



salesforce

CONFIGURE PRICE QUOTE: MIT CPQ ANGEBOTE EFFIZIENTER ERSTELLEN

WIE SIE MIT AUTOMATISIERTEN PROZESSEN
SCHNELLER UND MEHR VERKAUFEN

Einleitung

Schnelle, individuell erstellte und richtig kalkulierte Angebote können in der Fertigungsindustrie ausschlaggebend für einen erfolgreichen Abschluss sein. Im Rahmen einer Inquire-to-Order-Gesamtlösung, die von der ersten Lead-Erfassung über den kompletten Angebotsprozess bis zur Vertragsvereinbarung alle Aufgaben auf einer einzigen Plattform abdeckt, spielt deshalb heute das Thema Configure-Price-Quote (CPQ) eine wichtige Rolle.

Denn passende Offerten stellen den Vertrieb häufig vor enorme Herausforderungen: Komplexe Maschinen und Anlagen mit ihren zahllosen Möglichkeiten und Komponenten müssen rasch und exakt auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt und aufgrund umfangreicher Preislisten so kalkuliert werden, dass es später für niemanden böse Überraschungen gibt.

Ihr Vertriebsteam sollte deshalb über Tools verfügen, die Chancen auf höheren Absatz signifikant erhöhen. Denn letztlich hängt der Unternehmenserfolg auch immer maßgeblich vom erfolgreichen Verkauf ab. Und „auf die Schnelle“ manuell erstellte Angebote können fehlerhaft und schlecht kalkuliert sein.

Solche Probleme lassen sich vermeiden, wenn Ihre Mitarbeiter im Verkaufsprozess durch eine CPQ-Lösung unterstützt werden. Sie erweitert das Customer Relationship Management System (CRM) und hilft dabei, schnell die richtigen Produkte zu finden, diese korrekt zu konfigurieren und zu kalkulieren. Gleichzeitig werden Up- und Cross-Selling gefördert – und das alles innerhalb des Vertriebsprozesses im CRM-System.

Daten, Produktkonfiguratoren und Preisinformationen stehen auch auf mobilen Geräten an jedem Ort zu jeder Zeit zur Verfügung. Engpässe in der Auftragsbearbeitung sowie Fehler in der Angebotserstellung können damit vermieden werden.

Erfahren Sie in diesem E-Book mehr über mögliche Einsatzszenarien von CPQ als Teil einer umfassenden Inquire-to-Order-Lösung, lernen Sie konkrete Anwendungsbeispiele kennen und überzeugen Sie sich vom Nutzen einer solchen Software.

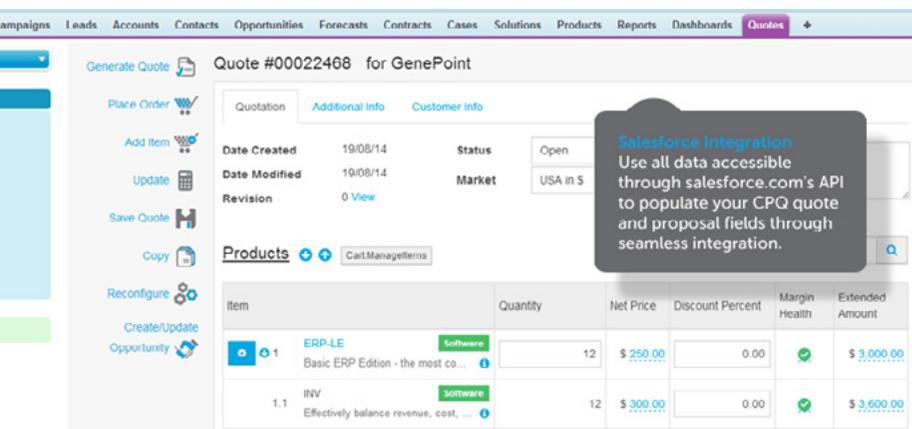
Inhalt

<i>Szenario 1:</i> Schnelle Angebote direkt beim Kunden erstellen	03
<i>Szenario 2:</i> Workflows vereinfachen komplexe Anforderungen	04
Studie weist Nutzen nach: Zeit ist Geld	06
Salesforce-Partner mit passenden CPQ-Angeboten	07

Scenario 1

Schnelle Angebote direkt beim Kunden erstellen

Für Ihre Vertriebsmitarbeiter im Außendienst ist der Besuch von neuen oder bestehenden Kunden Alltag. Erfahrene Vertriebler führen ihre Verkaufsgespräche routiniert, fachlich kompetent und freundlich – und



CPQ-Lösungen lassen sich nahtlos in die Salesforce Sales Cloud integrieren

erkennen schnell den realen Bedarf eines Kunden und ihre Verkaufschancen.

