

“Dankzij Sofon hebben onze Engineers meer tijd en aandacht voor de klant”



Rob Luiken
MANAGER ENGINEERING & CALCULATION

Als wereldwijd specialist in energiemanagement, met vestigingen in meer dan honderd landen, biedt Schneider Electric geïntegreerde oplossingen om energie veilig, betrouwbaar, efficiënt, productief en groen te maken voor meerdere marktsegmenten. Schneider Electric heeft leidende posities in energie & infra, industriële processen, gebouwwautomatisering en data- & netwerkcenters, maar ook een brede aanwezigheid in woningbouwapplicaties. In 2010 hebben ruim 110.000 medewerkers een omzet gerealiseerd van meer dan 19,6 miljard euro. Onder het motto ‘make the most of your energy’ helpt Schneider Electric mensen en bedrijven het maximale uit hun energie te halen. Sofon helpt Schneider Electric om het beste uit het verkoopproces te halen. Rob Luiken (Manager Engineering & Calculation) vertelt hoe dit gelukt is.

Sofon ondervangt complexiteit in de bouwtoelevering

MEER GEMAK EN MEER ONDERSTEUNING

Als specialist in energiemanagement beschikt Schneider Electric over een erg breed productaanbod; vanaf de opwekking van elektriciteit tot aan de wandcontactdoos. Luiken: “Veel van onze producten zijn van zichzelf niet complex, maar bij de meeste producten is het juist complex om ze te combineren tot een kloppende oplossing. Daar konden we wel wat hulp bij gebruiken.” Schneider Electric beschikte over calculatiesoftware die enige ondersteuning bood bij het calculeren. “Het programma was in eigen beheer ontwikkeld, maar voldeed niet meer aan de huidige wensen. Bovendien was het onderhoud inefficiënt, liet de gebruiksvriendelijkheid te wensen over en was het erg lastig om nieuwe productgroepen te implementeren. Het was dus tijd om op zoek te gaan naar software die meer gemak en ondersteuning bood. Niet alleen bij calculaties, maar in het volledige verkoopproces. Sofon won het qua flexibiliteit van concurrerende systemen.”

PROJECTTEAM

Schneider Electric bevond zich in een erg drukke periode op het moment van de implementatie. “Dan is de behoefte aan een dergelijk systeem eigenlijk het grootst. Maar je moet wel tijd zien vrij te maken voor de invoering van een nieuw systeem. De Sofon-consultant wist ons hier goed in uit te dagen. Hij zat al snel goed in onze

materie. Erg knap, zeker omdat Sofon in totaal uiteenlopende branches wordt toegepast. Twee van onze eigen support engineers – Marco Bijwaard en Hans Mooijen – maakten het projectteam compleet. Hans beschikt over enorm veel productkennis; hij kent praktisch elk schroefje en boutje. Met al zijn ervaring en productkennis vormde hij een echte vraagbaak voor Marco die de implementatie verrichtte. Marco staat wat verder van de materie af, heeft affiniteit met ICT en beschikt over analytisch denkvermogen. Zeer nuttige eigenschappen bij een dergelijke implementatie!”

LEVEND SYSTEEM

Het projectteam bracht allereerst de kennis van de meest voorkomende productreeksen in Sofon onder. “Van de twintig productreeksen, hebben we er eerst vijf geïmplementeerd. Daarmee konden we 80% van de offertes maken. Zo deden we alvast wat ervaring op, terwijl we tegelijkertijd de andere productreeksen implementeerden. Nu kunnen we 95% van alle offertes met Sofon maken. Sofon functioneert als een levend systeem. We verzamelen wensen, overdenken die en voeren ze in het Sofon-model door. Ook overdenken we eerder gemaakte keuzes. Wat in het begin logisch lijkt, is dat in een later stadium wellicht niet meer. We staan nu echt achter ons model, omdat we het zelf gemaakt hebben. We hebben zelfs geen consultancy nodig voor extra wensen en uitbreidingen.”

