

“Mit Sofon können wir uns schnell auf ein erweitertes Produktportfolio, Prozessänderungen und neue „Go-to-market-Modelle“ reagieren“



Zwei großen Herausforderungen, denen sich Unternehmen heute stellen müssen, sind zum einen die Komplexität des eigenen Produktportfolios und zum anderen die intensive Vertriebsschulung um eigene Produkte fehlerfrei anzubieten. Eines dieser Unternehmen ist Philips Healthcare, das innovative, intuitive und bezahlbare Lösungen für das Gesundheitswesen anbietet. Um das breite Produktspektrum von hoch entwickelten Produkten anzubieten, sind detailliertes Produktwissen und Kenntnisse von klinischen Prozessen notwendig. Das bisherige System des Unternehmens lieferte zwar schnelle Angebotslösungen, allerdings ohne Beschreibungen und Bebilderungen. Außerdem waren diese Angebotsdokumente für den Kunden nicht übersichtlich oder teilweise sogar unvollständig. Philips Healthcare entschied sich für Sofon, um dies zu ändern und den Prozess der Angebotserstellung qualitativ zu verbessern.

Mit Sofon sind unsere US Account Manager in der Lage fehlerfreie Lösungen aus einem breiten Produktportfolio anzubieten

PRODUKTPORTFOLIO

Philips Healthcare hat ein breites Produktportfolio mit mehr als 500 Produkten in zahlreichen Vertriebskanälen. Die zahlreichen Konfigurations- und Produktkombinationsmöglichkeiten erfordern intensive klinische Prozesskenntnisse, Patientenkenntnisse und natürlich Kenntnisse über das unternehmenseigene Produktportfolio. Jedes konfigurierte Produkt kann aus 10-150 Preispositionen und unzähligen Regeln bestehen. Außerdem kann eine Lösung für den Kunden aus mehr als zehn konfigurierten Produkten mit unzähligen Produktbeziehungen und Abhängigkeiten bestehen.

MANGELNDE KONFIGURATIONSREGELN FÜR DIE ANGEBOTSERSTELLUNG

Einem dieser in Nordamerika genutzten Systeme zur Angebotserstellung, das ungefähr für die Hälfte des Healthcare-Portfolios eingesetzt wurde, fehlte es an den notwendigen Konfigurationsregeln, was eine fehlerhafte oder nicht vollständige Preisstellung zur Folge hatte. Diesen Prozess vollständig zu überprüfen, zu korrigieren und die Änderungen zu kommunizieren war zeit- und ressourcenintensiv, was in der Folge zu geringeren Margen, Kundenverwirrung und Unzufriedenheit geführt hätte.

MACHBARKEITSSTUDIE

In dem Bestreben, die Angebotsqualität und das Angebotsdokument zu optimieren, das Geschäft zu vereinfachen, die Effizienz zu erhöhen und sinkenden Margen vorzubeugen, hat die Suche nach einer passenden Lösung den Blick auf die Kollegen in Europa gerichtet.

Diese hatten mit -Sofon bei Philips Healthcare in Deutschland, Österreich und der Schweiz bereits eine Lösung für Imaging Systeme, den Projektvertrieb und Investitionsgüter erfolgreich eingeführt. Im Juli 2010 wurde eine Machbarkeitsstudie durchgeführt, die belegte, dass die Sofon-Lösung den Bedarf von Philips Healthcare in Nordamerika decken könnte.

UNTERNEHMENSWEITES ANGEBOTSWERKZEUG

Das Sofon Implementierungsprojekt in den USA startete im März 2011 mit drei Hauptzielen: Konfigurationsregeln für die Angebotserstellung zu schaffen, die Erstellung von leicht verständlichen Angeboten zu ermöglichen und Regeln für die Produktkonfiguration in ein zentrales Archiv zu hinterlegen, so dass diese in einem unternehmensweiten Angebotswerkzeug genutzt werden können.

ENTERPRISE PRODUCT- AND LIFECYCLE-MANAGEMENT

Philips Healthcare hat am meisten von dem Sofon EPAL-Modul, dem Enterprise Product- and Lifecycle-Management, profitiert. Durch die Nutzung dieses Moduls sind die Philips Produktmanager in der Lage Regeln für die Produktkonfiguration zu erstellen und diese mit konfigurierten Produkten zu vollständigen Lösungen zu verbinden. Diese kann dann der Vertrieb nutzen, um korrekte Angebote zu unterbreiten. Wie Phil Gamroth (verantwortlich für Nordamerika Sales Information System und Project Manager Sofon Nordamerika) erklärte: „Wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine Lösung aus dem Produktsortiment wählt, gibt es