Nehmen wir ein Beispiel aus der Realität: Ihr mittelständisches Fertigungsunternehmen stellt Werkzeugmaschinen her und hat in der vorhandenen CRM-Lösung, beispielsweise der Salesforce Sales Cloud, einen hochrelevanten Lead erfasst. Der potentielle Kunde zeigt für eine neue Produktionslinie großes Interesse an einer Drehmaschine aus Ihrem Haus und der zuständige Außendienstler vereinbart einen Termin mit den relevanten Entscheidern vor Ort. Schnell ist es soweit: Der Kunde ist überzeugt von Ihren Produkten und Services und hätte gerne ein konkretes Angebot.

Weit mehr als ein digitaler Katalog

In Ihrem Produktportfolio befinden sich aber für den benötigten Einsatzzweck mehr als 40 Maschinen mit zahlreichen optionalen Ausstattungsvarianten, die für den Kunden grundsätzlich in Frage kommen. An dieser Stelle tritt nun neben die Erfahrung Ihres Verkäufers eine moderne Configure-Price-Quote-Lösung als nahtlose Erweiterung des CRM-Systems. Auf seinem

Notebook kann der Außendienstler damit sofort neun besonders geeignete Maschinen identifizieren, die den Bedarf des Kunden erfüllen.

Aber das CPQ-Tool ist weit mehr als die digitale Entsprechung eines gedruckten Kataloges mit beiliegender Preisliste. Die produktspezifischen Vorteile jeder Maschine wie Bearbeitungsgeschwindigkeit oder Erweiterungsmöglichkeiten lassen sich sofort aufrufen, mit dem Bedarf des Kunden abgleichen und gegebenenfalls sofort individuell auf dessen Bedürfnisse konfigurieren.

Einfache Konfiguration von Produkten

Andere Komponenten wie beispielsweise leistungsfähigere Steuerungen oder alternative Baugruppen lassen sich mit wenigen Klicks hinzufügen und die entsprechende Preisberechnung erfolgt vollautomatisch. Auch Angebote über Leasing- oder Mietservices können über das CPQ-Tool angezeigt und sofort kalkuliert werden – egal wie das Endprodukt letztlich konfiguriert ist. Ihr Vertriebsmitarbeiter wird von dem Tool vom ersten Produktvorschlag bis zum verbindlichen Angebot geführt – und natürlich gibt es eine Zwischenstation bei den Service- und Instandhaltungsangeboten, die dem Kunden ebenfalls vorgeschlagen werden.

Neopost reduziert Fehlerrisiko

Neopost S.A. ist ein weltweit führender Anbieter von Lösungen für Postbearbeitung, Dokumentenmanagement und Datenqualität. Das Unternehmen hat Direktvertretungen in 29 Ländern, beschäftigt 5.900 Mitarbeiter und erzielt einen Jahresumsatz von rund 1 Milliarde Euro. Aufgrund einer umfangreichen und komplexen Produktliste und der Nutzung mehrerer Vertriebssysteme konnten Angebote von Neopost USA nicht intuitiv erstellt werden, waren oft ungenau oder sogar fehlerhaft und mussten deshalb mehrfach überarbeitet werden. Das kostete viel Zeit und minderte die Verkaufschancen. Neopost USA nutzt jetzt die Salesforce Sales Cloud als einzige Vertriebsplattform. Die darin nahtlos integrierte CPQ-Lösung* berücksichtigt bei der Angebotserstellung unterschiedliche Produktkonfigurationen und Preislisten sowie Rabatte und Aufschläge. Angebote werden jetzt aufgrund klarer Vorgaben und Prozesse automatisiert erstellt und der Verkaufszyklus dauert durch die äußerst niedrige Fehlerquote nicht mehr länger als unbedingt notwendig.

