



"Die Zusammenarbeit mit unserem Partner ec4u verlief hervorragend, schnell und mit sehr hoher Qualität. Das neue System wird enorm positiv von unseren Mitarbeitern angenommen und schon jetzt können wir eine Effizienzsteigerung messbar nachweisen."

Andreas Reif, General Manager Technology, 11880 Internet Services AG



Salesforce Multi-Cloud; Schnelligkeit und Flexibilität im Arbeitsalltag

HERAUSFORDERUNG

Mit dem Branchenportal 11880.com und zahlreichen Fachportalen zu diversen Branchen bietet die 11880 Internet Services AG kleinen und mittelständischen Firmen ein umfassendes Angebot an Online-Marketing-Lösungen, darunter Webseiten, Brancheneinträge und Suchmaschinenwerbung. Darüber hinaus ermöglicht die 11880 Internet Services AG mit dem Bewertungsportal werkenntdenBESTEN.de Unternehmen, ihre Online-Bewertungen effektiv zu managen.

Die große Herausforderung der 11880 Internet Services AG war die Ablösung eines über die Jahre gewachsenen, hochgradig individualisierten CRM-Systems. Der Support für das System wurde vom Hersteller Siebel eingestellt, wodurch die Weiterentwicklung und Zukunftssicherheit des Systems plötzlich nicht mehr gegeben war.

Für die Ablösung mussten viele mehrstufige Ende-zu-Ende-Prozesse betrachtet und berücksichtigt werden, die sich über verschiedene Fachbereiche erstreckten: Tele-Sales, Vertriebsinnendienst, Produktion, Rechnungsstellung, Kunden-Service, Bestandskunden-Marketing.

Besonders im Bereich Tele-Sales mussten gesetzliche Vorgaben bezüglich der Protokollierung telefonischer Vertragsabschlüsse eingehalten und eine komplexe Logik hinter den flexiblen und sehr individuellen Vertragsmodellen berücksichtigt werden.

LÖSUNG

Nach einem ausführlichen Evaluierungsprozess entschied man sich für eine Kombination einzelner Salesforce-Cloud-Lösungen unter Einbeziehung des Billing-Spezialisten JustOn, der in verschiedene Prozessabläufe mit integriert wurde.

Die Prozessabläufe konnten durch die neue Lösung stärker automatisiert werden. Bestehende Prozess-Brüche im Altsystem wurden über die enge Integration der neuen Standard-Lösung ausgeräumt.

In einer dreimonatigen Pilot-Implementierung wurden entscheidende Arbeitsprozesse exemplarisch Ende-zu-Ende umgesetzt. Anschließend wurde der Pilot-Prozess in agiler Arbeitsweise erweitert, um allen Kernanforderungen gerecht zu werden.

Bereits im ersten Monat des Pilotbetriebes wurde eine Steigerung der Arbeitseffizienz in den Abteilungen Marketing, Vertrieb und Service um 22% festgestellt. Die Umsatzsteigerung je Mitarbeiter erhöhte sich zeitgleich um 12%.



Internet-Dienstleistungen



Salesforce



Salesforce Sales Cloud
Salesforce Service Cloud
Salesforce CPQ
Pardot
JustOn Billing

Multi-Cloud-Projekt mit mehreren Salesforce-Lösungen

Automatisierung von Ende-zu-Ende-Prozessen

Ablösung alter (Siebel) Customer Relationship-Plattform