

“Met Sofon kunnen we ons snel aanpassen aan de continue veranderingen in productportfolio, organisatie, processen en go-to-market modellen”



Twee grote uitdagingen die veel bedrijven tegenkomen, zijn de complexiteit van hun productportfolio en de intensieve training die nodig is om verkoop in staat te stellen hun producten foutloos aan te bieden. Eén zo'n bedrijf was Philips Healthcare, dat innovatieve, intuïtieve en betaalbare zorgoplossingen levert. Het aanbieden van een breed aanbod van hightech producten, vroeg uitgebreide kennis van hun producten en van klinische processen. Het oude systeem van het bedrijf creëerde snelle budgetoffertes. Wat in de offertes echter ontbrak waren beschrijvingen en illustraties. De offertes waren voor klanten moeilijk te begrijpen - maar erger nog, soms waren ze niet compleet. Om de processen op het gebied van configuratie, pricing en offerte-generatie kwalitatief te verbeteren koos Philips Healthcare voor Sofon.

## Sofon maakt het voor onze Amerikaanse account managers mogelijk om correcte oplossingen te offeren op basis van een breed productassortiment

### PRODUCTPORTFOLIO

Philips Healthcare biedt een breed portfolio van meer dan 500 configureerbare producten die over vele verkoopkanalen lopen, ondersteund door de verkoop-specialisten. De ontelbare configuratiemogelijkheden en productcombinaties vragen echter een brede kennis van klinische procedures, patiëntprocessen en het portfolio van het bedrijf zelf. Elk van de configureerbare producten kan 10 tot 150 geprijsde onderdelen en talrijke regels bevatten. Een complete klantoplossing kan bestaan uit 10 of meer configureerbare producten met relaties en afhankelijkheden tussen producten.

### ONTBREKENDE CONFIGURATIEREGELS VOOR BUDGETOFFERTES

Bij een van de 'legacy' budgetofferte-tools die in Noord-Amerika wordt gebruikt voor de helft van het Healthcare portfolio, ontbraken de hoognodige configuratieregels. Dat kon potentieel resulteren in foute of incomplete configuraties en foute prijzen. Het proces om veranderingen te checken, corrigeren en communiceren was tijdrovend en arbeidsintensief. Dat leidde tot margevermindering en misverstanden of ontevredenheid bij klanten.

### HAALBAARHEIDSONDERZOEK

Met het doel “het makkelijker te maken zaken met ons te doen”, de offertedocumenten en de kwaliteit te verbeteren, de “end-to-end efficiency” te verbeteren en margeverlies te voorkomen, leidde de zoektocht naar een passende oplossing voor Noord-Amerika naar de collega's in Europa. Zij hadden Sofon al succesvol

uitgerold voor Imaging Systems kapitaalgoederen en projectverkoop in Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland. In juli 2010 werd een haalbaarheidsstudie uitgevoerd. Deze studie wees uit dat de Sofon-oplossing voldeed aan de behoeften van Philips Healthcare North America.

### ONDERNEMINGSBREDE OFFERTE-TOOL

Het Sofon implementatieproject in de V.S. startte in maart 2011 met drie hoofddoelen: het instellen van configuratie-regels voor budgetoffertes, de mogelijkheid om offertes te creëren die makkelijk te begrijpen zijn voor klanten en het creëren van één centrale opslag van productconfiguratieregels ten behoeve van een ondernemingsbrede offerte-tool.

### ENTERPRISE PRODUCT AND LIFECYCLE MANAGEMENT

Van alle Sofon modules was Philips Healthcare het meest geholpen met de module 'Enterprise Product and Lifecycle Management' (EPAL). Philips Product Managers kunnen met deze module productconfiguratieregels creëren. Ook kunnen ze geconfigureerde producten combineren tot complete oplossingen die daarna door Sales gebruikt kunnen worden om een correcte offerte te produceren. Phil Gamroth (verantwoordelijk voor de Noord-Amerikaanse Sales Information Systems en tevens Project Manager Sofon Noord-Amerika) legt uit: “Als een verkoper een oplossing kiest, zijn er veel producten van toepassing en is er sprake van veel relaties of onderlinge beperkingen tussen producten. Sofon kan hier mee



