

# PEGA SALES FORCE AUTOMATION

PRODUKTIVITÄT STEIGERN. TRANSPARENZ VERBESSERN. ABSCHLUSS BESCHLEUNIGEN.

## AUF EINEN BLICK

### DIE HERAUSFORDERUNG

Typische Anwendungen für Sales Force Automation (SFA, Vertriebsautomatisierung) beschränken sich in der Regel darauf, Daten zu erfassen und sind von den Unternehmenssystemen und dem eigentlichen Vertriebsprozess weitgehend abgekoppelt. Häufig verwenden Mitarbeiter am Ende doch von Hand angelegte Tabellen, Berichte und Prognosen. Die Folge ist eine uneinheitliche Anwendung von Vertriebsmethoden und fehlende Anpassung des Verkaufsprozesses je nach Geschäftseinheit, Region, Kunde, Vertriebsteam oder Mitarbeiter.

### DIE LÖSUNG

Pega Sales Force erhöht den Erfolg in jeder Phase des Vertriebszyklus. Vorteile, die nur Pega bietet: intelligente Benutzerführung, umfassende Automatisierung aller Aufgaben vom Lead bis zum Fulfillment und schnelle, flexible Anpassung Ihres Vertriebsprozesses. Mit Pega können Sie den Vertriebsprozess übergreifend für mehrere Geschäftseinheiten, Produkte, Teammitglieder, Regionen, Kunden und Kanäle standardisieren und dynamisch an die jeweiligen Bedingungen anpassen.

## KONTROLLE DES VERTRIEBSPROZESSES

Im Gegensatz zu herkömmlichen SFA-Anwendungen, die sich auf Datenerfassung beschränken, stellt Pega Sales Force Automation (Pega SFA) den Vertrieb in den Mittelpunkt Ihres Unternehmens. Mit Pega können Sie auf manuelle Verfahren verzichten, beliebig zwischen beteiligten Personen und Systemen wechseln und so den Wert bestehender Systeme maximieren, und den für Ihr Unternehmen geeigneten Vertriebsprozess ganz einfach konfigurieren und umsetzen.

Pega automatisiert den gesamten Vertriebsprozess, angefangen von der Akquise über die Lead-Zuweisung und Vertriebsstufenförderung bis hin zum Produkt-Fulfillment. Pega setzt über die herkömmlichen SFA-Funktionen hinaus auch BPM-Funktionen ein, um ein intelligentes Management jedes Geschäftsfalls zu ermöglichen. Pega SFA kann vor Ort oder in der Cloud bereitgestellt werden und ist die einzige Lösung, die den gesamten Vertriebszyklus unterstützt. Dies erhöht die Akzeptanz und Nutzung der Lösung durch den Vertrieb, stärkt die Kundenbeziehungen und fördert den Verkauf.

- **Vertriebseffektivität erhöhen.** Den Verkaufserfolg maximieren. Pega führt Kundenbetreuer durch komplexe Vertriebsprozesse und schlägt die nächste geeignete Maßnahme für den Abschluss des Geschäfts und den Aufbau der Beziehung vor.
- **Produktivität steigern.** Dynamische Regeln passen den standardisierten Vertriebsprozess automatisch an, sodass dieser auch individuelle Situationen berücksichtigt. Dadurch entfallen der zusätzliche Aufwand für die Verwaltung mehrerer Versionen Ihres Vertriebsprozesses bzw. unnötige manuelle Arbeitsschritte für den Vertriebsmitarbeiter.
- **Transparenz verbessern.** Pega SFA kann zur Koordination aller für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss erforderlichen Personen, Daten und Systeme problemlos in bestehende Systeme integriert werden. Dies erhöht die Zuverlässigkeit von Absatzprognosen.
- **Abschluss beschleunigen.** Die Build for Change®-Technologie von Pega ermöglicht die problemlose Modellierung und Anpassung Ihres Vertriebsprozesses ohne Programmieren oder individuelles Konfigurieren. Dadurch können Sie schnell auf neue Marktbedingungen, Produkte, betriebliche Strukturen und Vertriebsziele reagieren.

# PEGA SALES FORCE AUTOMATION

## PEGA MACHT DEN UNTERSCHIED

Nur Pega ermöglicht Ihnen die konsistente Anwendung Ihrer Vertriebsmethoden bei gleichzeitiger dynamischer Anpassung des Prozesses an die jeweilige Verkaufssituation.

- Regelbasierte Prozesse nutzen aktuelle Daten für die Chancenbewertung und empfehlen die am besten geeignete Maßnahme oder Aufgabe, wie beispielsweise ein VITO-Schreiben oder einen Telefonanruf.
- Die situationsbasierte Prozessausführung richtet sich dynamisch nach Kundenbetreuer, Geschäftseinheit, Interessent, Produkt, Kanal, Region, Vorschrift und sonstigen benutzerdefinierten Kriterien.
- Das End-to-End-Case-Management steuert auch komplexeste, aus mehreren Threads bestehende Vertriebsprozesse und stellt sicher, dass in jeder Phase Best-Practice-Methoden zum Einsatz kommen.
- Automatisierte(s) Lead- und Chancenzuweisung, Vertriebsstufenmanagement, Korrespondenzerzeugung und Target-Account-Berichterstattung reduzieren manuelle Arbeitsschritte auf ein Minimum.
- Ein Gesamtüberblick des Vertriebsprozesses mit vergangenen und geplanten Maßnahmen sorgt für maximale Transparenz.
- Das einheitliche Kanalmanagement ermöglicht Vertriebsmitarbeitern die Kommunikation über beliebige Kanäle, u. a. über soziale Werkzeuge und mobile Geräte.

- Durch nahtlose Verknüpfung von Vertriebsprozessen mit anderen wichtigen Unternehmenssystemen und Prozessen – z. B. Marketing, Kundenservice und Fulfillment – sorgt die Pega-Plattform für maximale Arbeitsautomatisierung.
- Gängige Office-Tools, die über ein Geschäftsportal bereitgestellt werden, ermöglichen dem Vertriebsmanagement eine schnelle Konfiguration von Regeln, Prozessen, Routing, Eskalation, Benutzeroberflächen, Zugriffsrechten und sonstigen Schlüsselkomponenten für eine voll funktionsfähige SFA-Lösung ohne jeglichen Programmieraufwand.

### Zentrale SFA-Funktionen

- Kunden- und Kontaktmanagement
- Lead- und Chancenmanagement
- 360-Grad-Sicht für Kunde, Kontakt, Unternehmen und Vertriebschance
- Integration von Microsoft Outlook für E-Mails und Meetings
- Kampagnen
- Call Scripting, E-Mail- und Briefvorlagen
- Wissensmanagement
- Social Site Integration
- Mobile Verfügbarkeit des Portals
- Gebietsmanagement und Vertriebsteammanagement
- Konfigurierbare Management-Dashboards und Prognosen



Dank Pega Sales Force Automation haben Unternehmen die Kontrolle über ihre komplexen Vertriebsprozesse und können dadurch dauerhafte, profitable Beziehungen aufbauen.