

Dankzij Sofon 'kunnen we nu altijd de eerste zijn'. Want wie de eerste offerte maakt, 'legt de lat hoog voor anderen'



Sven Kotteck, Solution Manager CPQ

Wereldleider op het gebied van opticasystemen

Scansonic – gevestigd in Berlijn – biedt systeemoplossingen voor laser- en booglassen en laserharden. Scansonic staat voor innovatie, perfectie en betrouwbare partnerschap op het gebied van materiaalbewerking vastestoflasers, diodelasers en vezellasers en traditionele booglasprocessen zoals MIG/MAG, plasma, Plasmatron®, ColdArc® en CMT.

De modulaire bewerkingskoppen van Scansonic voor het geautomatiseerde laserlassen en lasersolderen van dun plaatstaal zijn de 'state of the art' in de maakindustrie. Het bedrijf heeft vooral naam gemaakt met de Scansonic-oplossing voor geïntegreerde seam tracking binnen de carrosseriebouw in de auto-industrie. Daarnaast biedt Scansonic via het Adaptive Platform voor seam tracking zijn bewezen technologie aan voor booglassen en boogsolderen.

Tot de klanten van de Scansonic Group behoren bijvoorbeeld bedrijven zoals Audi en Volkswagen, BMW en Mercedes-Benz, Porsche en General Motors, Siemens, Bombardier, ThyssenKrupp, Kuka en Magna.

## Plankgas de concurrentie voor blijven

GEBRUIKSVRIENDELIJKE SOFTWARE-OPLOSSING VOOR COMPLEXE OFFERTES – SCANSONIC LAAT DE CONCURRENTIE ACHTER ZICH MET SOFON

Bedrijven in de autobranche moeten voor het samenvoegen en bewerken van carrosserieën snel kunnen beschikken over zeer complexe producten. Dat betekent dat toeleveranciers razendsnel ingewikkelde offertes moeten kunnen opstellen om succesvol te zijn. Dat is geen eenvoudige opgave, maar Scansonic MI GmbH krijgt dit nu moeiteloos voor elkaar dankzij de introductie van Sofon-software. De Berlijnse toeleverancier voor de auto-industrie rijdt hiermee plankgas voor de concurrentie uit.

Wie het eerst komt, wie het eerst maalt, en dat geldt ook voor toeleveranciers in de autobranche. In het verleden had Scansonic soms het nakijken omdat hun offerte later op de bureaus van klanten belandde dan die van de concurrentie. 'Te laat zijn met een offerte is erg slecht voor je concurrentiepositie', zegt Sven Kotteck, Solution Manager CPQ bij Scansonic. Dankzij Sofon, 'kunnen we nu altijd de eerste zijn'. Want wie de eerste offerte maakt, 'legt de lat hoog voor anderen'.

SLECHTS EEN HALF UUR

Klanten weten al lang hoe snel Scansonic offertes kan maken. Vroeger kon dat wel zeven tot tien dagen duren, maar tegenwoordig ligt de offerte al binnen een half uur na aanvraag bij de klant.

Dertig minuten voor een offerte? Dat klinkt te mooi om waar te zijn. Een systeem van Scansonic bestaat immers uit verschillende componenten die ieder op zich al heel complex zijn – en samen helemaal. In theorie zijn er biljoenen variaties mogelijk en door de ontwikkeling van nieuwe producten wordt dat aantal alleen maar groter. Dat heeft alles te maken met hoe de markt in elkaar zit: 'De markt wil flexibele oplossingen, geen starre producten', benadrukt Sven Kotteck. Die oplossingen moeten maatwerk zijn, specifiek toegesneden op de klant. Scansonic is de uitdaging aangegaan, en met succes.

RANDVOORWAARDEN MEENEMEN

De randvoorwaarden die de klant stelt, spelen een belangrijke rol bij het opstellen van de offerte. Goed opletten is daarbij nodig, anders worden er fouten gemaakt.



## ‘Tegenwoordig gaat alles veel makkelijker en sneller’ en ‘Hadden we die software maar eerder gehad’ zijn veelgehoorde uitspraken.

Neem bijvoorbeeld de vraag welke kabel moet worden toegepast. Scansonic weet uit het verleden hoe ingewikkeld het kiezen van de juiste kabel kan zijn. Voor de introductie van Sofon was het namelijk gebruikelijk dat de klant en een Scansonic-medewerker samen overlegden aan welke eisen de kabel moest voldoen. Afhankelijk van de ervaring van de medewerker leverde dat verschillende mogelijke combinaties op, die vervolgens bij meerdere controles gevalideerd moesten worden.

