the value chain

Accelerate. Adapt. Act.

CX in de mix: ontgrendel je sales met SAP CRM en CPQ

E-gids met beproefde methodes, klantverhalen en exclusieve videogetuigenissen

© TheValueChain

Executive summary

Navigeren door het dynamische landschap van klantrelaties en salesprocessen is een complexe uitdaging. Het vergt strategie en inzicht. Kennis van zaken én van mensen.

Zonder ondersteuning van Customer Relationship Management (CRM) of Configure-Price-Quote-systemen (CPQ) kan je salescyclus aanvoelen als een expeditie zonder kompas. Complexe klantrelaties, beperkte inzichten in de pipeline, onnauwkeurige data, onvoldoende buy-in vanhoger management, gebrekkige offertes, en ga zo maar door. Talrijke obstakels ondermijnen het vermogen van salesteams om te concurreren in een snel veranderende markt.

© TheValueChain

In deze omgeving biedt SAP je met zijn geavanceerde CRM- en CPQ-oplossingen niet alleen dat cruciale kompas, maar ook een state-of-the-art gps die onmisbaar is om je saleskoers uit te zetten. Het is geen toeval dat SAP voor het zesde jaar op rij door Gartner is uitgeroepen als leider in de CPQ-softwaresector.

Dankzij onze CX-experts onderscheiden we ons met een diepgaande expertise in CRM en CPQ. We introduceren oplossingen die niet alleen operationele uitdagingen aanpakken, maar ook strategische kansen creëren. Met een focus op het verbeteren van de klantbeleving, ontwikkelen we een strategie die jouw digitale transformatie ondersteunt en je concurrentievoordeel versterkt.

In dit e-book duiken we in de kern van CRM en CPQ, delen we praktische inzichten en laten we zien hoe deze technologieën essentieel zijn voor het versterken van je sales en het bevorderen van je bedrijfsgroei.

Veel leesplezier!

Inhoud

01 De 10 grootste salesuitdagingen

02 CRM to the rescue

03 Voordelen van SAP Sales Cloud

04 De kracht van CPQ

05 SAP S/4HANA Advanced Variant Configuration

06 TheValueChain SAP Store

07 Klantverhaal: Miko

08 Klantverhaal: Drylock Technologies

09 Klantverhaal: Arvesta

© TheValueChain

De 10 grootste *sales* uitdagingen

Efficiëntie, nauwkeurigheid en klanttevredenheid zijn cruciale bouwstenen die je sales maken of kraken. Toch worstelen veel bedrijven met kernprocessen zoals het beheren van klantgegevens, het vergaren van bruikbare inzichten en het optimaliseren van hun klantinteracties.

Wat zijn de grootste struikelblokken die je sales in de weg staan?

01

Beperkte zichtbaarheid van de pipeline

Het vermogen om toekomstige sales accuraat te voorspellen en te visualiseren is cruciaal voor strategische planning en besluitvorming.

02

Niet-onderbouwde strategie

Een goed gedefinieerde en uitvoerbare strategie vereist duidelijke doelstellingen, meetbare mijlpalen, en flexibiliteit om te anticiperen op veranderende marktomstandigheden.

03

Buy-in van de top

Zonder steun van hoger management loop je het risico dat de organisatiebrede acceptatie en efficiënte inzet van een CRM-systeem wordt ondermijnd.

04

Gebrek aan transparantie

Een gebrek aan transparantie bemoeilijkt het opzetten van realistische targets, het delen van financiële rapportage en het voorspellen van sales forecasts.

05

Onnauwkeurigheid van data

Ontoereikende en verouderde salesdata verhinderen het monitoren van verkoopprestaties en het identificeren van verbeterpunten.

© TheValueChain

06 Klantfeedback en -betrokkenheid

Het effectief verzamelen, analyseren en integreren van klantfeedback in het CRM-systeem speelt een cruciale rol bij het versterken van de klantrelatie en opbouwen van klantloyaliteit.

07 Onvrede over bestaande oplossingen

Veel salesteams ervaren hun bestaande tools – zoals spreadsheets – als ontoereikend, wat kan leiden tot inefficiëntie, frustratie, en uiteindelijk personeelsverloop.

