



**Schindler**

# USE CASE

Ganzheitliche CPQ-Lösung:  
Der Kunde im Fokus

Die Aufzüge, Fahrtreppen, Fahrsteige und Lösungen für das Transit Management von Schindler sind weltweit gefragt. Kein Wunder – schließlich sind sie nicht nur technologisch führend, sondern lassen sich sehr umfassend an die Anforderungen der Kunden anpassen. Um die User Experience im Angebotsprozess für Bauherren und Architekten, Vertriebsmitarbeiter und Händler weiter zu verbessern, hat Schindler die CPQ-Lösung von camos eingeführt.

**camos.**

## Ziele

- Die gesamte Konfiguration sollte fit für die Zukunft gemacht werden – dafür wurde eine Erneuerung der Produktstrategie, der Modellierungsstrategie und der Technologie angestrebt.
- Die heterogene Anwendungslandschaft sollte durch eine zentrale CPQ-Lösung ersetzt werden, um eine „Single Source of Truth“ zu etablieren und den Aufwand bei der Angebotserstellung zu reduzieren.
- Für die unterschiedlichen Nutzergruppen sollte die Konfiguration noch komfortabler werden, die Ergebnisse sollten noch ansprechender visualisiert werden.

## Ergebnisse

- Die neue CPQ-Lösung von Schindler deckt den Konfigurationsprozess End-to-End ab; täglich werden darüber im Schnitt 3.000 Angebote erstellt.
- Sämtliche weltweit verteilte Standorte von Schindler greifen auf ein zentrales Backend und Produktmodell zu, das sämtliche Regeln beinhaltet.
- Interessenten und Kunden können über ein auf der Website von Schindler integriertes Frontend eigenständig und intuitiv ihren Wunschaufzug gestalten; Vertriebsmitarbeiter und Händler nutzen ein auf sie zugeschnittenes Frontend, über das sich auch ein Engineer-to-Order-Prozess anstoßen lässt.

## Unternehmen

Schindler IT Services AG

## Standort

Ebikon, Schweiz (Hauptsitz)

## Portfolio

Aufzüge, Fahrtreppen, Fahrsteige und Lösungen für das Transit Management

## Internet

[www.schindler.com](http://www.schindler.com)



## Schindler bewegt 1,5 Milliarden Menschen pro Tag

Die Pyramiden in der ägyptischen Wüste bekommen Konkurrenz. Denn aktuell entsteht östlich von Kairo auf 700 Quadratkilometern die „Neue Verwaltungshauptstadt“. Einen richtigen Namen hat die künftige Metropole zwar noch nicht. Dafür ist klar, dass sie Ägyptens erste Smart City wird. High-Tech ist überall verbaut. Und so liefert auch Schindler insgesamt 129 hochmoderne Aufzüge für sechs Bürotürme. Für das 1874 in Luzern von Robert Schindler gegründete Unternehmen ist das Projekt ohne Zweifel etwas Besonderes. Das vor allem, weil das Gesamtvorhaben so außergewöhnlich ist. Schließlich entsteht nicht jeden Tag eine Stadt in der Wüste. Volumen und Komplexität des Projekts sind dagegen nicht so ungewöhnlich. Denn Schindler gehört mit gut 66.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, mehr als 1.000 Niederlassungen in über 100 Ländern und rund 10,64 Milliarden Schweizer Franken Umsatz zu den größten Playern der Branche. Das Portfolio umfasst neben Aufzügen auch Fahrtreppen, Fahrsteige und Lösungen für das Transit Management. Zum Einsatz kommen sie in den unterschiedlichsten Gebäuden, wie zum Beispiel in Wohnhäusern, Hotels oder Flughäfen. Technologien von Schindler finden sich auch in Schiffen. In Summe bewegt Schindler jeden Tag eineinhalb Milliarden Menschen.



sehr viele unterschiedliche Anforderungen unserer Kunden erfüllen“, sagt Urs Singer, Business Process Manager bei Schindler. „Entsprechend hoch ist die Variantenvielfalt unserer Produkte.“ Um die Vielfalt beherrschbar zu machen und für jeden Kunden die optimale Beförderungslösung konfigurieren zu können, hatte Schindler schon Mitte der 1990er-Jahre das SAP-ERP-Modul für die Variantenkonfiguration (LO-VC) eingeführt und Mitte der 2000er-Jahre das SAP-CRM-Modul SAP Internet Pricing and Configurator (SAP IPC) ergänzt. Zudem gab es für verschiedene Phasen im Konfigurationsprozess und an unterschiedlichen Standorten zahlreiche Einzellösungen.

