

„Ich hatte erwartet, dass die Implementierung viel mehr Zeit in Anspruch nehmen würde“



Robert Oude Avenhuis  
LEITER VERTRIEBSINNENDIENST

Wenn Sie an „Software-Implementierungen“ denken, verbinden Sie dies wahrscheinlich mit langen Durchlaufzeiten, hohen Kosten und individuelle Lösungen. Das gilt vielleicht für traditionelle Software-Implementierungen, jedoch nicht für den evolutionären Implementierungsansatz von Sofon Ready to Go. Sofon beschleunigt Implementierungen. Heute stellen wir Ihnen das Unternehmen Voortman vor. Voortman entwickelt, baut, installiert und wartet CNC-gesteuerte Bearbeitungsmaschinen für die stahlverarbeitende Industrie und den Stahlhandel. Gemeinsam mit Robert Oude Avenhuis (Leiter Vertriebsinnendienst) bei der niederländischen Filiale in Rijssen – schauen wir zurück auf eine zügige Implementierung.

## Sofon bietet Voortman ein komplettes vertriebsunterstützendes System

### KOMPLETTES VERTRIEBS- UNTERSTÜTZENDES SYSTEM

Voortman ist in den letzten Jahren deutlich gewachsen. Inzwischen hat der Maschinenhersteller nicht nur Vertriebsbüros in den Niederlanden, den USA, Russland und Australien, sondern auch ein weltweites Händlernetz. Oude Avenhuis: „Der wachsende internationale Kundenstamm zwang uns, den Vertriebsprozess zu optimieren. Hierzu waren wir auf der Suche nach einem kompletten vertriebsunterstützenden System. Sofon erwies sich als gute Lösung. Wir nutzen Sofon im vollen Umfang: vom CRM bis zur Angebotsgenerierung und alles was sonst noch dazugehört. Ich selbst war an der CRM-Implementierung beteiligt.“

### VORBEREITUNG

Für die Implementierung nutzte Sofon das *Ready to Go*-Konzept bei Voortman. Eine strukturierte Implementierungsmethode, von der Vorbereitung bis zur Inbetriebnahme. „Gemeinsam mit einem Sofon-Consultant haben wir unsere Wünsche und Anforderungen in einem Projektplan zusammengefasst. So hatten wir direkt einen Überblick über die Durchlaufzeit und die benötigten Arbeitsstunden. Der Consultant und ich planten für mehrere

Monate einen Tag pro Woche ein. Ich bin davon ausgegangen, dass wir viel mehr Zeit benötigen würden, aber es ging schneller als erwartet. Wahrscheinlich wegen unserer ähnlichen Arbeitsweise. Der Consultant arbeitete kritisch und strukturiert. Genau das bevorzuge ich auch!“

### SIMULATION

Um eine Übersicht der Vertriebsprozesse zusammenzustellen, Kontaktmomente einzupflegen und Einsicht in die Vertriebsaktionen und Ergebnisse zu erlangen, beabsichtigte Voortman den Sofon Sales Organizer einzusetzen. „Wir hatten jedoch auch Wünsche bei der Einrichtung des Sales Organizer. Um uns die Nutzung zu erleichtern wollten wir einige Felder ergänzen und andere Felder umbenennen oder löschen. In dieser Phase haben wir viele Testläufe durchgeführt und Alternativen in Erwägung gezogen. Als ich nicht weiterkam, hatte der Consultant immer einige guten Lösungen zur Auswahl parat.“

### REALISIERUNG

Voortman war es wichtig, über ein benutzerfreundliches System zu verfügen: „Wir wollten mit einem Minimum an Mausclicks unser Ziel



## „Ich hatte erwartet, dass die Implementierung viel mehr Zeit in Anspruch nehmen würde“

erreichen. Sofon steuert die Mitarbeiter nun echt. Wenn ein Feld ausgefüllt ist, folgt z. B. ein Pflichtfeld, weil dieses Feld wichtig ist für die Berichterstattung. Sehr praktisch.“ Voortman wollte auch den Zugriff von Informationen in jeder Business Unit steuern. „Wir haben Business Units weltweit. Es ist für einen Mitarbeiter in den USA z. B. nicht notwendig, Daten aus Russland einzusehen. Wir haben aus dem Grund Sofon so eingestellt, dass für den Vertrieb im Ausland nur die eigenen Aktivitäten und Daten sichtbar sind. Der Vertrieb in Rijssen verfügt über mehr Berechtigungen. Sie haben häufig eine Anbindung an bestimmte Vertriebsbüros im Ausland zwecks Unterstützung.“

### ÜBERGABE & INBETRIEBNAHME

In der Endphase hat Oude Avenhuis sein Wissen in Form eines Handbuches dokumentiert. Anschließend stellte er seinen Kollegen die Möglichkeiten des Sofon Sales Organizer vor. „Durch meine gemachten Erfahrungen benötigte ich hierfür keinen Consultant mehr. Sofon wurde intern positiv aufgenommen. Die 20 Kollegen, die mit Sofon arbeiten, sind mit der Benutzerfreundlichkeit sehr zufrieden. Das Sofon als Ganzes funktioniert ist ebenfalls vorteilhaft. Es gibt kein separates CRM-System, keinen separaten Produktkonfigurator und keinen separaten Angebotsgenerator. Aus einem Kunden heraus wird ein Angebot erstellt. Alle Angebote werden automatisch beim

richtigen Kunden gespeichert. So ist eine jahrelange Kundenhistorie auf einem Blick verfügbar. Also kein umfassendes Papier-Archiv und keine einzelnen Word-Dateien mehr, sondern Struktur.“

### BERICHTE UND E-MARKETING

Voortman verwendet auch die Berichtsfunktion im Sales Organizer. „Wir haben eine Einsicht in unsere Installationsbasis und können so leicht eine Referenzliste erstellen. Im Sales Organizer geben wir zum Beispiel an, dass wir wissen möchten, welche Kunden über Maschinentyp A in Land B verfügen. Mit ein paar Klicks wird eine Referenzliste erzeugt. Aus dieser Liste wählen wir dann die Unternehmen aus, die für einen Referenzbesuch durch einen unserer potentiellen Kunden geeignet sind. Früher erstellten wir manuell eine Referenzliste in Word. Manchmal dauerte es dann bis zu einer Stunde, um ein paar geeignete Referenzen zu finden. Eine andere Möglichkeit, die wir sehr schätzen, ist die Verknüpfung zwischen Sofon und unserer E-Marketing Software. Jeden Abend findet eine Synchronisierung statt. So sind neue Kontakte, die ich spät nachmittags noch eintrage, am nächsten Morgen direkt einem neuen E-Mailing hinzugefügt. Mit dem Exportieren und Importieren von Daten sparen wir so viel Zeit. Und wir wissen jetzt, dass alle Daten up-to-date sind. Das ist essentiell, wenn man, wie wir, regelmäßig E-Mailings versendet.“

## WAS HAT VOORTMAN MIT SOFON ERREICHT?

- Ein komplettes vertriebsunterstützendes System: vom CRM bis zur Angebotsgenerierung
- Schnelle Implementierung:
  - Wenig Beratung benötigt (zwölf Tage, während der drei Monate)
  - Wertschätzung der Rolle von Sofon: kritisch und strukturiert
  - Keine Abhängigkeit von Sofon-Consultants
- Lange Kundenhistorie auf einen Blick
- Verknüpfung und Synchronisierung mit E-Marketing Software
- Installationsbasis ist verwaltbar
- Managementberichte stehen zur Verfügung
- Opportunities sind verwaltbar

