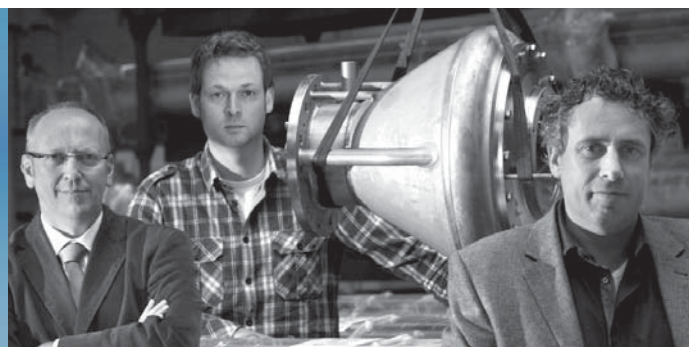


“Kenniswaarborging leidt binnen MarFlex tot meer standaardisatie”



v.l.n.r. Vincent Snels ICT MANAGER, Jeroen Heijndijk ENGINEERING/ R&D MANAGER, Michael Smits DIRECTOR-COO

Wat doe je als het maken van een offerte veel kennis van je verkopers vergt? Voor dit vraagstuk stond MarFlex, ontwikkelaar en producent van elektrisch aangedreven Deepwell-pompen voor de scheepvaart en de offshore-industrie. De vele opties en combinaties maakten het voor een verkoper moeilijk om vlot tot een juiste aanbieding te komen. Vaak werd hiervoor de hulp van Engineering ingeschakeld. Tegenwoordig is Engineering bij 90% van de offertes niet meer betrokken. Michael Smits (Director-COO), Jeroen Heijndijk (Engineering/ R&D Manager) en Vincent Snels (ICT Manager) leggen uit welke rol Sofon hierin speelt.

Verkopers maken 90% van de offertes zonder de hulp van Engineering

BEGELEIDING

De verkopers van MarFlex konden wel wat begeleiding gebruiken bij de selectie van de juiste opties en varianten. Heijndijk: “Onze verkopers beschikken wel over productkennis, maar het zijn zeker geen technenuten. Omdat we zoveel opties en varianten kennen, kon het vroeger voorkomen dat een verkoper een samenstelling maakte die niet klopte. Of Engineering werd betrokken bij de offerte, waardoor de offertedoorlooptijd toenam.”

FOCUS OP EIGEN TAKEN

MarFlex wilde technische kennis beschikbaar stellen aan Sales. Smits: “Zo zouden Sales en Engineering zich meer op hun eigen taken kunnen richten. Standaardoffertes kunnen dan gewoon door de verkopers zelf gemaakt worden zonder Engineering erbij te betrekken. En nieuwe verkopers zouden vlot in te werken zijn.”

GEGARANDEERD RESULTAAT

Er volgde een zoektocht naar een aanbieder die aan de wensen van MarFlex kon voldoen. Smits: “We hebben onder andere gekeken naar de configurator in ons ERP-systeem. We hadden echter een volwassen systeem nodig dat

gegarandeerd resultaat zou leveren. Eveneens wilden we geen extra risico's in het implementatietraject. Sofon kwam als beste uit de selectie.”

PROJECTTEAM

De aanschaf van de offertesoftware van Sofon werd een feit en de implementatie ging vlot van start. Heijndijk: “We wilden de technische kennis van de engineeringafdeling vertalen naar een vraag-antwoordmethode voor Sales. Hiervoor hebben we een projectteam samengesteld dat alle technische kennis verzameld en vastgelegd heeft.” Snels vult aan: “Hierbij werd het team begeleid door een Sofon-consultant. Er was een goede klik tussen de Sofon-consultant en Engineering. Zij spraken elkaars taal, wat leidde tot snel resultaat.”

