


 René Driessen
 Price Analyst

 Peter Wijers
 Business Data Scientist
 und ICT Project Manager

Sofon zwingt uns zu einer strukturierten Arbeitsweise

Euramax Coated Products ist weltweiter Marktführer für Beschichtungen und Bearbeitungen von Aluminiumspulen (Rollen). Das Motto des Unternehmens mit Niederlassungen im niederländischen Roermond sowie in Großbritannien und den Vereinigten Staaten lautet: Wir bringen Farbe in Ihre Welt. Auftraggeber sind vor allem Architekten, Hersteller von Transportmitteln und Abnehmer von Reklametafeln. Die Endprodukte mit den von Euramax beschichteten Aluminiumspulen werden in Gebäuden, Hallen, Sportstadien, Transportmitteln sowie Flughäfen auf der ganzen Welt eingesetzt. Einer der optisch auffälligsten Entwürfe ist wohl das Highend-Architekturprojekt Ferrari World, der berühmte Themenpark in Abu Dhabi.

Man kann Euramax zu Recht ein datengetriebenes Unternehmen nennen: Sofon fungiert dabei als unverzichtbarer und zuverlässiger Stützpfiler einer cleveren, zukunftsorientierten Datenstruktur, für die Euramax 2016 mit dem Business Software Award ausgezeichnet wurde. Um mehr über diese interessante Geschichte zu erfahren, haben wir mit den beiden „Daten-Schlüsselfiguren“ gesprochen: Business Data Scientist und ICT Project Manager Peter Wijers sowie Price Analyst René Driessen.

KEINE EINZELNEN ARTIKEL, SONDERN ZAHLLOSE VARIANTEN

Zu Beginn würde ich gerne erfahren, was Euramax so besonders macht?

Peter Wijers: „Bei uns gibt es keine feststehenden Artikel, sondern zahllose Varianten, die wir nach Rücksprache mit dem Kunden kombinieren, um das perfekte Produkt zusammenzustellen. Wir bieten eine vielfältige Auswahl in Bezug auf Material, Dicke, Größe, Härtegrad, Flexibilität, Schichtaufbau, Farbe, Farbton, Farbeffekt, Folienart, Eigenschaften wie Belastung durch Meer oder Sonneneinstrahlung, Hitzereflexion und vieles andere mehr. Für die Preisgestaltung spielen abhängig von der Zusammenstellung auch

verschiedene Variablen eine Rolle, wie die Geschwindigkeit der Produktionsstraße und der Materialausfall aufgrund von Testdurchläufen. Es können zwar sehr viele unserer Varianten miteinander kombiniert werden, aber eben nicht alle. Manchmal ist etwas aus technischen Gründen nicht realisierbar oder ein Lieferant bietet eine bestimmte Kombination nicht an, beispielsweise bestimmte Lack- und Grundierungszusammenstellungen. Es gibt auch Dinge, die einfach keinen Sinn machen oder nicht wünschenswert sind, wie zerbrechliches Material mit bruchfestem Lack. Grundsätzlich gilt bei Euramax allerdings: The sky is the limit.“

BUSINESS INTELLIGENCE STEHT UND FÄLLT MIT VALIDEN DATEN

Seit ungefähr zwei Jahren verwendet Euramax Sofon für die Konfiguration und die Angebotserstellung. Vor welchen Herausforderungen stand die Geschäftsführung damals bei der Anschaffung von Sofon?

Peter Wijers: „Dafür muss man noch etwas weiter zurückblicken – bis zu dem Moment, als mich unser Geschäftsführer Jan Timmermann damit beauftragte, Business Intelligence einzurichten.



„Die Verkäufer erstellten die Angebote manuell in Word und kamen wegen der Unvollständigkeit der Daten oft nur über Umwege zu einem Preis.“

Er wollte erreichen, dass wir die Datenmenge in zuverlässige, niederschwellige Echtzeitinformationen für die Steuerung und Entscheidungsfindung umsetzen können. Ich entwickelte also mit Hilfe von René Driessen eine Struktur mit einer eigenen Datenbank, die einmal pro Stunde aus den verlinkten IKT-Quellsystemen gespeist wird und mit einem visuellen Analysetool verknüpft ist. Mitarbeiter melden sich in der Datenbank an und erhalten topaktuelle visuelle Analysen der gesuchten Informationen. Dieses Konstrukt funktioniert perfekt, ist allerdings nur dann nützlich, wenn die Datenbank mit extrem zuverlässigen Daten gefüttert wird. Vorher hatten wir nicht genug valide Daten für die geschäftlichen Aktivitäten. Deswegen schafften wir Sofon an. Ich persönlich hätte den Schritt schon früher gemacht, weil ich das Potenzial von Sofon erkannte, aber als Unternehmen waren wir damals noch nicht so weit und hatten andere Prioritäten.“ René Driessen: „Vor ungefähr vier Jahren machten wir uns für die Anschaffung von Sofon stark. Wir hatten schon seit einigen Jahren beobachtet,

dass sich die Anzahl der erfahrenen Mitarbeiter stetig verringerte, und somit nahm die Dringlichkeit, diese Kenntnisse zu verankern, immer mehr zu.“