08 Slechte integratie met andere systemen

De integratie van CRM met andere bedrijfssoftware, zoals ERP-systemen en marketingautomatiseringstools, is essentieel voor het creëren van een naadloze informatie-uitwisseling tussen verschillende afdelingen en processen.

09 Privacy- en compliancezorgen

Het onvoldoende opvolgen van gegevensbescherming kan leiden tot juridische consequenties of reputatieschade.

10 Gebrekkig change management

Zonder training en ondersteuning ervaren gebruikers vaak moeilijkheden bij het optimaal benutten van een CRM-tool. Dit leidt tot een lage graad van acceptatie en belemmert de efficiëntie en productiviteit binnen de organisatie.

© TheValueChain

CRM to the **rescue**

Gelukkig kan een Customer Relationship Management-systeem (CRM) zoals SAP Sales Cloud een groot deel van je zorgen wegnemen. In de praktijk biedt een CRM-systeem een geïntegreerde en gestroomlijnde aanpak voor het beheren van klantrelaties en het optimaliseren van verkoopprocessen. Klinkt goed, maar wat moet je je daar dan in de praktijk bij voorstellen?

Een CRM fungeert als een centrale database die alle relevante informatie over je klanten bevat. Denk maar aan hun contactgegevens, aankoop-geschiedenis, communicatie en voorkeuren. Daarnaast biedt het geavan-ceerde tools om deze gegevens te organiseren, te analyseren én te benutten. Zo kan je beter anticiperen op behoeften, de communicatie met je klant personaliseren en effectievere verkoop- en marketingstrategieën ontwikkelen.

Sneller en efficiënter

De kracht van CRM ligt in automatisering en stroomlijning. Wat voorheen handmatig en tijdrovend moest gebeuren, zoals het bijhouden van klant-interacties,het beheren van leads en het opstellen van rapporten, wordt nu geautomatiseerd en foutloos afgehandeld. Dit stelt je salesteams in staat om hun focus en resources te verschuiven naar het versterken van klant-relaties en het stimuleren van bedrijfsgroei.

SAP Sales Cloud

Sales Cloud is een cloudgebaseerde CRM-oplossing van SAP. Bedrijven die al werken binnen een SAP-omgeving, zoals SAP ECC of SAP S/4HANA, kunnen SAP Sales Cloud naadloos integreren met hun bestaande architectuur. Het grootste voordeel is hierbij dat alle klantgegevens en -communicatie over afdelingen heen automatisch gecentraliseerd en gesynchroniseerd wordt. Ook bedrijven die geen SAP gebruiken kunnen overigens hun salesproces optimaliseren dankzij SAP Sales Cloud.

© TheValueChain

Voordelen van SAP Sales cloud

Het implementeren van SAP Sales Cloud in je bedrijf kan een game-changer zijn, vooral in een tijdperk waarin de digitale transformatie van salesprocessen essentieel is voor het behalen van concurrentievoordeel. Deze cloudgebaseerde oplossing introduceert een brede waaier aan voordelen die jouw salesmotor de brandstof geven om naar zesde versnelling te schakelen. Én je concurrentie voor te blijven.

© TheValueChain

- **360-graden klantoverzicht**
  SAP Sales Cloud verzamelt en analyseert uitgebreide klantgegevens, die je sales-team diepgaande inzichten geven in het gedrag, de voorkeuren en de behoeften van je klanten. Dit stelt hen in staat om beter gepersonaliseerde interacties aan te bieden en de klanttevredenheid te verhogen.

- **Efficiënt lead-to-cash-proces**
  Door het automatiseren en stroomlijnen van het gehele verkoopproces, van lead-generatie tot de uiteindelijke betaling, helpt SAP Sales Cloud de salescyclus te verkorten ende operationele efficiëntie te verbeteren.

- **Geïntegreerde systemen**
  SAP Sales Cloud kan naadloos geïntegreerd worden binnen een bestaand SAP-eco-systeem. Zo worden al je klantgegevens bedrijfsbreed in real time gesynchroniseerd.

