

“Mit Sofon hat sich unsere Angebotsdurchlaufzeit von 1,5 Wochen auf 1,5 Minuten verbessert”



v.l.n.r. Erik Poliste LEAD SALES APPLICATION ENGINEER  
Mark Verhoogh SALES APPLICATION ENGINEER  
Piet Bekkers PROJECT MANAGER  
Martie Heijnen GLOBAL ACCOUNTS DIRECTOR

NOV ASEP Elmar ist Hersteller und Lieferant von Standard- und kundenspezifischen (Spezial-) Produkten für die Öl- und Gasindustrie. Dabei handelt es sich um modernste Windensysteme, die strengste Sicherheits- und Betriebssicherheitsvorschriften erfüllen. NOV ASEP Elmar hat Niederlassungen in den Niederlanden, den USA, Großbritannien, den Vereinigten Arabischen Emiraten, Australien, Singapur, Russland, Malaysia und China. NOV ASEP Elmar setzt die Standardsoftware von Sofon weltweit ein und hat bisher hervorragende Ergebnisse erzielt. Wir betrachten diese Änderungen zusammen mit Martie Heijnen (Global Accounts Director), Piet Bekkers (Project Manager), Erik Poliste (Lead Sales Application Engineer) und Mark Verhoogh (Sales Application Engineer).

## NOV ASEP Elmar erstellt fehlerfreie und einheitliche Angebote in ‘no time’

### OPTIMIERUNG DES ANGEBOTSPROZESSES

NOV ASEP Elmar hat traditionell nach dem Engineer-to-order-Prinzip gearbeitet. Es bestand jedoch der Wunsch nach stärkerer Standardisierung. Darüber hinaus sollte bei NOV ASEP Elmar der Angebotsprozess optimiert werden. Heijnen: “Wir wollten unseren Verkäufern im In- und Ausland die selbstständige Angebotserstellung ermöglichen. Das würde uns eine große Zeitersparnis bringen.” Poliste erläutert: “Ein Verkäufer in einer ausländischen Niederlassung konnte beispielsweise selbst keine Angebote erstellen. Die wurden in den Niederlanden erstellt. Durch den Zeitunterschied und die mit der manuellen Erstellung eines Angebots verbundene Mühe konnte es leicht eineinhalb Wochen dauern, bis der Kunde das Angebot bekam. Verständlich, dass dieser Prozess zu lang war.” NOV ASEP Elmar begann damals mit der Suche nach einem System, das diese Probleme lösen konnte. Bekkers: “Wir haben uns verschiedene Lösungen angesehen. Wir wollten gerne ein kundenorientiertes System mit professionellem Output. Der Konfigurator in unserem ERP-Paket und ein customized System entsprachen nicht unseren Anforderungen. Sofon hat uns jedoch alle Möglichkeiten geboten, die wir gesucht haben.”

### IMPLEMENTIERUNG

Die Implementierung bei NOV ASEP Elmar verlief problemlos. Bekkers: “Vor der Anschaffung von

Sofon haben wir bereits einen Standardisierungsprozess gehandhabt, aber Sofon hat diesen Prozess beschleunigt. Wir hatten eine klare Vorstellung davon, was wir mit den vorhandenen Mitarbeitern innerhalb einer bestimmten Zeitspanne realisieren wollten. Alle Schritte, Aufgaben und Zuständigkeiten waren von vornherein festgelegt.” Verhoogh ergänzt: “So waren Erik Poliste und ich für die Eingabe des Produktwissens in Sofon zuständig. Wir begannen mit dem Sammeln und Speichern unseres eigenen Wissens und des Wissens von Kollegen. Jetzt liefern die verschiedenen Niederlassungen selbst Input an, beispielsweise über Produktänderungen. Danach gab Erik Poliste oder ich die Informationen in Sofon ein, und dieser Input wird jetzt mit allen anderen geteilt. Alle Niederlassungen sind jedoch selbst für die Richtigkeit der gelieferten Infos verantwortlich. Diese Verantwortung wird sehr ernst genommen.” Es ist deutlich, dass NOV ASEP Elmar sein Personal in diesem Prozess bei jedem Schritt beteiligt hat. Heijnen: “Die Einführung von Sofon war für viele eine große Veränderung; die Verkäufer sind nicht gewohnt, selbst Angebote zu erstellen. Wir haben eine gemeinsame Ebene geschaffen, indem wir die Arbeitnehmer um Input gebeten haben und diesen dann tatsächlich auch verarbeitet haben.”



