (3 Tage)

- Setup der Salesforce Sales Cloud
- Setup von Nutzern, Rollen, Rechten und Dashboards
- Einrichtung von notwendigen Feldern & 4 individuellen Objekten
- Initialer Datenimport via CSV für die Objekte Leads, Accounts und Kontakte
- Einrichtung drei einfacher Berichte und eines Dashboards
- Einrichtung des Outlook/Gmail Plugins

Schritt 3: System-Testing (1/2 Tag)

- Wir überprüfen die Installation und die vorgenommene Konfiguration
- Beispiel-Datensätze werden angelegt
- Berichte und Dashboards werden kontrolliert

Schritt 4: Training (1/2 Tag)

- Vorbereitung und Durchführung einer Online-Schulung (GoToMeeting) mit bis zu 5 Teilnehmern

Nicht enthalten

Nicht enthalten:

- Custom App Development
- Anbindung Ihrer Webseite über Web-to-Lead
- Implementierung von Lead Assignment Rules
- Marketing Funktionen wie Campaigns und Massen Emails
- Anbindung von Drittsystemen
- Workflows und Approval Prozesse

Abbildung 3: Mit wenigen Klicks befüllte Angebotsmaske

Durch eine einfache Auswahlliste werden zum Beispiel in den angehängten AGB die passenden Texte und Laufzeiten für „Laufendes Geschäft und Projektgeschäft“ ausgegeben. Eine manuelle Änderung von Elementen ist jederzeit möglich.

Eine Versionierung, die nativ nicht von der Salesforce-PDF-Vorlage unterstützt wird, ist ebenfalls integriert. Damit lässt sich die Historie aller Angebotsverhandlungen jederzeit direkt innerhalb eines Dokuments nachvollziehen.

Projektmanagement und Rechnungslegung

Ganz unterschiedliche Rollen sind an Kundenprojekten beteiligt: Account Manager, Grafiker, Entwickler, Berater und viele mehr. Dennoch findet die Zuteilung, Verwaltung und Abrechnung aller Tätigkeiten zentral und fehlerresistent in Salesforce statt. Grundlage aller Tätigkeiten sind "Projekte", in denen auch die Abrechnungsmethode hinterlegt wird (nach Budget/nach Aufwand). Sämtliche Mitarbeiter können

direkt innerhalb dieser Projekte oder über ein integriertes Zeiterfassungsboard ihre Zeiterfassung minutengenau durchführen, wahlweise am Ende des Tages oder live über eine Start-/Stopp-Funktionalität. Externe Zeiterfassungstools entfallen damit und die für die Rechnungsstellung notwendigen Daten sind bereits im System hinterlegt.

The screenshot shows a Salesforce project record for 'Muster - Implementierung Muster-Tool'. At the top, it displays the account 'Muster GmbH', the creator 'Thomas Kappeler', the creation date '11.04.2019 15:56', total hours '61,00', budget utilization '71,18%', and ticket overview '2 / 3 closed'. Below this, there are tabs for 'Details', 'Report', and 'Chatter'. The 'Details' tab is active, showing a 'Projekt abgeschlossen' checkbox. A section titled 'Informationen' contains a table with project details and financials:

Project Name	Muster - Implementierung Muster-Tool	Summe in Euro	10.675,00 €
Account	Muster GmbH	Offene Rechnungssumme	14.998,00 €
Opportunity	Muster - Implementierung eines Muster Tools	Projekt Budget	14.998,00 €
Abrechnungsart	Projektabrechnung nach Budget		
In Tätigkeitsnachweis aufnehmen	<input checked="" type="checkbox"/>		

Below the 'Informationen' section is a 'Projektmanagement' section with 'Ticket Overview' (2 / 3 closed) and 'Budget Auslastung' (71,18%).

Abbildung 4: Vollständige Übersicht der relevanten Projektinformationen

Für das eigentliche Projektmanagement erstellen wir analog zu Tools wie JIRA direkt innerhalb von Salesforce Tickets, die Mitarbeitern zugeordnet werden können.

Die Zeiterfassung lässt sich auch innerhalb derartiger Tickets direkt und effizient starten.

