

Tarjousprosessin tehostaminen:

Ketterä polku tuotteistukseen KlaroCPQ:n avulla

Mikko Peltola

Chief Technical Officer

Puh. 050 359 6179

Mikko.peltola@klarocpq.fi

Sujuwa Oy

Sisällysluettelo

- 01 **Johdanto:** mistä tämä opas kertoo?
- 02 **Missä olette nyt?** Alkukartoitus ja toimintasuunnitelma
- 03 **Mikä avuksi?** Miten KlaroCPQ voi auttaa?

- 04 **Mistä liikkeelle?** Arvioi lähtötilanne – ihmiset, välineet, prosessit
- 05 **Asiakas keskiöön!** Tehokas tarjoustyö on osa asiakaskokemusta
- 06 **Käytännön neuvoja**
Helpompi polku tuotteistukseen
- Liite:** Arvioinnin muistilista

Mistä tämä opas kertoo?

Tehokas tarjousprosessi - oikotie tuotteistukseen



- Oletko miettinyt, miten nykyistä tarjousprosessianne voisi tehostaa?
- Miten tarjousten valmisteluun käytetyn ajan saisi minimoitua ja virheet karsittua?
- Haluaisitko löytää uusia keinoja asiakaskokemuksen syventämiseksi ja kilpailukyvyyn parantamiseksi?

Oletkin ehkä jo miettinyt tuotteistamista ja massaräätälöintiä, mutta et oikein tiedä mistä kannattaa aloittaa.

Tämä opas auttaa sinua jäsentämään ajatuksiasi ja pääsemään alkuun tarjousprosessin tehostamisen ja tuotteistuksen polulla.

Toivottavasti nautit matkasta!

Osa 01

Johdanto

Monilla toimialoilla ja erityisesti valmistavan teollisuuden teknisessä ratkaisumyynnissä on tyypillistä, että jokaiselle asiakkaalle räätälöidään oma toimitussisältö asiakaskohtaisille mitoituksille, samankaltaisten ratkaisujen koostuen eri toimituksissa eri osista ja laitteista. Myyjät keräävät tarjouksen tietoja monista eri lähteistä ja käyttävät useita tarjous- ja hinnoittelumalleja. Tieto eri asiakkaille myydyistä laitekoonpanoista saattaa olla hajallaan organisaation eri yksiköissä ja järjestelmissä. Yksilöllinen räätälöinti massaräätälöinnin sijaan voi olla kilpailuetu joissakin tapauksissa. Kuitenkin vakioitumaton toimintatapa tarkoittaa aina tehotonta tarjoustyötä, vaihtelevaa laatua ja uhkaa yrityksen kilpailukyvyille.

Digitalisaatio tarjoaa nykyään monia keinoja asioiden parantamiseksi. Enää ei tarvitse käyttää kuukausia tuotteiden ja prosessien dokumentointiin. Voit aloittaa tuote- ja palveluportfolion tuotteistamisen varsin ketterästi tarjouskonfiguraattorin avulla. Esimerkiksi KlaroCPQ on ohjelmisto, jonka avulla keräät tietoa tuotteistuksen tueksi ja keskität tarjousten tekemisen yhteen järjestelmään. Tarjousprosessi tehostuu, tuotepaletti selkiytyy ja pian huomaat, miten työsi tulokset parantavat asiakaskokemusta ja vahvistavat kilpailukykyänne.

Missä olette nyt?

Alkukartoitus ja toimintasuunnitelma

Muutostyö alkaa aina nykytilanteen kartoituksesta.

Tunnistatko yrityksesi arjessa jonkin seuraavista?

- Tuote- ja palveluportfolio on laaja ja jäsentelemätön
- Tarjousten laatiminen on työlästä ja aikaa vievää
- Uusien tarjouksentekijöiden koulutus on pitkä
- Tarjouskäytännöt vaihtelevat osastoittain
- Käytetään erilaisia pohjia ja järjestelmiä
- Tarvittavia tietoja joutuu riipimään kasaan eri lähteistä käsin
- Virhetilanteita syntyy helposti ja niitä on vaikea jälkikäteen korjata
- Tarjousten visuaalinen ilme on sekalainen eikä tue yrityksen brändiä.



