

Interview

August 2018

„CPQ als intelligenter Verkaufsassistent für den Maschinen- und Anlagenbau“ – Michael Hüllenkremer vom Configure Price Quote Anbieter camos im Interview

Im B2C-Markt sind intelligente Verkaufsassistenten, die den User durch die Konfiguration seines gewünschten Produktes führen schon wesentlich häufiger im Einsatz als im B2B-Bereich. Doch gerade hier liegt großes Potenzial für Unternehmen mit komplexen oder variantenreichen Produkten versteckt. Denn je einfacher der Vertriebsmitarbeiter, ein externer Händler oder der Endkunde selbst die Lösung zusammenstellen kann, desto schneller und unkomplizierter läuft der komplette Vertriebsprozess ab. Die Anwender machen heute keinen Unterschied mehr, ob sie bei einem kleinen oder großen Unternehmen oder ein einfaches oder komplexes Produkt kaufen – sie wollen die Oberfläche schnell und leicht bedienen können und am besten noch vom System direkt geführt werden. Ein unübersichtliches User Interface oder Systembrüche wirken sich dabei negativ auf die User Experience aus. Ein Weg mit einigen Herausforderungen, der aber dringend gegangen werden muss, meint Michael Hüllenkremer, Geschäftsführer des CPQ-Softwarehauses camos.

Herr Hüllenkremer, welche Mehrwerte bietet der Einsatz einer CPQ-Software für Unternehmen im B2B-Markt?

CPQ-Systeme (Configure, Price, Quote) sind Softwarelösungen, die den Angebotsprozess, insbesondere den Prozess der Angebotserstellung unterstützen. Die Anwender sind deshalb in erster Linie Vertriebsmitarbeiter oder Mitarbeiter, die z.B. in der Projektierung für die Angebotserstellung zuständig sind.

„Klassisch“ beinhalten CPQ-Systeme, wie der Name schon sagt, drei Kernfunktionen:

- regelbasierte Produktkonfiguration
- automatisierte Preisermittlung
- automatisierte Generierung der Angebotsdokumente

CPQ ist als ein intelligenter Verkaufsassistent zu sehen. Der Vertriebsmitarbeiter, aber auch Händler oder sogar Endkunden sollen in der Lage sein, ohne tiefgehende Produktkenntnisse auf Basis der funktionalen Anforderungen das passende Produkt besser und schneller zu verkaufen und das zu jeder Zeit und an jedem Ort. Ergebnis ist ein fehlerfreies, vollständiges Angebot, welches der Anwender sofort online erhält und auf dessen Basis er sein individuelles Produkt

unmittelbar, sozusagen per Fingertipp bestellen kann. Alle notwendigen Infos fließen dann über das ERP-System direkt in Produktion.

Somit benötigen alle Unternehmen, die individuelle Produkte (früher sagte man auftragsbezogen) an ihre Kunden verkaufen eine CPQ-Lösung.

CPQ-Systeme verbinden also in einer digitalisierten Welt den Kunden unmittelbar mit der Produktion. Welche Voraussetzungen müssen dafür geschaffen werden?

Die Digitalisierung der Verkaufsprozesse ist mittlerweile im täglichen Leben angekommen. Im B2C-Bereich sind es inzwischen ganz normale Abläufe, die jeder von uns nutzt. Aber auch im B2B gibt es bereits einige Unternehmen, die die Prozesse vom Kunden bis in die Produktion digitalisiert und automatisiert haben.

Eine wichtige Voraussetzung ist auf jeden Fall eine gute Usability oder User Experience. CPQ-Systeme werden meist nicht von Spezialisten bedient. Deshalb müssen sie leicht verständlich und bedienbar sein. Hier spielt dann auch die Visualisierung eine wichtige Rolle. Abbildungen der wählbaren Komponenten und des konfigurierten Produkts machen es dem Anwender da viel leichter. Stellen Sie sich vor, Sie müssen eine Felge für Ihr Auto auswählen, ohne diese zu sehen. Und wenn Sie dann noch die Felge an „Ihrem Auto“ betrachten können, dann wird das Bild komplett.

Kann das denn so einfach umgesetzt werden?

