

„Sofon hilft uns Traumschränke zu verkaufen“



v.l.n.r. Dirk Bergman MANAGING DIRECTOR
Paul de Jager IT MANAGER

JéWéRet ist ein europäischer Großhändler und Hersteller von überwiegend holzbasierten Do-it-yourself-Produkten für Lösungen im Haus. Beim Konfigurieren von Einbauschränken und Ordnungssystemen der Marken Stanley, Raffito und Storemax kommt Sofon Guided Selling zum Einsatz. Bei JéWéRet wird Sofon nicht nur intern für die Auftragsfassung im Vertriebsinnendienst genutzt, sondern auch für die Angebots- und Auftragsfassung bei den Vertrags-händlern, den Baumärkten. Paul de Jager (IT Manager) und Dirk Bergman (Managing Director) erläutern, welche Veränderungen Sofon herbeigeführt hat.

Kunden und Baumarktmitarbeiter können JéWéRet-Schränke selbst konfigurieren

UNENDLICH VIELE MÖGLICHKEITEN

Die Schränke, die JéWéRet herstellt, sind in fast jeder gewünschten Kombination erhältlich. Der Kunde hat die Wahl aus unendlich vielen Maßen, Farbgebungen und Türgriffen. Aber auch bei anderen Variablen gibt es Auswahlmöglichkeiten, wie etwa bei Garderobenliften, Kleiderbügel, Krawattenhaltern und Beleuchtungen. De Jager: „Es ist natürlich schön, dass ein Kunde eine so große Auswahl hat, aber wenn das nicht richtig organisiert wird, kann schnell etwas schief gehen.“ Bergman ergänzt: „Genau das passierte auch. Bisher haben unsere Händler Auftragsformulare von Hand ausgefüllt oder einen Ausdruck mit unserem alten Konfigurator erstellt. Anschließend wurde dann das Bestellformular an uns gefaxt und von unserem Vertriebsinnendienst abgetippt. Es gab also durch die manuelle Verarbeitung reichlich Gelegenheiten Fehler zu machen. Es bestand die permanente Gefahr, dass diese Fehler mit in die Produktion übernommen wurden. Das Beheben dieser Fehler kostete unnötig viel Zeit und Geld.“ De Jager: „Die Händler von JéWéRet setzten für die Zusammenstellung der Produkte einen Konfigurator ein. Dieses Tool passte jedoch nicht zu unserem internen System, das bereits vom Vertriebsinnendienst und Produktion eingesetzt wurde.“ De Jager: „Unser internes System wurde zwar in unserem Haus gepflegt, aber mittlerweile war es doch sehr veraltet. Das Programmieren war sehr zeitintensiv und das führte oft zu Verzögerungen bei Produktinnovationen. Deshalb wollten wir die Produktein-

führungszeit unbedingt verbessern. Beim alten Konfigurator waren wir außerdem von einem externen Unternehmen abhängig. Diese spezifischen Anpassungen wollten wir absolut nicht mehr.“

TRAUMSCHRÄNKE VERKAUFEN

Die Suche nach einem neuen Konfigurator stellte sich als wahrer Auswahlmarathon heraus, als JéWéRet die verschiedenen Lösungen begutachtete. De Jager: „Die Wünsche aus verschiedenen Bereichen wurden kombiniert. Wir wollten ein System, das bedienerfreundlich ist, in dem keine Fehler mehr möglich sind, das uns Zeitersparnis bringt und in dem wir den Schrank während des Zusammenstellens visuell darstellen können. Kurzum: Ein System, das uns hilft, kundenspezifische Traumschränke zu verkaufen.“ Aber was genau beinhaltet dieser Traum? Bergman: „Die Kunden sind bereit, für unsere Schranksysteme mehr zu bezahlen als für einen Standardschrank. Das ist nur logisch, denn unsere Kunden können sich ihr Schranksystem selbst zusammenstellen: Ein echter Traumschrank eben. Der Kunde muss allerdings das Vertrauen vermittelt bekommen, dass er unsere qualitativ hochwertigen Schranksysteme im Baumarkt kaufen kann. Gerade deshalb muss das Angebot gut aussehen und eine optisch ansprechende Visualisierung bieten.“

PROZESS OPTIMALISIEREN

Sofon Guided Selling schien den Wünschen von JéWéRet zu entsprechen und wurde aus diesem Grund gewählt. Bergman: „Während der Imple-



