

Lead-to-Cash auf einer Digitalen Unternehmensplattform

Digitalisierung ist eines der wichtigsten Themen unserer Zeit.

Stark beeinflusst durch die anhaltende Corona-Pandemie setzt inzwischen auch bei den letzten Digitalisierungs-Zweiflern ein Umdenken ein.

Auch in einem Wirtschaftszweig, der nicht vorrangig für Wandel und Innovation bekannt ist, der allgemeinen öffentlichen Verwaltung, haben diese Prozesse des Umdenkens Einzug gehalten. Hier unterstützen die AKDB und ihre Vertriebstochter kommIT ihre Kunden bei der Analyse, Planung und Umsetzung von Digitalisierungsstrategien.

Um dieser Aufgabe effizient und zielgerichtet gerecht werden zu können, setzt die kommIT seit Anfang 2020 hausintern auf den Marktführer in Sachen Digitalisierung von Unternehmensprozessen: Salesforce.com.

Gemeinsam mit der Technologie-Beratung Peak & Peak wird Digitalisierung fortan auch innerhalb der kommIT weiter vorangetrieben.

Seit mehr als 20 Jahren kümmert sich die kommIT als direkte Tochter des Software-Anbieters AKDB um den Vertrieb und die Umsetzung von Digitalisierungsprojekten von kommunalen Diensten in Deutschland. Dabei stellt das Unternehmen aus Köln den One-Stop-Shop für Kommunen auf Augenhöhe dar.

Die Geschichte des Unternehmens alleine zeugt vom Erfolg am Markt:

Aus der Idee der Gründung einer Vertriebsgesellschaft mit nur wenigen Personen zu Beginn ist nach 20 Jahren ein Unternehmen mit 40 Mitarbeitern und einer soliden Kundenbasis in ganz Deutschland erwachsen. Dieses Wachstum galt es nun in stabile und gleichzeitig erweiterbare Strukturen zu gießen und damit auf die kommenden Jahre vorzubereiten.

