



CPQ OSTA JAN OPAS

SISÄLLYS

Mikä on CPQ-työkalu	4
CPQ-työkalu voi olla	5
Kuka tarvitsee CPQ-työkalua	6
Millaista hyötyä saan CPQ-työkalusta	8
Millainen on CPQ-työkalun hankintaprosessi	10
Miten onnistun CPQ-työkalun hankinnassa	12
Summium CPQ	14
Wapice Oy	15

Luodakseen arvoa asiakkailleen yritykset pyrkivät myynnissä yhä enemmän asiakaslähtöiseen toimintaan, sillä **80%** asiakkaista ostaa tarvitsemansa tuotteet siltä yritykseltä, jolta ostaminen on tehty asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ⁽¹⁾. Tämä edellyttää yrityksiltä asiakastarpeiden mukaisesti räätälöityjä tuotteita, myyntitoiminnan tehostamista sekä nopeasti tehtyjä virheettömiä ja selkeitä tarjouksia. Monet yritykset ovat voineet vastata tähän tarpeeseen CPQ-työkalun kautta.

Koska CPQ-työkalu on markkinoilla vielä melko uusi käsite, on tämän oppaan tarkoituksena lisätä yritysten tietoisuutta työkalua kohtaan. Oppaassa on ostajan näkökulmasta lyhyesti selitetty, **mikä CPQ-työkalu on**, millaiset yritykset hyötyvät sen käytöstä eniten, millaista kilpailuetua yritykset sen kautta saavat, ja mitä asioita yritysten kannattaa huomioida CPQ-työkalua hankittaessa.

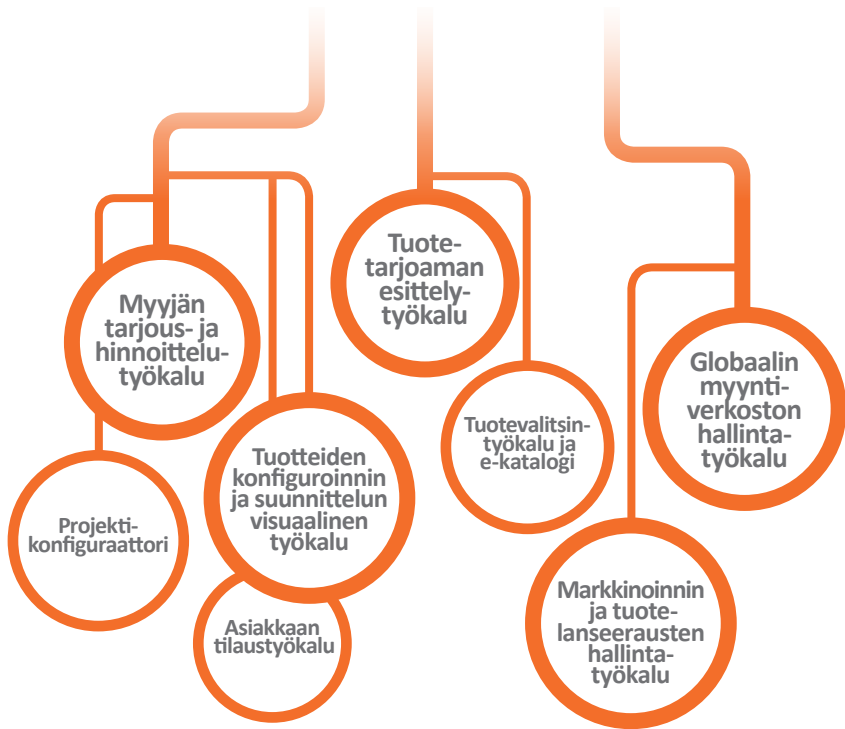
(1) lähde: Gartner Group 2010

MIKÄ ON CPQ- TYÖKALU

Termi CPQ tulee sanoista **Configure** (konfiguroi), **Price** (hinnoittele) ja **Quote** (tarjoa). Se tarkoittaa **ohjelmistotyökalua**, joka auttaa yrityksiä myymään monimutkaisia sekä räätälöitäviä tuote- ja palvelukokonaisuuksia. Ennalta määriteltyjen myyntivalintojen perusteella CPQ-työkalu konfiguroi asiakastarpeiden mukaisen tuote- ja palvelukokonaisuuden sekä hinnoittelee sen reaaliajassa sallien myyjän kuitenkin antaa yksilölliset kate- ja alennusprosentit. Lisäksi työkalu muodostaa tehdyn konfiguraation mukaisen tarjouksen tarvittavine havainnekuviineen ja liitedokumentteineen.

