



## Success Story

 ***Hermes***

Effizienzsteigerung durch  
vereinheitlichte Vertriebsprozesse

**Branche**

Logistik

**Kerngeschäft**

Paketversand

**Standort**

Hamburg

**Mitarbeiter**

ca. 15.000

**User-Lizenzen**

200

## Der Weg von Hermes

Hermes Germany wurde 1972 in Hamburg gegründet und ist eine Tochtergesellschaft der Otto Group. Das Logistikunternehmen hat sich mit über 5.000 Mitarbeitern und mehr als 15.000 Paketshops zum größten postunabhängigen Logistikdienstleister Europas und Deutschlands an Privatkunden im B2C und C2C-Bereich entwickelt. Weltweit ca. 15.000 Beschäftigte sorgen dafür, dass Kunden in 28 europäischen Ländern sowie der Schweiz, Liechtenstein und der Türkei täglich ihre Pakete erhalten. In Sachen Service, Unternehmens- und Arbeitgeberkultur wurde Hermes bereits mehrfach ausgezeichnet.



## Die Herausforderung

Mit dem rasanten Wachstum des Logistikers wuchs auch der Bedarf an einem Vertriebssystem, das alle Fachbereiche gemeinsam nutzen können. Eine heterogen gewachsene IT-Landschaft mit mehreren Schnittstellen zum Datenaustausch machte das Projekt komplex. Somit war die Implementierung der Salesforce Sales Cloud, dem Angebotsmanagement-Tool appero quote und der Salesforce Marketing Cloud erforderlich, um den 360° Blick auf die Kunden zu erreichen.



## Verbesserungspotentiale ausschöpfen durch unternehmenseinheitliche Vertriebsprozesse

In einem Zeitraum von sechs Monaten wurden die Sales Cloud und appero quote aufgesetzt, die Prozesse für Leads, Opportunities und Kampagnen implementiert und verschiedene andere Systeme integriert. Durch die Einführung des Angebotsmanagement Tools appero quote wurden die Vertriebsabläufe für alle Gebiete vereinheitlicht. Informationsflüsse konnten so standort- und bereichsübergreifend effizienter gemacht werden. Dies führte zu einer einfacheren Vertriebssteuerung,

einer besseren Planbarkeit und zu ganzheitlichen Reportings. Alle Kundenkontaktpunkte sind in der Sales Cloud einsehbar und das „guided selling“ sorgt für maximale Transparenz. Neue Mitarbeiter können so schnell eingearbeitet werden. Alle Arbeitsabläufe wurden mit Hilfe von Automatisierungen optimiert. Manueller Aufwand wurde deutlich reduziert, da bestimmte Vorgänge automatisch ausgelöst werden. Dank automatischer Preisfindung werden immer die richtigen Konditionen angeboten. Durch einheitliche Templates mit dynamischen Textbausteinen sind Angebote weniger fehleranfällig und können schneller erstellt werden. Detaillierte Reportings und Dashboards sorgen für eine genaue Auswertbarkeit der Aktivitäten.

Oliver von Davier

Business Owner  
Geschäftskunden CRM



„Durch den transparenten Vertriebsprozess wissen die Vertriebsmitarbeiter genau, was in welcher Phase zu tun ist. Angebote werden automatisch in appero quote erstellt. Dadurch sind wir viel schneller geworden. Durch die ausführlichen Reportings können die Mitarbeiter besser priorisieren und den Überblick behalten. Sie sehen das als großen Mehrwert.“

„Ein Neustart der Vertriebs- und Marketinglösungen auf einer skalierbaren zukunftsfähigen Cloud-Plattform ist für uns ein deutlicher Zugewinn. Wir haben nun eine erheblich höhere Transparenz rund um die Geschäftskunden und haben die Grundlage für eine 360° Kundensicht geschaffen, um darauf aufbauend die Customer-Journeys zu steuern.“

## E-Mail-Ansprachen und Inhalte werden persönlicher

Mit Einführung der Marketing Cloud konnten Nutzer- und Stammdaten verknüpft werden, wodurch der Versand personalisierter Kunden-E-Mails sowie deren Auswertung möglich gemacht wurden. Mit dem Zugriff auf alle relevanten Informationen über den Kunden machte es die Marketing Cloud möglich, die Ansprache und die Inhalte der Kunden-E-Mails auf die Bedürfnisse zuzuschneiden. Dank der von factory42 programmierten dynamischen Templates ist es gelungen, personalisierte E-Mails auf Basis des Nutzerverhaltens automatisiert zu verschicken.



## Wer wir sind

Wir stehen für CRM & Digitales Marketing.

factory42 ist ein international tätiger Spezialist für CRM (Customer Relationship Management) und Digitales Marketing.

factory42 hilft Unternehmen durch Beratung, Einführung und Betrieb von Cloud Technologien basierend auf Salesforce alle kundenorientierten Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service zu optimieren und ihre Geschäftsziele schneller zu erreichen.

Als Salesforce Partner entwickeln wir seit 2007 Cloud Lösungen auf Basis der Salesforce Plattform und realisieren Projekte für den Mittelstand und internationale Marken. Dazu haben wir eine pragmatische Methodik entwickelt, die die Geschäftsziele unserer Kunden im Fokus hat.

Wir unterstützen Sie bei der digitalen Transformation Ihres Unternehmens.



*Sie möchten mehr zum Thema erfahren? Kontaktieren Sie uns gerne!*



Dr. Michaela  
**Hátori-Satzinger**

Geschäftsführerin  
mhamori@factory42.com

- überzeugte Marketing Automation Anhängerin und B2B2C Spezialistin
- > 20 Jahre Erfahrung in Marketingberatung, ERP & CRM Systemeinführungen, Data Mining & Customer Journey Management
- internationale Erfahrung in Agentur und Management Beratung
- Analytisches CRM, Business Intelligence
- Universität Augsburg, TU München