

“Dankzij Sofon verbeterde onze offertedoorlooptijd van 1,5 week naar 1,5minuut”



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 is producent en leverancier van standaard en klantspecifieke (specials) producten voor de olie- en gas-industrie. Hierbij valt te denken aan geavanceerde liersystemen die voldoen aan de strengste eisen op het gebied van veiligheid en bedrijfszekerheid. NOV ASEP Elmar heeft vestigingen in Nederland, de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Arabische Emiraten, Australië, Singapore, Rusland, Maleisië en China. NOV ASEP Elmar zet de standaard software van Sofon wereldwijd in en heeft sindsdien mooie resultaten behaald. Samen met Martie Heijnen (Global Accounts Director), Piet Bekkers (Project Manager), Erik Poliste (Lead Sales Application Engineer) en Mark Verhoogh (Sales Application Engineer) staan we stil bij deze veranderingen.

NOV ASEP Elmar maakt foutloze en eenduidige offertes in ‘no time’

OFFERTEPROCES OPTIMALISEREN

NOV ASEP Elmar werkte van oudsher volgens het principe engineer-to-order. De wens bestond echter om meer te gaan standaardiseren. Daarnaast wilde NOV ASEP Elmar het offerteproces optimaliseren. Heijnen: “Wij wilden onze verkopers in binnen- en buitenland in staat stellen om zelfstandig offertes te maken. Zo zouden wij veel tijdswinst kunnen behalen.” Poliste legt uit: “Een verkoper bij een buitenlandse vestiging kon zelf bijvoorbeeld geen offertes maken. Die werden in Nederland gemaakt. Vanwege het tijdsverschil en de moeite die het kostte om handmatig een offerte te maken, duurde het al snel anderhalve week voordat de klant de offerte in handen had. Je snapt dat dit proces te lang duurde.” NOV ASEP Elmar startte toen een zoektocht naar een systeem dat deze problemen kon ondervangen. Bekkers: “Wij hebben naar verschillende oplossingen gekeken. We wilden graag een klantgericht systeem met professionele output. De configurator binnen ons ERP-pakket en maatwerk voldeden niet aan onze eisen. Maar Sofon bood ons alle mogelijkheden die wij zochten.”

IMPLEMENTATIE

De implementatie bij NOV ASEP Elmar is goed verlopen. Bekkers: “Wij hadden voor de aan-

schaf van Sofon al een proces van standaardisatie ingezet, maar Sofon heeft dit proces versneld. We hadden heel duidelijk voor ogen wat we binnen een bepaalde tijd wilden realiseren met de beschikbare mensen. Alle stappen, taken en verantwoordelijkheden waren van tevoren vastgelegd.” Verhoogh vult aan: “Zo waren Erik Poliste en ik verantwoordelijk voor het invoeren van de productkennis in Sofon. We zijn gestart met het verzamelen en vastleggen van zowel onze eigen kennis als die van collega’s. Nu leveren de verschillende vestigingen zelf input aan rondom bijvoorbeeld productwijzigingen. Vervolgens zetten Erik Poliste of ik de informatie in Sofon en wordt deze input gedeeld met de rest van de wereld. Alle vestigingen zijn echter wel zelf verantwoordelijk voor de correctheid van de aangeleverde informatie. Deze taak wordt zeer serieus genomen”. Het is duidelijk dat NOV ASEP Elmar haar personeel bij elke stap in het proces betrokken heeft. Heijnen: “De invoering van Sofon was voor velen een grote verandering; verkopers zijn niet gewend om zelf offertes te maken. Wij hebben draagvlak gecreëerd door input te vragen aan de werknemers én hier daadwerkelijk wat mee te doen.”



