

# Die Implementierung einer globalen SAP Customer Engagement & Commerce-Lösung **revolutioniert die Vertriebsstrategie von Kubota**



## HIGHLIGHTS

- Ein hochindustrialisiertes und präzises Verkaufsinstrument für die Händler, das auch Kubota auf dem Laufenden hält
- Eine vollständig mobile Produktkonfigurationsplattform, die in die SAP-ERP-Systeme von Kubota integriert werden kann, einschließlich Finanzen und Produktion, um ein durchgehendes End-to-End-Management zu ermöglichen
- Sofortige Sichtbarkeit von Verkaufsprozess, Kundendaten und Händlerperformance, sobald die Daten zum ersten Mal erfasst werden
- Die Preisgestaltung wurde gestrafft und standardisiert, um die Händlerbeziehungen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern
- Der SAP Produktkonfigurator bietet eine Plattform für weitere Verbesserungen und Wachstum
- Innovative Implementierung der SAP-Cloud-Lösung

## ABOUT KUBOTA

Kubota ist ein Unternehmen mit dem unerschütterlichen Willen, Probleme in Zusammenhang mit Lebensmitteln, Wasser und der Umwelt anzugehen und zu lösen. Durch proaktives Management, benutzerfreundliche Produkte und soliden Support ist Kubota führend in der globalen Land- und Wasserwirtschaft.

Die Kubota Corporation (Osaka, Japan) wurde 1890 gegründet und begann mit der Herstellung von Wasserleitungen, um die Ausbreitung von Infektionskrankheiten zu verhindern. Heute umfasst die Kubota Corporation zwei Hauptgeschäftsbereiche: Land- und Industriemaschinen sowie Wasser- und Umweltsysteme.

Mit einem Umsatz von mehr als 1,5 Billionen JPY und dem Vertrieb der Produkte in mehr als 130 Ländern ist Kubota weltweit führend.

## HERAUSFORDERUNG

Kubota verfügt über ein großes Netz von rund 1000 Händlern, die Kubota-Produkte unter anderem in Frankreich, im Vereinigten Königreich, Deutschland und Spanien vertreiben. Im Jahr 2013 startete Kubota seine Strategie zum Ausbau des europäischen Agrarmarktes mit Investitionen in ein neues Werk, eine neue Produktpalette (einschließlich der Traktorreihe M7001) und eine neue Marketing- und Verkaufsstrategie, die über das Händlernetz verfolgt wird. Die Marktlandschaft und die internen Prozesse von Kubota wiesen eine Reihe potenzieller Geschäftsbedrohungen auf, die einer Lösung bedurften:

- Alle Marktteilnehmer investierten bereits in maßgeschneiderte Tools, um das Netzwerk der nicht-exklusiven Händler beim Verkauf ihrer Produkte zu unterstützen.
- Kubota musste die Leistung seiner Verkaufs- und Auftragsabwicklung verbessern, da das bestehende Katalog- und E-Mail-Bestellsystem nicht auf die neue Produktpalette zugeschnitten war.
- Es bestand Bedarf an zusätzlicher Transparenz über den Verkaufsprozess, wobei Kubota normalerweise erst dann über die Verkaufsinformationen verfügte, sobald ein Händler eine Bestellung aufgab.

- Die Komplexität des neuen Preismodells machte es erforderlich, den Angebotserstellungsprozess für die Händler flüssiger zu gestalten.

- Obwohl eine Cloud-Lösung am besten zu passen schien, musste jede Cloud-Lösung zeitweise unabhängig laufen können, da sich viele Kunden in abgelegenen Gebieten befinden.

Kubota hatte bereits SAP ERP und SAP ECC in seinen Hauptniederlassungen implementiert, was die Möglichkeit eröffnete, auf diesen zuverlässigen und robusten Geschäftsprozessen aufzubauen, wobei der SAP Produktkonfigurator und CRM die neue Vertriebsstrategie unterstützen sollten.

„Die Strategie bestand darin, ein dynamisches, agiles und mobiles Frontend für die Produktkonfiguration und CRM zu implementieren, damit wir die von den Händlern für unsere Kunden erstellten Verkaufsangebote kontrollieren und strukturieren konnten. Der SAP Produktkonfigurator kann Kontakte, Angebote, Leads und Prospects erstellen und gibt uns eine weitaus bessere Übersicht über unseren Vertrieb“, erklärt Renaud Lissowski, Projektleiter bei Kubota.

# LÖSUNG

## Vision

Kubota wollte eine durchgängige Lösung haben, die das gesamte Spektrum vom Kampagnen-Lead-Management bis hin zur Angebots- und Preisgestaltung abdeckt. Sie wollten in einem einzigen System alle kundenbezogenen Informationen mit dem richtigen Grad an Datensegregation verfügbar haben, je nachdem, wer darauf zugreift und in der gewünschten Granularität. Letztendlich war es das Ziel des Unternehmens, den Umsatz durch eine klarere Verkaufsstrategie mit verbesserten Marketingfunktionen zu steigern und die Leistungen genau zu messen und zu dokumentieren.

