



Thielmann Consulting

# Case Study

FARO Europe –  
Digitale Messelead-Erfassung  
mit entergon

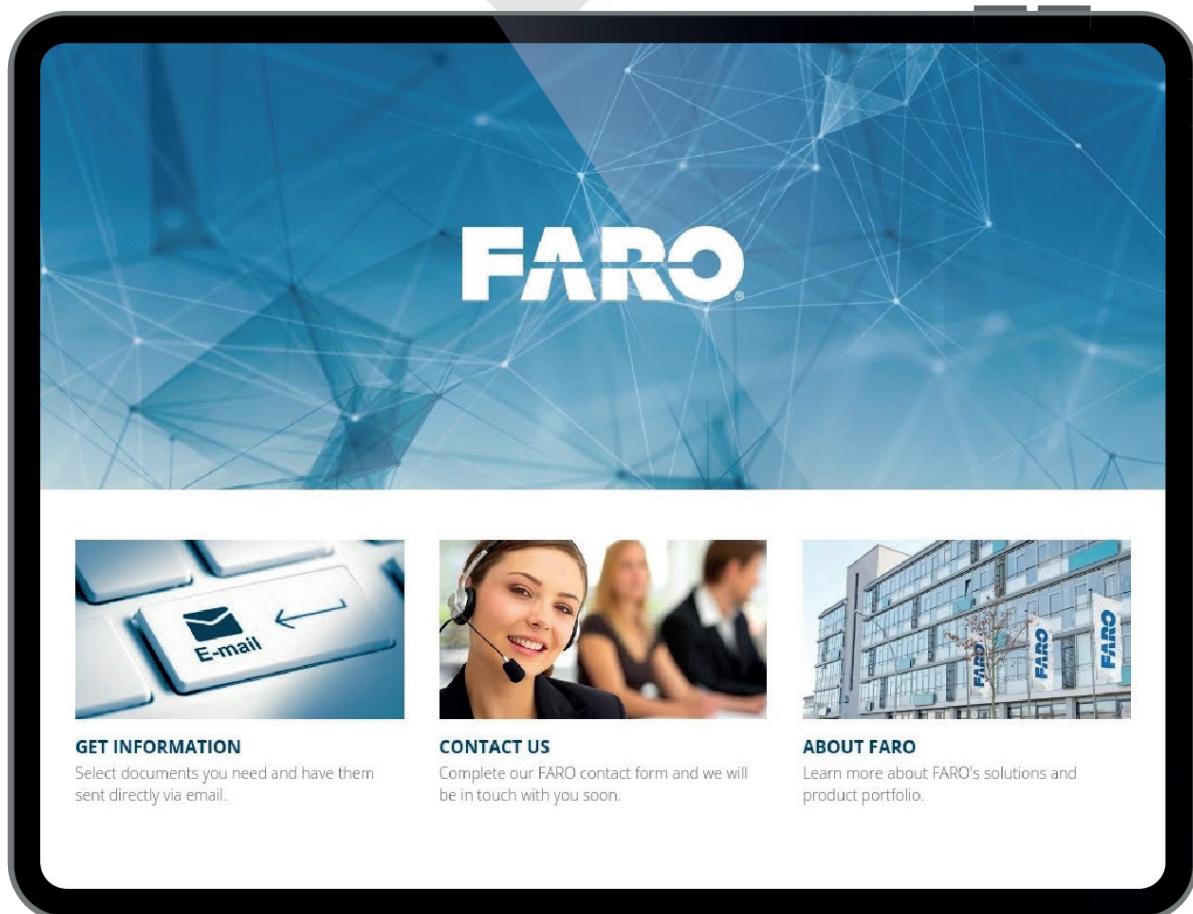


FARO, führender Anbieter von 3D-Messtechnik und Bildgebungstechnologie, setzte entsprechend der eigenen digitalen DNA, früh auf die Digitalisierung der Marketing- und Vertriebskommunikation. Die entergon-Lösung ist dabei ein wichtiger Baustein.

