

USE CASE

# Mit Online-Konfiguration zu B2B-Leads am Beispiel von Liebherr



## Online-Konfiguration für neue Leads

Bislang stand der Liebherr Produktkonfigurator der Sparte Turmdrehkrane exklusiv dem Vertrieb und Händlernetzwerk als Vertriebstool zur Verfügung. Mit einem neuen User Interface

stellt der Kranspezialist seinen Kunden die Produktkonfiguration als digitalen Self-Service zur Verfügung. Liebherr etabliert damit eine neue Form der Lead-Generierung.

## Für jede Aufgabe im Hochbau die passende Lösung

Das breite Produktprogramm von Liebherr reicht vom Einbaukühlschrank bis zum 800-Tonnen-Großhydraulikbagger für die Bergbauindustrie. Die Produktparte Turmdrehkrane bietet ein umfassendes Produktprogramm und für jede Aufgabe

im Hochbau die passende Lösung. Beengte Platzverhältnisse, extreme Lasten, große Hakenhöhen: Die Kundenanforderungen variieren stark, weil die Krane unterschiedlichsten, häufig extremen Bedingungen gerecht werden müssen.



*Liebherr-Turmdrehkran auf der Baustelle im Einsatz.*



*Turmdrehkrane von Liebherr im Einsatz auf der Zugspitze.*

## Varianz mit Produktkonfiguration und CPQ beherrschen

Schon Ende der 1990er-Jahre bot Liebherr die meisten seiner Baumaschinen in einer hohen Varianz an. Die Kunden konnten beispielsweise Hydraulikbagger aus einzelnen Bauteilen individuell zusammenstellen lassen. Das kam bei den Anwendern überall auf der Welt gut an – mit jeder neuen Variante stiegen aber auch die Anforderungen an das technische Wissen der Vertriebsmitarbeiter. Um seine Verkäufer bei dieser anspruchsvollen Aufgabe zu unterstützen, implementierte Liebherr 1998 gemeinsam mit camos eine zentrale und integrierte Konfigurationslösung. Die Software beschleunigte die globale Angebots-

und Auftragsabwicklung und sorgte dafür, dass die Produkte trotz ihrer Variantenvielfalt beherrschbar bleiben. Ein weiterer Meilenstein im Liebherr-Vertriebsprozess war die Einführung der Configure-Price-Quote-Software (CPQ) von camos in 2006. Seitdem werden die Verkäufer systematisch durch den Konfigurations-, Preisfindungs- und Angebotsprozess geführt. Mit diesem CPQ-System und der Anbindung an das Liebherr-ERP und das Microsoft Dynamics CRM dauert die Erstellung eines Angebots und die Anlage eines Auftrags nur noch wenige Minuten.

## Neues B2B-Informationsverhalten erfordert Umdenken

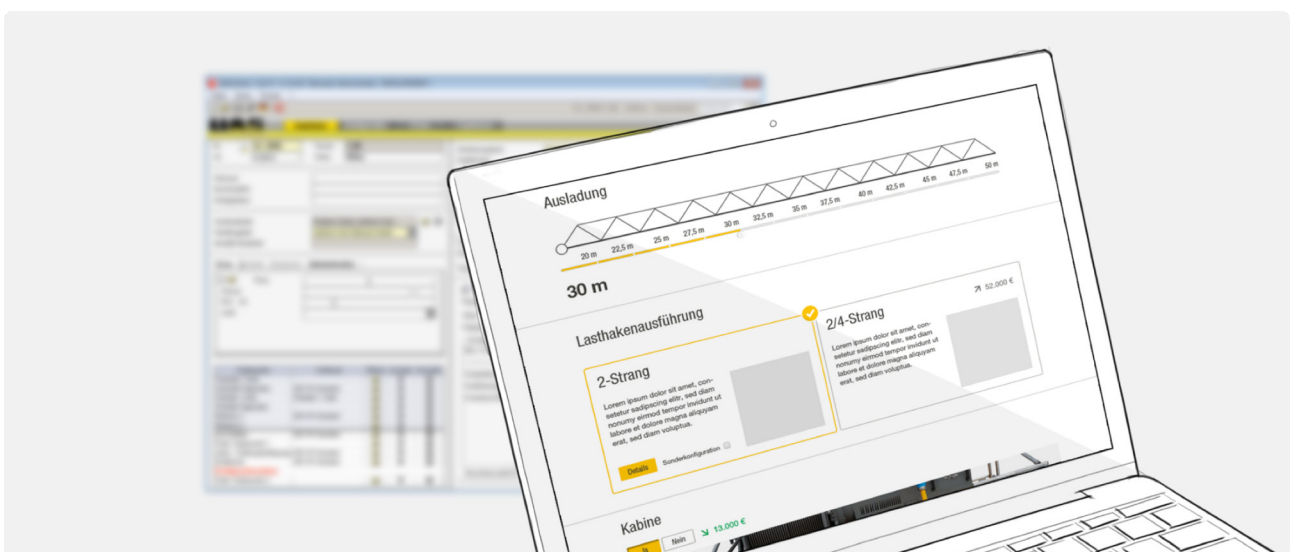
Die CPQ-Software stand bis 2019 ausschließlich dem Vertrieb und dem Händlernetzwerk zur Verfügung, um effizient Angebote zu erstellen und Bestellungen auszulösen. Der Baumaschinenhersteller erkannte jedoch bei seinen Kunden einen wichtigen Trend. Jens Palm, Produktmanager für die CPQ-Lösung bei Liebherr Tower Cranes, fasst zusammen: „Wir haben beobachtet, dass sich auch unsere Kunden in der frühen Informationsphase ihrer Customer Journey zunehmend selbst und online informieren wollen.“ Als Triebfeder des veränderten Informationsverhaltens sieht Liebherr

