Per Klick zur Wunschbaumaschine

Zeppelin entwickelt neuen Online-Konfigurator für 48 Cat Geräte

GARCHING BEI MÜNCHEN (SR). Was bei Pkw schon funktioniert, schafft Zeppelin ab sofort mit Cat Baumaschinen. Entwickelt wurde für Kunden ein neues Tool: Sie können unter <https://www.zeppelin-cat.de/konfigurator>  über einen Online-Konfigurator ihre neue Cat Baumaschinen nach ihren Anforderungen selbst zusammenstellen und direkt anfragen. Zur Auswahl stehen unter über tausend Konfigurationsmöglichkeiten 48 Cat Geräte der Baugruppen Minibagger, Kurzheck-, Mobil- und Kettenbagger bis 30 Tonnen sowie kompakte und mittelgroße Radlader. Der Konfigurator ist für Baumaschinen in Serienausstattung konzipiert.

Ausgerollt und aktiviert wurde dieser im März. Damit können Kunden am Rechner und auf dem Tablet ihre Cat Baumaschine nach ihren Anforderungen konfigurieren und dann gleich in ihrer Wunsch-Ausstattung online zu einem Aktionspreis in Auftrag geben. Auswählen können sie eine von vier Garantiearten. Ale weiteren erhalten Kunden auf Anfrage.

„Es ist der erste vollumfassende Konfigurator der Branche, der ganz gezielt für Kunden und deren Anforderungen entwickelt wurde. Auf der bauma haben wir Kunden eingeladen, für uns einen Klick-Dummy zu testen. Deren Erfahrungen flossen dann in die Entwicklung ein“, so Ilka Kallin, Leiterin der Verkaufsförderung und Kalkulation bei Zeppelin. Es ging darum herauszufinden, ob ein Konfigurator bei einer Kaufentscheidung hilfreich ist. Zeppelin wollte wissen, ob die Testkunden mit dem Aufbau, der Logik und Aussehen des aktuellen Entwurfes etwas anfangen können und den Konfigurator nutzen würden, um eine Cat Baumaschine zu erwerben. Auch die eigenen Vertriebsmitarbeiter sollten die Anwendung nach Kriterien bewerten, wie kommen Kunden zurecht, ist das Menü leicht bedienbar und sind die Informationen ausreichend und verständlich.

An der Umsetzung, die ein Jahr in Anspruch nahm, arbeitete ein Team aus den verschiedenen Unternehmensbereichen und externen Dienstleistern. Gemeinsam wurde von Marketing und Vertrieb sowie der IT ein Pilot gebaut, der umfangreiche Tests bestehen musste. Angelehnt wurde sich dabei an einen Konfigurator für Pkw. Immer wieder wurde am Ergebnis gefeilt, damit die Ansicht nicht mit Inhalten überfrachtet wird. „Wir bekamen die Anregung, dass es einfach übersichtlicher ist, wenn wir Bagger in Mini-, Mobil-, Kurzheck- und Kettenbagger unterteilen“, nennt Barbara Schiller, Leiterin der Online-Kommunikation, ein Beispiel, was dementsprechend angepasst wurde.

Dann ging es an die Überführung des Piloten in eine Produktionsversion. Zur Implementierung gehörten der Export von Maschinendaten, deren Datenpflege und Aufbereitung, der Aufbau einer Testumgebung und von HTML-Seiten plus die Einbindung verschiedener Funktionen, wie spezifische Garantien für ein Gerät. „Besonders wichtig war uns, dass wir die Anforderungen von Kundenseite, aber auch von unserem eigenen Vertrieb gezielt umgesetzt haben“, stellte Ilka Kallin klar. Gefordert waren eine übersichtliche Struktur und Menüführung sowie eine schnelle und unkomplizierte Konfiguration.

Besonders viel Wert wurde auf Anwenderfreundlichkeit und einen logischen Aufbau sowie ein optisch ansprechendes Erscheinungsbild gelegt, als es um das Layout ging. Das ist die Oberfläche samt Inhalte wie das Design, die Aufteilung der Webseite, Bilder und Texte, die der Nutzer sieht, wenn er online auf der Internetseite ist. Eine ausführliche Beschreibung der Grundausstattung der jeweiligen Baumaschine ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor, damit der Online-Konfigurator auch funktioniert und jeder versteht, was er bestellt. Damit verbunden ist auch eine gute visuelle Darstellung der Modelle, damit Kunden sehen, was sie kaufen.