CPQ-työkalusta käytetään joskus myös termejä **myyntikonfiguraattori** tai tuotekonfiguraattori. Tosin tuotekonfiguraattori on hieman suppeampi työkalu, joka ei välttämättä sisällä tarjousominaisuuksia.

CPQ-TYÖKALU VOI OLLA:



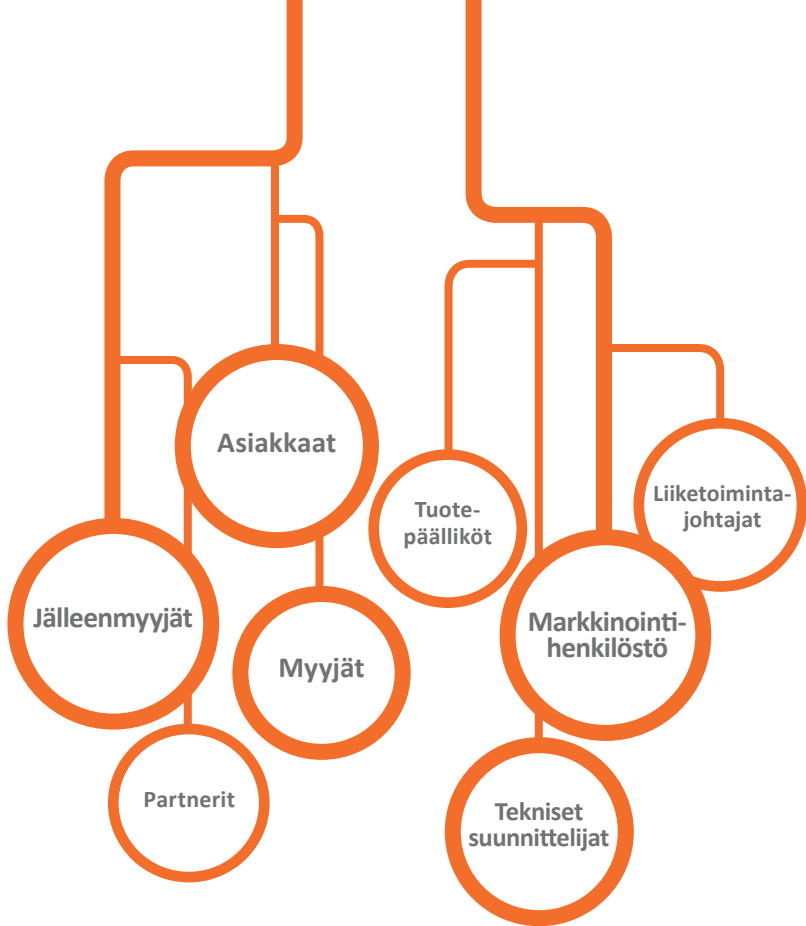
KUKA TARVITSEE CPQ-TYÖKALUA

Perinteisesti monimutkaisen tuote- ja palvelutarjoaman myyminen on hidas ja monivaiheinen prosessi, jonka aikana myyjät laativat tuote-konfiguraatiot, hinnoittelulaskelmat ja tarjousdokumentit manuaalisesti käyttäen esimerkiksi MS Office -työkaluja. Koska useat henkilöt muokkaavat yhä uudestaan aikaisempia dokumentteja leikkaa-liimaa-periaatteella, aiheuttaa se dokumenteissa virhealttiutta ja myyjäkohtaista vaihtelua.

Myyntiprosessin aikana myyjät myös hakevat tietoa useista eri lähteistä, mukaan lukien myynnin tekniseltä tuelta, mikä entisestään pidentää myyntiprosessia.

Suuri osa yrityksistä kuitenkin myy, kehittää ja valmistaa asiakastarpeiden mukaisesti räätälöityjä tuotteita ja palveluita. Suomen teollisuusyrityksistä **41 %** arvioi tuoteräätälöinnin lisääntyvän omalla kohdallaan lähivuosien aikana ⁽²⁾. Kaikki tämä tarkoittaa CPQ-työkalun kasvavaa kysyntää markkinoilla.

(2) lähde: Market-Visio 2013



MILLAISTA HYÖTYÄ SAAN

Monimutkaisen tuote- ja palvelutarjoaman myynnin parempi hallinta sekä hinnoittelu- ja tarjousprosessin tehostaminen ovat keskeisiä CPQ-työkalun hyötyjä. Yleisesti yritykset tavoittelevat myös **asiakaslähtoisempää** toimintatapaa, jotta asiakkaan ostopäätöksen tekeminen helpottuisi ja jotta tarjoukset sekä toimitukset vastaisivat paremmin asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. Nämä puolestaan edesauttavat yrityksen tuottavuuden ja myynnin kasvua.

