



Bizerba setzt auf SAP CPQ zur Angebotserstellung

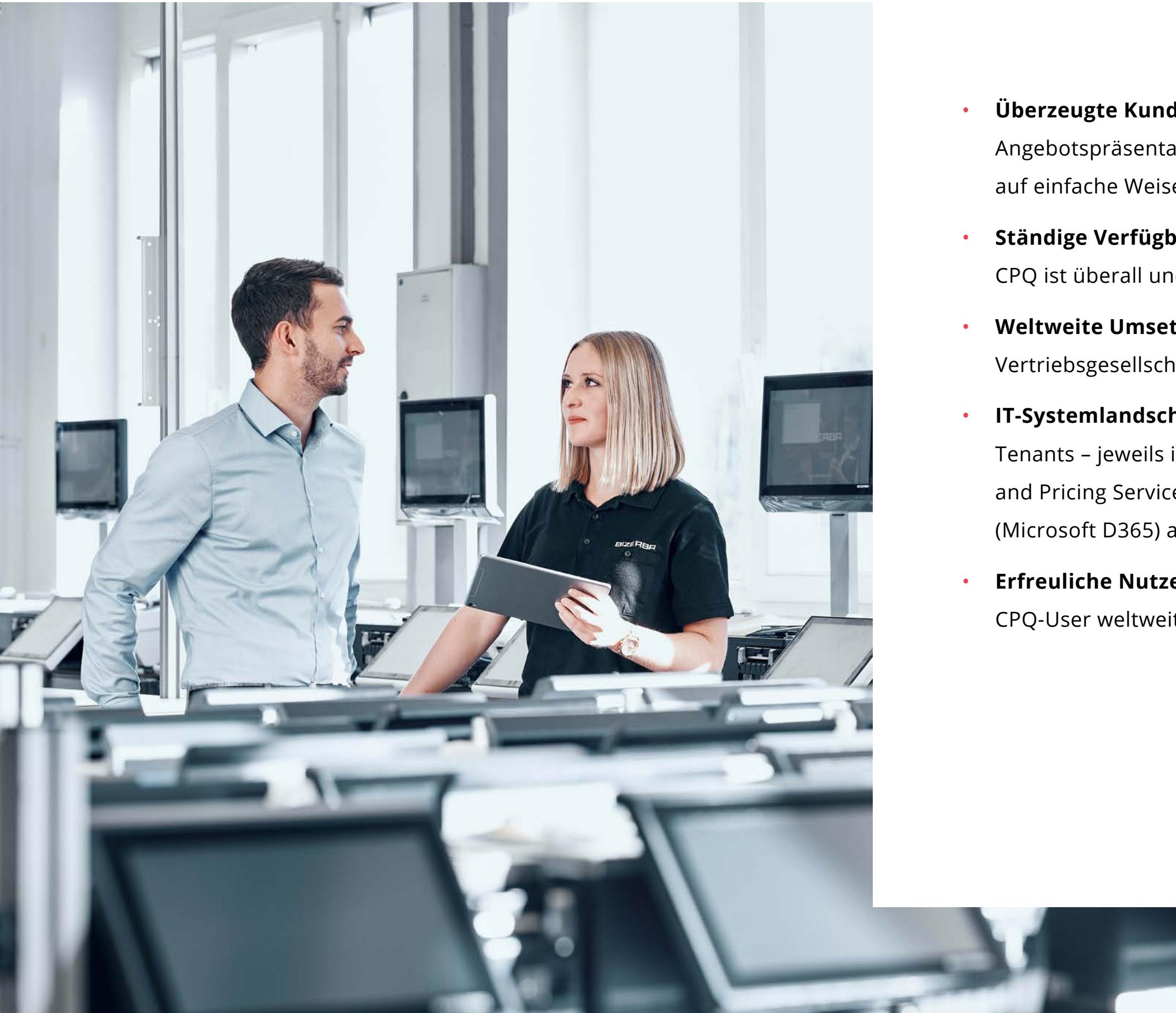
Bizerba setzt auf SAP CPQ zur Angebotserstellung

Hard- und Softwareprodukte, Installationen, Serviceverträge und Verbrauchsmaterialien: Angebote bei der Bizerba SE & Co. KG können recht komplex sein. Wie praktisch wäre da ein Tool, das alle Positionen auf einer Oberfläche vereint! Genau dies hat sich Bizerba gedacht. In Kooperation mit valantic entstand die Idee der Solution Quotes - eine mit SAP CPQ umgesetzte Lösung, die auf Knopfdruck ein einziges übersichtliches und individuelles Angebotsdokument erstellt.

