



Leistungsstarke Vertriebssteuerung

Digitales Lead- und Pipeline Management

Peter Dußling

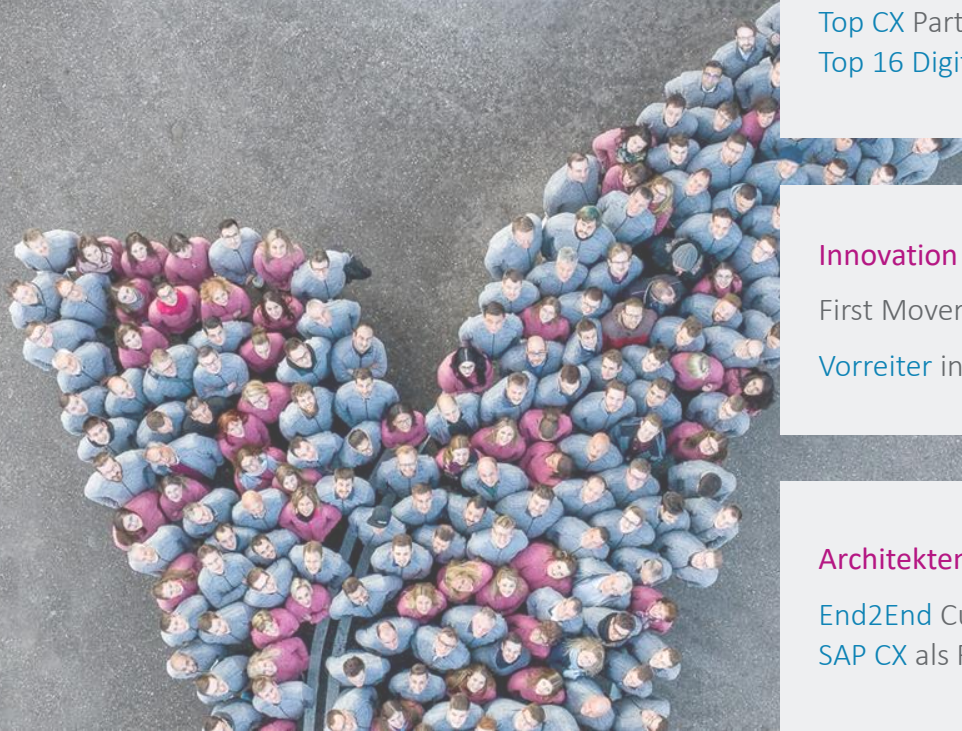
03.05.2022

[excellence in customer xperience]

Unsere Expertise und was uns ausmacht



SAP® Cloud Focus Partner



Top SAP Partner & Digital Agentur

Top CX Partner der SAP in MEE und
Top 16 Digital Agentur in Deutschland

Innovation und Agilität

First Mover bei neuen Themen

Vorreiter in der agilen Projektmethodik

Architekten für Customer Experience

End2End Customer Experience mit
SAP CX als Firmenstrategie

Das sind wir

250+

Mitarbeiter

25%+

jährliches Wachstum

2018

Teil der NTT Data Business Solutions



Radolfzell

Offenbach, Hannover

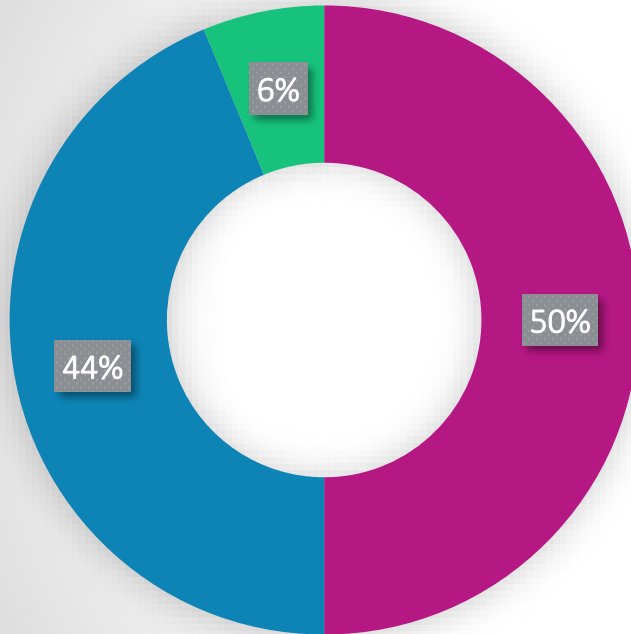
Pforzheim, Bielefeld



Die Challenge der Customer Journey



Wo stehen Marketing & Vertrieb aktuell bei Ihnen?



- Jeder kümmert sich um seine Belange, wenige Berührungspunkte
- Zusammenarbeit mit einigen Diskussionen (z.B. Leadübergabe)
- Enges Zusammenspiel, v.a. abgest. Strategie Marktbearbeitung

Teilnehmerumfrage Sybit Expert-Talk 07.12.2021

Pflicht & Kür

Was ein gutes Gericht ausmacht

- Pflicht: Einheitlicher Vertriebsprozess
- Und die Kür: auch mal über den Tellerrand schauen – Abgleich mit dem Marketing zu den Themen Kontaktgenerierung und Leadprozess
- System alleine reicht nicht aus – organisatorische Ebene ist sehr relevant



Wo stehen wir als Sybit heute?

