



DMG MORI – Mobile Produktkonfiguration mit perfekter User Experience

Bei seinen Hightech-Maschinen legt DMG MORI, ein weltweit führender Hersteller von Werkzeugmaschinen, größten Wert auf Innovation, höchste Qualität und modernes Design. Diese Werte vermitteln auch die Vertriebsmitarbeiter in Gesprächen bei ihren Kunden. Um das zu leisten, hat DMG MORI gemeinsam mit camos eine Lösung für die mobile Produktkonfiguration entwickelt. Und die lässt in Sachen User Experience keine Wünsche offen.

Auf einen Blick

Unternehmen: DMG MORI
Standort: Bielefeld, Tokio (Hauptsitze)
Portfolio: Innovative Hightech-Maschinen mit den Technologien Drehen, Fräsen, Advanced Technologies (ULTRASONIC/LASERTEC) und die ECOLINE-Produktlinie sowie die Produkte der Electronics und Systems.
Umsatz: 2,3 Milliarden Euro (2015)
Mitarbeiter: 7.462 (2015)
Internet: de.dmgmori.com

DMG MORI

AUFGABE

Bislang nutzten die Vertriebsmitarbeiter von DMG MORI in Gesprächen bei Kunden ausgedruckte Listen, um eine Maschine zu konfigurieren. Das entsprach nicht dem modernen und innovativen Image des Unternehmens und erfüllte nicht mehr die Erwartungen der Kunden. Zudem hakte der Prozess an einigen Stellen. Deshalb wollte DMG MORI seine Mitarbeiter mit iPads ausstatten, auf denen eine Lösung für die mobile Produktkonfiguration läuft.

ERGEBNIS

Heute konfigurieren die Vertriebsmitarbeiter eine Maschine gemeinsam mit ihren Kunden auf einem Tablet, die Daten gelangen ohne Medienbruch in das zentrale System im Back Office. Das hat viele Vorteile: So begeistert die perfekte User Experience der Anwendung die Kunden und unterstützt das innovative Image von DMG MORI. Und weil alle Informationen direkt nach dem Gespräch weiterverarbeitet werden können, nimmt die Angebotserstellung deutlich weniger Zeit in Anspruch, die Kunden erhalten ihre Angebote wesentlich schneller.

„Wir bekommen aus dem Vertrieb durchweg positive Rückmeldungen. Die Mitarbeiter im Außendienst berichten uns davon, wie sehr unsere Anwendung die Kunden in den Bann zieht, wie sie sich mit unseren Maschinen befassen und verschiedene Zusammenstellungen ausprobieren. Dank der perfekten User Experience ist aus einer notwendigen Pflicht eine Aufgabe geworden, die Spaß macht. Das festigt auch unser Bild als innovatives Unternehmen.“

DMG MORI

Andre Torke, Head of Sales Tools & Sales Technology bei DMG MORI

Fancy, sexy, cool. Zugeben, wenn es darum geht, eine CPQ-Lösung (Configure Price Quote) zu beschreiben, drängen sich diese Adjektive nicht unbedingt als erstes auf. Beim Werkzeugmaschinenhersteller DMG MORI passt aber nichts besser. Oder genauer: bei seiner Lösung für die mobile Produktkonfiguration. Denn damit setzt das Unternehmen bei der User Experience ganz neue Maßstäbe. Und das sehr bewusst. „DMG MORI steht für innovative und hochwertige Produkte mit einem sehr klaren, modernen Design. Alles ist darauf ausgelegt, die Anwender bestmöglich zu unterstützen“, sagt Andre Torke, Head of Sales Tools & Sales Technology bei DMG MORI. „Dieses Versprechen wollen wir als gesamtes Unternehmen in allen Bereichen einlösen. Auch dann, wenn wir gemeinsam mit einem Kunden eine Maschine zusammenstellen.“

