



Customer Success Story



Konsolidierte Lösung
in Rekordgeschwindigkeit
für mehrere
heterogene Geschäftsbereiche



Branche	Standort	Mitarbeiter	Produkte	User-Lizenzen
Energiedienstleistungen	50 Niederlassungen in D	ca. 4.000	Sales Cloud	350

ENGIE Deutschland ist einer der deutschlandweit führenden Spezialisten für Technik, Energie und Service. Das Angebot umfasst gebäudetechnischen Anlagenbau, Anlagen und Prozesstechnik, Facility Management, Energiemanagement, Energiebeschaffung, erneuerbare Energien und industrielle Kältetechnik.



Die Herausforderung

Bedingt durch die Firmengeschichte von ENGIE Deutschland gab es zuvor viele proprietäre, geschäftsbereichseigene und -interne Insellösungen. Ein strukturiertes, zentrales Kunden- und Kontaktmanagement erfolgte nicht. Es waren viele Kundendaten vorhanden, aber die effiziente Nutzung dieser nicht gegeben. Es galt, viele verschiedene Geschäftsbereiche mit unterschiedlichen Vertriebsprozessen in einem CRM abzubilden.

Die Entscheidung für Salesforce und factory42 als Implementierungspartner

„Salesforce überzeugt vor allem durch Benutzerfreundlichkeit, hohe Skalierbarkeit und Online-Zugriff. Salesforce ermöglicht zudem einen hohen Grad an Anpassungsfähigkeit durch Systemkonfiguration. Eine tatsächliche Programmierung ist kaum nötig.“

Nach intensiven Stakeholder-Interviews mit Beteiligten aus allen Geschäftsbereichen wurden die

wesentlichen Anforderungen an die CRM-Lösung zusammengefasst. Dazu gehörten beispielsweise das Kunden- und Kontaktdatenmanagement, die Vertriebsunterstützung im Angebotsprozess sowie automatisierte Vertriebs- und Marketingprozesse. Diese Anforderungen werden im Standard durch alle marktüblichen CRM-Systeme abgedeckt. Da Salesforce innerhalb der ENGIE-Gruppe bereits in verschiedenen Ländern im Einsatz ist, es alle Funktionalitäten bietet, die benötigt wurden, und aufgrund von Gruppen-Lizenzen das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bietet, entschied man sich für Salesforce.

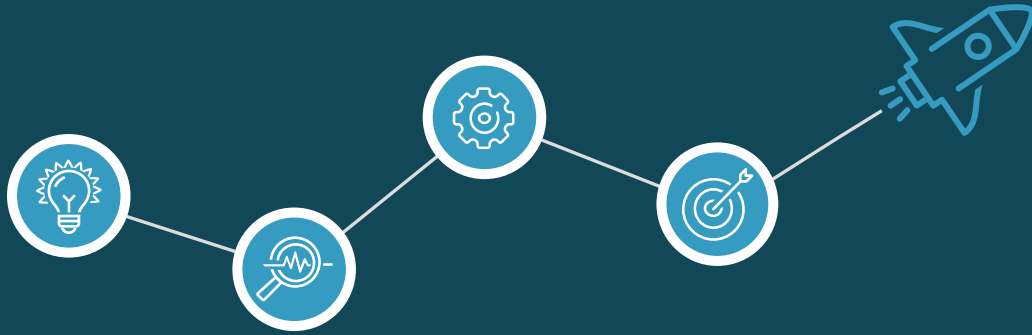
„factory42 hat uns im Pitch durch einen professionellen Auftritt überzeugt. Sie haben die Herausforderungen der ENGIE Deutschland erkannt und ein kundenindividuelles Konzept erarbeitet. Ihre Praxiserfahrungen mit Kunden, die ähnliche Herausforderungen hatten, konnten sie von Anfang an sehr gut einbringen. Durch ihre Nähe zu unserem Standort in München, durch ihre Flexibilität und auch ihre Erfahrung im agilen Projektmanagement hatten wir das Gefühl, dass wir die Herausforderungen der Systemkonfiguration und geschäftsbereichsübergreifenden CRM Einführung innerhalb von 9 Monaten gemeinsam meistern würden.“

Astrid Schatz
Chief Communication
Officer



Heterogene Geschäftsbereiche in kurzer Zeit konsolidieren

Da eine CRM-Lösung für verschiedene Geschäftsbereiche implementiert werden musste, war eine der Herausforderungen, einen hohen Grad an Standardisierung und Vereinheitlichung zu schaffen und gleichzeitig die individuellen Vertriebsanforderungen der Geschäftsbereiche nicht



aus den Augen zu verlieren. Durch das Einbeziehen sogenannter CRM-Agents (je ein Vertriebs-Mitarbeiter aus jedem Geschäftsbereich) wurden diese Herausforderung sehr gut gemeistert. Die CRM-Agents wurden in regelmäßigen Online-Meetings nach ihren Anforderungen befragt und konnten die Entwicklung der Systemkonfiguration sehr nah verfolgen. Größere Systemspezifikationen und Workflows wurden in Vor-Ort-Meetings gemeinsam erarbeitet.

