

Success Story

FAGUS-GRECON UND KERUN.ONE: ES HAT SOFORT GEFUNKT

KERUN.one

Fagus  GreCon



Fagus-GreCon ist Weltmarktführer in seinem Bereich: Das Alfelder Unternehmen entwickelt und vertreibt Systeme zur Funkenerkennung und -eliminierung für den vorbeugenden Brandschutz in Industriebetrieben. Zusätzlich liefert Fagus-GreCon mit seinen Messtechniklösungen umfassende und präzise Daten, die für die Analyse und Kontrolle industrieller Prozesse unerlässlich sind. Diese Daten ermöglichen eine tiefgehende Einsicht in Produktionsparameter und dienen als Basis für fundierte Entscheidungen, ohne selbst direkt in die Optimierung der Prozesse einzugreifen.

International verteilte Systeme

Fagus-GreCon ist global tätig und organisiert. Genau hier sah das Unternehmen Optimierungspotenzial. Denn in den internationalen Marktorganisationen gab es eine historisch gewachsene Vielzahl unterschiedlicher ERP-Systeme und Datenbanken für die diversen Abteilungen und Prozesse. Die Folgen dieser Datensilos: Abteilungen arbeiteten isoliert voneinander. Es gab keine zentralisierten Kundendaten und keine durchgängigen Marketing- und Vertriebsprozesse.

Gewünscht: konsistente Marketing- und Vertriebsprozesse

Es fehlte an Transparenz, weil Daten mühevoll aus vielen Quellen zusammengetragen



werden mussten. Die Kollaboration war umständlich und die Automatisierung von Prozessen nur eingeschränkt möglich. Ineffiziente Prozesse verursachten großen Aufwand und Umsatzpotenziale blieben liegen. Den Impuls für eine digitale Transformation gab schließlich die Vertriebs-

HERAUSFORDERUNGEN & ZIELE

leitung: Ihr Wunsch war die Implementierung eines einheitlichen CRM-Systems, das Kundenprozesse end-to-end abbildet, das Prozessautomationen ermöglicht und das internationale Lead und Opportunity Management vereinfacht.

Datentransparenz für fundierte Entscheidungen

Die Geschäftsführung stimmte dem Wunsch schnell zu. Die Ziele: international stärker zusammenwachsen, Kundeninteraktionen auch international abzubilden, mehr Kundeninformationen zu sammeln und auszuwerten. Und, nicht zuletzt, wünschte das Management sich für sich selbst mehr Echtzeit-Datentransparenz als Basis für fundierte strategische Entscheidungen.

Beratung auf Augenhöhe

Nach einem Screening möglicher Implementierungspartner entschied Fagus-GreCon sich für den erfahrenen Salesforce-Partner KERUN.ONE. Mit ausschlaggebend waren die ersten Gespräche mit KERUN.ONE Geschäftsführer Sascha Emons. *„Das hat menschlich sofort gepasst. Sascha hat uns nicht das Blaue vom Himmel versprochen, sondern machte transparent, was nötig, was möglich ist und was nicht. Wir hatten sofort das Gefühl, wir sitzen hier jemandem gegenüber, der die für uns beste Lösung findet“*, sagt Nina Ossoswski, IT-Managerin Digitalisierungsprojekte bei Fagus-GreCon.

Herausforderungen und Ziele im Überblick:

- Auflösung von Datensilos
- Transparenz über Abteilungs- und Landesgrenzen hinweg
- 360° Sicht auf Kundendaten
- Konsistente Prozesse von Marketing bis After Sales

Tools für den Erfolg



Implementiert wurden neben der Salesforce Sales Cloud als CRM-Lösung auch die Salesforce Service Cloud für datenintegrierten, optimierten Service, die Field Service Cloud als Tool zur Effizienzsteigerung des Außendienstes, die Marketing Cloud für eine umfassende Marketing-Automatisierung und schließlich das von KERUN.ONE entwickelte Implementierungs-Tool Easy Connector für die einfache Integration von Salesforce in die bestehenden Systeme.

Hands-on-Mentalität auf beiden Seiten

Das Projekt war komplex. Die in den Ländern bereits vorhandenen Systeme waren uneinheitlich, die rechtlichen Rahmenbedingungen unterschieden sich international, der Projektumfang erhöhte sich mit einer länger werdenden Wunschliste. Gerade angesichts dieser großen und vielfältigen Herausforderungen schätzte Nina Ossowski die Herangehensweise von KERUN.ONE: „Mir gefiel die Hands-on-Mentalität: Die Dinge anpacken, statt erstmal wochenlang Anforderungslisten zu schreiben. Natürlich gab es ein Lastenheft, aber die Grundhaltung war auf beiden Seiten: Einfach machen, anfangen, mit einem kleinen Schritt starten, weg von der Theorie.“



UMSETZUNG

Ein Ansprechpartner für alles



Nina Ossoswki,

IT-Managerin
Digitalisierungsprojekte
bei Fagus-GreCon.

Angesichts der Komplexität des Projekts war für Nina Ossoswki auch die Kommunikation ein wichtiger Punkt. *„Wir haben bei KERUN.ONE Beratung, Planung, Implementierung und Betreuung aus einer Hand bekommen. Das vereinfacht ein so umfangreiches Projekt natürlich erheblich.“* Bei Bedarf sind bei KERUN.ONE als einem der wenigen Salesforce-Reseller sogar die Lizenzen erhältlich. Ein weiterer wichtiger Punkt für Nina Ossoswki war die enge Zusammenarbeit: *„Die Erreichbarkeit war super. KERUN.ONE war zu jeder Tages- und Nachtzeit für uns da. Sie haben sich immer Zeit für uns genommen, waren unser Sparringspartner, der sich die Herausforderungen anhörte und sofort Ideen entwickelte.“*

Salesforce Expertise weitergegeben

Bei einer so weitreichenden digitalen Transformation geht es nicht nur darum, die Technologie zu implementieren – auf Unternehmensseite muss es auch die notwendige Expertise aufgebaut werden, um alle Potenziale der Lösung auszuschöpfen. *„Der Wissenstransfer war super“*, sagt Nina Ossoswki. *„KERUN.ONE hat uns alle Kompetenzen mitgegeben, die wir brauchen. Dadurch fühlen wir uns selbst schon fast wie Salesforce Admins.“* Das ist nicht übertrieben: Als 100 Techniker in der Kundendaten-Pflege geschult werden mussten, konnte Fagus-GreCon das intern, ohne Hilfe von KERUN.ONE erledigen.