„Unser Ziel ist es, mit unseren Kunden optimal zu interagieren. Mit einer integrierten Vertriebslösung wie dieser ist es sehr einfach, alles zusammenzuführen.“

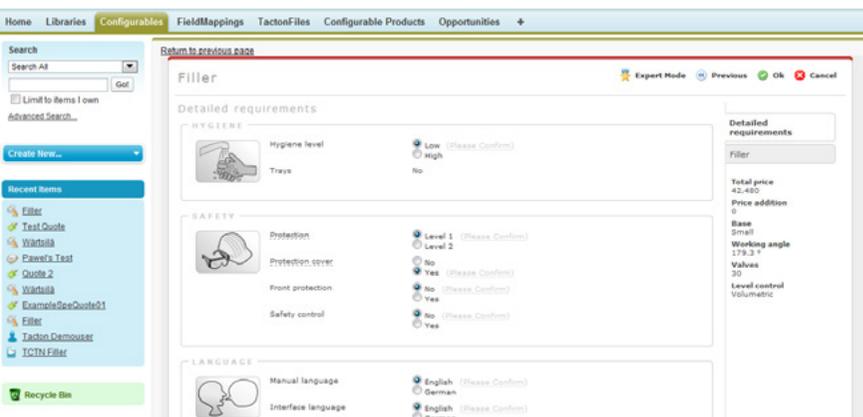
– **Steve Rakoczy**, Senior Vice President Operations & IT, Neopost USA

* *Apptus Success with Neopost (PDF)*

Auch Angebote über die Lieferung von Verbrauchsmaterialien wie Ausdrehköpfe und Bohrfutterkegel werden automatisch angezeigt und können sofort in das Gesamtangebot integriert werden.

Angebot und Preis sofort vor Ort

Der Kunde benötigt mehr als eine Maschine und verhandelt deshalb hart über den Preis? Auch dabei hilft die CPQ-Lösung, denn Mengenrabattmöglichkeiten lassen sich nach vorgegebenen Regeln sofort in die Kalkulation einbeziehen. Der letzte Schritt besteht dann nur noch im Ausdruck oder Versand



Individuelle Produktkonfiguration mit der CPQ-Lösung

des selbstverständlich im CPQ-Modul gespeicherten und jederzeit anpassbaren Angebotes – vor Ort und in Echtzeit mit verbindlichen und fehlerfrei kalkulierten Preisen und einem online mit Ihrer Fertigung abgeglichenem Lieferdatum. Der Kunde muss nicht Tage auf sein Angebot warten – und hat so weniger Zeit und Anlass, alternative Kostenvorschläge beim Wettbewerb einzuholen.

Scenario 2

Workflows vereinfachen komplexe Anforderungen

Im B2B-Geschäft sind Produkte wie Fertigungsanlagen oder Bearbeitungszentren in aller Regel komplex und modular aufgebaut und werden individuell für die Kunden konfiguriert. Und oft müssen verschiedene Maschinen sinnvoll miteinander kombiniert werden. Das stellt selbst erfahrene Vertriebsmitarbeiter vor besondere Herausforderungen. Umfangreiche

Produktkataloge mit zahllosen Variations- und Kombinationsmöglichkeiten kann niemand detailliert im Kopf haben. Wenn dann noch komplizierte Berechnungen mit unterschiedlichen Preislisten für verschiedene Kundengruppen hinzukommen, die in Excel-Tabellen vorliegen, wird es wirklich kompliziert und zeitaufwendig.

Automatisierte Abläufe bis zum Angebot

Ein Hersteller für Abfüllanlagen wird beispielsweise seinen Kunden in der Regel eine breite Produktpalette anbieten.

Wenn einer dieser Kunden zum Beispiel Nahrungsmittel abfüllen möchte, dann wird er unterschiedliche Anforderungen haben: Volumen und Vakuumfüller, Dosen-, Beutel- und Eimerabfüller, mit gravimetrischen Waagen oder Durchflussmengenzähler und vielen weiteren Detaillösungen und Varianten. Hier gerät die Produktkonfiguration und Kalkulation für den Vertriebler schnell selbst zur logistischen Herausforderung.

Je individueller die Abfüllanlage auf den Kunden zugeschnitten wird, desto höher ist auch die Wahrscheinlichkeit, dass ein komplexer Workflow angestoßen werden muss.

