

„Mit weniger Vertrieblern bieten wir nun Angebote mit einem höheren Umsatzvolumen an“



Marc van Bragt
MARKETING & SALES MANAGER

Als Tochterunternehmen des dänischen Herstellers NASSAU DOOR A/S liefert NASSAU Indus Deur seit 40 Jahren industrielle Türen von höchster Qualität, aber Qualität ist nicht nur bei Produktion und Lieferung wichtig. Für NASSAU Indus Deur nimmt die Servicequalität einen immer höheren Stellenwert ein. Marc van Bragt (Marketing & Sales Manager) erläutert welchen Beitrag Sofon bei der Umstellung von einem fertigungsorientierten zu einem serviceorientierten Unternehmen geleistet hat.

Einfacher zum Vertragsabschluss durch bessere Einsicht in das Angebotsportfolio

KENNTNISSE

Das Verkaufen von industriellen Türen bedeutet die Bereitstellung von kundenspezifischen Lösungen, denn jeder Tür ist anders. Van Bragt: „Unsere Mitarbeiter benötigten früher umfangreiche Kenntnisse und Erfahrungen um eine industrielle Tür auf die richtige Art und Weise anzubieten. Ab und zu ging sogar mal etwas verkehrt. Außerdem nahm die Angebotserstellung und Lieferung zu viel Zeit in Anspruch, aber genau das sind die Herausforderungen eines Türlieferanten. Denn kleine Abweichungen in der logistischen Lieferkette können große finanzielle Auswirkungen haben.“

VERTRAUEN

NASSAU Indus suchte nach einem Konfigurator, der zu jederzeit eine fehlerfreie Lieferung möglich machen könnte. „Für uns spielte das Vertrauen eine wichtige Rolle bei der Entscheidungsfindung. Letztendlich fiel die Wahl auf Sofon, auch dank der vielen positiven Referenzen. Einige Sofon-Kunden waren uns gegenüber sehr offen und teilten uns ihre Erfahrungen mit Sofon mit. Dies stärkte unser Vertrauen in das Unternehmen. Return on Investment-Berechnungen zeigten auch, dass sich die Investition schnell amortisieren würde und genauso trat dies auch ein.“

INVESTITION

NASSAU Indus nahm sich ein halbes Jahr Zeit um Arbeitsmethoden zu überprüfen und Wissen in Sofon unterzubringen. „Nach einem halben Jahr konnte der Vertrieb das festgelegte Wissen mit Hilfe einer

Frage-Antwort-Methode einsetzen und so Produkte zusammenstellen und Angebote generieren. Durch die Verwendung von Sofon sind wir als Unternehmen intelligenter geworden, denn unsere Angebote sind zu jederzeit korrekt und unsere Produkte zu 100% realisierbar. Innerhalb eines Jahres hatte sich die Investition schon bezahlt gemacht, weil sich die Zahl der falsch gelieferten Türen enorm verringert hatte. Außerdem hat sich die Einarbeitungszeit von neuen Mitarbeitern verkürzt und es sind nun viel weniger Mitarbeiter am Angebotsprozess beteiligt.“

UNTERSCHIEDUNGSMERKMAL

NASSAU Indus wollte mehr als nur die Lieferung eines qualitativ hochwertigen Produktes. „Es gibt auf diesem Markt sehr viel Konkurrenz und industrielle Türen haben oft eine lange Lebensdauer. Nur neue Türen zu liefern ist deshalb nicht interessant genug. Wir wollten uns auf dem Gebiet der Serviceleistung vom Markt unterscheiden, aber nicht nur irgendeinen Service bieten, sondern den besten Service. Wir sind rund um die Uhr erreichbar und können schnell eine Lösung liefern, denn eine defekte Tür kostet dem Kunden viel Geld. Wir denken also nur an den Kunden: von Zuverlässigkeit bis hin zur Sicherheit. Unsere Beratung ist vollständig auf den Kunden zugeschnitten. So benötigt ein Unternehmen mit Hightech-Geräten wahrscheinlich andere Sicherheitsmaßnahmen, als ein Unternehmen mit Reinigungsartikeln. Sofon hilft uns bei der korrekten Beratung und bei der Abhandlung von Servicegesprächen. Wir verwenden Sofon sowohl für neue Kunden als auch für den Service von