## Ausgangssituation, Anforderungen und Einführung der Lösung

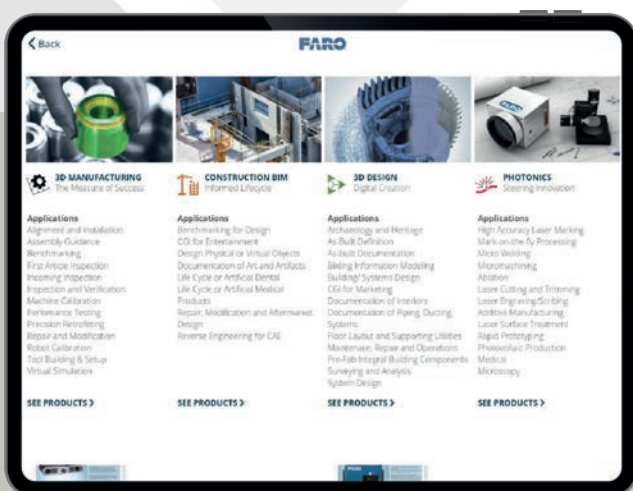
Messeteilnahmen stellen bei FARO seit jeher ein wichtiges Instrument sowohl zur Neukundengewinnung als auch zur Kundenbindung dar. FARO Europe ist europaweit auf über 100 Veranstaltungen jährlich präsent, darunter Messen und eigenverantwortlich durchgeführte Formate wie Roadshows und Open-House Veranstaltungen. Hierbei werden jährlich zwischen 8.000 bis 10.000 Messengespräche geführt.

Ende des ersten Halbjahrs 2015 entschied sich FARO Europe für die Einführung einer professionellen, mobilen Lösung zur digitalen Erfassung der generierten Messeleads. Nach einer Marktrecherche entschied FARO sich im Spätsommer 2015 die Lösung e1.MOBILE des Anbieters entergon auf den beiden B2B-Fachmessen INTERGEO ([www.intergeo.de/](http://www.intergeo.de/)) und MOTEK ([www.motek-messe.de/](http://www.motek-messe.de/)), jeweils in Stuttgart, zu evaluieren.



## Folgende Anforderungen standen bei der Bewertung der Lösung im Vordergrund:

- Reduzierung der Bearbeitungszeit durch eine Automatisierung der mobilen Lead-erfassung auf über 50 Events europaweit
- Verfügbarkeit qualitativ hochwertiger Lead-Daten sowohl für den Vertrieb zur Weiterbearbeitung („Hot Leads“) als auch für Nurturing-Aktivitäten durch das Marketing durch eine 100%-Integration in die vorhandenen IT-Systeme, der Marketing Automation-Lösung Oracle Eloqua und Salesforce CRM
- Leadfassung & Präsentationsmöglichkeit des umfangreichen, vielsprachigen Informationsmaterials vereint in einer einzigen App
- Erhöhung der Lead-Qualität durch erweiterte Lead-Informationen (Projekt-Status, Projekt-Budget, Zeitrahmen für ange-dachte Projekte, ...) und somit eine höhere Chance von Geschäftsabschlüssen aus diesen generierten Kontakten durch eine große Flexibilität bei der Leadbogen- und App-Gestaltung
- Automatisches Anstoßen von Follow-Up-Aktivitäten durch Übergabe der Leads an entsprechende Lead Nurturing-Prozesse in der verwendeten Automation-Lösung Oracle Eloqua
- Einfache Verteilung internationaler Leads in die entsprechende Vertriebsregionen
- Echtzeit-Reporting sowohl allgemeiner als auch themenspezifischer Key Performance-Indikatoren



Von Anfang an begleitete Thielmann Consulting ([www.thielmann-consulting.de](http://www.thielmann-consulting.de)) die Evaluierung bei FARO beratend als Vertriebspartner der entergon. Eine bereitgestellte Demo-App und umfangreiches Videomaterial auch für die Prozesse in der entergon-Middleware unterstützen und vereinfachten den FARO-internen Überzeugungsprozess. Die pragmatische Abstimmung und Umsetzung bei der Erstellung des ersten FARO-Leadbogens und allen Schnittstellenaspekten sorgten zudem für eine reibungslose Einführung der Lösung.





