

Auftragsabwicklung digitalisieren durch Produktkonfiguratoren

Dr. Dietmar Albertz

Für immer mehr Unternehmen stellen Configure Price Quote Systeme (CPQ) das Mittel der Wahl dar, um die Komplexität ihrer Auftragsabwicklungsketten durch Digitalisierung zu beherrschen. In der Praxis bleiben jedoch zahlreiche Integrationsprojekte von Produktkonfiguratoren weit hinter den Erwartungen zurück. Doch wie sollten Sie vorgehen, damit Ihr Vorhaben gelingt?

Ziele moderner CPQ-Lösungen

Moderne Produktkonfiguratoren oder auch Anlagen- bzw. Lösungskonfiguratoren können in hohem Maße dazu beitragen, komplexe Auftragsabwicklungen zu vereinfachen und zu digitalisieren. Die zahlreich vorhandenen CPQ-Lösungsanbieter und -Systemintegratoren versprechen, die gesamte Auftragsabwicklungskette hiermit entscheidend beschleunigen und anfallende Prozesskosten erheblich senken zu können.

Gleichzeitig soll die Kundenzufriedenheit erhöht werden (Abb. 1). Potenziale liegen nicht nur vorne im Angebotsprozess (configure-to-order), sondern ebenfalls in der Kette dahinter (order-to-delivery). Aber so einfach ist es nicht: Statistiken belegen, dass etwa 30 % der Konfigurator-Integrationsprojekte entweder schon bei der Einführung scheitern oder im späteren Verlauf nach der Realisierung ihre Ziele nicht erreichen (ca. 50 %).

Abb. 1: Wesentliche Ziele, die mit einer CPQ-Systemintegration verbunden werden



Ziele einer Configure Price Quote Lösung (CPQ)



Auftragsabwicklung
beschleunigen



Prozesskosten
senken



Kundenzufriedenheit
erhöhen

Markt

↓ Anforderungen

↑ Lösungen

Konfigurationsräume gestalten:



Abb. 2: Dreistufiges Vorgehen „Konfigurationsräume gestalten“

Gut geplant ist halb gewonnen

Die Systemintegration einer CPQ-Lösung muss insbesondere aus der Perspektive des Komplexitätsmanagements sauber durchdacht und geplant werden. Nur dann gelingt es, zu den etwa 20 % der Unternehmen zu gehören, die eine CPQ-Systemintegration erfolgreich realisieren.

Im ersten Schritt der Planung stehen strategische Überlegungen zu Ziel und Nutzen des Configurators im Vordergrund. Schließlich stellt die Einführung eines Configurators zunächst mal eine nicht unerhebliche Investition dar. Eine Investition, die sich am Ende über die resultierenden Aufwands- und Kosteneinsparungen in der Auftragsabwicklung auch amortisieren muss.

Im zweiten deutlich aufwändigeren, aber auch wichtigsten Planungsschritt müssen die Produktstrukturen und Konfigurationsräume für das künftige Produktsortiment konzeptionell ausgestaltet werden. Hierzu bietet sich ein dreistufiges Vorgehen an (Abb. 2):

1. Gestaltung der Produktstrukturen für den CTO-Baukasten
2. Standardisierung der Baukasten-Elemente
3. Marktgerechte Produktkonfigurationen (Kompositions-Regelwerk) entwickeln

Mit unseren Komplexitätsmanagement-Plattformen **Complexity Studio** und **Complexity Manager** sind wir in der Lage, diesen entscheidenden konzeptionellen Schritt vor der Systemeinführung optimal durchzuführen und zu simulieren. Zusätzlich gelingt es uns über beide Plattformen, detailliertes Produktwissen von Mitarbeitern aus Vertrieb, Produktmanagement, Konstruktion und Produktion optimal zu vereinen und digital zu hinterlegen.

Nach Ausgestaltung und Simulation der künftigen Konfigurationsräume ist es schließlich soweit: der Schritt der Implementierung kann beginnen. Teils vor, teils parallel zur CPQ-Systemeinführung werden die erarbeiteten Konzepte durch die erforderlichen Adaptionen von Produkt-, Prozess und IT-Strukturen umgesetzt. Außerdem werden dabei die Prozesse für Standardaufträge und Sonderaufträge trennscharf gegeneinander abgegrenzt. Denn spezifische Sonderaufträge sollen ja künftig weiterhin zum Geschäftserfolg beitragen, während Standardaufträge künftig schnell und kostensparend über die CPQ-Lösung abgewickelt werden.

Aber auch nach der erfolgreichen Einführung des CPQ-Systems müssen die Konfigurationsräume des Produktprogramms kontinuierlich den Markt- und Technologieentwicklungen angepasst werden. Dies wird häufig während Konzeption und Einführung nicht bedacht. Schließlich müssen bestehende Baukästen kontinuierlich optimiert und weiterentwickelt werden. Hier besitzt derjenige ganz klar entscheidende Vorteile, der dafür die Basis einer ganzheitlichen Vorgehensweise über digitale Plattformen wie **Complexity Studio** und **Complexity Manager** bereits in der Konzeptionsphase legen konnte.

Fazit

Moderne CPQ-Lösungen sind in der Lage die Auftragsabwicklung zu digitalisieren und beherrschbarer zu machen. Doch im Vergleich zu anderen Systemintegrationen besteht hier ein deutlich höheres Risiko des Scheiterns, weil es sich eben keineswegs um ein reines IT-Projekt handelt. Zur Reduzierung dieses Risikos sind eine intensive Planung sowie die Ausgestaltung und Vorab-Simulation der künftigen Strukturen und Konfigurationsräume unabdingbar.

Eine ganzheitliche und nachhaltige Perspektive des Komplexitätsmanagement sowie die damit einhergehende Synchronisierung und Bündelung von spezifischem Produktwissen unterschiedlicher Unternehmensbereiche auf unseren digitalen Komplexitätsmanagement-Plattformen sind schlussendlich Garant dafür, dass die Einführung der CPQ-Lösung auch zum versprochenen dauerhaften Erfolg führt.

Fragen? Kommen Sie gerne auf uns zu.

Kontakt

Dr. Dietmar Albertz

Manager

Schuh & Co. GmbH

Telefon: +49 241 51031 0

dietmar.albertz@schuh-group.com

www.schuh-group.com