Highlights des Projekts auf einen Blick:

- **Solution Quote:** Nicht nur Hard- und Softwareprodukte, sondern auch Verbrauchsmaterialien und einmalige sowie wiederkehrende Dienstleistungen werden in einem Angebot zusammengebracht.
- **Deutliche Kosteneinsparungen:** Angebote werden im Vertrieb effizienter erstellt.





- **Überzeugte Kunden:** Die ansprechende und schnelle Angebotspräsentation stellt sicher, dass Kunden ihre passgenaue Lösung auf einfache Weise finden.
- **Ständige Verfügbarkeit:** Der Zugriff auf die Angebotserstellung in SAP CPQ ist überall und jederzeit gewährleistet.
- **Weltweite Umsetzung:** Das internationale Projekt wurde in 10 Vertriebsgesellschaften sowie 5 Sprachen ausgerollt.
- **IT-Systemlandschaft:** Zwei produktive ERP-Backends und zwei CPQ Tenants – jeweils inklusive Integration (CPI) sowie Variant Configuration and Pricing Service (VCP) – wurden an ein zentrales CRM-System (Microsoft D365) angebunden.
- **Erfreuliche Nutzerzahlen:** Kurz nach dem Go-Live nutzen bereits 800 CPQ-User weltweit das Tool.

Über das Unternehmen

[Bizerba](#) wurde 1866 gegründet und befindet sich in der fünften Generation bis heute im Familienbesitz. Die weltweit agierende Unternehmensgruppe mit Konzernzentrale in Balingen (Baden-Württemberg) beschäftigt insgesamt circa 4.300 Mitarbeiter*innen in mehr als 120 Ländern.

Mit dem einzigartigen Lösungspotential rund um die zentrale Größe „Gewicht“ erfüllt Bizerba die vielfältigen Bedürfnisse der Kunden aus Industrie, Handel, Logistik und Handwerk und setzt internationale Standards beim Wiegen, Schneiden und Auszeichnen. Über die Hauptvertriebskanäle Retail und Industry werden neben Einzelprodukten im POS-Segment auch Hardware-, Software- und Service-Lösungen sowie Leasing- und Finanzierungsmodelle angeboten. Und das entlang der gesamten Nahrungsmittelkette, also von der Produktion bis zu den Endverbraucher*innen.

Übrigens: Am ehesten bringt man Bizerba wohl mit der klassischen Ladenwaage in Verbindung – wie sie zum Beispiel beim Metzger oder in der Obst- und Gemüse-Abteilung im Supermarkt steht. Sowohl das Etikett, das nach dem Wiegen und Eintippen gedruckt wird, wie auch die Software, die auf dem Display zu sehen ist, sind Bizerba-Produkte.



BIZERBA



Die Herausforderung

Bizerba ist ein Lösungsanbieter in unterschiedlichsten Bereichen – immer mit dem Ziel, den Kunden die bestmögliche Lösung zu bieten. Damit der Kunde nach dem Kauf schnellstmöglich von seiner einzigartigen Lösung profitieren kann, muss sich das Angebotstool nahtlos in den End-to-End Prozess Market-to-Contract integrieren.

„Unsere Unternehmensstrategie bestimmt unsere Prozesse: Daher nutzen wir einen ‚Solution-Sales-Prozess‘. Anders gesagt: Die Systeme, die wir entwickeln, müssen sich den relevanten Prozessen anpassen, nicht andersherum.“

