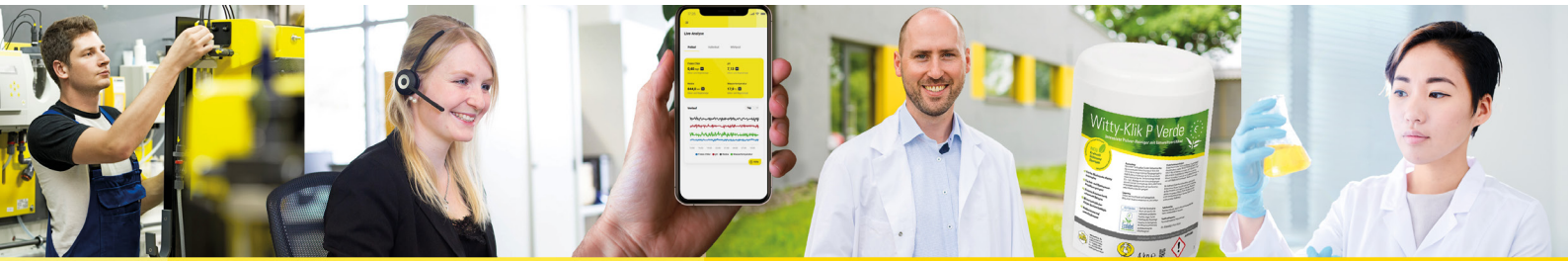


Erfolgsgeschichte mit der Witty GmbH: Wie die comselect ein wegweisendes Kunden- projekt wieder auf Kurs brachte

Erfolgreich mit der Zeit gehen durch Digitalisierung



Multi Cloud Projekt

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

Gegründet als produzierendes Direktvertriebsunternehmen im Jahre 1945 hält die Witty GmbH & Co. KG bis heute an diesem Distributionsmodell fest. Witty bietet seinen Kunden Lösungen für die professionelle Hygiene im Schwimmbad, in der Großküche und im Trinkwasserbereich. In den vergangenen Jahrzehnten entwickelte sich Witty vom reinen Chemielieferanten zum Komplettanbieter für Chemie, Technik und Service. Dabei sieht Witty sich als Partner seiner Kunden und bietet ihnen eine umfassende und fachkompetente Betreuung durch

die inzwischen über 300 Mitarbeiter*innen. Witty zeichnet sich durch seine besonders ausgeprägte Kundenorientierung aus. Besonderes Merkmal des Unternehmens ist dabei die große Vertriebsmannschaft. Rund 100 festangestellte Mitarbeiter*innen betreuen die Kunden vor Ort in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Darüber hinaus haben sie eine Serviceorganisation aus rund 15 Servicetechnikern, welche Dienstleistungen (Wartungen, Probenahmen, Reinigungen) vor Ort beim Kunden ausführen.

Unternehmen: Witty GmbH & Co, KG
Hauptsitz: Dinkelscherben, Bayern
Branche: Chemische Produktion
MitarbeiterInnen: ~ 300
Cloud-Lösung: Sales Cloud, Service Cloud, Field Service, Pardot



Ausgangslage vor Salesforce

Ein wesentliches Alleinstellungsmerkmal der Witty GmbH & Co. KG ist der Direktvertrieb. Sämtliche Mitarbeiter*innen im Außendienst sind festangestellt und verfügen neben ihrer verkäuferischen Kompetenz über eine hohe Fachkompetenz. Um diese Alleinstellung auch in Zukunft als Wettbewerbsvorteil nutzen zu können, sah Witty den Hebel in der Steigerung der Produktivität des Vertriebs. Dieser arbeitete seit Anfang der 2000er mit

Ziele

Witty benutzte das CRM-System update.seven. Dieses System sollte durch ein neues System abgelöst werden, das den Ist-Zustand abdecken und darüber hinaus neue Anforderungen lösen kann. Zunächst sollte ein CRM-System für den Vertrieb eingeführt werden, darauf folgend dann für den Service und das Marketing. Die Ziele, die Witty im Rahmen der Einführung des neuen CRM-Systems verfolgte, umfassten unter anderem:

1. Prozess-Sicherheit: Das neue System sollte stabil sein und eine kontinuierliche Betreuung gewährleisten. Einfache Wartung und unkomplizierte Updates waren wichtig, um einer Veraltung des Systems entgegenzuwirken und auch zukünftigen Prozessanforderungen gerecht zu werden.
2. Steigerung der Vertriebsproduktivität: Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) sollten den Vertriebsmitarbeiter*innen konkrete Empfehlungen für den Arbeitsalltag gegeben werden, wie z. B. Verkaufsvorschläge, Tourenplanung und Ausfallwarnungen.
3. Verkäufer-Cockpit / Dashboard: Ein übersichtliches Dashboard sollte den Verkauf mit wichtigen Informationen wie Umsatzrückgängen bei Kunden,

dem CRM-System update.seven. Da dieses System keine Weiterentwicklung mehr erfuhr und Witty mit den Anforderungen der Digitalisierung Schritt halten wollte, war ein Wechsel zu einem neuen CRM-System unumgänglich. Das bestehende CRM-System bot zwar eine Fülle von Kundendaten, jedoch stießen die Außendienstmitarbeiter*innen immer wieder auf Schwachstellen.

offenen Opportunities und wichtigen Terminen ausstatten, um hohe Transparenz zu schaffen. Je nach Tätigkeitsbereich sollten verschiedene Dashboards erstellt werden.

4. Darstellung komplexer Kundenstrukturen und Vorgänge: Übergeordnete Kundenstrukturen wie Zentraleinkäufe waren im aktuellen CRM-System unübersichtlich dargestellt. Mit dem neuen CRM-System sollte hier eine Verbesserung erzielt werden.

