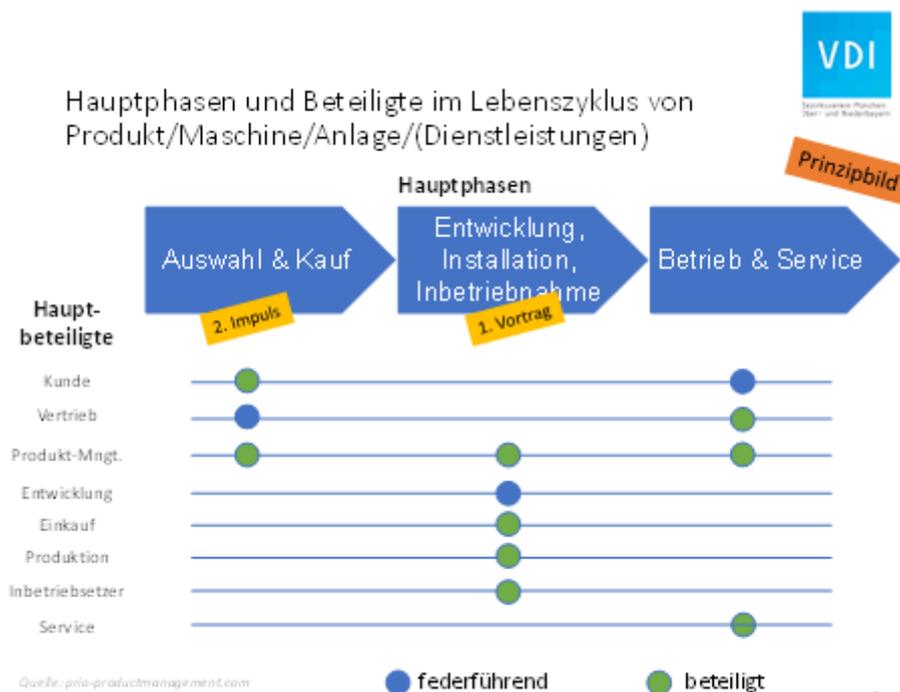


## Internetvertrieb im B2B-Bereich?

**Die meisten Benutzer von Onlineshops sind im privaten Umfeld schon seit Jahren mit der Nutzung von Konfiguratoren z.B. beim Einkauf von Waschmaschinen, Autos oder Ski vertraut. Lässt sich dieses aus dem Consumerbereich bekannte Konzept auf Investitionsgüter bzw. B2B übertragen und welche Chancen und Risiken sind zu beachten? Diesen Fragen ging der Arbeitskreis Technischer Vertrieb und Produktmanagement am 21.10. in einer rege besuchten Veranstaltung nach und kam zu einer zwiespältigen Erkenntnis.**

### Zwei Konfiguratoren mit unterschiedlichem Fokus

Zur Einstimmung der ca. 30 Teilnehmer auf das Thema dienten zwei Erfahrungsberichte aus den Bereichen Maschinenbau und Engineering-Dienstleistungen, vorgetragen von Klaus Gessner (ehemals Mitarbeiter eines deutschen Spritzgussmaschinen-Herstellers) und Larissa Gierl (Fa. Enders).



Während sich der recht breit angelegte Vortrag von Hr. Gessner auf seine Erfahrungen beim Aufbau und Betrieb eines CAS/ERP-Konfigurators (CAS: Computer Aided Selling, ERP: Enterprise Resource Planning) konzentrierte, berichtete Frau Gierl in ihrem Impulsvortrag u.a. über die Definition von Zielgruppen für einen eher kundennahen CAS-Konfigurator.

Folgende Themen standen jeweils im Mittelpunkt der beiden abwechslungsreichen, unterhaltsam vorgetragenen und informativen Vorträge:

Vortrag über einen CAS/ERP-Konfigurator für Spritzgussmaschinen

## Überblick

	Vertriebsstruktur und Produkte am Beispiel KMT IMM
	Der Zwang zu handeln, Herausforderung und Chance
	Ein möglicher Lösungsweg
	Das Ergebnis - beispielhaft
	Erfahrungsaustausch und Diskussion

Quelle: GI-Industrieberatung

Seite 8

Impulsvortrag über Motivation und Zielgruppe eines Online-Konfigurators, CAS-zentriert, für Engineering-Dienstleistungen



1. Allgemeines
2. Vertriebskonzept
  - Werdegang
  - Buyer Persona Profile enders
  - Konfigurator
  - Warum?
3. Internetvertrieb
4. Zusammenfassung

### **Treiber: Transparenz und Geschwindigkeit in der Angebotserstellung**

Als verbindendes Element zwischen beiden Vorträgen wurde schnell klar, dass bei beiden Lösungen die Erhöhung der Transparenz sowie die Beschleunigung der Angebotserstellung als wesentliche Motivation im Vordergrund standen - allerdings für unterschiedliche Zielgruppen und mit unterschiedlichem Detaillierungsgrad:

## **CAS- vs. ERP-Konfigurator?**

Der CAS-Konfigurator soll primär von enders-Kunden über das Internet bedient werden, um aus einer überschaubaren Anzahl von Konfigurationsparametern eine maßgeschneiderte Dienstleistung zusammenzustellen. Der kombinierte CAS/ERP Konfigurator hingegen wird primär von Experten von KrausMaffei bedient, um mittels eines vordefinierten Baukastens aus mehreren hundert Konfigurationsparametern eine baubare und bepreiste Anlage zu erstellen. In vielen Fällen sind über die vordefinierten Elemente hinaus noch individuelle Anpassungen festzulegen und mit kundenspezifischem Engineering umzusetzen.