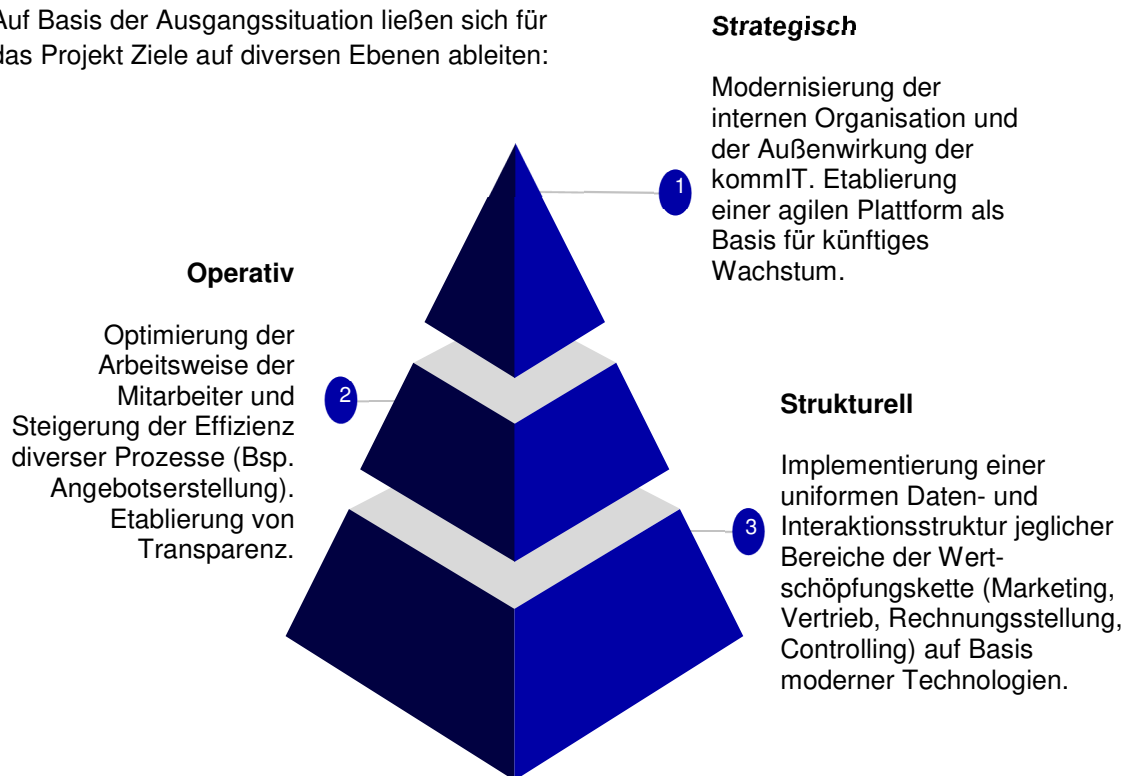


Die Ausgangslage

Konkret gab es dabei Herausforderungen in sämtlichen Bereichen. Auf Grund eines fehlenden zentralen Systems und in Silos vorliegender Daten gab es weder einen einheitlichen Blick auf die Kunden, noch eindeutige Transparenz innerhalb des Unternehmens. Dieser Umstand wurde durch die unübersichtliche Marktlage und eine große Anzahl an teilweise komplex strukturierten Kunden weiter erschwert. Zusätzlich sorgt ein enorm komplexer und sich auch verändernder Produktkatalog für Mehraufwand sowohl in der Administration als auch im täglichen Geschäft. Das Ergebnis war, dass sämtliche Bereiche des Unternehmens nicht auf die hohe Geschwindigkeit des Marktes ausgelegt waren und somit viel Potenzial auf der Strecke blieb.

Zielsetzung

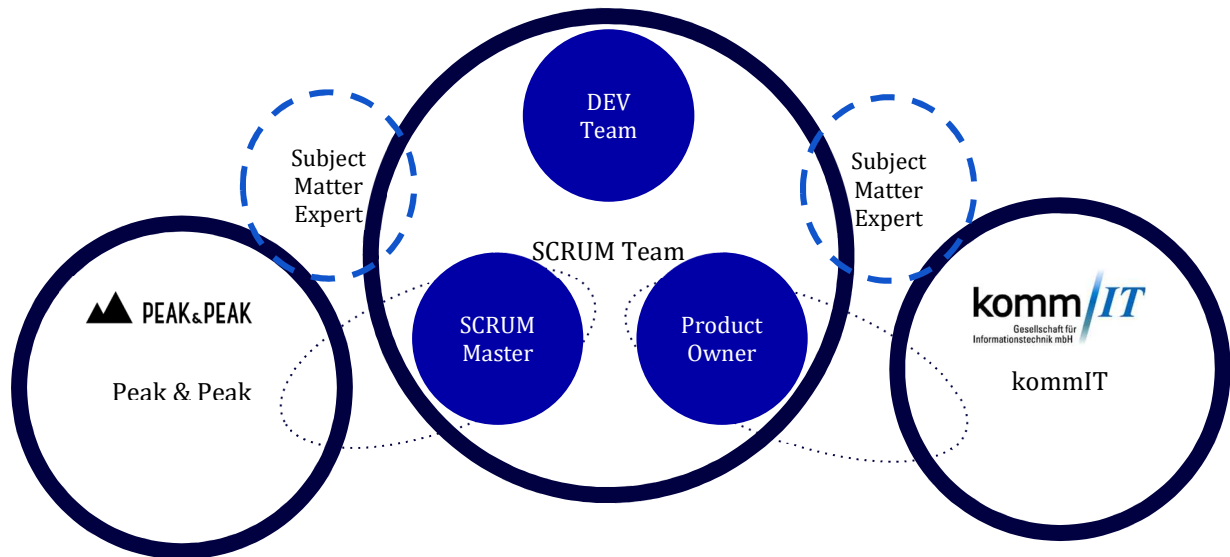
Auf Basis der Ausgangssituation ließen sich für das Projekt Ziele auf diversen Ebenen ableiten:



Peak & Peak überzeugt mit Salesforce als Cloud Anbieter

Im Entscheidungsprozess präsentierten mehrere Anbieter ihre Lösung. Das Team aus Peak & Peak und Salesforce überzeugte von Beginn an in vielerlei Hinsicht. In mehreren Workshops wurden die Anforderungen der kommIT erfasst und zu einem gemeinsamen Zielbild geformt, welches letzten Endes mit einem Projektplan untermauert wurde. Sowohl in menschlicher als auch funktionaler Hinsicht gab es ein gutes Übereinkommen zwischen den drei Parteien, weshalb es zu einem gemeinsamen Projekt und der damit einhergehenden Kombination aus Technologie-Beratung auf Augenhöhe und marktführender Cloud-Technologie kam. Als Basis der künftigen Infrastruktur und Geschäftsstrategie dient demnach ein solides Cloud Framework auf Grundlage der Salesforce Sales

