

Anwenderbericht



Merlin CPQ

Komplexe Produkte einfach verkaufen



Potenziale im

Mittelstand erschließen

Die Erstellung eines Kundenangebots für eine technische Anlage kann sich über Tage oder Wochen hinziehen. Der Maschinenbauer Herbold Meckesheim jedoch entscheidet sich für einen 50 Prozent schnelleren Angebotsprozess. Merlin CPQ hilft dabei, die Konfiguration von komplexen Produkten zu vereinfachen und somit die Vertriebsabteilung und Technik nachhaltig zu entlasten.

Der Maschinenbau ist einer der wichtigsten Pfeiler der deutschen Wirtschaft. Diese Spezialisten sind als sogenannte „Hidden Champions“ nicht selten Weltmarktführer in ihrem Bereich. Je komplexer dabei die technischen Anlagen sind, desto zwingender ist es im heutigen, globalisierten Marktumfeld, individuell auf den Kunden zugeschnittene Produkte und Anlagen anzubieten. Dabei erwartet der Kunde trotz der gestiegenen Komplexität ein zeitnahes Angebot. Die Abstimmungsprozesse zwischen Technik und Vertrieb werden jedoch mit jeder Variante anspruchsvoller und komplizierter, die Aufwände steigen. Gerade im technischen Mittelstand sind kundenspezifische Produkte immer stärker gefragt. Hand in Hand gehen damit eine wachsende Komplexität der Produkte und der Produktpalette sowie gestiegene Kundenerwartungen.

Aus diesem Grund und um der hohen Komplexität im Vertrieb zu begegnen, hat der führende Hersteller von Maschinen im Bereich Zerkleinerung Herbold Meckesheim GmbH den Produktkonfigurator Merlin CPQ eingeführt. „Mit dem Konfigurator von CAS Merlin wird eine völlig neue Verbindung zwischen Kunde, Vertrieb und technischem Produktwissen hergestellt. Wir können in kürzerer Zeit viel mehr Angebote erstellen und dabei noch präziser auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen.“, fasst Andrea Waizenegger, zuständige Produktmanagerin bei Herbold Meckesheim, den Mehrwert der neu eingeführten Softwarelösung zusammen.



Branche

Maschinenbau

Ziele/Anforderungen

- Abbildung einer großen Anzahl komplexer Regeln
- Schnellerer und spezifischer Angebotsprozess
- Bündelung des Expertenwissens in einer zentralen Software
- Ausgabe von Stücklisten und Angeboten passend zur gewählten Produktkonfiguration

Nutzen und Vorteile

- Schnittstellen zu CRM- und ERP-System
- Produktkonfiguration und CRM aus einer Hand ist ein klarer Vorteil
- Durch Standardprodukte können Produktionskapazitäten effizienter genutzt werden

Potenziale erschließen – optimierte Angebotserstellung für den Mittelstand

Vor dieser Einführung war der Prozess der Angebotserstellung bei Herbold stark durch hohe Personalaufwände charakterisiert. Nachdem eine Kundenanfrage eingegangen war, wurden die Spezifikationen und das Angebot in mehreren Sitzungen erarbeitet, bei denen jeweils über mehrere Stunden bis zu acht Mitarbeiter anwesend sein mussten. Am Ende standen zwar die benötigten Dokumente, der Kunde hatte aber schon mehrere Tage auf das Angebot gewartet und die Mitarbeiter waren gebunden.

„Als wir errechneten, dass mindestens die Hälfte des enormen Personalaufwands bei der Angebotserstellung und Produktkonfiguration von Merlin CPQ übernommen werden kann, wurde uns auch die wirtschaftliche Dimension einer solchen Softwareeinführung bewusst.“, erinnert sich Roland Tasca, Leiter IT und Kommunikation bei Herbold Meckesheim.

Doch nicht nur der Angebotserstellungsprozess spiegelt die Komplexität der Produkte von Herbold Meckesheim wider, auch die Produktionsprozesse sind hochkomplex. Durchschnittlich vergingen von der Kundenanfrage bis zur Auslieferung einer individuell produzierten Anlage bei Herbold neun Monate. Eine Zeitspanne, die in einem intensiven Wettbewerbsumfeld schnell zum Nachteil wird. Von der Einführung von Standardprodukten versprach man sich somit eine deutliche Entlastung der Produktion, der Materialwirtschaft und der Lagerhaltung. Trotz der begrenzten Produktionskapazitäten sieht man im Unternehmen weitere Wachstumspotenziale.

