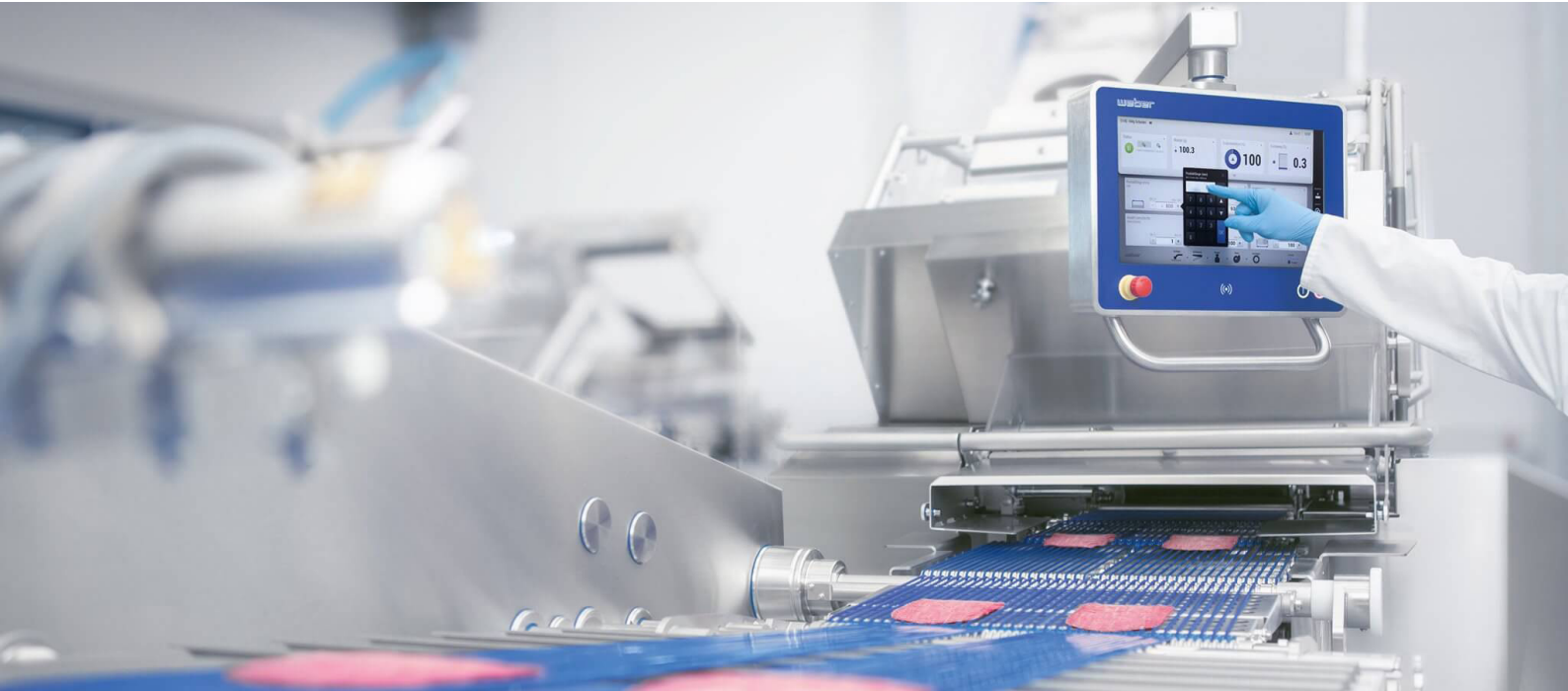


Weltweite Standardisierung von Vertrieb, Service & Marketing

Success Story mit der Weber Maschinenbau GmbH



Multi Cloud Projekt

Einführung eines CRM-Systems mit der Salesforce Sales Cloud, Service Cloud, Field Service, Experience Cloud & Pardot

Vom gewichtsgenauen Schneiden bis zum präzisen Einlegen und Verpacken von Wurst, Fleisch und Käse: Weber Maschinenbau ist einer der führenden Systemanbieter für Aufschnittanwendungen und zählt zu den wichtigsten Adressen für die lebensmittelverarbeitende Industrie.

Erfahren Sie in unserer Erfolgsgeschichte wie comselect die entscheidende Herausforderung für Weber Maschinenbau erfolgreich umgesetzt hat - die welt-

weite Vernetzung von Vertrieb, Service und Marketing, die unter anderem eine standardisierte Account-Pflege für sämtliche Tochtergesellschaften ermöglicht.

