

„De verwachtingen van onze klanten komen altijd overeen met de realiteit“



W.l.n.v. Robbert van Ham **PRODUCT MANAGER**,
Vincent Liebe **SENIOR PRODUCT MANAGER**,
Hans van Roosmalen **MODELBUIDER**

‘First Time Right’ met 3D-oplossing

Minkels is een kennisgedreven producent en wereldwijd leverancier van kwalitatief hoogwaardige oplossingen voor datacenter infrastructuur. Het merk Minkels maakt onderdeel uit van het merkenportfolio van Legrand, een beursgenoteerde organisatie (NYSE Euronext Paris: LR) met een wereldwijde afzet binnen de markten voor laagspanningsinstallaties, datanetwerken en datacenters. Legrand is aanwezig in meer dan 180 landen en behaalde in 2015 een omzet van 4,8 miljard euro.

De producten van Minkels vallen op dankzij innovatie en flexibiliteit. Klanten zijn altijd verzekerd van de nieuwste datacenter technologieën, modulaire oplossingen die beantwoorden aan klantspecifieke en evoluerende businessbehoeften.

Klanten die Sofon al jaren toepassen, gaan vaak verder dan productconfiguratie en of-fertergeneratie. Zij ontdekken dat Sofon hen ondersteuning biedt juist op die momenten dat de markt en de organisatie verandert. Zo ook Minkels – fabrikant en leverancier van duurzame datacenter- en serverruimteoplossingen. Wij spraken met Vincent Liebe (Senior Product Manager), Robbert van Ham (Product Manager) en Hans van Roosmalen (Modelbouwer en Engineer).

VAN PRODUCTEN NAAR TOTAALOPLOSSINGEN

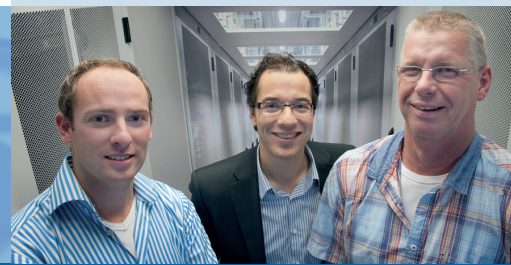
Minkels heeft in 2006 een shift gemaakt van de verkoop van producten naar de verkoop van totaaloplossingen. Liebe: “We leveren steeds vaker een totaaloplossing voor datacenters of serverruimtes. Dat is een uitdaging, want vrijwel geen ruimte is hetzelfde. En al die losse systemen – denk aan racks (server racks), koelers, stroomcomponenten, kabelgootsystemen – moeten wel in een ruimte met vaste afmetingen passen.”

3D-OPLOSSING

Voor Minkels was de 3D-module van Sofon dan ook dé oplossing. Van Roosmalen: “Met Sofon kunnen we starten met de visuele weergave, waarbij er rekening wordt gehouden met de ruimtelijke beperkingen. Deze ruimtelijke situatie is vervolgens te gebruiken als uitgangspunt voor verdere configuratie. Erg handig, omdat je inzicht hebt in de ruimte, componenten, loopruimtes... Je ziet gelijk of iets past. En je kunt geen fouten meer maken. Kies je per ongeluk een verkeerde kleur, dan zie je dat direct.” Liebe ziet de 3D-weergave ook als een aanvulling op de offerte. Liebe: “Een plaatje zegt nu eenmaal meer dan 1.000 woorden. De klant ziet wat hij kan verwachten. Dat voorkomt teleurstellingen; altijd ‘First Time Right.’”

DEALERKANAAL

Een andere stap die Minkels aan het maken is, is het uitbreiden van het dealerkanaal. Liebe: “Minkels maakt sinds 1,5 jaar onderdeel uit van Legrand. Legrand acteert in 180 landen. Daarmee kunnen we de business mondiaal dus een flinke boost geven.



„Sofon heeft de shift van de verkoop van producten naar oplossingen vergemakkelijkt. We maken complete offertes.”

Dan is het wel een uitdaging om dealeractiviteiten in goede banen te leiden. Momenteel focussen we op de regio's waar de meeste vraag bestaat; onder andere Rusland en Turkije.” Van Ham vult aan: “Daar stellen we lokale partners aan, geven lokale trainingen, maar ook Sofon krijgt daar een rol. Vanuit Product Management zorgen wij er projectmatig voor dat de uitrol, het onderhoud en de eventuele uitbreiding goed verloopt.”

HÉT HULPMIDDEL VOOR DEALERS

Momenteel werken dus nog niet alle dealers met Sofon. Liebe: “Onze Binnendienst maakt de configuraties nog voor sommige dealers. Degenen die wel met Sofon werken, hebben de software lokaal draaien. Wij willen dat alle dealers met de webversie van Sofon gaan

werken en zo zelf configuraties en offertes maken. Het is dan ook niet meer nodig om de software lokaal te installeren. Zo weten we altijd dat er met de juiste versie wordt gewerkt en hoeven we gemaakte configuraties eigenlijk niet meer te controleren. Dat bespaart onze Binnendienst tijd. Als al onze dealers met de webversie werken, dan hebben we ook meer inzicht in het werk dat zij verrichten: hoeveel offertes worden er uitgebracht? Wat is de conversie? Zien we dat er bijvoorbeeld tien keer geschoten wordt en is maar één offerte raak, dan is er werk aan de winkel.”

RESULTATEN

- Eenduidige en foutloze offertes en stuklijsten
- Grafische weergave als uitgangspunt voor verdere configuratie
- Verwachtingen klant komen overeen met de realiteit; geen teleurstellingen en altijd 'First Time Right'
- Meeste dealers werken met Sofon
- Alle dealers gaan over op webversie Sofon:
 - Geen software lokaal installeren
 - Meer inzicht in dealeractiviteiten
 - Configuraties en offertes zelfstandig maken

