



# BUBEN & MÄDCHEN STEIGERT MIT SALESFORCE DEN SPASSFAKTOR IM KUNDENERLEBNIS

Cloudideas hilft dem Unternehmen für Incentive-Plattformen Buben & Mädchen, sein Incentive Programm aufzupolieren.



## UNTERNEHMEN & INDUSTRIE

Buben & Mädchen  
Incentive-Agentur



## LÖSUNGEN:

Service Cloud  
Sales Cloud  
Live Agent  
Mirage CTI



## ERGEBNISSE:

Verbesserte  
Kundenerfahrung &  
Erhöhte  
Teamproduktivität

## Inhalt:

- 01** Über Buben & Mädchen
- 02** Ein Einblick in den Geschäftserfolg von Buben & Mädchen
- 03** Was BuM dazu veranlasste, ein neues CRM zu suchen
- 04** BuM sieht dank Salesforce Licht am Ende des Tunnels
- 05** Cloudideas hilft BuM erfolgreich weiter
- 06** Mit der Service Cloud wird das Kundenerlebnis zum Kinderspiel
- 07** Sales Cloud erhellt den Tag bei BuM
- 08** BuM blickt zuversichtlich in die Zukunft

## Über Buben & Mädchen

Unternehmen, die im Bereich Enterprise Resource Planning (ERP) tätig sind, werden oft als langweilig, altmodisch und unnötig kompliziert angesehen.

Das ist bei Buben & Mädchen, dem Namen, der im Englischen wörtlich übersetzt "Boys and Girls" heißt, eindeutig nicht der Fall.

Wenn wir mit Unternehmen sprechen, reden wir nicht nur über die Belohnungen selbst – das kommt am Ende. Wir beraten Unternehmen bei der Strukturierung ihres Belohnungsprogramms und bei der Frage, wie sie ihre Vertriebsmitarbeiter am besten dazu anregen können, mehr zu leisten.

– Oliver Polke,  
Geschäftsführer,  
Buben & Mädchen



Das 2011 gegründete Unternehmen Buben & Mädchen entwickelt und führt Belohnungs- und Incentive-Programme für Unternehmen durch, die ihre Vertriebsmitarbeiter dazu ermutigen wollen, ihre Ziele zu übertreffen.

Von der Belohnung mit Macbook Pros bis hin zum Verschenken von Reisetickets in die Alpen, hilft Buben & Mädchen weltweit bekannten Unternehmen wie Toyota, Audi, Thomsit (BASF-Marke) und Bofrost, ihre Prämienprogramme aufzupeppen und den Umsatz zu steigern.

## Ein Einblick in den Geschäftserfolg von Buben & Mädchen

Das Geschäft von Buben & Mädchen lässt sich in drei Bereiche unterteilen:

- ✓ Sie bieten Anreizprogramme für Unternehmen, die ihre Umsatzziele erreichen wollen.
- ✓ Sie entwerfen und entwickeln personalisierte Incentive-Tools für Unternehmen.
- ✓ Sie bieten ihren Kundenunternehmen die komplette Abwicklung von Prämien an.

Hier ist ein Beispiel, um zu verstehen, wie genau Buben & Mädchen seine Kunden unterstützt.

Nehmen wir an, Toyota – einer der größten Kunden von Buben & Mädchen, hat ein Incentive-Programm für seine leistungsstärksten Verkäufer in allen Autohäusern in Deutschland.

Wenn ein Verkäufer ein Auto verkauft oder seine Verkaufsquote übertrifft, belohnt Toyota ihn mit einer attraktiven Provision und bestimmten Prämienpunkten. Der Verkäufer wiederum kann diese Punkte bei Buben & Mädchen einlösen, um seine Prämien zu erhalten.

Der zweite Teil ihres Geschäfts hilft Unternehmen wie Toyota, Ideen für Belohnungen zu entwickeln, die dem Unternehmen helfen können, ihre Verkäufer zu motivieren und ihre Arbeitsleistung zu steigern.



BuM auf einen Blick

Hauptsitz:

Mainz, Deutschland

Umsatz im letzten  
Geschäftsjahr:

18 Millionen EUR

Anzahl der Mitarbeiter:

36

Anzahl der Teilnehmer  
über alle Projekte  
hinweg:

80K

Anzahl der versendeten  
Belohnungen pro Jahr:

160K

Unterstützte Projekte in:

34 Länder

Voucher-Partner:

57

Dies hängt auch mit der Unterstützung zusammen, die Buben & Mädchen den Unternehmen in Bezug auf die Prämienprogramme bietet.