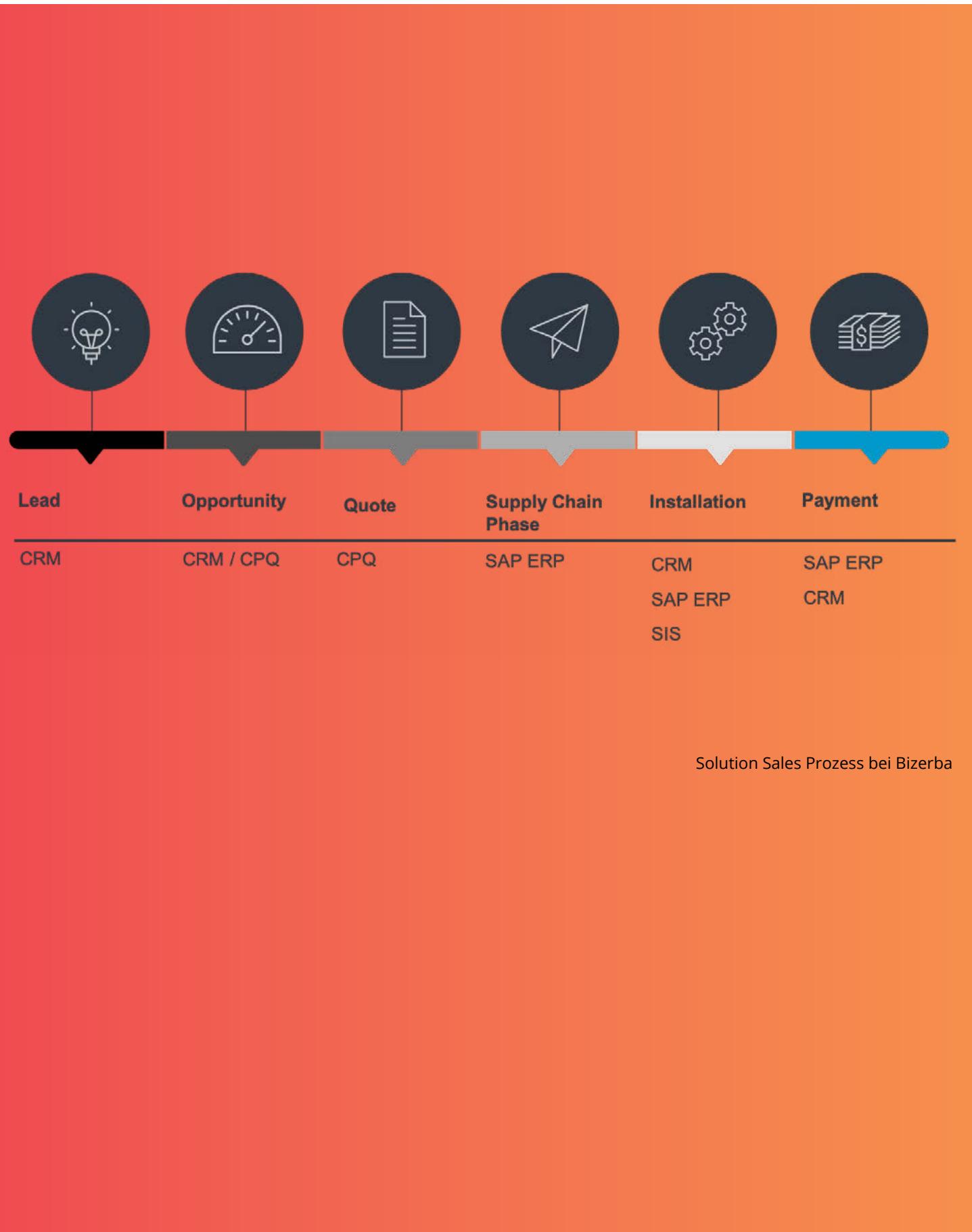
Maren Kreutle, Business Analystin,
Bizerba SE & Co. KG



Die Lösung: Solution Quotes

MyBizerba – as unique as your fingerprint! Nach diesem Motto wurde die Idee der Solution Quotes bei Bizerba zum Leben erweckt. Unternehmensgröße, Budgets, Ressourcen, Prozesse oder Infrastruktur: Die Lösung berücksichtigt, dass jeder Kunde individuellen Bedarf hat. Von S bis XXL und von Stand-alone-Lösungen bis zum vollintegrierten Modell deckt das Portfolio von MyBizerba alle Eventualitäten ab.





Angebotserstellung mit CRM, CPQ und ERP

Nach der vollständigen Integration von CRM, CPQ und ERP läuft der Prozess der Angebotserstellung wie folgt ab:

1. Erfassung und Qualifizierung des Leads.
2. Erfassung der Verkaufschance mit dem Ziel, eine passende Lösung mit dem Kunden zu erarbeiten.
3. Konfiguration und Preisermittlung der Lösung im CPQ.
4. Vertragsschluss mit dem Kunden.
5. Übertragung des Angebots ins SAP ERP.
6. Produktion, Lieferung und Installation der individuellen Lösung mit anschließender Bezahlung.

Technische Thematiken: Integration in den End-to-End Prozess

Auf technischer Seite brachte die Lösung insbesondere die nachfolgenden Herausforderungen mit sich:

Anbindung an Microsoft Dynamics 365 (D365)

Kunden- und Angebotsdaten werden zwischen den Systemen bidirektional ausgetauscht. Zusätzlich gibt es weitere Informationen, wie beispielsweise Preislisten, die aus dem D365 in das CPQ eingespielt werden. Wird eine Quote, also ein Angebot, erstellt, werden all diese Daten aus dem D365 in das SAP CPQ System übertragen.

Kommunikation zwischen CPQ und ERP

- CPQ à ERP: Aus einer Solution Quote werden alle notwendigen Dokumente – ein Angebot für Neugeräte, ein Servicevertragsangebot usw.
– im ERP automatisch erstellt.