- **Schaalbaarheid**
  Als cloudgebaseerde oplossing kan SAP Sales Cloud gemakkelijk worden geschaald om te voldoen aan de groeiende behoeften van je bedrijf, zonder significante investeringen in IT-infrastructuur.

- **Verbeterde samenwerking**
  SAP Sales Cloud stimuleert de samenwerking tussen de verschillende afdelingen in je bedrijf en hun operationele efficiëntie door informatie en communicatie tussen sales, marketing en support te stroomlijnen.

- **Realtime rapportage en analyse**
  Met krachtige rapportage- en analysetools biedt SAP Sales Cloud realtime inzichten in verkooprestaties, trends en kansen. Een solide basis voor strategische beslissingen op basis van nauwkeurige gegevens.

- **Compliance en beveiliging**
  SAP Sales Cloud voldoet aan de hoogste normen voor gegevensbeveiliging en privacy, waardoor bedrijven erop kunnen vertrouwen dat hun klantgegevens veilig en compliant worden opgeslagen en verwerkt.

Zeg vaarwel tegen Excel en verwelkom SAP Sales Cloud, de meest geavanceerde, gebruiksvriendelijke en veelzijdige CRM-oplossing op de markt.

© TheValueChain

Hoe ziet een **CRM-implementatie** eruit?

Business-scope bepalen

Wat is de reikwijdte van je project? Wie zal je CRM-systeem gebruiken en voor welke doeleinden? Wat heb je nodig om je klantrelaties te verbeteren en je product te verkopen? Om dit in kaart te brengen, definiëren we gebruikerstypes, brengen we de complexiteit van klantinteracties in kaart, en identificeren we waar en hoe klantgegevens worden beheerd.

Projectmethodologie toepassen

Een gestructureerde aanpak is essentieel. De projectmethodologie van TheValueChain, gebaseerd op de **best practices van SAP Activate**, omvat als eerste fase het opleiden van toekomstige gebruikers over de mogelijkheden en potentiële toekomstige werkwijze die SAP Sales Cloud biedt. Dit zorgt ervoor dat je medewerkers met voldoende, hoogwaardige systeemkennis aan de workshops in de planfase kunnen beginnen.

Change management uitvoeren

Change management is cruciaal om weerstand tegen een nieuw CRM-systeem te overwinnen. De overstap van een flexibel Excel-bestand naar een gestructureerde SAP Sales Cloud-omgeving kan als een beperking worden ervaren.

Om deze overgang te vergemakkelijken, is het essentieel om het hele team vanaf het prille begin actief te betrekken, duidelijk de voordelen van CRM te communiceren, en voldoende aanpassingstijd en -middelen te voorzien.

Integreren met masterdata

CRM-systemen worden zelden standalone gebruikt; vaak zijn de masterdata al aanwezig in een ander systeem, waardoor de behoefte aan integratie met ERP en andere bedrijfsbeheersoftware toeneemt. SAP biedt standaardintegratieflows met systemen zoals S/4HANA of SAP Commerce Cloud, hetgeen het integratieproces aanzienlijk verkort en vereenvoudigt – in tegenstelling tot maatwerkintegraties.

© TheValueChain

Strategie voor livegang bepalen

Een zorgvuldig geplande livegang is essentieel. Het is effectiever om te starten met een beperkte selectie van producten of teams die volledig voorbereid en getraind zijn, dan onmiddellijk over te gaan tot een volledige implementatie. Na succesvolle validatie van de demo kan de CRM-oplossing dan verder worden uitgerold naar andere teams of aangevuld worden met extra functionaliteiten.

Hypercare

Ook na de livegang is TheValueChain nog op locatie aanwezig om het systeemgebruik zorgvuldig te monitoren voordat we het overdragen aan je supportteam. Gedurende de eerste maanden blijven we nauwbetrokken om *key users* te begeleiden en eventuele onvoorziene problemen direct aan te pakken.

TheValueChain leidt je stap voor stap door het implementatieproces, van scope tot livegang – *and beyond.*

© TheValueChain

De kracht van **CPQ**

Waar een CRM-systeem vooral op klant-data focust, zoomt CPQ in op prijs en product. Handmatige prijsbepalingen en offertebeheer kunnen bottlenecks veroorzaken in je salesproces. CPQ biedt een naadloze, geautomatiseerde oplossing die je salesteam verlicht en je klantervaring maximaliseert.