## Kundennutzen

Seit über 5 Jahren ist die entergon-App sowohl für die Vertriebskollegen als auch die Marketingverantwortlichen ein wichtiges Element im Leadmanagement. Die Möglichkeit der gleichzeitigen Untermuerung der praktischen Präsentation an den ausgestellten FARO-Produkten durch ein gemeinsames Durchgehen von technischen Datenblättern und weiterführenden Informationen auf dem Tablet-PC führte zu einer hohen Akzeptanz im Vertrieb.

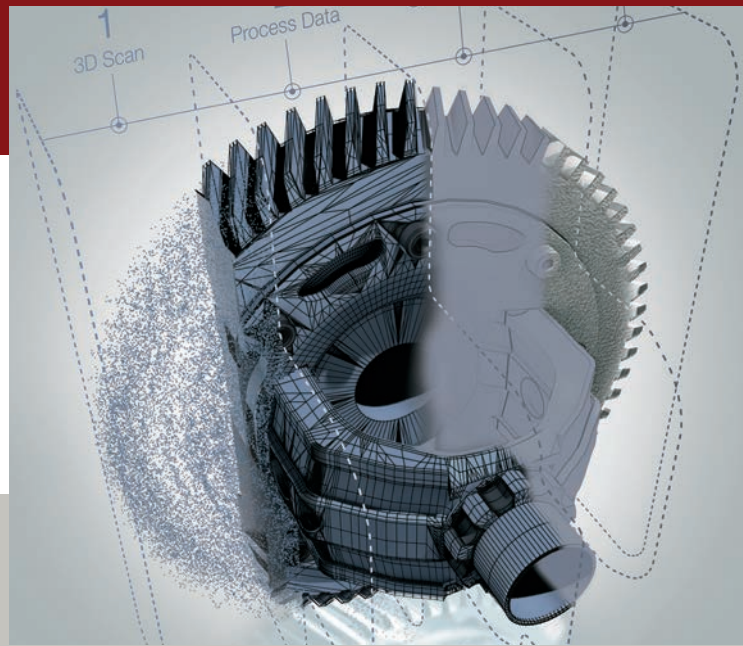
Tobias Böhret, Senior Business Innovation Manager, drückte dies wie folgt aus:

***„Mit der neuen App stehen mir unsere sämtlichen Produktinformationen, in allen verfügbaren Sprachen, nur einen Fingertipp entfernt zur Verfügung. Die Pflichtfeldfunktion der App erinnert mich daran, alle notwendigen Informationen im Leadbogen zu erfassen.“***

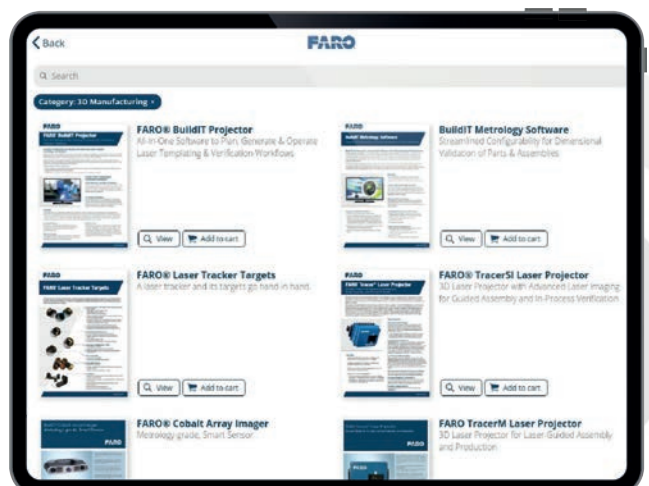
Dauerte es vor der Nutzung der Messe-App teilweise bis zu 14 Tage, bis die Leads den Vertriebsmitarbeitern zur Weiterverarbeitung zur Verfügung gestellt werden konnten, kann jeder Vertriebsmitarbeiter nach der Synchronisation mit dem Salesforce CRM und der Marketing Automation-Lösung Oracle Eloqua bereits am nächsten Tag auf alle Leads in deren Kontext zugreifen.

