

“Wij spelen met Sofon sneller in op vraag uit de markt”



v.l.n.r. Katelijne Goethals SALES ADMINISTRATION MANAGER
 Els Havegheer FRONT OFFICE COORDINATOR

Picanol ontwikkelt, produceert en verkoopt hoogtechnologische weefmachines. Deze weefmachines levert Picanol aan weverijen wereldwijd.

Ook biedt de weefmachine-gigant klanten aanvullende producten en diensten, zoals opleidingen, upgradekits, wisselstukken en service-contracten. Picanol zet Sofon al jaren in voor product-configuratie en voor offerte- en contractgeneratie. Samen met Katelijne Goethals (Sales Administration Manager) en Els Havegheer (Front Office Coordinator) bliken we terug op de veranderingen die Sofon teweeg heeft gebracht.

Picanol is concurrentie stap voor met Sofon

SNELLER INSPELEN OP VRAAG UIT DE MARKT

Picanol wilde graag sneller inspelen op de vraag uit de markt. Dit was reden om op zoek te gaan naar een verkoopondersteunend systeem. Tijdens een vergelijkende studie voldeed Sofon als enige aanbieder aan alle eisen en zo werd de aanschaf een feit. Ondanks aanvankelijke scepsis in de backoffice van Picanol is de implementatie van Sofon vlekkeloos verlopen. Goethals: “Bij de start waren we bang dat het onmogelijk zou zijn om de complexiteit van onze producten te beheersen. Onze producten worden immers klantspecifiek geproduceerd. We maken dus vrijwel nooit volledig dezelfde machines. Enige vorm van standaardisatie was dan ook zeer gewenst en dat is goed gelukt!” Havegheer vult aan: “Er is begonnen met het vastleggen van kennis rondom één machinetype in het Engels, daarna volgden al snel meerdere machinetypes en ook meerdere talen. Zo zijn we het Sofon-gebruik langzaam uit gaan bouwen met input van de verschillende Business Units. Onze verkopers kunnen nu producten configureren en offertes en contracten genereren aan de hand van een vraag- en antwoordpuzel. We maken gebruik van een commerciële vragenlijst tijdens de verkoopfase en van een detailvragenlijst voor productieoptimalisering. Na het beantwoorden van de vragen ontstaan klantspecifieke offertes en contracten op basis van – grotendeels – voorgedefinieerde teksten. Tevens kan snel – via automatische berekeningen – een netto prijsvoorstel voor de klant worden opgemaakt. Daarnaast

loopt voor elke offerte een ‘background’ berekening, die het management toelaat finale prijsbeslissingen te nemen op heel korte termijn.”

GEEN FOUTEN

Door het gebruik van Sofon konden de activiteiten in de backoffice van Picanol met 20% worden ingeperkt. Technisch opgeleid personeel dat zich voorheen bezighield met de voorbereiding van offertes, kan nu effectief voor andere zaken worden ingezet. De technische logica en machine-technische kennis, is nu in Sofon vastgelegd. Hierdoor kunnen zowel verkopers als de medewerkers van de commerciële backoffice met Sofon steeds ‘maakbare’ producten specificeren. Goethals: “Sofon is heel gebruiksvriendelijk. Dit merken we aan het verloop van de trainingen. Medewerkers zijn vlot ingewerkt met de software en kunnen snel starten met het maken van offertes. Natuurlijk moeten ze de mogelijkheden van onze complexe producten wel verder leren kennen.” Havegheer vult aan: “Door de voortdurende en snelle technologische evolutie van onze producten, is het belangrijk dat de offertes en contracten steeds volgens de meest up-to-date specificaties en prijzen worden geconfigureerd. Daarom wordt Sofon dagelijks bijgewerkt door een team beheerders dat ervaring opdeed in de commerciële en technische backoffice. Deze mensen zijn deskundig op het gebied van producten en prijzen, maar hebben geen IT-specifieke kennis. Programmerkennis is dus zeker geen vereiste.”