Wat is CPQ?

CPQ staat voor Configure – Price – Quote. Het is een krachtige salestool die bedrijven in staat stelt om complexe producten en diensten snel en nauwkeurig te configureren, prijzen te berekenen en offertes te genereren. Terwijl traditionele prijsbepalingen en offertebeheer vaak verzanden in een moeras van handmatige invoer en foutgevoeligheid, biedt CPQ een geautomatiseerde oplossing die je sales én bedrijf naar nieuwe hoogtes stuwt.

Bruggenbouwer

Integratie is het toverwoord. Een CPQ-oplossing is geen eiland, maar een brug die de kloof tussen verschillende afdelingen overbrugt. Het beheren van producten en prijzen wordt feilloos gesynchroniseerd met je CRM- en ERP-systemen. Zo zit niet alleen je salesteam, maar iedereen binnen je organisatie op één lijn.

Waarom kiezen voor SAP?

SAP is voor het zesde jaar op rij door Gartner erkend als leider in de CPQ-softwaresector, en staat met andere woorden garant voor de hoogste graad van expertise, betrouwbaarheid en innovatie in CPQ. Werk je al binnen een SAP-omgeving, dan gebeurt de CPQ-integratie met je huidige processen naadloos. Nog geen SAP-klant? Dan opent SAP de deuren naar een optimalisatie van je verkoopcyclus én je bedrijfsprocessen.

Waarom kiezen voor TheValueChain?

Als gecertificeerde SAP-partner met meer dan 400 consultants in de Benelux voorzien we CPQ-implementaties op maat die perfect aansluiten bij de specifieke behoeften van jouw onderneming. Geen ivoren-toren-mentaliteit, wel een persoonlijke en transparante aanpak, met doeltreffende workshops en veel aandacht voor change management. Zo ben jij verzekerd van een vlekkeloze integratie met maximale efficiëntie en groei voor jouw onderneming.

Voordelen van **SAP CPQ**

In de salesarena heeft iedere functie binnen je organisatie eigen uitdagingen en kansen. Verkopers streven naar snelle en accurate klantreacties, salesmanagers zoeken naar efficiëntie en inzicht, bedrijfsleiders beogen strategische groei en marktaandeel. SAP CPQ verenigt al deze doelstellingen in één geïntegreerde oplossing voor je hele organisatie.

Voordelen voor verkopers

- **Sneller opstellen van offertes**: SAP CPQ versnelt het offerteproces aanzienlijk met templates op maat en een simpele interface, waardoor verkopers snel gepersonaliseerde offertes kunnen maken voor een vlottere klantenservice.

- **Minder fouten**: Automatisering vermindert de kans op menselijke fouten in offertes, zoals een verkeerde prijsstelling of configuratiefouten, wat leidt tot een hogere kwaliteit van offertes en een grotere klanttevredenheid.

- **Verbeterde klantrelaties**: Vlot opgestelde, nauwkeurige en professionele offertes, gecombineerd met een geautomatiseerd klantopvolgsysteem, stellen verkopers in staat om sterkere relaties met hun klanten op te bouwen.

© TheValueChain

Voordelen voor salesmanagers

- **Beter inzicht in verkoopprocessen**: SAP CPQ voorziet salesmanagers van diepgaande rapporterings- en analysemogelijkheden, waarmee ze de prestaties van hun team helder in kaart kunnen brengen om concrete acties te ondernemen.

- **Efficiëntere verkoopstrategieën:** Door het offerteproces te automatiseren en te stroomlijnen, kunnen salesmanagers hun benaderingen efficiënter organiseren en uitvoeren, met de nadruk op het boosten van de verkoop en het optimaliseren van winstmarges.

- **Gecentraliseerde saleshub**: De samenvoeging van CRM- en CPQ-informatie binnen de sales pipeline stelt salesmanagers in staat om belangrijke transacties, afspraken en potentiële deals gedetailleerd vanaf één centrale locatie te monitoren.

