



INTERVIEW

DIGITALE KUNDENBERATUNG UND VERTRIEB

Einführung des Variantenkonfigurators in SAP

Ansgar Jost
Director Engineered Solutions
DENIOS AG



Über unseren Kunden DENIOS:

Als Entwickler, Hersteller und Anbieter mit mehr als 30 Jahren Erfahrung ist DENIOS der Experte für Gefahrstofflagerung und Gefahrstoffhandling. Das Unternehmen steht für hochwertige und funktionale Produkte sowie ganzheitliche Lösungen, um im betrieblichen Alltag die Sicherheit der Menschen und den Schutz der Umwelt zu gewährleisten. Neben dem umfangreichen Service- und Wartungsangebot profitieren Unternehmen von dem fundierten Wissen der DENIOS Academy. Hier wird das Know-how in praxisorientierten Seminaren, Lehrgängen, Workshops und Webinaren zu den Themen Gefahrstoffe, Umweltrecht, Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit und Brandschutz weitergegeben.

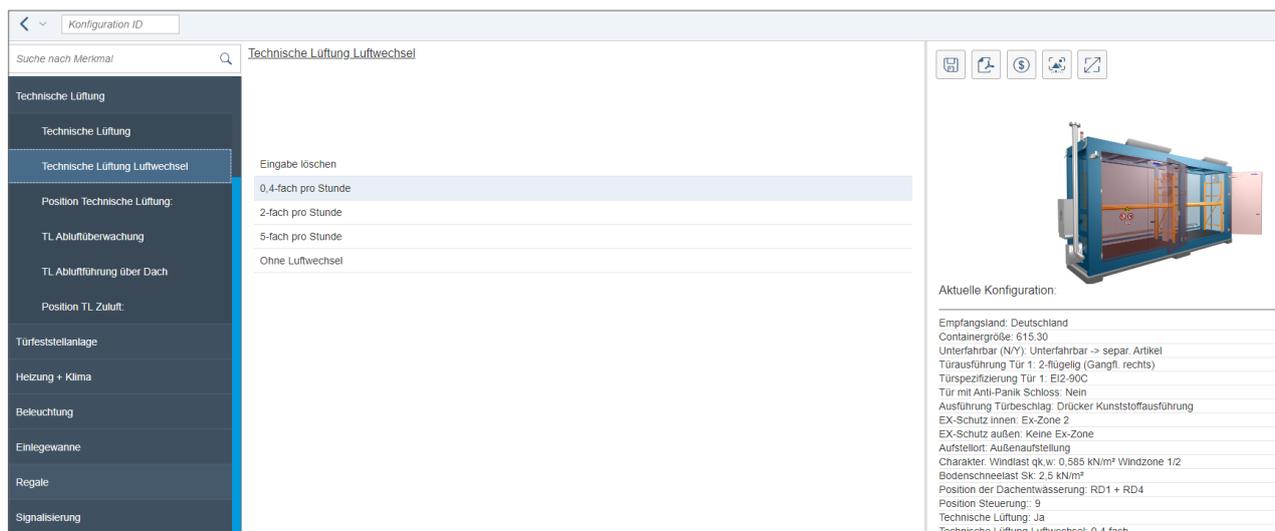
Was sind die täglichen Herausforderungen, die es für den DENIOS Vertrieb im Zusammenhang mit der Produktkonfiguration gibt?

Ansgar Jost: Wenn wir von Gefahrstofflagern sprechen, dann reden wir über Systeme, die eine Investition in Höhe von bis zu einer Million Euro bedeuten können. Das muss gut geplant sein. Im Fokus steht dabei immer die gesetzeskonforme Lagerung von Gefahrstoffen. Natürlich haben unsere Kunden - je nach Unternehmensgröße - in der Regel auch einen Brandschutz- und Arbeitssicherheitsbeauftragten. Dennoch muss man festhalten, dass sie sich nicht jeden Tag mit den Neuerungen der Gesetzgebung, wie bspw. den Brandschutzanforderungen, beschäftigen können. Viele Kunden sind deshalb sehr dankbar, dass Sie uns als Ansprechpartner und Experten an Ihrer Seite haben.

Der grafische Variantenkonfigurator definiert sich am Ende ja nicht nur durch die 3D Visualisierung. Wir stellen bei der Entwicklung einer passgenauen Lösung für unsere Kunden jede Menge Fragen. Die vielen einzelnen Bausteine technischer- und gesetzlicher Art, die es zu prüfen gilt und welche Abhängigkeiten es gibt – das alles ist unseren Kunden teilweise gar nicht so bewusst. Bei unserem Kernprodukt, dem Brandschutzlager, reden wir zum Beispiel von 60 Fragen, die wir gemeinsam mit dem Kunden durchgehen. Da hilft uns der Variantenkonfigurator natürlich. Er wird im Gespräch mit dem Kunden quasi zu einem Leitfaden, der Orientierung gibt und Fehler bei der Konfiguration sofort aufdeckt. Die 3D Darstellung zeigt dem Kunden die Entwicklung des Produkts und er versteht dann auch, warum wir so viele Fragen stellen müssen.

