

“Sofon helpt ons om een droomkast te verkopen”



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

JéWéRet is een Europese groothandel en producent van voornamelijk houtgerelateerde doe-het-zelfproducten voor toepassingen in huis en interieur. Voor het configureren van kast- en opbergssystemen van de merken Stanley, Raffito en Storemax wordt Sofon Guided Selling ingezet. JéWéRet gebruikt Sofon niet alleen intern bij haar Verkoop Binnendienst voor order-entry, maar ook voor offerte- en ordergeneratie bij haar distributeurs: de doe-het-zelfzaken. Paul de Jager (IT Manager) en Dirk Bergman (Managing Director) lichten toe welke veranderingen Sofon teweeggebracht heeft.

## Klant en bouwmarktmedewerker stellen zelf JéWéRet-kasten samen met Sofon Guided Selling

### ONEINDIG VEEL KEUZE

De kasten die JéWéRet produceert, zijn verkrijgbaar in vrijwel elke gewenste combinatie.

De consument kan kiezen uit oneindig veel maten, kleuren en deurgrepen. Maar er is ook keuze in andere variabelen, zoals garderobeliften, kledinghangers, stropdassenhouders en verlichting. De Jager: “Op zich natuurlijk mooi dat een klant zoveel keuze heeft, maar als je dit niet goed organiseert kan er makkelijk iets fout gaan.” Bergman vult aan: “En dat gebeurde ook. Voorheen vulden dealers bestelformulieren nog handmatig in, of werd er een print gemaakt vanuit onze oude configurator. Vervolgens werd het bestelformulier gefaxt en weer overgetypt door onze Verkoop Binnendienst. Er konden dus vergissingen gemaakt worden bij het invullen van de bestelformulieren, maar ook bij het overtypen. Het gevaar bestond dat deze fouten doorgevoerd werden in de productie. Het herstellen van deze fouten kostte onnodig veel tijd en geld.” De dealers van JéWéRet gebruikten een configurator om producten samen te stellen, maar deze tool sloot qua mogelijkheden niet altijd aan op het interne systeem van de Verkoop Binnendienst en Productie. De Jager: “Ons interne systeem onderhielden we in huis, maar dit was gewoon verouderd. Het programmeren nam veel tijd in beslag, waardoor productinnovaties op zich lieten wachten. Wij wilden onze time-to-market dan ook graag verbeteren. Voor de oude configurator

waren we afhankelijk van een externe partij. Dergelijk maatwerk wilden we niet meer.”

### EEN DROOM VERKOPEN

De zoektocht naar een nieuwe configurator werd een waar selectietraject, waarin naar meerdere oplossingen is gekeken. De Jager: “De wensen uit verschillende disciplines zijn samengevoegd en zo zijn we het traject gestart. We wilden een systeem dat gebruikersvriendelijk was, waarin fouten niet meer mogelijk waren, dat ons tijd zou besparen én waarin we de kast al konden visualiseren tijdens het samenstellen. Kortom: een systeem dat ons zou helpen om *een droom* te verkopen.” Maar wat houdt die droom precies in? Bergman: “Consumenten zijn bereid om meer te betalen voor onze kasten, dan voor een standaardkast. Dat is ook logisch, want onze klanten kunnen hun kast zelf samenstellen: een echte *droomkast*. Consumenten moeten wel het vertrouwen krijgen om onze kwalitatieve kasten bij een doe-het-zelfzaak te kopen. Om deze reden moet de offerte er goed uitzien met een aantrekkelijke visualisatie.”

### PROCESSEN STROOMLIJNEN

Sofon Guided Selling bleek aan de wensen van JéWéRet tegemoet te komen en werd om deze reden geselecteerd. Bergman: “Tijdens de implementatie moesten wij alle kennis vastleggen om zo de vraag-antwoordopzet van de configurator



## “Onze dealers kunnen orders direct sluiten, of laten de klant met een fantastische offerte de deur uitgaan”

te voeden. Dat betekende dat we alle gehanteerde methodes moesten standaardiseren, zodat deze als uitgangspunt werden gebruikt. Sofon zet je dus aan tot het herzien van procedures. Dat kost wel energie, omdat er veel mensen bij betrokken zijn.” De Jager is blij dat deze energie in de herziening van procedures is gestoken: “Dankzij Sofon hebben wij processen kunnen stroomlijnen. Alle processen verlopen nu veel duidelijker. Iedereen beschikt over dezelfde kennis en hanteert dezelfde werkwijze. Hierdoor is onze samenwerking verbeterd en kunnen we gemakkelijker overleg voeren. Productintroducties laten bijvoorbeeld minder lang op zich wachten.”