EXCEL – EIN NÄHRBODEN FÜR KOSTSPIELIGE FEHLER

Mit welchem Programm arbeiteten Sie vor Sofon und welche Probleme gab es?

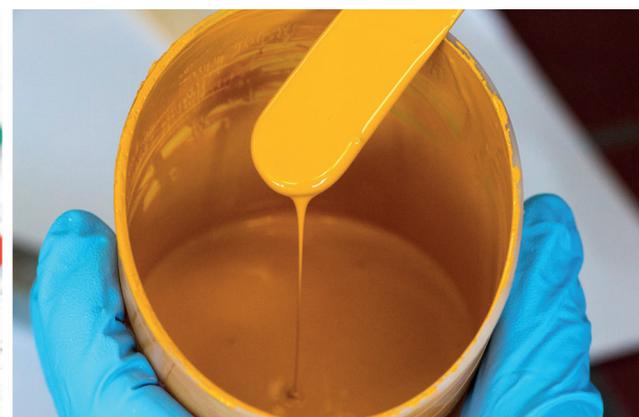
René Driessen: „Wir arbeiteten seit Jahr und Tag mit Excel. Darin waren auf grundlegendem Niveau die Daten unserer Variationsoptionen gespeichert. Diese wurden einmal im Jahr aktualisiert. Die Verkäufer erstellten die Angebote manuell in Word und kamen wegen der Unvollständigkeit der Daten oft nur über Umwege zu einem Preis. Wenn ein Verkäufer mehrere Berechnungen ausführte, war deswegen nicht immer eindeutig erkennbar, welche eigentlich unter dem abgegebenen Angebot lag. Dadurch wurde es schwierig, Gewinnspannen einzukalkulieren. Aufgrund der fehlenden Aktualität und der menschlichen Fehler kam es regelmäßig vor, dass Verkäufer unerwünschte oder unmögliche Kombinationen anboten.“

Darum waren an vier, fünf Stellen Kontrollen eingebaut – ein zeitraubendes Unterfangen. Trotzdem konnten nicht alle falschen Bestellungen herausgefiltert werden. Diese mussten anschließend in der Produktion, oder im schlimmsten Fall nach der Lieferung, korrigiert werden. Dadurch entstanden hohe Kosten. Darüber hinaus hatte jeder Verkäufer sein eigenes Angebotsmodell auf der Festplatte. Es gab wiederholt Beschwerden wegen fehlender Informationen in Angeboten, auf die wir von Juristen hingewiesen wurden. Natürlich kostete auch das viel Geld.“

ÜBERSICHT UND KONTROLLE BEI DEN GESCHÄFTLICHEN AKTIVITÄTEN

Jetzt verwenden Sie Sofon. Welche Vorteile bringt Ihnen das bei der Realisierung und beim Management?

René Driessen: „Man kann sagen, dass wir mit Sofon viel Zeit und (Ausfall-) Kosten sparen, mehr Kontrolle über die geschäftlichen Aktivitäten und einen besseren Einblick in unsere Tätigkeiten haben.“





„Man kann sagen, dass wir mit Sofon viel Zeit und (Ausfall-) Kosten sparen, mehr Kontrolle über die geschäftlichen Aktivitäten und einen besseren Einblick in unsere Tätigkeiten haben.“

Auf diese Weise können wir daraus etwas lernen. Das Angebotsverfahren läuft kontrolliert und flott ab, und die Historie der mit Sofon erstellten Angebote ist übersichtlich. Die Angebote werden automatisch in der gewünschten Sprache, mit der erforderlichen Währung und den passenden Abmessungen erstellt, durchlaufen selbstständig einen phasenweisen Autorisierungsprozess und werden im Dokumentmanagementsystem gespeichert. Sie haben eine feste Struktur, die für alle Mitarbeiter gleich ist, so dass nichts mehr vergessen werden kann.