Ticket Muster - Chageset Deployment auf Live + Follow Zeit erfassen aus Ticket Sub-Ticket erstellen Change Owner

Subject: **Muster - Implementierung Muster-Tool** | Owner: [User] | Priorität: **Medium** | Ticket Status: **Closed**

Details

Owner: [User] | Status: **Closed**

▼ **Details**

Projekt: **Muster - Implementierung Muster-Tool** | Created By: [User] | 11.04.2019 15:58
 Priorität: **Medium** | Last Modified By: [User] | 11.04.2019 15:58
 Fälligkeitsdatum: **11.04.2019** | Account: **Muster GmbH**
 Type: **IT** | Close Date: **11.04.2019**
 Übergeordnetes Ticket

▼ **Beschreibung**

Ticket Name: **Muster - Chageset Deployment auf Live**

Ticket - Beschreibung

Files (0) Add Files

Upload Files
Or drop files

Meine Zeiterfassungen

	NAME	MINUTEN	STUNDEN	TÄTIGKEIT	TIME	START
1	TF-041979	45		Einrichtung Felder		
2	TF-041980	27		Pagelayout besprechen	00:00:13	

Chatter

Post:

Share an update... Share

Sort by: **Most Recent Activity**

Search this feed...

[User] updated this record. 1m ago

Status: **New to Closed**

Like Comment

Write a comment...

Related Activity

Sub-Tickets (0)

Open Activities (0)

Activity History (0)

Ticket History (2)

Date: 11.04.2019 15:58
 Field: Status
 User: [User]
 Original Value: New
 New Value: Closed

Date: 11.04.2019 15:58
 Field: Created
 User: [User]
 Original Value:
 New Value:

[View All](#)

Abbildung 5: Ticketsystem für ein strukturiertes Projektmanagement

Die Rechnungserstellung erfolgt abschließend direkt auf Basis der Projekte. Dabei wird automatisch die Rechnungsposition angelegt und die Rechnungssumme basierend auf den Tagessätzen für die unter-

schiedlichen beteiligten Rollen oder dem vorgegebenen Budget kalkuliert. Auch hier ist eine nachträgliche Anpassung möglich, um bspw. projektspezifische Rabatte zu berücksichtigen.

Abbildung 6: Maske für die Rechnungserstellung

Abbildung 7: Automatisiert erstellte und aus Salesforce versendbare Rechnung

Zusätzliche Controlling-Features sorgen für mehr Effizienz und Sicherheit im Arbeitsalltag. Teamleads und Mitarbeiter können in Dashboards die erfassten Zeiten überprüfen, Projektmanager die Budgetauslas-

tungen pro Projekt bzw. pro Kunde inklusive Umsatzwachstum gegenüber dem Vorjahr einsehen. Eine zusätzliche Übersicht über alle offenen und geschlossenen Tickets rundet das Cockpit ab.

