



“Verkopers werken binnen de standaard dankzij Sofon, wat tot kostenbesparing heeft geleid”



v.l.n.r. Harold Vorsteveld VERKOOP DIRECTEUR
 Alwin Hekker HOOFD ENGINEERING

Broshuis is fabrikant van opleggers voor het speciaal transport en is eveneens actief in de containermarkt. Jaarlijks vinden 1.000 Broshuis-opleggers hun weg naar de klant.

Broshuis merkte dat er regelmatig communicatiestoornissen waren tussen de klant, verkoop en engineering. Hierdoor werd niet altijd aan de verwachtingen van de klant voldaan. Broshuis greep de mogelijkheid aan om hier met Sofon verandering in te brengen. Wij spraken met Harold Vorsteveld (Verkoop Directeur) en Alwin Hekker (Hoofd Engineering) over deze veranderingen.

Offertesoftware van Sofon stemt verwachtingen klant, verkoop en engineering op elkaar af

ANDERE VERWACHTINGEN

Verwachtingen over een te leveren product kunnen nog wel eens uiteenlopen. Die ervaring had Broshuis ook. Vorsteveld: “Soms moesten we achteraf een order wijzigen, omdat de wens van de klant verkeerd geïnterpreteerd was door verkoop of engineering. Andere keren boden we een special aan, terwijl de klant al tevreden zou zijn met een meer standaard oplegger. Zo kon je vroeger aan de lichten van een oplegger zien welke verkoper de oplegger verkocht had. Om dergelijke speciale lichten had de klant niet gevraagd en daar betaalde hij ook niet extra voor.”

MAATWERK?

Broshuis had software nodig die de verwachtingen van de klant af kon stemmen op het beeld van verkoop en engineering. Hekker: “Wij hebben overwogen om zelf een product-configurator te bouwen, maar daar kleven te veel nadelen aan. De hele organisatie wordt dan erg afhankelijk van de maker. Daarnaast hebben andere bedrijven zich gespecialiseerd in configuratiesoftware. Waarom dan weer het wiel opnieuw uitvinden?”

IN ÉÉN DAG RESULTAAT

Broshuis ging in gesprek met een aantal leveranciers van productconfiguratoren. Hekker: “Sofon was erg gestructureerd opgezet ten opzichte van concurrerende pakketten. Bij het samenstellen van een product leidt Sofon je in een logische volgorde door een vraag- en antwoordmethode. En Sofon kon in één dag resultaat laten zien: een model gebaseerd op onze situatie waarmee een offerte en een prijs gegenereerd werden. Dat kon de concurrentie niet evenaren. Ook de Sofon-organisatie toonde verstand van zaken. Dit leidde tot vertrouwen in zowel het product als in de organisatie.”

IN ÉÉN DAG GETRAINED

Nadat de keuze voor Sofon gemaakt was, startte de invoering. Hekker: “De hele implementatie viel reuze mee. Vanuit Sofon stond er een goed implementatieplan ter beschikking met een duidelijke tijdlijn. En het systeem is erg gebruikersvriendelijk – zowel het CRM-geedeelte als de offertegenerator zelf – waardoor de software vlot draaide en verkoop snel te trainen was. Zij hebben het in één dag opgepikt.”



“Verkopers werken binnen de standaard dankzij Sofon, wat tot kostenbesparing heeft geleid”

PUNTJES OP DE ‘I’ ZETTEN

Broshuis is na een half jaar live gegaan met Sofon. Vorsteveld: “De implementatie is goed en snel verlopen. Eigenlijk hebben we weinig consultancy nodig gehad (in totaal 9 consultancy-dagen). Dat komt door de gebruikersvriendelijkheid van Sofon, maar ook door de vakkennis en helicopterview van onze modelbouwer Alwin. Ik raad iedere toekomstige Sofon-klant aan om een medewerker met dergelijke eigenschappen volledig vrij te maken voor de implementatie. Nu moeten we alleen nog wat puntjes op de ‘i’ zetten. Zo willen we de lay-out van de offerte nog verder verbeteren. Ook willen we resterende producten in Sofon onderbrengen. Momenteel staan de meest verkochte producten in Sofon. Deze producten maken 90% van de omzet uit.”

VOLLEDIGE SALESFUNNEL IN KAART

Nu Sofon enige tijd in gebruik is, zijn de resultaten duidelijk zichtbaar. Vorsteveld: “Het is een enorm voordeel dat wij kunnen zien in welke fase offertes zich bevinden. De kans dat een verkoper een offerte niet opvolgt, is zo heel klein. We hebben nu de hele salesfunnel in kaart. Ook kunnen we goed meten of service calls binnen de gestelde tijd worden afgehandeld en beoordelen of hier vooruitgang in te boeken is.” Hekker vult aan: “Eveneens houden we per klant een dossier bij. Zo zijn wij volledig op de hoogte van andersmans werk en is een taak gemakkelijk over te nemen in het geval dat er een collega ziek is.”

BINNEN DE STANDAARD WERKEN

Ondertussen wordt er meer binnen de standaard gewerkt. Vorsteveld: “Elke klant heeft zijn eigen ideeën, maar eigenlijk willen veel klanten hetzelfde. Dit kunnen we laten zien met Sofon. Wij geven de klant nu voor bijvoorbeeld een laadblok vijf keuzes. Voorheen had de klant wel dertig mogelijkheden, waar hij eigenlijk niet op zat te wachten. De kans is vrij groot dat de klant voor een van de vijf opties binnen de standaard gaat. Kiest hij niet voor een van deze opties, dan weet hij dat zijn wens ontwikkeld moet worden en dat daar meerkosten tegenover staan.”

KOSTENBESPARING

Broshuis heeft dus een duidelijke, kostenbesparende standaardisatieslag kunnen maken. Eveneens zijn offertes foutloos en zijn de aangeboden producten altijd maakbaar. Vorsteveld: “Er is geen controleslag meer nodig. Wij weten dat een met Sofon geconfigureerde oplegger maakbaar is. Dat gaat een enorm managementvoordeel bieden op de termijn.” Hekker vult aan: “De kostenbesparingen zijn nu al zichtbaar. Door het gebruik van Sofon kent een verkoper de standaarden. Zo voorkomen we onnodige, kostbare afwijkingen. En dat komt de communicatie tussen verkoop en engineering – maar ook naar de klant – ook weer ten goede. In de toekomst willen wij verkopers op pad sturen met een iPad, zodat zij op klantlocatie met Sofon een oplegger kunnen samenstellen via de iPad.”

WAT BEREIKTE BROSHUIS MET SOFON?

- Binnen een half jaar live met weinig consultancy (in totaal 9 consultancy-dagen)
- Meest verkochte producten aan te bieden met Sofon
- Offertes zijn foutloos en orders zijn maakbaar; er is geen controleslag meer nodig
- Kostenbesparende standaardisatieslag
- Verbetering communicatie tussen verkoop, engineering en de klant
- Volledige salesfunnel in kaart; offertes beter op te volgen
- Afhandeling service calls beter meetbaar

