

## Kundengeschichte

# Yaskawa hat die Vertriebsprozesse sicher im Griff

Yaskawa ist mit weltweit über 330 000 installierten Einheiten einer der größten Hersteller für Industrieroboter, der wegen der hochwertigen Produkte geschätzt wird. Aus diesem Grund wollte die Unternehmensführung sicherstellen, dass auch die Angebotsprozesse den hohen Ansprüchen entsprechen. Mithilfe der Lösungen von Tacton werden bei Yaskawa jetzt hochwertige und präzise Angebotsdokumente erstellt – in Rekordzeit.

**"Viele Unternehmen scheuen sich, einen Konfigurator einzuführen, weil sie denken, dass sich ihre Produkte nicht vereinfachen lassen. Auch bei uns. Aber das war es. Es war richtig, sich für Tacton zu entscheiden."**

Dr. Michael Klos, Yaskawa

Über seinen europäischen Hauptsitz in Deutschland beliefert Yaskawa Kunden in ganz Europa, im Nahen Osten und in Afrika. Yaskawa liefert Roboter an Unternehmen, die sie zu Produktionslinien zusammenstellen und diese anschließend an Endkunden, meist aus der Automobil-, Werkzeugmaschinen-, Nahrungsmittel- und Getränkeindustrie, weiterverkaufen.

Zwar ist Yaskawa mit rund 25 000 produzierten Robotern pro Jahr ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich Industrieroboter. Die internen Angebotsprozesse allerdings sind nicht effizient. Für die Angebotserstellung nutzt das Vertriebsteam Excel-Tabellen, um die Kundenanforderungen zu erfassen. Die Excel-Liste geht dann an den Innenvertrieb, um darauf basierend manuell ein Angebot zu erstellen.

Yaskawa bietet rund 120 Robotermodelle mit zahlreichen Konfigurationsmöglichkeiten. Entsprechend umfangreich und kompliziert ist die Preisliste. Kundenspezifische Preisvereinbarungen und Rabatte sorgen für zusätzliche Komplikationen.

## Angebotserstellung mit Luft nach oben

Ein Angebot wird schnell zur zeitraubenden Angelegenheit, da Informationen intern zusammengetragen werden müssen. Und manchmal muss auch

die Zentrale in Japan involviert werden, um Verfügbarkeiten, Lieferzeiten und Kompatibilität zu klären. Und bis zur Klärung muss der Kunde eben warten. Dr. Michael Klos:

*"Eine falsche Komponente oder eine nicht stimmige Produktkonfiguration können ein schlimmes Durcheinander anrichten. Selbst wenn eine mögliche Option vergessen wird, kann der ganze Prozess ins Stocken kommen."*

Kein Wunder, dass für ein Angebot in der Regel acht Tage benötigt wurden, bei komplizierten Konfigurationen auch zwei Wochen oder länger.

## Das Ziel: hochwertige und präzise Angebotsunterlagen

Auch mit der Qualität der Angebotsdokumente war Yaskawa nicht zufrieden. Dr. Klos:

*"Unsere Angebote waren eher eine Ersatzteilliste: sehr produktspezifisch und schwer verständlich. Auch der Nutzen und Mehrwert unsere Produkte war nicht klar ersichtlich – also das, was den Kunden interessiert. Manche Angebotsinhalte mussten wir nach dem Verschicken erklären, was wieder zu Verzögerungen führt."*

Der Unternehmensführung war klar, dass die Prozesse rund um die Angebotserstellung verbessert werden müssen. Dr. Klos erklärt: "Wir müssen sicherstellen, dass alle Produkte, die verkauft werden, auch in technischer Hinsicht zu 100 % korrekt sind. Es geht schließlich um unseren Ruf.



**YASKAWA**

Angebote müssen schneller erstellt werden können und die Fehlerquote muss gleichzeitig sinken."

Deshalb entschloss sich Yaskawa, eine Lösung für die Vertriebskonfiguration einzuführen. Dafür wurden nicht nur kommerzielle Tools evaluiert, sondern auch geprüft, ob die Verbesserung der Excel-Tabelle oder bessere Abläufe im SAP-System ausreichen würden.

Dr. Klos nennt die für die Auswahl wichtigen Kriterien:

*"Für uns war wichtig, eine Standardlösung einzusetzen, um aufwendige Anpassungen zu vermeiden. Auch die Qualität der erstellten Angebotsunterlagen war ein wichtiges Kriterium. Und die Lösung sollte einfach zu warten sein und nicht nur von IT-Fachleuten genutzt werden können."*

Ebenfalls ein Muss war die Integration in das ERP-System. Denn sobald aus einem Angebot eine Bestellung wurde, sollte die Stückliste automatisch erstellt und an das ERP-System übertragen werden.