Voordelen voor ondernemers

- **Grotere schaalbaarheid**: SAP CPQ maakt het gemakkelijker voor ondernemingen om te groeien en zich aan te passen aan veranderende marktomstandigheden, dankzij de flexibiliteit en schaalbaarheid van het platform.

- **Betere samenwerking**: SAP CPQ bevordert een cultuur van effectieve communicatie en afstemming tussen afdelingen, met een betere samenwerking en tevreden werknemers tot gevolg.

- **Verhoogde winstmarges**: Door nauwkeurige prijsstelling en geoptimaliseerde productconfiguraties helpt SAP CPQ ondernemingen hun winstmarges te verbeteren.

- **Vereenvoudigde onboarding**: SAP CPQ versnelt het inwerkproces voor nieuwe verkopers door hen te begeleiden bij het begrijpen van prijsregels, productcombinaties en serviceaanbiedingen.

© TheValueChain

CPQ in drie stappen

Het implementeren van een CPQ-systeem is meer dan enkel een technologische upgrade; het is een volledige transformatie van hoe jouw bedrijf zijn producten presenteert, prijst en offertes maakt.

© TheValueChain

01 Configure

In de eerste stap draait alles om maatwerk. Net zoals bij de aankoop van een nieuwe auto, waarbij je verschillende aspecten zoals kleur, interieur en accessoires kan selecteren, stelt CPQ zijn gebruikers in staat om producten tot in detail aan te passen aan specifieke klantwensen.

Als klanten niet weten wat ze willen, begeleidt CPQ hen op een manier vergelijkbaar met de filteropties in webshops, waardoor het zoeken wordt vereenvoudigd. Of het nu gaat om configureerbare of individuele producten, CPQ maakt de weg vrij voor een vloeiende shopervaring door de technische complexiteit van het product te verbergen.

02 Price

De tweede stap richt zich op de flexibele en dynamische prijsstelling. CPQ maakt het mogelijk om complexe prijsstrategieën zoals volumekortingen, upsell en cross-sell efficiënt te beheren. Elk product en elke configuratie worden op elk moment correct geprijsd, rekening houdend met klantspecifieke aanbiedingen en kortingen. Ook valutawisselingen of regionale prijsstructuren worden automatisch meegenomen.

Dankzij integratie met je ERP en CRM toont SAP CPQ bovendien winstmarges in real time, waardoor verkopers en salesmanagers actueel inzicht krijgen in de winstgevendheid van een offerte.

03 Quote

De laatste stap is het samenstellen van de offerte. Op basis van de verzamelde configuratie- en prijsinformatie, genereert het CPQ-systeem een gedetailleerde en visueel aantrekkelijke offerte die klaar is om naar de klant te worden verstuurd.

Dit document bevat niet alleen gedetailleerde specificaties en een gepersonaliseerde prijszetting, maar ook productvisualisaties en aanvullende informatie die de waardepropositie versterkt. Bovendien faciliteert SAP CPQ een vlot goedkeuringsproces dankzij integratie met CRM- en ERP-systemen, waardoor de tijd tot contractsluiting aanzienlijk wordt verkort en de klanttevredenheid toeneemt.

© TheValueChain

Eenvoudig personaliseren met SAP S/4HANA Advanced Variant Configuration

Met SAP S/4HANA voor Advanced Variant Configuration (AVC) wordt het een stuk eenvoudiger om complexe producten met verschillende opties te maken. Dit krachtige hulpmiddel helpt bedrijven om snel in te spelen op de wensen van hun klanten en maakt het hele proces van aanpassingen een stuk vlotter.

In onze blog vertellen we hoe SAP S/4HANA AVC een positieve impact kan hebben op bedrijven die producten op maat aanbieden. Scan de QR-code om de volledige blog te lezen en ontdek hoeje sneller kunt inspelen op klantbehoeften, verschillende productopties eenvoudig kunt beheren en je configuratieproces kunt verbeteren.

Author: Stijn Willems

© TheValueChain

TheValueChain SAP Store

Als pionier in de sector zet TheValueChain de standaard voor innovatie in SAP Sales Cloud en CPQ. Onze in-house ontwikkelde modules en tools zijn erkend door SAP en dus ook wereldwijd beschikbaar in de SAP Store.

