

# SUCCESS STORY



Das 1949 gegründete österreichische Unternehmen spezialisiert sich auf die Entwicklung und Herstellung optischer Instrumente mit größter Reichweite und höchster Präzision im Premium-Segment des Marktes. Der Umsatz im Jahr 2018 betrug 156,3 Millionen Euro (2017: 146 Millionen Euro) und die Exportquote liegt bei 91%.

**Implementierung  
von Sales, Service,  
Marketing, Community  
& B2B Commerce  
Clouds**

<b>FIRMA</b>	Swarovski Optik
<b>ORT</b>	Absam, Tirol, Österreich
<b>GESCHÄFTSMODELL</b>	B2B2C, international
<b>BRANCHE</b>	Produktion
<b>LÖSUNGEN</b>	Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Community Cloud, B2B Commerce Cloud
<b>MITARBEITERANZAHL</b>	ca. 960

## Unsere Vorgehensweise

Der langjährige Salesforce Kunde Swarovski Optik hatte zu Beginn der Zusammenarbeit mit Apracor bereits die Sales Cloud für die zielgerichtete Vertriebssteuerung, sowie die Marketing Cloud für die effiziente Kommunikation mit Händlern und Endkunden im Einsatz.

Mitte 2019 erhielt Apracor die Aufgabe das Salesforce-System der Swarovski Optik weiter auszubauen. Zuerst optimierte Apracor den Service Prozess durch den Aufbau und die Implementierung eines Kundenportals. Die Lösung ermöglicht es den Swarovski Optik Kunden nun sich über das gesamte Produktportfolio zu informieren. Daneben wurden Funktionen integriert, die es ermöglichen selbstständig erworbene Geräte zu registrieren und bei Bedarf eine Reparatur anzumelden.

Optik ist aufgrund der unterschiedlichen Händlerpreise und des Umfangs des Portfolios relativ komplex. B2B Commerce bietet hier eine besondere Stärke – alle Händlerkonditionen wurden von Apracor im System individuell hinterlegt, mit dem Ergebnis, dass jeder Händler genau seine individuellen Konditionen im Online-Shop sehen kann.

Parallel dazu hat Apracor die B2B Commerce Cloud implementiert, um den Händler-Einkaufsprozess weiter zu optimieren und zu automatisieren. Vor der Einführung wurden Bestellungen vom Außendienst aufgenommen. Jetzt läuft der gesamte Prozess digital und automatisiert über den von Apracor implementierten Online-Shop. Die Preisgestaltung des Produktportfolios von Swarovski

Der Online-Shop hat aufgrund seiner 24/7 Verfügbarkeit und der Einfachheit der Nutzung einen durchschlagenden Erfolg. Die besonderen Umstände der COVID-19 Pandemie haben auf die Bestellungen keine signifikanten Auswirkungen, auch wenn es den Außendienstmitarbeitern zurzeit nicht möglich ist, persönliche Termine wahrzunehmen.

## Unsere Ergebnisse

- 📍 B2B Commerce innerhalb von 3 Monaten eingeführt
- 📍 Aktuell mehr als 2000 Händler weltweit in den Community und B2B Commerce Clouds
- 📍 Service Cloud und Community Cloud-Einführung innerhalb von 6 Monaten
- 📍 Aktuell mehr als 80.000 Endkunden in der Service Community Cloud

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Vereinbaren Sie einen Termin - online oder vor Ort.



IHRE ANSPRECHPARTNERIN

**REBECCA HIRTHAMMER**

+49 152 06210468

rebecca.hirthammer@apracor.com

### BÜRO INNSBRUCK

Eduard-Bodem-Gasse 2  
6020 Innsbruck  
Österreich

### BÜRO MÜNCHEN

Adams-Lehmann-Str. 56  
80797 München  
Deutschland

### BÜRO STUTTGART

Rotebühlplatz 9  
70178 Stuttgart  
Deutschland