„Unsere Händler können Bestellungen direkt abschließen oder dem Kunden ein tolles Angebot mitgeben“

mentierung mussten wir das ganze Wissen festlegen, um so den Frage-Antwortansatz des Konfigurators zu füttern. Das bedeutete, dass wir alle angewandten Methoden standardisieren mussten. Man wird von Sofon also gezwungen, Abläufe zu überdenken. Das war natürlich mit sehr viel Aufwand verbunden, weil viele Mitarbeiter daran beteiligt waren.“ De Jager ist froh, dass die Energie für die Überprüfung der Abläufe aufgebracht worden ist: „Dank Sofon konnten wir die Prozesse optimieren, sie sind nun sehr viel klarer. Alle haben den gleichen Wissensstand und arbeiten nach der gleichen Methode. Unsere Zusammenarbeit hat sich dadurch deutlich verbessert und Produkteinführungen lassen nicht mehr so lange auf sich warten.“

ZIEL ERREICHT

Inzwischen hat JéWéRet mit Sofon sein Ziel erreicht. Bergman: „Früher waren Fehler möglich – vor, während und nach der Produktion. Bei der Auftragsfassung läuft nun viel weniger manuell, was zu einer beachtlichen Senkung der Eingabefehler geführt hat. Auch in Produktion und Logistik ist die Fehlerquote stark gesunken, weil z.B. Stücklisten nun immer korrekt sind. Die Retouren haben sich inzwischen halbiert und werden natürlich noch weiter sinken, sobald mehr Händler mit Sofon arbeiten. Schon jetzt hat sich gezeigt, dass die Qualität unserer Produkte besser geworden ist. Wir produzieren nach Maß, vollständig auf Kundenwünsche zugeschnitten.“ Wie wird Sofon von den Mitarbeitern erlebt? Bergman: „Unsere eigenen Mitarbeiter und die Mitarbeiter unserer Händler sind von Sofon begeistert. Sie finden das Arbeiten mit Sofon leichter und schneller ist und sie machen einfach weniger Fehler.“ Auch die Einarbeitungszeit hat

sich verkürzt. De Jager: „Ein neuer Mitarbeiter im Vertriebsinndienst kann nach einer Einarbeitungszeit von nur zwei Stunden an die Arbeit. Das ist der Vorteil von festgelegtem Wissen.“ Bergman ergänzt: „Auch unsere Händler können schnell geschult werden. Nach einer Schulung können sie bereits innerhalb von 48 Stunden aktiv werden. Sie können Bestellungen direkt abschließen oder dem Kunden ein tolles Angebot mitgeben. Für den Kunden ist das auch sehr angenehm. Sie stellen nun den Schrank mit dem Mitarbeiter des Baumarktes selbst zusammen. Der Kunde oder die Kundin sieht bereits während der Konfiguration, wie der Schrank später aussehen wird und somit auch, wie sich der Schrank durch Hinzufügen oder Entfernen eines Elements verändert. Dadurch wird die Schwelle für die Kaufentscheidung merklich gesenkt. Der Händler kann den Auftrag falls gewünscht sofort abschließen oder dem Kunden ein tolles Angebot mitgeben.“

JE MEHR DIGITALE AUFTRÄGE, DESTO BESSER

Inzwischen arbeiten 45% der Händler mit Sofon und 30% der gesamten Aufträge gehen digital, per E-Mail, ein: Der Händler nimmt die Konfiguration in Sofon vor, worauf Sofon eine E-Mail an den Vertriebsinndienst von JéWéRet sendet. Diese E-Mails werden von einem Roboter gescannt und verifiziert, worauf der Auftrag verarbeitet wird. De Jager: „Je mehr digital geschieht, desto weniger Fehler können gemacht werden. Wir sind deshalb bestrebt, noch mehr Aufträge digital zu erhalten.“ Bergman ergänzt: „Momentan arbeiten vor allem die Do-it-yourself-Fachgeschäfte mit Sofon, aber auch von den großen Baumärkten wird Sofon aller Wahrscheinlichkeit nach eingeführt werden. So können noch mehr Kunden von den Vorteilen von Sofon profitieren.“

WAS HAT JÉWÉRET MIT SOFON ERREICHT?

- Geringere Fehlerquote bei den Auftragsfassung durch weniger manuelle Eingaben
- Retouren – bereits jetzt – halbiert durch geringere Fehlerquote in der Produktion
- Generierung komplexer, fehlerfreier Angebote einschließlich Visualisierung
- Lieferung enthält genau das, was der Verbraucher bestellt hat
- Jeder Mitarbeiter verwendet die gleiche Arbeitsweise
- Prozesse verlaufen optimal
- Wissen ist gespeichert, wodurch schnellere Schulung von Personal möglich ist:
 - Internes Personal bereits innerhalb von 2 Stunden aktiv
 - Personal in Baumärkten bereits innerhalb von 48 Stunden aktiv
- Zeitersparnis; Angebote sind fehlerfrei und vollständig, wodurch Änderungen nun ebenso wenig nötig sind wie Nachfragen beim Kunden oder Händler
- Kürzere Produkteinführungszeit

