



KONICA MINOLTA

# Anwenderbericht Konica Minolta



## CAS Merlin CPQ

Komplexe Anforderungen einfach abbilden



# Komplexität einfach gemacht

Mit langjähriger Erfahrung in den Bereichen Office Solutions, IT-Services und Professional Printing ist Konica Minolta der Spezialist für den intelligent vernetzten Arbeitsplatz. Mit der Einführung der Konfiguratorlösung CAS Merlin CPQ von CAS Merlin hat der Technologie- und Managed-Service-Provider länderübergreifend ein zentrales Tool etabliert, mit dem die hochkomplexen Konfigurationslogiken des Unternehmens abgebildet werden.



Von der Hardware über die passende Software bis hin zu Servicedienstleistungen wie Installation und Implementierung bietet Konica Minolta seinen Kunden einen individuellen Rundumservice für Dokumenten- und Druckworkflows. Um interne Prozesse effizienter zu gestalten, den manuellen Aufwand für die Mitarbeiter zu verringern und die Datenqualität zu optimieren, entschied sich das Unternehmen für die Einführung einer CPQ-Lösung. Mit CAS Merlin CPQ kann die gesamte Customer Journey, vom Erstkontakt mit dem Interessenten auf der Webseite bis hin zu Vertragserweiterungen bei Bestandskunden, abgedeckt werden.

## Hochkomplexe Anforderungen

Auf der Suche nach einer passenden Konfiguratorlösung hatte Konica Minolta ganz spezifische Anforderungen, sowohl an das Produkt als auch den Anbieter. Das Unternehmen wollte kein Standardtool, sondern vielmehr ein Produkt, das in der Entwicklungsphase schon so weit optimiert ist, dass es zu den individuellen Bedürfnissen passt. „CAS Merlin CPQ war damals das einzige CPQ-System in unserer Auswahl, das die gesamte Komplexität unserer Produkte und Services abbilden konnte. Gleichzeitig ist die Benutzeroberfläche für Anwender einfach gestaltet und kann flexibel angepasst werden“, berichtet Jörg Bittenbinder, EPC Manager Europa bei Konica Minolta.

„Hinzu kommt, dass wir uns mit CAS Software für ein Unternehmen entschieden haben, das unsere kundenzentrierte Firmenphilosophie unterstützt und widerspiegelt. Das Zusammenspiel dieser Faktoren war uns wichtig und hat uns überzeugt.“

## Länderübergreifend im Einsatz

Vom Marketing über den Vertrieb bis zum Kundensupport kommt die CPQ-Lösung in unterschiedlichen Unternehmensbereichen und länderübergreifend zum Einsatz. In der Praxis bedeutet das konkret: „Mit CAS Merlin CPQ stellen wir sicher, dass wir bei der Vielzahl an individuellen und komplexen Serviceleistungen immer den Überblick behalten. Dadurch kann jeder Verkäufer seinen Kunden adäquat und in kürzester Zeit das richtige Produkt und eine valide Konfiguration anbieten – unabhängig von der jeweiligen europäischen Niederlassung“, hebt Jörg Bittenbinder hervor.

Langfristiges Ziel ist es, die Mitarbeiter in den Niederlassungen von Konica Minolta in rund 30 europäischen Ländern mit CAS Merlin CPQ auszustatten. Koordiniert von der Eurozentrale wird die Konfiguratorlösung derzeit bereits in 23 Ländern genutzt – 99% aller Angebotserstellungen basieren dort auf einer kundenindividuellen Konfiguration, die mit der CPQ-Lösung erstellt wurde.



## Eine Lösung, viele Anwendergruppen

Bereits vor dem Kontakt mit dem Vertrieb haben die Kunden und Interessenten mit Hilfe von CAS Merlin die Möglichkeit, aus einer Auswahl von verschiedenen Produkten und Serviceleistungen ihr individuelles Produktportfolio und die passenden Rahmenverträge zu konfigurieren. „Das Modul Customer CPQ von CAS Merlin bietet einen deutlichen Mehrwert für unsere Kunden und Interessenten. Durch die visuelle Bedienoberfläche und die intuitive Nutzerführung kann sich der Nutzer einfach die passenden Produkte und Leistungen selbst zusammenstellen.“

Durch die flexible Anpassung an unterschiedliche Zielgruppen stehen allen Anwendern jederzeit alle nötigen Informationen zur Verfügung – unabhängig davon, ob es sich um einen Vertriebler mit tiefen Produktkenntnissen, einen Bestandskunden mit einer breiten Wissensbasis oder einen Interessent handelt, der sich zum ersten Mal ein Produkt konfiguriert. Auch für Händler von Konica Minolta gibt es eine Oberfläche, die auf deren Bedürfnisse ausgerichtet ist. Hier hat Konica Minolta sogar einen Teil der Entwicklung selbst übernommen und mit CAS Merlin Hand in Hand den Händlerkonfigurator aufgesetzt.

## Ein Knopfdruck ersetzt manuellen Aufwand

Vor der Einführung von CAS Merlin CPQ arbeiteten die Mitarbeiter bei Konica Minolta mit Excel-Listen, in denen die einzelnen Produkte mit den jeweiligen Zubehörteilen einzeln aufgelistet waren. Von logistischen Problemen bis hin zu Verzögerung beim Liefertermin war dieser Prozess fehleranfällig und es dauerte lange, bis sich neue Mitarbeiter einarbeiteten.

