

“Met Sofon bedraagt de doorlooptijd van onze offertes 3 minuten. Voorheen kostte dit 3 dagen!”



v.l.n.r. Rene Holen AUTOMATISERING
Folkje Sjoerdsma MANAGER FRONT- EN BACKOFFICE

De Dokkumer Vlaggen Centrale (DVC) is producent en leverancier van promotionele communicatiemiddelen op doek, uiteenlopend van vlaggen met een bedrijfslogo tot reclame voor het nieuwste automodel. DVC is marktleider in Nederland en is ook actief in het buitenland met agentschappen. De verkoopbinnendienst van DVC werkt sinds enige tijd met Sofon. Samen met Folkje Sjoerdsma (Manager front- en backoffice) en Rene Holen (Automatisering) kijken wij terug op de implementatieperiode en werpen we een blik in de toekomst.

Dokkumer Vlaggen Centrale verbetert doorlooptijd offertes

COMMERCIEËLE SLAG

Van oorsprong is de Dokkumer Vlaggen Centrale een productiebedrijf. DVC wilde graag meegaan met zijn tijd en zijn efficiency en commerciële slagkracht verbeteren. Het was hierbij wenselijk om offertes vlot aan de klant te kunnen leveren. Sinds enkele jaren hebben buitenlandse klanten al een systeem ter beschikking, waarmee snel een scherpe prijs berekend kan worden. Holen: “Onze wederverkopers in het buitenland wilden calculatiegegevens zelf bij de hand hebben en hiervoor niet continu in contact treden met onze exportmedewerkers in Dokkum. Om deze reden gingen we op zoek naar een web-based tool die we zelf op een gebruikersvriendelijke manier konden onderhouden. Toevallig liepen we tegen de Web Sales Configurator van Sofon aan. Na de eerste kennismaking en demonstratie waren we eigenlijk direct overtuigd. Dit was de oplossing voor ons probleem! In de Web Sales Configurator zijn namelijk modellen gebouwd, waarmee een wederverkoper gestaffelde prijzen kan berekenen. In de modellen zitten complexe berekeningen die voor elk aantal en formaat vlaggen de meest efficiënte manier van drukken berekent. Hierdoor ontstaat automatisch de meest scherpe prijs. De modellen in de Web Sales Configurator hebben we vertaald in het Engels, Duits en Frans waardoor een wederverkoper in zijn eigen vertrouwde taal prijzen kan berekenen. Inmiddels draait de Web Sales Configurator al zo'n drie jaar naar volle tevredenheid bij onze wederverkopers.”

VRIJHEID

Na de introductie van de Web Sales Configurator ontstond bij DVC het idee om deze oplossing uit

te breiden met de offertegenerator (Sofon Proposal Organizer) om op deze wijze de klanten in Nederland snel te kunnen voorzien van een offerte. Holen: “De Web Sales Configurator beviel zo goed dat het een logisch gevolg was om de Proposal Organizer aan te schaffen voor onze interne verkopers. De rekenmodellen zijn hiervoor uitgebreid en al onze handelsartikelen zijn toegevoegd.” Uiteraard had DVC ook concurrerende pakketten afgewogen. Sjoerdsma: “Sofon was eigenlijk het enige pakket, waarbij de configuratie naar onze eigen wensen ingericht kon worden. Sofon levert tools, waarmee wij onze eigen producten zelf op maat kunnen vastleggen. Het was erg belangrijk voor ons om deze vrijheid te hebben. Deze vrijheid heb je bijvoorbeeld niet bij een maatwerkpakket. Dan ben je afhankelijk van de maker.” De verkoopbinnendienst van DVC is sinds enige tijd live met de Proposal Organizer. “Het implementatieproces is heel voorspoedig verlopen”, aldus Sjoerdsma. “Dit hebben wij bereikt door een goede voorbereiding. Samen met Sofon hebben wij een pilot uitgevoerd. Hiervoor lieten we onze verkopers een groot aantal eigen cases aanleveren. Een andere verkoper moest deze case dan met behulp van Sofon oplossen. Zo konden wij nagaan of Sofon alles aankon. Uiteindelijk zijn er vele cases uitgevoerd, die zeer snel op te lossen waren met Sofon. Dit komt met name omdat Sofon zo gebruikersvriendelijk is.”

