

“Mit Sofon reagieren wir rascher auf die Nachfrage aus dem Markt”



v.l.n.r. Katelijne Goethals SALES ADMINISTRATION MANAGER  
 Els Havegheer FRONT OFFICE COORDINATOR

Picanol entwickelt, produziert und vertreibt High-Tech-Webmaschinen. Diese Webmaschinen werden von Picanol an Webereien weltweit geliefert. Auch bietet der Webmaschinen-riese seinen Kunden Zusatzprodukte und –dienstleistungen wie Schulungen, Upgradekits, Austauschteile und Serviceverträge. Picanol setzt Sofon schon seit Jahren für die Produktkonfiguration und für die Angebots- und Vertragserstellung ein. Zusammen mit Katelijne Goethals (Sales Administration Manager) und Els Havegheer (Front Office Coordinator) blicken wir zurück auf die Veränderungen, die Sofon bewirkt hat.

## Picanol zieht der Konkurrenz davon – mit Sofon

### SCHNELLERE REAKTION AUF DIE NACHFRAGE AUS DEM MARKT

Picanol wollte gerne schneller auf die Nachfrage aus dem Markt reagieren. Das war Grund genug, sich nach einem vertriebsunterstützenden System umzusehen. Bei einer vergleichenden Studie erfüllte Sofon als einziger Anbieter alle Anforderungen, und so entschied man sich für die Anschaffung. Trotz anfänglicher Skepsis im Backoffice von Picanol verlief die Implementierung von Sofon problemlos. Goethals: “Anfangs hatten wir die Befürchtung, dass es unmöglich sein würde, die Komplexität unserer Produkte zu verwalten. Denn unsere Produkte werden kundenspezifisch produziert. Wir stellen also fast nie genau die gleichen Maschinen her. Deshalb war eine gewisse Form der Standardisierung auch sehr wünschenswert, und das ist gut gelungen!” Havegheer ergänzt: “Wir haben mit der Speicherung von Know-how für einen Maschinentyp auf englisch begonnen, danach folgten rasch mehrere Maschinentypen und auch mehrere Sprachen. So haben wir den Sofon-Einsatz mit Input aus den diversen Business Units allmählich ausgebaut. Unsere Verkäufer können nun anhand einer Frage- und Antwortmethode Produkte konfigurieren und Angebote und Verträge generieren. Wir benutzen in der Verkaufsphase eine kaufmännischen Fragenliste und für die Produktionsoptimierung eine Detailfragenliste. Nach Beantwortung der Fragen entstehen kundenspezifische Angebote und Verträge auf Basis von – überwiegend – vordefinierten Texten. Gleichzeitig kann über automatische Berechnungen rasch ein Netto-Preisangebot für den Kunden erstellt werden. Darüber hinaus läuft für jedes Angebot eine

‘Hintergrund-’ Berechnung, die dem Management erlaubt, kurzfristig endgültige Preisentscheidungen zu treffen.”

### KEINE FEHLER

Durch den Einsatz von Sofon konnten die Aktivitäten im Backoffice von Picanol um 20% reduziert werden. Technisch geschultes Personal, das sich früher mit der Vorbereitung von Angeboten beschäftigen musste, kann nun effektiv für andere Dinge eingesetzt werden. Die technische Logik und das maschinentechnische Know-how ist nun in Sofon gespeichert. Dadurch können sowohl die Verkäufer als auch die Mitarbeiter des kaufmännischen Backoffice mit Sofon immer ‘machbare’ Produkte spezifizieren. Goethals: “Sofon ist sehr anwenderfreundlich. Das merken wir am Verlauf der Schulungen. Die Mitarbeiter sind schnell in die Software eingearbeitet und können rasch mit der Erstellung von Angeboten beginnen. Natürlich müssen sie die Möglichkeiten unserer komplexen Produkte noch weiter kennenlernen.” Havegheer ergänzt: “Durch die ständige rasche technologische Entwicklung unserer Produkte ist es wichtig, dass die Angebote und Verträge immer nach den aktuellsten Spezifikationen und Preisen konfiguriert werden. Deshalb wird Sofon täglich von einem Administratorenteam mit Erfahrung im kaufmännischen und im technischen Backoffice gepflegt. Diese Mitarbeiter sind auf dem Gebiet von Produkten und Preisen sehr ‘fit’, haben jedoch keine speziellen IT-Kenntnisse. Programmierkenntnisse sind also ganz bestimmt keine Voraussetzung.”