„Mit CAS Merlin CPQ arbeiten wir effizienter, da der enorme manuelle Aufwand wegfällt. Von den Auslieferungsdetails über die Konfigurationsdaten bis hin zu der logistischen Planung kann der Vertriebsmitarbeiter mit einem Knopfdruck alle Informationen, die für die Angebotserstellung wichtig sind, direkt in das System überführen. Durch die hohe Qualität der Konfigurationslogiken haben wir dadurch eine wesentliche Zeitersparnis“, freut sich Jörg Bittenbinder.

## Professionalität auf höchstem Niveau

CAS Merlin CPQ ist fest in die Unternehmensstruktur und die Systemumwelt integriert. Durch die Schnittstelle zum ERP, in dem sämtliche Material- und Kundestammdaten hinterlegt sind, kann die Ablöse von Geräten schnell und unkompliziert organisiert werden. Wenn beispielsweise der Rahmenvertrag für ein Druckergerät endet, kann der Kunde ein neues Angebot einholen und das bestehende Gerät ersetzen. Durch die Schnittstelle zwischen CAS Merlin CPQ und dem ERP SAP haben die Mitarbeiter immer den Überblick über die einzelnen Stellplatzdaten der Geräte und können diese effizient austauschen. Das unterstützt den Vertrieb sehr, da dieser sich sonst mühsam alle Daten einzeln zusammensuchen müsste.

Diese Übersicht ist auch für den After Sales Bereich wichtig. Denn nachdem ein Drucker am richtigen Platz steht, wird der Dienstleistungsservice für das Produkt übernommen. Egal ob es sich um einen Papierstau handelt oder ein Techniker erforderlich ist: Das Service-Team kann schnell und effizient reagieren und einen Techniker direkt mit den passenden Ersatzteilen für die Reparatur einplanen. Das spart Zeit und Kosten.



» Mit CAS Merlin CPQ stellen wir sicher, dass wir bei der Vielzahl an individuellen und komplexen Serviceleistungen immer den Überblick behalten. «

**Jörg Bittenbinder**  
EPC Manager Europa

# Das Ziel: Stetige Weiterentwicklung

In Zukunft will Konica Minolta die verschiedenen Unternehmensbereiche noch stärker miteinander verbinden und gleichzeitig den Einsatz von CAS Merlin CPQ auf weitere Nutzergruppen und Länderorganisationen ausweiten.

„CAS Merlin CPQ ist für uns kein Projekt, das wir irgendwann abschließen. Vielmehr schafft die CPQ-Lösung Synergien im Unternehmen, harmonisiert als zentrale Lösung die einzelnen Bereiche und gibt uns die Möglichkeit, unsere komplexen Produkt- und Serviceleistungen weiter auszubauen. Diese Weiterentwicklung ist entscheidend, um stets auf dem aktuellen Stand der Kundenanforderungen zu bleiben“, so Jörg Bittenbinder. „Zudem ist die Zusammenarbeit mit CAS Merlin sehr gut und konstruktiv. Es macht Spaß, sich im direkten Austausch gemeinsam weiterzuentwickeln.“ Um noch spezifischer auf Anfragen reagieren zu können und den Kunden passgenaue Empfehlungen vorzuschlagen, sollen zukünftig Marktanalysen und unterstützende Maßnahmen für die Vertriebsmitarbeiter umgesetzt werden.

Abschließend resümiert Jörg Bittenbinder: „CAS Merlin CPQ ist ein brillantes Tool, mit einem schönen Frontend und komplexen Backend, das individuell angepasst werden kann. Es ist wichtig, sich mit dem Produkt auseinanderzusetzen und die nötige Zeit einzuplanen, um das Produkt zu verstehen. Denn die Zeit, die man aufwendet, um das Produkt zu verstehen, erhält man anschließend als Gewinn mehrfach zurück, da Prozesse einfacher und effizienter umgesetzt werden können.“

## Jetzt informieren

Sie interessieren sich für das Thema Angebots- und Vertragskonfiguration? Wir beraten Sie gerne!



**CAS Merlin**  
A SmartCompany of CAS Software AG

Telefon: +49 721 9638-901  
E-Mail: merlin@cas.de  
www.cas-merlin.de



## CAS Merlin CPQ auf einen Blick:

- ✓ **Einfache Steuerung**  
Produkt- und Angebotskonfigurator zur einfachen Steuerung von Angebots- und Vertriebsprozessen
- ✓ **Zentrale Wissensbasis**  
Zentrale Bündelung und Bereitstellung des Wissens aller Mitarbeiter in der Konfigurator-Software
- ✓ **Intuitive Angebotserstellung**  
Einfache und intuitive Angebotserstellung und damit fehlerfreie Angebote
- ✓ **Kurze Reaktionszeit**  
Ermöglichung einer kurzen Reaktionszeit auf individuelle Anfragen

### Weitere Erfolgsgeschichten:

[www.cas-merlin.de/referenzen](http://www.cas-merlin.de/referenzen)

