

A photograph of three business professionals in a meeting. A man in a white shirt is leaning over a woman with glasses on the left, and another woman with blonde hair is smiling on the right. They are gathered around a table with a laptop and a glass carafe of water.

Salesfive

**Salesforce für
Professional Services:**

**Wie Salesfive Abteilungen
erfolgreich vernetzt**

Professional Services Provider profitieren mehrfach
vom digitalen Kundenmanagement.

Alles auf einen Blick

Professional Services Provider – von Unternehmensberatungen bis hin zu Wirtschaftsprüfungsgesellschaften – sind mit separaten Abteilungen für Vertrieb, Marketing, Projektmanagement, Finanzen und Personal häufig ähnlich strukturiert. Agieren die Bereiche isoliert voneinander, führt dies zu Datensilos und einem hohen organisatorischen Aufwand, der sich negativ auf die Effizienz auswirkt. Wenn auch Sie mit einer solchen Situation konfrontiert sind, dann empfehlen wir Ihnen dieses Whitepaper. Sie erfahren darin, wie wir als Professional Services Provider unsere Abteilungen erfolgreich miteinander vernetzt und gleichzeitig mit der Salesforce Sales Cloud unser Kundenmanagement digitalisiert haben. Zudem zeigen wir Ihnen anhand konkreter Best Practices, wie es uns gelungen ist, unseren Umsatz zu maximieren und zugleich Kosten zu sparen.



Einleitung

Angesichts steigender Kosten und zunehmenden Wettbewerbsdrucks können sich Unternehmen – schon gar nicht Professional Services Provider – keine ineffizienten Verwaltungsstrukturen leisten. Diese lassen sich nach unserer Erfahrung mit der Digitalisierung des Kundenmanagements ganzheitlich umgehen. Wir haben dies durch den Einsatz eines Customer-Relationship-Management(CRM)-Systems als zentrale Kommunikationsplattform umgesetzt und profitieren seitdem von einer nahtlosen Zusammenarbeit unserer Abteilungen und Teams. Der gesamte Kundenlebenszyklus wird nahtlos abgebildet – vom Erstkontakt über den Vertriebsprozess sowie die Projektplanung und -durchführung bis hin zur Rechnungsstellung. So ist die gesamte Customer Journey exakt und nachvollziehbar dokumentiert und alle Beteiligten haben eine vollständige Sicht auf den Kunden. Das Management wiederum hat jederzeit einen aktuellen Überblick über laufende und anstehende Projekte, die Auslastung der Mitarbeitenden und den Sales-Funnel. Zudem wird das Backoffice entlastet, da alle Daten in einem System zentral zur Verfügung stehen.



Die Digitalisierung des Kundenmanagements in der Praxis

Wir, das Beratungsunternehmen Salesfive, sind ein Paradebeispiel dafür, wie Professional Services Provider von der Digitalisierung des Kundenmanagements mit einem CRM-System umfassend profitieren können. Seit unserer Gründung im Jahr 2017 setzen wir konse-

quent auf effiziente und schlanke Prozesse. So haben wir frühzeitig die Salesforce Sales Cloud als CRM-System eingeführt und deren Einsatz im Laufe der Zeit sukzessive ausgebaut. Ergänzend nutzen wir die Software flair.hr für das Personalmanagement, Conga für das Vertragsmanagement, JustOn für das Rechnungsmangement und Salesforce Marketing Cloud Account Engagement für das Marketing. Diese Lösungen sind nahtlos in die Salesforce Sales Cloud integriert, was einen reibungslosen Datenaustausch und optimierte Abläufe sicherstellt. Die Salesforce-Lösung ist dabei für uns der Knotenpunkt, der alle Informationen zentral bündelt und abteilungsübergreifend das Fundament für schlanke Prozesse bildet.

Marketing: Sobald ein neuer Kontakt entsteht, zum Beispiel über ein Formular auf unserer Website, werden die eingegebenen Daten automatisch nach Salesforce übertragen und der Interessent erhält darüber automatisiert eine Eingangsbestätigung zu seiner Anfrage. Gleichzeitig wird eine Aufgabe in der Sales Cloud erstellt und der Lead Owner aufgefordert, den Interessenten zu kontaktieren. Parallel dazu erhalten alle Vertriebsmitarbeitenden in einem Slack-Channel Informationen über den neuen Lead. Zudem wird der neue Kontakt abhängig davon, welche Website er besucht bzw. welches Formular er ausgefüllt hat, zielgerichtet einer Kampagne in Salesforce zugeordnet.

Vertrieb: In Conga haben wir Templates beispielsweise für Auftragsverarbeitungs- (AVV), Service- oder Projektverträge sowie Geheimhaltungsvereinbarungen (Non-Disclosure Agreements, kurz NDA) angelegt. Diese werden automatisch mit den in Salesforce hinterlegten Kundendaten befüllt. Der Vertragsentwurf wird dann von den zuständigen Personen in unserem Unternehmen und vom Kunden mit der App Conga Sign online signiert und schließlich in der Salesforce-Lösung beim Kundenkontakt abgelegt.