den B2C-Bereich und den E-Commerce. Dort sind die neuen digitalen Informationsgewohnheiten bereits State-of-the-Art. „In einem Pilotprojekt verfolgten wir den Ansatz, dass unsere Interessenten ausgewählte Produkte online konfigurieren und sich selbst eine passgenaue Lösung aus unserem Produktportfolio zusammenstellen können, die am besten zu ihren individuellen Anforderungen passt. Zudem wollten wir auch unserem Vertriebs- und Händlernetzwerk einfachere und modernere Konfigurationsmöglichkeiten bieten“, blickt Jens Palm zurück.

## Modernisiertes User Interface als Hebel zur Lead-Generierung

Die Basis für die Online-Konfiguration war mit dem CPQ-System bereits vorhanden. Jedoch war dieses an die Anforderungen des Liebherr-Vertriebs angepasst und nicht auch an die Erwartungen eines Online-Nutzers. Ein neues User Interface, das nahtlos in den Webauftritt und das Corporate Design integriert ist, sollte das ändern. Jens Palm: „Die Oberfläche sollte genauso übersichtlich wirken, wie es ein Interessent von den großen E-Commerce-Plattformen im privaten Umfeld gewohnt ist. Außerdem mussten wir sicherstellen,

dass sowohl interne als auch externe Nutzer durch das System geführt werden – unsere Online-User auch ohne detailliertes Expertenwissen.“ Wichtig war es deshalb, die richtige Balance aus der notwendigen Detailtiefe für technische Informationen und einer einfachen Bedienung zu finden. Dazu musste die Information neu strukturiert werden. Außerdem sollten Produkt-Visualisierungen und Bildelemente dazu beitragen, die User intuitiv und informativ durch das System zu führen.



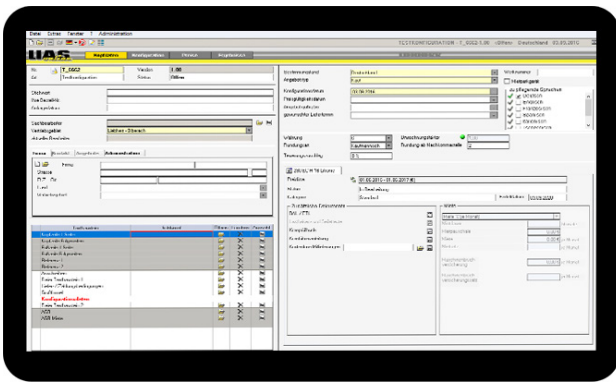
Modernisiertes User Interface des Online-Konfigurators im Vordergrund.