So rufen die Vertriebsmitarbeiter die von der Muttergesellschaft zugewiesene Supportnummer an, wenn sie Hilfe bei einer Anfrage benötigen, z. B. bei der Nachverfolgung ihrer Bestellung oder wenn sie mehr über das Programm erfahren möchten.

Man kann sich Buben & Mädchen als den Weihnachtsmann der B2B-Welt vorstellen.

Wenn ein Verkäufer ein Produkt bestellt, kommen die Details dieses Produktes direkt in das System von Buben & Mädchen. Das System erledigt den Rest wie Magie: Es verarbeitet die Bestellung von einem seiner Fulfillment-Center und gibt sie an den besagten Verkäufer weiter.

Das Unternehmen hat seine Projektmanagement-Teams, IT-Entwicklungsteams und Fulfillment-Center an den Standorten Mainz, Saarbrücken und Maisach.

Zu jeder Zeit sind ihre Fulfillment-Zentren mit über 5.000 Prämienartikeln bestückt. Hierbei handelt es sich um TV-Geräte, Möbel, Sitzsäcke, exotische Weine und vieles mehr.

## **Was Buben & Mädchen dazu veranlasste, ein neues CRM zu suchen**

Wie jedes wachsende Unternehmen hatte auch Buben & Mädchen mit ‚Wachstumsproblemen‘ zu kämpfen, da ständig neue Kunden hinzukamen.

Zu einem bestimmten Zeitpunkt war es für ihre Teams schwierig, Daten über ihren wachsenden Kundenstamm unternehmensweit auszutauschen.

Zum Beispiel gibt es einen Projektmanager (PM), der ein Kundenunternehmen und die mit diesem Unternehmen verbundenen Reward-Teilnehmer (z. B. die Vertriebsmitarbeiter) verwaltet. Nur dieser PM hatte Zugang zu allen Kundenanrufen und allen anderen Informationen bezüglich des besagten Kontos.

Die Prozesse waren im Eimer, weil die PMs alle 10 Minuten mit Anrufen von Verkäufern bombardiert wurden. Abgesehen davon, dass die PMs mit der Flut von Anrufen nicht mithalten konnten, hatten sie auch andere, wichtigere Dinge zu tun, als Kundenanrufe zu beantworten.

Wenn der PM im Urlaub war oder in den Ferien, hatten andere im Team keine Ahnung, was beim Kunden vor sich ging. Sie mussten persönlich bei dem betreffenden PM nachfragen, um die Informationen eines Kunden auszugraben.

Es war nicht ungewöhnlich, dass Kunden ihre Serviceprobleme eskalierten und ‚richtig wütend‘ wurden, wenn sie zu lange auf ihre Boni warten mussten.

Buben & Mädchen musste mit solchen Situationen sehr feinfühlig umgehen und alle Beweise der Kundeninteraktionen dokumentieren, für den Fall, dass sich die Verkäufer bei ihren Muttergesellschaften über die Prämienprogramme beschwerten.

Dieses Problem trat bei mehreren Kundenkonten auf. In den Worten der Unternehmensleitung war es ein Problem der mangelnden Kommunikation, Sichtbarkeit und Skalierbarkeit, sowohl für die Anwendungsfälle im Vertrieb als auch im Kundenservice.

Die Geschäftsleitung erkannte, dass sie ein gutes Datenbanksystem brauchte, um alle Kundeninformationen an einem Ort zu speichern.

Sie beschlossen zudem, mehr Mitarbeiter einzustellen, um den Supportverkehr von Verkäufern zu bewältigen, die anriefen, um ihre Prämienpunkte zu überprüfen.

Wir haben viel Erfahrung in der Zusammenarbeit mit anderen Softwareanbietern. Wenn wir also einen guten Partner treffen, wissen wir es sofort. Wir haben uns für Clouideas entschieden, weil sie von Anfang an verstanden haben, was unsere Bedürfnisse sind

- Holger J. Bub,  
Geschäftsführender  
Partner bei Buben &  
Mädchen



## **Buben & Mädchen sieht dank Salesforce Licht am Ende des Tunnels**

Zunächst einmal analysierten die Mitarbeiter von Buben & Mädchen viele verschiedene Softwarelösungen, um die steigenden Kommunikationsprobleme in den Griff zu bekommen. Diese verschiedenen Optionen wurden jedoch schnell verworfen, da keines der Programme den Bedürfnissen des Unternehmens gerecht wurde.

