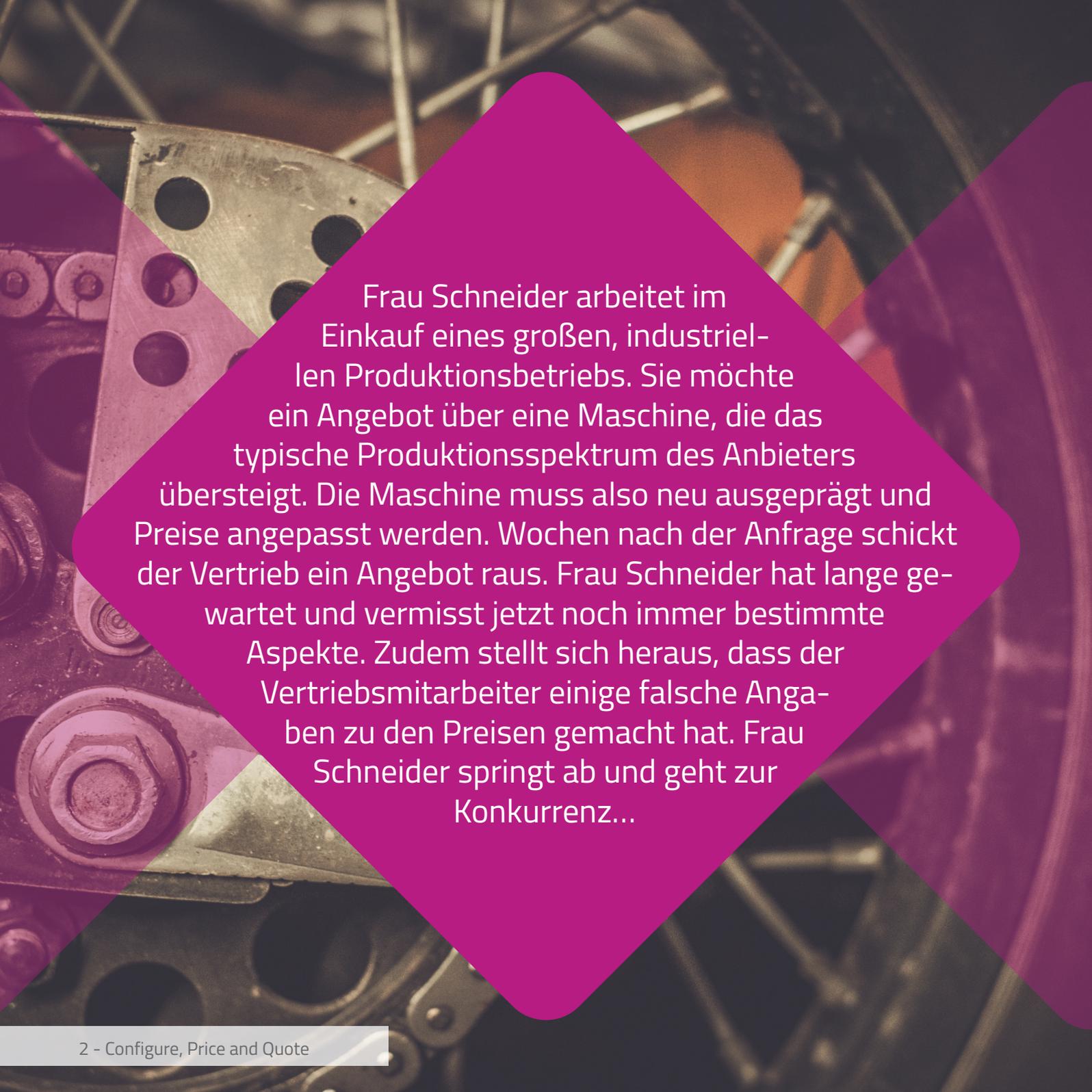




Configure, Price and Quote

So verkaufen Sie Maschinen, die nicht von der Stange kommen

Mit CPQ alle Prozesse von
Configure-to-order bis
Engineer-to-Order
beherrschen



Frau Schneider arbeitet im Einkauf eines großen, industriellen Produktionsbetriebs. Sie möchte ein Angebot über eine Maschine, die das typische Produktionsspektrum des Anbieters übersteigt. Die Maschine muss also neu ausgeprägt und Preise angepasst werden. Wochen nach der Anfrage schickt der Vertrieb ein Angebot raus. Frau Schneider hat lange gewartet und vermisst jetzt noch immer bestimmte Aspekte. Zudem stellt sich heraus, dass der Vertriebsmitarbeiter einige falsche Angaben zu den Preisen gemacht hat. Frau Schneider springt ab und geht zur Konkurrenz...

