

„Mit Sofon Guided Selling ist der Anteil der fehlerhaften Projektformulare von 60% auf nahezu 0% zurückgegangen“



Digni van der Zande
MANAGER ORDERDESK / BACKOFFICE

GEA Goedhart fertigt seit 1933 Wärmetauscher, wie z.B. Luftkühler und luftgekühlte Kondensatoren, für (semi-) industrielle und kommerzielle Anwendungen. Die Produktion findet sowohl im niederländischen Sint Maartensdijk als auch in Nymburk in der tschechischen Republik statt. Seit 2003 wird Sofon für die Produktkonfiguration und die Angebotserstellung eingesetzt. Inzwischen verwendet der gesamte GEA-Unternehmensbereich das Sofon-Modell, da Goedhart 2006 ein Unternehmen der GEA Group geworden ist. Digni van der Zande (Manager Orderdesk / Backoffice) erläutert, welchen Einfluß die Einführung von Sofon hatte.

GEA Goedhart kann dank Sofon leichter internationale Geschäfte erledigen

NUR WENIGE GEHEIMNISSE

Digni van der Zande arbeitet seit beinahe vierzig Jahren bei GEA Goedhart und ist in nahezu allen Abteilungen tätig gewesen. Das Unternehmen und die Betriebsprozesse beinhalten für ihn nur wenige Geheimnisse. „GEA Goedhart ist ein gutes Unternehmen, das qualitativ hochwertige Produkte liefert, die unter anderem in Kühl- und Gefrierhäusern sowie in Verteilerzentren für Supermärkte zum Einsatz kommen. Wir liefern die Produkte an Installateure aus, die für die weitere Montage und Inbetriebnahme verantwortlich sind.“

FEHLER BEIM EINTIPPEN

Für die kühltechnischen Berechnungen und das Zusammenstellen der Produkte verwendete GEA Goedhart eine Software, die das Unternehmen selbst entwickelt hatte. Die aus diesem Programm stammenden Informationen wurden anschließend zur Angebotserstellung in ein Textverarbeitungsprogramm eingetippt. „Dieses Eintippen führte oft zu Fehlern in den Angeboten und folglich auch in den Bestellungen. So haben wir einmal vier riesige Luftkühler an ein Unternehmen in den USA geliefert. Nach der Montage stellte sich heraus, dass der Lamellenstand nicht in Ordnung war. Sie können sich vorstellen, dass die zusätzlichen Kosten für den Transport (in die Niederlande und wieder zurück) sowie für den Aus- und Wiedereinbau enorm waren.“

NICHT LÄNGER ABHÄNGIG

GEA Goedhart wollte solche Fehler künftig vermeiden und stieß dabei an die Grenzen des alten

Systems. „Es kam mit unseren gewaltigen Rechenanforderungen nicht mehr zurecht. Außerdem ging der Mitarbeiter, der das Programm geschrieben hatte, in Vorruhestand, sodass mit einem Schlag viel Wissen verloren ging. Manchmal konnten wir nicht mehr nachvollziehen, weshalb eine bestimmte Rechenmethode gewählt worden war. Wir hatten uns also von einem einzigen Programm und einer einzigen Person abhängig gemacht. Das musste geändert werden, und zwar schnell.“

MEHR ALS ZUFRIEDEN

GEA Goedhart benötigte eine Software, die enorme Datenmengen verarbeiten und vom Unternehmen selbst verwaltet werden konnte. „Mit dem Produktkonfigurator von Sofon wurde dies möglich. Innerhalb eines Jahres haben wir Sofon mit Wissen aus dem gesamten Unternehmen gefüttert und ausführlich getestet. Die Mitarbeiter erhielten so die Gelegenheit, sich langsam an Sofon zu gewöhnen.“

KEINE SCHÄTZUNGEN MEHR

Der Produktkonfigurator von Sofon berechnet für GEA Goedhart die Maße des benötigten Materials, die Preise und die Anzahl der Stunden, die für die Bearbeitung benötigt werden. „Das war ein großer Schritt nach vorne. Wo wir früher noch 40% eines Angebots selbst schätzen mussten (die Anzahl der Schätzposten war daher hoch), können wir heute mit einem einzigen Knopfdruck ein vollständiges, zuverlässiges und realistisches Angebot erstellen.“