HR: Im Rahmen des Recruitings erfassen wir die Daten der Bewerberinnen und Bewerber in flair.hr und haben so jederzeit einen vollständigen Überblick über die Kandidaten-Pipeline. Darüber hinaus aktualisieren wir die Daten unserer Mitarbeitenden in der Software-Lösung, etwa nach einem internen Stellenwechsel. Zudem werden sämtliche Personaldokumente in flair.hr abgelegt und Urlaubs- sowie Krankheitstage

erfasst. Der Versand sowie die Unterzeichnung von Verträgen erfolgen wie beim Vertrieb über Conga Sign. Für das reibungslose On- und Offboarding von Mitarbeitenden haben wir in der HR-Software entsprechende Workflows angelegt, die bei Bedarf aktiviert werden. Die darin integrierten Aufgaben versendet Salesforce automatisch an die zuständigen Mitarbeitenden. Somit ist nur eine Person mit allen HR-Aufgaben betraut.

Staffing: Auch für die Einsatzplanung unserer mehr als 300 Mitarbeitenden ist lediglich eine Person verantwortlich. Dazu wird die Zahl der Stunden pro Mitarbeitenden und Projekt in der Salesforce-Lösung erfasst. Diese wird dann dahingehend analysiert, ob die jeweilige Person sowie deren Competence Center über- oder unterbelastet sind. So können wir freie Kapazitäten ermitteln und für weitere Projektplanungen nutzen. Zudem stellen wir die Ressourcenauslastung den Budgets laufender und sich anbahnender Projekte gegenüber und können so den voraussichtlichen Ressourcenbedarf ermitteln. Um die Ressourcenplanung innerhalb der Projekte zu optimieren, analysieren wir den üblichen Arbeitszeitverbrauch der zentralen Rollen wie Projektmanager, Senior- bzw. Junior-Consultant sowie Systemarchitekt. Wir protokollieren auch nicht abrechenbare Zeiten, die beispielsweise im Pre-Sales-Bereich, in unserer Academy oder während interner Meetings anfallen, und versuchen, diese auf ein Minimum zu reduzieren.

Accounting: Da in der Salesforce Sales Cloud die Stunden aller involvierten Mitarbeitenden sowie durch die Anbindung von flair.hr deren Stundensätze erfasst sind, können wir auch unser Accounting schlank gestalten. Dazu haben wir in der Invoice-Lösung JustOn ein Template erstellt, das automatisch die Kundendaten, die Zahl der Stunden pro Mitarbeitenden im Projekt und die Honorarsätze aus der Salesforce Sales Cloud importiert. Somit erstellt nur eine Person alle Rechnungen, die dann noch von Projektleitern freigegeben werden.

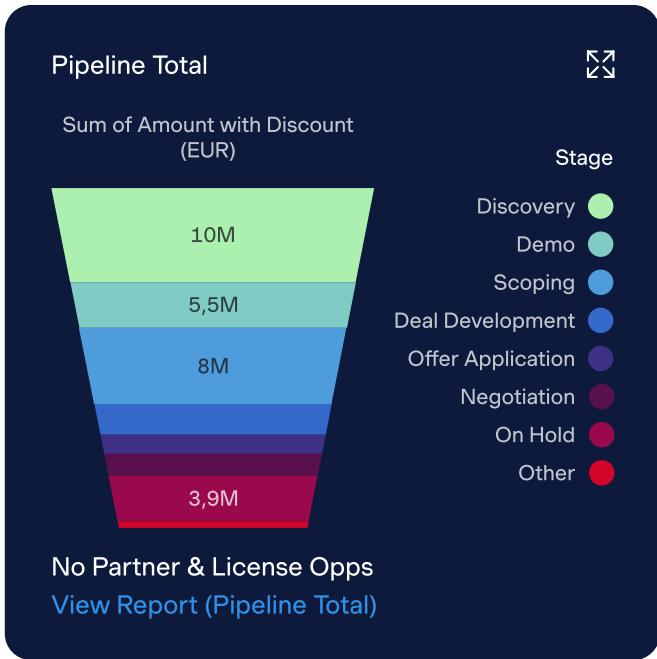


Höherer Outcome

Die Salesforce-Lösung ist also unsere Single Source of Truth, an der alle Informationen erfasst werden, die abteilungs- und teamübergreifend zu mehr Transparenz und geringeren Kosten führen. Zudem trägt sie wesentlich zu einer hohen Kundenzufriedenheit und langfristigen Kundenbindung bei, was letztlich auch eine Umsatzsteigerung bewirkt. Darüber hinaus profitieren wir durch den Einsatz der Salesforce-Lösung von zahlreichen weiteren Vorteilen. Dazu gehören:

Höhere Effizienz: Unsere Mitarbeitenden müssen Informationen nicht mehr aus unterschiedlichen Anwendungen sowie von Kolleginnen und Kollegen manuell zusammenführen. Durch die zentrale Bündelung aller relevanten Projektdaten können wir uns auf die effiziente Planung und Steuerung laufender und zukünftiger Projekte konzentrieren.