### DOEL BEREIKT

Inmiddels heeft JéWéRet haar doel bereikt met Sofon. Bergman: “Voorheen waren er fouten mogelijk voor, tijdens en na de productie. De orderinvoer is nu veel minder handmatig, daarvoor zijn de ingavefouten enorm gereduceerd. Ook in de productie en logistiek worden veel minder fouten gemaakt, omdat stuklijsten bijvoorbeeld correct zijn. De retouren zijn inmiddels gehalveerd en dit aantal zal natuurlijk nog verder dalen, zodra meer dealers met Sofon gaan werken: dan worden fouten namelijk grotendeels uitgesloten. Nu is in ieder geval al duidelijk dat de kwaliteit van onze producten is vooruitgegaan: we produceren producten op maat, volledig afgestemd op de wens van de klant.” Maar hoe wordt Sofon door de medewerkers intern ervaren? Bergman: “Onze eigen medewerkers zijn enthousiast over Sofon. Zij vinden het werken met Sofon eenvoudiger, sneller en ze maken minder fouten.” Ook het

trainingstraject is verkort. De Jager: “Een nieuwe medewerker op de Verkoop Binnendienst kan nu al na twee uur inwerken aan de slag. Dat is het voordeel van de kennis die vastligt.” Bergman vult aan: “Ook onze dealers zijn snel op te leiden. Zij krijgen een training en kunnen dan binnen 48 uur aan de slag. Ze kunnen orders direct sluiten, of laten de klant met een fantastische offerte de deur uitgaan. Voor de consument moet dit ook erg prettig zijn. Hij of zij kan alle aspecten van de kast doorspreken met de medewerker van de doe-het-zelfzaak, die deze wensen en eisen direct doorvoert in Sofon. De klant ziet al tijdens de configuratie hoe de kast eruit komt te zien en dus ook hoe de kast verandert door het toevoegen of verwijderen van een element. Dat verlaagt de drempel om te kopen aanzienlijk.”

### HOE MEER DIGITALE ORDERS, HOE BETER

Inmiddels werkt 45% van de dealers met Sofon en komt 30% van het totaal aantal orders digitaal – via de e-mail – binnen: de dealer maakt de configuratie in Sofon, waarna Sofon een e-mail stuurt naar een inbox van de Verkoop Binnendienst bij JéWéRet. Een robot scant en verifieert deze e-mails, waarna de order verwerkt wordt. De Jager: “Hoe meer er digitaal gebeurt, hoe minder fouten er gemaakt kunnen worden. Wij streven er dus naar om nog meer orders digitaal binnen te laten komen.” Bergman vult aan: “Nu werken met name de specialistische doe-het-zelfzaken met Sofon, maar ook de grootschalige bouwmarkten zullen naar alle waarschijnlijkheid met Sofon starten. Nog meer consumenten kunnen zo het gemak van Sofon ervaren.”

## WAT BEREIKTE JÉWÉRET MET SOFON?

- Minder handmatig werk, waardoor het aantal fouten bij order-entry daalde
- Minder fouten in productie, waardoor het aantal retouren – nu al – gehalveerd is
- Generatie van complete, foutloze offertes inclusief visualisatie
- De levering betreft exact hetgeen de consument besteld heeft
- Iedere medewerker hanteert dezelfde werkwijze
- Processen verlopen gestroomlijnd
- Kennis ligt vast, waardoor personeel snel is op te leiden:
  - intern personeel binnen 2 uur al actief
  - personeel in de bouwmarkt binnen 48 uur al actief
- Tijdsbesparing bereikt doordat offertes direct foutloos en compleet zijn; wijzigingen zijn niet meer benodigd, net zoals navraag bij consument of dealer
- Time-to-market verkort

