

Interview mit Paul Kimmel

CIOReview zum Thema Quote-To-Cash

OPTIMALES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS LIEFERN

Unternehmen, die auf die Lieferung kundenspezifischer Produkte oder Dienstleistungen spezialisiert sind, haben allesamt das gleiche Ziel: die Unterbreitung eines kundenspezifischen Angebots, das ein Kunde annehmen muss, bevor der Produktionsprozess in Gang gesetzt werden kann. Die Optimierung des Prozesses rund um die Erstellung und Aushandlung von Angeboten, sowie die Verwandlung von Angeboten in Verträge, stellt Unternehmen, die auf die Lieferung kundenspezifischer Produkte oder Dienstleistungen spezialisiert sind, vor eine große Herausforderung. Die Angebotskonfiguration, die Erstellung des Angebotsdokuments sowie die Vertrags- und Auftragserstellung erfordern jeweils ein eigenes System. Dies führt zu ineffizienten Backend-Prozessen und einem hochkomplizierten Quote-to-Cash-Prozess. Damit die Kunden ihre eigenen Geschäfts- und Produktregeln selbstständig spezifizieren und somit ihren gesamten Quote-to-Cash (QTC)-Prozess vereinfachen können, gründete Paul Kimmel im Jahr 1998 das Unternehmen Sofon. „Alles begann vor Jahren mit der Entwicklung eines Systems für Holland Heating, das mit AUTOCAD und einem nach Kundenwunsch gestalteten ERP-System kompatibel war und die QTC-Dauer von zwei Jahren auf drei Monate verkürzte“, so Kimmel, CEO bei Sofon. In den Folgejahren entwickelte Kimmel vergleichbare Lösungen für große Industriekonzerne wie DAF Trucks, Philips Medical Systems und Stork und leitete damit den Beginn der beeindruckenden Erfolgsgeschichte von Sofon ein. Das von Sofon entwickelte Standardprodukt bietet den Kunden ein qualitativ hochwertiges System, das

nahezu 100 % der Geschäfts- und Produktregeln umfasst. Das System erfordert viel weniger Aufwand und verkürzt damit die Zeitspanne zwischen dem Zeitpunkt, zu dem eine Regel hinzugefügt oder geändert werden muss, und dem Zeitpunkt der Umsetzung. Zusätzlich verringert es die Wahrscheinlichkeit von Sanktionen, gestiegenen Lieferkosten und Gewinneinbußen. Ein vereinfachter QTC-Prozess geht mit einer Senkung der Ausfallkosten und einer Verkürzung der Lieferzeiten für Sofons Kunden einher.

VEREINFACHUNG DES QUOTE-TO-CASH-PROZESSES

Mit seiner innovativen Angebots- und Vertragslösung, die jede einzelne Kundenspezifikation berücksichtigt, macht Sofon den Austausch von Wissen ebenso wie die Erstellung von Angeboten zum Kinderspiel. Die Kunden können binnen weniger Stunden automatisch fehlerfreie, klare und präzise Angebote erstellen. Der beschleunigte Prozess rund um die Angebotserstellung hat einen Dominoeffekt, der sich unter anderem in einem schnelleren Vertragsabschluss, einer schnelleren Eingabe in ERP-Systeme und schließlich auch in einer schnelleren Lieferung des Produkts oder der Dienstleistung äußert. Sofons Angebotslösung ermöglicht eine direkte automatisierte Dateneingabe in das System und minimiert somit die Wahrscheinlichkeit von Fehlern, die bei einer manuellen Eingabe entstehen können. Das Unternehmen entwickelte verschiedene Produkte, durch die die Kunden das produkt- und prozessspezifische Wissen in ihre Software aufnehmen können, darunter beispielsweise Sofon Studio.

Sofon Studio besitzt eine grafische Benutzeroberfläche, wodurch Produktexperten Assistenten einrichten können, mit denen das Verkaufspersonal kundenspezifische Angebote im Einklang mit den Genehmigungsregeln des Unternehmens erstellen kann. Die Releasemanagement-Ebene legt dann

Paul Kimmel
CEO von Sofon



die Produkte, Optionen und Regeln für Märkte sowie Vertriebskanäle fest. Das Endergebnis sind markt- und kanalspezifische Produktkataloge, die zwecks Verwendung mit der Angebotssoftware an die jeweiligen Vertriebskanäle weitergeleitet werden.