In der Vergangenheit waren die Vertriebsmitarbeiter allerdings mit einer Menge Papier zu den Kunden gereist, hatten mit ihnen in langen Listen die passenden Komponenten ausgewählt und so die individuelle Maschine konfiguriert. Das war alles andere als innovativ und sexy, stattdessen nahm das Vorgehen unnötig viel Zeit in Anspruch und verzögerte die anschließende Angebotserstellung. Andre Torke: „Für uns stand deshalb fest, dass wir eine integrierte Lösung für die mobile Produktkonfiguration benötigen. Und mehr noch: Wir wollten eine Anwendung, die eine perfekte User Experience bietet

– die den Kunden schon im Gespräch begeistert.“ Konkret bedeutete das: Die Konfiguration selbst sollte schnell, einfach und bequem entlang eines fixen Workflows erfolgen. Dabei sollte es möglich sein, zahlreiche Informationen zu den jeweiligen Komponenten zu erhalten – technische Spezifikationen ebenso wie Fotos, 3D-Ansichten und Videos sowie Preise. Und das alles über eine Benutzeroberfläche, die dem klaren Design der Maschinen in nichts nachsteht.

Zusammenarbeit im zweiten Anlauf

Erfahrungen mit der IT-gestützten Produktkonfiguration und Angebotserstellung hatte DMG MORI bereits im stationären Umfeld gesammelt. Der Werkzeugmaschinenhersteller setzte schon seit einigen Jahren die CPQ-Lösung des Software- und Beratungsunternehmens camos ein und war damit auch sehr zufrieden. Also diskutierten die Verantwortlichen Anfang 2013 zuerst mit camos-Beratern, welche Möglichkeiten für eine mobile Anwendung bestehen. „camos teilte uns damals mit, dass sie zwar an einem Client für mobile Endgeräte arbeiten, dieser aber noch nicht so weit ist. Diese Offenheit hat unseren Eindruck von camos als verlässlichen und glaubwürdigen Partner weiter gestärkt“, so Andre Torke. Da DMG MORI das Projekt aber dennoch vorantreiben wollte, wurde ein anderes Unternehmen mit der Entwicklung beauftragt. Zwar stimmte das Design der Applikation und

auch die funktionalen Anforderungen schienen zunächst realisierbar. Während der Umsetzung stellte sich aber schnell heraus, dass der eingeschlagene Weg doch in die falsche Richtung führt. Denn die entwickelte Anwendung konnte nicht direkt mit der zentralen CPQ-Lösung synchronisiert werden. Das gesamte Regelsystem und sämtliche Angaben zu den Maschinen mussten manuell übernommen und gepflegt werden – auf Dauer ein immenser Aufwand.

„Wir haben das Projekt deshalb gestoppt und sind – da einige Monate vergangen waren – noch einmal auf camos zugegangen“, sagt Andre Torke. Und dieser Schritt hat sich gelohnt. Denn camos hatte zwischenzeitlich den mobilen Client, der selbstverständlich für den Zugriff auf die bestehende CPQ-Lösung ausgelegt ist, komplett fertig entwickelt und getestet. Andre Torke: „Für uns wurde dann sehr, sehr schnell ein Prototyp erstellt. Diesen Einsatz fanden wir herausragend. Und auch der technologische Ansatz hat uns vollständig überzeugt.“ Das war im Frühjahr 2014.

Geführte Konfiguration schafft Transparenz und Sicherheit

Kaum sechs Monate später, im Herbst 2014, war der Go Live für die mobile Anwendung, die bei DMG MORI OMS|fx heißt. Rund 1.000 Vertriebsmitarbeiter in allen 76 Ländern, in denen der Werkzeugmaschinenhersteller vertreten ist, sind seitdem mit iPads ausgestattet – der Client läuft natürlich auch auf anderen mobilen Betriebssystemen. Gemeinsam mit dem Kunden konfigurieren die Mitarbeiter heute die individuelle Maschine Schritt für Schritt entlang eines geführten Prozesses: von der grundsätzlichen Entscheidung für eine Technologie über die Auswahl eines Maschinentyps bis zur Definition von Spezifikationen. Dabei bietet die Anwendung immer nur solche Varianten an, die zu den vorher gewählten Optionen passen – es erfolgt also eine fortlaufende Plausibilitätsprüfung. Zu den möglichen Komponenten werden den Nutzern ausführliche Informationen zu den technischen Details angeboten, außerdem werden die Preise angezeigt. Und es stehen verschiedene



Die Hightech-Maschinen von DMG MORI vereinen Innovationen, höchste Qualität und modernes Design.

