



**H+W CONSULT**  
plan.integrate.optimize.

ERFOLGSGESCHICHTE

# Wie Statista komplexe Angebotsprozesse mit Salesforce standardisiert

Vereinfachung und Harmonisierung komplexer Angebotsprozesse: Das war das erklärte Ziel von Statista. In unter 4 Monaten wurde aus diesem Ziel mithilfe einer eigenentwickelten CPQ-Lösung auf Basis der Salesforce Plattform und H+W CONSULT als Implementierungspartner Realität.

**statista** 



# HERAUSFORDERUNGEN: KOMPLEXE ANGEBOTSERSTELLUNG UND KEINE STANDARDS

Wer nach Statistiken, Prognosen und Wirtschaftsdaten sucht, kommt an dem Hamburger Unternehmen Statista nicht vorbei: Auf der Plattform Statista.com bündelt der führende Anbieter für Markt- und Konsumentendaten mit über 1.100 Mitarbeitern weltweit statistische Daten zu über 80.000 Themen aus mehr als 22.500 Quellen. Als dynamisch wachsendes und weltweit tätiges Unternehmen, welches kundenindividuelle Produkt- und Dienstleistungspakete per Abo anbietet, stand Statista vor der Herausforderung einer konsistenten, vollständigen Sicht auf den Vertrieb sowie einer einheitlichen Steuerung, da jeder Vertriebsmitarbeiter individuelle Vorgehensweisen entwickelt hatte.



Hauptziel für die Salesmanager war es, die Erstellung eines Angebotes in Salesforce möglichst intuitiv zu gestalten, indem wir sie bei der Preisfindung und möglichen Rabattvergabe bestmöglich unterstützen. Dabei war es uns wichtig, die Balance zwischen Prozesstreue, Datenqualität und Flexibilität für den Salesmanager zu halten.

DR. NICLAS STÖRMER, DIRECTOR SALES OPERATIONS, STATISTA GMBH

Zahlreiche Produkt- und Dienstleistungsvariationen sowie Preisstaffeln haben es den über 300 Vertriebsmitarbeitern aus vier Profitcentern bei Statista ohne einen systemgestützten CPQ-Prozess in der Vergangenheit nicht leicht gemacht: Die Angebots- und Vertragserstellung war mit dem Einsatz von Excel und Word in einem eigenentwickelten CRM und Booking Tool ein hoher manueller Aufwand und damit zeitintensiv und fehleranfällig. Auch die Einarbeitung neuer Mitarbeiter war ein großer Zeitfaktor. Ziel dieses Projektes war es, den Angebotsprozess global zu standardisieren und zu vereinfachen. Im Fokus stand zudem die Steigerung der Benutzerakzeptanz, die ausschlaggebend für den Projekterfolg ist.

Bereits 2020 hat Statista sich für Salesforce entschieden, mit dem Ziel, das eigenentwickelte CRM-System abzulösen und den Vertrieb auf ein neues Level zu heben. Zunächst wurde ein Standard CPQ-Modul eines Drittanbieters gewählt. Hier war aber die Benutzerakzeptanz gering, da die Besonderheiten des Statista-Vertriebsprozesses und Geschäftsmodells nur unzureichend abgebildet wurden. In einem neuen Auswahlverfahren fiel die Entscheidung auf H+W CONSULT als Implementierungspartner.



# INTEGRIERTE CPQ-PROZESSE UMGESETZT AUF DER SALESFORCE PLATTFORM

## Erster Meilenstein: Globale Definition der SOLL-Prozesse

Erster Meilenstein war ein einheitliches Zielbild der Prozesse. Hierfür wurden globale Scoping Workshops mit den relevanten Stakeholdern durchgeführt und die gemeinsam definierten Anforderungen wurden in BPMN Charts und User Stories dokumentiert. Die Ergebnisse bildeten die Basis für die Evaluierung des besten technischen Ansatzes und eines geeigneten CPQ-Tools für die Umsetzung.

Nach einer intensiven Scoping Phase entschied sich Statista für die Entwicklung eines auf sie zugeschnittenen CPQ-Tools auf Basis der Salesforce Technologie, das ihre Anforderungen ganzheitlich abdeckt und nahtlos mit den Funktionen der Sales Cloud integriert ist. Um schnell Ergebnisse zu erzielen, wurde der agile Implementierungsansatz gewählt.

