

Implementering van een mondiale SAP-oplossing voor Customer Engagement & Commerce zorgt voor radicale verandering in Kubota's verkoopstrategie

OVER DE KLANT

De onderneming Kubota heeft de vaste overtuiging om hulp te bieden en problemen op te lossen in verband met voedsel, water en het milieu. Via een proactief beheer, gebruiksvriendelijke producten en een stabiele support is Kubota een marktleider geworden in de wereldwijde landbouwsector en met water gerelateerde sectoren.

Kubota Corporation (Osaka, Japan) werd opgericht in 1890 en begon met de productie van waterleidingen om de verspreiding van besmettelijke ziektes tegen te gaan. Vandaag is Kubota Corporation actief op twee belangrijke vakgebieden: landbouw- en industriële machines, en water- en milieusystemen.

Met een omzet van meer dan 1,5 biljoen JPY en verkoopactiviteiten in meer dan 130 landen in de hele wereld is Kubota een wereldwijde marktleider.



BLIKVANGERS

- Een sterk geïndustrialiseerde en accurate salestool voor de dealers die Kubota competitief maakt.
- Een geheel mobiel platform voor productconfiguratie dat wordt geïntegreerd in Kubota's SAP ERP-systemen met het oog op compleet end-to-end beheer.
- Voor het eerst wordt een kijk op het verkoopproces, klantgegevens en dealerprestaties verzekerd.
- De prijsstelling werd gestroomlijnd en gestandaardiseerd, wat de relaties met dealers en de tevredenheid van klanten verbeterd.
- SAP Product Configurator biedt een platform voor verdere verbetering en groei.
- Innovatieve implementering van SAP-cloudoplossing.

UITDAGING

Kubota heeft een groot netwerk van ongeveer 1000 dealers die Kubota-producten verdelen in Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Spanje naast andere Europese landen. In 2013 lanceerde Kubota zijn strategie voor uitbreiding van zijn Europese landbouwmarkt met een investering in een nieuwe fabriek, een nieuw productgamma (waaronder de M7001-tractorreeks) en een nieuwe marketing- en salesstrategie door middel van zijn dealernetwerk. Het marktlandschap en Kubota's interne processen hielden tal van potentiële bedreigingen in die om een oplossing vroegen:

- Alle marktactoren investeerden reeds in op maat gemaakte tools om het netwerk van niet-exclusieve dealers te ondersteunen bij de verkoop van hun producten.
- Kubota moest de slagkracht van zijn verkoop- en bestelproces vergroten, want de bestaande catalogus en het bestelsysteem via e-mail waren niet afgestemd op het nieuwe productgamma.
- Er was nood aan extra zichtbaarheid op het verkoopproces, want Kubota verkreeg zijn verkoopinformatie hoofdzakelijk zodra een dealer een bestelling ingaf.
- De hoge complexiteit van het nieuwe tariefmodel maakte dat het proces voor het formuleren van offertes vlotter moest verlopen voor de dealers.
- Een cloudoplossing leek het meest geschikt, maar een cloudoplossing moest soms onafhankelijk kunnen fungeren, aangezien veel klanten zich in afgelegen gebieden bevinden.

Kubota had reeds SAP ERP en SAP ECC geïmplementeerd in zijn belangrijkste filialen. Dit was dus de ideale gelegenheid om voort te bouwen op deze betrouwbare, solide businessprocessen. SAP Product Configurator en CRM moesten de ruggengraat vormen van de nieuwe salesstrategie.

"De strategie bestond erin een dynamische, wendbare en mobiele front-end te implementeren voor Products Configuration en CRM. Op die manier zouden we de prijsoffertes van de dealers voor onze klanten kunnen controleren en structureren. SAP Product Configurator kan contacten, offertes, leads en prospects aanmaken en biedt ons een betere kijk op onze verkoop," aldus Renaud Lissowski, Project Manager, Kubota.

TECHNISCHE DETAILS

- SAP ECC
- SAP ERP-module voor productconfiguratie
- SAP-cloudoplossing
- "Mobile Platform" Mobilizer
- Online & offline mogelijkheden
- Geheel responsief
- Meertalige oplossing
- Meer dan 1000 gebruikers

OPLOSSING

Visie

Kubota wilde komen tot een end-to-end oplossing die het hele spectrum bestreek van het beheer van leads tot de configuratie van offertes en tarieven. Ze wilden in één enkel systeem alle informatie over de klant registreren met de juiste mate van gegevenssegregatie in functie van wie de info inkeek en het niveau van granulariteit. Uiteindelijk was het hun bedoeling om de verkoop te vergroten via een duidelijkere verkoopstrategie met betere marketingelementen. Tevens wilden ze hun prestaties nauwkeurig kunnen meten en rapporteren.