In den nächsten Monaten soll das Angebot weiter ausgebaut werden - etwa um zusätzliche Maschinen, aber auch um weitere Anbauteile miteinzubinden und noch mehr Auswahlmöglichkeiten zu schaffen. Auch das Angebot hinsichtlich Dienstleistungen zu erweitern, ist angedacht. Wenn es um die Bezahlung geht, sollen sich Kunden zwischen Kauf auf Rechnung, Finanzierung oder Leasing entscheiden können.

**Extra Artikel:**

**Vorsprung im e-Commerce**

**Wie Zeppelin seine Geschäftsprozesse digitalisiert, zeigt der neue entwickelte Online-Konfigurator für 48 Cat Baumaschinen. Welche Chancen dieser bietet, beantwortete Fred Cordes, bei Zeppelin als Geschäftsführer für den Vertrieb und somit für die Entwicklung des neuen Konfigurators verantwortlich.**

**Was gab den Anstoß, einen Online-Konfigurator zu entwickeln?**

Fred Cordes: Obwohl sich die Digitalisierung in unserem Alltag immer stärker ausgebreitet hat, gibt es in unserer Branche in dieser Hinsicht noch viele Möglichkeiten. Im Marketing der Automobilindustrie nimmt dagegen der Konfiguratoren mittlerweile eine übergeordnete Rolle ein. Daran haben wir uns orientiert und Kunden und ihre Anforderungen dabei gezielt in den Fokus gestellt. Wir wollen hier ein Vorreiter sein. Digitale Angebote werden für unsere Kunden einen immer höheren Stellenwert einnehmen. Darauf stellen wir uns ein. Allein, dass sie so unsere Dienstleistungen rund um die Uhr wahrnehmen und sich vorab vollumfänglich informieren können, ist von großem Vorteil. Wir haben einen Konfigurator entwickelt, um Kunden effiziente und schnelle Kaufoptionen zu bieten, indem wir unsere Produkte samt ihren Konfigurationsmöglichkeiten visualisiert haben. Wenn ein Kunde sich vorab die Zeit nimmt Cat Maschinen online selbst zusammenstellen, trifft er bereits eine gewisse Kauf-Vorentscheidung. Das hilft wiederum unseren Vertriebsmitarbeitern, wenn der Kunde dann mit ihnen Kontakt aufnimmt.

**Befürchtet Zeppelin keine Nachteile, alle Preise offenzulegen?**

Fred Cordes: Ohne Preise macht ein Konfigurator keinen Sinn, weil der Kunde Vergleichsmöglichkeiten braucht und letztlich schaffen wir nur so die nötige Transparenz für unsere Kunden. Wenn man bedenkt, dass heute bereits über die Hälfte aller verkauften Pkw vorher individuell konfiguriert wurden und Kunden damit in ein Verkaufsgespräch gehen, müssen wir uns hier öffnen. Denn das wird auf kurz oder lang auch für Baumaschinen gelten.

**Wird Zeppelin den Vertrieb von Cat Baumaschinen in Zukunft nur noch online abwickeln?**

Fred Cordes: Mit Sicherheit nicht. Das Wichtigste im Vertrieb und Service sind unsere Mitarbeiter, die zu unseren Kunden über viele Jahre eine enge Bindung aufgebaut haben und deren Bedürfnisse und Anforderungen genau kennen. Die persönliche Beziehung und das Vertrauen sind der Schlüssel, ob es zu einem Vertragsabschluss kommt oder nicht. Das wird auch in Zukunft entscheidend sein. Der Konfigurator soll unseren Vertrieb oder den direkten Kundenkontakt nicht ersetzen, sondern ergänzen und weiter stärken. Wir wollen uns immer wieder auf das Kaufverhalten und die Bedürfnisse unserer Kunden einstellen. Und mit dem Konfigurator geben wir unseren Kunden die Möglichkeit, sich besser und individueller zu informieren - und zwar dann, wenn sie Zeit dafür haben. So bekommen sie einen wesentlich besseren Einblick und steigen auf einer ganz anderen Ebene in das Beratungs- oder Verkaufsgespräch ein. Dies sollten Kunden allerdings vorerst immer noch suchen, denn das kann der Konfigurator nicht zu hundert Prozent erfüllen. Schließlich dürfen wir nicht vergessen, dass wir hier über absolute Hightech-Investitionsgüter sprechen. Und hier hat der Zeppelin-Profi durchaus eine interessante Beratung sowie Konfiguration oder auch interessante Verkaufsaktion für sie bereit.

