
Business Case 2016.

Sviluppo del configuratore per
le offerte commerciali.

Il Caso
Magic MP

La Sfida

Creare uno strumento di configurazione del prodotto ed emissione dell'offerta commerciale, al fine di convogliare in maniera automatizzata le conoscenze tecniche alla forza vendita e aumentare il grado di efficienza interna ed efficacia esterna.

L'AZIENDA CLIENTE

Magic MP si occupa della costruzione di macchine ed impianti di estrusione/soffiaggio di materie plastiche. La costante ricerca e lo sviluppo di opzioni e nuove soluzioni tecnologiche assicurano l'alto livello di qualità delle macchine e costituiscono i punti di forza aziendali. L'azienda possiede brevetti internazionali ed esporta più del 90% della produzione all'estero.

IL FABBISOGNO

Data la complessità dei prodotti offerti e le molteplici possibilità di customizzazione da parte del cliente, nella fase di trattativa commerciale era necessario il costante supporto dell'ufficio tecnico per qualsiasi configurazione del prodotto in quanto il **know-how tecnico era nelle mani di poche persone chiave.**

Da qui nasce l'esigenza di creare un tool in grado di rendere **autonoma la forza vendite, incrementando l'efficienza e l'efficacia** del processo commerciale in termini di **velocità di preventivazione, coerenza con i fabbisogni dei clienti, standardizzazione delle prassi di lavoro in fase di preventivazione, creazione di un formato standard di offerta commerciale, creazione di un archivio di informazioni rilevanti, di preventivi e di contratti di vendita.**

Il Metodo

Il metodo di lavoro DGM applicato al progetto è volto a:

- INDIVIDUARE** il fabbisogno necessario;
- COSTRUIRE** uno strumento di configurazione che risponda alle reali esigenze del cliente;
- IMPLEMENTARE** il nuovo configuratore in azienda;
- FOLLOW-UP** del tool.



IL NOSTRO INTERVENTO

L'intervento di DGM sull'azienda Magic MP per lo sviluppo di uno strumento di configurazione commerciale, sostanzialmente può essere riassunto nelle seguenti fasi di lavoro:

- **DEFINIZIONE DELLA STRUTTURA DELLO STRUMENTO COERENTE CON I FABBISOGNI**
- **MAPPATURA E RACCOLTA DELLE SPECIFICHE TECNICHE E DEI LISTINI DEI VARI COMPONENTI**
- **DEFINIZIONE DEL PROCESSO DI CONFIGURAZIONE**
- **DEFINIZIONE DELLE LOGICHE DI FUNZIONAMENTO DEL TOOL**
- **IMPLEMENTAZIONE DELLO STRUMENTO**

Fase 1 : DEFINIZIONE DELLA STRUTTURA DELLO STRUMENTO

La prima fase del progetto, propedeutica rispetto al focus di intervento incentrato sull'implementazione del nuovo strumento di configurazione, si è sviluppata partendo da un'attività di comprensione nel dettaglio delle finalità a cui il tool doveva ambire, così da definire la struttura più coerente con tali fabbisogni, in particolare:

- rendere autonoma la forza vendite durante la fase di trattativa commerciale;
- velocizzare la fase di offerta commerciale;
- proporre commesse coerenti rispetto alle esigenze del cliente;
- standardizzare il processo di vendita e i formati di preventivo e contratto;
- garantire flessibilità nello strumento per accogliere eventuali eccezioni e/o richieste particolari da parte dei clienti.

Da queste esigenze è stato deciso che la soluzione più efficace era costruire uno strumento excel che permettesse 2 tipologie di configurazione:

- La configurazione automatica in cui lo strumento restituisce in modo autonomo la macchina che meglio risponde alle esigenze tecniche fornite dal cliente e che propone anche gli optional più coerenti con la tipologia di macchina;
- La configurazione manuale, in cui è l'utente (il commerciale) che definisce le caratteristiche principali della macchina a seconda delle richieste del cliente e che sceglie la tipologia di optional montabili.

In entrambe le versioni, restituiscono lo stesso formato di preventivo e contratto in cinque lingue differenti.

Fase 2 : MAPPATURA E RACCOLTA DELLE SPECIFICHE TECNICHE E DEI LISTINI

L'implementazione dello strumento è iniziata con la mappatura di tutti i dati di input necessari alla configurazione dei prodotti MAGIC: componenti principali e relativi costi e prezzi, optional e relativi costi e prezzi, specifiche tecniche dei vari componenti principali e degli optional e le descrizione dei vari componenti nelle varie lingue di offerta, oltre che condizioni generali dei contratti di vendita.

Tale mappatura ha portato alla costruzione di tutti i dataset di input che costituiscono l'archivio tecnico di Magic e permettono di codificare e formalizzare il know-how, in particolare:

- i listini con costo di acquisto e prezzo di vendita di tutti i componenti principali e di tutti gli optional;
- i dataset con le specifiche relative a caratteristiche tecniche e consumi;
- Le strutture di preventivo e contratto di vendita;
- La struttura di scheda tecniche.