Implementering

SOA People werkte samen met Kubota een gedetailleerd voorstel uit en hielp Kubota om

de instemming te bekomen van het senior managementteam aan de hand van een reeks meetings met stakeholders. Het project werd opgedeeld in fases. Golf 1 omvatte de ontwikkeling en de pilootfase van SAP Product Configurator.

Golf 1:

- Platform
- Beheer accounts en contacten
- Beheer activiteit
- Beheer productconfiguratie (real-time en offline)
- Geïntegreerd beheer accessoires van groothandelaars binnen het configuratieproces
- Beheer offertes en bestellingen klanten
- Analyses
- ERP-integratie
- Ingebruikneming piloot

"De mobiele toepassing biedt onze dealers de kans om zelf aan de slag te gaan met offertes voor klanten. Het systeem werkt zowel online als offline, want onze klanten bevinden zich vaak op afgelegen locaties. Het recupereert de laatste productinformatie uit onze SAP-database zodat het steeds actueel is. Naast de creatie van offertes voor klanten kunnen de dealers alle prospects opvolgen en beheren tot het hele proces is voltooid. Het is ook een uiterst waardevolle tool voor onze regionale Sales Managers want ze kunnen alle activiteiten van hun dealers volgen," verklaart Lissowski.

Mobiele toepassing met cloudoplossing

De Mobilizer-middleware wordt gebruikt om mobiele software voor iPad en tablets te voorzien. Hij stelt Kubota in staat om de app op maat aan te passen voor de gebruikers en er zijn netwerkconnectoren voor terugkoppeling naar Kubota's centrale SAP-systemen. In de backoffice zet SAP de offertes om in bestellingen en voert ze in in het volledige SAP-systeem met het oog op productie, orderafhandeling en facturatie.

SAMENGEVAT

"We zijn bijzonder tevreden over de hulp van SOA bij dit project, van bij de uitwerking van de visie tot de implementering. Ze zijn tegemoetgekomen aan onze steile verwachtingen en ze hebben onze wensen tot stand gebracht," Renaud Lissowski, Project Manager, Kubota

VOORDELEN

Een zeer innovatieve en accurate salestool voor het dealernetwerk. SAP Product Configurator verschaft de dealers de laatste specificaties en prijzen door middel van een gebruiksvriendelijke toepassing. *"De dealers en salesteams zijn erg blij want ze keken al maanden uit naar dit product. Ze verwachtten er veel van en ze zijn erg gemotiveerd om ermee te werken. De feedback is dat de tool erg gebruiksvriendelijk en intuïtief is,"* vertelt Lissowski.

SAP Product Configurator is geïntegreerd in Kubota's SAP ERP. De processen voor verkoop, bestelling en afhandeling werden gestroomlijnd met Configurator in het kader van een rechtstreekse integratie in Kubota's SAP-systemen, met inbegrip van financiële en productieprocessen. Dit leidt tot een integraal end-to-end beheer. Het resultaat: meer efficiëntie, minder fouten en kortere termijnen om bestellingen af te handelen.

Betere kijk op verkoopproces en prestaties van dealers. Via de SAP Product Configurator en CRM bekomt Kubota gedetailleerde, precieze en tijdige beheer informatie. Zo krijgt de onderneming voor het eerst een betere kijk op en de nodige controle over het verkoopproces. *"We willen de informatie vanuit Configurator gebruiken voor marketing- en verkoopdoeleinden. We zullen meer te weten komen over welke machines klanten willen. Het systeem verstrekt ons ook informatie over het dealernetwerk, zoals conversies van offertes in bestellingen. Zo kunnen we de effectiviteit van het verkoopteam beter inschatten,"* aldus Lissowski.

De prijsstelling werd gestroomlijnd en gestandaardiseerd. Dit zorgt voor een verbetering van de relaties met dealers en de tevredenheid van klanten. Eerdere problemen met dealers die werkten op basis van foute prijslijsten behoren tot het verleden. Prijswijzigingen worden automatisch aangepast via Configurator.

SAP Configurator biedt een platform voor verdere verbetering en groei. Het project zal verder worden uitgewerkt in de komende golven. Dit moet Kubota in de toekomst reële businessvoordelen opleveren.