



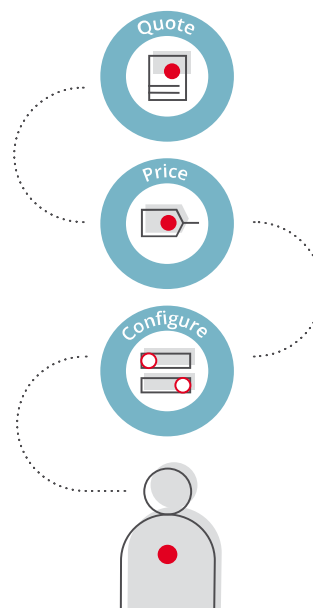
# WHITEPAPER

How to start with CPQ:  
Learnings aus über 200 Projekten

**camos.**

## Die TOP 6 Gründe für die CPQ-Einführung

Anbieter von technisch komplexen und variantenreichen Investitionsgütern setzen CPQ ein, um ihre Vertriebseffizienz zu steigern – darunter Maschinenbauer wie DMG Mori, Anlagenbauer wie Siemens Energy oder Aufzugspezialisten wie Schindler. Sie alle teilen die Motivation, passend zu den Anforderungen ihrer Kunden, das beste Produkt zu konfigurieren, Preise exakt zu kalkulieren und bereits im Angebotsprozess mit einem Kundenerlebnis durch eine herausragende User Experience zu begeistern. Die Beweggründe für die Einführung von CPQ sind vielfältig:



#1

### Fehlende Sales-Effizienz

„Unsere Vertriebsprozesse sind nicht effizient. Wir verlieren Aufträge, weil der Wettbewerb schneller anbietet.“



**28 % schnellerer Sales Cycle**

Eingebettet zwischen CRM, PIM, ERP und CAD ermöglicht CPQ über eine End-to-End-Automatisierung einen 28 % schnelleren Sales Cycle. Zeitraubende Abstimmungen zwischen Vertrieb, Produktmanagement und Fertigung, rund um die Realisierbarkeit des Produktes werden durch automatisierte Plausibilitäts-, Vollständigkeitsprüfungen und Workflows ersetzt. Aufträge werden direkt im ERP-System angelegt.

#2

### Fehler im Angebot kostet viel Geld

„Wir erstellen unsere Angebote mit Word, Excel und anderen Kalkulationstools. Manuelle Datenübertragungen und verschachtelte Tabellen kosten uns viel Zeit und auch Geld durch Fehler, die sich einschleichen.“



**100 % fehlerfreie Angebote**

CPQ sorgt dafür, dass manuelle Datenübertragungen aus unterschiedlichen Tools der Vergangenheit angehören und dadurch Fehler vermieden werden. Außerdem stellt das Regelwerk des Produktkonfigurators sicher, dass nur korrekte und baubare Produktvarianten zusammengestellt werden können. Da aus der fertigen Konfiguration automatisch Preise kalkuliert werden und ein Angebot erstellt wird, sind auch dort Fehler ausgeschlossen.



### Fehlende Emotionalität im Angebotsprozess

„In unserem Angebotsprozess fehlt die Emotionalität. Das Ergebnis ist eine zu geringe Hitrate unserer Angebote.“



#### 30 % Steigerung der Hitrate

CPQ stellt den Kunden mit Features wie Guided Selling über den gesamten Angebotsprozess konsequent in den Mittelpunkt und begeistert mit technologischer Emotionalität durch einer 3D-Visualisierung des konfigurierten Produktes. Die Folge: Eine herausragende Kundenerfahrung bereits im Angebotsprozess und eine Steigerung der Hitrate um 30 %.



### Chancen des Green Selling nutzen

„Wir sehen das Thema Nachhaltigkeit und eine ökologisch nachhaltige sowie energieeffiziente Produktkonfiguration in Zukunft als Wettbewerbsvorteil, wissen aber nicht, wie wir diese Chancen für uns nutzen können.“



#### Green Configuration

CPQ bietet die Möglichkeit, bereits zum Zeitpunkt der Produktkonfiguration nachhaltige Konfigurationsentscheidungen zu fördern und ihre positiven Wirkungen auf die Umwelt sowie wirtschaftliche Aspekte wie den idealen Energie- und Ressourcenverbrauch transparent zu kommunizieren. Das sind deutliche Verkaufsargumente, die ihren Umsatz steigern.



