

MEER INZICHT IN VERKOOPDATA VOOR BETERE RESULTATEN

# TigerTurf gaat voor datagedreven verkoop met Salesforce



**Klant** TigerTurf UK

**Oplossing** Salesforce Sales Cloud, Salesforce Pardot

**Doelstellingen** Inzicht in leadgeneratie, de salesfunnel en de cashflow om beter te kunnen sturen op data.

**Doelgroep** Zakelijke markt

# Meer inzicht in verkoopdata voor betere resultaten

**Het Britse TigerTurf, kunstgrasfabrikant, bedient bedrijven en particulieren met high-end kunstgras. Het verkoopproces is vaak een langdurig project, dat meerdere stadia doorloopt, net als de projecten en de financiering. Om overzicht te houden over de salesfunnel én de cashflow koos TigerTurf voor de Sales Cloud van Salesforce. Na een succesvolle implementatie door Cobra CRM weet TigerTurf precies waar ze nu staan en wat ze kunnen verwachten in de toekomst.**



TigerTurf levert kunstgras voor sportvelden en commerciële landschapsarchitectuur. Hoewel sommige particulieren het gras gebruiken, zijn vrijwel alle klanten van TigerTurf business-to-business relaties. Het verkoopproces om deze klanten te overtuigen van de meerwaarde van TigerTurf beslaat daarbij meerdere stappen, maar ook als het voorstel is geaccepteerd, doorlopen TigerTurf en haar klanten meerdere stappen voordat het project is afgerond.

## DE JUISTE INFORMATIE VOOR EEN BETERE GEBRUIKERSADOPTIE

Om het leadgeneratie- en opportunityproces te ondersteunen gebruikte TigerTurf Salesforce CRM, net zoals alle zusterorganisaties van de TenCate Groep waar TigerTurf onderdeel van is. Alleen, zo vertelt David Hook, Sales Director bij TigerTurf, moesten ze de verkopers overtuigen om de oplossing te gebruiken. 'Ze zagen niet wat het systeem voor hen kan doen en ze kregen niet de informatie eruit die ze nodig hadden.'

'Het algemene gevoel was dat het systeem niet voor ons werkte, er zat niet echt een structuur in, dus dat moest anders', aldus Hook. Dat ze ook echt meer uit Salesforce konden halen, bleek na een succesvol project bij een zusterorganisatie van TigerTurf. Dat project werd uitgevoerd door het Nederlandse Cobra CRM. Daarom vroeg TigerTurf aan Cobra CRM om Salesforce zo in te richten dat ze de juiste informatie uit het systeem kon halen.

## BEGIN BIJ DE BASIS

Cobra CRM bezocht TigerTurf in de UK en er werd besloten om een programma op te stellen met behapbare doelstellingen, de aanpassingen in Salesforce en training van alle gebruikers. Hook vertelt: 'Het systeem is volledig gestript en we zijn weer bij de basis begonnen. Dat was nodig omdat we Salesforce in de laatste drie, vier jaar willekeurig gebruikten en de gegevens die we uit het systeem haalden niet betrouwbaar waren.'

Wat er is veranderd door de nieuwe inrichting? 'De herinrichting was echt een 'game changer'. Waar verkopers Salesforce vroeger zagen als een soort Big Brother, ziet nu iedereen duidelijk de voordelen van Salesforce. Het wordt in elke stap gebruikt en we hoeven niemand meer te overtuigen om het te gebruiken. Het voelt nu niet meer als een verplichting, maar dankzij Cobra CRM is het nu echt een tool die mensen graag gebruiken.'

## STUREN OP BASIS VAN DATA

Om een voorbeeld te geven waarom maatwerk nodig was, vertelt Hook over de cashflow-structuur: 'Voor het Football Foundation Framework in de UK vinden betalingen van de aanbestedingen ongestructureerd plaats. Het is niet zo dat we een project binnenhalen, leveren en dan klaar zijn. Een project duurt al snel veertien weken en wordt in verschillende fases en betalingen onderverdeeld.'



## De herinrichting van Salesforce door Cobra CRM was echt een 'game changer'

David Hook, Sales Director, TigerTurf

Het inzicht in de cashflow, die na de initiële herinrichting werd ingericht in Salesforce, is voor TigerTurf belangrijk om sales en de business te kunnen sturen op basis van data. 'Als een project vertraging oploopt, dan loopt de betaling ook vertraging op. Om ons verkoopproces en onze cashflow te kunnen managen, hebben we daarin inzicht nodig. Dankzij de aanpassingen door Cobra CRM levert Salesforce de informatie die we nodig hebben om bij te sturen.'

### EEN CONTINU PROCES VAN OPTIMALISATIE

We werden volledig ontzorgd en het proces verliep soepeltjes, vanaf de herinrichting tot alle iteraties nadien', vertelt Hook. 'Ze hielden ons gedurende het hele project op de hoogte en traiden ons om de snelheid erin te brengen. Het project is twee jaar geleden begonnen en de initiële implementatie duurde ongeveer zes maanden. Maar Cobra CRM is nog steeds betrokken en zal dat ook blijven. Dit is geen project dat je oppakt en afsluit. Het is een continu proces van optimalisatie.'

Na het opnieuw inrichten van Salesforce en het creëren van inzicht in de cashflow heeft Hook nog twee verbeteringen opgepakt. Ten eerste, de realisatie van het non-compliance report. 'Als een probleem optreedt met een project, bijvoorbeeld als er een klacht binnenkomt, de factuur verkeerd is opgesteld of we een creditfactuur moeten versturen, dan kunnen we dat allemaal afhandelen binnen Salesforce.'

### BETER LEADMANAGEMENT DOOR PARDOT

Ten tweede werd leadgeneratie opgezet met Pardot. Met deze marketing automation oplossing volgt TigerTurf het leadproces vanaf het allereerste bezoek van potentiële klanten aan de website. Zo kunnen leads eenvoudig worden geïdentificeerd, gekwalificeerd en opgevolgd. Ook is interne leadgeneratie opgezet in de Sales Cloud: 'Onze referentielijst wordt continu verfijnd, waaruit nieuwe leads worden gegenereerd in Salesforce. Die leads komen uit oude projecten, waarvan we verwachten dat de grasmatten toe zijn aan vernieuwing', aldus Hook.

De resultaten die Hook tot nu toe kan noteren, hebben vooral te maken met inzicht: 'We hebben meer inzicht in voorspellingen als het gaat om leadgeneratie, verkoopkansen en cashflow. We hebben beter zicht op de daadwerkelijke projectvoortgang, ook als die anders loopt dan gepland. En dat heeft ook impact op de planning voor benodigde materialen. Zo is Salesforce niet alleen een tool voor verkoop, maar eigenlijk voor iedereen binnen TigerTurf.'



[www.cobracrm.nl](http://www.cobracrm.nl) | [info@cobracrm.nl](mailto:info@cobracrm.nl) | 038 - 202 2478