Domino Printing Sciences löst Excel-Tabellen ab

Domino Printing Sciences ist auf Produktion und Vertrieb von industriellen Codierungs- und Kennzeichnungsdruckern spezialisiert. Das Unternehmen setzt weltweit mit mehr als 2.200 Mitarbeitern rund 450 Millionen Euro um. Obwohl Domino bereits die Salesforce Sales Cloud eingesetzt hat, gab es ein externes System zur Angebotserstellung. Es basierte auf Excel-Tabellen, die ständig manuell überarbeitet und aktualisiert werden mussten. Das konnte so nicht weitergehen und das nordamerikanische Team von Domino implementierte deshalb ein CPQ-Tool* in seine cloudbasierte Vertriebslösung und nutzte es zwei Jahre lang sehr erfolgreich. Als man dann global nach einer entsprechenden Lösung suchte, entschied man sich für das gleiche Werkzeug, das problemlos auf die individuellen Anforderungen der nationalen Vertriebs-Teams angepasst werden konnte. Das wichtigste Kriterium bei der Auswahl war die Benutzerfreundlichkeit und die nahtlose Integration in die Sales Cloud. Die Domino-Vertriebsteams sind nun in der Lage, mit wenigen Klicks in kürzester Zeit komplexe Angebote zu erstellen – auch von unterwegs.

„Früher brauchten wir 30-45 Minuten für ein Standardangebot, jetzt nur noch 5-10 Minuten. Eine große Zeitersparnis für alle unsere Vertriebsteams auf der ganzen Welt.“

– **Avril Kirwan**, Global Project Manager for Salesforce, Domino Printing Services

* *SteelBrick Delivers CPQ on a Global Scale (PDF)*

Die Entwicklungsabteilung muss einbezogen werden und eventuell selbst Angebote für einzelne Komponenten einholen, die extern zugekauft werden sollen. Die Fertigung steuert den voraussichtlichen Liefertermin bei. Und meist ist auch eine Prüfung und Freigabe des Angebots durch den Vertriebsleiter oder den Geschäftsführer erforderlich.

relevanten Informationen versorgt werden. Und umgekehrt fließen die Angebotsdaten ohne Medienbruch in Buchhaltung, Arbeitsvorbereitung oder Produktionsplanung und -steuerung. Der korrekte Preis wird nach festgelegten Regeln automatisch generiert und die Prüfung und Genehmigung des Angebotes ist nur noch eine Formsache.

Automatisierter Workflow zur Angebotsfreigabe

Der Schlüssel zum ERP-System

In der Regel muss bei einer solchen Angebotserstellung auf Informationen aus unterschiedlichen Quellen zugegriffen werden, etwa dem ERP-System. Doch dort liegen die Daten meist in abgeschlossenen Silos und es ist nur schwer an sie heranzukommen. Eine CPQ-Lösung als Erweiterung des CRM-Systems ist hier der „Schlüssel“ zum Öffnen der Datensilos.

Denn über die Schnittstellen zwischen ERP- und CRM-System kann auch die Configure-Price-Quote-Software mit den

Vereinfachtes Up- und Cross-Selling

Bei derart komplexen Anlagen ist auch das Up- und Cross-Selling eine weitere Herausforderung: Sie als Produzent haben vermutlich auch passende Anlagen für den Gebinde- und Palettentransport oder Etikettierungsanlagen im Angebot, die wiederum individuell und variantenreich konfiguriert werden müssen. Eine moderne CPQ-Lösung macht sich hier schnell bezahlt – denn sie kann den Prozess von der Konfiguration über die Preisfindung zum verbindlichen Angebot erheblich beschleunigen und hat auch gleich mögliche zusätzliche Verkaufschancen immer im Blick.

Die CPQ-Lösung hat mögliche Zusatzangebote an den Kunden immer im Blick

Globalfoundries beschleunigt den Vertriebsprozess deutlich

Der weltweit tätige **Chiphersteller Globalfoundries**, der in Dresden das größte Halbleiterwerk Europas betreibt, erreicht mit der Kombination aus Salesforce Sales Cloud und zwei Apps für CPQ* und Vertragsmanagement eine Steigerung seiner operativen Effizienz von rund 20 %. Ein Vertragsabschluss beginnt bei dem Auftragsfertiger in der Regel mit einem Non-Disclosure Agreement (NDA). Mit Hilfe des automatisierten Contract Managements im CRM-System kann ein solches Geheimhaltungsabkommen heute innerhalb von zwei Stunden unterzeichnet werden, statt wie früher zwei oder drei Wochen lang E-Mails und Excel-Tabellen hin- und herschicken zu müssen. Auch die Konfiguration der Produkte erfolgt nun schneller, genauer und kontrollierter. Die integrierte CPQ-Lösung nutzt das gespeicherte Ingenieurwissen und Fertigungshandbücher, um den Kunden über ein Konfigurationstool in einem gesicherten Webportal die exakte Festlegung ihrer Anforderungen und deren Abgleich mit den vorhandenen Produktionsmöglichkeiten zu bieten. Das reduziert Fehlerquellen, die in der kostenintensiven Halbleiterindustrie schnell zu Verlusten in Millionenhöhe führen können.