Urs Singer: „Irgendwann passte die organisatorische, prozessuale und technologische Konfigurationsarchitektur nicht mehr zu unseren Anforderungen – die sich im Laufe der Jahre gewandelt haben. Deshalb haben wir 2015 die Initiative ‚Fit for the Future‘ gestartet. Im Rahmen des Projekts sollten sämtliche Aspekte der Variantenkonfiguration neu aufgesetzt werden: von der Produktstrategie über die Modellierungsstrategie bis zur IT.“

## Schindler erneuert Produkt-, Modellierungs- und Technologie-Strategie

„Wir decken unterschiedliche Anwendungsszenarien auf der ganzen Welt ab und müssen daher



Zentrales Ziel der anspruchsvollen Initiative war es, allen Kunden überall auf der Welt eine einheitliche und herausragende Customer Experience zu bieten. Dazu wurde mit der Produktstrategie eine „Seamless Configuration“ angestrebt. Das heißt: Es sollte insgesamt weniger Modelle geben, dafür sollten sich bei jedem einzelnen Modell mehr Merkmale umfassender ausprägen lassen. Der vormals häufig große Sprung von einem Modell auf das nächstgrößere sollte auf diese Weise nivelliert werden – ein enormer Vorteil für die Kunden. Bei der Modellierungsstrategie sah Schindler einen Layer-Ansatz vor. Der „Generic Elevator Layer“ liefert die Grundstruktur für alle Aufzüge. Im „Global Product Layer“ sind die global geltenden produktspezifische Regeln und Preislisten definiert. Und im „Local Product Layer“ finden sich alle lokalen Ausprägungen – von landesspezifischen Vorlieben für Farben und Interieurelemente über umweltbezogene Komponenten wie Klimaanlage oder Heizungen bis zu Spezifikationen, die den jeweiligen rechtlichen Vorgaben geschuldet sind.

Allein schon, um die neue Produktstrategie und Modellierungsstrategie umsetzen zu können, war eine neue CPQ-Lösung (Configure Price Quote) erforderlich. Denn die bislang eingesetzte heterogene Anwendungslandschaft konnte der künftigen Komplexität nicht mehr gerecht werden. Zudem

sollte die zentrale CPQ-Lösung als „Single Source of Truth“ dafür sorgen, dass Konfigurationen weltweit an allen Standorten jederzeit auf demselben Stand ausgeführt werden, der zeitintensive Abgleich von Merkmalen über Mapping-Tabellen entfällt und der Pflegeaufwand sinkt. Darüber hinaus sollte die Software den Konfigurationsprozess End-to-End abbilden: von der eigenständigen Konfiguration eines Kunden im Internet bis zur Übergabe der Spezifikation eines verkauften Produkts an die Produktion. Und schließlich sollten User Interfaces bereitgestellt werden, über die Kunden, Vertriebsmitarbeiter und Verantwortliche bei Händlern komfortabel Konfigurationen durchführen können – und zwar unabhängig vom technologischen Know-how.

## camos überzeugt mit effizienter Modellierung

Mit diesem umfangreichen Anforderungskatalog verschaffte sich ein 15 Personen starkes Team zunächst eine Marktübersicht. So entstand eine Liste mit 50 Anbietern, die in mehreren Runden immer weiter reduziert wurde. Zuletzt blieben drei Anbieter übrig. Urs Singer: „Um eine finale Entscheidung treffen zu können, haben wir Referenzkunden besucht



und uns die Lösungen in der Praxis angeschaut. Außerdem haben alle drei verbliebenen Anbieter einen Proof of Concept für eine anspruchsvolle Aufzugskonfiguration erstellt. Überzeugt hat uns zum Schluss das Angebot von camos – unter anderem, weil die Objektorientierung der Software ermöglicht, Modelle schnell, einfach und effektiv aufzubauen. Hinzu kam das konsistente globale Versionsmanagement. Das waren für uns essenzielle Kriterien.“

