

“Met Sofon Guided Selling is het aantal foutieve projectformulieren gedaald van 60% naar bijna 0%”



Digni van der Zande
MANAGER ORDERDESK / BACKOFFICE

GEA Goedhart produceert sinds 1933 warmtewisselaars – zoals luchtkoelers en luchtgekoelde condensators – voor (semi-) industriële en commerciële toepassingen. Productie vindt zowel in het Nederlandse Sint Maartensdijk plaats als in het Tsjechische Nymburk. Sinds 2003 wordt Sofon ingezet voor productconfiguratie en offertegeneratie. Inmiddels maakt de gehele GEA-divisie gebruik van het Sofon-model, nadat Goedhart in 2006 onderdeel is geworden van de GEA Group. Digni van der Zande (Manager Orderdesk / Backoffice) licht toe wat de impact is geweest van de invoering van Sofon.

GEA Goedhart doet dankzij Sofon internationaal makkelijker zaken

WEINIG GEHEIMEN

Digni van der Zande werkt al bijna veertig jaar bij GEA Goedhart en is op vrijwel alle afdelingen werkzaam geweest. Het bedrijf en de bedrijfsprocessen kennen weinig geheimen voor hem. “GEA Goedhart is een mooi bedrijf dat kwalitatief hoogwaardige producten levert voor onder andere koel- en vrieshuizen en distributiecentra voor supermarkten. De producten leveren we aan installateurs die verantwoordelijk zijn voor verdere installatie en ingebruikname.”

OVERTYPFOUTEN

Voor de koeltechnische berekeningen en het samenstellen van haar producten maakte GEA Goedhart gebruik van een softwareprogramma dat door henzelf geschreven was. De informatie die hieruit kwam, werd vervolgens overgetypt in een tekstverwerkingsprogramma om zo tot een offerte te komen. “Overtypen leidde nog wel eens tot fouten in offertes en dus in orders. Zo hebben we ooit vier enorme luchtkoelers geleverd aan een bedrijf in de VS. Na montage bleek dat de lamellenstand niet goed was. Je kunt je voorstellen dat de extra kosten voor transport – naar Nederland en weer terug – uitbouw en montage enorm waren.”

NIET LANGER AFHANKELIJK

GEA Goedhart wilde dergelijke fouten voorkomen en liep eveneens tegen de grenzen van het oude

systeem aan. “Het kon onze enorme hoeveelheid rekenregels niet meer aan. Bovendien ging de persoon die het geschreven had met de VUT, waardoor er ineens heel veel kennis verloren ging. Soms konden we niet meer achterhalen waarom voor een bepaalde rekenmethode gekozen was. We hadden ons dus behoorlijk afhankelijk gemaakt van één programma en één persoon. Dat moest anders en snel ook.”

MEER DAN TEVREDEN

GEA Goedhart had behoefte aan software die enorme hoeveelheden data kon verwerken en die door henzelf onderhouden kon worden. “Met de productconfigurator van Sofon was dat mogelijk. In een jaar tijd hebben we Sofon gevuld met kennis uit de hele organisatie en hebben we uitgebreid getest. Ook kregen de werknemers zo de tijd om langzaam aan Sofon te wennen.”

NIET MEER SCHATTEN

De productconfigurator van Sofon berekent voor GEA Goedhart de afmetingen van het benodigde materiaal, de prijzen en het aantal uren dat nodig is om een bewerking uit te voeren. “Dat was een enorme stap vooruit. Waar we vroeger nog 40% van een offerte zelf moesten inschatten – het aantal stelposten was dus hoog – maken we nu met één druk op de knop een volledige, betrouwbare en realistische offerte.”

“Met Sofon Guided Selling is het aantal foutieve projectformulieren gedaald van 60% naar bijna 0%”

VERANDERINGSPROCES

De implementatie van Sofon maakte deel uit van een groot veranderingsproces. “Gelijktijdig met Sofon hebben we ook het ERP-pakket van Baan geïmplementeerd. In Sofon worden productiestuklijsten en urenlijsten gemaakt die vervolgens ingelezen worden in Baan. Daarna rollen er automatisch inkooporders uit.” Behalve de aanschaf van nieuwe software, werden ook interne bedrijfsprocessen aangepast aan een nieuwe manier van werken. “Het was een grootschalige operatie waarin ook mensen op andere afdelingen kwamen te werken. Eigenlijk is de hele organisatie op de schop gegaan.”

KENNIS BORGEN

Wat GEA Goedhart vooral wilde, was continuïteit garanderen en kennis centraal borgen. “En dat is goed gelukt. Kennis verdwijnt niet meer uit onze organisatie, zodra een collega ons verlaat. Eveneens zijn nieuwe werknemers zo ingewerkt. Zij kunnen al binnen een week hun eerste offertes maken. Voorheen waren er uitgebreide trainingen nodig om verkopers op niveau te brengen. Nu zijn zij al vanaf het eerste moment productief.”

VAN 60% FOUTEN NAAR 0%

GEA Goedhart wilde ook de kwaliteit en de nauwkeurigheid van offertes verbeteren. “Ik kreeg vroeger alle projectformulieren als eerste te zien. Dat was een ware bron van ergernis. Sommige orders waren volledig onmaakbaar.

In 60% van onze projectformulieren zaten fouten, nu is dat percentage gereduceerd tot bijna 0%. Dus ook al kunnen we er geen keiharde cijfers aankoppelen, ik ben ervan overtuigd dat we met Sofon nog dagelijks geld besparen. We kunnen dus wel zeggen dat we meer dan tevreden zijn met het uiteindelijke resultaat. Sofon is voor ons een ideale tool.”

FORECAST

GEA Goedhart gebruikt Sofon ook om allerlei mailings en rapportages te maken. “Wij kunnen precies zien hoeveel offertes er uitstaan en wat de forecast is. Dit berekent Sofon aan de hand van een aantal gegevens: totale offertebedrag, scoringskans, materiaalsoort en de expiry date – de dag waarop wij denken dat de offerte opdracht wordt. Daar komt een verwachtingspatroon uit. Zo weten we ook hoeveel staal, koper en aluminium we nodig hebben.”

GEA-DIVISIE

Sinds Goedhart onderdeel is geworden van GEA staat het Sofon-model ook ter beschikking voor de gehele GEA-divisie. “Dat is mooi, want een internationale GEA-verkoper kan onze producten – na een korte training – aanbieden in combinatie met andere GEA-producten. Offertes maken we in het Nederlands, Engels, Duits en Frans. En met één handeling zet je de offerte om van bijvoorbeeld Duits naar Nederlands. Internationaal zakendoen wordt dankzij Sofon een stuk makkelijker. En daar ligt onze toekomst”, aldus Van der Zande.

WAT BEREIKTE GEA GOEDHART MET SOFON?

- Specialistische kennis is nu eenvoudig beschikbaar voor alle verkoopmedewerkers
- De kwaliteit en nauwkeurigheid van offertes is sterk verbeterd
- Het aantal foutieve projectformulieren is gedaald van 60% naar bijna 0%
- De betrouwbaarheid en onderhoud van gebruikte software is gegarandeerd
- Er is meer controle over het offerte- en verkoopproces
- Volledig zicht op forecast
- Gehele GEA-divisie kan GEA Goedhart-producten aanbieden
- Inwerktijd verkort

