

ASPETTI SALIENTI DELL' IMPLEMENTAZIONE INTERNA ED ESTERNA DI UNA SOLUZIONE

CPQ

Marzo 2017

Aberdeen Group ha appurato che le organizzazioni Best-in-Class hanno il doppio delle probabilità di utilizzare la tecnologia CPQ rispetto a tutte le altre aziende. Ma, dal punto di vista del cliente, cosa comporta l'implementazione di una soluzione CPQ? In questa sintesi, Aberdeen Group illustra quali sono le due principali modalità con cui una soluzione CPQ può creare valore aggiunto nel processo di acquisto.



Gli utenti di soluzioni CPQ hanno un'efficacia dell'82% maggiore nell'aumentare la produttività con tecnologie integrate, rispetto ai non utenti (61% rispetto al 33%).

Sapere perché si utilizza una soluzione CPQ è una cosa; saperla utilizzare è un'altra cosa...

I principali motivi per cui una azienda dovrebbe considerare la tecnologia CPQ sono i seguenti:

- ➔ Le aziende Best-in-Class hanno il doppio delle probabilità di utilizzare la tecnologia CPQ rispetto a tutte le altre aziende.
- ➔ Gli utenti delle soluzioni CPQ *riducono* la durata del loro ciclo di vendita ad una velocità 13 volte maggiore rispetto al grado in cui i non utenti *allungano* i loro cicli di vendita anno su anno.
- ➔ Gli utenti di soluzioni CPQ sono in grado di aumentare i margini di profitto con un tasso annuale del 57% rispetto ai non utenti.

Il rapporto di Aberdeen Group, [Unlocking Competitive Sales Advantages with CPQ](#), esplora in maniera più approfondita questi e altri vantaggi delle soluzioni CPQ, ma allo scopo del presente documento è sufficiente citare che i responsabili commerciali dovrebbero seriamente considerare le soluzioni CPQ come una tecnologia sulla quale vale la pena investire.

Il principale motivo per cui la tecnologia CPQ dovrebbe essere presa in seria considerazione dalle aziende è che le soluzioni CPQ sono realmente in grado di aumentare in maniera significativa le

prestazioni di vendita. Per concentrarci su un argomento più preciso, cioè su quali siano i reali vantaggi offerti dall'implementazione di una soluzione CPQ, dobbiamo fare riferimento a dei concetti leggermente più complessi, ma ugualmente importanti.

Semplificando, una soluzione CPQ può essere implementata in due diversi modi. In quella che viene definita "implementazione interna", la tecnologia CPQ viene implementata come una tecnologia standard che facilita le vendite. In quest'ottica, si tratta di uno strumento che viene utilizzato dalla rete di vendita e dai commerciali per generare, personalizzare e finalizzare rapidamente proposte commerciali, preventivi ed offerte a seconda delle configurazioni o delle richieste specifiche dei clienti. In quella che viene definita "implementazione esterna", invece, l'interfaccia CPQ è incorporata in un sito, in un portale Web o in un'applicazione direttamente accessibile dal cliente, il quale può configurare, calcolare e richiedere un preventivo per un ordine in maniera totalmente autonoma. In questo caso, il commerciale interviene solamente per validare l'ordine precedentemente redatto dal cliente.

Sebbene le aziende ricavano vantaggi operativi significativi dai flussi di lavoro strutturati incorporati nelle soluzioni CPQ, è il valore per i clienti finali che rende particolarmente attrattivi questi due tipi di implementazione.

Quali sono i principali vantaggi per i clienti dell'implementazione interna di una soluzione CPQ?

Quando la soluzione CPQ viene utilizzata dalla rete di vendita interna, le procedure da adottare, le domande da porre e le opzioni da presentare al potenziale cliente sono tutte presentate all'interno della piattaforma. Il commerciale non deve fare altro che seguire la procedura di vendita assistita che lo guiderà nel processo di configurazione e generazione dell'offerta.

Dal punto di vista del potenziale cliente, il commerciale si trasforma in un referente estremamente attento, ricettivo e proattivo, in

Dati in breve:
**Le soluzioni CPQ
concorrono a creare un
ambiente favorevole e
stimolante per la rete di
vendita.**
**In particolare, gli utenti
di soluzioni CPQ
aumentano la
fidelizzazione della forza
vendita di 4,3 volte
rispetto ai non utenti.**

grado di gestire al meglio la procedura di acquisto. A fronte dell'acquisto di prodotti altamente complessi come ad esempio un server per uso industriale, è improbabile che il commerciale sia anche un esperto informatico. Il cliente può avere specifiche richieste di configurazione che il commerciale non è sempre in grado di interpretare, con il rischio che egli si limiti a configurare il prodotto selezionando le opzioni più costose a discapito delle reali richieste del cliente. Con un flusso di lavoro CPQ, tuttavia, le personalizzazioni realizzate in precedenti ordini possono essere utilizzate per configurare correttamente un prodotto o fornire raccomandazioni. Un amministratore CPQ può utilizzare questi modelli per sollecitare il commerciale a porre le domande più opportune e a proporre offerte simili a quelle che altri commerciali hanno configurato in precedenza. Tuttavia, se l'acquirente di questo server ha richieste molto particolari, un commerciale "CPQ-enabled" può semplicemente controllare le richieste dell'acquirente man mano che vengono formulate. Il sistema garantirà che ciò che il commerciale offre non solo sia conforme a ciò che può essere consegnato, ma anche in linea con le richieste del cliente.