Nachdem die Entscheidung gefallen war, setzten Mitarbeiter aus verschiedenen Fachbereichen bei Schindler sowie Consultants von camos in mehreren Streams die einzelnen Features auf Basis der CPQ-Lösung von camos um. Neben einem zentralen Backend, das sämtliche Regeln enthält, können Schindler Kunden wie Bauherren und Architekten und Schindler Vertriebsmitarbeiter über einen in die Website integrierten Guided-Configuration-Ansatz in einer frühen Phase des Auswahl- und Entscheidungsprozesses mit wenigen Klicks die gewünschten Aufzüge planen und designen sowie alle angebotsrelevanten Informationen via Self-Services abrufen. Die User machen lediglich Angaben zu einigen grundlegenden Fakten – etwa zur Gebäudehöhe, zur Etagenanzahl und zur Anzahl der zu befördernden

Personen. Die Software ermittelt, wie viele Aufzüge mit welcher Kapazität für den Anwendungsfall optimal sind und visualisiert geeignete Modelle dreidimensional. Berücksichtigt werden neben den technischen Aspekten auch die individuellen Vorstellungen zur Innenausstattung. So entsteht Schritt für Schritt ein Aufzug, der zu den individuellen Anforderungen passt. Zusätzlicher Mehrwert für die Interessenten: Sie erhalten nicht nur fotorealistische Abbildungen, sondern auch technische Zeichnungen als PDF- oder CAD-Datei.

Darüber hinaus haben Schindler Vertriebsmitarbeiter und die Verantwortlichen bei den Händlern über ein separates Frontend nochmals deutlich mehr Möglichkeiten zur Konfiguration von Details. Darüber kann für den Interessenten in den allermeisten Fällen das zu seinen Anforderungen passende Produkt konfiguriert werden. Sollte das im Ausnahmefall einmal nicht möglich sein, so können Schindler Vertriebsmitarbeiter mit dem Engineer-to-Order-Feature eine Anfrage an das Engineering richten. Das Engineering erhält so alle Daten für die Sonderkonstruktion, dem Vertrieb werden die Informationen übermittelt, die er für die Kommunikation mit dem Kunden benötigt: vor allem den zu erwartenden Preis und einen möglichen Liefertermin.



## 3.000 Angebote täglich

2020 ging die neue CPQ-Lösung in großem Umfang live. „Das war ein sehr intensives Projekt mit camos, das wir mit einem gemeinsamen Erfolg abgeschlossen haben“, sagt Urs Singer. „Aber natürlich hatte es auch einmal oder es gab unterschiedliche Meinungen. In einem so umfangreichen Projekt ist das auch kein Wunder. Dass wir mit camos den richtigen Partner ausgewählt haben, hat sich auch dadurch bestätigt, dass wir selbst in schwierigen Situationen immer gemeinsam und konstruktiv einen Weg gefunden haben.“

Seit dem Go-live werden über die CPQ-Lösung täglich etwa 3.000 Angebote erstellt – 2021 wurde die Eine-Million-Marke geknackt. Das Feedback der unterschiedlichen Nutzergruppen ist durchweg positiv. Das hängt zum einen mit der verbesserten

User Experience zusammen. Zum anderen hat der Einsatz der weltweit einheitlichen und fachbereichsübergreifenden Software dazu geführt, dass das Bewusstsein für eine gemeinsame Corporate Language zugenommen hat. Merkmale und Merkmalsausprägungen sind klar definiert und in der CPQ-Lösung hinterlegt. Damit fällt die Verständigung innerhalb des Unternehmens nicht nur leichter. Es wird auch die Marke Schindler gegenüber den Kunden gestärkt.

Auch wenn sich die CPQ-Lösung nun schon erfolgreich in der Praxis bewährt. Schluss ist damit für Schindler und camos noch nicht. So ist bereits geplant, die Software in das neue CRM-System und in die Digital Twin Initiative zu integrieren.



”

Wir haben mit der Software von camos nicht nur eine CPQ-Lösung realisiert, mit der wir für den Moment den Maßstab in unserer Branche setzen. Wir haben damit auch eine solide Grundlage, um digitale Innovationen der kommenden Jahre einzubinden.