Cloud, welches um weitere Module und Add-Ons auf der Salesforce Plattform wie dem Marketing Automations Tool Pardot, der Angebots Konfigurationslösung CPQ und der Applikation JustOn für die Rechnungsstellung erweitert wurde. Alle diese Lösungen haben gemeinsam, dass sie auf der innovativen Salesforce Technologie basieren und neben einem hohen Grad an Sicherheit und Erreichbarkeit gleichermaßen Innovation ins Haus bringen. So profitiert die kommIT fortan von drei kostenfreien Salesforce Updates pro Jahr, welche nicht zwingend einen Implementierungsaufwand mit sich bringen. Was außerdem mit Standard Modulen und durch die fortwährende Innovation der Lösung nicht abgebildet ist, kann individuell entwickelt und hinzugefügt werden.



Umsetzung des Lead-to-Cash Prozesses

Basierend auf der Anforderung, den Prozess vom Marketing bis hin zur Rechnungsstellung umzusetzen wurde das Projekt in vier Releases unterteilt. Auf der einen Seite diente die Unterteilung dazu, schneller von der Lösung profitieren zu können und auf der anderen Seite, den unternehmensinternen Change-Prozess zu verschlanken. Dabei wurden die Schwerpunkte dieser Releases, welche sich von Februar bis November erstreckten, wie folgt gesetzt:

- Marketing Automation
- Vertriebsprozess
- Angebotskonfiguration
- Rechnungsstellung

Neben Stefan Georg Müller von der kommIT und Robert Höck von Peak & Peak, welche als Gesamtprojektleiter permanent involviert waren, wurde das Team um sie herum entsprechend für die vorliegenden Anforderungen in den jeweiligen Releases erweitert und angepasst.

Die permanente Miteinbeziehung von späteren Anwendern schon im Entstehungsprozess, wie es die SCRUM Methodik in so genannten User Acceptance Tests vorsieht, war sicherlich an mancher Stelle nervenaufreibend, führte letztlich jedoch zu Qualität und Akzeptanz. Kontinuierliches Testen war zuletzt ausschlaggebend, die besondere Herausforderung des Produktkataloges der AKDB zufriedenstellend abzubilden.

Mit der Veröffentlichung der letzten Features und Funktionen im Bereich der Rechnungsstellung wurde somit für das Gesamtprojekt im November zuletzt ein zufriedenstellendes Ende gefunden.

Fortan profitieren die Mitarbeiter des Unternehmens von einer 360-Grad-Sicht auf die Kunden und können sich so besser am Markt behaupten.

Neue Wege mit Salesforce und Peak & Peak

Auch wenn das initiale Implementierungsprojekt mit dem letzten Release ein erfolgreiches Ende und glückliche Nutzer gefunden hat, ist die Reise noch lange nicht vorbei. Neben der ständigen Erweiterung der Lösung durch das Team von kommIT und Peak & Peak, wobei Peak & Peak die Rolle des technologischen Sparring Partners einnimmt, liegt durch die Innovationskraft von Salesforce noch viel vor der kommIT und ihren Mitarbeitern. Von besonderem Interesse könnten beispielsweise auf dem CRM aufsetzende Kunden- und Partnerportale von Salesforce sein, um diese entsprechend enger mit dem Unternehmen zu vernetzen. Auch interessant und durch die Vorarbeit in greifbare Nähe gerückt ist die Nutzung von Salesforce eigens entwickelter Business Intelligence sowie künstlicher Intelligenz, um den Vertrieb effizienter und erfolgreicher zu machen. Die Möglichkeiten mit einer so flexibel erweiterbaren Plattform wie Salesforce scheinen nahezu grenzenlos und sind neben dem Mehrwert, den sie der kommIT bringen, vor allem eines: Garant für eine starke Zukunft. Gemeinsam ist das Dreigespann aus kommIT, Peak & Peak und Salesforce also bestens gewappnet, für das was kommt.