In altre parole, la soluzione CPQ trasferisce la conoscenza tecnica sul prodotto direttamente al commerciale, senza richiedere che il commerciale stesso sia un esperto di prodotto. Il processo di ordine ne risulterà semplificato e velocizzato, sia per la riduzione del numero di riunioni aggiuntive con gli specialisti o i tecnici di prodotto, che per le ridotte discussioni che potrebbero essere necessarie per finalizzare il processo di acquisto. In breve, un'implementazione interna CPQ consente alla rete di vendita di concentrarsi maggiormente sulla customer experience e sul servizio al cliente in tutte le fasi del processo di acquisto.

Quali sono i principali vantaggi per i clienti dell'implementazione esterna di una soluzione CPQ?

Se la soluzione CPQ è implementata in modalità "esterna", il cliente non ha bisogno di affidarsi a un commerciale per inserire le specifiche e le configurazioni di un ordine. Lo strumento CPQ

Le organizzazioni di vendita Best-in-Class hanno il 38% in più di probabilità di offrire offerte commerciali competitive allineate alle sfide di business dei potenziali acquirenti.

viene messo direttamente a disposizione dell'acquirente, che può così esplorare le opzioni a sua disposizione in modo indipendente.

Per le aziende, il valore di tale implementazione è facilmente valutabile. Quando le funzionalità della soluzione CPQ vengono messe direttamente a disposizione dei clienti, tramite un portale Web ad esempio, è possibile trasferire direttamente al cliente la possibilità di configurare il prodotto da lui desiderato e generare il relativo preventivo. L'acquirente può visitare il sito Web, selezionare le opzioni, scegliere il prezzo preferito, personalizzare i dettagli desiderati o necessari per conto proprio e, al completamento del processo, la soluzione CPQ genera il relativo preventivo e notifica nel contempo il commerciale il quale contatterà l'acquirente per accompagnarlo negli stadi finali della procedura di acquisto.

Nell'esperienza del cliente tutti questi passaggi sono fruibili attraverso un'interfaccia semplice e intuitiva. Nel caso in cui, ad esempio, un cliente desideri ordinare una flotta di camion con decalcomanie personalizzate, motori a basso consumo e pneumatici per tutte le stagioni, può semplicemente effettuare le selezioni sul sito Web e fare successivamente clic su "richiedi un preventivo". Dovendo pensare alle varie opzioni, o calcolare se i prezzi più alti per i motori a basso consumo rappresentino un investimento vantaggioso, il cliente non dovrà fare affidamento su un commerciale che gli fornisca tali dati sotto forma di proposte, ma potrà gestire le simulazioni in modo indipendente senza intromissioni non richieste da parte del commerciale. In sostanza, gran parte del processo di vendita ha luogo prima che l'acquirente debba parlare con un commerciale, il cui ruolo si trasforma in quello di consulente altamente specializzato, in grado di confermare che le opzioni richieste dal cliente siano effettivamente realizzabili o guidare il cliente a non sottovalutare, ad esempio, i benefici a lungo termine dei motori a basso consumo rispetto ai vantaggi economici immediati.

In altre parole, in un'implementazione di tipo esterno, la soluzione CPQ crea un'esperienza di acquisto semplice e paragonabile alle

transazioni di eCommerce, nonostante la complessità che possono avere ordini business-to-business o su scala industriale. La rete di vendita può servire meglio i clienti, ma sono questi ultimi a disporre ed utilizzare gli strumenti messi a disposizione per completare il processo di ordine.

Conclusioni.

Considerando sia l'implementazione interna che quella esterna di una soluzione CPQ, i benefici che la tecnologia apporta alle aziende devono essere considerati insieme ai benefici per i clienti. Semplificando e velocizzando il processo di vendita e rendendolo più coerente e pratico per i clienti, la tecnologia CPQ può aiutare ad accrescere i profitti derivanti dalle best practice di vendita che la tecnologia è in grado di consentire.

Autore: Andrew Moravick, Research Analyst, Marketing & Sales Effectiveness



Aberdeen Group

Dal 1988, Aberdeen Group pubblica ricerche che consentono alle aziende di tutto il mondo di migliorare le proprie performance. I nostri analisti raccolgono informazioni dettagliate da fornitori indipendenti e provenienti da un framework analitico brevettato che identifica le aziende migliori del settore partendo da ricerche preliminari condotte con i principali professionisti di ogni settore. Ai risultati delle ricerche fanno ricorso centinaia di migliaia di professionisti aziendali, che intendono promuovere processi decisionali più consapevoli e migliorare la propria strategia aziendale. La sede centrale di Aberdeen Group è a Boston, negli Stati Uniti.

Il presente documento è il risultato di una ricerca effettuata da Aberdeen Group e rappresenta la migliore analisi disponibile al momento della sua pubblicazione. Salvo ove espressamente indicato, tutti i contenuti della presente pubblicazione sono protetti da copyright di Aberdeen Group e non possono essere riprodotti, distribuiti, archiviati o trasmessi in qualunque forma o con qualunque mezzo senza previo consenso scritto da parte di Aberdeen Group.