



Customer Centricity neu gedacht

NEOTECHNIK führt im Rahmen seiner Digitalisierungsstrategie Salesforce ein und setzt dabei technisch und konzeptionell auf seinen Partner bluecue

Als NEOTECHNIK seine Vertriebsprozesse optimiert wird klar: Das vorhandene Customer-Relationship-Management (CRM) wird den Anforderungen nicht länger gerecht. Statt weiterhin auf eine klassische CRM-Lösung zu setzen, entschließen sich die Bielefelder für die Einführung der Salesforce Plattform. Zusammen mit der bluecue consulting GmbH & Co. KG ebnen sie so den Weg für eine ganzheitliche Betrachtung ihrer Kundenbeziehungen.

„Für uns war der Plattformgedanke von Salesforce entscheidend“, begründet Stephan Kuhlke, IT-Leiter von NEOTECHNIK die Einführung der Lösung. „Salesforce ist mehr als ein klassisches CRM und bietet uns perspektivisch die Möglichkeit, weitere Anforderungen und Prozesse über diese eine Plattform abzubilden. Die Einführung war also ein wichtiger Teil unserer Digitalisierungsstrategie.“

Den Vertrieb unterstützen

Tatsächlich sei es zunächst darum gegangen, den Vertrieb mobiler und flexibler zu machen, erinnert sich Kuhlke. „Wir wollten von überall und geräteunabhängig auf die Daten in unserem CRM-System zugreifen können. Außerdem sollte die Zusammenarbeit der einzelnen Fachbereiche gefördert werden.“

NEOTECHNIK hat sich nach gründlicher Recherche am Markt für die cloudbasierte Lösung von Salesforce entschieden und sich direkt Unterstützung von seinem langjährigen Partner bluecue geholt. „Wir haben bei dem Projekt auf bluecue vertraut, weil bluecue sowohl beraten als auch umsetzen kann. Andere Firmen können häufig nur eines von Beiden, wodurch sich immer eine Diskrepanz zwischen Beratung und Realität ergibt. Das Problem haben wir mit bluecue nicht. Sie haben unsere Anforderungen aufgenommen, ein sinnvolles Konzept entwickelt und das letztlich auch umgesetzt“, freut sich Kuhlke.

bluecue-Consultant Johanna Möller erläutert: „Im ersten Schritt haben wir die sog. Sales Cloud implementiert und auf die Vertriebsprozesse von NEOTECHNIK hin angepasst. Gleichzeitig konnten wir einige Prozesse direkt optimieren und zusätzlich ein übersichtliches Berichtswesen für die Prognosefähigkeit aufbauen.“

Die Vertriebsmitarbeiter können Kundendaten nun leicht finden, übersichtlich darstellen und passend sortieren – auch von unterwegs. „Wir erkennen die Mehrwerte von Salesforce heute im gesamten Vertriebsprozess“, sagt Kuhlke zufrieden.

Intuitive Nutzung, unkomplizierte Administration

Die Vorteile der neuen Lösung wurden auch von den Mitarbeitern direkt erkannt. „Die User Akzeptanz war durchweg positiv“, resümiert der IT-Leiter. „Das liegt einerseits daran, dass die Lösung einfach und intuitiv zu bedienen ist. Aber andererseits haben sicherlich auch die verschiedenen Workshops von bluecue für unsere Mitarbeiter zu der positiven Resonanz geführt. Die waren wirklich klasse.“

Auch aus Administrationssicht sei Salesforce leicht zu bedienen. „Das meiste lässt sich ohne Programmierkenntnisse umsetzen“, so Kuhlke. Wirklich begeistert ist der IT-Leiter von seiner neuen Lösung aber vor allem in Bezug auf „Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an neue Herausforderungen – also an neue Prozesse oder Daten.“

Genau da kommt bluecue wieder ins Spiel. „Die Idee von Salesforce als Plattform ist, dass Daten aus verschiedenen Perspektiven bearbeitet und verarbeitet werden können“, erklärt Inga Knoche, Business Development Manager bei bluecue. „Der gleiche Datensatz kann also z.B. aus Vertriebs-, Service oder Marketingsicht betrachtet und mithilfe von Künstlicher Intelligenz um Automatismen bereichert werden.“ Ihre Kollegin Möller ergänzt: „Wir unterstützen NEOTECHNIK nun dabei, die Plattform weiter genau an die eigenen Bedürfnisse anzupassen und schrittweise zusätzliche Komponenten, wie z.B. die Service oder Community Cloud anzudocken.“