## “Met Sofon kunnen we ons snel aanpassen aan de continue veranderingen in productportfolio, organisatie, processen en go-to-market modellen”

omgaan, iets waar eerdere systemen niet toe in staat waren. “EPAL kan overweg met regels tussen producten. De Proposal Organizer maakt het vervolgens mogelijk om een prijs te calculeren en een offerte voor de klant te creëren.” Een andere belangrijke mogelijkheid is de lokalisatie in EPAL. EPAL stelt lokale marketingafdelingen in staat zelf de marktspecifieke lokalisatie gebaseerd op de fabrieksproductregels vast te leggen. Uiteindelijk kunnen deze gelokaliseerde producten zelfs verder afgestemd worden op een verkoop-kanaalspecifieke catalogus. Zo heeft elk verkoopkanaal alleen te maken met de producten en regels die voor het betreffende verkoopkanaal van toepassing zijn.

### CENTRALE OPSLAG

Een extra voordeel van de EPAL-module is dat het Product Managers in staat stelt om materiaalgegevens te halen uit uiteenlopende ERP-systemen. Met de multi-fabriek-, multi-markt-, multi-kanaalopzet, is EPAL (en de gecreëerde set productgegevens) klaar om te functioneren als de centrale opslag van productverkoopinformatie voor alle markten.

### EÉN CATALOGUS

De centrale opslag is een verdere stap in de richting van de ‘One Catalog’ strategie van Philips Healthcare. Deze strategie is gericht is op het onderbrengen van het gehele portfolio in één systeem zodat alle klantaanvragen gemakkelijk gecombineerd en aangeboden kunnen worden als één optimale oplossing. “Bij Philips Healthcare hebben we verschillende offerte-tools om apparatuur en diensten te verkopen,” legt Andreas Schuele, Global Process Owner for Catalog and Quoting bij Philips Healthcare, uit. “Alleen al binnen apparatuurverkoop, hebben we momenteel drie verschillende catalogusprocessen. Het idee is dat we echt tot één manier van werken willen consolideren.

In de oude situatie moest elke procesverandering of organisatieverandering uitgevoerd worden in drie of meer systemen. Daarbij komt dat de markt vraagt naar de mogelijkheid tot het aanbieden van dienstenoplossingen, financiering, professional turnkey-oplossingen of pay-per-study modellen”. Dit mogelijk te maken en compleet zijn, efficiënt, correct en gemakkelijk te begrijpen zijn, dat is wat we bij Philips ‘One Catalog’ noemen. Sofon is al een deel van ons oplossingspakket in Europa voor onze imaging systemen portfolio. De integratie van klinische informatie en informatie om patiënten te monitoren in de V.S. in EPAL is een volgende stap in onze reis naar ‘One Catalog’ en naar een universele offerteondersteuning voor alle producten en oplossingen.”

### BUITENGEWOON POSITIEF

De leden van het implementatieteam waren buitengewoon positief over het ontwikkelproces. “De behoeften die wij hadden tijdens de gezamenlijke ontwikkeling van de EPAL-module werd door Sofon geweldig goed opgepakt” zegt Andreas Schuele, “80% van de vereisten stond vast bij het begin van de ontwikkeling. De overige 20% werd toegevoegd in de loop van het project. Tijdens de ontwikkeling deden we nieuwe ontdekkingen, groeide het inzicht in de mogelijkheden en ontstonden meer gedetailleerde vereisten.”

### VERMOGEN TOT SNEL AANPASSEN

Andreas Schuele vervolgt: “Sofon heeft de budget-offertes succesvol verbeterd, heeft de oude offerte-tool succesvol vervangen en heeft de offertes van het bedrijf begrijpelijker gemaakt. Dit heeft het weer makkelijker gemaakt voor onze onderneming om zich snel in te spelen op veranderingen in het productportfolio, de organisatie, processen en ‘go-to-market’ modellen. ”

## WAT HEEFT PHILIPS IN DE V.S. BEREIKT MET SOFON?

- Productverkoopinformatie van meerdere fabrieken en voor meerdere, kanalen en markten in één systeem
- Offline genereren van budget-offertes met productconfiguratieregels
- Een geharmoniseerd offerteproces
- Verbeterde verkoopteksten in de offerteoplossing en commerciële catalogus
- Standaard marketingconfiguraties voor verkoop
- Guided Selling (verkopen van oplossingen) toegepast in offerte-generatie
- Harmonisering van output met Corporate Style Guide
- Offertes inclusief service-contracten en installatiediensten
- SOFON-Outlook integratie voor contactgegevens
- Centrale toegankelijkheid van offertes door replicatie met een centrale opslag