Sowohl die Verkäufer als auch die Manager können jederzeit sehen, was gerade geschieht und wo Maßnahmen und Korrekturen erforderlich sind. Die Verkäufer haben unter anderem eine Übersicht über ihre erstellten, offenen und gebuchten Angebote und wissen auf Grundlage unserer Geschäftsprinzipien genau, wann sie handeln müssen. Die Manager können diese Informationen für die gesamte Vertriebsabteilung einsehen.“

INTELLIGENTER UND EFFEKTIVER ARBEITEN MIT HÖHERER ABSCHLUSSQUOTE

Peter Wijers: „Die Einblicke, die Sofon uns verschafft, haben bei Euramax das Bewusstsein für unsere kommerziellen Handlungen geschärft. Somit konnten wir strategische Entscheidungen treffen und unsere Vorgehensweise intelligenter gestalten. Beispielsweise im Hinblick auf Kunden, bei denen ein starkes Ungleichgewicht zwischen den erstellten und den gebuchten Angeboten bestand. Viele Angebote, viel Arbeit, aber kaum Bestellungen. René Driessen konzipierte für diese Kunden eine Art ‚Sofon light‘. Anhand weniger Fragen wird damit ein ungefähres Angebot ohne Preisgarantie erstellt.“ René Driessen nickt: „Das kostet kaum Zeit. Aufgrund dieser Veränderung erstellen die Verkäufer ein Drittel weniger Angebote, die Qualität der Angebote ist höher und unsere Abschlussquote von 8 % auf 20 % gestiegen. Da wir häufig in den Highend-Marktsegmenten tätig sind, bedeutet das eine ansehnliche Ertragssteigerung.“

Gleichzeitig arbeiten die Verkäufer wesentlich effektiver. Anstatt unnötige Angebote zu erstellen, investieren sie jetzt mehr Zeit in die Beratung der Kunden, in die Serviceleistungen und die Angebotsnachverfolgung. Wir wissen von Kunden, dass der ‚Service‘ der Hauptgrund dafür ist, dass sie sich für uns entscheiden.“

VERRINGERUNG DER AUSFALLKOSTEN AUFGRUND UNMÖGLICHER KOMBINATIONEN AUF NULL

Peter Wijers und René Driessen: „Sofon hat noch einen weiteren, sehr bedeutenden Effekt: Die Verkäufer können nur noch anbieten, was tatsächlich möglich und zulässig ist. Unerwünschte oder unmögliche Kombinationen sind automatisch ausgeschlossen. Es sind also wesentlich weniger Kontrollen erforderlich, und die Ausfallkosten konnten auf null reduziert werden. Das ist ein großer Erfolg. Wenn man beispielsweise von 10.000 kg x 5 €/kg ausgeht, entstehen bei einer falschen Lieferung aufgrund eines unbemerkten ‚Fehlers‘ bereits Unkosten in Höhe von 50.000 €.“





„Es wirkt sehr überzeugend, wenn man als Unternehmen zielgerichtet und kontrolliert auf der Grundlage einer Wahrheit arbeitet, die höchstens eine Stunde alt ist.“

Dazu kommen die Kosten für neu zu bestellendes Material, einen neuen Produktionsdurchlauf und die längere Lieferzeit. Der finanzielle Nebeneffekt eines Fehlers übersteigt den Bestellwert bei weitem, das ist vielen Leuten nicht klar.“

Peter Wijers: „Bei Euramax sind wir häufig mit Sortimentsänderungen bei Lieferanten konfrontiert. Eine Veränderung führt oft zu Hunderten von neuen Formen beim Oberflächenaufbau, während zahlreiche andere auf einmal nicht mehr machbar sind. Mit Sofon kann man das an der Quelle und somit übersichtlich und direkt anpassen. Auf diese Weise können wir sogar noch eine Minute vor der Fertigung entscheiden: Diese Bestellung wird mit dem alten Oberflächenaufbau produziert und die folgenden entstehen bereits mit der neuen Version. Wir können also sehr kontrolliert arbeiten.“

SOFON ZWINGT UNS, STRUKTURIERT ZU ARBEITEN

Welchen Wert hat Sofon für die Geschäftsführung?

Peter Wijers: „Der Hauptvorteil von Sofon für die Geschäftsführung und auch für uns besteht darin, dass wir dadurch strukturiert arbeiten müssen. Wir tragen diese Botschaft quasi wie Missionare aktiv nach außen. Bei Euramax ist das aufgrund der verschiedenartigen Produkte, die wir verkaufen, absolut unerlässlich. Es wirkt sehr überzeugend, wenn man als Unternehmen zielgerichtet und kontrolliert auf der Grundlage einer Wahrheit arbeitet, die höchstens eine Stunde alt ist. Nur so kann man mit den rasanten Entwicklungen heutzutage mithalten.“

IMPLEMENTIERUNG: EINPLANEN VON ZEIT FÜR EIN GUT FUNKTIONIERENDES MODELL

Was haben Sie aus der Implementierungsphase von Sofon gelernt?