Polku kohti tehokkaampaa tarjousprosessia ja tuotteistusta:

- **Arvioi yrityksen sisäinen tilanne**
- **Selvitä asiakkaiden tarpeet ja ostomotiivit**
- **Aloita tuotteistaminen askel kerrallaan**
- **Varaa henkilöresurssit**
- **Muista viestiä muutostyöstä säännöllisesti**

Mikä avuksi?

Miten KlaroCPQ voi auttaa?

CPQ tulee englannin kielen sanoista Configure-Price-Quote, eli kyseessä on tarjouskonfiguraattori. KlaroCPQ on ketterä tapa automatisoida ja tehostaa tarjousprosessia. Ohjelmisto helpottaa myös tarjoaman tuotteistamista, koska se poistaa ylimääräisen dokumentoinnin tarpeen, ohjaa käyttäjien valintoja ja tarjoaa erinomaiset myyntiseurantatyökalut. Koko tarjoustiimisi voi käyttää samaa ohjelmaa paikasta ja ajasta riippumatta.

- Säästät aikaa ja rahaa: tarjousprosessinne nopeutuu jopa 80 %*
- Parannat tarjousten hallintaa- järjestelmä tallentaa kaikki tarjousrevisiot
- Vähennät manuaalisia virheitä – ohjelma opastaa prosessin läpi
- Tarkennat hinnoittelua - KlaroCPQ hinnoittelee tuotteet valmiiksi
- Suojaudut valuuttariskeiltä ulkomaankaupassa
- Yhdenmukaistat tarjousten ulkoasua
- Tulostat tarjoukset useilla kielillä
- Tulostat tarjouksen lisäksi kaikki tarpeelliset liitteet samasta ohjelmasta

* Tieto perustuu Outotec Oyj:n kokemukseen, joka onnistui lyhentämään KlaroCPQ:n avulla tarjouksen valmisteluun käytetyn ajan kahdesta viikosta kahteen päivään.

[Katso video: näin KlaroCPQ toimii](#)

”KlaroCPQ:n avulla varmistamme, ettei asiakkaalle ole tarjottu sellaista, jota ei ole mahdollista tai kannattavaa valmistaa.”

Joni Kauppinen
Application Service Manager, Outotec Oyj

[Lue Outotecin kokemuksesta](#)

Mistä liikkeelle?

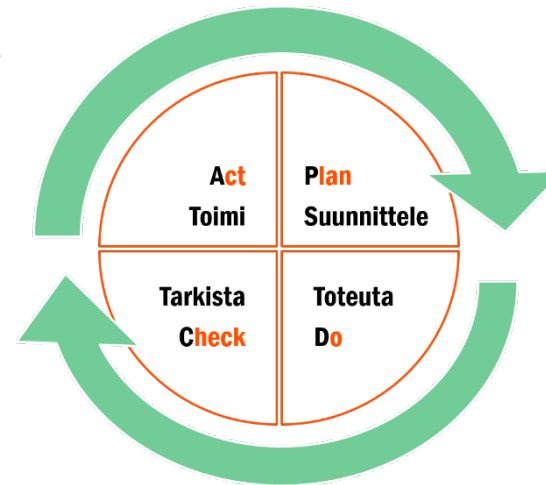
Arvioi lähtötilanne – ihmiset, välineet, prosessit



Aloita sisäisen lähtötilanteenne arvioinnista. Ensin on selvitettävä sisäiset prosessinne ja määriteltävä lähtötasonne, johon voitte verrata tuloksia edetessänne tarjousprosessin tehostamisen ja tuotteistuksen polulla. Teidän pitää asettaa myös tavoitteet ja seurantamittarit – mihin halutaan päästä ja miten tuloksia mitataan? Muista, tämä ei ole projekti, joka päättyy. Te lähдете jatkuvan parantamisen matkalle.