Umsetzung im Überblick

- Implementierung der Salesforce Sales Cloud, Service Cloud, Field Service Cloud und Marketing Cloud
- Einfache Integration mit hauseigenem Implementierungstool Easy Connector
- Beratung, Planung, Implementierung und Betreuung aus einer Hand
- Wissenstransfer für schnellen, reibungslosen Start in den Alltagsbetrieb

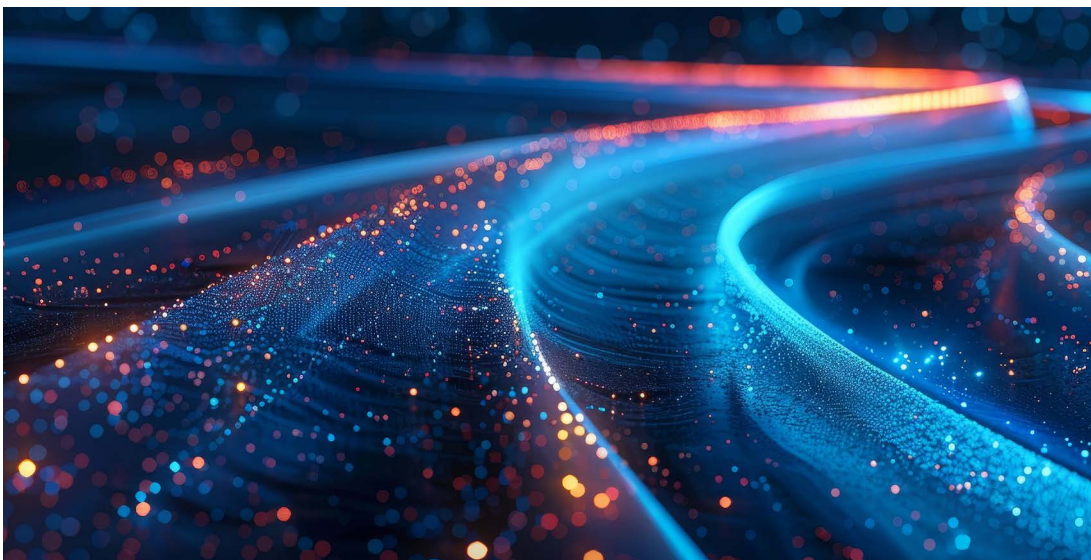


Integrierter Marketing- und Salesprozess

Fagus-GreCon nutzt heute einheitliche Marketing- und Vertriebsprozesse von Opportunity Management über Angebot und Abschluss bis After Sales; inklusive Lead-Generierung, -Entwicklung und -Qualifizierung via MQL und SQL. Das globale Business ist eng verzahnt und noch näher an den Kunden und Ihren Bedürfnissen als zuvor. Prozesse sind über alle Abteilungen und Landesorganisationen konsistent. Marketing, Sales und Service kollaborieren enger und der angestrebte 24/7-Service ist heute Realität. Die Digitalisierung ist ein kontinuierlicher Prozess. Fagus-GreCon arbeitet weiter daran, die Datenqualität zu verbessern und das Team mitzunehmen. Denn die Herausforderungen ändern sich und es entstehen immer neue Anforderungen.

Lückenlose Datentransparenz

Die lückenlose Echtzeit-Datentransparenz erleichtert unternehmerische Entscheidungen. Viele zuvor aufwendige, zeitraubende und fehleranfällige Prozesse sind heute automatisiert. *„Eigentlich sollte anfangs nur der Vertrieb verbessert werden, mit optimierter Lead-Erstellung und transparenterem Opportunity-Management. Heute sind wir aber ganzheitlich viel besser aufgestellt. Wir können im zunehmenden Wettbewerb mögliche Gefahren viel früher erkennen und gezielter gegensteuern“*, erklärt IT-Managerin Nina Ossoswski.



ERGEBNISSE

Ergebnisse im Überblick

- Vereinheitlichte Marketing- und Vertriebsprozesse von Opportunity Management über Angebot und Abschluss bis After Sales
- Lead-Generierung, -Entwicklung und -Qualifizierung via MQL und SQL
- Lückenlose Echtzeit-Datentransparenz
- 24/7-Service für Kunden ist realisiert

Über KERUN.ONE

KERUN.ONE sind Deine Kölner Salesforce Experten für den Mittelstand. Unsere Expertise umfasst alle Salesforce Lösungen, z. B. für Vertrieb, Service, Marketing und Commerce. Das Team besteht aus 50 zertifizierten Salesforce Spezialisten, die entweder von Salesforce kommen oder Salesforce als Kunden genutzt haben. Wir beraten, implementieren, schulen, supporten und verkaufen die Lizenzen – alles aus einer Hand. Zu unseren zufriedenen Kunden zählen u. a. d.velop, Wilkhahn, VAHLE und Julius Hoesch.

Wenn das spannend für Dich klingt, freuen wir uns über ein unverbindliches Kennenlern-Gespräch.

[Gespräch vereinbaren](#)