„Mit Sofon können wir uns schnell auf ein erweitertes Produktportfolio, Prozessänderungen und neue „Go-to-market-Modelle“ reagieren“

viele Produktbeziehungen oder Einschränkungen zu berücksichtigen. Dies können wir mit Sofon einfach bewältigen, was uns mit dem bisherigen System nicht gelang. EPAL kann all diese Produktbeziehungen handhaben und der Sofon Proposal Organizer ermöglicht uns die Preiskalkulation und die Erstellung eines Angebots für den Kunden.“ Ein weiterer Schlüsselfaktor ist die Lokalisierung in EPAL. Mit EPAL können Marketingabteilungen selbst marktspezifische Lokalisierungen basierend auf Fabrikproduktionsregeln festlegen. Schließlich können die lokalisierten Produkte sogar maßgeschneidert in einen Katalog eingebracht werden, so dass jeder Vertriebskanal nur mit den Produkten und Regeln arbeitet, die er letztlich benötigt.

ZENTRALES SPEICHERUNG

Ein weiterer Vorzug des EPAL-Moduls ist die Möglichkeit, dass Produktmanager Materialdaten von unterschiedlichen Warenwirtschaftssystemen abrufen können. Mit Multi-Facory, Multi-Market, Multi-Channel Einrichtung und EPAL (und den erstellten Produktdaten) ist das zentrale Produktdatenarchiv für alle Märkte verfügbar.

ONE CATALOG

Die zentrale Speicherung ist ein weiterer Schritt in der „One Catalog“ Strategie von Philips Healthcare. Ziel ist es, das gesamte Portfolio in einer einzigen System zusammenzufassen, so dass alle Kundenwünsche leicht erfüllt und zu einer optimalen Lösung kombiniert und angeboten werden können. „Bei Philips verwenden wir verschiedene Angebotswerkzeuge für den Vertrieb von Apparaturen und Dienstleistungen“, erklärt Andreas Schuele, Global Process Owner für Catalog und Quoting bei Philips Healthcare. „Allein innerhalb des Apparaturen-Vertriebs haben wir momentan drei verschiedene Katalog-Prozesse. Jede Prozessänderung oder

Organisationsänderung musste in der Vergangenheit in drei oder mehr Systeme eingeführt werden, sofern das überhaupt möglich war. Zudem verlangt der Markt nach einer Möglichkeit für Service-Lösungen, Finanzierungen oder „Professional Turn Key“ oder „Pay per Study“ Lösungen. Um dies komplett, effizient, und korrekt zu bewerkstelligen setzten wir bei Philips „One Catalog“ ein.

Sofon ist bereits Teil unserer Lösungen in Europa für unser Imaging- System Sortiment, die Integration von Patientenüberwachungen und klinische Informatik für EPAL in den USA. Die Sofon Software ist der nächste Schritt auf unserem Weg zu „One Catalog“ und vereint die Angebotsunterstützung für alle Produkte und Lösungen.“

ÄUSSERST POSITIV

Die Mitglieder des Implementierungsteams waren bezüglich des Entwicklungsprozesses sehr positiv gestimmt. „Die Anforderungen, die wir bei der gemeinsamen Entwicklung des EPAL-Moduls hatten, wurden perfekt durch Sofon umgesetzt,“ berichtet Andreas Schuele, der hinzufügt, dass 80% der Anforderungen am Anfang der Entwicklung entstanden und 20% nach Einsicht in die Möglichkeiten der Anforderungen im Laufe des Projektes hinzugefügt wurden.

DIE FÄHIGKEIT ZUR SCHNELLEN ANPASSUNG

Wie Andreas Schuele weiter erklärt: „Sofon hat den Angebotserstellungsprozess verbessert, mit Erfolg das bisherige Angebotserstellungsprogramm ersetzt und somit für eine bessere Verständlichkeit der Angebote gesorgt. Dies wiederum hat dem Unternehmen eine schnelle Anpassung an ein sich änderndes Produkt-Portfolio, an organisatorischen Veränderungen, Prozessänderungen und „Go-to-Market Modellen“ ermöglicht.“

WAS HAT PHILIPS MIT SOFON IN DEN USA ERREICHT?

- Vertriebs- und Produktinformationen von mehreren Fabriken und mehrere Vertriebskanälen und Märkten in einem System
- Offline-Angebotserstellung nach Produktkonfigurationsregeln
- Einen harmonisierten Angebotsprozess
- Verbesserte Vertriebstele in der Lösung zur Angebotserstellung und einen kommerziellen Katalog
- Angebote qualitativ verbessert
- Standard-Marketing-Konfigurationen für den Vertrieb
- Anwendung von Guided Selling (Vertrieb von Lösungen) innerhalb der Angebotserstellung
- Harmonisierung der Dokumentenausgabe mit Corporate Style Guide
- Angebote einschließlich Dienstleistungs- und Installationsarbeiten
- SOFON-Outlook-Integration für Kontaktdaten
- Zentraler Zugang auf Angebotserstellung mittels Replikation und einer zentralen Speicherung