- ERP à CPQ: Daten und Informationen über Materialien und Preise werden aus dem ERP für das Angebot in SAP CPQ herangezogen.

Preisfindungsdokumente im SAP ERP

Ein Angebot geht mit drei verschiedenen Preisfindungsdokumenten im SAP ERP einher. Es bedarf vieler Kopfdaten, um die richtigen Konditionen zu finden und die korrekten Preise zu berechnen. Aus diesem Grund werden im Hintergrund drei verschiedene technische Preisdokumente erzeugt – jeweils eines für die Bereiche Sales, Service und Labels & Consumables. Die einzelnen Positionen werden den drei Bereichen entsprechend zugeordnet und die Preise somit korrekt berechnet.

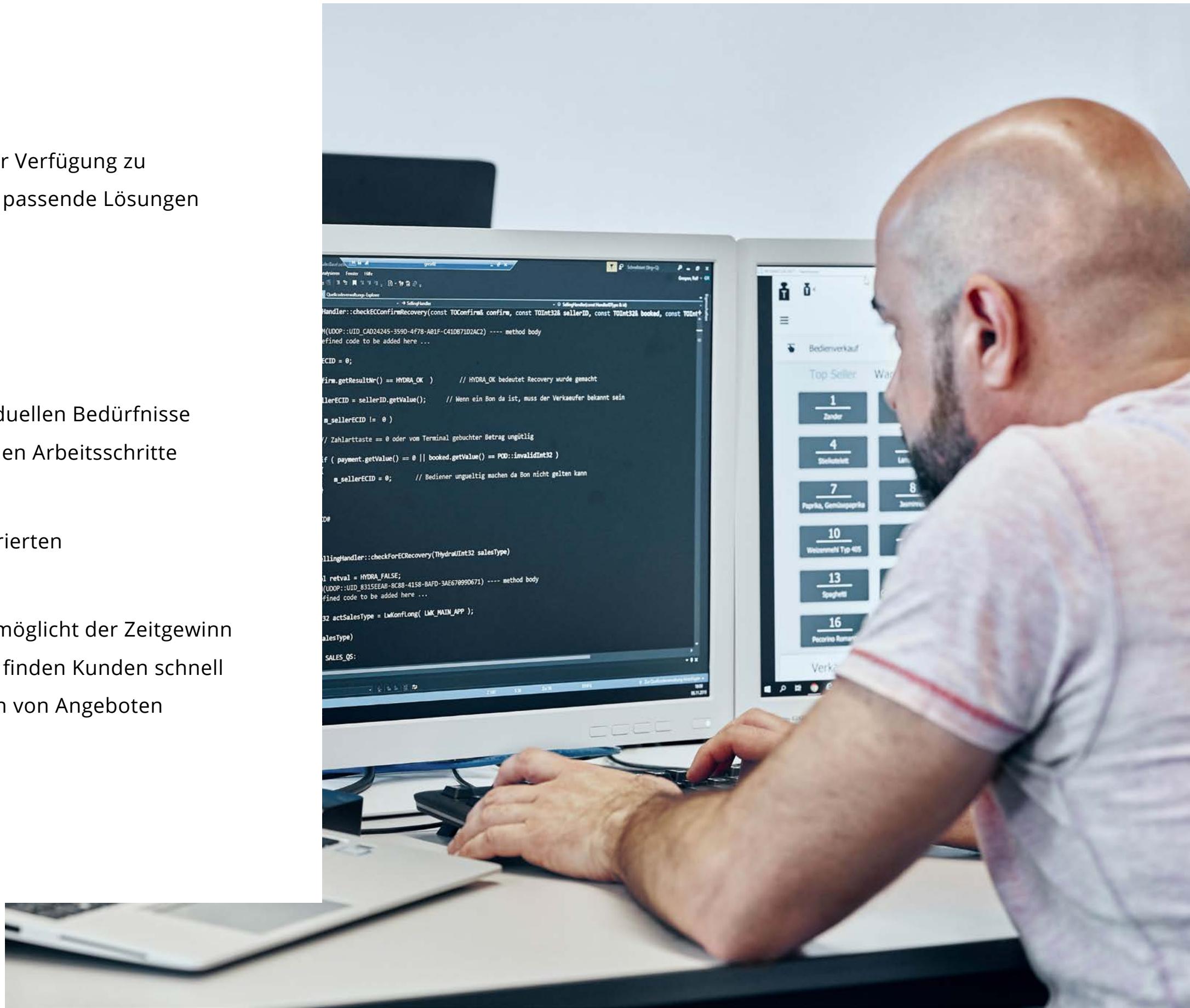
Prinzipiell ist dies im SAP CPQ nicht vorgesehen, da zu einem Angebot im Standardfall genau ein Preisfindungsdokument im ERP gehört. Dies erhöht die Komplexität enorm, da der einzelne User völlig losgelöst von der technischen Umsetzung eine Solution Quote erstellen müssen.