Manche Softwareanbieter wollten dem Unternehmen bereits eine ganz neue Software aufdrängen. Diese Methode schien Buben & Mädchen jedoch zu unsicher. Die Mitarbeiter suchten viel mehr ein Programm, welches ihre bisherigen Strukturen und Vorgehensweisen integrieren kann.

Sie entschieden sich schließlich für Salesforce, da sie bereits an den Basecamp-Veranstaltungen von Salesforce teilgenommen hatten und das CRM-System von Salesforce einen ziemlich guten Eindruck auf sie gemacht hatte.

Außerdem wollten sie ein Softwareprogramm, das viele ihrer Kunden bereits nutzen, damit sie problemlos Informationen mit Kunden austauschen können, falls ein solcher Bedarf besteht.

## **Clouideas hilft Buben & Mädchen erfolgreich weiter**

Als Buben & Mädchen zum ersten Mal mit Salesforce in Kontakt traten, um eine vertrauenswürdige Implementierungsagentur in ihrer Region zu finden, empfahl ihnen das amerikanische Softwareunternehmen Clouideas.

Auf die Frage, was ihnen an Clouideas gefiel, sagte das Team von Buben & Mädchen, dass Clouideas „eher wie ein vertrauensvoller Berater“ rüberkam, und nicht nur versuchte, ihnen etwas zu verkaufen. Sie verstanden die Anwendungsfälle von Buben & Mädchen und erklärten ihnen ausführlich die Vorteile von Salesforce.

Cloudideas bot eine Reihe von pragmatischen Lösungen an, um dem Kundenunternehmen zu helfen, seine Prozesse in eine angemessene Struktur zu bringen.

Als Beispiel schlug Cloudideas vor, dass Buben & Mädchen zuerst die Service Cloud und nicht die Sales Cloud implementieren sollte – was ein bisschen anders ist als die Art und Weise, wie andere Kunden normalerweise Salesforce in ihren Organisationen implementieren. Diese Empfehlung basierte auf den dringenden Geschäftsanforderungen von Buben & Mädchen.

Das Salesforce-Partnerunternehmen half Buben & Mädchen auch bei der Entwicklung weiterer kreativer Ideen und wie sie ihre größten Probleme lösen können.

So unterstützten die Implementierungsexperten von Cloudideas das Team von Buben & Mädchen dabei, Ideen zu entwickeln, die sich nahtlos an ihre Bedürfnisse anpassen, anstatt ein System aufzudrängen, das ihre bestehenden Prozesse durcheinanderbringt.

Bei der Implementierung von Salesforce war es Buben & Mädchen ein besonderes Anliegen, die verschiedenen Projekte, um verschiedene Softwares zu ergänzen.

Sie waren davon ausgegangen, dass die Add-On-Implementierungen kompliziert und zeitaufwändig sind. Aber das Cloudideas-Team hat die zusätzliche Implementierung ohne Probleme durchführen können.

## **Mit der Service Cloud wird das Kundenerlebnis zum Kinderspiel**

Mit der Service Cloud konnte Buben & Mädchen seinen Kundenservice kontextbezogener gestalten und seine Support-Metriken insgesamt verbessern.

So hilft die Service Cloud dem Support-Team, Telefonanruf, E-Mail oder Chat zu organisieren. Dadurch kann eine Person das Unternehmen gezielt kontaktiert, und den Grund für den Anruf oder die E-Mail direkt angeben.

Das Support-Team speichert die häufigsten Arten von Problemen, die Kunden mitteilen, und nutzt die Service Cloud, um die wiederkehrenden Anfragen in identifizierbare Bereiche zu kategorisieren.

Sie nutzen diese Informationen, um ihre Kundenservice-Kommunikation zu verbessern, beispielsweise indem sie die häufigsten Fragen in ihrem FAQ-Bereich beantworten und so die Anzahl der Serviceanfragen zu reduzieren und die Lösungsrate im Kundenservice zu beschleunigen.

Im Rahmen der Implementierung integrierte Cloudideas auch die Service Cloud mit Mirage CTI, einer Datenkonnektor-Telefonlösung für Salesforce, die es dem Unternehmen ermöglicht, sich mit jedem PBX-System (Private Branch Exchange), wie beispielsweise Skype, Microsoft Teams oder Amazon Connect, zu verbinden.

Buben & Mädchen wollte die Anrufer-Identifikationsfunktion von Mirage CTI nutzen, die es den Support-Mitarbeitern ermöglicht, die Identitätsdetails des Kunden zu kennen, noch bevor sie einen Anruf entgegennehmen.

Mit Mirage CTI war das Support-Team auch in der Lage, Telefonnotizen wie Anrufdauer, Anruftyp, Anrufergebnisse, Anrufstart- und -endzeit, automatisch in der Service Cloud zu speichern.