### KABEL GEZOCHT – EN GEVONDEN

Hoog tijd dus voor verandering. En met Sofon is dat gelukt. ‘De software is zo geprogrammeerd dat precies kan worden vastgesteld op welke plek een kabel nodig is. En vervolgens is het heel eenvoudig om de juiste kabel te kiezen’, aldus een tevreden Sven Kotteck. Dat werkt zo: de twee elementen die met elkaar moeten worden verbonden, geven hun interfacespecificaties door. Aan de hand daarvan worden alle bij Scansonic beschikbare kabels doorzocht, waarna simpelweg de meest geschikte kabel wordt gekozen. De gebruiker kiest vervolgens welke kabellengte past bij de productielayout van de klant. Onder de streep betekent dit een kostenbesparing voor zowel Scansonic als de klant. Bijkomend effect: de offerte is altijd maatwerk, wat een professionele indruk wekt.

Inmiddels worden de offertes niet alleen foutloos, maar ook veel sneller opgesteld. In het pre-Sofontijdperk moest de verkoopmedewerker vaak eerst overleggen met andere afdelingen van Scansonic, voordat een offerte naar de klant kon worden verstuurd. Behalve de verkoop waren er maar liefst vier andere partijen bij de offerte betrokken: de key-accountmanager, die alles weet over de afspraken met en eisen van de klant; de technische binnendienst, die de onderlinge relaties tussen de modules kent en weet wat de randvoorwaarden van de klant zijn; het productmanagement als productexpert en tot slot het procesbeheer, dat op de hoogte is van kortingen en leverings- en betalingsvoorwaarden. De meeste contactpersonen zitten echter aan de operationele kant en moeten zich daarom elke keer weer in de offerte verdiepen. Dat kost veel tijd – voor alle partijen.

### COMPLEXE PROBLEMEN NU BEHEERSBAAR

Maar dat is nu allemaal verleden tijd – Sofon heeft het leven voor Scansonic en haar klanten een stuk eenvoudiger gemaakt. En dat is een hele opluchting. ‘Tegenwoordig gaat alles veel makkelijker en sneller’ en ‘Hadden we die software maar eerder gehad’ zijn veelgehoorde uitspraken.

### Hoge groeicijfers

Scansonic MI, een vennootschap binnen de Scansonic Group, staat bekend als vooraanstaand aanbieder en wereldleider op het gebied van optische systemen. Tot de gebruikers behoren bedrijven uit de auto-industrie, toeleveranciers voor de auto-industrie, bedrijven gericht op energietechniek en bedrijven gericht op rollend spoorweginfrastructuur.

Scansonic werd in 2000 opgericht in Berlijn. In 2007 volgde Scansonic MI als onderdeel van de huidige Scansonic Group. Tot het wereldwijde verkoopnet van de groep behoren 13 verkoop- en servicepartners.

De omzet van de Scansonic Group groeit elk jaar met 20 procent en bedroeg in 2017 ongeveer 45,5 miljoen euro. Voor 2020 is het doel een totale omzet van 58 miljoen euro. Parallel hieraan groeide het aantal medewerkers aanzienlijk: van 100 vijf jaar geleden tot 250 in 2017. 42 procent daarvan is werkzaam bij Scansonic MI.

Scansonic anticipeerde op deze groei en verhuisde van drie verschillende locaties naar een centrale, grote bedrijfsvestiging op een industrieterrein in Berlijn-Marzahn.





## „Hierdoor is het uitgesloten dat we een product aanbieden dat niet overeenkomt met de wensen van de klant.“

Dankzij Sofon verloopt het offerteproces nu lean en is de complexiteit van de producten beheersbaar.

Alle vereiste gegevens zijn namelijk in Sofon geïntegreerd. Het softwareprogramma dient onder andere als tool voor kennismanagement. Overleg met andere afdelingen is niet meer nodig. En er is nog maar één applicatie nodig voor het opstellen van de offerte. „Sofon is logisch opgebouwd en het proces is daardoor heel effectief: het programma doorloopt doelgericht de verschillende vereisten en selecteert vervolgens de juiste producten“, aldus Sven Kotteck. Sofon combineert alleen compatibele elementen. „Hierdoor is het uitgesloten dat we een product aanbieden dat niet overeenkomt met de wensen van de klant.“

Bovendien is dankzij Sofon de revisiefase korter. De verkoopmedewerkers hoeven nu namelijk niet meer zelf te beoordelen wat de technische gevolgen zijn van bepaalde wijzigingen. Dit kostte altijd veel tijd, maar wordt nu automatisch door Sofon gedaan. Als een klant bepaalde zaken in de offerte wil wijzigen, is dit binnen een paar seconden aangepast. De klant ziet dan ook meteen wat het gevolg is voor de prijs. Transparantie is voor ons heel belangrijk.