Wertschöpfung als Team-Work



Marketing

- Interesse wecken
- Bekanntheit steigern
- Daten sammeln
- Einwilligungen erreichen

1:n

Vertrieb

- Bedarf identifizieren
- Entscheider qualifizieren
- Verkaufschancen identifizieren
- Angebot zur Entscheidung bringen

1:1

Einheitlicher Vertriebsprozess

CRM als zentrales Steuerungstool



- Leadlisten mit Wiedervorlage
- Steuerung der Aktivitäten
- Segmentierung für persönliche Betreuung / Nurturing
- Account-Übersichten

- Markierung von TOP-Opps
- Schnelle Erfassung in Pipeline-Gesprächen
- Pipeline-Reporting
- Forecasting
- Div. Auswertungsmöglichkeiten

Leadliste

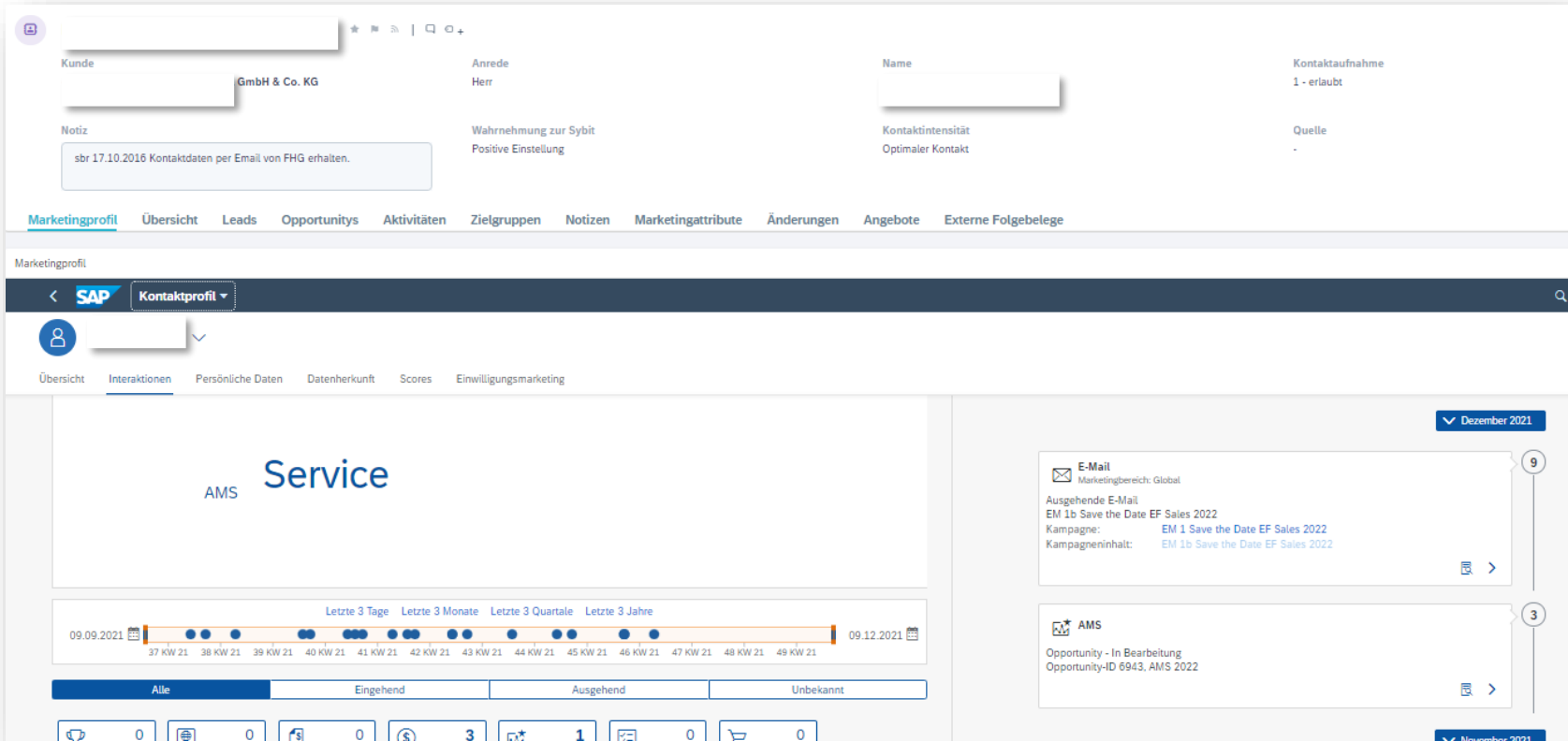
Überblick für eine effiziente Bearbeitung

20_Leads - offen/in Bearbeitung (1164)