### Wissensmonopole abschaffen

„Das Vertriebs- und Angebotswissen steckt in den Köpfen unserer Mitarbeitenden oder ist verteilt auf unterschiedliche Systeme. Neue Mitarbeitende im Vertrieb müssen jedes Mal aufwändig geschult werden.“



#### Neue Mitarbeitende von Tag 1 an handlungsfähig

CPQ verwaltet das Vertriebs- und Angebotswissen zentral. Es sorgt dafür, dass jeder Vertriebsmitarbeitende auf Grundlage eines systematischen Prozesses (Guided Selling) und einer konsistenten Datenbasis berät und das Produkt verkauft, das die Anforderungen des Kunden am besten erfüllt – und nicht das Produkt, das er selbst am besten kennt. Auch neue Mitarbeitende werden durch den CPQ-Prozess navigiert und können ohne Schulungsaufwand vom ersten Arbeitstag an selbständig verkaufen.



### E-Commerce für erklärungsbedürftige Produkte

„Für den Vertrieb unserer Produkte sind wir auf das Know-how und die Begleitung unserer Vertriebsingenieure angewiesen. Unsere Produkte sind zu komplex, um sie online anzubieten und dem Kunden die Konfiguration selbst zu überlassen.“



#### CPQ als Voraussetzung für Customer Self-Service

CPQ-Integrationen in Websites, Portale und Online-Shops funktionieren für erklärungsbedürftige Produkte sehr gut, weil über Guided Selling auch Produktlinien intuitiv und gezielt zur optimalen Produktvariante geleitet werden und dieses über eine 3D-Visualisierung kennenlernen können. So werden zunehmend auch technisch komplexe Investitionsgüter wie Werkzeugmaschinen, Bagger oder Antriebslösungen online verkauft.

## How to start with CPQ: Learnings aus über 200 Projekten

In der Unternehmenspraxis erreichen laut einer Analyse der Dr. Wüpping Consulting GmbH nur etwa 50 Prozent der CPQ-Projekte ihre Ziele. Wir haben nachfolgend die häufigsten Fehler in der Projektvorbereitung und bei der Softwareeinführung analysiert, damit diese unseren Kunden bei der Einführung nicht passieren. Die beschriebenen Best-Practices basieren auf unserer Erfahrung aus über 200 CPQ-Projekten:



### Klärung der Erwartungshaltung

Analysieren Sie den Status Quo Ihres Angebotsprozesses und machen Sie sich klar, in welchen Bereichen Verbesserungen erzielt werden sollen. Halten Sie fest, wie diese Verbesserungen konkret aussehen sollen beziehungsweise wie Sie den Erfolg des Projektes messen wollen. Geht es Ihnen zum Beispiel primär um die Steigerung der Hitrate, den Sales Cycle zu verkürzen oder die Anzahl fehlerhafter Angebote zu verringern?



### Datenspeicherung

Definieren Sie klar, welche Systeme (CPQ, ERP, PIM, CRM) die Datenhoheit über Produktdaten, das Beziehungswissen, Preise oder Rabatte haben sollen.



### Organisationsstruktur

CPQ-Projekte betreffen verschiedene Unternehmensbereiche. Stellen Sie sicher, dass alle relevanten Abteilungen wie Vertrieb, Produktmanagement, Auftragsabwicklung, Marketing und IT Zeit für die Arbeit mit dem Projektteam



bekommen bzw. im Projektteam vertreten sind. Es ist wichtig, einen Projektleiter/Productowner zu benennen, der die Ziele des Projektes und Anforderungen sehr gut kennt und die Kommunikation mit dem CPQ-Anbieter, die Abstimmung mit den Fachbereichen und das Stakeholder-Management übernehmen kann.

### Einbeziehung von Top-Management und Anwendern

Ein erfolgreiches CPQ-Projekt erfordert die Einbeziehung des Top-Managements und der Endanwender. Das Top-Management muss die Projektvision definieren und ein großes Commitment zum Projekt haben. Ausschlaggebend für den Erfolg des Projektes und eine gelingende Produktivsetzung sind die Anwender. Damit die Software nach der Einführung auch tatsächlich genutzt wird, müssen die Anwender frühzeitig in das Projekt und dessen Umsetzung einbezogen werden. Dies erfolgt am besten bereits während der Aufnahme der Anforderungen und mittels regelmäßig durchgeführter User Acceptance Tests.



### **Start mit Pilotprojekt**

Beginnen Sie mit einem Pilotprojekt, MVP (Minimum Viable Product) oder einem ausgewählten Produktbereich, um die Wirksamkeit der Lösung zu testen und Erfahrungen zu sammeln.



### **Implementierung in Phasen**

Es empfiehlt sich, mit einem Produktbereich zu starten, bei dem CPQ einen echten Unterschied machen kann – das ist insbesondere bei Produkten mit vielen Varianten oder Anpassungsmöglichkeiten der Fall. Basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen können Sie die Implementierung dann schrittweise auf andere Bereiche ausweiten.