„Wir haben bei dem Projekt auf bluecue vertraut, weil bluecue sowohl beraten als auch umsetzen kann. Andere Firmen können häufig nur eines von Beiden, wodurch sich immer eine Diskrepanz zwischen Beratung und Realität ergibt. Das Problem haben wir mit bluecue nicht. Sie haben unsere Anforderungen aufgenommen, ein sinnvolles Konzept entwickelt und das letztlich auch umgesetzt.“

Stephan Kuhlke, IT-Leiter, NEOTECHNIK

Konzeptionell stark, technisch topfit

Das klappt reibungslos, findet Kuhlke. „bluecue konnte sich sehr schnell in unsere spezifische Thematik einarbeiten, konnte uns zielführend beraten und hat unsere Anforderungen hervorragend umgesetzt. Außerdem sind die Kollegen auch technisch topfit.“

Und das nicht nur bei der Implementierung und Anpassung von Salesforce. „bluecue hat uns auch in Bezug auf die Datenschnittstelle beraten“, so Kuhlke. Denn sämtliche Daten der vorherigen CRM-Lösung mussten ja ins neue System übertragen werden. Idealerweise automatisiert und ohne großen Aufwand. „Das war die größte Herausforderung zu Beginn.“

„Für die Datenübertragung haben wir Jitterbit verwendet“, erklärt Torben Volkmann, Managing Consultant bei bluecue. „Mit dem Tool konnten wir das vorhandene Datenformat mühelos anpassen, sodass die Daten per Knopfdruck in Salesforce importiert und genutzt werden konnten.“

Kuhlke war direkt überzeugt, auch deshalb, weil „kein großer Installationsaufwand“ notwendig war. Mittlerweile wird Jitterbit bei NEOTECHNIK strategisch weiter ausgebaut und schon jetzt als Schnittstelle für weitere Systeme verwendet. Das ist problem-

los möglich. Denn die Lösung zeichnet sich gerade dadurch aus, dass die unterschiedlichsten Daten untereinander verknüpft und ausgetauscht werden können. „Dabei spielt es auch überhaupt keine Rolle, ob diese Daten cloudbasiert oder on-premise vorliegen“, so Volkmann.

Der Kunde im Mittelpunkt

Mit der Einführung von Salesforce hebt NEOTECHNIK das komplette Management seiner Kundenbeziehung auf ein völlig neues Level. Nach dem erfolgreichen Start im Vertrieb, wird das Unternehmen die Plattform sukzessive in der ganzen Organisation ausrollen. „NEOTECHNIK kann so seine Kundenbeziehung datengestützt optimieren, da ja schlussendlich alle Daten in einer Plattform zusammenlaufen werden“, fasst Inga Knoche das Potenzial der Lösung noch einmal zusammen. „Die Möglichkeiten der Interaktion, Automatisierung und Analyse von allen wesentlichen Geschäftsprozessen sind praktisch unbegrenzt.“

„Genau deshalb haben wir uns ja für Salesforce entschieden“, sagt auch Kuhlke. „Wir wollten mehr als ein CRM. Wir wollten ein modernes System, das wir flexibel auch in der Zukunft auf unsere Anforderungen hin anpassen können. Salesforce war ganz klar eine strategische Entscheidung für die Zukunft.“

NEOTECHNIK



Ihr Intralogistik Partner - Seit über 55 Jahren ist die NEOTECHNIK Fördersysteme Vertragspartner der Linde Material Handling. In unserem Vertragsgebiet Ostwestfalen-Lippe, Münsterland und im Osnabrücker Land sind wir seit 1965 Komplettanbieter für Lösungen im Bereich des innerbetrieblichen Materialflusses. An unseren Standorten in Bielefeld und Ladbergen stehen Ihnen über 280 qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Ihrem Wissen zur Seite, um mit Ihnen gemeinsam die optimale Lösung für Ihre Anforderungen zu entwickeln.

bluecue entwickelt individuelle digitale Strategien, um die Prozesse, die Teamarbeit und die Wertschöpfung in Unternehmen zukunftsfähig zu gestalten. Moderne Kommunikation, datengestütztes Management und digitale Kompetenzen dienen dazu, für anspruchsvolle Kunden aus der gesamten DACH-Region ein erfolgreiches System der Arbeit für Unternehmen im Zeitalter der Digitalisierung zu entwerfen.

NEOTECHNIK Fördersysteme GmbH & Co. KG

Piderits Bleiche 8
33689 Bielefeld
Telefon: +49 5205 9980 0
info@neotechnik.de | www.neotechnik.de



bluecue consulting GmbH & Co. KG

August-Schroeder-Straße 4
33602 Bielefeld
Telefon: +49 521 9227 9800
info@bluecue.de | www.bluecue.de



BLUECUE DIGITAL STRATEGIES. EXCEEDING YOUR EXPECTATIONS.

