

“Die Tatsache, dass Sofon Standardsoftware und keine kundenspezifische Software liefert, klang für uns gut”



v.l.n.r. Hans van Lier STRATEGIC ACCOUNT DIRECTOR OIL AND GAS
Rick Lambrechts INSIDE SALES MANAGER

Für diese *User Story* sprachen wir mit Hans van Lier (Strategic Account Director Oil and Gas) und Rick Lambrechts (Inside Sales Manager) von der niederländischen Niederlassung von Tyco Valves & Controls in Breda. Die Niederlassung vertreibt Antriebe und Ventile, hauptsächlich aus den eigenen Tyco-Werken – für den niederländischen Markt. Tyco liefert eine kundenspezifische Zusammenstellung dieser Produkte an gewerbliche Installateure und industrielle Endabnehmer. Das sind z.B. Fabriken, in denen Dampf, Wasser und Gas verarbeitet oder transportiert wird. Tyco war auf der Suche nach einer Lösung, um Angebote sowohl inhaltlich als auch in der Aufmachung besser zu gestalten. Dann kam Tyco in Kontakt mit Sofon...

Tyco erledigt mit der gleichen Verkaufskapazität und mit Vergnügen mehr Arbeit

DEN GESAMTEN ANGEBOTS- UND ORDERPROZESS VERBESSERN

Tyco entdeckte rasch, dass viel mehr zu verbessern war als nur der Inhalt und die Aufmachung der Angebote. Van Lier: “Mit Sofon würden wir unseren kompletten Angebots- und Orderprozess verbessern können. Angebote würden rasch und korrekt zustande kommen und Daten würden nicht mehr von Hand ins ERP eingetippt werden müssen, wenn eine Anfrage zum Auftrag wird.”

WETTBEWERBER

Tyco hat auch den Wettbewerbern von Sofon eine echte Chance gegeben. Van Lier: “Aber die Sofon-Software hat wirklich mehr Flexibilität geboten. Auch hatten die Sofon-Mitarbeiter, mit denen wir sprachen, großen Sachverstand und hörten genau zu, was wir wollten. Die Tatsache, dass Sofon keine kundenspezifische Software liefert, sondern Standardsoftware, klang für uns auch gut. Wenn wir mit kundenspezifischer Software arbeiten würden, würden wir pro Land oder Niederlassung unterschiedliche Versionen bekommen und wären abhängig von teuren, zeitraubenden Programmierern. Und das wollten wir nicht.”

SOFON-TAG

Nachdem die Entscheidung für Sofon gefallen war, wurde mit der Implementierung begonnen. Lambrechts: “Von Sofon aus bekamen wir gute Begleitung von einem Consultant mit viel Erfahrung. Er präsentierte uns einen detaillierten Ablaufplan, sodass klar war, welche Schritte erforderlich sein würden, um unsere Deadline einzuhalten. Wir bildeten ein Team aus drei Produktspezialisten, einem IT-Mitarbeiter und mit mir selbst. Der Dienstag wurde in Sofon-Tag umbenannt. An diesem Tag konnten wir ungestört an Sofon arbeiten. Das war für uns eine gute Entscheidung. Der Sofon-Tag sorgte für Geschwindigkeit und echtes Feeling mit der Software. Wenn man ad-hoc implementiert, kommt eher etwas dazwischen.”

TEAM

Die Teamarbeit hatte für Tyco viele Vorteile. Lambrechts: “Man hat verschiedene Lösungen für das gleiche Problem und sucht die beste Idee aus. Falls einmal ein Kollege das Unternehmen verlässt, geht mit ihm nicht das gesamte Wissen verloren. Denn diese Gefahr besteht, wenn man nur eine Person mit der Implementierung betraut.”

“Die Tatsache, dass Sofon Standardsoftware und keine kundenspezifische Software liefert, klang für uns gut”

DATEN BEREINIGEN

Für die Teammitglieder war das Bereinigen der Daten die umfangreichste Aufgabe. Van Lier: “Im Lauf der Jahre schleichen sich bei den Daten doch Fehler ein. Einige Informationen sind doppelt und wieder andere fehlen. Mit Sofon bereinigt man wirklich die Daten. Und das ist auch notwendig, um Fehler in Angeboten und alle damit verbundenen Probleme zu verhindern.”

IMPLEMENTIERUNG

Nach einer Vorbereitungszeit von einem halben Jahr läuft Sofon nun bei Tyco. Die Verarbeitung von Angeboten ist im Unternehmen nun weitgehend automatisiert. Lambrechts: “Wir sehen nun wirklich die Vorteile von Sofon in der täglichen Praxis. Wie die meisten Sofon-Kunden generieren wir fehlerfreie Angebote jetzt schneller. Auch sehen wir, dass unsere Services Fortschritte machen. Wenn früher eine Änderung in einem Angebot nötig war, konnte man im Innendienst des Öfteren einen Seufzer hören. Das war auch verständlich, denn das gesamte Angebot musste neu durchgerechnet werden. Nun macht Sofon das automatisch für uns und wir können dem Kunden – mit Vergnügen – innerhalb von fünf Minuten ein neues Angebot zusagen.”

ERSATZTEILE

Tyco bietet nun komplette Angebote an, die gleich mit optionalen Ersatzteilen versehen werden. Diese Ersatzteile wurden früher oft nicht hinzugefügt. Van Lier: “Sofon bringt das Ersatzteil-Angebot automatisch. Das ist praktisch für den Kunden: Ersatzteile sind ja oft nötig. Und für uns bedeutet das, dass der Angebotswert steigt.”

MIT DER GLEICHEN VERKAUFSKAPAZITÄT MEHR ARBEIT

Durch den Einsatz von Sofon wurde eine wesentliche Zeitersparnis verwirklicht. Van Lier: “Wir erledigen nun mit der gleichen Verkaufskapazität mehr Arbeit. Und das ist in diesen hektischen Zeiten auch nötig. Dadurch, dass wir schnell arbeiten, liegt unser Angebot dem Kunden früher vor.”

MEHR MÖGLICHKEITEN

Tyco sieht immer mehr Möglichkeiten mit Sofon. Lambrechts: “Mit Sofon ist man nie fertig. Es gibt so viele Möglichkeiten. Wir können andere Verkaufsdokumente mit Sofon erstellen, Verkaufsdokumente mit Maßzeichnungen versehen, unseren Kunden und Service-Ingenieuren Zugang zu Sofon geben... Genug Pläne.”

WAS HAT TYCO MIT SOFON ERREICHT?

- Bessere Angebote inhaltlich und in der Aufmachung
- Zugriff auf korrekte Daten. Dadurch werden Fehler in Angeboten vermieden
- Größere Verarbeitungsgeschwindigkeit beim Erstellen von Angeboten
- Standardsoftware eingeführt
- Verbesserter Service: Änderung innerhalb des Angebots wird einfacher
- Ersatzteile werden automatisch mit angeboten
- Mit der gleichen Verkaufskapazität wird mehr Arbeit erledigt