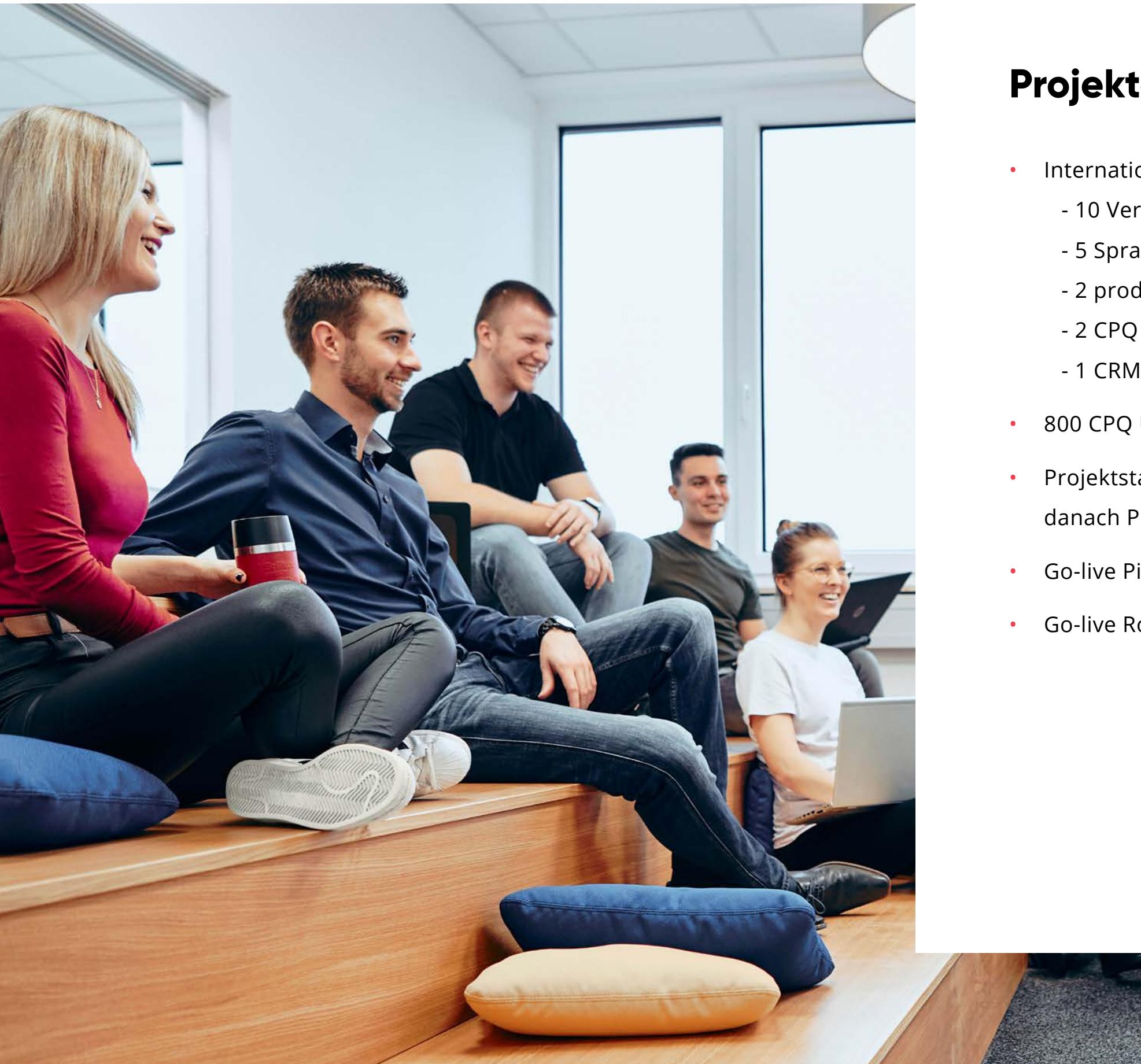
Projekt-Ziel:

- Vertriebsmitarbeiter*innen ein integriertes Tool zur Verfügung zu stellen, mit welchem den Kunden optimale perfekt passende Lösungen angeboten werden können.