TheValueChain Partner Portal

Klaar om je operationele efficiëntie en klantrelaties naar een hoger niveau te tillen? Ontmoet je ultieme bondgenoot in digitale transformatie: de Partner Portal.

Dit platform biedt een centrale locatie voor naadloze communicatie tussen klant en distributeur, efficiënt ticketbeheer, en directe toegang tot belangrijke installatiegegevens, documenten en contactinformatie.

- Uniek communicatiekanaal voor klanten en distributeurs
- Hogere datakwaliteit door gebruik van standaard API's
- Toegankelijk vanaf elke locatie op elk toestel
- Verminderde administratiekosten voor medewerkers
- Verhoogde tevredenheid bij distributeurs en eindklanten

Ons Partner Portal is een multi-tenant oplossing en werkt volledig binnen SAP BTP (Business Technology Platform) en is geïntegreerd met SAP Service Cloud.

Ontdek in de SAP Store →

© TheValueChain

Copy Quote To Opportunity

Onze krachtige Copy Quote To Opportunity-tool brengt je SAP Sales Cloud- en CPQ-data samen op één plek. Hiermee versnel je jouw besluitvormingsproces met directe toegang tot alle cruciale informatie. Simpel. Helder.

- Eén bron van informatie
- Volledig overzicht van pipeline met gedetailleerde informatie over producten
- Verbeterde rapportage van KPI's en marges

Copy Quote To Opportunity werkt naadloos met SAP Sales Cloud.

Ontdek in TheValuechain Store →

Generatieve AI in SAP Sales

SAP biedt toegang tot de nieuwste innovaties in sales, waaronder generatieve AI. Deze technologie automatiseert casussamenvattingen, optimaliseert e-mailcommunicatie, verschaft waardevolle inzichten voor het benaderen van leads, en biedt dynamische overzichten van klantaccounts.

© TheValueChain

Klantverhaal

Miko creëert de perfecte blend met SAP Commerce en SAP Sales Cloud

Opgericht in 1801, is het familiebedrijf Miko uit België een van de oudste koffiebranders ter wereld. Het bedrijf mag dan wel historisch zijn, het richt zijn pijlen nog steeds op groei en innovatie. Met het doel om zowel de verkoopafdeling efficiënter te maken als de klantenbinding te versterken door middel van SAP, bundelde Miko de krachten met TheValueChain.

© TheValueChain

Uitdaging

Klantbetrokkenheid speelt een essentiële rol in de verkoopstrategie van de Miko Group. Het management geloofde rotsvast in het potentieel van een nieuwe webshop gecombineerd met een geoptimaliseerd IT-systeem om de verbinding tussen de verschillende afdelingen te verbeteren en diepgaand inzicht te verkrijgen in de behoeften en ervaringen van klanten. Daarvoor keken ze naar een toekomstbestendige SAP-oplossing.

Oplossing

TheValueChain implementeerde SAP Commerce en SAP Sales Cloud om de verkoopafdeling van Miko effectiever te laten functioneren en een vlekkeloze overgang van hun zes Magento-webshops naar SAP Commerce te realiseren. Een geïntegreerde aanpak met ERP en Microsoft SharePoint zorgt ervoor dat checklists en offertes eenvoudig aan individuele k lantaccounts kunnen worden gekoppeld, waardoor het volledige accountteam – bestaande uit verkoop, back-office en technische dienst – efficiënter kan opereren.

SAP Commerce stelt Miko in staat om klanten effectiever te betrekken door inzicht te krijgen in wat ze op welk moment nodig hebben. Het SAP Commerce-portfolio van Miko brengt marketing, sales, commerce en klantenservice samen, om zo waardevolle inzichten, foutloze uitvoering en een contextuele klantenervaring te bieden. De mobiele CRM-tool stelt verkooppersoneel bovendien in staat om proactief te reageren op nieuwe kansen in de markt en te anticiperen op het aflopen van contracten.