*Urs Singer, Business Process Manager bei Schindler IT Services AG*

## camos CPQ – weil alle Beteiligten profitieren

- Kunde:**
- Ausrichtung auf seine individuellen Anforderungen
  - Klare Vorstellung von der Beschaffenheit seines Produktes
  - Informationen ad hoc verfügbar – Angebote nahezu in Echtzeit
- Vertrieb:**
- Angebotsprozess schneller – Erfolgsquote höher
  - Cross- und Up-Selling-Optionen über das System
  - Steigerung des Gewinns – Regeln für die Einhaltung von Rabattlimits
  - Zentral verwaltetes Wissen – Verkauf ohne technisches Know-How

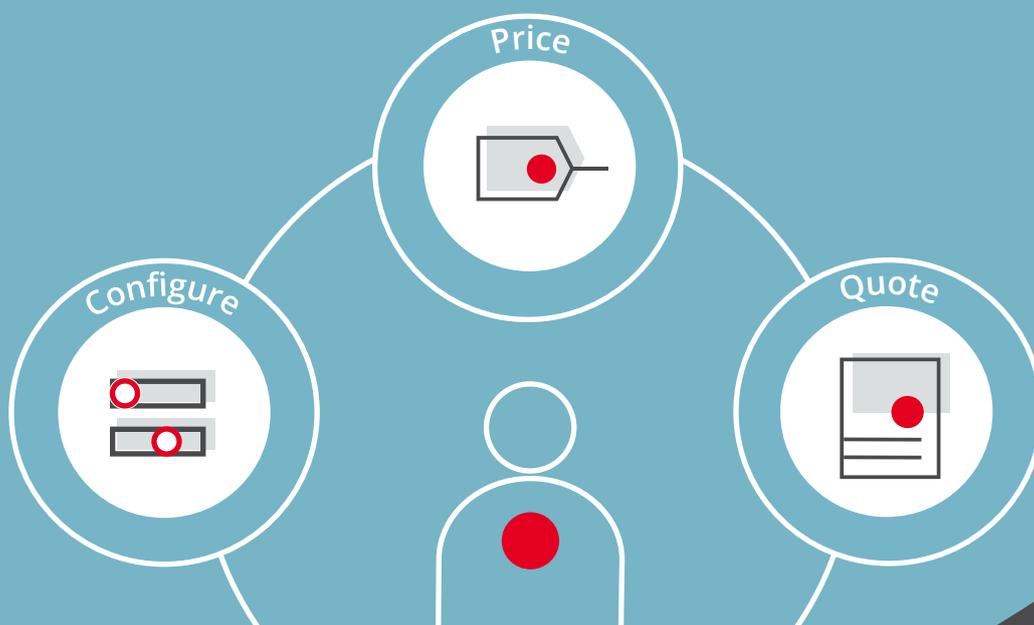


Ca. **18 %** weniger  
Abstimmung mit  
anderen Abteilungen



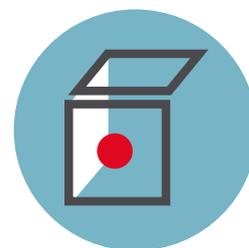
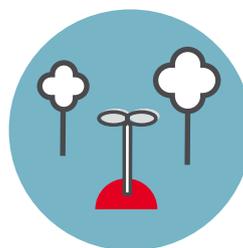
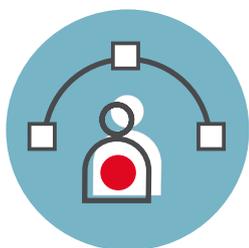
Ca. **33 %** kürzere  
Durchlaufzeiten für die  
Angebotserstellung

- Marketing:**
- Intelligente Auswertungen der Vertriebs-Daten
  - Daten zu Markt- und Produkttrends
  - User Interfaces und Angebotsvorlagen im Corporate Design
- Produktion:**
- Nur technisch korrekte und vollständige Spezifikationen
  - Skaleneffekte durch Produktmodularisierung reduzieren Kosten
- IT-Abteilung:**
- Weniger Systembrüche – durchgängiges Konfigurations-, Kalkulations- und Vertriebstool



## Das spricht für camos

- 200 erfolgreiche CPQ-Projekte: führender Anbieter in Europa
- Seit 15 Jahren eine der führenden CPQ-Lösungen für den B2B-Markt
- Namhafte Kunden mit technisch komplexen Produkten wie Siemens, KONE, KSB oder MAN nutzen die Software weltweit
- camos berät seine Kunden in Projekten zur Digitalisierung des Vertriebs als strategischer Partner und bietet ein komplettes Dienstleistungsportfolio zur Einführung und kundenspezifischen Anpassung der CPQ-Lösung an



## Kontaktieren Sie uns für eine Demo



Daniel Kaiser  
+49 711 78066-12  
d.kaiser@camos.de



camos Software und Beratung GmbH  
Friedrichstraße 14  
70174 Stuttgart, Germany