Vorteile für die Kunden:

- **Integriertes Tool:** Kunden erhalten auf ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnittene Angebote. Zudem gehen alle internen Arbeitsschritte Hand in Hand.
- **Zeitgewinn:** durch einen effizienten und voll integrierten Angebotsprozess.
- **Gesteigerte Kundenzufriedenheit:** Zum einen ermöglicht der Zeitgewinn im Vertrieb eine intensivere Betreuung. Außerdem finden Kunden schnell und einfach passgenaue Lösungen für das Erstellen von Angeboten





Projektdauer und -umfang:

- Internationales Projekt mit Rollout in
 - 10 Vertriebsgesellschaften
 - 5 Sprachen
 - 2 produktiven ERP-Backends
 - 2 CPQ Tenants jeweils inkl. CPI sowie VCP
 - 1 CRM-System
- 800 CPQ User weltweit
- Projektstart: Proof of Concept (POC) von Mai 2019 bis September 2019, danach Projektstart für MVP-Implementierung
- Go-live Pilotland: 07.06.2021
- Go-live RoW: 28.06.2021

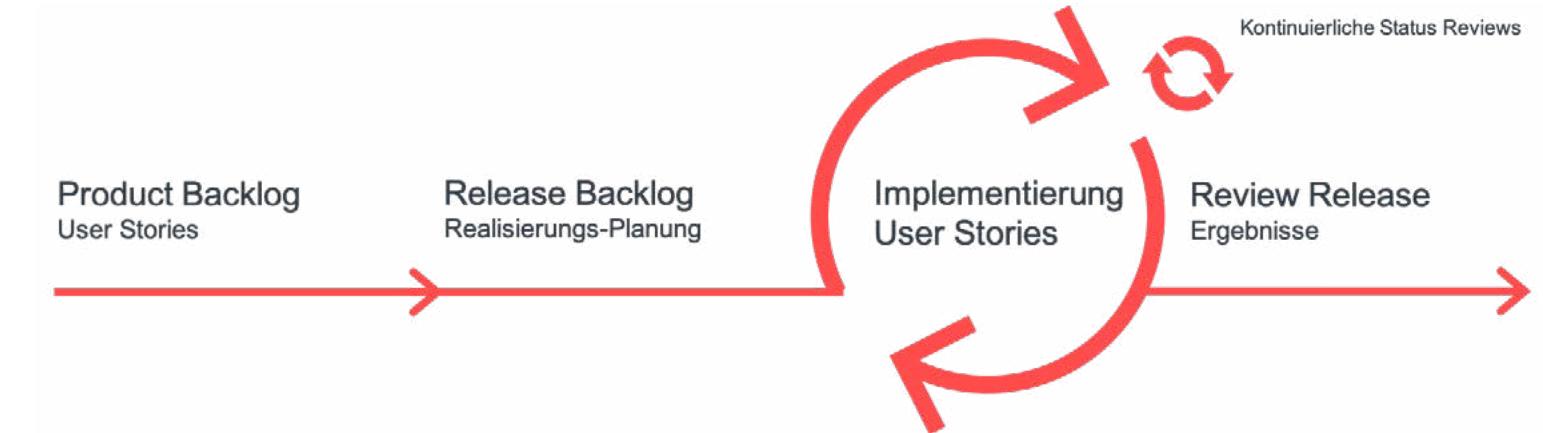
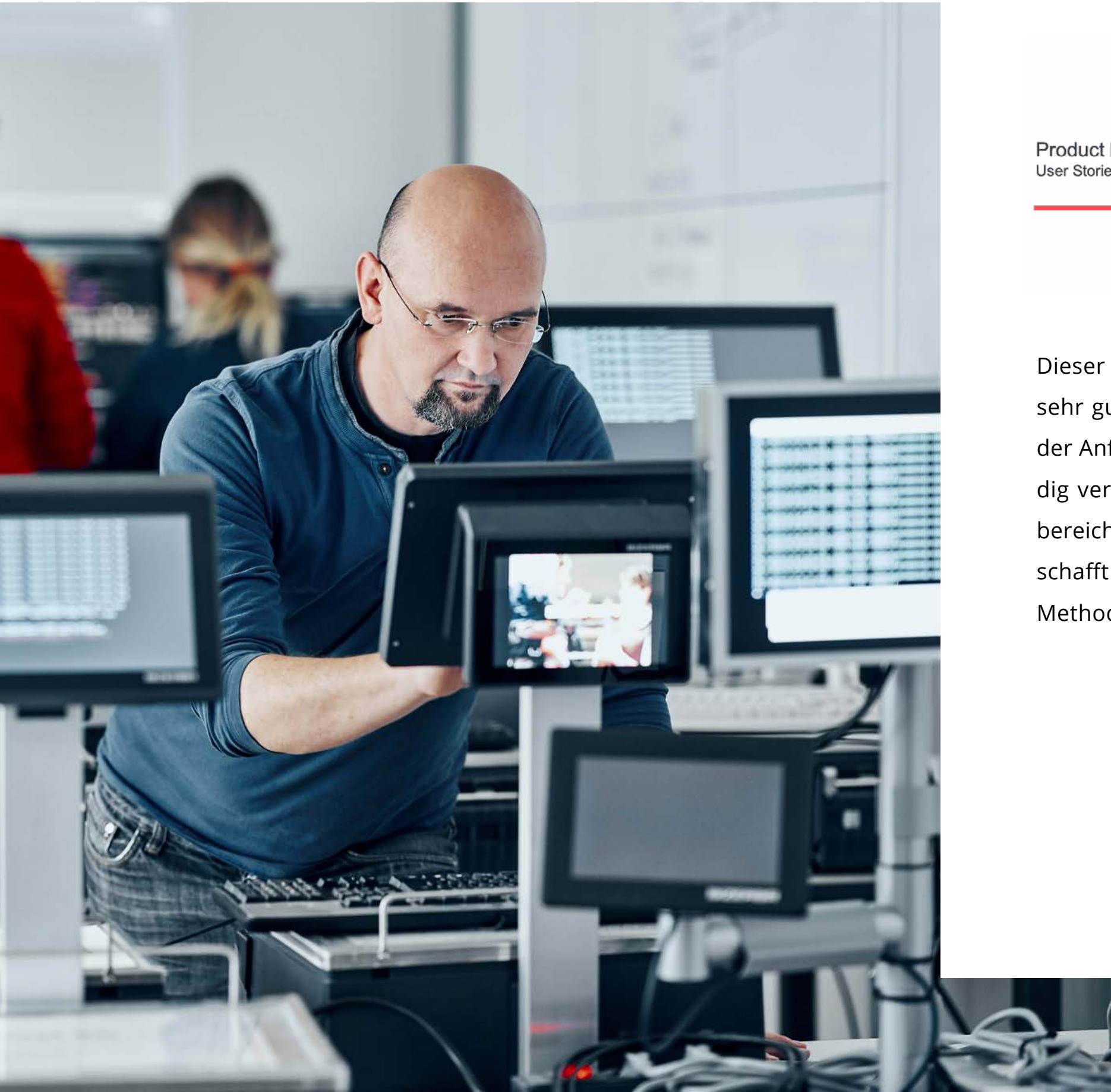
Projektvorgehensweise