Der Vertrieb ist im Maschinenbau komplex – die Herausforderungen auch

Gerade im Maschinenbau sind Vertriebsteams mit Beratungskompetenz wichtig. Viel stärker als in anderen Bereichen sind sie gefordert, bei jedem einzelnen Verkauf Lösungen zu finden, die auf die individuellen Bedarfe des Kunden passen. Dabei stehen sie vor einer Reihe an Herausforderungen: Wo kommt eigentlich die benötigte Konfiguration her, und wo die Preise? Wie gehe ich mit unterschiedlichen Währungen, Rabatten und kundenspezifischen Preisen um? Wie reduziere ich Zeitaufwände und Fehlerhäufigkeit? Wie schaffen wir ein einheitliches und doch dynamisches Angebots-Printout als seriösen Auftritt gegenüber dem Kunden. Von gestiegenen Kundenerwartungen, komplexen Verkaufszyklen und Omnichannel-Strategien ganz zu Schweigen.

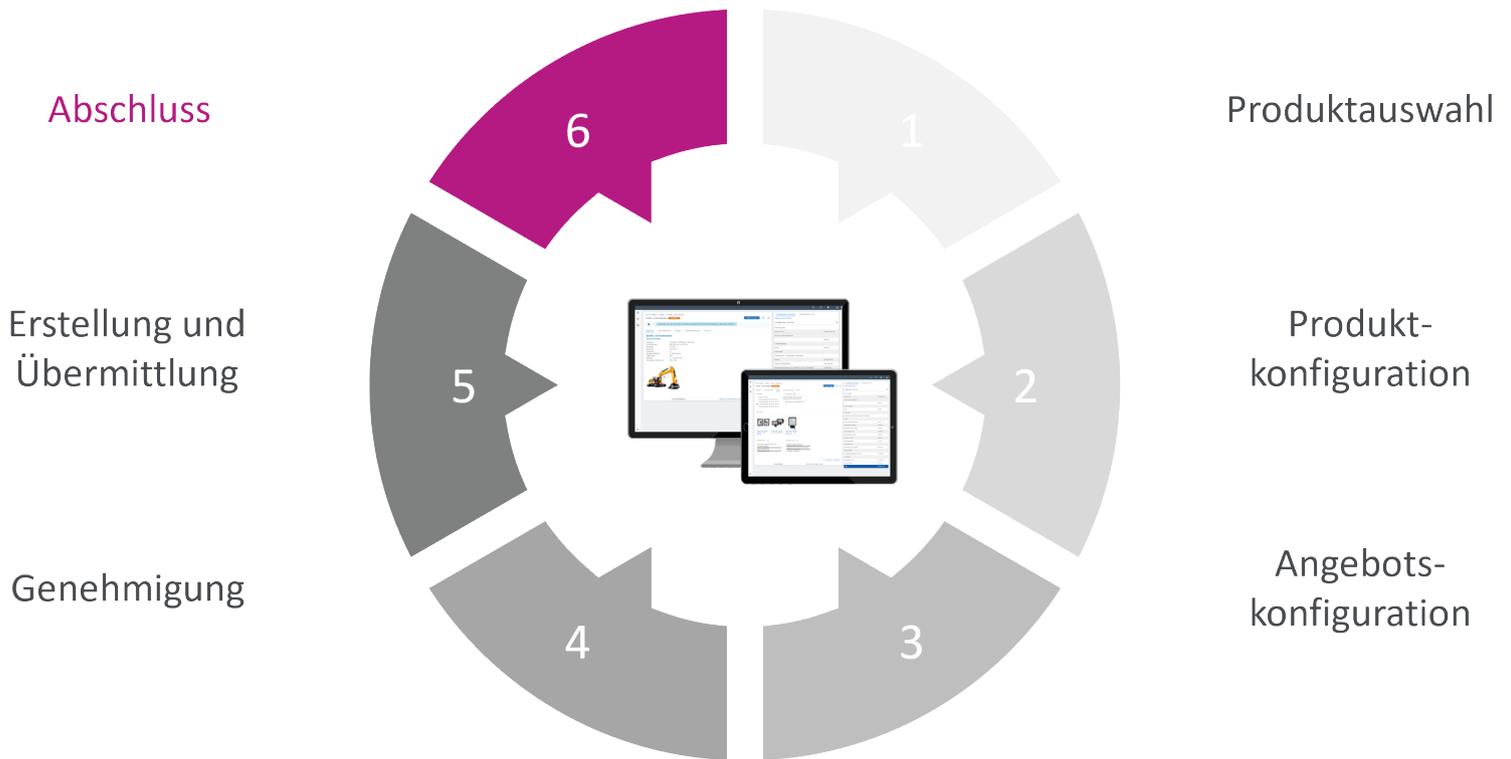
Mit CPQ mehr Aufträge gewinnen

Hier kommen Lösungen wie SAP CPQ ins Spiel. SAP CPQ unterstützt Vertriebsmitarbeiter bei der schnellen Konfiguration komplexer Produkte. Einfach gesagt: Mit SAP CPQ werden diese mit der richtigen Produktkombination und zum richtigen Preis für den Kunden in ein Angebot überführt, um den Auftrag zu gewinnen. Die Ziele dabei sind:

- Konditionstransparenz für Kunden, Vertrieb und Partner
- Fehlerreduktion in der Auftragsabwicklung
- Erhöhung der Angebotsqualität durch Standardisierung
- Angebotskomplexität reduzieren
- Identifikation von Up- und Cross-Selling
- Verkürzung der Buying Time
- Reduzierung des Verwaltungsaufwandes
- Reduktion von Angebotszeit und -kosten
- Erhöhung der Angebotserfolgsquote (WinRate)
- Kundenspezifische Preise abbilden

Ziehen Sie eine CPQ-Lösung in Betracht? Dann stellen sie sicher, dass die Angebotsprozesse in Ihrem Unternehmen optimal anhand der folgenden Prozessphasen abgedeckt sind:

Prozessphasen



Ein optimaler Prozess für Frau Schneider

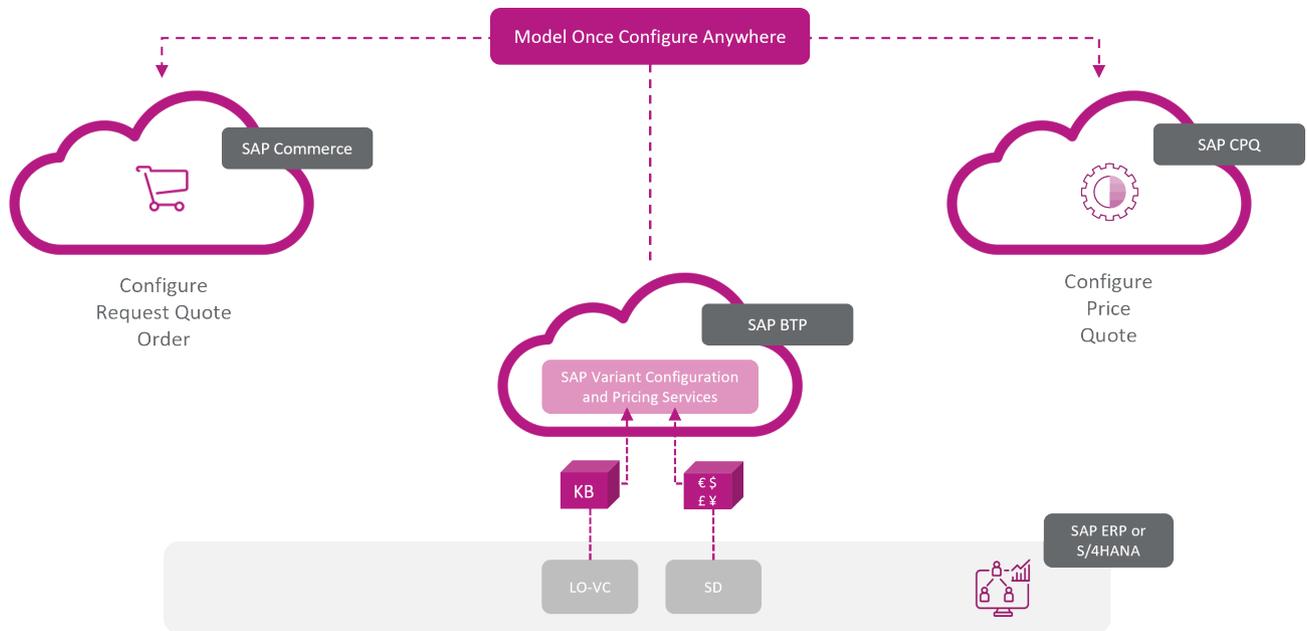
Wie sieht ein Prozess mit CPQ konkret aus? In unserem Beispiel könnte er sich folgendermaßen abspielen. Frau Schneider sieht die Maschine, die sie grundsätzlich erwerben möchte, im Shop oder Kundenportal des Anbieters. Dort kann sie bereits einige einfache Vorkonfigurationen selbst vornehmen. Jetzt schickt sie im Shop eine Angebotsanfrage ab.