### **Projektvorgehensweise**

Ein CPQ-Projekt ist ein Software-Entwicklungsprojekt. Die CPQ-Software muss auf die individuellen Bedürfnisse Ihrer Organisation angepasst und Schnittstellen in Ihre Systemlandschaft integriert werden. Die agile Vorgehensweise ist ideal für ein solches Projekt, da sie kurze Iterationen ermöglicht, in denen Überprüfungen und ggf. Anpassungen vorgenommen werden können.



### **Change-Management**

Die Einführung einer CPQ-Lösung erfordert ein effektives Change-Management, um sicherzustellen, dass Ihre Mitarbeiter

die neue Technologie akzeptieren und effektiv nutzen. Kommunizieren Sie klar die Vorteile und bieten Sie Schulungen und Unterstützung während des Einführungsprozesses an.



### **Support**

Stellen Sie sicher, dass ein Support-Team vorhanden ist, das bei Fragen und Problemen Unterstützung bietet. Ein gut geschultes Team und ein effektiver Support sorgen dafür, dass den Anwendern der Lösung nicht nur bei Bedienfragen geholfen wird, sondern sie auch bei der Angebotszusammenstellung unterstützt werden.



### **Vorbereitung des Produktmodells**

Produkte sollten in Modulen strukturiert werden, um eine bestmögliche Unterstützung durch das Regelwerk zu ermöglichen. Die Kombination der Module oder Produktkomponenten beschreibt dann das fertige Produkt. Ebenso müssen Texte und Preise für die Komponenten vorliegen.



### **Visionär sein**

Denken Sie von Anfang an auch über das Potential von CPQ-Trends nach, beispielsweise in den Bereichen Customer Self-Service und Guided Selling. Diese Kanäle gewinnen rasant an Bedeutung.

## CPQ-Lösung und -anbieter auswählen: Darauf ist zu achten

Führen Sie eine gründliche Recherche durch, um potenzielle CPQ-Anbieter zu identifizieren. Suchen Sie nach Anbietern, die über Erfahrung und Fachwissen in Ihrer Branche verfügen und deren Lösungen Ihren Anforderungen entsprechen. Sichten Sie Fallstudien, Kundenbewertungen und Analystenberichte, um mehr über die Erfahrungen anderer Unternehmen mit den CPQ-Anbietern zu erfahren. Bei der Auswahl der Lösung ist auf folgende Punkte zu achten:

### Benutzerfreundlichkeit

Wenn die Lösung komplex und schwer zu bedienen ist, werden die Anwender Schwierigkeiten haben, sie effektiv einzusetzen. Das führt häufig zu Frustration und ineffizienten Arbeitsabläufen. Achten Sie daher bei der Auswahl einer CPQ-Lösung auf Benutzerfreundlichkeit. Testen Sie die Benutzeroberfläche und die Arbeitsabläufe, um sicherzustellen, dass sie intuitiv und einfach zu bedienen sind.

### Kundenfeedback

Möchten Sie die CPQ-Funktionalitäten auch online auf Ihrer Website, einem Webportal oder einem Online Shop integrieren und zum Beispiel die Produktkonfiguration als Customer Self-Service Ihren Kunden anbieten, müssen auch diese in das Customizing einbezogen werden. So könnten Sie zum Beispiel ausgewählten Kunden zur Nutzung Ihres Prototyps einladen. Anhand des Kundenfeedbacks lassen sich Schwachstellen oder unpassende Features erkennen und optimieren.

### Integration mit bestehenden Systemen

Die Produktdaten variantenreicher Produkte ändern sich ständig. Diese Änderungen werden typischerweise in einem ERP- oder PLM-System gepflegt. Damit das CPQ-System effizient genutzt werden kann, müssen die geänderten Produktdaten auch dort bereitgestellt werden. Daher spielt die Integration mit anderen Unternehmenssystemen wie ERP (Enterprise Resource Planning), PLM (Product Lifecycle Management) und CRM (Customer Relationship Management) sowie mit Webshops und Websites eine entscheidende Rolle bei der Implementierung von CPQ. Stellen Sie daher sicher, dass die CPQ-Software über Standardschnittstellen mit diesen Systemen verbunden werden kann und der Anbieter Erfahrung in der Implementierung dieser Schnittstellen mitbringt.



### Komplexe Konfigurationen

Produktvarianten werden durch die Vielzahl an Optionen und Abhängigkeiten schnell komplex. Stellen Sie sicher, dass die CPQ-Lösung in der Lage ist, Ihre Produktkomplexität abzubilden, denn nicht alle Lösungen erzielen dann noch ein hohes Maß an Effizienz.