“Dankzij Sofon verbeterde onze offerte-doorlooptijd van 1,5 week naar 1,5 minuut”

OFFERTE-DOORLOOPTIJD DRASTISCH VERKORT

NOV ASEP Elmar heeft mooie resultaten bereikt met Sofon. Poliste: “Voorheen kostte het anderhalve week om een offerte te maken. Tegenwoordig hebben we hier nog maar anderhalve minuut voor nodig. Ik toon dit ook daadwerkelijk aan door aan het begin van trainingen een korte demo te geven. Ik doorloop de configuratie en genereer de offerte, terwijl er een zandloper naast me staat. Dat is heel confronterend; binnen anderhalve minuut heb ik de offerte afgerond. Onze verkopers reageerden hier erg enthousiast op en wilden graag werken met Sofon. Inmiddels hebben de verkopers in binnen- en buitenland Sofon op hun laptop staan. Zo hebben zij altijd alle benodigde informatie bij zich.” Heijnen vult aan: “Verkopers kunnen overal offertes maken: op kantoor, op het vliegveld, thuis of bij de klant. Dit bespaart veel doorlooptijd. Zeker nu onze buitenlandse vestigingen ook zelfstandig offertes maken.”

PROFESSIONELE, FOUTLOZE OFFERTES MET MAAKBARE PRODUCTEN

Offertes worden nu niet alleen vlotter geproduceerd, maar de foutkans is ook veel kleiner geworden. Poliste: “Voorheen maakten we offertes vanuit een Excel-sheet, waarin alle onderdelen van onze producten vermeld stonden. Op basis van kennis werd een selectie van deze onderdelen gemaakt. Het kwam wel eens voor dat er iets aangeboden werd, wat niet maakbaar was. Nu staat de logica van samenhangende onderdelen in Sofon. Je doorloopt een vraag- antwoordopzet, waarbij

bepaalde defaults en uitsluitingen al zijn ingesteld. Zo is elk geconfigureerd product ook maakbaar.” Heijnen vult aan: “En vervolgens rolt er een professionele offerte uit; die zien er vele malen beter uit dan voorheen. Het is nu geen technisch document meer, maar een echte klantgerichte offerte. Daarnaast zijn offertes eenduidig vanuit de hele NOV ASEP Elmar-organisatie. Voorheen konden twee offertes voor hetzelfde product er totaal verschillend uitzien. Ook konden prijzen variëren. Dat kan nu gelukkig niet meer. Zo weten wij waar we aan toe zijn, maar onze klanten ook.”

COMMUNICATIE TUSSEN VERKOOP EN ENGINEERING VERBETERD

Sofon heeft de communicatie en het begrip tussen de afdelingen Verkoop en Engineering bevorderd. Poliste: “Engineering weet door het gebruik van Sofon dat Verkoop alleen maar maakbare producten aanbiedt, en Verkoop is altijd tijdig op de hoogte van productwijzigingen. Dat schept vertrouwen.” Van klanten verneemt NOV ASEP Elmar ook positieve reacties. Heijnen: “Het mooiste voorbeeld is wel een oud-medewerker van NOV ASEP Elmar, die tegenwoordig NOV ASEP Elmar-klant is. De oud-medewerker had zelf nog op de oude wijze offertes gemaakt en werd nu geconfronteerd met Sofon. Hij wilde onmiddellijk weten waarom we Sofon niet jaren eerder hadden aangeschaft. Hij had er graag mee willen werken! En wij hebben er ook veel plezier van. We hebben dan ook legio plannen met Sofon. De beoordeling van het CRM-pakket van Sofon – de Sales Organizer – staat nu in ieder geval hoog op de agenda.”

WAT BEREIKTE NOV ASEP ELMAR MET SOFON?

- Standaardisatieproces is versneld
- Offerteproces is verbeterd en geoptimaliseerd
- Offertedoorlooptijd teruggedrongen van 1,5 week naar 1,5 minuut
- Professionele, foutloze en eenduidige offertes
- Verkopers in binnen- en buitenland kunnen overal en altijd zelfstandig offertes maken
- Kennis is vastgelegd en bruikbaar
- Elk geconfigureerd product is maakbaar
- Communicatie tussen Engineering en Verkoop is verbeterd

