

„Sicherung von Kenntnissen führt innerhalb von MarFlex zu mehr Standardisierung“



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

Wie gehen Sie vor, wenn das Erstellen eines Angebots umfassende Kenntnisse vom Verkäufer fordert? Diese Frage stellte sich MarFlex, Hersteller und Entwickler von elektrisch betriebenen Deepwell-Pumpen für Schifffahrt- und Offshore-Industrie. Zahlreichen Optionen und Kombinationen machten es für einen Verkäufer schwierig, schnell ein passendes Angebot zu erstellen. Häufig wurde zu diesem Zweck die Hilfe der Technikabteilung benötigt. Heute ist die Technikabteilung an 90% der Angebote gar nicht mehr beteiligt. Michael Smits (Director-COO), Jeroen Heijndijk (Engineering/R&D Manager) und Vincent Snels (ICT Manager) erklären, welche Rolle Sofon hierbei gespielt hat.

Verkäufer erstellen 90% der Angebote ohne Hilfe der Technikabteilung

BEGLEITUNG

Die Verkäufer von MarFlex konnten bei der Auswahl der richtigen Optionen und Varianten ein wenig Unterstützung gebrauchen. Heijndijk: „Unsere Verkäufer verfügen zwar über Produktkenntnisse, sie sind aber keine Techniker. Da wir zahlreiche Optionen und Varianten anbieten, konnte es früher vorkommen, dass ein Verkäufer eine Zusammenstellung erarbeitete, die nicht richtig war. Oder die Technikabteilung wurde am Angebot beteiligt, wodurch die Bearbeitungszeit für das Angebot zunahm.“

FOKUS AUF EIGENEN AUFGABEN

MarFlex wollte der Vertriebsabteilung technische Kenntnisse zur Verfügung stellen. Smits: „Damit sollte es dem Vertrieb und der Technikabteilung möglich werden, sich stärker auf ihre Aufgaben zu richten. Standardangebote können dann einfach vom Verkäufer selbst erstellt werden, ohne dass die Technikabteilung einbezogen werden muss. Neue Verkäufer konnten damit schnell eingearbeitet werden.“

GARANTIERTES ERGEBNIS

Es folgte die Suche nach einem Anbieter, der die Wünsche von MarFlex erfüllen konnte. Snels: „Unter anderem haben wir uns den Konfigurator in unserem ERP-System angeschaut. Wir benötigten

allerdings ein ausgereiftes System, das ein garantiertes Ergebnis liefern würde. Außerdem wollten wir keine zusätzlichen Risiken im Implementierungsprozess eingehen. Im Auswahlverfahren erwies sich Sofon als der beste Anbieter.“

PROJEKTTEAM

Die Angebotssoftware von Sofon wurde angeschafft und die Implementierung konnte schnell eingeleitet werden. Heijndijk: „Wir wollten die technischen Kenntnisse der Technikabteilung in ein Frage- und Antwortspiel für die Vertriebsabteilung umsetzen. Dazu haben wir ein Projektteam gebildet, das die gesamten technischen Kenntnisse erfasst und festgelegt hat. Snels ergänzt: „Hierbei wurde das Team von einem Sofon-Consultant unterstützt. Die Zusammenarbeit zwischen dem Sofon-Consultant und der Technikabteilung verlief völlig reibungslos. Dies führte zu einem schnellen Ergebnis.“

BESSERE ERKENNTNISSE

Da einige Mitarbeiter das Unternehmen verließen, gab es innerhalb des Projektteams wechselnde Besetzungen. Snels: „So etwas versucht man möglichst zu vermeiden, da dies häufig zu Verzögerungen führt. Aber Sofon hat diese Veränderungen optimal aufgefangen, so dass praktisch kein Zeitverlust auftrat. Smits ergänzt: „Vielleicht



„Sicherung von Kenntnissen führt innerhalb von MarFlex zu mehr Standardisierung“

hat gerade dieser Umstand zu einem besseren Produkt geführt. Die Einbindung von mehreren Personen führt nun einmal zu besseren Erkenntnissen.“