RIGOUREUS

DVC heeft haar personeel bij het gehele proces betrokken. Sjoerdsma: “Een dergelijke omschakeling heeft altijd veel impact, maar door hen te betrekken bij het proces waren zij zeer flexibel en veranderings-

“Met Sofon hebben wij 20% meer orders behaald, dan in dezelfde periode vorig jaar”

bereid. Wij hebben hen door middel van training voorbereid op de live-gang. Dit hebben we bewust heel rigoureuus gedaan. We wilden niet dat ons personeel terug zou vallen op oude methodes. Voorheen nam onze frontoffice de telefoon aan, noteerde de gegevens voor het opzetten van een offerte op papier en de backoffice maakte de offerte uiteindelijk. Nu zijn al deze papieren verdwenen en gebeurt alles in Sofon. De complete offerte (prijzen en teksten) wordt zelfs al tijdens het telefonische contact met de klant gegenereerd. Dit kan omdat Sofon het product door middel van een vraag-antwoordopzet configureert. Deze opzet zorgt ervoor dat onze offertes eenvoudig en snel worden samengesteld en altijd foutloos zijn. Onmogelijkheden worden namelijk door Sofon uitgesloten. Vroeger waren onze offertes ook vrijwel foutloos, maar dit kwam door een extra controle van een collega. Deze controle is nu niet meer nodig wat geleid heeft tot tijdswinst.”
Holen vult aan: “Die tijdswinst is zelfs zo groot dat er direct na afloop van het telefoongesprek een professionele, klantvriendelijke offerte per mail naar de klant wordt verstuurd. De doorlooptijd van offertes bedraagt nu 3 minuten, in plaats van 3 dagen! Klanten vinden dit super. Vanaf die tijd merken we dat de orders al binnen enkele minuten terugkomen. Het is heel belangrijk dat er in het warme klantencontact direct een offerte gestuurd kan worden. Zo verandert een klant minder snel van gedachten”. En dat is te merken aan de gestegen scoringskansen. Sjoerdsma: “Nu hebben wij al 20% meer orders behaald, dan in dezelfde periode vorig jaar. Dit is boven verwachting! Dit komt uiteraard door onze korte reactietijd, maar ook door cross-selling. Met behulp van Sofon kan ons personeel actief meedenken met de klant. Als een klant een bestelling plaatst, dan bekijken we altijd of hij aan alles gedacht heeft. Zo is ons

personeel pro-actief en extra betrokken. Dat wordt gewaardeerd.”

INTEGRATIE

DVC werkt met Microsoft CRM. Voor DVC was het erg belangrijk dat Sofon aan het CRM-systeem gekoppeld kon worden. Holen: “De integratie is tijdens onze intensieve samenwerking met Sofon ontwikkeld en volledig getest. Deze koppeling ligt nu bij Sofon op de plank en kan zo gebruikt worden bij een andere klant die met Microsoft CRM werkt. Zo hebben wij de ontwikkeling van een Sofon-product ook kunnen versnellen en verbeteren door onze opmerkingen en wensen.” Door de aangebrachte koppeling kan Sofon de benodigde klantgegevens uit CRM halen om een offerte op te stellen. “Ondertussen is ons CRM-pakket weer aan ons ERP-systeem Baan gekoppeld”, aldus Sjoerdsma. “Deze koppelingen werken prima. Er worden geen fouten geconstateerd. Sterker nog: gebruikers hebben vaak geen idee dat het om losse pakketten gaat, omdat de aansluiting zo probleemloos werkt.” Sjoerdsma is dus erg te spreken over Sofon: “Sofon werkt prima, maar ook je eigen input is van belang. Hier is veel tijd aan besteed bij DVC, waardoor wij zeer prettig kunnen werken. Het gezegde ‘Een goede voorbereiding is het halve werk’ gaat hier dus echt op.”

TOEKOMSTPLANNEN

In de toekomst wil DVC meer gebruik gaan maken van Sofon. Sjoerdsma: “Onze exportafdeling zal ook met Sofon gaan werken. Daarnaast willen wij een functionaliteit ontwikkelen op onze website, waarmee klanten zelf weborders aan kunnen maken. Deze aanvragen moeten direct in ons CRM-systeem terechtkomen. Hiervoor zullen wij Sofon ook gebruiken, maar dit is nog toekomst-muziek.”

WAT BEREIKTE DE DOKKUMER VLAGGEN CENTRALE MET SOFON?

- 20% meer orders
- Scoringskansen hoger; meer offertes worden orders
- Doorlooptijd offertes: van 3 dagen naar 3 minuten
- Dealers maken hun eigen prijs-calculaties
- Offertes worden aan de telefoon gemaakt (geen dubbelwerk meer)
- Offertes hoeven niet meer gecontroleerd te worden door een collega
- Efficiënter en flexibeler werken
- Sales gericht op cross-selling
- Verkort opleidingstraject
- (Kost)prijsberekening is nauwkeurig
- Efficiënt verkoopproces door goede aansluiting met CRM en ERP