Mehrsprachigkeit und Funktionen für die Verwaltung von Preislisten waren weitere Auswahlkriterien.

Nach Abwägung des Für und Wider entschied sich Yaskawa für die Lösung von Tacton Systems. "Für Tacton sprach zunächst einmal die intuitive, aber leistungsfähige Art und Weise, wie die Logik im Konfigurator abgebildet wird. Ein weiteres Plus ist, dass wir die Lösung selbst betreiben können. Da Konfigurationslogik und Produktdaten getrennt sind, müssen nur Modell und Beziehungen definiert werden. Danach können alle Teile, Produkte, Preise und Lieferzeiten den Modellen hinzugefügt werden. Ebenso einfach lassen sich Daten aktualisieren."

### **Ambitionierte Projektziele**

Yaskawa hatte das Ziel, künftig sichere Prozesse für die Angebotserstellung zu haben und eine langwierige interne Informationsbeschaffung zu vermeiden. Außerdem sollte die Angebotserstellung nicht länger 8, sondern nur noch 1 Tag benötigen. Und das Sahnehäubchen: bereits am Ende eines Kundenbesuchs sollte ein Kostenvoranschlag abgegeben werden können.

"Wir bevorzugen eine pragmatische Vorgehensweise und wollen die Funktionalität und die Tiefe der IT-Integration in definierten Schritten erweitern", erklärt

Dr. Klos. "Deshalb war der erste Schritt das Konfigurationsprojekt und der zweite die ERP- und CRM-Integration (SAP, Salesforce)."

Zunächst wurden Standardprodukte im Konfigurator abgebildet und weitere Komponenten und Optionen nach und nach hinzugefügt. Yaskawa wollte die Produkte selbst modellieren. "Uns war klar, dass das nicht der üblichen Vorgehensweise entspricht, aber Tacton hat uns sehr gut dabei unterstützt. Wir wurden in Sachen Modellierung geschult und nahmen an einigen Workshops teil. Dank Tactons Beratung und Betreuung haben wir es geschafft - ein Beweis, wie intuitiv die Lösung zu bedienen ist."

Obwohl das dreiköpfige Projektteam von Yaskawa nicht in Vollzeit daran arbeitete, konnten die meisten Standard-Produktlinien innerhalb eines Jahres abgebildet werden. "Wir hatten nie das Problem, dass wir nicht weiterwussten oder dass die Software uns Grenzen setzte. Alle unsere Vorstellungen konnten wir mit der Standardsoftware umsetzen und wir mussten sie nur ein einziges Mal minimal anpassen", sagt Dr. Klos.

### **Angebotsdokumente, auf die Yaskawa stolz ist**

Das Projekt verlief nach Plan und rund ein Jahr nach dem Start hatte Yaskawa die ursprünglichen Ziele erreicht. Das Produktwissen wird in einem System bereitgestellt und das Vertriebsteam kann jetzt hochwertige Angebote inklusive Preisen erstellen - ohne die Hilfe des Innenvertriebs.

Das Ziel, innerhalb eines Tages ein Angebot zu erstellen, war geschafft.



**YASKAWA**

"Wir haben bereits über 1400 Angebote erstellt. Unser größter Gewinn ist, dass wir jetzt schnell reagieren und unseren Kunden sofort Angebote unterbreiten können. Unser Vertriebsteam beeindruckt die Kunden, indem sie gemeinsam mit ihnen die Produkte konfigurieren. Den Kostenvoranschlag bekommen sie gleich mit." Auch die Qualität der Unterlagen hat sich enorm verbessert.

"Unsere Angebote beinhalten angepasste Zeichnungen und Illustrationen, die automatisch vom Konfigurator gesammelt werden. Unsere Vertriebsmitarbeiter sind regelrecht stolz auf die Angebote, die sie versenden. Das Feedback unserer Kunden ist sehr gut und wir präsentieren uns unseren Kunden viel professioneller."

#### Über Tacton

Tacton ist ein führender SaaS-Anbieter von Lösungen für Configure, Price, Quote (CPQ). Die vielfach bewährte Konfigurationslösung vereinfacht Vertriebsprozesse im komplexen Maschinenbau. Die leistungsfähigen Funktionen für Produktkonfiguration und Visualisierung machen Tacton zu einem ‚Leader‘ im Gartner Magic Quadrant für CPQ Application Suites. Tacton zählt zu den Pionieren im Bereich Produktkonfiguration und Konstruktionsautomatisierung (Design Automation). Seit 1998 verlassen sich weltweit führende Unternehmen wie ABB, Daimler, MAN, Scania, Siemens, Xylem und Yaskawa auf Tacton. Tacton hat seinen Hauptsitz in Stockholm und Chicago sowie regionale Niederlassungen in Karlsruhe, Warschau und Tokio.