### GEEN STUDIE INFORMATICA VEREIST

Een verkoopmedewerker kan tegenwoordig zelfstandig een offerte maken, zowel commercieel als technisch. Dat zit zo: de logica van een product, de volgorde waarin een offerte wordt opgesteld, de algoritmes van de systeemberekening en nog veel meer kunnen binnen de software van Sofon worden ingesteld via Editor (Sofon Studio). Door de verschillende elementen die door Editor worden aangeboden met elkaar te combineren, ontstaat een virtueel model van de werkelijke situatie. „Je hebt geen studie informatica nodig om met Editor te kunnen werken. Algemene programmeerkennis is voldoende. De gegevens die door het model worden geanalyseerd, zijn voor het grootste deel afkomstig van andere systemen, zoals het ERP-systeem of het PDM-systeem“, legt Sven Kotteck uit.

### ALLEEN NOG MAAR RELEVANTE GEGEVENS

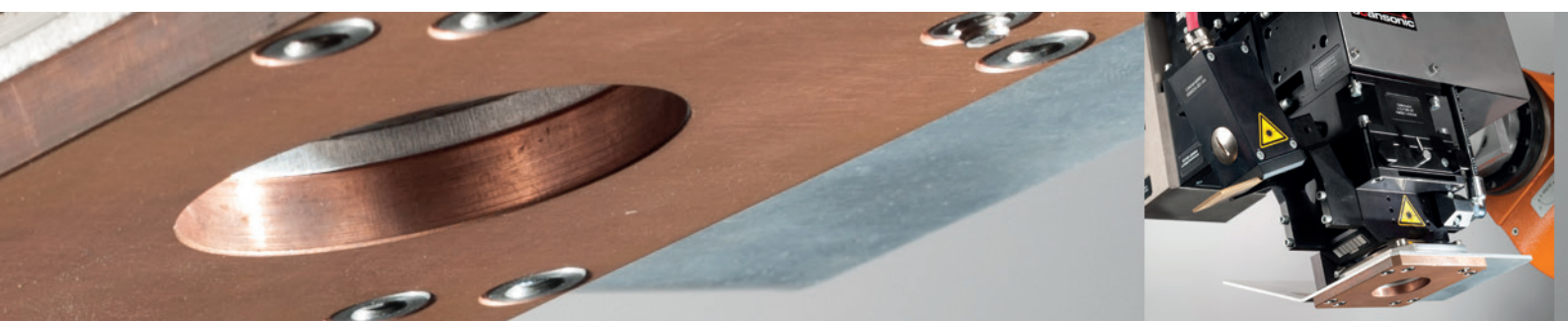
Nog even iets over de virtuele weergave. Tegenwoordig hoeft niet meer iedere variant van de offerte in het ERP-systeem te worden vastgelegd. Sofon stelt het product virtueel samen, buiten het ERP-systeem om. Pas wanneer de klant een product bestelt, worden de relevante gegevens ook opgeslagen in het ERP-systeem.

Dit heeft als voordeel dat er geen onnodige masterdata meer worden opgeslagen en het systeem dus niet onnodig groot wordt. Bovendien scheelt het arbeidstijd, omdat er geen medewerkers nodig zijn die moeten bepalen of de masterdata nog relevant zijn.

### KLANTGERICHTE AANBIEDINGEN

Ook misverstanden behoren tot het verleden. Zo is het bijvoorbeeld niet langer mogelijk dat verschillende medewerkers met een verschillende oplossing komen voor hetzelfde probleem. Want „door de centrale database komen op dezelfde aanvragen altijd dezelfde antwoorden.“

Ook daar worden de klanten blij van: onze offertes zijn nu meer klantgeoriënteerd en minder productiegeoriënteerd. Vroeger maakte de productieafdeling zeer gedetailleerde lijsten van de elementen waaruit het systeem was samengesteld, maar daarop stonden niet de kenmerken die de klant had besteld. „Het was ongeveer zoals wanneer je een auto koopt en geen specificatie van de uitrusting krijgt, zoals ABS of een schuifdak, maar in plaats daarvan een lijst met onderdelen: vier wielen, een stuur, vier stoelen, een gaspedaal, een kunststof benzinetank, enz.“





## ‘Het is fijn dat al dat overleg tegenwoordig niet meer nodig is en dat fouten uitgesloten zijn, doordat Sofon altijd en overal beschikbaar is.’