René Driessen: „Zunächst sollte man dafür sorgen, dass die Geschäftsprinzipien des Unternehmens gut geregelt sind. Darüber hinaus ist es wichtig, dass man vor allem in der ersten Phase jemanden zu 100 % freistellt, der herumexperimentieren und herausfinden kann, wie Sofon

funktioniert. Auf diese Weise kann ein gut funktionierendes Modell erstellt werden, das die Anforderungen in der Praxis erfüllt. Man sollte sich darüber im Klaren sein, dass das System nie wirklich fertig ist. Ich persönlich verwende immer noch mindestens 20 % meiner Zeit für die Instandhaltung. Ein praktischer Tipp: Achten Sie auf eine extrem konsistente Benennung, denn der Datenabgleich klappt nur dann automatisch, wenn die Namen vollkommen identisch sind.“ Peter Wijers: „Ich möchte noch hinzufügen, dass man den Beratern von Sofon gegenüber kritisch und ehrlich sein sollte. Wir waren nicht auf der Suche nach jemandem, der uns beibringt, wie man das Wissensmodell konzipiert, sondern nach jemandem, der mit uns gemeinsam darüber nachdenkt, wie wir Sofon im Rahmen unserer Datenstruktur optimal einsetzen können. Der erste Berater arbeitete eher nach dem ersten Modell, als uns dann doch ein anderer zugewiesen wurde, konnten wir sofort riesige Fortschritte verzeichnen. Dieser Wechsel hat uns gezeigt, wie flexibel das Unternehmen und das System von Sofon sind.“



**EuraDecor
Stripe design**



„Ich betrachte Sofon als Brandschutztür, die solche Brände verhindert – Brände in Form von kostspieligen Fehlern, Zeitverschwendung, unnützen Handlungen usw.“

PHASENWEISE MÖGLICHKEITEN NUTZEN

Gibt es noch weitere Möglichkeiten, die Sofon für die Zukunft bereithält?

René Driessen: „Ja, es gibt jede Menge Optionen, die wir noch nicht nutzen.“

Wir könnten beispielsweise anklickbare Anwendungsbedingungen integrieren, die Verkäufer jetzt noch bei Kunden hinterfragen müssen, um ein korrektes Angebot erstellen zu können.

Weiters wäre da der Zugang zu Markt- und Konkurrenzinformationen, um unsere Preise noch feinmaschiger abzustimmen. Auch die automatische Auftragserfassung im ERP-System steht auf unserem Wunschzettel.

Nach und nach könnten die Kunden das sogar über ein Euramax-Portal selbstständig erledigen. Wir gehen allerdings phasenweise vor: Zuerst wollen wir absolut sichergehen, dass alles funktioniert, und wenn das Unternehmen dann so weit ist, können wir weitere Schritte setzen.“

BRANDSCHUTZTÜR EINBAUEN, ANSTATT BRÄNDE ZU LÖSCHEN

Welches abschließende Urteil fällen Sie über Sofon, und was würden Sie Unternehmen raten, die vor ähnlichen Herausforderungen stehen?

René Driessen: „Ich würde empfehlen: Investieren Sie mehr Zeit in den Bau einer Brandschutztür als in das Löschen von Bränden. Ich betrachte Sofon als Brandschutztür, die solche Brände verhindert – Brände in Form von kostspieligen Fehlern, Zeitverschwendung, unnützen Handlungen usw. Der präventive Einsatz der Kapazitäten ermöglicht unter dem Strich viel bessere Erträge, als wenn immer wieder Korrekturen vorgenommen werden müssen.“

Peter Wijers nickt zustimmend: „Ein solcher Wandel ist ein Entwicklungsprozess, auch in unserem Unternehmen. Wenn ich auf unsere eigene Entwicklung zurückblicke, kann ich sagen, dass wir bei Euramax

riesige Fortschritte erzielt haben. Wenn man allerdings jeden Tag damit zu tun hat, wie dies bei René Driessen und mir der Fall ist, fällt einem das nicht so auf. Deswegen war ich auch ziemlich überrascht von der Auszeichnung für unsere Datenintegration. Offensichtlich machen wir hier etwas ganz Besonderes. Mein Rat lautet also: Wenn man strukturiert und auf Grundlage einer einzigen Wahrheit arbeitet, wird man schon bald davon profitieren. Was die geschäftlichen Abläufe betrifft, habe ich die Erfahrung gemacht, dass man nicht um Sofon herumkommt, wenn man Struktur einführen will. So einfach ist das im Grunde.“