„Mit der Lösung für die mobile Produktkonfiguration von camos sparen wir insgesamt sehr viel Zeit, die Kunden erhalten ihr Angebot deutlich schneller als früher.“

Andre Torke, Head of Sales Tools & Sales Technology bei DMG MORI

visuelle Elemente zur Verfügung. „Die Abbildungen und Videos verstärken massiv das Erlebnis der Kunden. Sie betrachten Steuerungseinheiten oder Arbeitstische und können sich dann sehr gut vorstellen, wie die sich im eigenen Shopfloor machen würden.“

Am Ende der Konfiguration listet die Anwendung alle ausgewählten Komponenten übersichtlich auf. Dabei wird auch die Lieferzeit angegeben – die Kunden wissen also schon sehr früh, was sie erwartet. Zwei weitere Funktionen sind für die Vertriebsmitarbeiter extrem hilfreich. Andre Torke: „Zum einen wird die Auswahl der Kunden mit den empfohlenen Optionen abgeglichen. Die Beratung lässt sich so noch intensivieren, die Konfiguration eventuell noch optimieren. Zum anderen zeigt OMS|fx Maschinen an, die der Wunschkonfiguration ähneln und die aktuell auf Lager sind. Die können schneller geliefert werden und sind häufig auch etwas preiswerter. Beide Tools kommen bei den Mitarbeitern und den Kunden extrem gut an.“

Dank User Experience: Spaß statt Pflicht

Ist die Maschine vollständig konfiguriert, geht alles ganz schnell. Aus der mobilen Lösung heraus versendet der Vertriebsmitarbeiter eine E-Mail mit allen Informationen und Vorabpreisen an den Kunden. Gleichzeitig geht eine Nachricht an das Back Office, die eine Identifikations-

nummer des Vorgangs enthält. Über diese ID lässt sich die Konfiguration in der zentralen CPQ-Lösung finden – eine erneute Datenerfassung ist also nicht erforderlich. Von den Kollegen im Back Office werden zur Qualitätssicherung die Eingaben noch einmal überprüft, außerdem passen sie die Standardpreise und Zahlungsmodalitäten an die individuellen Konditionen des jeweiligen Kunden an. Anschließend senden sie ihm das verbindliche Angebot zu. „Mit der Lösung für die mobile Produktkonfiguration von camos sparen wir insgesamt sehr viel Zeit, die Kunden erhalten ihr Angebot deutlich schneller als früher“, sagt Andre Torke. Der gestraffte Prozess schlägt sich auch auf die Performance der Vertriebsmitarbeiter nieder. So beobachtet DMG MORI, dass seit der Einführung die Anzahl der erstellten Angebote stetig zunimmt. Und das bedeutet letztlich eine Umsatzsteigerung.

Nicht in harten Kennzahlen ausdrücken lässt sich die Begeisterung der Kunden – und die ist spürbar gestiegen. Andre Torke: „Wir bekommen aus dem Vertrieb durchweg positive Rückmeldungen. Die Mitarbeiter im Außendienst berichten uns davon, wie sehr unsere Anwendung die Kunden in den Bann zieht, wie sie sich mit unseren Maschinen befassen und verschiedene Zusammenstellungen ausprobieren. Dank der perfekten User Experience ist aus einer notwendigen Pflicht eine Aufgabe geworden, die Spaß macht. Das festigt auch unser Bild als innovatives Unternehmen.“

KONTAKT

camos Software und Beratung GmbH
Friedrichstraße 14
70174 Stuttgart
Telefon: +49 711 78066-0
E-Mail: info@camos.de

Ihr Kontakt:
Pia Möllers
Marketingleiterin