Beschreibung	Top Lead	Qualifizierungsstufe	Status	Produkt	Unternehmen/Kunde	Verantwortlicher VB	Aufgabe fällig am	Hauptsprechpartner	Funktion
	Ja	C - Informationsphase	In Bearbeitung	Service Cloud Projekt			13.12.2022 16:30 CET		Leiter
	Nein	B - Klärungsphase	Offen	Marketing Cloud Projekt			08.06.2022 10:30 CET		Leiter
	Ja	B - Klärungsphase	Offen	CRM Sales Cloud Projekt			25.04.2022 10:30 CET		Leiter
	Nein	D - Kontakphase	In Bearbeitung	Strategieberatung			05.04.2022 11:00 CET		Leiter
	Nein	D - Kontakphase	Offen	Sales Cloud Projekt			05.04.2022 10:00 CET		Leiter
	Ja	B - Klärungsphase	Offen	Sales Cloud Projekt			23.03.2022 11:00 CET		Leiter
	Ja	B - Klärungsphase	Offen	Service Cloud Lizenz			23.03.2022 09:30 CET		Leiter
	Ja	B - Klärungsphase	In Bearbeitung	Sales Cloud Projekt			23.03.2022 09:00 CET		Leiter
	Nein	E - Aufwärmphase	In Bearbeitung	Service Cloud Projekt			16.03.2022 12:00 CET		Mitarbeiter
	Ja	C - Informationsphase	In Bearbeitung	E-Business Cloud Projekt			15.03.2022 14:30 CET		Leiter
	Nein	B - Klärungsphase	Offen	Sales Cloud Projekt			28.02.2022 09:00 CET		Leiter
	Ja	B - Klärungsphase	Offen	E-Business Cloud Projekt			23.02.2022 09:30 CET		Leiter
	Nein	C - Informationsphase	In Bearbeitung	Sales Cloud Projekt			16.02.2022 16:00 CET		Leiter

Kontaktprofil inklusive Interessen

Übersicht integriert in CRM

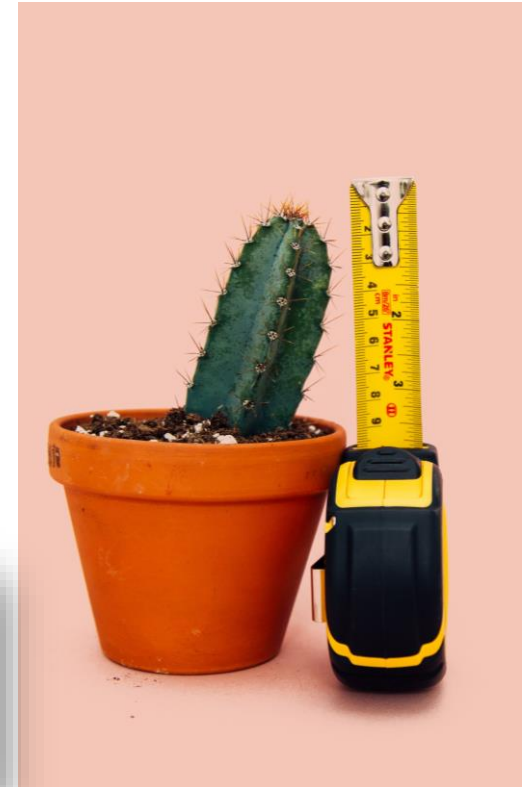
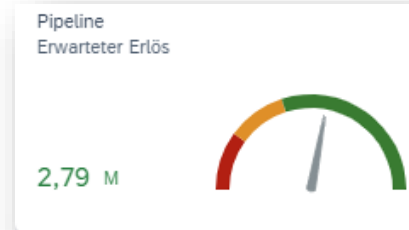


The screenshot displays the SAP CRM contact profile interface. At the top, there are fields for 'Kunde' (Company: GmbH & Co. KG), 'Anrede' (Title: Herr), 'Name', 'Notiz' (Note: sbr 17.10.2016 Kontaktdaten per Email von FHG erhalten.), 'Wahrnehmung zur Sybit' (Perception: Positive Einstellung), 'Kontaktintensität' (Intensity: Optimaler Kontakt), and 'Kontaktaufnahme' (Contact Status: 1 - erlaubt). Below this is a navigation bar with tabs: Marketingprofil, Übersicht, Leads, Opportunitys, Aktivitäten, Zielgruppen, Notizen, Marketingattribute, Änderungen, Angebote, and Externe Folgebelege. The main content area is titled 'Marketingprofil' and includes a sub-tab 'Kontaktprofil'. Underneath, there are tabs for 'Interaktionen', 'Persönliche Daten', 'Datenherkunft', 'Scores', and 'Einwilligungsmarketing'. The 'Interaktionen' tab is active, showing a large 'Service' card with 'AMS' and a timeline from 09.09.2021 to 09.12.2021. The timeline is divided into 'Eingehend' (Incoming) and 'Ausgehend' (Outgoing) categories. Below the timeline are several icons with counts: 0, 0, 0, 3, 1, 0, 0. On the right side, there are two event cards: an 'E-Mail' card (9) and an 'AMS' card (3). The 'E-Mail' card details an outgoing email from 'Marketingbereich: Global' with subject 'EM 1b Save the Date EF Sales 2022' and campaign 'EM 1 Save the Date EF Sales 2022'. The 'AMS' card details an 'Opportunity - In Bearbeitung' with ID '6943, AMS 2022'. A date selector at the top right shows 'Dezember 2021'.

KPIs im Vertrieb

Maßeinheit für Ihr Vertriebsziel

- Definition der **Vertriebsziele**
- Stabile **Sales Pipeline** durch aktives Lead Management
- Erreichung und Monitoring der **persönlichen Zielvorgaben**
- **Maximierung der Abschlusschancen** der Opportunities
- Identifizierung von **Pipelinelücken**
- Zusätzliche **Potenzialidentifikation** neuer Geschäftschancen
- Transparenz und Sicherheit in der **Umsatzplanung** und -maximierung
- Nachhaltige und gewinnbringende **Kundenbeziehungen**