Darüber hinaus haben Unternehmen den Vorteil, dass sie Sofon ganz auf ihre individuellen geschäftlichen Anforderungen abstimmen und Regeln zur Angebotserstellung festlegen können. Die Kunden können Regeln aufstellen und prüfen, ob ihre Anweisungen berücksichtigt wurden oder nicht. Sie können den Prozess testen, einen Abgleich mit einem komplexen Regelwerk vornehmen und die Rückmeldung von Sofon ableiten. Der regelbasierte Mechanismus des Unternehmens warnt Betriebe vor dem Abschluss von Verträgen, die nicht erfüllt werden können. So werden die Unternehmen durch regulatorische Beschränkungen oder operative Einschränkungen von vornherein daran gehindert, Verträge mit bestimmten Kunden abzuschließen. „Selbst wenn es 20 Ausnahmen gibt, werden alle Ausnahmen auf eine vordefinierte Weise bewältigt“, stellt Kimmel fest. Durch sorgfältig definierte Regeln und eine automatisierte Angebotserstellung können sich die Vertriebstteams nach einer wesentlich kürzeren Einarbeitung auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.

FEHLERFREIE ANGEBOTE ZUR UNTERSTÜTZUNG DER VERKAUFSABTEILUNG

Sofon vereinfacht nicht nur den Quote-to-Cash-Prozess, denn mit dem Proposal Organizer kann das am Direktverkaufsprozess beteiligte Personal die Ausnahmenfeststellung und Genehmigungsweiterleitung an die zuständigen Manager automatisieren. Der Proposal Organizer ist mit einem webbasierten Genehmigungsportal verknüpft, das die Durchlaufzeit erheblich verkürzt und für die Nachvollziehbarkeit von Ausnahmen und Genehmigungen sorgt. Damit hat das Personal die volle Kontrolle über Produktangebote, Lieferzeiten, Zahlungsbedingungen, Rabatte und Sonderwünsche. Darüber hinaus bietet der Proposal Organizer maximale Flexibilität und Geschwindigkeit in Kombination mit maximaler Kontrolle.

Für indirekte Vertriebskanäle hat das Unternehmen einen webbasierten Dienst zur sofortigen Angebotserstellung entwickelt, mit dem Händler Angebote rund um die Uhr in ihrer eigenen Landessprache erstellen können. Der Händler kann innerhalb der in Sofon festgelegten Regeln agieren oder den Lieferanten um Unterstützung bitten. Und schließlich

kann ein Angebot in einen Auftrag umgewandelt werden, der sofort bearbeitet werden kann, da er bereits validiert wurde. Dadurch verkürzen sich die Dauer der Auftragseingabe und die Lieferzeit für Aufträge von Händlern.

Und so weckte die Erfolgsgeschichte von Sofon im Bereich des Angebots- und Vertragsmanagements das Interesse der Chefetage von Jensen. Jensen, der bekannte Hersteller von Industriewaschmaschinen, stand vor einer schwierigen Aufgabe. Ausrüstungsdetails, Versicherungsverträge und Lieferpläne waren zu essenziellen Angebotsbestandteilen geworden, und Jensen war auf der Suche nach Möglichkeiten, um die mit der Dateneingabe verbundenen Komplikationen auszuräumen. Nach der Einführung von Sofon konnte das Vertriebspersonal von Jensen Produktdetails an Kunden weltweit verschicken und den Gewinn steigern. Sogar der Aktienmarkt reagierte positiv auf den Wechsel von Jensen, denn der Aktienkurs von Jensen stieg sprunghaft an.

DER WEG ZUR „CLOUD“

Sofon ist seit seiner Gründung stetig und auf rentable Weise gewachsen; heute vertrauen schon mehr als 170 Unternehmen aus verschiedenen Branchen und Regionen bei der Entwicklung erfolgreicher Geschäftsstrategien auf Sofon. Kimmel: „Wir werden weiter wachsen und uns dabei hauptsächlich auf Europa konzentrieren.“

Im Zeitalter der Agilität und Präzision unterstützt Sofon Unternehmen bei der Modernisierung geschäftlicher Arbeitsabläufe und Praktiken. Um seine Kunden am technologischen Fortschritt teilhaben zu lassen, freut sich Sofon darauf, diese mit der Cloud-Technologie auszustatten. Das Unternehmen plant außerdem, mit seinen Cloud-Produkten den Support für seine Kunden um neue Dienstleistungen im Bereich Plattform-Support, Katalogpflege und Berichterstattung zu erweitern. „Das momentane Interesse an unseren Cloud-Lösungen bedeutet, dass unsere Wachstumsrate in den kommenden Jahren enorm sein wird“, fügt Kimmel hinzu. „Zurzeit laufen all unsere Produkte auf Azure, was Azure einen bedeutenden Kunden beschert hat, wenn man bedenkt, dass Tausende von Nutzern in aller Welt das System gezielt einsetzen.“

Unternehmen: Sofon

Standort: Son, Niederlande

Website: sofon.com

Management: Paul Kimmel, CEO

Beschreibung: Bietet Lösungen im Bereich des Angebots- und Vertragsmanagements, die Lieferketten auf Basis von ROI optimieren.