Omdat we nu meer vanuit de klant denken, kunnen we in onze offertes heel nauwkeurig de kenmerken specificeren die we onze klant aanbieden of die de klant bij ons heeft aangevraagd’, legt Sven Kotteck enthousiast uit.

### SOFON DRAAGT BIJ AAN DE GROEI VAN SCANSONIC

Scansonic is terecht trots op de jaarlijkse groei van 20 procent. In 2014 werd 80 procent van de omzet nog in Europa behaald, maar de markt raakt steeds meer verzadigd. De focus verplaatst zich dan ook steeds nadrukkelijker naar landen buiten Europa en Scansonic streeft ernaar het grootste deel van de omzet te genereren via verkooppartners buiten dit continent. Dankzij Sofon is Scansonic in staat als toeleverancier van de autobranche flink vaart te maken.

Tijdovend overleg zou de wereldwijde uitbreiding echter in de weg kunnen staan. Een voorbeeld: een verkooppartner uit China vraagt om een snelle offerte, zodat zijn Chinese klant bij hem koopt, in plaats van bij zijn concurrent. ‘Door het tijdsverschil met onze hoofdvestiging in Berlijn is er maar heel beperkt tijd voor rechtstreekse overleg over de technische en commerciële details van een offerte’, zegt Sven Kotteck. Dankzij Sofon kunnen de verkopers en partners echter zelfstandig offertes

aanmaken en bij Scansonic indienen. Je hoeft dus bijvoorbeeld niet alle ins en outs van laseroptica te kennen om een offerte te kunnen maken. Het is fijn dat al dat overleg tegenwoordig niet meer nodig is en dat fouten uitgesloten zijn, doordat Sofon altijd en overal beschikbaar is. Daarom ‘draagt Sofon bij aan de groei van Scansonic’, stelt Sven Kotteck samenvattend.

### BETROKKENHEID EN INZET

Ondanks alle voordelen verloopt een verandering van systeem natuurlijk nooit helemaal vlekkeloos en moesten er wel wat hindernissen worden genomen. ‘De samenwerking met Sofon verliep in het begin wat stroef’, herinnert Sven Kotteck zich. Dat kwam echter vooral omdat Scansonic nog niet de vereiste knowhow had om ‘op gelijk niveau met Sofon te kunnen overleggen’.

Het projectteam van Sofon liet echter een grote betrokkenheid zien en nam snel de maatregelen die nodig waren om het gemeenschappelijke doel te bereiken. ‘De Sofon-medewerkers die verantwoordelijk waren voor Scansonic waren altijd bereikbaar en hun betrokkenheid en inzet waren een grote steun bij de implementatie. Ook nu het project is afgerond, verlopen de samenwerking en de communicatie nog steeds open, sympathiek en transparant.’

### ZELFKENNIS

Scansonic hechtte bij de implementatie van Sofon sterk aan zelfkennis. Een tijd lang werden het oude en het nieuwe offerteproces naast elkaar gebruikt, zodat de medewerkers ze goed konden vergelijken. Natuurlijk hadden de ‘oude rotten’ binnen het bedrijf de meeste moeite met de overstap. Ze hielden eerst nog erg vast aan de vertrouwde methode. Maar de groeiende complexiteit van de producten en de foutloze nieuwe offertes gaven uiteindelijk de doorslag.

In cijfers: 100 procent van de verkoopmedewerkers bij de verkooppartners werkt met Sofon ‘en is zeer tevreden.’ Vroeger duurde het maar liefst vier weken voordat nieuwe medewerkers waren ingewerkt, nu kunnen ze na een dag al met Sofon aan de slag.

### ‘ZEER GOEDE ERVARINGEN’

Na Scansonic MI GmbH zal de software voor het opstellen van offertes in de komende jaren ook worden geïmplementeerd bij andere dochterbedrijven van de Scansonic Groep. Daar zijn goede redenen voor, volgens Sven Kotteck: ‘We hebben zeer goede ervaringen met Sofon.’ Het bedrijf uit Berlijn kan dus weer plankgas vooruit...