“Wij spelen met Sofon sneller in op vraag uit de markt”

WERELDWIJD SOFON-GEBRUIK

Picanol zet Sofon wereldwijd in om zo de centrale activiteiten te beperken ten gunste van directe dienstverlening aan de klant. Havegheer: “Uiteraard gebruiken we Sofon op ons hoofdkantoor in Ieper (België), maar onze verkoopkantoren in Turkije, Amerika, Brazilië, China (eveneens een productieorganisatie), Italië en India maken ook gebruik van Sofon. Onze lokale verkopers hebben Sofon op hun laptop staan. Voor de verkoper is het mogelijk om alle producten te laten zien, à la minute offertes en contracten te maken voor oplossingen die toegespitst zijn op de wensen van de klant, en concreet te onderhandelen over de mogelijkheden. Daar horen ook alle commerciële voorwaarden bij, zoals financiering, transport, levering en betalingscondities.” Goethals vult aan: “Tussenkost van ons hoofdkantoor in Ieper is niet meer nodig. Dit heeft gezorgd voor een aanzienlijke reductie van de responstijd. Offertes en contracten die vroeger op het hoofdkantoor in Ieper zeker een week werden bestudeerd, kunnen nu door lokale verkopers binnen enkele uren worden afgehandeld. Dat is voor ons van strategisch belang. Een aankoopbeslissing gaat gepaard met een lange initiatiefase waarin onder meer financiën en licenties geregeld moeten worden. Als wij in deze fase vlot en correct reageren, is dit in ons voordeel. Eventueel kunnen we een offerte zelfs op locatie bij de klant aanpassen en zo laten overeenstemmen met zijn behoeften.”

UNIFORME OFFERTES IN DE TAAL VAN DE KLANT

Ondertussen zijn er wereldwijd zo'n 100 gebruikers van Sofon binnen Picanol. Goethals: “Om goede service te kunnen verlenen, moet je

de taal en de cultuur van het betreffende land kennen. Daarom werken we, in de voor ons strategische markten, het liefst met lokale mensen. Ook offertes en contracten zijn vormgegeven in de taal van de klant: Chinees, Turks, Italiaans, Duits, Spaans, Nederlands, Frans, Engels. Documenten in het Chinees, Turks en Italiaans zijn bovendien voorzien van een Engelse vertaling. Deze vertaling dient als controle. Zo kunnen er problemen voorkomen worden als de partijen elkaar niet goed begrepen hebben.” Wereldwijd komen offertes en contracten dankzij Sofon op dezelfde manier tot stand. Goethals: “Voor het vastleggen van condities werden voorheen eigen teksten en formuleringen gehanteerd. Nu is dit allemaal genormaliseerd. Het leuke is dat uit enquêtes blijkt dat onze klanten dit enorm waarderen. Zij vinden onze offertes heel duidelijk en gestructureerd. En bovendien zijn zij zeer tevreden met de responstijd van offertes. Hiermee zijn wij de concurrentie steeds een stap voor.”

TALLOZE MOGELIJKHEDEN

Picanol ziet nog veel meer mogelijkheden voor Sofon. Havegheer: “We breiden het Sofon-gebruik constant uit. We ontdekten bijvoorbeeld dat Sofon zeer geschikt is voor het genereren van andere documenten dan alleen offertes en contracten, zoals handboeken voor de weefmachines. Uit de configuratie in Sofon maken we nu machinespecifieke handboeken die we onze klanten al voor de plaatsing kunnen aanbieden. Een ideale voorbereiding voor de klant op de effectieve installatie.” Goethals vult aan: “De visualisatiemogelijkheid van Sofon biedt ons nieuwe perspectieven voor de toekomst. Maar ook de evaluatie van het CRM-pakket staat op de agenda. Kortom: genoeg plannen!”

WAT BEREIKTE PICANOL MET SOFON?

- Voorsprong op de concurrentie
- Sneller inspelen op de vraag uit de markt
- Geen fouten in offertes en contracten
- Verkorting van het offerte- en contractproces van een week naar enkele uren
- Technisch personeel van de back-office kan ingezet worden voor andere zaken
- Efficiëntie backoffice 20% verbeterd
- Kosten voor mainframe drastisch omlaag
- Meer autonomie voor lokale verkooporganisaties
- Offertes in de taal van de klant
- Generatie van uiteenlopende documenten o.m. machinespecifieke handboeken
- Berekeningen van zowel netto prijsvoorstellen voor de klant als interne kosten- en resultatenberekeningen, komen automatisch tot stand (inclusief berekening van commissies, installatie-, transport-, interest- en andere financiële kosten)