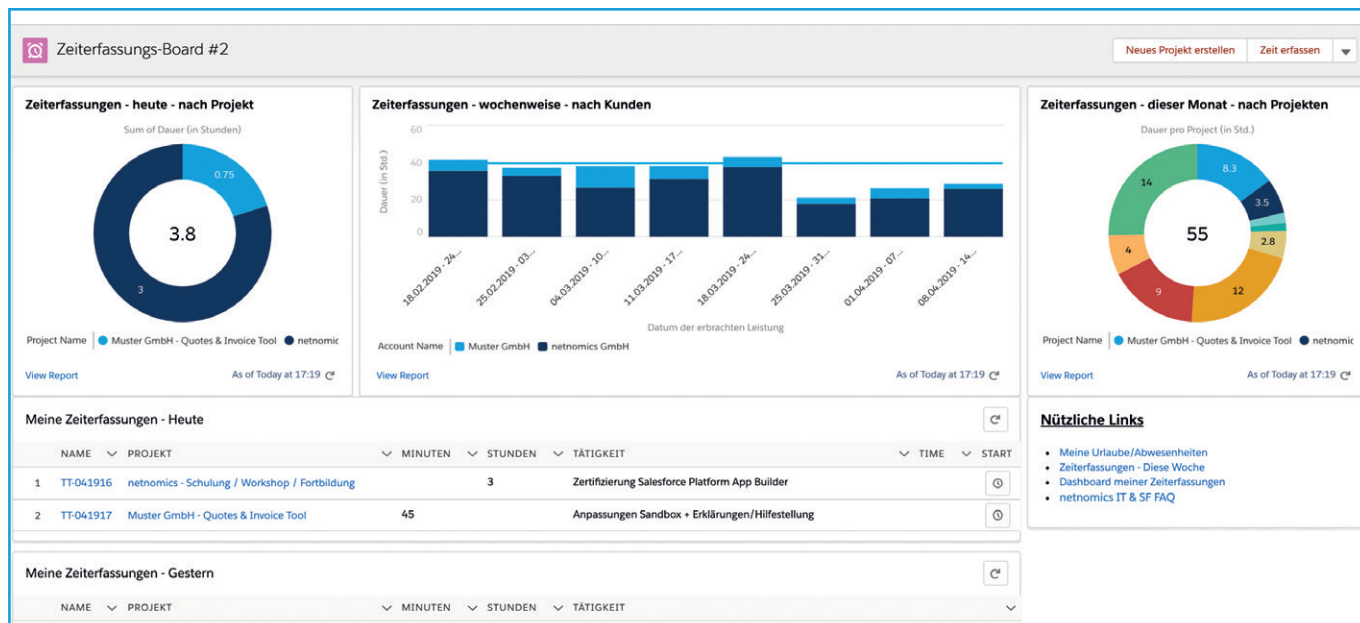


Abbildung 8: Zeiterfassungboard als Controlling-Instrument

In der Praxis bietet uns das System spürbare Vorteile:

- Höhere Effizienz durch die Integration aller notwendigen Elemente
- Wegfall der fehleranfälligen und zeitaufwändigen händischen Rechnungserstellung
- Klare Definition, welche Zeiterfassungen abgerechnet werden können
- 100% Abrechnungsquote, da keine Zeiterfassungen "unter den Tisch fallen" können
- Standardisierung, da keine Word- und Exceldokumente mit ggfs. veralteten Inhalten kursieren
- 360-Grad-Blick für Account- und Projektmanager, globale Sicht für die Geschäftsführung durch die Integration von Sales-Daten
- Automatisiertes Forderungsmanagement durch standardisierte Zahlungserinnerungs-PDFs

Urlaubs- und Abwesenheitsplanung

Für die unternehmensweite Urlaubsfreigabe und -übersicht benötigen wir kein externes Tool mehr und sagen dem Papier-Büro Lebewohl. Unsere in Salesforce angelegte Lösung bietet einen integrierten Freigabeprozess in drei Schritten:

- Der/die AntragsstellerIn wählt den gewünschten Urlaubszeitraum sowie eine oder mehrere Urlaubsvertretungen aus
- Die gewählten Vertretungen erhalten eine Genehmigungsanfrage mit allen relevanten Informationen. Eine Freigabe ist auch über mobile Geräte jederzeit möglich
- Sofern eine Zustimmung erfolgt ist, wird die jeweilige Führungskraft automatisch informiert, um die finale Freigabe erteilen zu können

Für etwaige Ablehnungen in Schritt 2 oder 3 ist eine Kommentarfunktion vorgesehen. In diesen Fällen erhält die beantragende Person eine Benachrichtigung und kann direkt Alternativen auswählen.

Das ganze System ist hierarchisch gesteuert (Mitarbeiter/Teamlead/Head of/Geschäftsführung), sodass immer die korrekte Führungskraft adressiert wird.

Auch die Sichtbarkeiten der umfangreichen Dashboards werden hierdurch automatisch geregelt. So sehen Mitarbeiter lediglich die eigenen Krankheitstage, Resturlaub, ausstehende Genehmigungsanfragen, mobile Arbeitstage usw. – Führungskräfte hingegen die Daten für alle zugeordneten Mitarbeiter.