Das Wissen um die tatsächlichen Konfigurationsmöglichkeiten liegt natürlich nicht bei ihr, sondern im Vertrieb. Deswegen geht die Anfrage jetzt direkt an die CPQ-Lösung weiter, wo der Vertrieb sie weiterverarbeiten kann, d.h. die Angebots- und/oder Produktkonfiguration vornehmen. Das CPQ hilft mit:

- Verkaufsführung durch Guided-Selling
- Kunden- und kanalbezogene Preisgestaltung
- Margenschutz durch Leitplanken
- Einfache Angebotserstellung
- Einheitliche Angebotserstellung durch Vorlagen
- Automatisierte Genehmigungsprozesse durch Workflows
- Regel- und Logikbasierte Konfiguration

Nach der Erstellung im CPQ-System wird das Angebot an das eCommerce-System und schließlich an Frau Schneider zurückgeliefert. Sie ist glücklich: Das Angebot kam zügig und fehlerfrei bei ihr an. Sie bestellt – und der Auftrag wird automatisch im ERP angelegt.

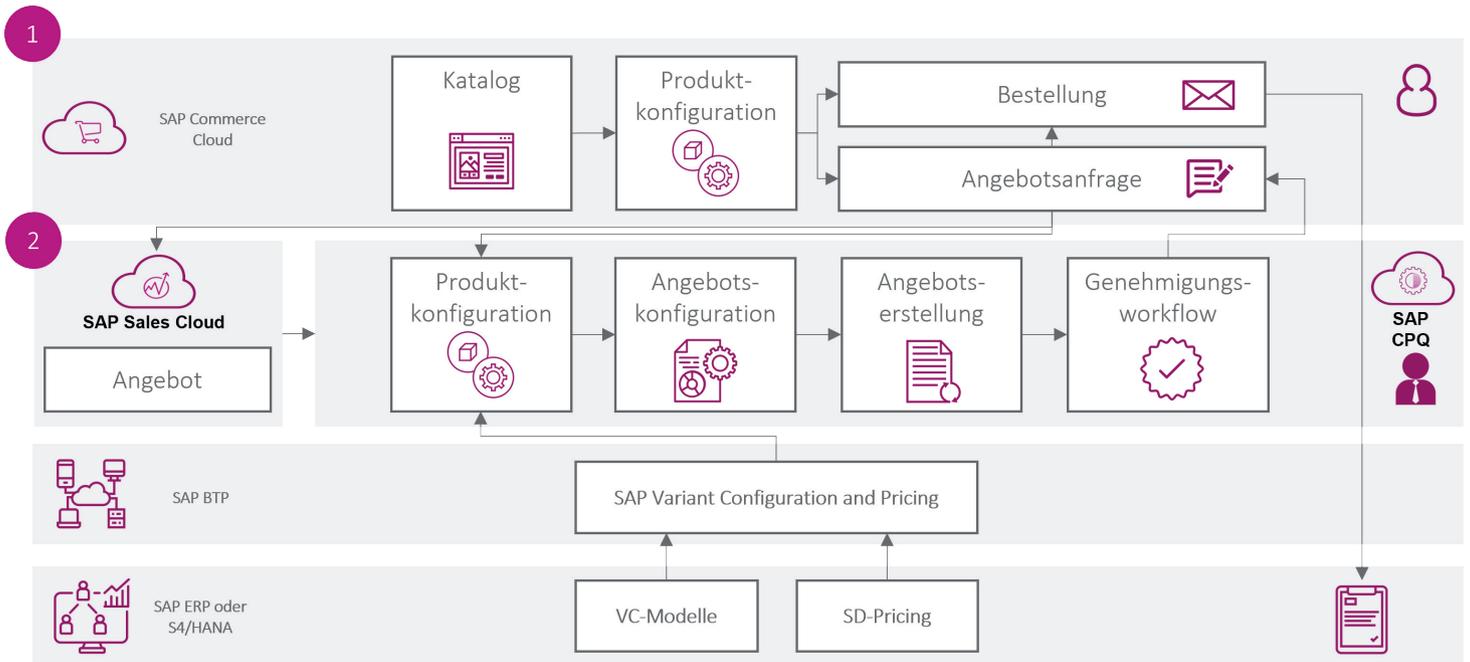
SAP Configuration Approach



Standalone oder Systemlandschaft?