„Mithilfe von Standardprodukten können unsere Produktionskapazitäten viel effizienter genutzt werden, ohne dabei die individuellen Bedürfnisse der Kunden aus den Augen zu verlieren.“, führt Andrea Waizenegger aus. Aufgrund der Komplexität der produzierten Anlagen zum Kunststoffrecycling und zur Zerkleinerung war die Standardisierung nur mit Hilfe einer Produktkonfigurationssoftware zu erreichen. Die Vorteile von standardisierten Produkten lagen dabei auf der Hand: Eine schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter, ein roter Faden im Verkauf, keine Fehler in der Spezifikation der Standard-Anlage und die Möglichkeit preislich konkurrenzfähig zu bleiben.

Individuelles Einführungsprojekt

Zur Vorbereitung der Einführung eines Produktkonfigurators wurde bei Herbold Meckesheim zuerst eine Analyse des Ist-Zustands vorgenommen. Es wurden unterschiedliche und umfangreiche Analysen durchgeführt und Daten im Zusammenhang mit der Angebotserstellung und der Produktion erhoben. Dabei standen Fragen im Mittelpunkt wie: Wer verfügt über das Know-how bezüglich des Zusammenbaus der Maschinen? Wer erstellt das Angebot? Wer definiert und analysiert die Anforderungen des Kunden? Von wem und wie werden die entsprechenden Stücklisten und Bauanleitungen erstellt?

Merlin CPQ

Projektdaten

- ▶ Einsatz von CRM Cas genesisWorld und Merlin CPQ
- ▶ Seit 2013 im Produktmanagement und Vertrieb im Einsatz

Kunde

- ▶ Herbold Meckesheim GmbH
www.herbold.com
- ▶ Das familiengeführte Unternehmen ist einer der führenden Hersteller von Maschinen im Bereich Waschanlagen und Feinmahlung von Kunststoffen

Merlin CPQ

- ▶ Modulare Konfigurationslösung
- ▶ Passgenaue Unterstützung von Vertriebsprozessen
- ▶ Zentrale Speicherung des Produktwissens für optimale Wissenstransparenz

Schnell wurde dabei klar, dass die benötigten Informationen bei vielen verschiedenen Personen liegen und darüber hinaus in unterschiedlichen Formen – meist in Excel-Tabellen und teils im ERP – vorlagen. Es wurde von der Geschäftsführung folglich beschlossen, dass diese - eigentlich ja zusammengehörigen Informationen - in einem System zusammenfließen sollen.

Dementsprechend hoch waren die Erwartungen und Ziele von Herbold Meckesheim an die Einführung einer Konfigurationssoftware – der zeitliche Aufwand bei der Angebots-erstellung sollte sich um mindestens 50 Prozent verringern.

Das Wissen der Experten der Firma muss in der Software gebündelt werden. Dadurch sollte die Firma nicht nur unabhängig werden von krankheitsbedingter Abwesenheit oder dem Ausscheiden einzelner Mitarbeiter aus dem Unternehmen, sondern man erwartete sich vor allem eine drastische Verkürzung bei der Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter.



Auch die bisher nicht existierende Integration in andere von Herbold Meckesheim genutzte Software sollte realisiert werden. Dabei war das Vorhandensein einer Schnittstelle zum bestehenden ERP-System INFOR essenziell bei der Auswahl einer Software. Um die Pflege von Kundendaten und Kundenbeziehungen im Allgemeinen zu erleichtern, sollte darüber hinaus ein Customer Relationship Management (CRM)-System eingeführt werden, welches eine Schnittstelle zur Produktkonfigurationssoftware besitzt. Dadurch sollten die Kundeninformationen effizient mit den Produktdaten verknüpft werden. Auch bei der Dauer der Einführung der neuen Softwaresysteme setzte sich Herbold Meckesheim ein ehrgeiziges Ziel. „Innerhalb eines Jahres sollte ein signifikanter Teil unserer komplexen eigenen Produktstrukturen in der Software fertig abgebildet sein.“, erinnert sich Roland Tasca.

Individuelles Einführungsprojekt

Als Partner für diese Herausforderung entschied sich Herbold für die CAS Software AG, ein Unternehmen, welches großen Wert auf langjährige Partnerschaft mit seinen Kunden legt. Bereits seit 25 Jahren vertrauen mittelständische Unternehmen der CAS. Merlin CPQ überzeugt Anwender, Vertriebsmitarbeiter und Management auf allen Anforderungsebenen. So verfügt die CAS als europäischer Marktführer im Bereich CRM-Software über die Fähigkeit der direkten Integration von Kundendaten aus Merlin CPQ in die hauseigene CRM-Lösung CAS genesisWorld.

„Die Möglichkeit, CRM und Produktkonfiguration aus einer Hand zu erhalten bot sich sonst nirgendwo und liefert uns einen unschätzbaren Mehrwert.“, fasst Andrea Waizenegger zusammen.