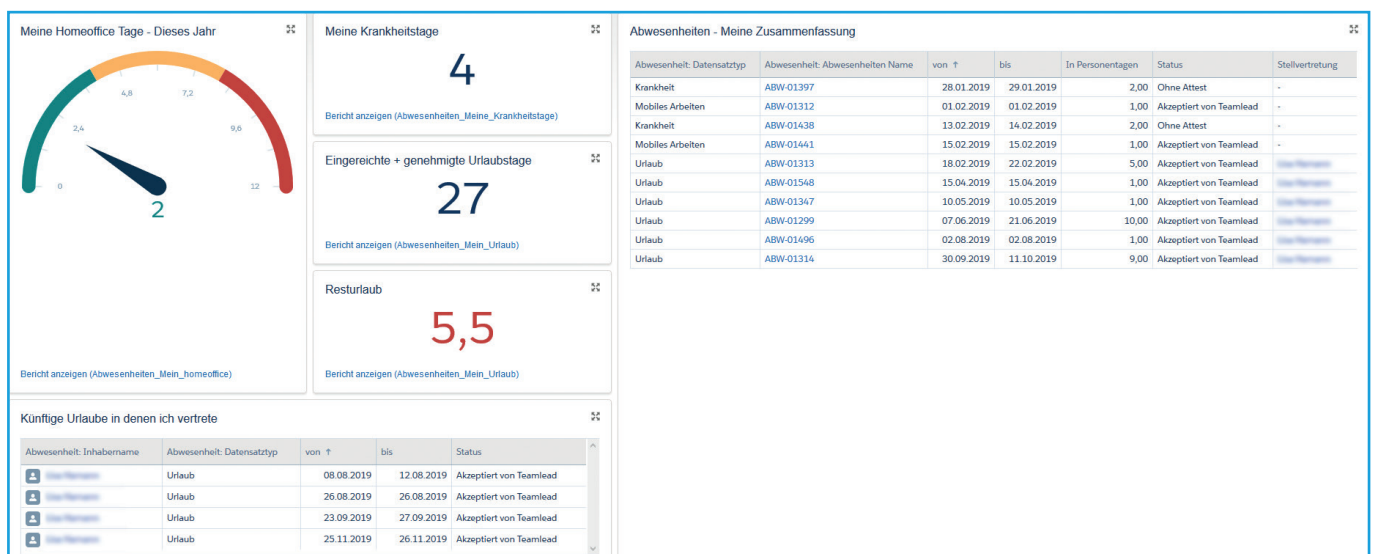


Abbildung 9: Urlaubs- und Abwesenheitsplanung mittels Salesforce

Pardot

Pardot ist als automatisiertes Mailingtool und zur Leadgenerierung unabdingbar für netnomics. Mit der netnomics-Website ist es eng verzahnt. Dort bieten wir eine

umfangreiche Auswahl an Whitepapern und Case Studies zum Download an. Interessenten füllen dazu ein Formular mit Daten wie z. B. ihrer E-Mail-Adresse aus.