Resultaat

Na een geslaagde uitrol zag Miko een verbetering in de rapportage van verkoopcijfers. Ook is de samenwerking tussen de verschillende afdelingen efficiënter geworden, wat geresulteerd heeft in een hogere omzet. Intussen bieden de nieuwe webshops B2B-klanten een B2C-ervaring op elk uur van de dag, met gepersonaliseerde toegang via elk type toestel. Klantspecifieke prijzen worden rechtstreeks uit het ERP-systeem gehaald, samen met aanbiedingen, kortingsbonnen en opties voor het snel plaatsen van verkooporders en terugkerende bestellingen.

© TheValueCha

Klantverhaal

SAP CPQ halveert doorlooptijd voor offertes bij Drylock Technologies

Drylock Technologies is een toonaangevende fabrikant van hygiëneproducten. Hun hoofdkwartier bevindt zich in Zele, maar hun klantenportfolio omvat retailers en gezondheids-specialisten in Europa, Rusland, de Verenigde Staten en Latijns-Amerika. Met de hulp van TheValueChain wisten ze hun doorlooptijd voor offertes te halveren van tien naar vijf dagen.

© TheValueChain

Uitdaging

De hygiënemarkt ontwikkelt zich in sneltempo, gedreven door nieuwe productinnovaties en duurzaamheidsinitiatieven van zowel bedrijven als overheid. Hierdoor zag Drylock Technologies zich genoodzaakt hun reactiesnelheid op klantverzoeken te verbeteren, met name de tijd die nodig was voor het opstellen van offertes.

Verder streefden ze naar gedetailleerde inzichten in de exacte kosten van elk product, inclusief productie, opslag en transport. Ze steunden voor het overgrote deel van hun cijfers en beslissingen op vijf Excel-bestanden. Een gebruiksvriendelijke en vooral toekomstbestendige tool was dus welgekomen.

Oplossing

De missie van Drylock is om klanten producten van topkwaliteit aan te bieden tegen scherpe prijzen, met daarbij een voortreffelijke service op zowel operationeel als commercieel vlak. Een CPQ-oplossing stond met andere woorden in de sterren geschreven.

We boden Drylock een oplossing in de cloud aan, gebaseerd op één enkele tool binnen SAP CPQ. Hiermee konden we de offertetijd terugbrengen van tien naar vijf dagen. De prijsinformatie in de tool is altijd actueel dankzij de verbinding met het ERP-systeem, wat een aanzienlijke verhoging van de efficiëntie en een verlaging van de foutmarge met zich meebrengt.

De integratiemogelijkheden van SAP CPQ met ERP-systemen bieden als groot voordeel dat de masterdata aan de front-end consistent is met de backend data.

Resultaat

De applicatie biedt uitgebreide opties voor transparantie en het opstellen van rapportages. Alle gegevens gerelateerd aan tenders worden geïntegreerd in één omvangrijke datablok, waarmee Drylock talrijke analyses kan uitvoeren.

Met SAP CPQ zijn operationele teams op de hoogte van lopende tenders en kunnen ze proactief handelen. Als geïntegreerde oplossing versnelt CPQ het commercieel proces door alle gegevens te centraliseren, met een kortere doorlooptijd van offertes en meer tevreden klanten als gevolg. **“Samenwerken met Canguru was een uitstekende keuze, gezien onze gezamenlijke hands-on benadering.”**

© TheValueChain

Klantverhaal

Ontdek hoe Arvesta haar CRM-systeem naar een hoger niveau tilt

Arvesta staat niet alleen bekend om zijn Aveve winkels en Eurotuinen, maar ook om zijn sterke merken in de agrarische sector, zowel nationaal als internationaal. Om de adoptie van hun CRM-systeem te verhogen, investeerden ze in best of class CRM met SAP Sales Cloud.

Klik hier om te ontdekken waarom →

© TheValueChain

“We kozen voor TheValueChain als partner, omwille van hun CX-expertise, ze zijn een van de sterkste spelers in België.”

Laura Decremer
IT Director commercial bij Arvesta

Klantverhaal

Vandemoortele moderniseert CRM-aanpak over de grenzen heen

Vandemoortele is een vooraanstaande speler in de Europese voedingssector, gespecialiseerd in de productie en verkoop van kwalitatieve voedingsproducten en ingrediënten. Gezien hun internationale aanwezigheid streefde het bedrijf naar een verbetering in het efficiënt beheren van betekenisvolle klantenrelaties.