## “Mit Sofon hat sich unsere Angebotsdurchlaufzeit von 1,5 Wochen auf 1,5 Minuten verbessert”

### BEACHTLICHE VERKÜRZUNG DER ANGEBOTSDURCHLAUFZEIT

NOV ASEP Elmar hat mit Sofon hervorragende Resultate erzielt. Poliste: “Früher brauchten wir für die Erstellung eines Angebots eineinhalb Wochen. Jetzt dauert es noch ganze eineinhalb Minuten. Ich zeige dies auch in der Praxis, indem ich am Anfang von Schulungen eine kurze praktische Demonstration gebe. Während neben mir eine Sanduhr läuft, durchlaufe ich die Konfiguration und erstelle das Angebot. Das ist sehr überzeugend, denn innerhalb von eineinhalb Minuten habe ich das Angebot abgeschlossen. Unsere Verkäufer haben darauf sehr begeistert reagiert und wollten gerne mit Sofon arbeiten. Inzwischen ist bei den Verkäufern im In- und Ausland Sofon auf dem Laptop installiert. So haben sie immer alle benötigten Infos zur Hand.” Heijnen ergänzt: “Die Verkäufer können die Angebote überall erstellen: im Büro, am Flughafen, zu Hause oder beim Kunden. Dadurch wird viel Durchlaufzeit gespart. Und vor allem jetzt, da unsere ausländischen Niederlassungen auch selbstständig Angebote erstellen.”

### PROFESSIONELLE FEHLERFREIE ANGEBOTE MIT MACHBAREN PRODUKTEN

Jetzt werden nicht nur Angebote schneller produziert, sondern ist auch die Fehlerquote viel niedriger geworden. Poliste: “Früher erstellten wir Angebote auf der Basis eines Excel-Tabelle, die alle Komponenten unserer Produkte enthielten. Auf Wissensbasis wurde aus diesen Komponenten ausgewählt. Es kam schon mal vor, dass etwas angeboten wurde, was nicht machbar war. Nun ist die Logik von zusammenhängenden Teilen in Sofon gespeichert. Man durchläuft einen Frage- und Antwortprozess, bei dem be-

stimmte Defaults und Ausschlüsse bereits voreingestellt sind. So ist jedes konfigurierte Produkt auch machbar.” Heijnen ergänzt: “Und dann kommt ein professionelles Angebot heraus; diese Angebote sehen wesentlich besser aus als früher. Es ist nun kein technisches Dokument mehr, sondern ein wirklich kundenorientiertes Angebot. Außerdem sind jetzt die Angebote innerhalb der gesamten NOV ASEP Elmar-Organisation einheitlich. Früher konnten zwei Angebote für das gleiche Produkt völlig unterschiedlich aussehen. Auch konnten Preise variieren. Das ist nun zum Glück nicht mehr möglich. So wissen wir, woran wir sind – und unsere Kunden auch.”

### BESSERE KOMMUNIKATION ZWISCHEN VERTRIEB UND ENGINEERING

Sofon hat die Kommunikation und das gegenseitige Verständnis zwischen den Abteilungen Vertrieb und Engineering gefördert. Poliste: “Das Engineering weiß durch den Einsatz von Sofon, dass der Vertrieb ausschließlich machbare Produkte anbietet, und der Vertrieb ist immer rechtzeitig über Produktänderungen informiert. Das schafft Vertrauen.” Von Kunden erhält NOV ASEP Elmar auch positive Reaktionen. Heijnen: “Das schönste Beispiel ist ein ehemaliger Mitarbeiter von NOV ASEP Elmar, der nun NOV ASEP Elmar-Kunde ist. Der ehemalige Mitarbeiter hatte selbst noch Angebote auf die alte Weise erstellt und wurde nun mit Sofon konfrontiert. Er wollte sofort wissen, warum wir Sofon nicht schon vor Jahren angeschafft hätten. Er hätte gerne damit gearbeitet! Und wir genießen es auch. Wir haben deshalb auch sehr viele Pläne mit Sofon. Die Beurteilung des CRM-Pakets von Sofon – der Sales Organizer – steht nun jedenfalls ganz oben auf unserer Prioritätenliste.”

## WAS HAT NOV ASEP ELMAR MIT SOFON ERREICHT?

- Beschleunigung des Standardisierungsprozesses
- Verbesserter und optimierter Angebotsablauf
- Kürzere Angebotsdurchlaufzeit: von 1,5 Wochen auf 1,5 Minuten
- Professionelle, fehlerfreie und einheitliche Angebote
- Verkäufer im In- und Ausland können immer und überall selbstständig Angebote erstellen
- Wissen ist gespeichert und abrufbar
- Jedes konfigurierte Produkt ist machbar
- Bessere Kommunikation zwischen Engineering und Vertrieb