## Folgende Nutzenaspekte konnte FARO mit der entergon Lösung e1.MOBILE realisieren:

- Steigerung der Gesprächseffizienz durch parallele Präsentationsmöglichkeiten
- Vermeidung von unvollständigen Daten durch dezidierte, dynamische Pflichtfelder
- Hohe Akzeptanz durch einfache Bedienbarkeit und responsives Design
- Zeitnahe Erfolgskontrolle aller Events, insbesondere der größeren Messen, im Detail heruntergebrochen auf einzelne Fragen des Messeleadbogens
- Imagegewinn durch digitale Lead-erfassung und interaktiver Infopoints
- Schnellere Messenachbearbeitung durch Marketing und Vertrieb durch zeitnahe Bereitstellung der Leads in Salesforce CRM und Oracle Eloqua
- Nahtlose & verlustfreie Messe-Kommunikation
- Einfache Lokalisierung durch Mehrsprachigkeit



Aus Marketingsicht waren die schnellere Messenachbearbeitung und die Vollständigkeit der Leadbögen die erwarteten Ergebnisse. Durch die über eine API direkt angebundene Marketing Automation-Lösung Oracle Eloqua können B- und C-Leads nun direkt in Lead Nurturing-Kampagnen personalisiert und automatisiert bis zur Vertriebsreife weiterentwickelt werden. Der Verlust von Prospects, die aus einem Grund zum Zeitpunkt der Gespräche noch nicht „vertriebsreif“ waren, wird dadurch vermieden.





## Mit dem KIOSK-Modul von entergon zum papierlosen Messestand

Im Zuge der Umstellung auf einen papierlosen Messestand im Zeitraum 2018/19 entschied man sich bei FARO Europe im Jahr 2019 zusätzlich für die Self-Service-Lösung der entergon-Plattform. Die Motive waren hier sowohl eine Digitalisierung der Informationsbereitstellung, der Einsparung von Druckkosten, allgemein einem umweltverträglichem Handeln und nicht zuletzt eine DSGVO-Konformität.

Mit dem KIOSK-Modul der entergon-Lösung wurde ein zusätzliches, frei platzierbares digitales und interaktives Informationsangebot geschaffen, das aufgrund der Skalierbarkeit auf herkömmlichen Tablets wie auch auf großformatigen Touchscreen-Lösungen bis über 50-Zoll vielfältig eingesetzt wird. Mit der KIOSK-Lösung können sich Interessenten nicht nur selbständig durch das Informationsangebot an Videos, Broschüren oder TechSheets navigieren, sondern sich diese über ein Warenkorb-Mechanismus auch digital selbst zuschicken. Dadurch werden unabhängig vom Standpersonal zusätzliche Leads DSGVO-konform generiert.

Das Standpersonal selbst nutzt die KIOSK-Lösung als ergänzendes Instrument zu den Ausstellungsstücken für eine breite, multimedial unterstützte fachliche Vertiefung der Gespräche. Zudem wurden „durch die Einführung digitaler Prospektständer auf europäischen Messen die Marketingausgaben für



Werbemittel innerhalb eines Jahres um annähernd 90% reduziert“, wie Alexandre Azevedo, Event Manager bei FARO Europe und Projektleiter der entergon-Einführung, bestätigte.