Doch welche weiteren Faktoren führten maßgeblich zur Entscheidung für Merlin? Als größter Vorzug wird bei Herbold Meckesheim die Möglichkeit der grafischen Modellierung des Produktwissens angesehen. Dabei können Abhängigkeiten zwischen Produktbestandteilen und -komponenten per Drag and Drop modelliert werden – statt in einer umständlichen Programmier- oder Regelsprache. Somit ist das Programm nicht nur intuitiv, sondern kann von den zuständigen Produktmanagern nach sehr kurzer Einarbeitungszeit bedient werden. „Die grafische Modellierung erlaubt eine schnelle Einarbeitung und eine transparente Darstellung auch von komplexen Zusammenhängen.“, betont Andrea Waizenegger.



» Es war völlig ausreichend, die Modellierung einmal gezeigt zu bekommen. Danach kann man auch komplexe Produkte selber im Handumdrehen modellieren. «

Andrea Waizenegger, Produktmanagerin
Herbold Meckesheim GmbH

Variantenreiche Produkte in Produktion und Vertrieb

Der Mehrwert durch die Schnittstelle zur ERP-Software von Infor zeigt sich vor allem in der automatischen Generierung von Stücklisten. Somit wird nicht nur die Produkt-konfiguration beschleunigt sondern auch die nachfolgenden Prozesse, wie die Kommissionierung. Alleine eine Woche dauerte die Erstellung einer Stückliste bisher – mit Merlin CPQ sind die Listen bereits vorbereitet und müssen nur noch von einem Mitarbeiter kurz kontrolliert werden.

Auch die Vertriebsmitarbeiter werden deutlich entlastet. Die Web-Oberfläche ermöglicht eine übersichtliche und schnelle Erstellung von Produktkonfigurationen, auch im Kundengespräch. Die dort erstellten oder vorbereiteten Konfigurationen können im CRM System hinterlegt werden und stehen somit jedem beteiligten Mitarbeiter zur Verfügung. „Auch die Dokumentengenerierung bei der Angebotserstellung übernimmt Merlin CPQ – so können wir viel schneller Angebote erstellen, völlig ohne Rückspracheaufwände.“, betont Roland Tasca.

Learning by doing – das Merlin Starterpaket

Aus langjähriger Projekterfahrung empfahl die CAS, das Projekt mit einer Reihe gemeinsamer Workshops zu starten. In diesen Workshops wurden gemeinsam mit Herbold Mitarbeitern erste Modellierungen von Produkten vorgenommen. Schon bald nach Beginn der ersten Workshops konnten die Mitarbeiter selbstständig die Modellierung fortsetzen und Anpassungen vornehmen.

Die Erkenntnisse dieser gemeinsamen Work-shops in der Prototyp-Phase gingen für Herbold Meckesheim weit über die reine Anwenderschulung hinaus. „Wir konnten durch die Workshops exzellent intern die Komplexität und die Aufwände kommunizieren, die diese Software-Einführung mit sich bringen würde. Auch die Vorteile und die Einsparpotenziale wurden sehr schnell offen-sichtlich.“, erinnert sich Roland Tasca an die Vorteile des Merlin Starterpakets. Dieses beinhaltete neben den Workshops auch die Auslieferung eines ersten lauffähigen Systems durch die CAS Software AG. „Da uns direkt der volle Funktionsumfang von Merlin CPQ zur Verfügung stand, war der Konfigurator vom ersten Tag an für uns greifbar.“, fährt Roland Tasca fort.

Fazit

Auch für die Projektarbeit finden die Mitarbeiter auf beiden Seiten nur lobende Worte. „Das Projekt mit Herbold Meckesheim hat uns viele Erkenntnisse über unser Produkt gebracht. Wir haben erkannt, wie wertvoll unser Konfigurator für den technischen Mittelstand ist und welche Potenziale wir gemeinsam mit mittelständischen Unternehmen in ihren Abläufen heben können.“, resümiert Projektleiter Torsten Biskup von der CAS Software AG.

„Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern Herrn Biskup und Herrn Wirbatz auf Seiten der CAS war stets sehr angenehm. Wir fühlten uns zu jeder Zeit sehr gut betreut und die schnelle Reaktion bei Nachfragen trug zu einer reibungslosen Kommunikation bei. Wir würden uns jederzeit wieder für Merlin CPQ und die CAS Software AG entscheiden.“, pflichtet Andrea Waizenegger ihm bei.

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema Konfiguration im Maschinenbau:

Telefon: +49 721 9638-901

E-Mail: merlin@cas.de

www.cas-merlin.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5