Ihmiset

Kartoita, ketkä teillä tekevät tarjouksia. Miten työ on jaettu osastoittain, maittain, tuoteryhmittäin? Millainen tekninen osaamistaso myyjillä on? Haastattele tarjousten tekijöitä. Kysy, millaisia haasteita, huolia ja parannusehdotuksia heillä on.



Kuvio: W. Edwards Demingin jatkuvan parantamisen ympyrä (PDCA)

Tarkastele myyjän sisäiset sidosryhmät. Keneltä ja mitä tietoa myyjä tarvitsee, miten se tieto kulkee? Millainen materiaali ja missä muodossa palvelee myyjää parhaalla mahdollisella tavalla? Haastattele sidosryhmien edustajia.

Haastattele myös toimitusjohtajaa, ellet satu olemaan itse juuri hän. Miten tarjousprosessin tehostaminen tukee yrityksenne liiketoimintatavoitteita? Hanki itsellesi johdon tuki ja mandaatti viedä asiat eteenpäin.

Mistä liikkeelle?

Arvioi lähtötilanne – ihmiset, välineet, prosessit

Välineet

Kartoita, millä ohjelmilla yrityksessänne tehdään tarjouksia tällä hetkellä. Onko eri osastojen käyttämissä tarjouspohjissa sisältö- ja ulkoasueroja? Voiko niitä yhtenäistää?

Mistä lähteistä tuote- ja hintatietoa etsitään? Miten tarjoukseen liitetään pakolliset juridiset, kaupalliset ja tekniset asiakirjat? Miten käännoistyö hoidetaan?

Vinkki:

Näiden tietojen avulla rakennat helpot onnistumisen mittarit, esimerkiksi: kuinka kauan tarjouksenteko kestää nyt ja xx kuukauden kuluttua?

Prosessit

Voit tutkia esimerkiksi seuraavia asioita:

- Kauanko uuden myyjän koulutus kestää?
- Kauanko myyjällä kestää yhden tyyppillisen tarjouksen tekeminen?
- Kuinka monta tarjousta yksi myyjä pystyy tekemään viikossa/kuukaudessa/vuodessa?
- Millaisia kriisitilanteita on ollut? Myyjän sairastuminen, tietokatkos, inhimilliset virheet, kuten tärkeiden osien unohtuminen?
- Miten tarjouksen hyväksyttämisen prosessi menee ja kuka siihen osallistuu? Kauanko hyväksyttämisen prosessi vie aikaa?

Asiakas keskiöön!

Tehokas tarjoustyö on osa asiakaskokemusta



Virheettömästi laadittu ja nopeasti toimitettu tarjous on tärkeä osa asiakaskokemusta, joka on taas hyvän asiakassuhteen perusta. Yhä useammassa yrityksessä asiakaskokemuksen parantaminen on nostettu strategiatavoitteeksi. Kuitenkin toiminnan kehittäminen vain sisäisen näkökulman perusteella ilman syvällistä asiakasymmärrystä on riski ja ajanhukka.

”Tuntematta asiakkaiden tarpeita ja ostomotiiveja on vaikea suunnitella hyvää asiakaskokemusta, saati tuottaa asiakkaille aitoa lisäarvoa.”

Älä anna ”kyllä me omat asiakkaamme tunnemme” -väittämän vaikuttaa, vaan ota rohkeasti asiakkaat mukaan kehittämisprosessiin. Perinteisten asiakassegmenttien, markkinoiden ja kysynnän tarkastelun lisäksi selvitä asiakkaiden motiivit ja ostamisen esteet.