Liegt der Fokus nicht auf vertrieblicher Arbeit, kann eine CPQ-Lösung auch als Standalone helfen, zum Beispiel, wenn die Produkte unkompliziert und einfach konfigurierbar sind. In jedem andern Fall aber empfiehlt sich die Anbindung des CPQ an weitere Lösungen, allen voran das CRM. Nur so erhalten Sie einen kompletten Blick über Ihre Kundeninteraktionen und können den Vertrieb gezielt danach steuern. Ebenfalls können Sie durch Commerce-Anbindungen Ihre Angebotsanfragen im Shop im globalen Vertriebs-Reporting abbilden und ein vollständiges Bild erhalten. Sie können Kundenwünsche unabhängig der Customer Touchpoints in Form eines Omnichannel-Vertriebs bedienen. So gestalten Sie ein ganzheitliches vertriebliches Kunden- und Käuferlebnis. In unserem Beispiel bilden die Lösungen SAP CPQ, SAP Sales Cloud und SAP Commerce Cloud sowie ein SAP ERP Backend die zentrale Systemlandschaft, die zu einer optimalen Customer Experience und einem erfolgreichen Kaufabschluss führen.

SAP CPQ mit CX-Integration



Die Zukunft: 3D Produkt- visualisierung

Von Configure-to-order-Prozessen, bei denen das Grundprodukt bereits vorhanden ist, bis hin zu Engineer-to-order-Prozessen, in welchen das gesamte Produkt nach spezifischen Anforderungen aufgebaut wird: Mit CPQ schaffen Sie homogenisierte Angebotsprozesse und eine optimierte Zusammenarbeit zwischen Vertriebsaußendienst und -Innendienst. Das nächste Level sind dann Echtzeit-3D-Produktvisualisierungen im Konfigurationsprozess. Entsprechende Veranschaulichungen können den Angebotsprozess noch einmal stark in Richtung Kunde optimieren: Durch direktes visuelles Feedback lassen sich Fehler vermeiden, Entscheidungen beschleunigen und Produkte besser präsentieren. In der Praxis würde das CPQ-System im Hintergrund sicherstellen, dass Kunden nur verfügbare und realistische Produkte konfigurieren (ggf. durch Guided-Selling auch die Konfiguration anleiten), korrekte Angebote erhalten und den Kauf online abwickeln können. Noch sind solche 3D-Visualisierungen gerade bei komplexen Produkten im Maschinenbau die Ausnahme. Ihnen gehört aber sicher die Zukunft. Wer würde nicht lieber bei einem Anbieter kaufen, der mir meine individuelle Maschine schon bildhaft und bis ins Detail in meine Produktionshalle projiziert?

Ihr Weg in ein erfolgreiches CPQ-Projekt

Bevor Sie in ein CPQ-Projekt starten, machen Sie sich bewusst, dass Integrationsvarianten stark abhängig sind von:

**Ihren
Angebots-
prozessen**

**Ihrer
Vertriebs-
Vision im
Multi-Channel
Vertrieb**

**Ihren Produkt-
konfigurationen**

**Ihrer
Pricing-
Mechanismen**

**Ihrer System-
landschaft**

Besprechen Sie diese Szenarien vorab mit CPQ-Experten, um somit zu einem seriösen Projekteinstieg zu gelangen.

CPQ: Gewinn für Kunden und Vertrieb

Im Vertriebsprozess ist die Angebotserstellung ein entscheidender Moment. Hier wird ein Großteil der Kaufentscheidungen getroffen. Je komplexer das Produkt und die damit verbundene Komponenten und Leistungen sind, desto wichtiger ist die Transparenz. Genau das kann mit einer Lösung wie SAP CPQ sowohl für die Kunden (»Was bekomme ich für mein Geld?«) als auch für den Vertrieb (»Bekommt der Kunde das, was er will, und wie erreiche ich dabei meine Ziele?«) und das Management (»Was ist in dem Angebot enthalten und ist das rentabel bzw. für uns erfolgreich?«) erzielt werden. Anruf entfernt.



Autor

Thomas Winter ist Head of Competence Center "Sales Excellence" und Projektleiter bei der Sybit GmbH. Hierbei trägt er die fachliche Verantwortung für alle Themen und Innovationen rund um den „Lead-to-Cash“-Prozess. Neben der SAP Sales Cloud, als zentrale Vertriebslösung der SAP CX-Suite, legt er großen Wert auf eine ganzheitliche Prozessbetrachtung im Kontext der Customer Experience, um somit einen Mehrwert über den klassischen Vertriebsprozess hinaus zu schaffen.

Über Sybit



Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

Wir sind nur einen Anruf entfernt!



Jennifer Bertsche
Inside Sales Executive
+49 7732 9508-2000
sales@sybit.de

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
www.sybit.de