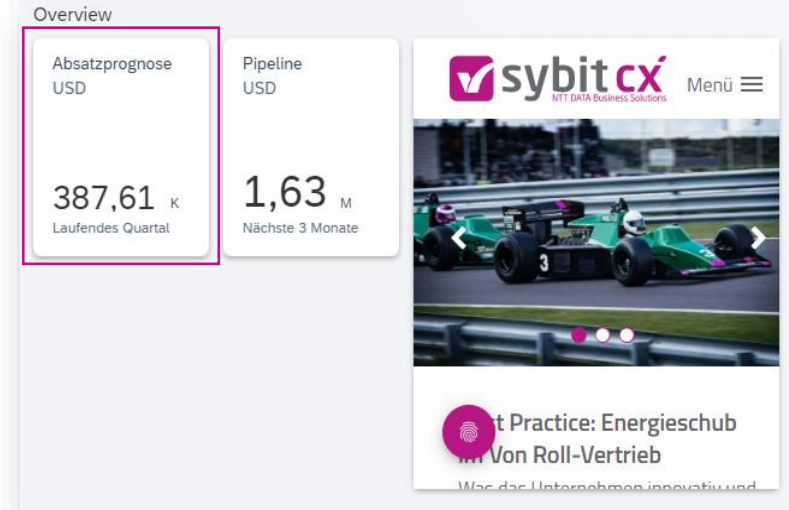
Absatzprognose

KPI Beispiel 1



„Ich, als Vertriebsleiterin, möchte eine Teilmenge der Verkaufspipeline, die nur die qualifizierten Opportunities umfasst, für die im laufenden Quartal ein Abschluss erwartet wird auf einen Blick sehen.“

- Eingrenzung der Opportunities durch das **Merkmal** „Qualifiziert“
- **Zeitliche Dimension** „Eingrenzung Abschlussdatum der Opportunities des aktuell laufenden Quartals“
- **Aufsummierung** der Opportunity Summen
- Einbindung der KPI auf die **Startseite** „Auf einen Blick“



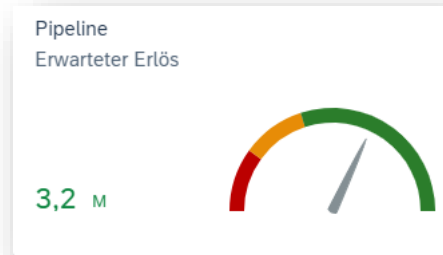
Mein Fortschritt vs. Mein Ziel

KPI Beispiel 2



„Ich, als Vertriebsmitarbeiter, möchte meine aktuelle Pipeline im Vergleich zu meinem Ziel sehen. Dabei möchte ich auch schnell sehen können, ob ich mich auf der Zielgeraden befinde oder ob meine Zielerreichung noch weit weg ist.“

- Eingrenzung der Opportunities durch das **Merkmal** „Meine Opportunities“
- **Zielwert vs. Aktuelles Pipelinevolumen**
- Darstellung von **Schwellenwerten** mit Alarm- und Warnpunkt
- Einbindung der KPI auf die **Startseite** „schnell sehen“ mit einer grafischen Aufbereitung
- Weitere **Drilldown** Funktion, um mehr Details sehen zu können



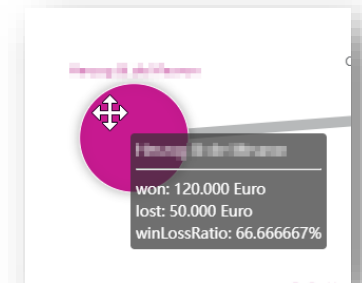
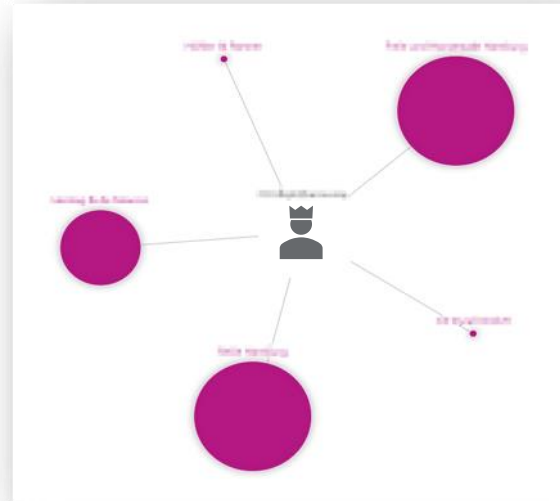
WIN / LOSS Rate meiner Ansprechpartner

KPI Beispiel 3



„Ich, als Vertriebsmitarbeiter, möchte wissen mit welchem Ansprechpartner meines Kunden wir am erfolgreichsten und am weniger erfolgreichsten zusammengearbeitet haben, damit ich diesen bei meiner aktuellen Opportunity mit einbinden kann.“

- Die Ansprechpartner am jeweiligen Kunden werden dahingehend überprüft wie oft sie in den letzten Jahren in **Verkaufsbelegen** standen
- Daraufhin wird ermittelt, wie hoch die **WIN /Loss Rate** mit diesem Ansprechpartner war
- Ansprechende **grafische Darstellung** am Kunden für einen schnellen ersten Überblick
- **Mouseoverview** Funktionalität für detaillierte Infos