Zum einen braucht es dafür leistungsfähige CPQ-Systeme. Der Konfigurator muss auch mit technisch komplexen und variantenreichen Produkten gut umgehen können. Und diese sollten einfach und vor allem schnell aufgebaut und gepflegt werden können. Denn Time-to-Market ist hier ein wichtiger Wettbewerbsfaktor.

Zum anderen müssen die Unternehmen verstehen, dass kundenspezifische Produkte und Anlagen zukünftig nicht mehr herkömmlich kundenspezifisch entwickelt werden, sondern aus einem modularen Baukasten für den Kunden zusammengestellt werden müssen. Hier gibt es bei manchem Kunden sicherlich noch einiges zu tun. Aber nur so funktionieren die vorher angesprochenen, durchgängigen Prozesse und können die Produkte in einem Konfigurator abgebildet werden.

Und last but not least müssen die Schnittstellen zwischen CRM, CPQ und ERP gut funktionieren. Das ist nicht nur ein IT-technisches Thema, sondern auch die Inhalte müssen aufeinander abgestimmt sein. Das CPQ-System muss die gewonnenen Aufträge so an das ERP übergeben, dass alle Folgeschritte im ERP-System möglichst automatisch durchgeführt werden und diese somit direkt in die Produktion fließen können. Hierzu wird bei der Einführung des Systems z.B.

festgelegt, welche Informationen zum Aufbau der Stückliste vom CPQ-System übergeben werden. Die Auflösung der Stückliste erfolgt dann im ERP. Aber auch umgekehrt muss das ERP-System dazu die Stammdaten und Konditionen dem CPQ-System zur Verfügung stellen. Damit entsteht durch die Integration von Vertriebs- und Produktionsprozessen ein klarer Nutzen.

Welche Herausforderungen stellen sich für die Zukunft?

Die Digitalisierung wird weiter voranschreiten. Damit werden die Verkaufsprozesse immer näher an den Point of Sale heranrücken. D.h. auch der B2B-Kunde wird zukünftig seine Produkte direkt bestellen ohne „im Laden“ gewesen zu sein oder anders ausgedrückt ohne mit dem Vertriebsmitarbeiter gesprochen zu haben. Dies wird nicht nur die Rolle des Vertriebs völlig verändern, sondern auch die Systeme, die der Kunde für seine Produktentscheidung benötigt, müssen immer intelligenter werden und den Kunden in seinem Entscheidungsprozess abholen.

Z.B. wird der Aufzugbauer Wettbewerbsvorteile haben, der schon dem Architekten im frühen Designprozess schnell und einfach mit allen für ihn notwendigen Informationen versorgt. Hier wird die KI (Künstliche Intelligenz) und intelligente Assistenten gefordert sein, die die Anforderungen des Anwenders genau ermitteln und die optimale Lösung für den Kunden erstellt.

Vielen Dank, Herr Hüllenkremer!

Umfang: ca. 6130 Zeichen

Über Michael Hüllenkremer und die camos Software und Beratung GmbH

Michael Hüllenkremer ist Geschäftsführer der camos Software und Beratung GmbH mit Sitz in Stuttgart. Das Unternehmen entwickelt mit [camos Quotation](#) und [camos Configurator](#) eine der führenden CPQ-Softwarelösungen (Configure Price Quote) für Angebotserstellung und Produktkonfiguration im B2B-Markt. camos ist kompetenter Partner für die individuelle Konzeption, Implementierung, Integration und Einführung von [CPQ-Lösungen](#). [Namhafte Kunden](#) mit technisch komplexen Produkten wie Siemens, KONE, Liebherr oder MAN setzen die Software weltweit sowohl mobil im Außendienst als auch inhouse integriert in ERP-Systeme (z.B. SAP ERP) ein. Mit ca. 100.000 Named Usern insbesondere im Maschinen- und Anlagenbau ist camos in Europa der bedeutendste Anbieter in diesem Segment.

Ihr Pressekontakt:

Marie Neuhaus

Marketing & PR Managerin

Telefon: +49 711 78066-12

Telefax: +49 711 78066-60

E-Mail: m.neuhaus@camos.de

Internet: www.camos.de