Vandemoortele
shaping a tasty future

© TheValueChain

Uitdaging

Voor Vandemoortele, met vestigingen over heel Europa, is het opbouwen van waardevolle klantenrelaties een complex gegeven. Hoewel meerdere teams al gebruikmaakten van SAP's CRM-oplossing, werd deze niet ten volle benut. Anderen hadden een alternatief CRM-systeem in gebruik, en er waren zelfs teams die nog nooit met CRM hadden gewerkt.

Oplossing

In hun zoektocht naar verbetering van de algehele CRM-ervaring, besefte Vandemoortele dat een volledige herziening de enige weg vooruit was. Na een grondig selectieproces van acht maanden kozen ze voor een partnerschap met de CX-experten van TheValueChain om een SAP Sales Cloud-omgeving te implementeren.

Deze vernieuwingsoperatie ging van start begin 2021 en kon tien (!) weken later al live gaan. De Vandemoortele-teams in Frankrijk, Italië, Duitsland en Oostenrijk kregen de primeur om de nieuwe CRM-omgeving te gebruiken, waarna vele andere landen zouden volgen. Gedurende de zomer en herfst werden de CRM-systemen land voor land op elkaar afgestemd, in zorgvuldig geplande uitrolfases.

Resultaat

Tegen het einde van november 2021 gaven we het stokje door aan Vandemoortele voor het zelfstandig beheren van de resterende implementaties en migraties van oude systemen. Uiteraard bleven we beschikbaar voor het bieden van ondersteuning en het oplossen van vragen en problemen – of voor het verstrekken van een tweede opinie.

> "Het vermogen om onder tijdsdruk te presteren bij de start van het project, met name met het oog op de strakke deadline voor de eerste livegang, stemde ons erg tevreden. De oplossing was goed uitgewerkt en het projectbeheer zorgde ervoor dat we op elk moment de touwtjes stevig in handen hadden."

Rudy Goudeseune Commercial Business Process Owner bij Vandemoortele

De impact van CPQ in cijfers

26% meer verkopers behalen hun targets

Het behalen van targets verhoogt de motivatie (en het inkomen) van verkopers, wat op zijn beurt leidt tot een vermindering van personeelsverloop en besparing van wervingskosten.

27% verkorting van de verkoopcyclus

Een kortere verkoopcyclus versterkt de betrokkenheid van zowel de verkoper als klant, en optimaliseert het salesproces, wat resulteert in een verlaging van de kosten en een verhoging van de winst.

19% hogere conversie-ratio van leads

Een gestroomlijnd offerteproces, een preciezere prijsstelling en het aanbieden van maatwerkopties leiden tot een stijging van 19% in de conversieratio van leads.

49% meer offertes

Verkopers kunnen 49% meer offertes genereren dankzij automatisering en verhoogde efficiëntie. Meer productiviteit, meer sales.

5% omzetstijging

De implementatie van SAP CPQ resulteert gemiddeld in een omzetstijging van 5%.

© TheValueChain

Transformeer jouw verkoopproces met één klik.

Ben je benieuwd naar de potentiële impact van SAP CPQ en CRM voor jouw bedrijf? Onze experts staan klaar om hun expertise en inzichten te delen. Plan een demo in of stuur ons vrij-blijvend een mailtje met je vragen en behoeften.

België
Jeroen Poot
jeroen.poot@canguru.be
+32 (0)478 98 07 27

Frankrijk
Laurens Spigt
Laurens.spigt@canguru.fr
+33 (0) 7 81 04 28 09

Nederland
Jos Snapper
jos.snapper@thevaluechain.eu
+31 (0)6 53 37 28 55

Luxemburg
Marc Beckers
marc.beckers@thevaluechain.eu
+352 671 09 71 76

Zwitserland
Romein van Straaten
romein.vanstraaten@thevaluechain.ch
+41 (0)79 413 84 35

the value chain

SAP Partner

© TheValueChain