## Der Weg zum neuen User Interface

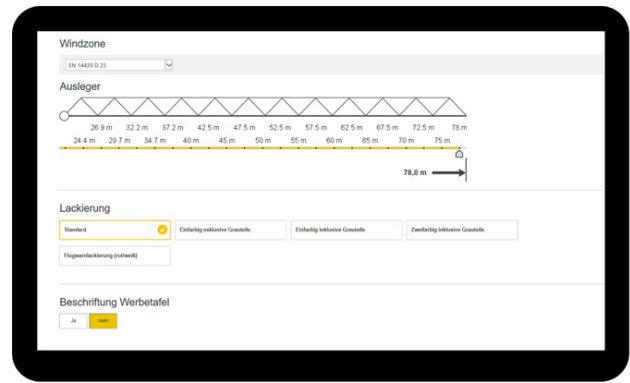
Für dieses Projekt holte sich Liebherr mit der Agentur Siegmund und camos zwei Partner aus Stuttgart mit ins Boot, die bereits seit vielen Jahren eng zusammenarbeiten. Mit der Agentur Siegmund wurde die Konzeption auf Basis einer Prozess- und Usability-Analyse realisiert. Die erarbeiteten Wireframes, der Styleguide und ein Click Dummy sorgten für eine klare und detaillierte Vorstellung der neuen Web-Oberfläche. Zur Validierung des Konzepts und Designs setzte die Agentur Siegmund Nutzertests und UI-Tracking ein.

Auf dieser Basis hat camos die Funktionen des

CPQ-Systems an die neuen Prozesse angepasst und die ersten UIs umgesetzt. Mit dem camos UI Designer, einer CPQ-Software-Erweiterung zur Erstellung grafischer Oberflächen, konnten Liebherr-Mitarbeiter bereits nach einer ersten Schulung selbst die Oberflächen für die Produktkonfiguration erstellen – ganz ohne Programmieraufwand. Die erste Endkundenversion wurde im April auf der Bauma 2019 vorgestellt. Von der Verbesserung der Usability dieser HTML5-Oberfläche profitieren somit mögliche Interessenten, aber inzwischen auch der Liebherr-Vertrieb, der ebenfalls das neue User Interface der Konfigurationslösung nutzt.



Vorher: Liebherr Oberfläche Client-Lösung.



Nachher: Liebherr Web-Oberfläche.

### Neuerungen

- Modernisiertes Erscheinungsbild nach Corporate Design
- Oberfläche mit weniger Text und mehr Raum für Visualisierungen der Konfiguration
- Mit neuer Informationsstruktur kann die Informationstiefe beliebig angepasst werden
- Interessent findet (schneller), was er sucht: Oberfläche beschränkt sich auf Funktionen zur Erstkonfiguration

## Ausblick: Online-Konfiguration für alle Produkte und Sparten

Der neue Ansatz der Online-Konfiguration ist zunächst ein Leuchtturmprojekt – begrenzt auf die Produktparte der Turmdrehkrane. Es zeichnet sich jedoch bereits ab, dass dieser Ansatz zur

Leadgenerierung für Investitionsgüter funktioniert. Das neu gesteckte Ziel ist es nun, die Online-Konfiguration auszubauen und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

## camos CPQ – weil alle Beteiligten profitieren

- Kunde:**
- Ausrichtung auf seine individuellen Anforderungen
  - Klare Vorstellung von der Beschaffenheit seines Produktes
  - Informationen ad hoc verfügbar – Angebote nahezu in Echtzeit
- Vertrieb:**
- Angebotsprozess schneller – Erfolgsquote höher
  - Cross- und Up-Selling-Optionen über das System
  - Steigerung des Gewinns – Regeln für die Einhaltung von Rabatlimits
  - Zentral verwaltetes Wissen – Verkauf ohne technisches Know-How



Ca. **18 %** weniger  
Abstimmung mit  
anderen Abteilungen



Ca. **33 %** kürzere  
Durchlaufzeiten für die  
Angebotserstellung

- Marketing:**
- Intelligente Auswertungen der Vertriebs-Daten
  - Daten zu Markt- und Produkttrends
  - User Interfaces und Angebotsvorlagen im Corporate Design
- Produktion:**
- Nur technisch korrekte und vollständige Spezifikationen
  - Skaleneffekte durch Produktmodularisierung reduzieren Kosten
- IT-Abteilung:**
- Weniger Systembrüche – durchgängiges Konfigurations-, Kalkulations- und Vertriebstool

## Das spricht für camos

- 200 erfolgreiche CPQ-Projekte: führender Anbieter in Europa
- Seit 15 Jahren eine der führenden CPQ-Lösungen für den B2B-Markt
- Namhafte Kunden mit technisch komplexen Produkten wie Siemens, KONE, KSB oder MAN nutzen die Software weltweit
- camos „nimmt seine Kunden an die Hand“ und unterstützt von der Beratung bei der Implementierung bis zum persönlichen Support und der Durchführung von Updates.

## Kontaktieren Sie uns für eine Demo



Daniel Kaiser  
+49 711 78066-12  
d.kaiser@camos.de



camos Software und Beratung GmbH  
Friedrichstraße 14  
70174 Stuttgart, Germany

**camos.**