RICHTIGE ZUSAMMENSTELLUNG

Nach einer Implementierungszeit von einem halben Jahr konnte MarFlex Sofon in Betrieb nehmen. Smits: „Bei 90% der Angebote benötigt der Vertrieb jetzt keine Hilfe der Technikabteilung mehr. Die Verkäufer unterbreiten jetzt Angebote mit den richtigen Angaben, indem Sie einfach Fragen beantworten. Wenn wir beispielsweise eine Kombination anbieten möchten (Pumpe, Elektromotor, Fächerdurchmesser usw.), geben wir in Sofon die Parameter des Kunden ein, wie z.B. die Eingabehöhe und die Viskosität des Mediums, das gepumpt werden soll. Sofon sorgt dafür, dass wir keine Fehler machen und wir immer die richtige Zusammenstellung anbieten.“

UNERFAHRENE VERKÄUFER, HOCHWERTIGE ANGEBOTE

Die Sicherung der Kenntnisse hat auch dafür gesorgt, dass auch ein relativ unerfahrenes Vertriebsteam in der Lage ist, selbständig Angebote zu erstellen. Smits: „Ein neuer Verkäufer kann jetzt sehr schnell Angebote unterbreiten. Er braucht dazu keine tiefergehenden Kenntnisse mehr.“ Snels ergänzt: „Falls ein Verkäufer eine Frage im Frage- und Antwortspiel nicht beantworten kann, weiß er in jedem Fall, welche Frage er einem Kollegen stellen muss.“

VERTRAUEN

MarFlex ist mit den erreichten Ergebnissen sehr zufrieden. Heijndijk: „Inhalt und Layout

der Angebote sind von guter Qualität und sie können schnell erstellt werden, da man nicht mehr tippen muss.“ Snels ergänzt: „Seit wir mit Sofon arbeiten, ist uns bewusst geworden, wie aufwendig es früher war, Angebote in Word zu erstellen. Früher kopierten wir häufig Texte aus alten Angeboten. Danach mussten wir allerdings immer noch mal alles prüfen, da immer das Risiko bestand, dass man vergessen hatte, etwas anzupassen. Jetzt weiß man: Was aus Sofon kommt, stimmt! Wir müssen den Text nicht mehr durchgehen, er kann bedenkenlos verschickt werden.“

SELTENER SONDERANFERTIGUNGEN

Sofon wurde bei MarFlex positiv aufgenommen. Smits: „Die Verkäufer kalkulieren jetzt innerhalb des Standards. Hierdurch werden seltener Sonderanfertigungen erstellt. Das Unternehmen begrüßt dies sehr. Auch der Vertrieb freut sich über die Einführung von Sofon. Die Vertriebsmitarbeiter sind zwar etwas weniger flexibel, da sie mehr innerhalb des Standards arbeiten. Aber die Geschwindigkeit und die Qualität der Angebotserstellung gleichen dies mehr als aus.“

PLANEN

In Zukunft wird MarFlex eine neue Produktgruppe in Sofon unterbringen. Smits: „Es handelt sich um NQZR. Einzigartig an diesem System sind die integrierten Sensoren, mit denen der Status der Pumpe immer überwacht werden kann. Es ist z.B. sofort zu erkennen, ob die Pumpe gewartet werden muss. Unser Schwesterunternehmen untersucht ebenfalls die Möglichkeiten, die Sofon bietet. Möglicherweise können auch sie die gleichen Ergebnisse erzielen!“

WAS HAT MARFLEX MIT SOFON ERREICHT?

- Sicherung der Kenntnisse; wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen bleiben die Kenntnisse dem Unternehmen erhalten
- Verkäufer nutzen technische Kenntnisse
- Vertrieb- und Technikabteilung konzentrieren sich auf die eigenen Aufgaben: 90% der Angebote können ohne Beteiligung der Technikabteilung erstellt werden
- Korrekte Angebote
- Verbesserte Bearbeitungszeit der Angebote
- Kürzere Einarbeitungszeit
- Seltener Sonderanfertigungen