Dashboards als EIN Schlüssel zum Erfolg

Wichtige Fähigkeiten eines CRM

Operatives Reporting mit Fokus auf den Anwender

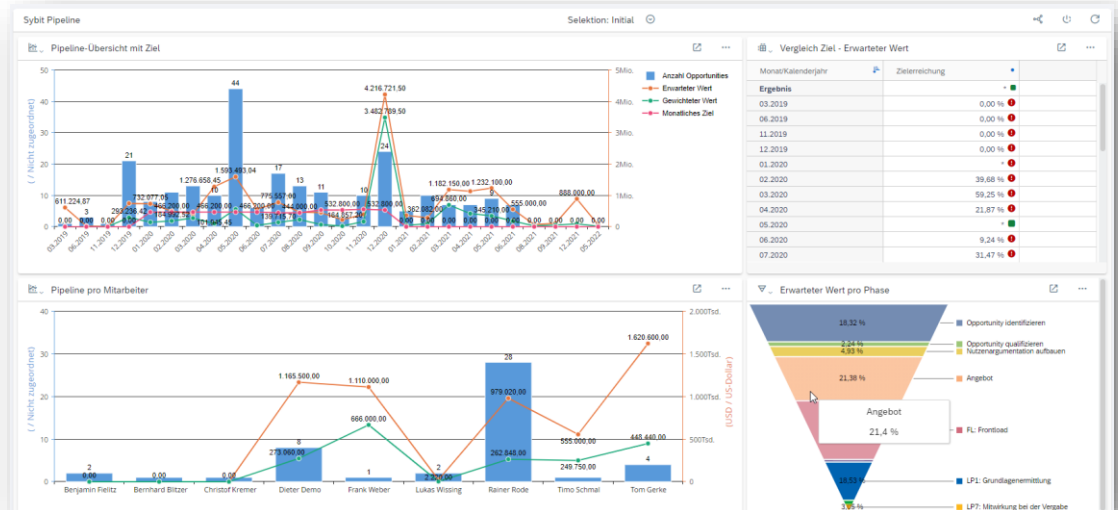
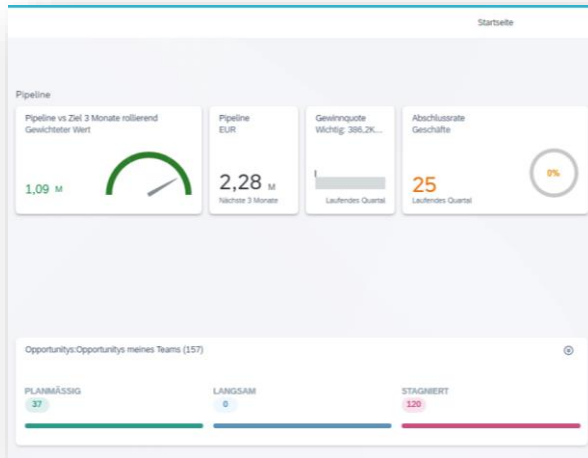
Zugriff auf real-time Analysen