5. Hohe Nutzerfreundlichkeit: Das neue CRM-System sollte intuitive Bedienelemente und neue Nutzungs-Tools bieten, um den Mehrwert für die Anwender zu erhöhen. Eine einfache und flexible Administration, flexible Handhabung und einfaches Änderungsmanagement waren von Bedeutung.

6. Konzentration auf Kernprozesse: Das neue CRM sollte im Vergleich zum vorherigen System schlanker sein und sich auf die Kernprozesse im Vertrieb konzentrieren. HR-Prozesse wie Spesenabrechnungen, Arbeitszeiterfassung, Fahrtenbuch und Prämiensystem sowie die Labor-Datenbank sollten in anderen IT-Systemen dargestellt werden.



„Ein erfolgreich eingeführtes Salesforce Projekt erfordert Geduld im Prozess. Doch durch unsere Top-Zusammenarbeit und das engagierte Team von comselect haben wir das Projekt wieder auf Spur gebracht und ein einst gescheitertes Projekt zum Leben erweckt. Die zielführende Zusammenarbeit und technische Expertise von comselect waren dabei von unschätzbarem Wert und wir sind sehr zufrieden mit der engagierten Betreuung.“

Christian Barnerssoi - Teamleiter Digitales Marketing

Warum Salesforce?

Da das alte CRM-System update.seven veraltet war und keinen Support mehr erhielt, entschied sich Witty für die Betrachtung verschiedener CRM-Systeme. Salesforce wurde aufgrund seiner Anpassbarkeit, des Supports und der Erweiterbarkeit als führender CRM-Anbieter in Betracht gezogen. Andere Systeme konnten diesen Anforderungen nicht gerecht werden. Salesforce erwies sich in einer objektiven Bewertungsmatrix als überlegen und bot die Möglichkeit, sich mit Drittsystemen wie dem Microsoft Navision ERP oder MyWitty zu verbinden

Warum comselect?

Witty entschied sich mit einem externen Implementierungspartner zusammenzuarbeiten, da ein externer Implementierungspartner über umfangreiches Fachwissen und Erfahrung in der Implementierung von Salesforce-Lösungen verfügt. Das Projekt wurde zunächst von einem anderen Salesforce-Partner umgesetzt, scheiterte jedoch. Anschließend übernahm comselect das Projekt, und konnte durch die langjährige Salesforce Erfahrung und Professionalität überzeugen.

Aktuelle Situation & Ergebnisse

Das Projekt bei Witty umfasste die Implementierung verschiedener Salesforce Clouds, darunter Service Cloud, Field Service, Sales Cloud und Pardot. Von Anfang an war der Multi-Cloud-Ansatz für Witty ein wichtiges Thema, um das Unternehmen in allen Bereichen digital aufzustellen und eine reibungslose Zusammenarbeit und Transparenz zwischen den Abteilungen zu gewährleisten. comselect konnte Salesforce termingerecht und budgetgerecht einführen. Dadurch wurde eine einheitliche Kundenansicht und eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen ermöglicht.

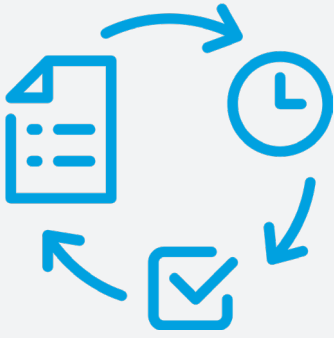
Durch die Einführung von Salesforce konnten viele Prozesse vereinfacht werden: Einheitliche Sicht auf alle Kundenprozesse, die Arbeitslastplanung für die Tourenplanung, die Einsehbarkeit der geplanten Technikereinsätze und Einsatzberichte sowie der automatische E-Mail-Versand von Einsatzberichten an Kunden trugen zur Effizienzsteigerung bei. Die Schnittstelle zum ERP-System Microsoft Navision ermöglicht eine schnelle Übernahme verbrauchter Artikel, um Lagerbestände zu ermitteln und Nachsendungen auszulösen. Durch Salesforce Pardot kann nun eine automatische, kundenzentrierte Kommunikation realisiert werden, insbesondere für die Organisation von Seminaren.

Das neue CRM-System wurde bei Witty positiv aufgenommen, jedoch erfordert eine erfolgreiche Imple-

mentierung eines CRM-Systems auch Geduld und hängt von der Akzeptanz und Unterstützung der Mitarbeiter*innen ab. Daher war es entscheidend, die Mitarbeiter*innen frühzeitig einzubinden, Lösungen vorzustellen und um Feedback zu bitten. Schulungen und Trainings für Administratoren waren nach der Implementierung entscheidend, um die Mitarbeiter*innen bei der Anpassung an das neue System zu unterstützen. Die Vorteile und der Nutzen überwiegen die anfängliche Eingewöhnungszeit. Auch in Zukunft wird die comselect Witty bei der Weiterentwicklung des CRM-Systems unterstützen und es sind bereits weitere Aktivitäten geplant.



Projektteam: Erfolgreiches Go-Live



comselect Projektmethodik

comselect und Witty 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.

Witty GmbH & Co. KG

Witty GmbH & Co. KG mit Hauptsitz in Dinkelbscherben ist ein mittelständisches Unternehmen, das seit 75 Jahren praxisgerechte Lösungen für die professionelle Hygiene entwickelt. Als Chemie-Unternehmen mit Direktvertrieb gegründet, entwickelte sich die Firma zum umfassenden Lösungspartner.



comselect GmbH

- a company of Assist Digital Group

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.