Fase 3 : DEFINIZIONE DEL PROCESSO DI CONFIGURAZIONE

Successivamente è stato definito il percorso di configurazione, ossia la sequenza delle fasi da svolgere per redigere un preventivo e/o un contratto di vendita.

Grazie alle interviste ai diversi profili della forza commerciale, sono stati identificati i fabbisogni di configurazione, i punti di attenzione da tenere in considerazione e sono state definite le varie viste di dello strumento:

- inserimento dati di input, per recepire le specifiche tecniche del cliente;
- configurazione dei componenti principali, ossia la struttura della macchina standard;
- configurazione degli optional macchina e optional, per permettere la customizzazione;
- definizione del listino di vendita e possibilità di modifiche di prezzo specifiche;
- produzione scheda tecnica propedeutica all'assemblamento della macchina in caso di responso positivo;
- redazione del preventivo e dell'offerta commerciale.

Fase 4 : DEFINIZIONE DELLE LOGICHE DI FUNZIONAMENTO

Una volta costruiti i dataset di input e definito il percorso di configurazione, è stato necessario individuare e formalizzare i legami di configurazione al fine di permettere l'automatizzazione nella configurazione.

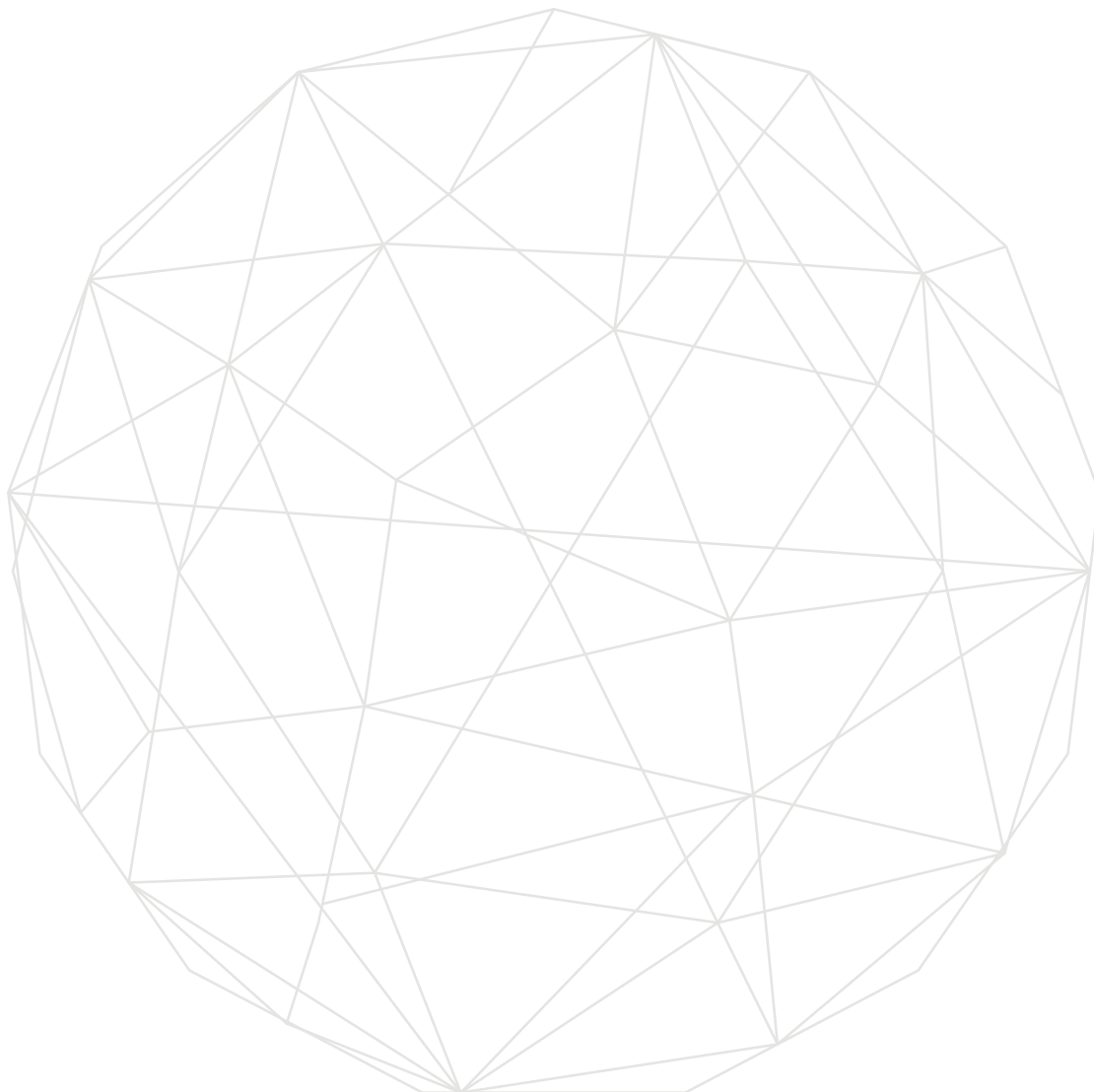
Con il supporto dell'ufficio tecnico sono stati costruiti tutti i dataset di match, ossia sono state tracciate tutte le relazioni fra input, macchine, componenti principali e optional, così da garantire il corretto funzionamento dello strumento e la produzione di output coerenti con i fabbisogni.