TUTKIMUSTULOKSET OSOITTAVAT CPQ-TYÖKALUN HYÖDYT ⁽³⁾:

49% enemmän annettuja tarjouksia

27% lyhyempi myyntisykli

26% suurempi kaupanteosuuhde

19% suurempi liidien käännytyssuhde

(3) lähde: Aberdeen Group 2013

CPQ-TYÖKALUSTA

TUOTETARJOAMAN PAREMPI HALLINTA

- Paremmin asiakastarpeita vastaavat toimitukset
- Läpinäkyvä viestintä
- Integroi kaikki tarjous-tilausprosessissa tarvittavat tiedot
- Poistaa kasvun esteitä

TUOTTAVAMPI MYYNTIPROSESSI

- Virheetön hinnoittelu ja tarjousdokumentaatio
- Nopeammat tilaukset
- Raportoitavuuden ja ennustettavuuden paraneminen
- Vapautuneet resurssit

VÄLITÖN MYYNNIN KASVU

- Enemmän annettuja tarjouksia
- Suurempi kaupanteonsuhde
- Vakuuttavammat myyntineuvottelut
- Myyjien teknisen osaamisen merkitys vähenee

HELPPO KÄYTTÖNOTTO JA KÄYTETTÄVYYS

- Toimitus käyttövalmiina
- Nopea takaisinmaksuaika
- Täysin muokattavissa
- Käytettävissä missä vain, milloin vain

MILLAINEN ON CPQ-TYÖKALUN HANKINTAPROSESSI

HANKINTAPROSESSIN VAIHEET

Vaikka CPQ-työkalun hankintaprosessin vaiheet ovat pitkälti **toimittaja- ja asiakaskohtaisia**, edellyttää työkalun hankinta asiakkaalta kuitenkin joitakin yleisiä toimenpiteitä. Asiakkaan näkökulmasta CPQ-työkalun hankintaprosessi perinteisesti muodostuu mielenkiinnon heräämisestä ja alustavasta tarvekartoituksesta, hankinnasta vastaavan tiimin muodostamisesta, toimittajakartoituksesta ja -analysoinnista sekä muutaman toimittajan tapaamisesta ja mahdollisen demon näkemisestä. Tämän jälkeen tarpeen laajuus ja potentiaalisen toimittajan valitseminen yleensä tarkentuvat. Toimittajavalinnan tekemisen jälkeen käydään sopimusneuvottelut ja hyväksytään tarjous.

Vasta tämän jälkeen kannattaa laatia tarkka projektisuunnitelma ja tehdä yksityiskohtainen **vaatimusmäärittely**. Asiakkaan täytyy myös toimittaa toimittajalle kaikki tarvittava tuotetieto, jonka pohjalta toimittaja, asiakas tai he yhdessä mallintavat asiakkaan tuotetarjoaman ja rakentavat CPQ-työkalun mahdollisine integraatioineen. Lopuksi valmiin

työkalun toimivuus testataan. Tuotetiedon muuttuessa luotua CPQ-työkalua täytyy myös ylläpitää joko toimittajan tai asiakkaan toimesta.

HANKINTAPROSESSIN KESTO

Perinteisesti prosessi toimittajakartoituksesta valmiin työkalun käyttöönottoon kestää **muutamasta kuukaudesta noin vuoteen**. Hankinta- ja käyttöönottoprosessin kesto kuitenkin riippuu suuresti CPQ-työkalun käyttötarkoituksesta, asiakkaan liiketoimintaprosessien monimutkaisuudesta sekä mallinnettavan tuoteperheen ja toteutettavien integraatioiden laajuudesta.

HINNOITTELUVAIHTOEHDOT

Yleensä CPQ-työkalu hinnoitellaan hankintahinnan lisäksi joko suuremman **ohjelmistolisenssin** tai kuukausittain maksettavan pienemmän **SaaS-palvelumaksun** muodossa. Mikäli asiakas päättää hankkia ohjelmistolisenssin, hallinnoidaan CPQ-työkalua asiakkaan omassa palvelinympäristössä. SaaS-palveluna hankittaessa CPQ-työkalua voidaan käyttää joko toimittajan tai kolmannen osapuolen palvelinympäristössä, mikä vapauttaa asiakkaan palvelinympäristön ylläpitovastuista.