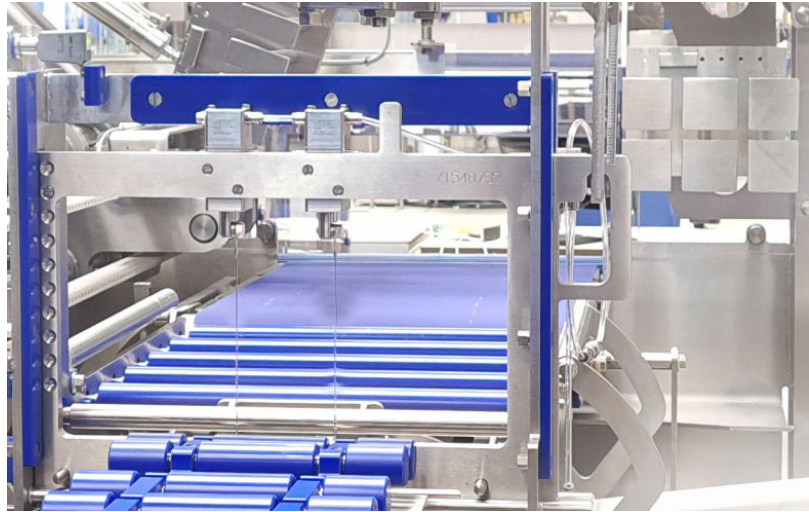


[Interview mit Andreas Wege,](#)

Projektmanager CRM Integration bei Weber Maschinenbau GmbH



Unternehmen: Weber Maschinenbau GmbH
Hauptsitz: Breidenbach
Branche: Maschinenbau
Mitarbeiter: ~ 1500
Cloud-Lösung: Multi Cloud Projekt: Sales Cloud,
Service Cloud, Field Service,
Experience Cloud, Pardot
Web: www.weberweb.com



Ausgangslage vor Salesforce

Das bestehende CRM-System, welches vor Salesforce im Einsatz war, war bereits über 10 Jahre alt und somit sehr veraltet und konnte auch nicht mehr upgedatet werden. Zudem wurde das System fast ausschließlich in Deutschland und auch ausschließlich im Vertrieb eingesetzt. Weder Marketing noch Service nutzten das bestehende CRM-System und es war auch keine Schnittstelle zu den anderen IT Systemen,

wie beispielsweise zum ERP-System SAP, vorhanden. Da 2017 mehrere Tochtergesellschaften von Weber Maschinenbau gegründet wurden, bestand der Bedarf, sich besser zu vernetzen und alle weltweit verteilten Tochtergesellschaften auf einem CRM-System zusammenarbeiten zu lassen.

Ziele

Das größte Ziel für Weber Maschinenbau war es, ein CRM-System zu bekommen, mit dem man auch global zusammenarbeiten kann. Mit dem bisherigen System konnte der Vertrieb nur lokal in Deutschland arbeiten. Darüber hinaus bestand der große Wunsch nach einem modernen CRM-System, welches eine 360°-Sicht auf die Kunden ermöglicht. Das große Ziel

dabei war, dass alle kundennahen Abteilungen bei Weber Maschinenbau, Service, Marketing und Vertrieb, im gleichen System arbeiten, sodass alle Customer Touchpoints über das gleiche System laufen würden. Außerdem war es wichtig, Schnittstellen zum SAP, sowie dem bereits vorhandenen Angebotskonfigurator zu implementieren.



„Dank Salesforce und comselect haben wir unseren Vertrieb und Service weltweit auf zukunftsfähige Pfeiler gestellt“

Andreas Wege
Projektmanager CRM Integration bei Weber Maschinenbau GmbH

Warum Salesforce?

Im Entscheidungsprozess wurden verschiedene Systeme betrachtet, die wiederum für Scoping-Workshops vor Ort waren. Am Ende fiel die Entscheidung zugunsten von Salesforce, aufgrund der unglaublichen Flexibilität und Innovation. Besonders positiv fiel auf, dass das Programm so konzipiert ist, dass man fast nie Programmierkenntnisse benötigt, um das System zu konfigurieren und an die Prozesse im Unternehmen anzupassen.

Warum comselect?