## Produktkonfiguration und Preiskalkulation leicht gemacht

Die eigenentwickelte Lösung beinhaltet relevante Komponenten zur Produktkonfiguration, Preisfindung und dem Vertragsmanagement. Dank der Salesforce Sales Cloud und der integrierten CPQ-Lösung ist Statista in der Lage, individuelle Angebote und Verträge schnell und einfach zu erstellen. Die Vertriebsmitarbeiter werden durch den komplexen Produktkatalog geführt, vorkonfigurierte Pakete unterstützen bei der Generierung von Upsell- und Crosssellpotentialen und das Pricing erfolgt konsistent unter Berücksichtigung von Rabatten und Angebotspaketen automatisch im Hintergrund.

## Dokumentengenerierung mit DocXpert mit Vertragsunterzeichnung über E-Sign

Für die Erstellung von Angebots- und Vertragsdokumenten setzt Statista auf die Salesforce App DocXpert und stellt somit sicher, dass das Corporate Design jederzeit eingehalten wird, alle relevanten Informationen in den Dokumenten sind und dass Daten aus Salesforce fehlerfrei übernommen werden. Zur Vereinfachung und Beschleunigung der Vertragsannahme ist AdobeSign für die digitale Signatur eingebunden.

# NET PROMOTER SCORE SCHNELLT VON -19 AUF 53

Mit der Implementierung konnten alle Projektziele erreicht werden: Rund 300 Mitarbeiter aus vier Profitcentern erstellen heute Angebote nach einer standardisierten Vorgehensweise. Der systemgestützte CPQ-Prozess schafft Transparenz, Prozess- und Preistreue. Optimierungspotenziale im Prozess sind heute schneller identifizierbar. Durch die Vorgabe von relevanten Daten in Salesforce wird die Datenqualität erhöht und Auswertungen erfolgen genauer denn je. Der komplexe, zeitaufwendige Angebotsprozess auf Basis von Excel und Word wurde ersetzt durch eine automatisierte Produktkonfiguration und einem automatischen Pricing auf der Salesforce Plattform.

Die Zufriedenheit mit den Prozessen in Salesforce und dem Projektteam zeigt sich deutlich in Zahlen: Das Projekt wurde mit einer signifikanten Steigerung des Net Promoter Scores (NPS) erfolgreich abgeschlossen. Der NPS für das Projektteam lag vor Projektstart bei -19, nach Projektabschluss konnte ein Wert von 53 erzielt werden. Auch die neuen Funktionen in Salesforce können die Anwender nach nur kurzer Nutzungszeit begeistern. Der NPS ging steil bergauf von -29 auf 17.



Die Zusammenarbeit mit H+W war von Anfang an vertrauensvoll und H+W hat gemeinsam mit uns stets die beste Lösung gesucht ohne dabei den Pragmatismus, den es für eine solche Implementierung braucht, nicht aus den Augen zu lassen. Wir haben dieses Teilprojekt nicht nur zur großen Zufriedenheit der Nutzer abgeschlossen, sondern es darüber hinaus in Time & Budget erreicht. Wir freuen uns auf die weitere Reise mit Salesforce und H+W.

DR. NICLAS STÖRMER, DIRECTOR SALES OPERATIONS, STATISTA GMBH

## Auf der Roadmap: Marketingautomatisierung und Integrationen

Die Roadmap für 2023 ist voll gepackt. Als Nächstes wird das Renewal-Management von Verträgen implementiert. Weitere Themen sind die Optimierung des Leadmanagements und die Integration von Marketingprozessen. Wichtiger nächster Meilenstein ist zudem die Integration von Salesforce und dem ERP- System Microsoft Navision, um die Prozesse systemübergreifend zu automatisieren. Als Integrationsplattform wird Mulesoft eingeführt.



# KONTAKT

Sie möchten durchstarten wie Statista?  
Die Reise beginnt hier.

---



## **E-Mail**

[info@hundw.com](mailto:info@hundw.com)



## **Telefon**

+49 (0) 4181 93 996 0



## **Webseite**

[www.hundw.com](http://www.hundw.com)