MITEN ONNISTUN

ERI ORGANISAATIOIDEN TUKI

Koska CPQ-työkalun käyttö usein koskettaa myynti-, IT-, suunnittelu-, markkinointi- ja tilauksenhallintaorganisaatioita, on kunkin asianosaisen organisaation sitoutuminen ja työpanos työkalun suunnitteluvaiheessa tärkeä. Tällöin kaikkein olennaisin tuote-, suunnittelu- ja myyntitieto saadaan hyödynnettyä, ja lopullinen työkalu vastaa oikean käyttäjäryhmän tarpeita.

KESKEISIMPIEN MYYNTIVALINTOJEN SISÄLlyTTÄMINEN JA HELPPOKÄYTTÖISYYS

CPQ-työkalun tarkoituksena on yksinkertaistaa ja tehostaa muuten monimutkaisen tuote- ja palvelukokonaisuuden myyntiprosessia, ei vaikeuttaa sitä. Vaikka CPQ-työkalun käytettävyys saattaa joskus olla tasapainoilua toiminnallisuuden ja yksinkertaisuuden välillä, kannattaa työkaluun usein sisällyttää ainoastaan keskeisimmät myyntivalinnat sekä tuoteominaisuudet ja jättää harvinaisemmat poikkeukset kokonaan pois.

AINEETTOMIEN HYÖDYKKEIDEN HUOMIOIMINEN

CPQ-työkaluun kannattaa sisällyttää perinteisen fyysisen tuotteen ja varaosien lisäksi myös tuotteeseen liittyviä usein korkeakatteisia aineettomia hyödykkeitä, kuten takuu- ja toimituskäytäntöjä, konsultointi- ja muita palveluita. Vasta nämä huomioituna konfiguraatio on kokonaisvaltainen ja kattava.

CPQ-TYÖKALUN HANKINNASSA

KYKY SUORITTAÄ MONIMUTKAISIA KONFIGURAATIOITA

On tärkeä valita CPQ-työkalu, joka kykenee ratkaisemaan monimutkaisia konfiguraatioita. Tällöin myyjä voi luottaa siihen, että työkalun ilmoittama konfiguraatio tai hinta oikeasti vastaavat todellisuutta.

TÄRKEIMMÄT JÄRJESTELMÄINTEGRAATIOT

Järjestelmäintegraatioista kannattaa ensiksi toteuttaa ainoastaan kaikkein tärkeimmät, jolloin CPQ-työkalun toimitusprosessi lyhenee ja asiakas saa sijoitetulle pääomalleen tuottoa nopeammin. Vähemmän kriittiset järjestelmäintegraatiot voi olla järkevää toteuttaa myöhemmin.

YLLÄPIDON TÄRKEYS JA TIETOHALLINNON ROOLI

Tuotteiden master data muuttuu jatkuvasti uusien tuoteominaisuuksien, hintojen, komponenttien tai toimittajien päivittyessä. Tästä syystä on ratkaisevan tärkeää varmistaa se, että kyseiset muutokset vaativat mahdollisimman vähän CPQ-työkaluun tehtäviä muutoksia. Vaikka yrityksen tietohallinnon on tärkeä olla mukana CPQ-työkalun hankinnassa, kannattaa tietohallinnon roolia CPQ-työkalun ylläpidossa harkita tarkkaan, jotta myynti ei ole jatkuvasti riippuvainen tietohallinnon työpanoksesta.

SUMMIUM CPQ

Summiium on aito CPQ-työkalu, jota Wapice Oy on kehittänyt läheisessä yhteistyössä johtavien teollisuusyritysten kanssa jo vuodesta 2000 lähtien. Nykyisin Summiiumilla on tuhansia tyytyväisiä käyttäjiä eri puolilla maailmaa. Asiakaskunta koostuu sekä pienistä että suurista mm. **koneenrakennus-, prosessi-, elektroniikka- ja sähköteollisuuden sekä palvelualan yrityksistä.** Näitä ovat mm. ABB, Elkamo, Kalustetukku, Prima Power, Vacon ja Westwood.





Wapice Oy on vuonna 1999 perustettu teollisuuden johtava teknologiapartneri. Teemme teollisuusyrityksille ohjelmisto alihankintaa sekä räätälöitäviä ja tuotteistettuja järjestelmiä. Toimintamme jakautuu kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat Sulautetut järjestelmät, Teollisuusjärjestelmät ja Liiketoimintaratkaisut. Työllistämme lähes 300 ohjelmisto- ja elektroniikka-asiantuntijaa. Olemme ISO 9001:2008 sertifioitu ja AAA-luokitettu yritys.



www.summium.com

www.wapice.com | +358 10 277 5000 | sales@summium.com

© 2014