MEER INZICHTEN

Door het uit dienst treden van enkele medewerkers, zijn er wel wat wisselingen geweest binnen het projectteam. Smits: “Dat is iets dat je zoveel mogelijk probeert te voorkomen, omdat het vaak leidt tot vertraging. Maar Sofon heeft dit goed opgevangen, waardoor we eigenlijk geen tijdsverlies hebben opgelopen.” Smits vult aan: “Misschien heeft dit juist wel



“Kenniswaarborging leidt binnen MarFlex tot meer standaardisatie”

geleid tot een beter product. De betrokkenheid van meer mensen leidt nu eenmaal tot meer inzichten.”

JUISTE SAMENSTELLING

Na een implementatietijd van een half jaar is MarFlex live gegaan met Sofon. Smits: “Bij 90% van de offertes heeft Sales de hulp van Engineering niet meer nodig. Verkopers brengen nu offertes met juiste specificaties uit door simpelweg vragen te beantwoorden. Als we bijvoorbeeld een combinatie aan willen bieden (pomp, elektromotor, waaierdiameter...), dan geven we in Sofon de parameters van de klant op, zoals de opvoerhoogte en de viscositeit van het medium dat verpompt moet worden. Sofon zorgt ervoor dat we geen fouten maken en dus de juiste samenstelling aanbieden.”

ONERVAREN VERKOPERS, KWALITATIEF GOEDE OFFERTES

De kenniswaarborging heeft er ook voor gezorgd dat een relatief onervaren verkoopteam toch in staat is om zelf offertes uit te brengen. Smits: “Een nieuwe verkoper kan nu heel snel offertes uitbrengen. Daar is geen diepgaande kennis meer voor nodig.” Snels vult aan: “En als een verkoper een vraag binnen de vraag-antwoordmethode niet weet te beantwoorden, dan weet hij in ieder geval welke vraag hij aan een collega moet stellen.”

VERTROUWEN

MarFlex is erg tevreden over de behaalde resultaten. Heijndijk: “Offertes zijn zowel

qua inhoud als lay-out van goede kwaliteit. En ze zijn vlot te maken, omdat er niet meer getypt hoeft te worden.” Snels vult aan: “Nu we met Sofon werken, beseffen we hoeveel moeite het voorheen kostte om een offerte in Word te maken. Vroeger kopieerden we vaak teksten uit oude offertes. Dan moest je toch nog een hele controleslag maken, omdat het risico bestond dat je vergat wat te veranderen. En nu weet je: wat er uit Sofon komt, klopt! We hoeven de tekst niet meer door te nemen, hij kan gewoon met vertrouwen de deur uit.”

MINDER SPECIALS BENODIGD

Sofon is binnen MarFlex positief ontvangen. Smits: “Verkopers calculeren nu binnen de standaard. Hierdoor worden er minder onnodige specials aangeboden. De organisatie juicht dit toe. Sales is ook blij met de komst van Sofon. Zij zijn wel wat minder flexibel, omdat zij meer binnen de standaard werken. Maar de snelheid en de kwaliteit van offereën, maakt dit meer dan goed.”

PLANNEN

In de toekomst brengt MarFlex een nieuwe productengroep in Sofon onder. Smits: “Het gaat om NQZR. Het unieke van dit systeem zijn de geïntegreerde sensoren, waardoor de status van de pomp altijd te monitoren is. Het is direct duidelijk of de pomp bijvoorbeeld aan onderhoud toe is. Ook ons zusterbedrijf gaat naar Sofon kijken. Wellicht zijn voor hen dezelfde resultaten realiseerbaar!”

WAT BEREIKTE MARFLEX MET SOFON?

- Kenniswaarborging; als medewerkers uit dienst treden, verlaat kennis de organisatie niet
- Verkopers maken gebruik van technische kennis
- Sales en Engineering focussen op eigen taken: 90% van de offertes zijn zonder betrokkenheid van Engineering te maken
- Correcte offertes
- Verbeterde offertedoorlooptijd
- Verkorte inwerktijd
- Minder specials