* *Apptus Success with Globalfoundries (PDF)*

Studie weist Nutzen nach: Zeit ist Geld

Die Marktforscher der Aberdeen Group haben Ende 2014 in einer umfangreichen Studie¹ den Nutzen von in cloudbasierten CRM-Systemen integrierten CPQ-Lösungen nachgewiesen. Denn die Vertriebsmitarbeiter in vielen Fertigungsunternehmen verbringen heute mehr Zeit mit der Angebotserstellung als mit dem eigentlichen Verkauf. Kostenvoranschläge können laut der Studie sehr zeitaufwendig sein – vier Tage bis zu einer Woche bei besonders komplexen Produktangeboten.

Der Vertriebszyklus ist zu lang

Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter weniger Abschlüsse erzielen und geringeren Umsatz generieren, obwohl Sie Ihren Katalog ständig um neue Produkte erweitern, kann das einen einfachen Grund haben: Ihre Mitarbeiter verwenden zu viel Zeit für das Erstellen von Kostenvoranschlägen und Angeboten. Mit einer ins CRM-System integrierten CPQ-Lösung - so die Untersuchung - reduziert sich der Vertriebszyklus um 28 Prozent. Der Abstimmungsaufwand mit anderen Abteilungen sinkt um 18 Prozent. Und die Erfolgsquote der Angebote liegt insgesamt um 30 Prozent höher.

Fehler kommen Sie teuer zu stehen

Bei der manuellen Angebotserstellung treten häufig Fehler auf, die später sehr teuer werden können – für Sie und Ihre Kunden. Im schlimmsten Fall führen sie sogar dazu, dass ein Deal bereits vor der Unterschrift platzt.

Laut der Aberdeen-Studie reduzieren CPQ-Systeme das Fehlerrisiko um bis zu 40 Prozent. Mühsame und viel Aufmerksamkeit erfordernde Aufgaben werden damit automatisiert. Das spart im Zweifelsfall viel Geld, vermeidet Ärger mit den Kunden und gibt den Mitarbeitern mehr Zeit für den Verkauf.

Margen werden durch Rabatte gefährdet

Beim Erzielen von Abschlüssen ist die Möglichkeit, einen Rabatt anzubieten, oft sehr hilfreich. Wenn Ihr Produktmix jedoch komplex ist, können Ihre Verkäufer nicht jedes Produkt kennen, geschweige denn deren jeweilige Margen. Das kann dazu führen, dass zu hohe Rabatte gewährt werden, die dann Ihre Gesamtmarge schmälern – vor allem bei komplexen, gebündelten Verkäufen. Das ist keine böse Absicht, aber trotzdem ärgerlich. Mit einem CPQ-System können Sie Regeln festlegen, die verhindern, dass Rabatte eine bestimmte Margengrenze unterschreiten – jeweils bezogen auf die in einem Abschluss enthaltenen Produkte.

¹ Aberdeen Group: *CONFIGURE / PRICE / QUOTE: BETTER, FASTER SALES DEALS ENABLED*, September, 2014

Unternehmen, die CPQ-Lösungen einsetzen, erreichen im Gegensatz zu Nicht-CPQ-Nutzern durchschnittlich *:

17 %

höhere Lead-Konversionsrate

28 %

kürzere Vertriebszyklen

36 %

verbesserte Zielerreichung der Sales-Mitarbeiter

49 %

höheres Auftragsvolumen

105 %

höhere Auftragsvolumen durch Cross-Selling

* *Tackling the last sales mile: Aberdeen promotes configure price quote as a sales effectiveness tool*

Salesforce-Partner mit passenden CPQ-Angeboten

Die Integration von Vertriebsautomatisierung, E-Commerce-Anwendungen, CPQ-Software und Marketing-Tools in einer einzigen Salesforce Inquire-to-Order Lösung ermöglicht die raschere Kundengewinnung und kanalübergreifende Interaktion jederzeit, überall und unterschiedlichen Endgeräten. Auch komplexe Verkaufsprozesse lassen sich so vereinfachen und beschleunigen: Von der ersten Leaderfassung über den gesamten Angebotsprozess bis hin zum Vertragsabschluss – alles auf einer einzigen Plattform und ohne Medienbrüche.