“Dankzij Sofon hebben onze Engineers meer tijd en aandacht voor de klant”

MEER TIJD EN AANDACHT VOOR DE KLANT

Aanvragen die bij Schneider Electric binnenkomen, zijn heel divers. “Het kan gaan om aanvragen van installateurs – een lijst met een overzicht van benodigde materialen – maar vaker krijgen we bestekken van aannemers in handen. We maken een vertaalslag van de tekeningen en specificaties in het bestek naar de benodigde producten. In Sofon geef je aan wat de breedte en de lengte van bijvoorbeeld een kabeldraagsysteem is, hoeveel aftakkingen er zijn en waar ze zitten. We hebben nu meer tijd en aandacht voor de klant, omdat we ons nu niet meer hoeven te concentreren op te gebruiken boutjes, moertjes, beugeltjes en klemmetjes. Dit doet Sofon voor ons. Ook vindt er direct een toetsing plaats van de invoer en de gemaakte combinaties. Onze Engineers hoeven nu geen informatie meer op te zoeken en hoeven minder uit het hoofd te weten. Ze kunnen zich dus met lastigere vraagstukken bezighouden. Zelfs nieuwe medewerkers zijn zo vlot aan de slag.”

COMPLETE OFFERTE EN MATERIAALLIJST

De ingevoerde gegevens vormen de basis van een offerte. “Meerdere installateurs vragen een offerte voor hetzelfde werk aan. Deze offertes zijn onderling net even anders. Maar uitgaande van één offerte kunnen we de andere offertes nu snel maken. Uiteindelijk scoort één van de installateurs het werk. Vaak komen er dan nog wat wijzigingen in de offerte. Voorheen was dat vervelend. Eigenlijk betekende dat: weer opnieuw beginnen. Een gewijzigde offerte is

tegenwoordig veel sneller gemaakt; even wat keuzes veranderen. Op het moment dat de offerte order wordt, doen zich twee situaties voor: we krijgen de order voor de totale levering inclusief allerlei engineering. Of de desbetreffende installateur koopt onze producten in via een groothandel. Wij genereren dan een materiaallijst met Sofon. In deze Bill-of-material (BOM) staan alle aantallen en artikelnummers opgesomd; desgewenst alle artikelen getotaliseerd per productgroep, of een gedetailleerde lijst per tekening (bijvoorbeeld per bouwlaag). Dit dient het bestelgemak van de installateur.”

SCEPSIS OVERWONNEN

Nu het oude systeem voorgoed achter Schneider Electric ligt en de implementatie van Sofon een feit is, blikt Luiken nog eens terug: “De aanvankelijke scepsis in de organisatie is helemaal verdwenen. “In het begin hoorde ik nog wel eens een kritische noot: ‘Zo’n systeem kan de complexiteit in de bouwtoelevering niet ondervangen.’ En je ziet maar, het is zonder problemen gelukt! Dat is te danken aan de vele mogelijkheden van Sofon en een nieuwe denkwijze die je aanleert bij de implementatie. Als je denkt zoals de klant zijn vraag specificeert, dan blijkt er veel meer mogelijk te zijn dan je dacht. Onze offertedoorlooptijd is verkort en de foutkans is verkleind. Daarnaast is het onderhoud veel efficiënter. Wijzigingen vinden plaats op één plek en offertes zijn direct weer up-to-date. Reden genoeg om het gebruik van Sofon in de toekomst verder uit te bouwen.”

WAT BEREIKTE SCHNEIDER ELECTRIC MET SOFON?

- Complexiteit in de bouwtoelevering ondervangen
- Van alle offertes is 95% met Sofon te maken
- (Gewijzigde) offertes vlot en foutloos te maken met gebruikersvriendelijk systeem
- Mogelijkheid om BOM's te genereren; lijst van alle artikelen getotaliseerd per productgroep of een gedetailleerde lijst per tekening
- Informatie niet meer in hoofden, maar in Sofon
- Automatische toetsing van ingevoerde data en gemaakte combinaties
- Meer tijd en aandacht voor de klant
- Geen consultancy benodigd voor extra wensen en uitbreidingen