Für dieses Projekt wurde eine nutzerzentrierte Vorgehensweise (User Centered Approach) gewählt, sprich: Die User Experience entsteht im Zusammenspiel von Business, Technologie und Mensch. Anwender*innen und die individuellen Herausforderungen ihrer Nutzungsgebiete rücken in den Fokus. Nutzergruppen wurden definiert und anschließend Proto-Personas entwickelt. Auf die User Story Creation folgte dann das User Story Mapping.

„Wir machen ein Projekt nicht für uns oder „die IT“, sondern wir machen es für unsere User, die letztendlich vor dem Tool sitzen und damit arbeiten. Wenn das der Fall ist, hat man eigentlich schon gewonnen.“

Gerald Schimanski, Software Engineer,
Bizerba SE & Co. KG





Dieser – für viele Nutzer*innen neue – Ansatz ist bei allen Projektbeteiligten sehr gut angekommen. Denn er führt weg vom Lastenheft hin zur Definition der Anforderungen. Selbst wenn man auf das Lastenheft (noch) nicht vollständig verzichten kann: Durch die nutzerzentrierte Vorgehensweise werden die bereichsbezogenen Ansprüche der diversen Nutzergruppen dokumentiert. Das schafft die Gewissheit, nichts vergessen zu haben. Das Projekt wurde in agiler Methodik gemeinsam mit den Entwickler*innen von Bizerba umgesetzt.

User Centered Approach – Vorteile für Bizerba:

- Planungssicherheit im Projekt.
- Nutzer*innen erhalten ein optimales Tool, was oft auch zeitliche Einsparungen zur Folge hat.
- Gemeinsames Verständnis für Prozesse und Lösungen: geteilte Wahrnehmung des „Big Picture“.
- Die entwickelten Personas sind auch in anderen Projekten und Projektphasen einsetzbar.

Eingesetzte Systeme:

- End-to-End Prozess (CRM D365 à SAP CPQ à SAP ERP)
- SAP CPQ
- SAP ERP



Über valantic CX

Die valantic Division CX ist im DACH-Raum der zuverlässige Partner für alle Customer Experience Themen wie Customer Experience Management (CXM), Customer-Relationship-Management (CRM), Digital Business, E-Commerce und Marketing Automation. Als SAP Gold Partner und SAP Cloud Focus Partner ist valantic ein führender Anbieter für den Bereich der SAP Customer Experience.