Was bietet Ihr 3D Konfigurator in Verbindung mit SAP im Kontext der Digitalisierung der Vertriebsprozesse im Außendienst?

Ansgar Jost: Der Kunde möchte am Ende des Tages ein fertiges und funktionierendes Gefahrostofflager bei sich im Unternehmen stehen haben. Er möchte sich im Grunde gar nicht in der Tiefe mit dem Thema beschäftigen. Aber wir müssen das, denn nur so planen wir sauber und gesetzeskonform. Vor diesem Hintergrund hilft es enorm, dass wir uns am Ende des Gesprächs zusammen das fertige System ansehen können. Und es hält die Spannung hoch und sorgt für ein Aha-Erlebnis. Denn der Kunde erkennt, wie komplex unsere Produkte sind. Es führt zu einem besseren Verständnis dafür, warum ihr Technisches Raumsystem am Ende die Summe X Kostet. Mehr Transparenz geht nicht.



Wie waren nach der Einführung die Reaktionen von Kunden und Anwendern?

Ansgar Jost: Zu Beginn mussten wir unsere Mitarbeiter natürlich schulen. Allerdings gar nicht so sehr in der Handhabung des Konfigurators, denn der ist wirklich sehr intuitiv bedienbar. Es ist vielmehr das Training der Hardware-Handhabung. Wie funktioniert beispielsweise die Verbindung von Tablet und Beamer beim Kunden vor Ort.

Einer unserer anfänglich nicht so IT-affinen Kollegen aus dem Vertrieb ist inzwischen sogar derjenige, der den Konfigurator am häufigsten in Terminen einsetzt. Das liegt auch daran, dass verstanden wurde, dass dieses System einem sehr viel abnimmt. Es führt den Anwender und gibt eine Systematik vor – und nicht zuletzt: Das Feedback von unseren Kunden war durchweg positiv.

Wie könnte die weitere Zukunft des digitalen Vertriebs aussehen, welche Visionen hat DENIOS?

Ansgar Jost: Wir setzen bei der DENIOS gerade sehr stark auf die Bereiche Service und Zubehör. Mit Blick auf das Thema Nachhaltigkeit bedeutet das zum Beispiel den Einsatz von Dach- oder Wandbegrünungen bei unseren Technischen Raumsystemen. Sowohl die Service-, als auch die Zubehör-Elemente sind für mich Punkte, die ich natürlich auch gerne in dem Konfigurator sehen würde.

Ich glaube zum einen, dass die Konfiguration im Hinblick auf die unmittelbare Sichtbarkeit des Endprodukts auch für andere Produkte sehr interessant ist. Zum anderen denke ich, dass man noch stärker direkt aus dem System heraus verkaufen kann.

Alles in allem. Was ist Ihr bisheriges Zwischenfazit zum Variantenkonfigurator und der 3D Visualisierung?

Ansgar Jost: Die Einführung des Variantenkonfigurators in SAP im Jahr 2016 war die richtige Entscheidung. Wir konnten die Gewichtung von Projekt- zu Standardcontainer von einem 80 zu 20 Verhältnis auf 20 zu 80 drehen. Dadurch stehen jetzt auch andere Bereiche wie die Fertigung und die Disposition voll hinter dem Konfigurator. Der Konfigurator als solcher war ein wirklicher Segen für uns und die 3D Visualisierung in dem Zusammenhang der nächste logische Schritt. In Zukunft werden wir uns dann damit beschäftigen, weitere Produkte in den Konfigurator zu integrieren und das Ganze international über die gesamte DENIOS AG ausrollen.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass wir nie wieder ohne den Konfigurator arbeiten werden. Wohl wissend, dass es natürlich auch eine Investition ist. Aber wir profitieren von Professionalität, Kompetenz und Expertise, die so niemand in unserem Wettbewerbsumfeld hat.



Wir helfen Ihnen gerne weiter. Sprechen Sie uns an:



Ansprechpartner

Ralf Heislmeier
Head of Sales & Marketing
Telefon: +49 151 11 700 742
ralf.heislmeier@msg.group

msg systems ag

Bei dem Neuen Krahn 2 | 20457 Hamburg | Telefon: +49 40 3344150-0 | info@msg.group | www.msg.group