„Mit weniger Vertrieblern bieten wir nun Angebote mit einem höheren Umsatzvolumen an“

Bestandskunden. Wir erstellen mit Sofon nicht nur einen Verkaufsauftrag, sondern auch bereits einen Entwurf des Servicevertrags. Ein unterschriebener Serviceauftrag ist dann praktisch kein großer Aufwand mehr.“

NIEDRIGERE SERVICEKOSTEN

Auch in Zeiten die von Kosteneinsparungen geprägt sind, kann NASSAU Indus immer noch mit den Kunden mitdenken. „Man sieht, dass Kunden schnell bei der Wartung sparen möchten. Wir zeigen ihnen, dass wir ihre Servicekosten senken können. Wir beobachten z.B. die Servicekosten pro Tür. Wir kommen oftmals zu der Schlussfolgerung, dass 20% der Türen für 80% der Kosten verantwortlich sind. Auf genau diese Türen konzentrieren wir uns dann. Möglicherweise muss eine der Türen tatsächlich ausgetauscht werden oder ein früherer Lieferant hat eine Tür eingebaut, die nicht wirklich geeignet ist. Eine Tür, die kontinuierlich geöffnet und geschlossen wird, muss viel aushalten können. In diesem Fall wäre der Austausch dieser Standardtür mit einer Schnellrolltür die logische Konsequenz. Schnellrolltüren sind zwar teurer in der Anschaffung, allerdings spart der Kunde so enorm an den Servicekosten und die Ausgaben sind schnell zurückverdient.“

ÜBERSICHT

Dank Sofon hat NASSAU Indus eine vollständige Übersicht über alle installierten Türen. Außerdem hat NASSAU Indus nun die Mittel zur Verfügung, um Türen, Verkäufer und Verkaufsmöglichkeiten zu beobachten. „Mit Sofon habe ich eine genaue Übersicht des Angebotsportfolios. So kann ich sofort sehen auf welche möglichen Aufträge ich mich konzentrieren muss und welchen (potenziellen)



Kunden ich mehr Aufmerksamkeit schenken sollte. Ebenso haben wir die Möglichkeit, Verkaufsberichte zu erstellen und auf diese Weise können wir Umsätze, Gewinnmargen und Rabatte je Verkäufer verfolgen. Mit weniger Vertrieblern bieten wir nun Angebote mit einem höheren Umsatzvolumen an.“

MEHR TRANSPARENZ

Inzwischen arbeitet die belgische Niederlassung – NASSAU Door – ebenfalls mit Sofon. „Seit Sofon in Belgien verwendet wird, ist mehr Transparenz vorhanden. Wir haben beispielsweise jetzt eine Preisliste für beide Länder und diese ist immer auf dem aktuellen Stand. Darum besteht nicht die Gefahr, dass wir ein Artikel für einen zu niedrigen Preis verkaufen. Unsere belgische Niederlassung genießt jetzt auch die Vorteile der einheitlichen Angebotserstellung sowie den Qualitäts- und Zeitgewinn. Ich möchte gerne beide Niederlassungen auf das gleiche Niveau bringen. Sofon hilft uns dabei. Inzwischen hat die Anzahl der neu abgeschlossenen Serviceverträge in Belgien bereits um 100% zugenommen.“

WAS HAT NASSAU INDUS DEUR MIT SOFON ERREICHT?

1. Phase

- Angebote und Aufträge werden schneller und mit weniger Aufwand erstellt
- Aufträge und Verträge sind vollständig, übersichtlich, einheitlich und fehlerfrei
- Weniger Mitarbeiter sind am Angebotsprozess beteiligt
- Die angebotenen Produkte sind immer realisierbar

2. Phase

- Serviceverträge werden automatisch erstellt
- Genaue Übersicht des Angebotsportfolios; unterstützt die Beobachtung und Steuerung
- Angleichung der Organisation in Belgien und den Niederlanden bei der Vorgehensweise beim Verkauf und Service
- Weniger Vertriebler bieten nun Angebote mit einem höheren Umsatzvolumen an
- Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter verkürzt
- Produktwissen wird immer dokumentiert
- Mehr Transparenz