Die Firma comselect war von Anfang an bei den Scoping Workshops dabei und konnte durch kompetente Mitarbeiter mit langjähriger Erfahrung überzeugen. Auch andere Kunden hatten sich sehr positiv über comselect geäußert.

MultiCloud Projekt

Bei dem Projekt mit Weber Maschinenbau handelt es sich um ein Multi Cloud Projekt, da verschiedene Clouds implementiert wurden: Sales Cloud, Service Cloud, Field Service, Experience Cloud (ehemals Community Cloud) und Pardot.

Dieser Multi-Cloud-Ansatz war von Anfang an unumgänglich für Weber Maschinenbau, denn der Fokus lag auf einer 360-Grad-Sicht auf den Kunden. Es wurde diskutiert, wie Weber Maschinenbau in Zukunft dastehen

wird und wie sie mit der Digitalisierung Schritt halten werden. Schnell wurde klar, dass es das Ziel ist, es den Kunden so einfach wie möglich zu machen, mit dem Unternehmen in Interaktion zu treten und dass man den Kunden innerhalb einer Plattform vollständig erreichen möchte. Daher war es naheliegend, nicht nur ein Tool für den Vertrieb zu wählen, sondern auch etwas, das Marketing und Service abdeckt.

Ergebnis

Mit Salesforce konnten die Ziele erreicht werden, zum Beispiel die deutliche Vereinfachung im Projektgeschäft und Opportunity Management. Auch die globale Projektansicht wurde deutlich verbessert, da alle Daten nun an einem zentralen Ort gespeichert sind, auf den jeder Zugriff hat. Dazu ist es auch einfacher, den Forecast zu erstellen.

Im Servicebereich wurde die Ressourcenplanung verbessert, unter anderem durch die Nutzung von Salesforce Maps. Salesforce Maps ermöglicht einen besseren Überblick darüber, wo sich Assets und Equipment befinden und wie schnell Servicemitarbeiter dorthin geschickt werden können. Darüber hinaus ist auch die Produktionsplanung mit Salesforce verknüpft.

Ein CRM-System ist nur dann erfolgreich, wenn es von den Mitarbeitern mitgetragen und akzeptiert wird. Daher ist es enorm wichtig, die Mitarbeiter frühzeitig einzubinden, Lösungen zu präsentieren und um Feedback zu bitten. Natürlich ist auch ein gewisses zeitliches Engagement erforderlich. Bei Weber Maschinenbau ist das

neue System mit Salesforce sehr positiv aufgenommen worden und der Nutzen und die Vorteile überwiegen die Eingewöhnungszeit.

Weitere Themen sind bei Weber Maschinenbau bereits geplant, darunter der Ausbau des Community Cloud Portals. Dort haben Kunden bereits Zugriff auf einen Ersatzteilkatalog und können Ersatzteile bestellen und Maschinendokumentationen abrufen. Noch mehr digitale Services sollen den Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Sobald Messen wieder möglich sind, wird auch das Leadmanagement auf Messen und die Daten aus einer externen App über die Sales Cloud direkt in Salesforce abgebildet werden.



comselect Projektmethodik

comselect und Weber Maschinenbau realisierten das Projekt unter Einsatz des agilen Projektverfahrens, bei dem unter anderem ein Perspektiv-Wechsel vorgenommen wird, um die Anforderungen des Endkunden im Serviceportal sichtbar zu machen. In Wochen-Zyklen wurden Umsetzung und Ergebnisse sowie der Stand der Dinge diskutiert. Dabei bekommt neben dem „Wie“ das „Warum“ eine entscheidende Bedeutung. Der Vorteil für den Kunden: Bereits nach kurzen Zyklen werden Ergebnisse sichtbar, die bewertet und optimiert werden können. Daraus ergibt sich ein Höchstmaß an Transparenz und Flexibilität.

Weber Maschinenbau GmbH

Weber Maschinenbau GmbH mit Hauptsitz in Breidenbach ist einer der führenden Systemanbieter für Aufschnittanwendungen und zählt zu den wichtigsten Adressen für die lebensmittelverarbeitende Industrie. Das Portfolio ist vielfältig und bietet für alle Anforderungen und Anwendungsbereiche die perfekte Lösung.



comselect - Salesforce Gold Partner

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Digitalprojekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert.

Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage



Bernd Bittner
Sales Director
+49 (621) 76133 - 500
b.bittner@comselect.de

comselect GmbH
Theodor-Heuss-Anlage 12
68165 Mannheim
www.comselect.de

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.