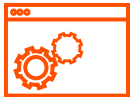
Haastattele asiakkaitanne. Kysy, millaisia odotuksia heillä on, mitä he arvostavat ja mitkä asiat ovat heille tärkeitä asioidessaan yrityksenne kanssa. Jo 6 - 8 haastattelua riittää hyvän kokonaiskuvan saamiseksi. Laadullisin menetelmin hankitulla asiakastiedolla saattaa olla merkittävä vaikutus tarjousprosessiinne sekä tuote- ja palveluportfolioon. Kysymällä selvität mikä.

Vinkki:

Ota asiakkaat mukaan kuvaamaan tarjous-, tilaus- ja toimitusprosesseja. Voitte yhdessä löytää kehityskohteita ja luoda lisäarvoa.

Käytännön neuvoja

Helpompi polku tuotteistukseen



Tarjousprosessin tehostaminen

Tarjousprosessin tehostamisen ja tuotteistuksen polulla kannattaa edetä askel kerrallaan. Muutostyö on hyvä aloittaa yhdestä yksiköstä tai tuotelinjasta. Jos käytätte Exceliä tai vastaavaa yleistä ohjelmaa tarjousten laatimiseksi, ottakaa sen rinnalle kevyt versio KlaroCPQ:sta, jolla pääsette sekä keräämään tietoja tuotteistuksen avuksi, että tekemään tarjouksia samanaikaisesti. Tuoteluettelo ja hinnasto ovat jo erinomainen lähtökohta konfiguraattorin käyttöönotolle.

Tiedonkeruu tuotteistuksen tueksi

KlaroCPQ kerää teille tietoja siitä, minkä tyyppisiä kokoonpanoja, millä konfiguroinnilla ja mihin tarkoitukseen yrityksenne on tarjoamassa. Tämä nimittäin saattaa vaihdella hyvinkin paljon yrityksen eri yksiköiden välillä. Eri myyjät voivat myydä samoja tuotteita täysin eri tarkoitukseen. Jo tämän tiedon jäsentely auttaa teitä hahmottamaan kokonaiskuvan paremmin.

Toimitussisällön vakiointi

Kerätyn tiedon perusteella pystytte jo esimerkiksi määrittelemään, millaisia laitekokonaisuuksia halutaan myydä tietyille toimialoille. KlaroCPQ osaa myös ohjata hinnoittelua, koska sen logiikka perustuu ohjaussäätöihin. Ohjelma varoittaa, jos tarjoukseen valitaan tuote, joka ei ole tuotannon kannalta optimaalinen. Toimitussisältö alkaa vakiintua sitä mukaan, mitä enemmän tietoa saatte prosesseistanne. Kun tuotteet hintoineen on saatu KlaroCPQ:n sisään, Excel käy tarpeettomaksi.

Käytännön neuvoja

Helpompi polku tuotteistukseen

Dokumentointi ja työnohjaus

Oppaan alussa suosittelemme kirjaamaan lähtötilanteen arvioinnin havainnot. Se kannattaa tehdä, koska se helpottaa alkumäärittelyjen tekemistä. Jos otatte KlaroCPQ:n avuksenne, teidän ei kuitenkaan tarvitse dokumentoida erikseen tuotteistuksen vaiheita, sisäisiä ohjeita tai pelisääntöjä. KlaroCPQ toimii itsessään dokumentointi- ja työnohjausalustana. Kaikki tieto ja tarjousten muutokset tallentuvat järjestelmään. Myyntijohdolla ja tarjoustiimillä on jatkuva näkyvyys kaikkien tekemiseen.

KlaroCPQ:n vahvuus on sääntöpohjainen ohjaus, joka opastaa tarjouksen laatijaa sekä laitteiden ja osien valinnassa, että myös vaikkapa laitteiston asennusolosuhteiden parametrien valinnassa. Tällaiset ohjesäännöt voimme määritellä yhdessä työkalun käyttöönoton yhteydessä.