Die Salesforce Sales Cloud ist weltweit die Nr. 1 unter den Vertriebslösungen. Mehr als 100.000 Anwender rund um den Erdball bestätigen einen entscheidenden Produktivitätssprung durch den Einsatz der Sales Cloud. Sie erreichen damit mehr Leads, verkürzen die Zeitspanne bis zum Abschluss, steigern die Leistung Ihres Vertriebsteams und haben jederzeit den 360-Grad-Blick auf alle Vertriebsaktivitäten und Kunden.

Bei den CPQ-Lösungen arbeitet Salesforce mit verschiedenen Partnern zusammen, die im App Exchange für jedes Kundenbedürfnis das optimale Tool anbieten. Beispielsweise:

APTTUS

Apttus „Quote-to-Cash“ ist eine vollständige Suite von CPQ-CLM-Billing-Tools für die Salesforce-Plattform. Es kann alleine oder in Verbindung mit ergänzenden Tools wie „Produktkonfiguration“ (Preisfindung), „Vertragsmanagement“ oder „Abrechnungsmanagement“ integriert werden, um Nutzer der Salesforce Sales Cloud während des gesamten Verkaufszyklus zu unterstützen.

Des Weiteren ermöglicht es Apttus, Unternehmen Microsoft Office Daten aus dem Excel und Word mit Salesforce zu verknüpfen. Apttus entwickelt das Tool ständig nach den Anforderungen der Kunden weiter. apttus.com/solutions/quote-to-cash/



CallidusCloud

Configure-Price-Quote (CPQ) von CallidusCloud ist mehr als nur eine Automatisierungslösung für technisch und kommerziell valide Angebote. Voll integriert in Salesforce und die Salesforce App Cloud und durch Anbindungen an alle weiteren Datenquellen für Produkte und Services ist die Datenqualität und -Integrität sicher gestellt. Ihre Ziel-Marge wird gesichert und durch hinterlegte kommerzielle und technische Regelwerke werden fehlerfreie Angebote in höchster Qualität mit automatischer Dokumentenzusteuern in einem Bruchteil der bisherigen Zeit erstellt. Ob Laptop, IOS Tablet oder iPhone, CPQ ist dafür ausgelegt, dass es zu 100% vom Kunden betrieben und gepflegt wird. calliduscloud.com/product/configure-price-quote

PROS

PROS Smart CPQ automatisiert den Configurations-, Pricing- und Quotingprozess und unterstützt damit Ihr Vertriebsteam im Handumdrehen korrekte und auf die jeweilige Kundensituation maßgeschneiderte Lösungen zusammenzustellen. Gemeinsam mit der integrierten, datenbezogenen Pricing Guidance von PROS und der Integration in die Salesforce Sales Cloud wird Ihre CRM-Investition zu einem Umsatz- und Gewinnmotor. pros.com/products/smart-cpq/



STEEL BRICK

Mit **SteelBrick CPQ** lässt sich fast jede Konfiguration von Produkten und sowie deren Einschränkungen mit Hilfe von Regelwerken abbilden – bei absolut uneingeschränktem Auftragsvolumen bis hin zu komplexen Fertigungsanlagen. Umfangreiche Rabattsysteme können ebenso berücksichtigt werden wie bestehende Verträge und es ist möglich, SteelBrick selbst zu implementieren und äußerst schnell einsatzbereit zu machen. Seit der erfolgreichen Übernahme von Steelbrick am 1. Februar 2016 ist das auf Salesforce basierende Steelbrick CPQ ein integraler Bestandteil der Sales Cloud. Lightning wird damit zur ersten wirklich umfassenden Vertriebsplattform, die buchstäblich alles bietet, einschließlich Lead-to-Cash und effektiver Vertriebsunterstützung. Sales Mitarbeiter können Abschlüsse dadurch schneller – und zwar auf die von ihnen bevorzugte Art und Weise unter Dach und Fach bringen. steelbrick.com



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM



Blog



Facebook



Twitter



LinkedIn



Xing

salesforce.com Germany GmbH, Erika-Mann-Str. 63, 80636 München, Deutschland.

www.salesforce.com/de

© Copyright 2000-2016 salesforce.com, inc. Alle Rechte vorbehalten.