

“Ik had verwacht dat de implementatie véél meer tijd zou kosten”



Robert Oude Avenhuis MANAGER INSIDE SALES

Als u aan het woord ‘software-implementatie’ denkt, dan denkt u wellicht aan lange doorlooptijden, hoge kosten en maatwerk. Dat gaat misschien op voor traditionele software-implementaties, maar niet voor een evolutionaire implementatie-aanpak als Sofon Ready to Go. Sofon weet de snelheid in implementaties te houden. Dit keer laten we u kennis maken met het bedrijf Voortman Automatisering. Voortman ontwikkelt, bouwt, installeert en onderhoudt CNC-gestuurde bewerkingsmachines voor de staalverwerkende industrie en de staalhandel. Samen met Robert Oude Avenhuis – Manager Inside Sales bij de Nederlandse vestiging in Rijssen – bliken we terug op een vlotte implementatie.

Sofon biedt Voortman compleet verkoopondersteunend systeem

COMPLEET VERKOOPONDERSTEUNEND SYSTEEM

Voortman heeft in de afgelopen jaren een flinke groei doorgemaakt. Inmiddels heeft de machineproducent niet alleen verkoopkantoren in Nederland, de VS, Rusland en Australië, maar ook een uitgebreid, wereldwijd dealernetwerk. Oude Avenhuis: “De groeiende, internationale klantenkring noodzaakte ons om het verkoopproces te optimaliseren. Hiervoor waren wij op zoek naar een compleet verkoopondersteunend systeem. En Sofon bleek érg compleet te zijn. Wij gebruiken Sofon volledig: van CRM tot offertegeneratie – en alles wat er tussenin zit. Ikzelf ben betrokken geweest bij de CRM-implementatie.”

VOORBEREIDING

Voor de implementatie introduceerde Sofon het Ready to Go-concept bij Voortman: een gestructureerde implementatieaanpak, van de voorbereiding tot aan de livegang. “Samen met een Sofon-consultant brachten we onze wensen en eisen onder in een projectplan. Op die manier hadden we al vlot een beeld van de doorlooptijd en benodigde manuren. Het kwam erop neer dat de consultant en ik één

dag per week inplanden, gedurende enkele maanden. Ik had verwacht dat we veel meer tijd nodig zouden hebben, maar dat is me alles meegevallen. Waarschijnlijk kwam dit door onze matchende werkwijzes. De consultant ging kritisch en gestructureerd aan de slag. Zo werk ik ook het liefst!”

SIMULATIE

Voortman wilde de Sofon Sales Organizer inzetten om verkooptrajecten in kaart te brengen, contactmomenten vast te leggen en inzicht te krijgen in de acties en scoringskansen van verkoop. “Maar we hadden ook wat wensen op het vlak van de inrichting van de Sales Organizer. Zo wilden we er wat velden bij en andere velden wilden we juist hernoemen of verwijderen. Dit om ons gebruiksgemak te bevorderen. Tijdens deze fase hebben we vooral veel getest en alternatieve oplossingen afgewogen. Als ik er niet uitkwam, dan had de consultant altijd wel een paar goede oplossingen waarvan ik het best passende idee koos.”

REALISATIE

Het was voor Voortman belangrijk om over een gebruikersvriendelijk systeem te beschikken: “We wilden met zo min mogelijk



“Ik had verwacht dat de implementatie véél meer tijd zou kosten”

muisklikken ons doel bereiken. Sofon stuurt medewerkers nu echt. Als we één veld ingevuld hebben, dan wordt een ander veld bijvoorbeeld verplicht omdat die informatie nodig is om een rapport te maken. Erg handig.” Daarnaast wilde Voortman de inzage van informatie per Business Unit regelen. “We hebben Business Units over de hele wereld. Het is dan niet nodig voor een medewerker uit de VS om opportuniteiten in Rusland in te zien. Daarom hebben we Sofon zo ingesteld dat verkopers in het buitenland alleen hun eigen opportuniteiten en activiteiten kunnen bekijken. De verkopers in Rijssen hebben wat meer rechten. Zij zijn vaak aan bepaalde verkoopkantoren in het buitenland gelinkt voor ondersteuning.”

OVERDRACHT & LIVEGANG

In de laatste fase zette Oude Avenhuis zijn kennis op papier in de vorm van een handleiding. Vervolgens presenteerde hij de mogelijkheden van de Sofon Sales Organizer aan zijn collega's. “Door mijn opgedane ervaring had ik hiervoor geen ondersteuning van een consultant nodig. Sofon is intern positief ontvangen. De twintig collega's die met Sofon werken, zijn erg tevreden over het gebruiksgemak. Ook is het fijn dat Sofon als één geheel werkt. Je hebt geen apart CRM-systeem, product-configurator, offertegenerator... Vanuit een klant maak je een offerte aan. Alle offertes worden automatisch opgeslagen bij de

juiste klanten. Je bent dus in één oogopslag op de hoogte van jaren aan klanthistorie. Voor ons dus geen uitgebreide mappen in archieven en losse Word-bestanden meer. Er is nu structuur.”

RAPPORTAGES EN E-MARKETING

Voortman maakt ook gebruik van rapportages in de Sales Organizer. “We hebben inzicht in onze installed base en kunnen eenvoudig een referentielijst maken. In de Sales Organizer geven we bijvoorbeeld aan dat we willen weten welke klanten machine-type A in land B hebben staan. Met een paar drukken op de knop rolt er een lijst met referenties uit. Daarvan kiezen we dan een selectie van bedrijven die geschikt zijn voor een referentiebezoek door één van onze potentiële klanten. Vroeger hielden we deze referentielijst handmatig bij in Word. Toen duurde het soms wel een uur om een aantal goede referenties te vinden. Een andere mogelijkheid die we erg waarderen is de koppeling tussen Sofon en ons e-marketingpakket. Elke avond vindt er een synchronisatie plaats. Dat betekent dat als ik aan het einde van de middag nog vijf nieuwe contacten toevoeg, deze de volgende ochtend direct mee kunnen gaan in een nieuwe e-mailing. Het scheelt ons veel tijd met het exporteren en importeren van data. En we weten nu dat alle data up-to-date is. Dat is nodig, als je – net zoals wij – regelmatig e-mailings verstuurt.”

WAT BEREIKTE VOORTMAN MET SOFON?

- Eén compleet verkoopondersteunend systeem: van CRM tot offertegeneratie
- Vlotte implementatie:
 - Weinig consultancy benodigd (twaalf dagen, gedurende drie maanden)
 - Waardering voor rol Sofon: kritisch en gestructureerd
 - Geen afhankelijkheid van Sofon-consultant
- In één oogopslag op de hoogte van jaren aan klanthistorie
- Koppeling en synchronisatie e-marketingpakket
- Installed base is te managen
- Managementrapportages staan ter beschikking
- Opportuniteiten zijn te managen