Resurssointi

Varatkaa muutostyölle riittävät sisäiset resurssit. Konfiguraattorin käyttöönotto hoituu jo muutamassa viikossa. Organisaatiossanne on hyvä olla ainakin yksi henkilö, joka huolehtii prosessista kokopäiväisesti. Omistajuuden ottaminen on todella tärkeää. Näin varmistatte uuden työkalun ja työtapojen todellisen omaksumisen ja käyttöönoton.

Viestintä

Hyvä viestintä on onnistumisen avain missä tahansa työssä, erityisesti toiminnan kehittämisessä. Muistakaa kertoa henkilöstölle työnne tarkoituksesta, tavoitteista ja etenemisestä. Yksi henkilöstöpalaveri ja kertajulkaisu intranetissä ei riitä. Suunnitelkaa juttusarja, jossa kerrotte säännöllisesti muutostyönne kuulumisia. Myös henkilökohtaisen keskustelun merkitystä ei tule koskaan aliarvioida.

Menestystä tuotteistusmatkalle!

Mikko Peltola

Chief Technical Officer, KlaroCPQ

Lähtötilanteen arviointi

Ihmiset	Välineet	Prosessit	Tuotteet ja palvelut
Selvitä asiakkaiden tarpeet ja ostomotiivit. Mitkä asiat ovat heille tärkeitä, mikä heitä motivoi? Mitä parannusehdotuksia heillä saattaa olla?	Millä ohjelmilla yrityksenne tekee tarjouksia tällä hetkellä?	Miten tarjoustyö on organisoitu - osastoittain, maittain vai tuoteryhmittäin?	Tuotteet – mitkä ovat päätuotteet tai isommat laitekokonaisuudet? Tuotelinjat? Muut?
Tarjousprosessiin osallistuvat henkilöt – tee lista kaikista sisäisistä sidosryhmistä. Selvitä tarjousprosessiin osallistuvien henkilöiden tekninen osaamistaso.	Kuinka monta eri tarjouspohjaa on käytössä? Onko niissä ratkaisevia eroja? Voiko ne yhtenäistää?	Mistä ja keneltä myyjä hakee tarkentavaa tietoa? Kauanko siinä menee aikaa?	Nimikkeet ja varaosat – kuinka monta eri osaa sisältyy tarjottavaan laitekokonaisuuteen? Kuvaa tyyppillisen toimituspaketin sisältö.
Selvitä mitä kaikkea tietotaitoa nykyinen tarjousprosessinne myyjiltä vaatii.	Mitkä pakolliset asiakirjat liitetään tarjouksiin? Selvitä ja tee lista. Kuinka monelle kielelle käännetään? Käännöskustannukset?	Tarjoustyyppit ja niiden valmistelu-aika. Kuinka monta tarjousta yksi myyjä tekee viikossa/kuukaudessa/vuodessa?	Hinnastot – kuinka monta hinnastoa on käytössä? Voiko niitä yhdistää? Hinnoitteluperiaatteet – miten kokonaishinta muodostuu?
Haastattele kaikkien sidosryhmien edustajat, ainakin: myyjät, tuotepäälliköt, johto. Haastattele asiakkaat.	Miten tarjoukset arkistoidaan, kauanko säilytetään, miten seurataan?	Millainen on tarjousten hyväksyttämisen prosessi? Kauanko se kestää ja keitä siihen osallistuu?	Mitkä palvelut liitetään tarjottaviin laitekokonaisuuksiin? Onko palvelut valmiiksi hinnoiteltu?

klaroCPQ

KlaroCPQ on Sujuwa Oy:n menestystuote.
Sujuwan osaavien ja kokeneiden ohjelmistokehittäjien tiimi on kehittänyt tarjouskonfiguraattoria yhteistyössä Outotec Oyj:n kanssa vuodesta 2004 lähtien.

Ota yhteyttä, tehostetaan myyntiänne yhdessä!

Mikko Peltola

Chief Technical Officer

Puh. 050 359 6179

Mikko.peltola@klarocpq.fi

www.klarocpq.fi

info@klarocpq.fi