

SUCCESS STORY



TORQEEDO

Bei dem mittelständischen Hersteller von Bootsmotoren wurde Salesforce für Vertrieb und Service eingeführt, um einen vollen 360° Blick auf den Kunden zu bekommen.

FIRMA	Torqueedo GmbH
ORT	Gilching, Deutschland
GESCHÄFTSMODELL	B2B & B2C, international
BRANCHE	Elektroantrieb, Hersteller von Elektrobootsmotoren
LÖSUNGEN	Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud
MITARBEITERANZAHL	ca. 200

Implementierung
von Sales Cloud,
Service Cloud &
Community Cloud

Unsere Vorgehensweise

Seit 2015 ist Torqueedo zufriedener Apracor Kunde und Nutzer von Salesforce. Torqueedo startete die Zusammenarbeit mit Apracor mit dem Ziel, die Prozesse im Vertrieb zu optimieren und zu digitalisieren. Die Zielsetzung war es, die Prozesse zu automatisieren und ein aktuelles Reporting über die entscheidenden Vertriebskennzahlen zu etablieren.

Als Erstes implementierte Apracor eine an die individuellen Bedürfnisse und Anforderungen angepasste Sales Cloud, welche es Torqueedo ermöglichte, eine professionelle und zuverlässige Forecastingmethodik zu etablieren, die einen detaillierten Überblick über die unterschiedlichen Stadien der Projekte in der aktuellen Sales Pipeline bietet.

Im Anschluss an diese Realisierung hat Apracor zwei weitere Module implementiert: eine Integrationslösung mit Navision und die Service Cloud. Durch die Einbindung von Navision haben Vertriebsmitarbeiter einen zentralen, kundenfokussierten Zugriff auf alle Angebote, Rechnungen und Aufträge. Dadurch wird die Transparenz zu jedem einzelnen Kunden geschaffen, ohne umständlichen Zugriff auf das ERP System nehmen zu müssen.

Mit der Implementierung der Service Cloud ist der gesamte Service- und RMAprozess in Salesforce abgebildet. Dieser wurde von Apracor in Lightning individuell für Torqueedo entwickelt, da der Reparaturprozess sehr individuell und unternehmensspezifisch ist. Durch die Zusammenführung aller kundenrelevanten Daten in einem führenden System gewinnt Torqueedo kompletten Überblick über

alle Informationen zu einem Kunden und reichert somit die Informationslage der klassischen Service Cloud Lösung deutlich stärker an.

Ergänzend hat Apracor die bereits vorhandene Wissensdatenbank von Access in Salesforce integriert. Damit wird das vorhandene Wissen aktiv in die Bearbeitung von Kunden integriert und gewinnbringend genutzt.

Seit der Zusammenarbeit mit Apracor gibt es einen umfassenden Überblick von der Akquisition über den Verkauf bis hin zu den Servicearbeiten, was die Organisation des Gesamtprozesses deutlich intelligenter macht. Inzwischen wurde Torqueedo von einem Konzern akquiriert und alle mit Apracor definierten Prozesse entsprachen den hohen Anforderungen der neuen Eigentümer.

Unsere Ergebnisse

- Forecasting für die Verkaufsabteilung
- Klares Berechtigungsmodell
- Support- und Serviceprozess
- Integration mit Navision via Scribe
- 75 + 80 Community User

Kundenstimme



Wir haben mit Apracor einen vertrauensvollen Partner gefunden, der gemeinsam mit uns bei der Einführung unseres Salesforce Systems eine klare und verständliche Struktur entwickelt hat. Wir waren sehr zufrieden mit der Beratung durch unsere Ansprechpartner. Über die gesamte Zeit der Zusammenarbeit hinweg haben wir uns sehr gut aufgehoben und verstanden gefühlt.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Vereinbaren Sie einen Termin - online oder vor Ort.



IHRE ANSPRECHPARTNERIN

REBECCA HIRTHAMMER

+49 152 06210468

rebecca.hirthammer@apracor.com



Apracor GmbH

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