Verständliche, anpassbare KPIs, Reports und interaktive Dashboards

Mobiler Zugriff

Anspruchsvolle Analytics Infrastruktur

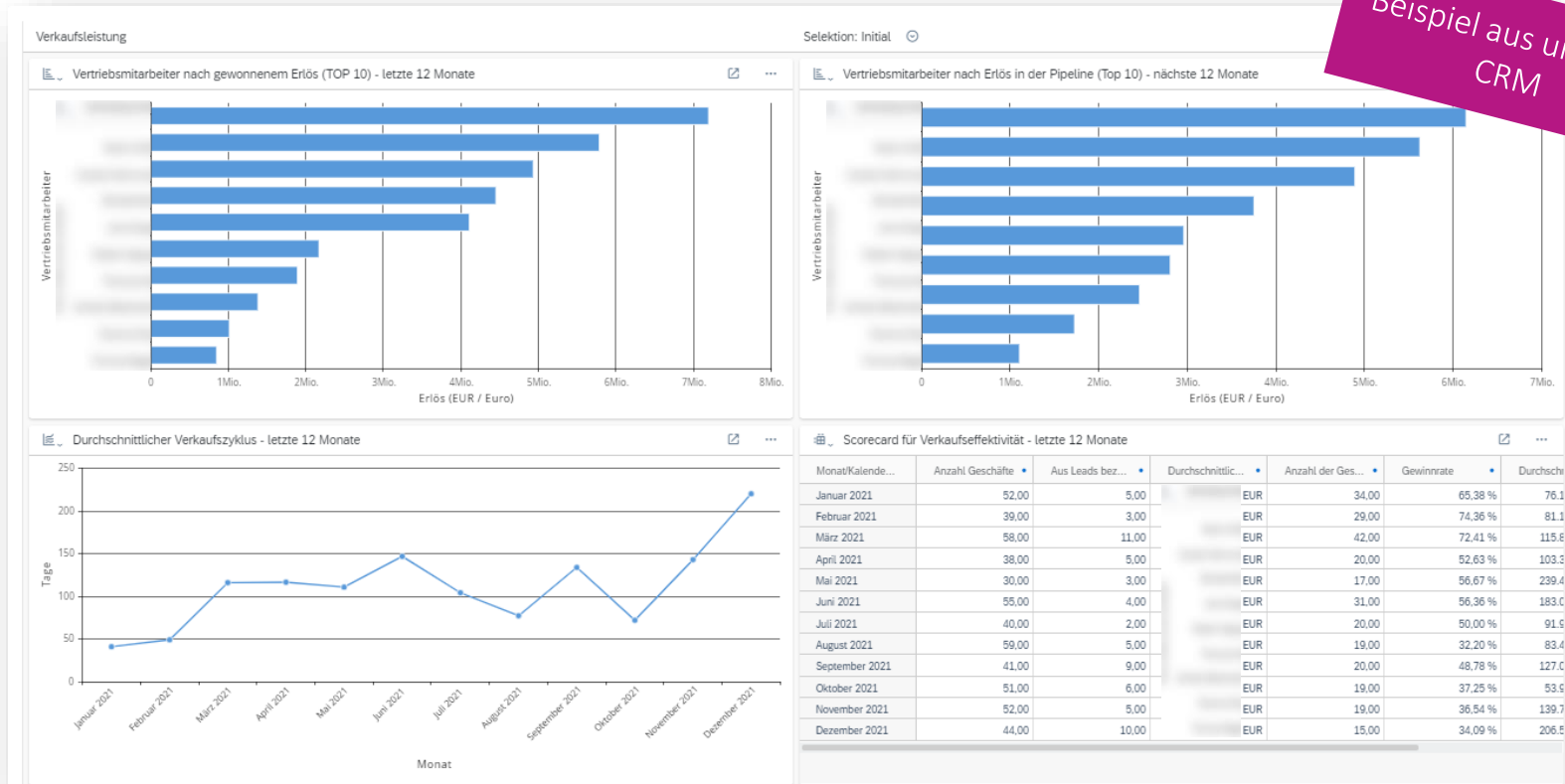
Reporting nach Berechtigungsstruktur



Dashboard

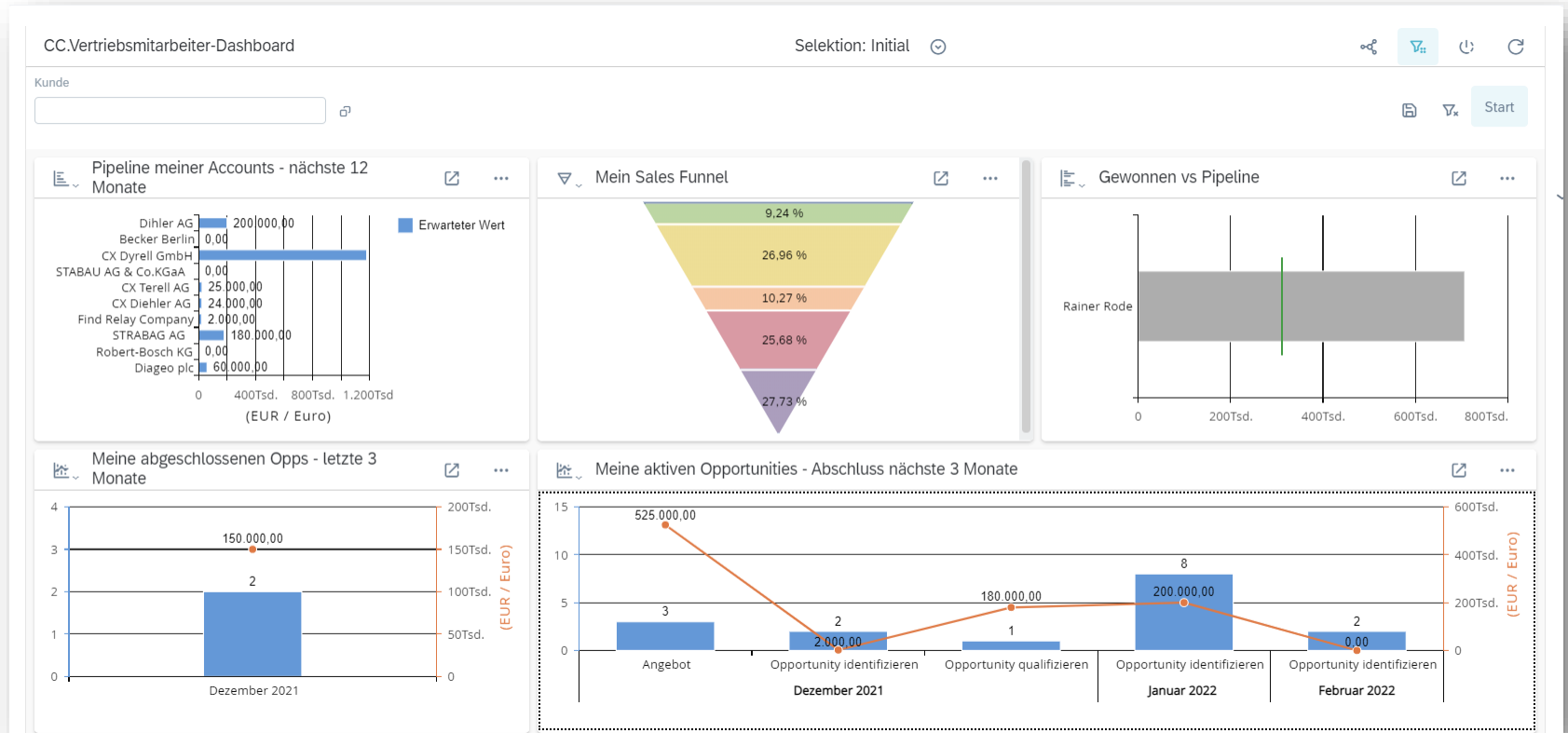
Verkaufsleistung

Beispiel aus unserem CRM

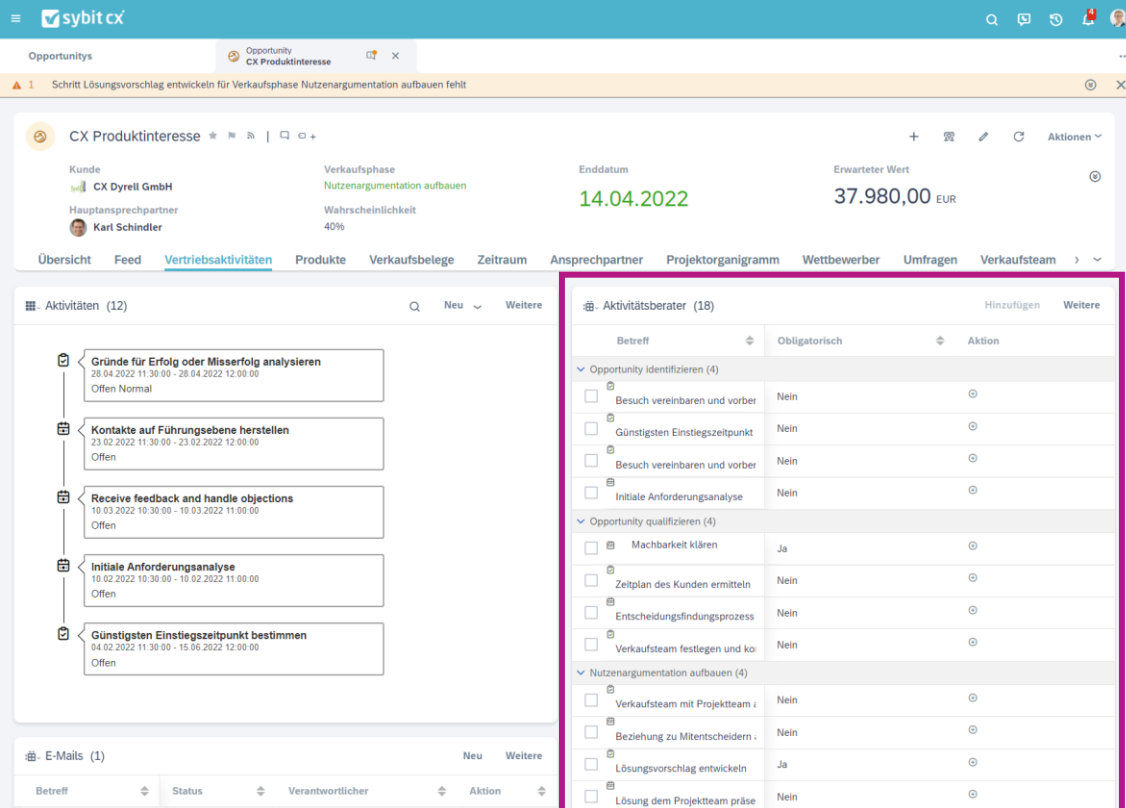


Dashboard

Vertriebsmitarbeiter







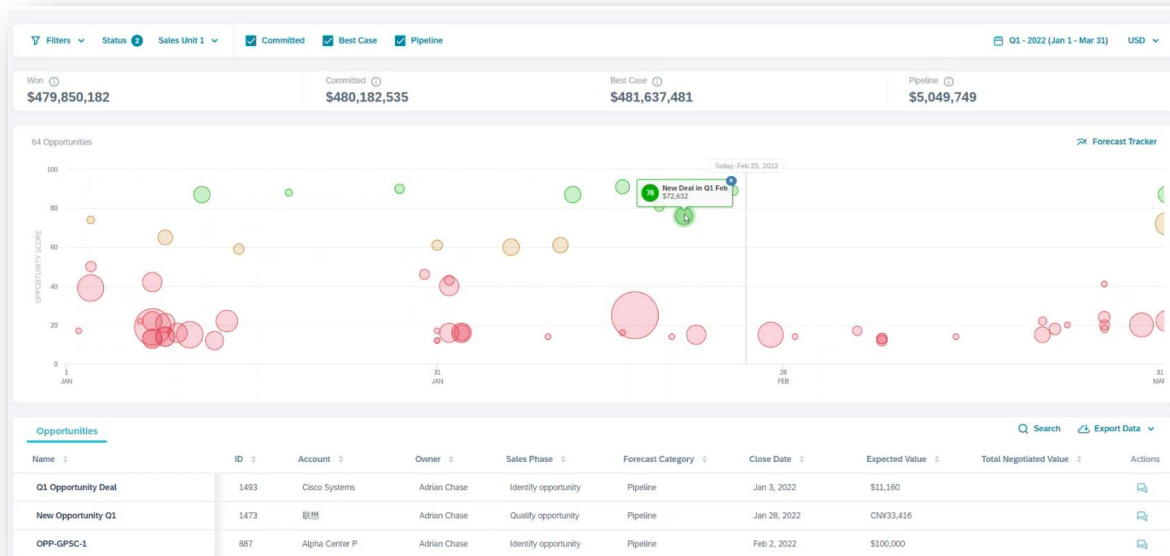
The screenshot displays the sybit cx interface for a sales opportunity. The top navigation bar shows 'Opportunities' and the current opportunity is 'CX Produktinteresse'. The main header area provides details: 'Kunde: CX Dyrell GmbH', 'Hauptansprechpartner: Karl Schindler', 'Verkaufsphase: Nutzenargumentation aufbauen', 'Enddatum: 14.04.2022', and 'Erwarteter Wert: 37.980,00 EUR'. Below this, a menu highlights 'Vertriebsaktivitäten'. The main content area is divided into two sections: 'Aktivitäten (12)' on the left and 'Aktivitätsberater (18)' on the right. The 'Aktivitätsberater' section is highlighted with a red box and contains a table of activities.