## Zusammenfassung

Die Zusammenarbeit zwischen FARO Europe, entergon und Thielmann Consulting ist durchgehend sehr lösungs- und serviceorientiert. Ergänzend zu den vorhandenen Reporting-Möglichkeiten der entergon-Lösung, die eine große Zeitersparnis bei der Bereitstellung von KPI's sind, wurden für eine ROI-Betrachtung zusätzliche Planungs- und Reporting-Ansichten umgesetzt.

Die gesteigerte Performance der Messen drückt sich nicht nur durch die schnellere Reaktionsmöglichkeit seitens des Vertriebs durch eine zeitnahe Bereitstellung der Leads im CRM aus. Durch die nahtlose und damit verlustfreie sowie durchgängige Messe-Kommunikation wird das Potenzial von den auf Messen und den sonstigen Veranstaltungen generierten Geschäftspotenziale und Umsätze bestmöglich unterstützt.

## Der Kunde

FARO®, gegründet 1981, ist heute einer der weltweit führenden Anbieter von 3D-Mess-technik und Bildgebungstechnologie. Das Unternehmen entwickelt und vermarktet mit seinen aktuell ca. 1.700 Mitarbeitern computergestützte Mess- und Bildgebungsgeräte sowie Software. Die Technologie von FARO ermöglicht hochpräzise 3D-Messungen, Bildgebung und Vergleiche von Teilen und komplexen Strukturen innerhalb von Produktions- und Qualitätssicherungsprozessen. Die Geräte werden für die Inspektion von Bauteilen und Baugruppen, für das Rapid Prototyping, die Dokumentation

großvolumiger Räume oder Strukturen in 3D, die Vermessung und Konstruktion sowie für die Untersuchung und Rekonstruktion von Unfallstellen oder Tatorten eingesetzt. Vom europäischen Headquarter, FARO Europe mit Sitz in Korntal-Münchingen (bei Stuttgart), steuert FARO über regionale Einheiten die zahlreichen Märkte in Europa. Über 15.000 Kunden mit mehr als 30.000 Installationen vertrauen heute weltweit den Messsystemen von FARO. Sie sind sowohl in den Produktions- als auch den Qualitätssicherungsprozessen führender Firmen zahlreicher Branchen zu finden.

**Thielmann Consulting** mit Sitz in Karlsruhe führt Industrieunternehmen als hersteller-unabhängiger Ansprechpartner und Berater sicher durch das breite Feld einer auf mehrere, parallel Kanäle setzende Geschäftsanbahnung im B2B. Diese wird zunehmend vom ersten Kontakt bis hin zum vertrieblichen Abschluss von IT unterstützt werden. Thielmann Consulting unterstützt dabei seine Kunden nicht nur beratend, sondern auch operativ in der Umsetzungsphase.

Thematisch deckt Thielmann Consulting die ganze Bandbreite des Leadmanagement, über Content Marketing und Leadkampagnen bis zu Lead Nurturing und Lead Scoring Konzeptionen ab. Thielmann Consulting ist seit Anfang 2013 Vertriebspartner von entergon.

Die **entergon GmbH & Co. KG** ist ein führender Cloud- und Full-Service-Anbieter für Digital Signage-, Mobile App- und Web-Lösungen. Die cloud-basierte entergon-Suite unterstützt bei der persönlichen Kommunikation und digitalen Lead Generierung am Point-of-Contact, auf Messen und Events, in Hotels, Schulungszentren, im Einzelhandel und im Außendienst. Der modulare Aufbau der entergon-Suite garantiert, dass sämtliche gewünschten Use Cases zur Lead Generierung am Point of Contact bis zum kontinuierlichen Lead Management über eine Plattform abgebildet werden können. entergon GmbH & Co. KG betreut über 450 B2B Kunden in diversen Branchen. Die innovativen Produktlösungen sind bereits mehrfach ausgezeichnet worden.

[www.thielmann-consulting.de](http://www.thielmann-consulting.de)



**Thielmann Consulting**

[www.entergon.de](http://www.entergon.de)

**entergon**

PASSION IN PROCESS