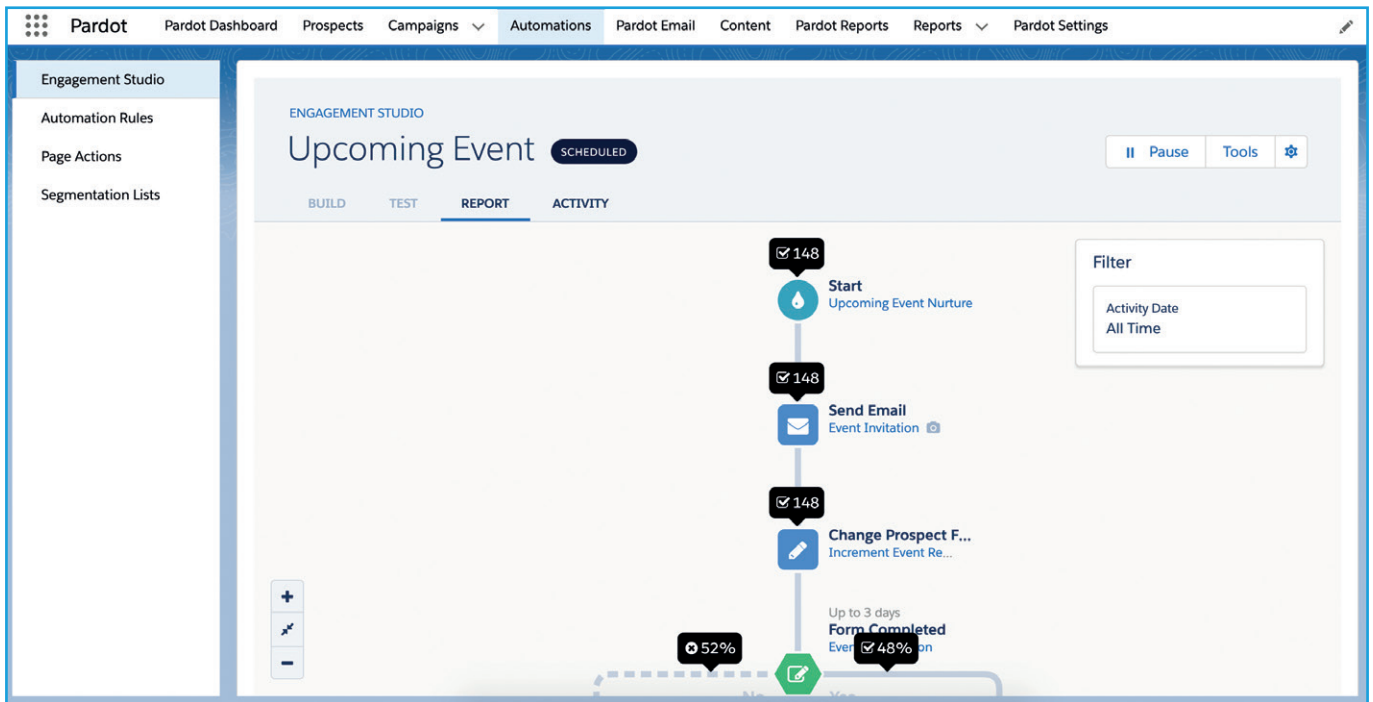


Abbildung 10: Automation zur Leadansprache in Pardot

Durch die Nutzung von Cookies fällt dieser Prozess für Wiederkehrer wesentlich komfortabler aus, da zuvor ausgefüllte Formularfelder hier automatisch befüllt werden. Stattdessen können wir nun zusätzliche Informationen abfragen, sodass aus einem reinen Whitepaper-Download unmittelbar eine wirksame Datenanreicherungskampagne wird. Über Automatisierungen können wir Interessenten zudem passgenaue Informationen zu spezifischen Themen zuschicken.

Eine Reihe in Pardot integrierter Funktionen erleichtert uns die initiale Qualifizierung neuer Leads. Die Entscheidung, wie gut ein Lead und wir zueinander passen, wird durch das sogenannte Grading erleichtert. So lassen sich Leads bspw. hochstufen, wenn es sich um entscheidungsbefugte Personen handelt.

Ausblick

Es gibt noch weitere Prozesse, in die wir bei netnomics jeden Tag Zeit investieren, die wir durch eine Umsetzung in der Sales Cloud zukünftig jedoch professionalisieren und beschleunigen wollen. Allem voran steht dabei die Reisekostenabrechnung, bei der wir uns bereits vorhandener Mechanismen wie dem Freigabeprozess bedienen können.

Sind Sie neugierig geworden, wie Ihr Unternehmen mit Salesforce Prozesse schlanker, effizienter und übersichtlicher gestalten kann? Dann melden Sie sich bei uns. Übrigens: Wir sind Experten im Bereich E-Mail- und Social-Media-Strategien, im CRM und Community Management. Wir freuen uns auf spannende Gespräche, Inspiration und angeregten Austausch!

Hinweise

Die im Whitepaper genannten Marken sind, wie unten aufgeführt, Eigentum der jeweiligen Inhaber.

- JIRA, HipChat und Confluence sind eingetragene Marken der ATlassian PTY LTD.
- Mite ist eine eingetragene Marke der York - Sebastian Munz & Julia Soergel GbR.
- Salesforce Sales Cloud und Salesforce Pardot sind eingetragene Marken der salesforce.com Inc.

Wer wir sind

Die inhabergeführte netnomics GmbH mit Sitz in Hamburg und Berlin unterstützt Unternehmen als plattformunabhängige Beratungs- und Fullservice-Agentur in allen Bereichen des digitalen Dialogmarketings.

Langjährige eCommerce-, Onlinehandels- und E-Mail-Marketing-Erfahrungen auf Kunden- und Agenturseite, gepaart mit ausgewiesener IT-Expertise, machen uns zum Coach und Sparringspartner für Ihre digitalen Dialogmarketing-Maßnahmen. Und wir unterstützen Sie, wenn es darum geht, die richtigen Instrumente fürs digitale One-To-One-Marketing in Ihrem Unternehmen zu etablieren.

Vom Consulting für die strategische Neuausrichtung im Rahmen der Digitalisierung über die Implementierung einer ganzheitlichen Customer Journey bis hin zur operativen Umsetzung Ihrer CRM- und E-Mail-Marketing-Instrumente oder Social-Media-Kampagnen durch unsere interdisziplinären Teams:

Mit netnomics haben Marketing- und Vertriebs-Verantwortliche in Unternehmen einen souveränen Wegweiser im Digitalen Dialogmarketing.

NETNOMICS GMBH

Großneumarkt 50
20459 Hamburg

www.netnomics.com

IHR ANSPRECHPARTNER

Thomas Kaplanski
Senior Solution Consultant

+49 (0)40 340 570-0
kontakt@netnomics.com