**Welche Ziele verfolgt Zeppelin mit dem Konfigurator?**

Fred Cordes: Mithilfe des Konfigurators bekommen unsere Kunden einen schnellen Überblick dank der einfachen und übersichtlichen Menüführung und Darstellung und einen ersten Eindruck von dem Angebot von Zeppelin. Wir wollen darüber hinaus die Kaufbereitschaft erhöhen, mit potentiellen Kaufinteressenten in Kontakt treten und ihnen die Kontaktaufnahme erleichtern. Mit dem Konfigurator wollen wir die Kundenwünsche noch besser kennenlernen. Außerdem wollen wir unsere Position und unseren Ruf festigen, Vorreiter bei Innovationen im Vertrieb und Service von Baumaschinen zu sein. Nicht zuletzt sind vor allem jüngeren Kunden dank Amazon und Co. längst konditioniert, online zu bestellen und sich über Social-Media-Kanäle zu informieren.

--------------------

Extra Kasten: Was ein Cat unterm Strich kostet

Wenn der Kauf einer Baumaschine ansteht, sind viele nicht sicher, welches Modell die beste Wahl ist. Was der eine für unverzichtbar hält, mag dem anderen überflüssig erscheinen. Eine Frage aber brennt allen unter den Nägeln: Wie viel kostet sie? Das können Interessenten nun <https://www.zeppelin-cat.de/konfigurator>  anklicken.Er bietet über tausend Optionen. Nicht alle haben wir getestet, doch wir haben uns für Sie einmal durchgeklickt, wie Sie zur Wunsch-Baumaschine kommen.

Angeboten werden die Cat Radlader 906M bis 980M, die Mobilbagger M314F bis M322F, die Kettenbagger 313FLGC bis 330FLN, die Kurzheckbagger bis 311FLRR bis 335FLCR sowie die Minibagger 300.9D bis 308ECR. Jede Baumaschine wurde in eine Grundkonfiguration unterteilt. Sie enthält spezifische Daten zu Motor samt seiner Leistung sowie Angaben zur Hydraulik oder dem Getriebe. An Arbeitsausrüstung stehen etwa verschiedene Auslegervarianten oder Grabgefäße zur Wahl. Von Unter- und Oberwagen wie Kabine gibt es unterschiedliche Ausführungen, die der Kunde nach seinem Bedarf zusammenstellen kann. Wem bei einem Bagger beispielsweise kein Standardlaufwerk ausreicht, sondern eines mit breiteren Bodenplatten braucht, der kann dies anklicken. Das gleiche gilt für sonstige Ausstattung, wie die Fahrerkabine und deren Extras wie Rundum-Leuchten, Wegfahrsperre oder Geschwindigkeitsbegrenzung, Umkehrlüfter, Vorabscheider oder Kontergewicht. Ein kleiner Auszug aus den Auswahlmöglichkeiten. Hier wurden die Features zusammengestellt, die für einen Bagger oder Radlader immer wieder gefordert werden und wie sie in der Praxis üblich sind.

Was auch angeklickt wird, sofort erscheint der Einzelpreis, damit der Kunde stets den Überblick über die Ausgaben hat und weiß, welche Kosten auf ihn zukommen. Wie bei einem Baukasten lässt sich so ein Bagger oder Radlader zusammensetzen. Am Ende wird eine Zusammenfassung des Angebots in Form eines pdf generiert, das sich der Kunde ausdrucken, speichern oder per Email verschicken kann. Klickt er auf den Button Beratung, öffnet sich ein Kontaktformular, das er ausfüllen muss. Aufgrund der eingetragenen Postleitzahl wird die zuständige Niederlassung plus der Verkäufer ermittelt, der mit ihm Kontakt aufnimmt, um die Abwicklung mit ihm zu besprechen. Damit er schnell seine Wunschmaschine bekommt.