Effizientes Mergers-and-Acquisitions (M&A)-Management: Innerhalb der Salesfive Gruppe wickeln wir unsere Firmenübernahmen bzw. -zusammenschlüsse reibungslos ab. Alle Kunden, Projekte und Prospects werden in der Salesforce-Lösung konsolidiert und den zuständigen Mitarbeitenden zugeordnet. So wissen alle Beteiligten, wer für die Bearbeitung von Requests for Proposal (RFP) verantwortlich ist, und unser Sales-Team vermeidet interne Konkurrenz.



Umfassendes Realtime-Reporting: Nicht zuletzt profitiert unser Management von einer hohen Transparenz. Es hat jederzeit Zugriff auf aktuelle Zahlen zu Umsätzen und Margen, auf laufende und bevorstehende Projekte, die aktuelle Mitarbeiterauslastung sowie den Forecast. Diese umfassenden Informationen sind für die strategische Unternehmensplanung äußerst wertvoll.

Salesfive ist der verlässliche Partner bei der Digitalisierung des Kundenmanagements

Mit unserer langjährigen Erfahrung und dem gewachsenen Know-how aus zahlreichen CRM-Projekten sind wir für Professional Services Provider ein hochqualifizierter Partner, wenn es um die Digitalisierung des Kundenmanagements geht. Dies belegen auch unsere mehr als 1.500 Salesforce-Zertifizierungen.

Wir begleiten Sie während des gesamten Projekts – angefangen bei der Strategie- und Technologieberatung sowie dem Proof of Concept (PoC) über das Design und die Umsetzung der Lösung bis hin zum Test und der finalen Inbetriebnahme. Im Projektverlauf führen wir Ihre vorhandenen Daten aus verschiedenen Silos zusammen und stellen dabei mithilfe eines selbstentwickelten Master-Data-Management-Konzepts eine hohe Datenqualität sicher. So erhalten Sie die

gewünschte Single Source of Truth, die Ihren Abteilungen ein vernetztes Arbeiten ermöglicht und allen Beteiligten eine 360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden bietet. Im Rahmen des Projekts überprüfen wir auch Ihre bisherigen Prozesse im Hinblick auf Optimierungspotenziale und setzen diese selbstverständlich digitalisiert um.

Darüber hinaus sorgen wir mit einem Change-Management dafür, dass Ihre Mitarbeitenden von Anfang an in das Projekt eingebunden und von den Vorteilen der digitalen Transformation überzeugt sind. Schulungen und Trainings im Umgang mit der Salesforce-Lösung sowie Support gehören selbstverständlich dazu. Die räumliche Nähe zu Ihnen stellen wir mit unseren zwölf Standorten sicher.

Senken auch Sie Ihre Kosten und maximieren Sie Ihren Umsatz! Profitieren Sie von unserer Expertise in der Digitalisierung des Kundenmanagements durch die Einführung eines CRM-Systems.

Closed Won YTD
by Opp Team Member with Split

Team Member: Full Name	Sum of Split Amount with Discount	Average Margin with Discount	Weighted Average Margin
A...	EUR 3,15M	46,6%	45,61%
A...	EUR 3,15M	44,6%	42,37%
G...	EUR 2,5M	51,7%	51,04%
F...	EUR 1,75M	57,6%	53,96%
B...	EUR 1,55M	53,2%	53,85%
J...	EUR 1,3M	52,8%	49,18%

No Partner Opps
[View Report \(Closed Won YTD\)](#)



Möchten auch Sie ...

- die Zusammenarbeit Ihrer Abteilungen und damit die Effizienz verbessern?
- allen Abteilungen eine 360°-Sicht auf Ihre Kunden ermöglichen, um den besten Service zu bieten?
- eine CRM-Struktur, die die Aufgaben Ihrer Abteilungen unterstützt und beschleunigt?
- eine bewährte Strategie, um Ihre Datenqualität auf einem gleichbleibend hohen Niveau zu sichern?

Wir kennen die Herausforderungen mittelständischer und großer Unternehmen im Dienstleistungs- und Professional Services Bereich auch aus eigener Erfahrung. Dieses Wissen sowie die Kompetenz aus zahlreichen Implementierungsprojekten bei Kunden bringen wir auch in Ihr Digitalisierungsvorhaben ein. Lassen Sie sich jetzt unverbindlich beraten, was möglich ist!

Ihr direkter Draht zu uns



Florian Gehring
Co-Founder & Managing Director

+49 89 3803 5371
fg@salesfive.com

Salesfive