### **Nutzer des Konfigurators kennen**

In beiden Anwendungsfällen ist ein tiefgehendes Verständnis der jeweiligen Nutzergruppen essenziell und kann z.B. -wie von Frau Gierl gezeigt- über die systematische Definition von Buyer Personas geschaffen werden. Dabei werden ausgehend von einer Markt Betrachtung die wesentlichen Rollen während des Angebotsprozesses identifiziert und hinsichtlich ihrer Position, Aufgaben, Prioritäten etc. beschrieben. Mit diesem Verständnis können die Inhalte sowie das look & feel des Konfigurators so aufgebaut werden, dass die Buyer Persona(s) optimal angesprochen werden.

Neben diesen eher prozessual wichtigen Aspekten wurde deutlich, dass auch aus technischer Sicht je nach Zielstellung unterschiedliche Anforderungen hinsichtlich der Durchgängigkeit vom Kundenwunsch bis in die Stückliste des Produktes zu berücksichtigen sind. Dabei wird zwischen der Konfiguration in der Merkmalswelt und der Sachnummerwelt unterschieden.

### **Merkmalswelt und/oder Sachnummerwelt**

Für das Konfigurieren in der kundennahen Merkmalswelt (CAS orientierte Konfiguratoren) sind mit vergleichsweise überschaubarem Aufwand in erster Linie applikationsspezifische Parameter wie Anlagendurchsatz, Umgebungstemperatur etc. zu spezifizieren. Eine Konfiguration in der Sachnummerwelt (ERP orientierte Konfiguratoren) erfordert hingegen den detaillierten Umgang mit deutlich mehr technischen Konfigurationsparametern (z.B. Drehmoment, Leistung etc.), so dass die korrekten Bauteilvarianten in einer ERP-Stückliste zusammengestellt werden können.

In einer durchgängigen Konfigurationslösung (CAS/ERP) werden die Parameter aus der Merkmalswelt automatisch und lückenlos in die Parameter der Sachnummerwelt überführt, so dass manuelle Fehler vermieden und Zeitaufwand reduziert wird.

### **Applikationswissen, Produktstruktur und Change-Management sind der Schlüssel**

Als wesentliche Enabler für den effizienten Aufbau jeglicher Konfiguratorlösungen wurden ein fundiertes Verständnis der Kundenapplikationen, die Existenz einer modular aufgebauten Produktstruktur sowie die Begleitung des Vorhabens durch ein breit angelegtes Change-Management-Programms angemahnt.

Ersteres sorgt für den Aufbau einer schlanken, kundenorientierten Merkmalswelt, die den Kunden nicht überfordert. Zweiteres stellt sicher, dass die in der Merkmalswelt definierten Varianten aus einem überschaubaren, vordefinierten und flexibel kombinierbaren Bauteile-/Modulvorrat bedient werden können. Letzteres schließlich ist essenziell, um alle Unternehmensfunktionen mit auf den Weg zunehmen, der von einer auftragsspezifischen Einzelentwicklung (Engineer to Order, ETO) zu

einer vorgedachten -aber immer kundenorientierten- Produktkonfiguration (Configure to Order, CTO) führt.

In der auf die Vorträge folgenden Diskussion wurden einzelne Aspekte wie der notwendige Zeitaufwand, die genauen Ziele des Managements, die Einsatztauglichkeit und Akzeptanz der Konfiguratoren und vieles mehr diskutiert, auf die hier aber nicht weiter eingegangen wird - potenziell werden diese Themen im Blog hier weiter vertieft. Das Fazit aus den Vorträgen und der Diskussion konnte jedoch wie folgt verdichtet werden:



## Zusammenfassung und Ausblick

- Konfiguratoren für B2B existieren im Internet bereits heute für den Maschinen- und Anlagenbau
- Es bestehen allerdings große Unterschiede hinsichtlich des Tiefgangs bei der Einstellung von Konfigurationsparametern und den Bedienern (interne Experten vs. externe „Laien“)
- Stand heute sind lediglich Produkte mit geringer Komplexität in online-Konfiguratoren verfügbar – wobei es vereinzelt Prototypen für komplexere Produkte geben soll
- Vor dem Entwurf einer Konfigurationslösung sollte die Zielgruppe/Bediener und deren Bedürfnisse klar umrissen sein
- Jegliche Einführung von Konfigurationslösungen greift in nahezu alle Unternehmensbereiche ein und muss in ein Change Management Programm eingebettet sein
- Grundlage für ein effizientes Konfigurieren ist tiefgehendes Applikationswissen und die Existenz einer modularen Produktstruktur, so dass einzelne Produktfeatures einfach hinzugefügt/entfernt werden können
- Häufig wird der primäre Nutzen des Konfigurierens im B2B-Bereich in der Beschleunigung und Fehlerreduktion bei der Angebotserstellung gesehen – Kosteneinsparungen werden dabei durch die Vermeidung von unnötigen Produktfeatures erzielt

Potenzielle  
Folgethemen

Funktionsorientierung, Change Management in komplexen  
Projekten, Modularisierung, Modulroadmaps