## Implementieren

Die SOA People Group arbeitete mit Kubota zusammen, um einen detaillierten Geschäftsvorschlag zu entwickeln, und half Kubota dann durch eine Reihe von Stakeholder-Meetings, um ihr Senior Management Team ins Boot zu holen. Das Projekt wurde in Etappen unterteilt, wobei Welle 1 die Entwicklung und Pilotierung des SAP Produktkonfigurators beinhaltete.

### Welle 1:

- Plattform
- Buchhaltung und Kontaktmanagement
- Aktivitätsmanagement
- Produktkonfigurationsmanagement (in Echtzeit und Offline)
- Integriertes Management von Großhandels-zubehör innerhalb des Konfigurationsprozesses
- Kundenangebote und Auftragsverwaltung
- Analytik
- ERP-Integration
- Piloteinsatz

„Die mobile Anwendung eröffnet unseren Händlern die Möglichkeit, die Kundenangebote selbst zu erstellen, und das System funktioniert sowohl online als auch offline, da sich unsere Kunden oft in abgelegenen Gegenden befinden. Der Händler holt sich die neuesten Produktinformationen aus unserer SAP-Datenbank und ist somit immer auf dem neuesten Stand. Neben der Erstellung von Kundenangeboten können die Händler alle Informationen und Vorgänge der Interessenten verfolgen und verwalten. Das System ist auch für unsere regionalen Vertriebsleiter ein unschätzbares Werkzeug, da sie die gesamte Aktivität ihrer Händler sehen,“ erklärt Lissowski.

### Mobile Anwendung mit Cloud-Lösung

Die Mobilizer-Middleware wird eingesetzt, um eine mobile Software für iPad und Tablets bereitzustellen. Kubota kann die App an die Bedürfnisse der Benutzer anpassen und sie hat eine Netzwerkverbindung zu den zentralen SAP-Systemen von Kubota. Im Backoffice wandelt SAP die Angebote in Kundenaufträge um und speist sie in das gesamte SAP-System für Produktion, Auftragsabwicklung und Fakturierung ein.



## NUTZEN

### Ein hochprofessionelles und präzises Verkaufstool für das Händlernetz

Der SAP Produktkonfigurator bietet den Händlern alle aktuellen Informationen und Spezifikationen samt Preisen in einer einfach zu bedienenden Anwendung. „Die Händler und Verkaufsteams sind sehr zufrieden, denn sie wollten dieses Produkt schon seit Monaten. Es gab viel Vorfreude darauf, und jetzt sind sie motiviert, es zu benutzen. Das allgemeine Feedback lautet: sehr benutzerfreundlich und intuitiv“, sagt Lissowski.

### Der SAP Produktkonfigurator ist mit Kubotas SAP ERP integriert

Die Verkaufs-, Bestell- und Abwicklungsprozesse wurden durch die direkte Integration des Konfigurators in die SAP-Systeme von Kubota optimiert, einschließlich Finanzen und Produktion, um ein vollständiges End-to-End-Management zu ermöglichen. Dies führte zu Effizienzsteigerungen, die Fehlerquellen wurden reduziert und die Zeit bis zur Auftragsbefreiung verkürzt.

### Transparenz der Verkaufsprozesse und der Händlerleistung

Die Bereitstellung detaillierter, exakter und zeitnaher Managementinformationen durch den SAP Produktkonfigurator und CRM verschafft Kubota erstmals Transparenz und Kontrolle über den Verkaufsprozess. „Wir sind bestrebt, die vom Konfigurator bereitgestellten Informationen für Marketing- und Vertriebszwecke zu nutzen. Er liefert uns mehr Daten darüber, welche Maschinen die Kunden wollen. Das System sagt uns auch etwas über das Händlernetz, wie z. B. über die Konversionsraten von Angeboten zu Aufträgen, damit wir die Effektivität des Verkaufsteams besser verstehen“, sagt Lissowski.

### Die Preisgestaltung wurde gestrafft und standardisiert, um die Händlerbeziehungen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern

Frühere Probleme mit Händlern, die mit falschen Preislisten arbeiten, wurden beseitigt. Preisänderungen werden automatisch über den Konfigurator aktualisiert.

### Der SAP Konfigurator bietet eine Plattform für weitere Verbesserungen und Wachstum

Das Projekt wird sich in den nächsten Wellen weiter entwickeln und Kubota auch in Zukunft echte Geschäftsvorteile bringen.

## FAZIT

„Wir haben die Hilfe der SOA People Group im Projekt sehr geschätzt, von der Entwicklung der Vision bis zur Umsetzung. Sie haben unsere hohen Erwartungen erfüllt und genau das geliefert, was wir wollten.“

Renaud Lissowski,  
Project Manager, Kubota

## TECHNISCHE DETAILS

- SAP ECC
- SAP ERP Produktkonfigurator-Modul
- SAP Cloud-Lösung
- „Mobile Plattform“ Mobilizer
- On- und Offline-Fähigkeiten
- Absolut reaktionsschnell
- Multilinguale Lösung
- Über 1000 Benutzer