## **Buben & Mädchen erzielt Echtzeit-Support durch Live-Agent-Implementierung**

Cloudideas unterstützte Buben & Mädchen auch bei der Implementierung von Live Agent, wie beispielsweise der mehrsprachigen Chat-Software von Salesforce, die Unternehmen dabei hilft, ihre Kunden und Interessenten in Echtzeit anzusprechen.

Buben & Mädchen unterhält für jedes ihrer Kundenunternehmen eine eigene Website, über welche die Prämienteilnehmer ihre Prämien einfordern, Bestellungen aufgeben oder Informationen über ihre Prämienpunkte abrufen können.

Cloudideas hat das Live-Agent-Chat-Widget in diese Websites eingebettet, so dass die Support-Mitarbeiter von Buben & Mädchen jedes Mal eine Anfrage beantworten können, wenn ein Prämienteilnehmer einen Chat initiiert. Ein Support-Mitarbeiter kann somit einen Kunden und zudem den Grund seiner Kontaktaufnahme identifizieren.

Dies ist eine weitere Möglichkeit, wie die Support-Mitarbeiter von Buben & Mädchen ihren Kundenservice auf jede Person, die sie kontaktiert, abstimmen.

Die Identifizierung des Grundes für jedem Anruf gibt dem Support-Team auch Aufschluss darüber, wie sie effektiv arbeiten oder was schiefgelaufen sein könnte.

Es ist wie eine direkte Feedbackschleife der Kunden, die es Buben & Mädchen ermöglicht, ihren Support zu optimieren, um ein besseres Kundenerlebnis zu schaffen.

Diese Ebene der Problemverfolgung und der Einsicht in die Aktionen eines Kunden hat Buben & Mädchen geholfen, ihren Kundenservice besser auf die Erwartungen jedes einzelnen Kunden anzupassen.

## **Salesforce rettet den Tag bei Buben & Mädchen**

Das Geschäftsteam von Buben & Mädchen nutzt die Sales Cloud, um neue Geschäftsvorschläge zu versenden, Leads zu qualifizieren und die Kontodaten gründlich zu validieren.

Sie begannen mit einem kleinen Teil der Sales Cloud-Implementierung, welche nun zu 99 % abgeschlossen ist. Das Geschäftsteam sieht bereits das Potenzial der Software zur Rationalisierung all ihrer Prozesse, dank Cloudideas.



Nachdem sie Sales Cloud hinter ihre Prozesse gestellt haben, werden ihre Kundendaten automatisch aktualisiert und jeder im Unternehmen weiß, was mit einem bestimmten Kunden vor sich geht.

Das CRM zeichnet alle Metriken, wie beispielsweise die Anzahl der Verkaufschancen, Leads und Verkäufe auf. Jeder, der Zugriff auf das CRM-System hat, kann diese Daten mit einem einfachen Klick einsehen.

Das Team berichtete auch, dass sie Sales Cloud sehr gerne nutzen, da es extrem einfach zu bedienen ist.

## **Buben & Mädchen blickt zuversichtlich in die Zukunft**

Buben & Mädchen ist auf dem besten Weg, ihr Geschäft um eine vierte Dimension zu erweitern.

Sie haben gerade "Incentive Arena" eingeführt—das Software als ein Service (SaaS)-Produkt des Unternehmens, welches es Unternehmen ermöglicht, ein Incentive-Programm selbst zu gestalten und durchzuführen, ohne auf einen Agenturpartner wie Buben & Mädchen angewiesen zu sein.

Die neue Plattform ist im Grunde die all-inclusive Version ihrer Dienstleistungen, die Kunden helfen soll, die Notwendigkeit zu umgehen, einen Agenturpartner wie Buben & Mädchen zu beauftragen.

Das Produkt zielt auf die Erstellung von Incentive-Programmen für Vertriebs- und Serviceteams innerhalb eines Unternehmens oder für ausgelagerte Partner wie Call Center und Autohäuser.

Das Unternehmen plant, die Sales Cloud von Anfang an zu nutzen, um die gesamte Kommunikation des Teams an einem Ort zu halten und die Vertriebs- und Marketingkampagnen für die Incentive Arena ohne Probleme zu vereinfachen.

Das Team von Cloudideas wünscht Buben & Mädchen alles Gute bei ihrem neuen Vorhaben und sagt seine Unterstützung zu, um ihnen bei ihren zukünftigen Implementierungsprojekten zum Erfolg zu verhelfen!