

# FALL- STUDIE



## Geschäftsprofil

Ein Anbieter von kompletten Heizraum-Lösungen

## Branche

Fertigungsindustrie

## Geographie

Nordamerika, Mexiko, China

## Lösung

Configure Price Quote (CPQ)

## Vorteil

- Angebotserstellung in 15 Minuten – statt vorher 4 Stunden.
- Beseitigung von Fehlern in Angeboten.
- Neue Vertriebsangestellte sind ab der ersten Woche produktiv, trotz eines sehr komplexen Produkts.

## Cleaver-Brooks erstellt Angebote für komplexe Heizkessel in 15 Minuten

Cleaver-Brooks wurde 1929 gegründet und bietet komplette Heizraum-Lösungen an. Die Firma mit Sitz in Thomasville, GA, ist der einzige Anbieter von integrierten Heizkessel-/Brenn-/Kontroll-Lösungen und ein führender Hersteller von Zubehör für Heizräume auf kommerziellen, institutionellen und industriellen Märkten.

### Die Herausforderung

In den frühen 2000er Jahren erkannte Cleaver-Brooks ein Problem: Vertriebsangebote waren in Hinsicht auf die große Komplexität ihrer Produkte inkonsistent, fehleranfällig und in der Erstellung zeitaufwändig. Sie versuchten es mit einer verteilbaren Produktauswahl und einem Online-Bestellsystem, doch beides konnte sich nicht durchsetzen.

Heizkessel sind komplexe Produkte mit einer Vielzahl an Kontrollelementen und Komponenten. Um etwa einen Firetube-Heizkessel, das Kerngeschäft des Unternehmens, zu verkaufen, muss man nicht nur auswählen, mit welchem Brennstoff er laufen soll, sondern auch Antriebe, Kontrollelemente, Sicherheitsventile etc. Einiges davon wurde von Spezifikationen geregelt, anderes durch Kundenanforderungen, Code und dem Verwendungszweck des Zubehörs. Es gibt tausende Optionen und Millionen von verschiedenen Kombinationen allein für den Firetube-Heizkessel. Aufgrund der Komplexität der Produkte konnten den Vertriebsangestellten unmöglich Experten für alle Produkte sein. Angestellte erstellten also Angebote für Zubehör, mit dem sie sich auskannten, anstatt dem Kunden das anzubieten, was er wirklich braucht.

Um etwas zu verkaufen, mussten die Vertriebsangestellten schweres Material mit sich herumtragen: ein 575-seitiges Preisbuch und ein 1.000-seitiges Heizkesselbuch, das alle Produktspezifikationen enthielt. Die Angebotserstellung war ein zeitraubender, manueller Prozess; Vertriebsangestellte verwendeten oft veraltetes Material und inkonsistentes Branding, was zu vielen Fehlern führte. Und Fehler zu beheben war teuer, was sich auf zehntausende Dollar belief, besonders wenn das Zubehör bereits ausgeliefert worden war.



**ff** Sie geben den Vertriebsangestellten quasi 1-2 Tage ihrer Woche zurück (mit CPQ)... Wenn Sie Ihren Vertriebsangestellten Zeit zurückgeben, ermutigen Sie sie, Lösungen an Kunden zu verkaufen, anstatt nur auf Spezifikationen zu reagieren. **ff**

Chris Weckler,  
Development Manager -  
Sales Tools, Cleaver-Brooks

## Die Lösung

In 2005 wechselte Cleaver-Brooks zu CallidusClouds CPQ und verwendet es seitdem. Das gesamte Produktportfolio wurde in CPQ integriert, mit 43 verschiedenen, konfigurierbaren Produkten, fünf verschiedenen Abteilungen, zwei verschiedenen Kanälen und einzigartigen Marken mit tausenden von Variablen und zehntausenden von eingebauten Regeln. Mit CPQ ist die Komplexität zwar nicht verschwunden, doch sie verschwindet hinter den Kulissen, so dass der Vertriebsangestellte sich nicht mehr direkt damit befassen muss, da Berechnungen automatisch durchgeführt und die entsprechenden Optionen angezeigt werden.

Um den Übergang von der papierhaften zur Online-Welt reibungsloser zu gestalten, erstellte das Unternehmen die gleichen Reiter in CPQ, die den Vertriebsangestellten bereits aus der analogen Welt bekannt waren. Wusste ein Vertriebsangestellter also, wo sich eine bestimmte Option im Preisbuch befand, wusste er auch sofort, wo er sie in CPQ findet. Das half enorm dabei, die Leute mit dem System vertraut zu machen.

Cleaver-Brooks erstellt jetzt innerhalb von Minuten für millionenteure Heizkessel akkurate, konsistente Angebote, die alle über die aktuellste Preisgebung, korrekte Optionen, einheitliches Branding sowie Geschäftsbedingungen in einem 30 bis 35-seitigen, indizierten Format verfügen. Die Bilder, Diagramme und Kopien verändern sich basierend auf der Konfiguration automatisch. Die Vertriebsangestellten können nicht länger etwas konfigurieren, was die Firma nicht herstellen kann. CPQ gab der Sales Force die Informationen direkt an die Hand, womit Verkäufe einfacher, schneller und wiederholbar wurden, was wiederum Gesamtverkäufe und Margen erhöhte.

Das Tool ermöglicht Vertriebsangestellten das Up-Selling; bereitet ein Vertriebsangestellter ein Angebot für einen Heizkessel vor, schlägt das Tool einen Vorwärmer vor, den der Vertriebsangestellte mit wenigen Klicks auswählen und dem Kunden zusammen mit Informationen zu seiner Leistung und dem Einsparpotential präsentieren kann.

## Die Ergebnisse

Die Erstellung eines Angebots für ein komplexes Produkt war ein 4-stündiger Prozess, der sich mit CPQ auf nur 15 Minuten reduzierte. Einschließlich der Vertriebsangestellten des Unternehmens und der Vertreter verwenden gut 1.200 Menschen CPQ zur Erstellung von gut 500.000 Angeboten.

Neue Vertriebsangestellte finden sich schneller zurecht, da sie mit CPQ alle Informationen zur Hand haben. Trotz der Komplexität des Zubehörs konnten neue Vertriebsangestellte innerhalb ihrer ersten 5 Tage im Unternehmen von Angebot bis Abschluss vorankommen.

In Hinsicht auf immaterielle Vorteile durch CPQ hat das Unternehmen seine Geschäftsprozesse überprüft und vereinfacht, Lücken in seinen Produktbeschreibungen und der Preisgebung gefüllt sowie Wissen durch die zugehörigen Mitarbeiter gewonnen.

## Über CPQ von CallidusCloud

CPQ ist ein Geschäftsmaximierer und Abschlussbeschleuniger. Es ist eine Online- und mobile Lösung, die den Prozess der Angebotserstellung und des Verkaufens vereinfacht, indem sie es ermöglicht, Angebote einfach mit der besten Kombination aus Produkten, Optionen und Services zu erstellen.

Um weitere Informationen zu CPQ von CallidusCloud zu erhalten, besuchen Sie bitte:

<http://calliduscloud.com/products/quote-software/>

Oder rufen Sie uns an: **+49 69 7593 8421**.