## Mit Sofon reagieren wir rascher auf die Nachfrage aus dem Markt

### WELTWEITER EINSATZ VON SOFON

Picanol setzt Sofon weltweit ein, um so die zentralen Aktivitäten zu Gunsten einer direkten Dienstleistung am Kunden einzuschränken. Havegheer: "Selbstverständlich läuft Sofon in unserer Zentrale in Ieper (Belgien), zudem in unseren Vertriebsbüros in der Türkei, in Amerika, Brasilien, China (auch Produktionsstandort), Italien und Indien. Unsere lokalen Verkäufer haben Sofon auf ihrem Laptop installiert. Der Verkäufer kann alle Produkte zeigen und für Lösungen, die auf die Wünsche des Kunden zugeschnitten sind, zeitnah Angebote und Verträge erstellen sowie konkret über die Möglichkeiten verhandeln. Dazu gehören auch alle Lieferbedingungen wie Finanzierung, Transport, Lieferung und Zahlungsbedingungen." Goethals ergänzt: "Eine Vermittlung durch unsere Zentrale in Ieper ist nicht mehr erforderlich. Dadurch konnte die Reaktionszeit enorm verkürzt werden. Angebote und Verträge, die früher in der Zentrale in Ieper eine Bearbeitungszeit von gut und gerne einer Woche in Anspruch nahmen, können nun durch den Verkäufer vor Ort innerhalb weniger Stunden erstellt werden. Das ist für uns von strategischer Bedeutung. Eine Kaufentscheidung geht mit einer langen Anlaufphase einher, in der unter anderem die Finanzierung und die Lizenzen geregelt werden müssen. Wenn wir in dieser Phase rasch und richtig reagieren, ist dies zu unserem Vorteil. Eventuell können wir ein Angebot auch noch beim Kunden anpassen und so dafür sorgen, dass es mit seinen Anforderungen übereinstimmt."

### EINHEITLICHE ANGEBOTE IN DER SPRACHE DES KUNDEN

Inzwischen hat Picanol unternehmensintern weltweit rund 100 User. Goethals: "Um guten Service bieten zu können, muss man die Sprache und die Kultur des betreffenden Landes kennen. Deshalb arbeiten wir in den für uns strategischen

Märkten vorzugsweise mit lokalen Mitarbeitern. Auch Angebote und Verträge werden in der Sprache des Kunden erstellt: Chinesisch, Türkisch, Italienisch, Deutsch, Spanisch, Niederländisch, Französisch, Englisch. Dokumente in chinesischer, türkischer und italienischer Sprache haben darüber hinaus eine englische Übersetzung. Diese Übersetzung dient zur Kontrolle. So können Probleme vermieden werden, wenn die Parteien einander nicht richtig verstanden haben."

Angebote und Verträge werden mit Sofon weltweit auf die gleiche Weise erstellt. Goethals: "Für die Festsetzung von Lieferbedingungen wurden früher individuelle Texte und Formulierungen verwendet. Nun ist das alles genormt. Das Schöne daran ist, dass Umfragen ergeben haben, dass unsere Kunden dies enorm zu schätzen wissen. Sie finden unsere Angebote sehr klar und strukturiert. Und außerdem sind sie mit der Reaktionszeit für Angebote sehr zufrieden. Damit haben wir immer einen Vorsprung vor der Konkurrenz."

### ZAHLREICHE MÖGLICHKEITEN

Picanol sieht noch viel mehr Möglichkeiten für Sofon. Havegheer: "Wir erweitern die Nutzung von Sofon laufend. Wir haben zum Beispiel entdeckt, dass sich Sofon nicht nur für die Erstellung von Angeboten und Verträgen eignet, sondern dass damit auch sehr gut andere Dokumente wie etwa Handbücher für die Webmaschinen erstellt werden können. Von der Konfiguration in Sofon heraus produzieren wir nun maschinenspezifische Handbücher, die wir unseren Kunden bereits vor der Aufstellung anbieten können – die ideale Vorbereitung für den Kunden auf die effektive Installation." Goethals ergänzt: "Die Visualisierungsmöglichkeit von Sofon bietet uns neue Zukunftsperspektiven. Aber auch die Evaluierung des CRM-Pakets steht auf der Tagesordnung. Kurz gesagt: genügend Pläne!"

## WAS HAT PICANOL MIT SOFON ERREICHT?

- Vorsprung vor der Konkurrenz
- Schnellere Reaktion auf die Nachfrage aus dem Markt
- Null Fehler in Angeboten und Verträgen
- Verkürzung des Angebots- und Vertragsprozesses von einer Woche auf einige Stunden
- Technisches Personal vom Backoffice kann anderweitig eingesetzt werden
- Effizienz Backoffice um 20% gesteigert
- Mainframekosten drastisch gesenkt
- Mehr Autonomie für lokale Verkaufsorganisationen
- Angebote in der Sprache des Kunden
- Erstellung der unterschiedlichsten Dokumente, u.a. Maschinenspezifische Handbücher
- Berechnungen sowohl von Netto-kostenvoranschlägen für den Kunden als auch Interne Kosten- und Ergebnisberechnungen, automatisch generiert (einschließlich Berechnung von Provisionen, Installations-, Transport-, Zins- und anderen Finanzierungskosten)