Fase 5 : IMPLEMENTAZIONE DELLO STRUMENTO

Infine è stato implementato lo strumento nel suo complesso, privilegiando la scelta di un foglio elettronico automatizzato che tuttavia potesse anche garantire flessibilità e velocità nella gestione delle eccezioni/emergenze.

Lo strumento dopo un periodo di test è stato suddiviso in versioni con differenti livelli di dettaglio:

- Versione direzionale: con il massimo grado di dettaglio possibile, che accoglie anche i costi dei singoli componenti e permette di effettuare logiche di pricing
- Versione commerciali interni, in cui non sono presenti i costi dei singoli componenti e che permette il salvataggio degli output direttamente nel server aziendale.
- Versione commerciali esterni, con le stesse funzionalità di configurazione della versione per i commerciali interni, ma senza automazione di archiviazione nel server aziendale.



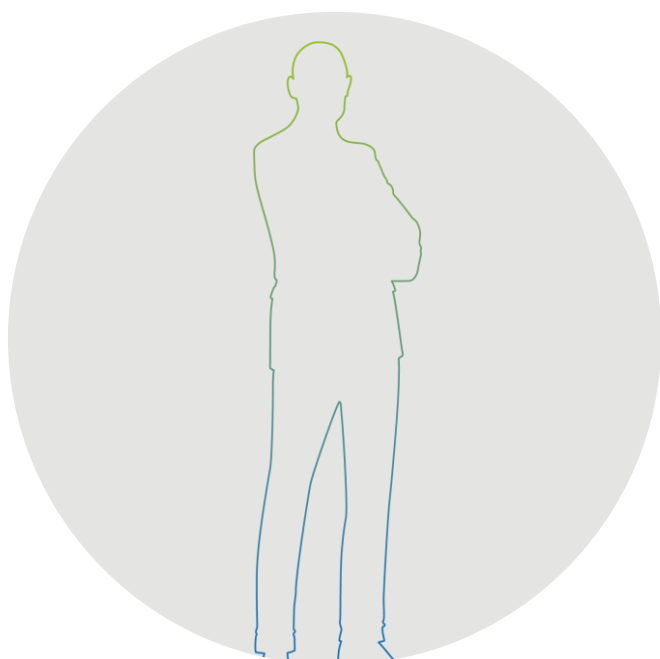
La Soluzione

L'implementazione del configuratore commerciale ha permesso a Magic di formalizzare il know-how insito nelle figure aziendali chiave, rendendolo disponibile ed accessibile. Inoltre è uno strumento di supporto alla forza commerciale, che non è più dipendente dalla validazione dell'ufficio tecnico, efficientando così il processo di preventivazione.

Inoltre, grazie agli automatismi di configurazione, le offerte proposte sono più efficaci nel soddisfare le richieste dei clienti.

Il disegno e lo sviluppo del sistema di configurazione si basa su tre pilastri:

- 1) L'individuazione dei fabbisogni aziendali;
- 2) La formalizzazione della conoscenza;
- 3) La costruzione di un modello efficace, con un'interfaccia user friendly, che sia flessibile nel suo aggiornamento e nella risposta alle eccezioni.



Il Team

STEFANO REDAELLI

Senior Consultant

stefano.redaelli@dgmco.it



www.dgmco.it

Copyright © DGM Consulting. Tutti i diritti riservati. È proibita la riproduzione, anche parziale, in ogni forma o mezzo, senza l'esplicita concessione scritta da parte degli autori

DISCLAIMER: Tutti i loghi ed i trademarks in questo documento, appartengono ai rispettivi proprietari. La grafica, le foto ed i contenuti, ove non diversamente specificato, appartengono a DGM Consulting srl. Testi, foto, grafica e materiali inseriti nel documento non potranno essere pubblicati, riscritti, commercializzati o distribuiti, da parte degli utenti e dei terzi in genere, in alcun modo e sotto qualsiasi forma salvo preventiva autorizzazione da parte dei responsabili della DGM Consulting srl. I contenuti offerti dal presente documento sono gratuiti, redatti con la massima cura/diligenza, e sottoposti ad un accurato controllo. La DGM Consulting srl, tuttavia, declina ogni responsabilità, diretta e indiretta, nei confronti degli utenti e in generale di qualsiasi terzo, per eventuali imprecisioni, errori, omissioni, danni (diretti, indiretti, conseguenti, punibili e sanzionabili) derivanti dai suddetti contenuti.