Betreff	Obligatorisch	Aktion
Opportunity identifizieren (4)		
<input type="checkbox"/> Besuch vereinbaren und vorbereiten	Nein	🕒
<input type="checkbox"/> Günstigsten Einstiegszeitpunkt	Nein	🕒
<input type="checkbox"/> Besuch vereinbaren und vorbereiten	Nein	🕒
<input type="checkbox"/> Initiale Anforderungsanalyse	Nein	🕒
Opportunity qualifizieren (4)		
<input type="checkbox"/> Machbarkeit klären	Ja	🕒
<input type="checkbox"/> Zeitplan des Kunden ermitteln	Nein	🕒
<input type="checkbox"/> Entscheidungsfindungsprozess	Nein	🕒
<input type="checkbox"/> Verkaufsteam festlegen und koordinieren	Nein	🕒
Nutzenargumentation aufbauen (4)		
<input type="checkbox"/> Verkaufsteam mit Projektteam einrichten	Nein	🕒
<input type="checkbox"/> Beziehung zu Mitentscheidern aufbauen	Nein	🕒
<input type="checkbox"/> Lösungsvorschlag entwickeln	Ja	🕒
<input type="checkbox"/> Lösung dem Projektteam präsentieren	Nein	🕒

- Aufgaben und Aktivitäten werden je nach Verkaufsphase vorgeschlagen
- Die vorgeschlagenen Aktivitäten können schnell und einfach zur Opportunity hinzugefügt werden
- Das System erinnert Sie aktiv daran, dass vordefinierte Aktivitäten für die jeweilige Verkaufsphase fehlen
- Die vorgeschlagenen Aktivitäten können vom Administrator eingerichtet werden
- Es kann zwischen obligatorischen und nicht obligatorischen Aktivitäten unterschieden werden

Pipeline Manager

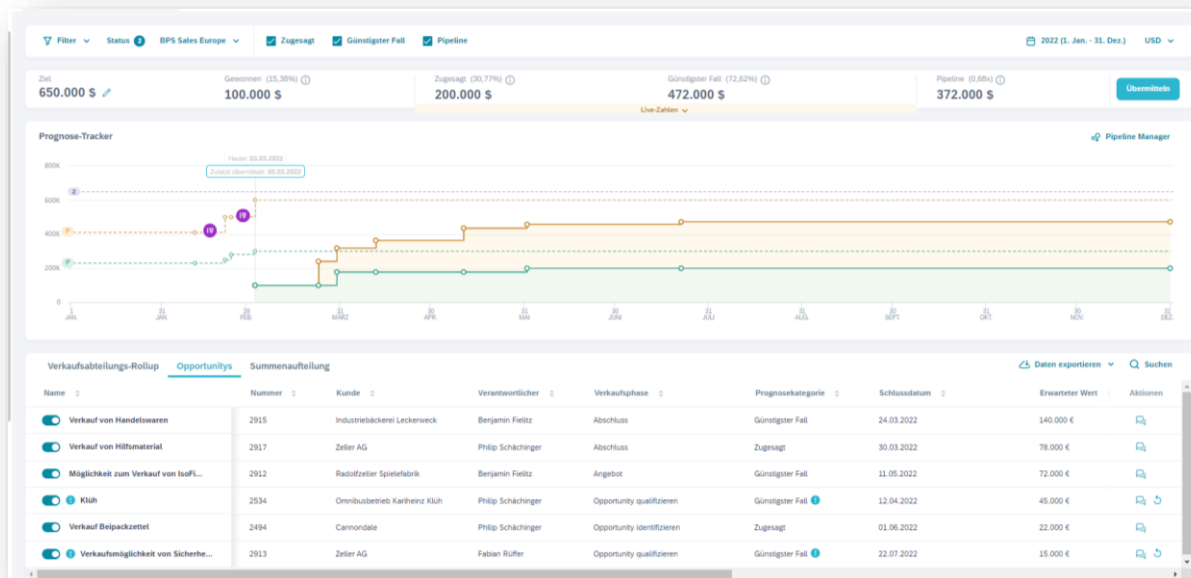
mit Intelligent Sales AddOn



- Grafische Pipeline Übersicht
- Darstellung der Dealgröße (anhand der Bubble-Größe)
- Vertikale Anordnung der Bubble stellt die Abschlusswahrscheinlichkeit dar
- Die horizontale Ebene stellt das Abschlussdatum dar
- Opportunities können direkt aus dieser Listenansicht heraus bearbeitet werden
- Der Opportunity-Score berechnet sich auf Datenbasis Ihres Unternehmens und stellt die Zusammenhänge von gewonnenen und verlorenen Opportunities her

Forecast Tracker

mit Intelligent Sales AddOn



- Überblick über den Stand der Pipeline (Ziel, gewonnen, zugesagt, Best Case)
- Visualisierung von Best-Case und gewonnenen und zugesagten Opportunities
- Kennzeichnung von Zielvolumen (lila Linie)
- Kennzeichnung von Live- und Prognosewerten (zugesagt = grüne Linie; Best-Case = gelbe Linie)
- Anzeigen eingereicherter Forecasts
- Live Bearbeitung von Opportunities möglich

Take Away

- Basis ist der Prozess... (Pflicht)
- ...aber auch der durchgängige Prozess (Kür)
- Die Umsetzung des Prozesses erfolgt im CRM
- An die Anwender denken! Bottom-up!
- Nutzen Sie die technischen Möglichkeiten des CRM Schrittweise!





Sybit GmbH

Peter Dußling

Head of Sales

+49 151 46250052

Peter.Dussling@sybit.de