Sie wollen mehr erfahren?

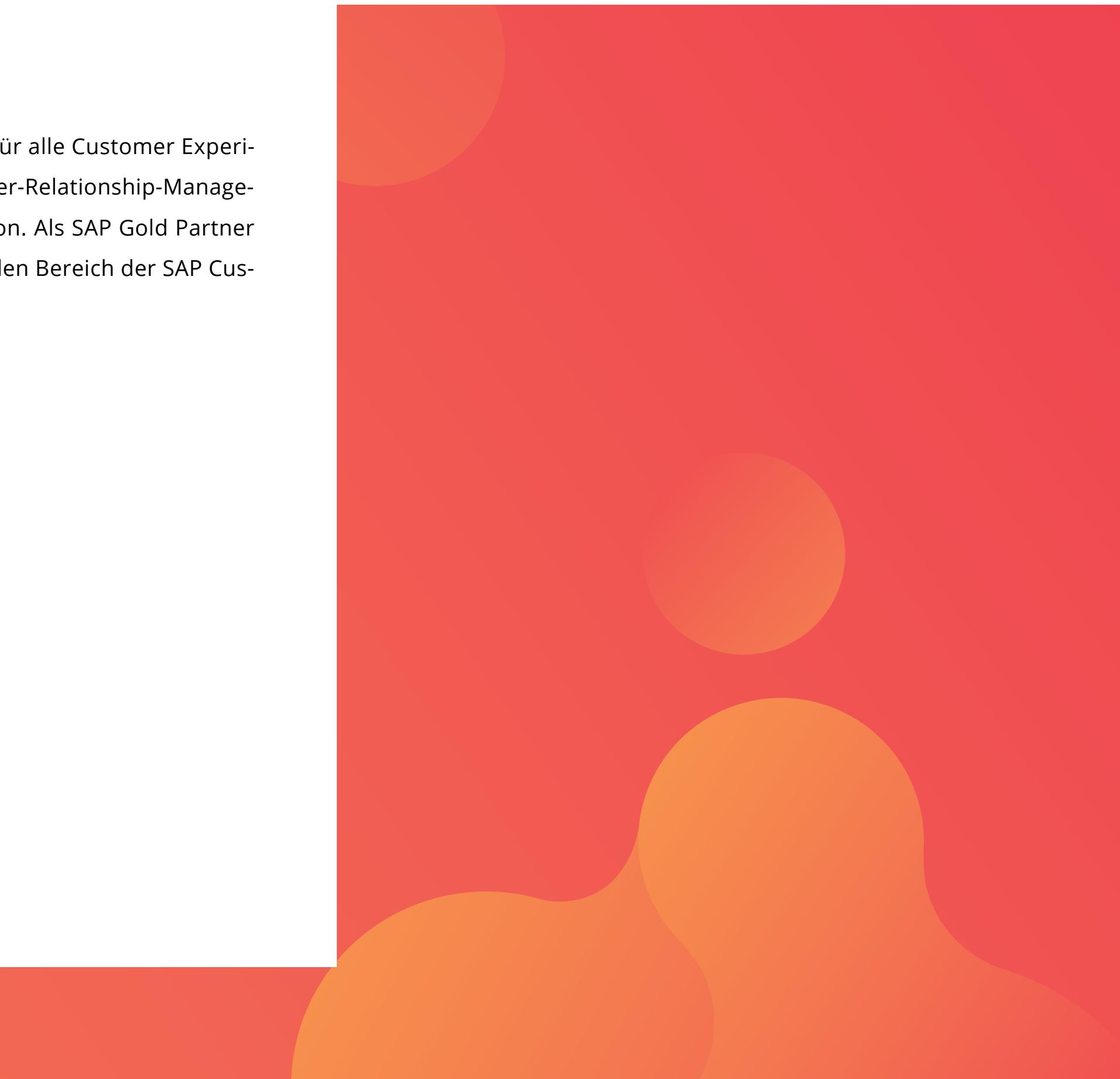
Weiter Informationen finden Sie auf unserer Webseite unter:

<https://www.valantic.com/customer-experience/>

oder sprechen Sie uns an!

info@cec.valantic.com

+49 621 391770



valantic CEC Deutschland GmbH

Reichskanzler-Müller-Straße 14
68165 Mannheim
Deutschland

T +49 621 391770
info@cec.valantic.com
www.valantic.com

November 2021