

“Het feit dat Sofon standaard software levert en geen maatwerk klonk ons goed in de oren”



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

Voor deze *User Story* spraken we met Hans van Lier (Strategic Account Director Oil and Gas) en Rick Lambrechts (Inside Sales Manager) van de Nederlandse vestiging van Tyco Valves & Controls in Breda. Deze vestiging verkoopt aandrijvingen en afsluiters – voornamelijk afkomstig uit de eigen Tyco-fabrieken – in de Nederlandse markt. Tyco levert een klantspecifieke samenstelling van deze producten aan industriële installateurs en industriële eindgebruikers: fabrieken waarin stoom, water en gas verwerkt of verplaatst worden. Tyco was op zoek naar een manier om haar offertes zowel inhoudelijk als qua design te verbeteren. Toen kwam Tyco in aanraking met Sofon...

Tyco verzet met dezelfde verkoopcapaciteit met plezier meer werk

HÉLE OFFERTE- EN ORDERPROCES VERBETEREN

Tyco ontdekte al snel dat er veel meer te verbeteren viel dan alleen de inhoud en het design van de offertes. Van Lier: “Met Sofon zouden we ons héle offerte- en orderproces kunnen verbeteren. Offertes zouden snel en correct tot stand komen en data hoefden niet langer handmatig overgetypt te worden in ERP op het moment dat een aanvraag een order zou worden.”

CONCURRENTEN

Tyco heeft de concurrenten van Sofon ook een serieuze kans gegeven. Van Lier: “Maar de Sofon-software bood echt meer flexibiliteit. Ook de mensen met wie we spraken, hadden veel verstand van zaken en luisterden goed naar wat we wilden. Het feit dat Sofon geen maatwerk levert, maar standaard software klonk ons ook goed in de oren. Als we met maatwerk zouden werken, dan zouden we per land of vestiging verschillende versies krijgen en zouden we afhankelijk zijn van dure, tijdrovende programmeurs. En dat wilden we niet.”

SOFON-DAG

Nadat de keuze voor Sofon definitief was, werd er gestart met de implementatie. Lambrechts: “Vanuit Sofon kregen we goede begeleiding van een consultant met veel ervaring. Hij presenteerde ons een gedetailleerd stappenplan, zodat duidelijk was welke stappen nodig waren om onze deadline te halen. We formeerden een team met drie productspecialisten, een IT'er en ikzelf. De dinsdag werd omgedoopt tot *Sofon-dag*. Op die dag konden we ongestoord werken aan Sofon. Dat is voor ons een goede keuze geweest. De *Sofon-dag* zorgde voor snelheid en echte *feeling* met de software. Als je ad-hoc implementeert, dan komt er eerder wat tussen.”

TEAM

Het teamwerk had veel voordelen voor Tyco. Lambrechts: “Je hebt verschillende oplossingen voor hetzelfde probleem en je pikt het beste idee eruit. En mocht er een collega uit dienst treden, dan gaat niet alle kennis verloren. Dat gevaar bestaat wel als je één persoon op de implementatie zet.”



“Het feit dat Sofon standaard software levert en geen maatwerk klonk ons goed in de oren”

OPSCHONEN DATA

Voor de teamleden was het opschonen van data nog de grootste klus. Van Lier: “In de loop der jaren sluipen er toch fouten in je data. Andere data zijn dubbel en andere ontbreken. Met Sofon ben je data echt aan het opschonen. En dat is ook nodig om fouten in offertes – en alle bijkomende problemen – te voorkomen.”

IMPLEMENTATIE

Na een voorbereiding van een half jaar is Tyco operationeel met Sofon. Het verwerken van offertes is nu verregaand geautomatiseerd binnen de organisatie. Lambrechts: “We zien nu echt de voordelen van Sofon in de dagelijkse praktijk. Zoals de meeste Sofon-klienten genereren we nu sneller foutloze offertes. Ook zien we dat onze service vooruitgaat. Als er voorheen een aanpassing in een offerte nodig was, dan was er toch wel een zucht hoorbaar op de Binnendienst. Dat was ook begrijpelijk, want de hele offerte moest opnieuw doorgerekend worden. Nu doet Sofon dat automatisch voor ons en kunnen we de klant – met plezier – binnen vijf minuten een nieuwe offerte beloven.”

SPARE PARTS

Tyco biedt nu complete offertes aan die tevens van optionele spare parts worden voorzien. Deze spare parts werden vroeger vaak niet toegevoegd. Van Lier: “Sofon biedt de spare part-offerte automatisch aan. Dat is handig voor de klant: spare parts zijn toch vaak nodig. En voor ons betekent het dat de offertewaarde stijgt.”

MET DEZELFDE VERKOOPCAPACITEIT, MEER WERK

Door de inzet van Sofon is er veel tijd vrijgekomen. Van Lier: “Met dezelfde verkoopcapaciteit verzetten we nu meer werk. En dat is nodig in deze drukke tijden. Doordat we snel werken, ligt onze offerte eerder bij de klant.”

MEER MOGELIJKHEDEN

Tyco ziet steeds meer mogelijkheden met Sofon. Lambrechts: “Je bent nooit klaar met Sofon. Er is zoveel mogelijk. We kunnen andere verkoopdocumenten met Sofon maken, verkoopdocumenten voorzien van maatschetsen, onze klanten en service-engineers toegang tot Sofon geven... Plannen genoeg.”

WAT BEREIKTE TYCO MET SOFON?

- Offertes verbeterd qua inhoud en design
- Data zijn correct. Hierdoor worden fouten in offertes voorkomen
- Grotere verwerkingssnelheid bij het maken van offertes
- Standaard software ingevoerd
- Verbeterde service: aanpassing in offerte wordt eenvoudiger
- Automatisch aanbieden van spare parts
- Met dezelfde verkoopcapaciteit meer werk verzetten