### Skalierbarkeit und Anpassungsmöglichkeiten

Vergleichen Sie die Skalierbarkeit sowie die Anpassungs- und Erweiterungsmöglichkeiten der der CPQ-Lösungen genau.



### Funktionalität

Stellen Sie sicher, dass Ihre spezifischen Anforderungen erfüllt werden können. Hier sind einige Beispiele:

- Kann die CPQ-Lösung die erforderlichen Konfigurationsaufgaben erfüllen?
- Ist eine geführte Bedarfsanalyse möglich (Guided Selling)?
- Werden die Gründe für nicht erlaubte Konfigurationen anwenderfreundlich erklärt oder Lösungen vorgeschlagen?
- Werden die konfigurierten Produkte ansprechend visualisiert?
- Kann die Kalkulationsgrundlage frei gewählt werden? (Preislisten, Herstellkosten, Feature Based Pricing, ...)?
- Ist Subscription Pricing möglich?
- Lassen sich mit Intercompany Pricing werksübergreifende Angebote erstellen?
- Können Angebotsdokumente einfach an das Corporate Design angepasst werden?
- Können Angebote unkompliziert versioniert werden?
- Ist ein Angebotsdruck in beliebigen Sprachen und Währungen möglich?
- Sind länderspezifische Druckformate möglich?
- Ist ein Angebotsvergleich in tabellarischer Ansicht möglich?
- Ist eine Integration in Web-Shops und Websites möglich?
- Ist die Offline-Konfiguration möglich?
- Ist eine Modellierung ohne Programmierkenntnisse möglich?
- Können Services, Ersatzteile oder Garantieverlängerungen effizient angeboten werden?

### Auf einen strategischen Partner setzen

CPQ-Projekte erfordern eine enge, langfristige und strategische Zusammenarbeit. Das erfordert mehr als nur einen Software-Lieferanten. Gute CPQ-Anbieter sind Experten für die Digitalisierung von Vertriebsprozessen, kennen sich in ihrer Branche aus und bieten Beratung und Projektmanagement. Sie stellen einen qualitativ hochwertigen Support und Schulungsmöglichkeiten bereit. Setzen Sie daher auf einen Anbieter, der Ihnen von der Beratung und Konzeption über die Implementierung bis hin zum Betrieb zur Seite steht. Arbeiten Sie eng mit Ihrem CPQ-Anbieter zusammen, um eine erfolgreiche Implementierung und Nutzung der Lösung sicherzustellen.

### Erfahrung und Reputation des Anbieters berücksichtigen

Beachten Sie die Erfahrung und den Ruf des CPQ-Anbieters in der Branche. Prüfen Sie die Erfahrung des Anbieters bei der Implementierung von CPQ-Lösungen in ähnlichen Unternehmen und Branchen. Lesen Sie Kundenbewertungen und befragen Sie Referenzen, um mehr über die Kundenzufriedenheit und den Erfolg anderer Unternehmen mit dem Anbieter zu erfahren.

### Nach der Einführung: Kontinuierliche Überprüfung

Die Implementierung von CPQ ist keine einmalige Initiative, sondern vielmehr ein kontinuierlicher Optimierungsprozess. Überwachen Sie die Leistung des Systems, analysieren Sie Vertriebsdaten und sammeln Sie Feedback von Mitarbeitern und Kunden, um mögliche Verbesserungen zu identifizieren. Nehmen Sie regelmäßig Anpassungen vor, um das CPQ-Lösung an veränderte Anforderungen anzupassen und den Nutzen zu maximieren. Halten Sie sich über aktuelle Entwicklungen in der CPQ-Technologie auf dem Laufenden und prüfen Sie, ob neue Funktionen oder Integrationen Ihrem Unternehmen zusätzlichen Mehrwert bieten können.

## Zusammenfassung

Die Implementierung eines CPQ-Systems wird Ihren Vertriebsprozess erheblich verbessern und zu einer Steigerung der Effizienz und Umsätze führen. Durch die Einbeziehung bewährter Praktiken wie die Integration mit ERP- und CRM-Systemen, die Einbeziehung des Top-Managements und der Anwender sowie die Vorbereitung des Produktmodells können Sie sicherstellen, dass Ihr CPQ-Projekt ein Erfolg wird. Wählen Sie einen CPQ-Anbieter, der Ihre spezifischen Anforderungen erfüllt, und arbeiten Sie eng mit ihm zusammen, um eine erfolgreiche Implementierung und kontinuierliche Optimierung zu gewährleisten.



## 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

Für weitere Informationen besuchen Sie auch unsere Website [www.camos.de](http://www.camos.de).