„Mit Sofon Guided Selling ist der Anteil der fehlerhaften Projektformulare von 60% auf nahezu 0% zurückgegangen“

ÄNDERUNGSPROZESS

Die Implementierung von Sofon war Teil eines großen Änderungsprozesses. „Zeitgleich mit Sofon haben wir auch das ERP-Paket von Baan implementiert. In Sofon werden Fertigungsstücklisten und Stundenlisten erstellt, die anschließend in Baan eingelesen werden. Danach werden automatisch Einkaufsbestellungen ausgegeben.“ Neben der Anschaffung neuer Software wurden auch interne Betriebsprozesse an eine neue Arbeitsweise angepasst. „Dies war eine groß angelegte Operation, bei der auch Mitarbeiter aus anderen Abteilungen mitgewirkt haben. Eigentlich war das gesamte Unternehmen involviert.“

WISSEN SICHERN

GEA Goedhart war vor allem daran gelegen, die Kontinuität zu gewährleisten und Wissen zentral zu sichern. „Das hat gut geklappt. Nie wieder verschwindet Wissen aus unserem Unternehmen, wenn uns ein Mitarbeiter verlässt. Gleichzeitig werden neue Mitarbeiter gut eingearbeitet. Sie können schon nach einer Woche ihre ersten Angebote erstellen. Früher waren umfangreiche Schulungen erforderlich, um die Verkäufer hinreichend vorzubereiten. Jetzt sind sie vom ersten Augenblick an produktiv.“

VON 60% FEHLERQUOTE AUF 0%

GEA Goedhart wollte auch die Qualität und die Genauigkeit der Angebote verbessern. „Früher war ich der Erste, dem sämtliche Projektformulare vorgelegt wurden. Was ich zu sehen bekam, war oft sehr ärgerlich. Einige Bestellungen waren überhaupt nicht ausführbar. In 60% unserer Projektformulare steckten Fehler, heute ist dieser

Prozentsatz auf nahezu 0% zurückgegangen. Auch wenn wir das nicht mit konkreten Zahlen exakt belegen können, bin ich davon überzeugt, dass wir mit Sofon täglich Geld sparen. Wir können also sehr wohl sagen, dass wir mit dem Endergebnis mehr als zufrieden sind. Sofon ist für uns das ideale Tool.“

FORECAST

GEA Goedhart setzt Sofon ein, um verschiedene Mailings und Berichte zu erstellen. „Wir können genau sehen, wie viele Angebote noch ausstehen und wie die Prognose lautet. Dies berechnet Sofon auf der Grundlage einer Reihe von Daten: Angebotssumme, Zuschlagswahrscheinlichkeit, Materialart und Ablaufdatum - der Tag, an dem erwartungsgemäß aus dem Angebot ein Auftrag wird. Dies ergibt dann ein Erwartungsmuster. Auf diese Weise wissen wir auch, wie viel Stahl, Kupfer und Aluminium wir benötigen.“

GEA-UNTERNEHMENSBEREICH

Seit Goedhart ein Unternehmen von GEA geworden ist, steht das Sofon-Modell auch für den gesamten GEA-Unternehmensbereich zur Verfügung. „Das ist wunderbar, denn ein internationaler GEA-Verkäufer kann unsere Produkte - nach kurzer Einarbeitung - in Verbindung mit anderen GEA-Produkten anbieten. Wir unterbreiten Angebote in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Niederländisch. In einem einzigen Vorgang wird das Angebot beispielsweise vom Deutschen ins Niederländische umgewandelt. Internationale Geschäfte werden dank Sofon ein wenig einfacher. Da liegt unsere Zukunftschance“, erklärt Van der Zande.

WAS HAT GEA GOEDHART MIT SOFON ERREICHT?

- Spezialwissen steht jetzt allen Verkaufsmitarbeitern direkt zur Verfügung
- Die Qualität und Genauigkeit der Angebote hat sich erheblich verbessert
- Die Anzahl fehlerhafter Projektformulare ist von 60% auf nahezu 0% zurückgegangen
- Die Zuverlässigkeit und Verwaltbarkeit der verwendeten Software ist gewährleistet
- Der Angebots- und Verkaufsprozess lässt sich besser kontrollieren
- Vollständige Prognoseübersicht
- Der gesamte GEA-Unternehmensbereich kann Goedhart-Produkte anbieten
- Verkürzte Einarbeitungszeit