Da es sich bei der Einführung eines neuen gemeinsamen CRM-System auch um einen großen Change Management Prozess handelt, wurden erste Ergebnisse mit einem erweiterten Kreis ausgewählter Mitarbeiter (sog. CRM Power User) verprobt. Die Belegschaft der ENGIE Deutschland wurde zudem in regelmäßigen Abständen über die Ergebnisse und Herausforderungen des Projektes informiert.

„Ein kritischer Faktor im Projekt war das Timing. Gemeinsam haben wir es geschafft, in einem halb agilen Vorgehen nah an den Bedürfnissen unserer Geschäftsbereiche zu arbeiten und dabei die gesetzten Ziele zu erreichen. Da factory42 bereits langjährige Erfahrungen im agilen Projektmanagement hat, haben Sie uns sehr gut durch die Projektzeit begleitet.“

Das Unternehmen hat eine höhere Transparenz über Vertriebsaktivitäten und Kundendatenmanagement unter Berücksichtigung der DSGVO. Die Datengrundlage zur Steuerung von Vertrieb, Marketing und Service wurde verbessert. Angebots- und Projektgenehmigungsprozesse wurden digitalisiert und optimiert. Der Arbeitsalltag wurde durch das System vereinfacht und dank der mobilen Anwendung können die Vertriebsmitarbeiter unterwegs ohne Zeitverlust arbeiten. Der Austausch und die Kommunikation unter den Kollegen der verschiedenen Geschäftsbereiche wurde gefördert.



Mitarbeiter ins Boot holen

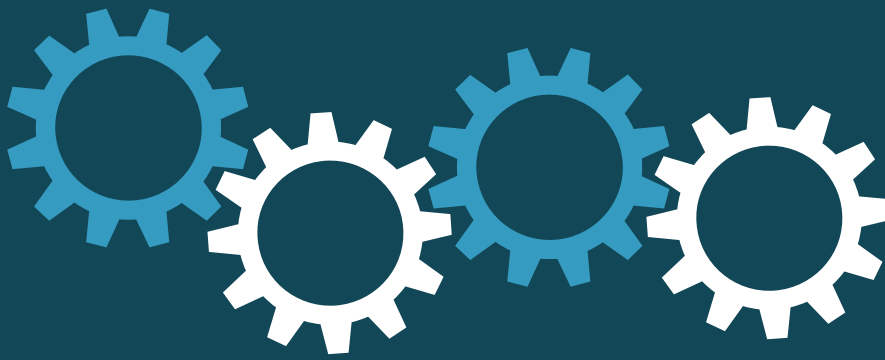
Um die Mitarbeiter frühzeitig auf die Umstellung vorzubereiten, wurden verschiedene Maßnahmen getroffen. Aus jedem Geschäftsbereich gab es einen Vertreter, den CRM-Agent. Vor dem GoLive wurde das neue System ausgiebig mit Power Usern getestet. Regelmäßig wurde intern über Ergebnisse und Herausforderung des Projekts im Intranet und in der Mitarbeiterzeitung informiert. Es gab eine Kick-off Veranstaltung und Trainings an den verschiedenen Standorten.

„Wir haben die Kollegen von factory42 von Beginn an als sehr kompetent, aufgeschlossen und flexibel kennengelernt. Auch in stressigen Phasen der Projektzeit war die Zusammenarbeit stets konstruktiv und auf Augenhöhe. Arbeitsweisen, die sich als unproduktiv erwiesen haben, konnten gemeinschaftlich diskutiert und zeitnah umgestellt werden. Rückblickend können wir gemeinsam sehr zufrieden sein mit dem, was wir zusammen erreicht haben.“



Verbesserungen dank Salesforce

Dank der Einführung von Salesforce gibt es nun eine ganzheitliche Kundenbetrachtung und somit eine zielgerichtete Kundenansprache. ENGIE Deutschland gelang außerdem eine erhöhte Transparenz im Vertriebscontrolling und in der Vertriebssteuerung. Manuelle Aufwände wurden deutlich verringert.



Wer wir sind

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.

factory42 wurde von der Information Services Group (ISG), einem weltweit führenden Technologieforschungs- und Beratungsunternehmen, im ISG Provider Lens™ Quadrant Report „Salesforce Ecosystem“ 2020 als Leader im Bereich „Implementation Services for Core Clouds“ und „Implementation Services for Marketing Clouds“ positioniert.



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



 **Michael
Frohn**

- Gründer & Geschäftsführer
- Überzeugter Salesforce-Jünger seit 2000 und Salesforce B2B Spezialist



 **Dr. Michaela
Hátori-Satzinger**

- Geschäftsführerin
- Überzeugte Marketing Cloud Anhängerin & B2C Spezialistin
- Analytisches CRM & Data Mining Expertin



 **Jürgen
Cziesla**

- Geschäftsführer
- Software Vertriebsprofi mit umfangreichen Erfahrungen im Software as a Service Sales