

WHITEPAPER

‘De overtuigingskracht
van een configurator’

orange
juice

Inhoud

Inleiding	03
Wat is een configurator?	04
Soorten configurators	05
De voordelen van een configurator	07
Hoe kan ik een configurator als bedrijf effectief toepassen?	10
Orange Juice expert op het gebied van configurators	12
Aanpak bij Orange Juice	13
Voorbeelden van configurators ontwikkeld door Orange Juice	14

Inleiding

Stel je voor... je bent installateur en je hebt een project waarbij je voor meerdere woningen groepenkasten op maat mag gaan samenstellen. Hierbij heb je niet alleen rekening te houden met de specifieke energiebehoefte per woning, ook heb je te maken met veiligheidsregels en voorkeursplaatsingen. Een innovatieve webapplicatie, de configurator, helpt je om alle onderdelen op elkaar af te stemmen. Van de positionering van de componenten, de verdeling van fasen tot de maximale belasting en warmteontwikkeling. Het resultaat: online heb je zelf een perfect passende groepenkast samengesteld, die voldoet aan de geldende veiligheidsnormen én de energiewensen van de klant.

Dat is de overtuigingskracht van een online configurator.

Wat is een configurator?

Een configurator is een webmodule die de gebruiker helpt om zelfstandig producten of diensten samen te stellen en eventueel direct te bestellen. De gebruiker kan zelf een product ontwerpen of samenstellen en ziet direct de bijbehorende prijs.

In plaats van een product te kiezen dat 'bijna' voldoet aan de eigen wensen, biedt een configurator de mogelijkheid om iets te creëren dat volledig aansluit bij de persoonlijke voorkeuren van de gebruiker. De gebruiker krijgt hiermee de vrijheid om tot de beste keuze te komen en voor een product of dienst te kiezen dat tot in de kleinste details past bij de individuele behoeften.

Unieke winkelervaring door personalisatie

Laten we eerlijk zijn: maatwerk spreekt iedereen aan. Het gevoel dat je geen concessies hoeft te doen en dat je het product volledig naar jouw hand kunt zetten, creëert een unieke winkelervaring.

Een configurator stelt bedrijven in staat om klanten een unieke winkelervaring te bieden, waarbij personalisatie centraal staat. Dit levert bedrijven een onderscheidend concurrentievoordeel op. Daarnaast verlaagt een configurator de drempel voor klanten in een eerste oriëntatiefase, omdat er geen direct contact met het bedrijf nodig is. Dit resulteert niet alleen in meer gebruikers die online zelf iets uitproberen, het verhoogt ook de efficiëntie van het verkoopproces.

Ontdek aan de hand van deze whitepaper welke configurators er zijn, wat de voordelen zijn en hoe je het binnen jouw bedrijf kunt toepassen. Leer hoe het gebruik van een configurator kan leiden tot meer online succes.

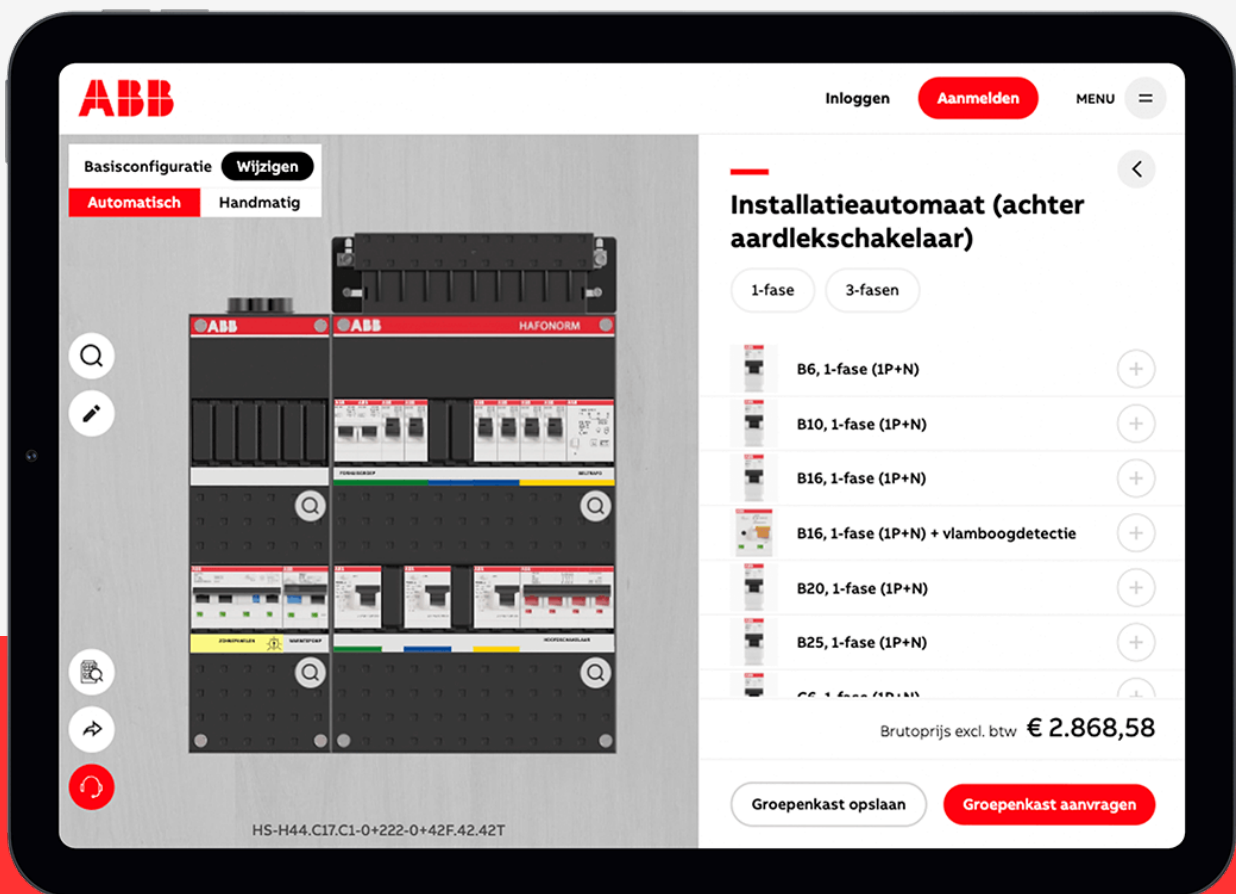
Wat is een configurator?

Een configurator is een webmodule, welke geïmplementeerd kan worden in een nieuwe website of webshop, maar ook gekoppeld aan een bestaand project.

Stel je hebt een autobedrijf of bent kozijnen leverancier, dan kan een online configurator een oplossing zijn. De klant kan hierin verschillende specificaties kiezen en uiteindelijk het gewenste product samenstellen. Een configurator is een onmisbaar product wanneer je als bedrijf maatwerk en complexe producten levert. De klant kan gemakkelijk online, zonder hierbij een medewerker van het bedrijf nodig te hebben, het gewenste product samenstellen. Niet alleen voor producten zoals een auto of meubelstuk is een configurator ideaal,

maar bijvoorbeeld ook om te achterhalen welke verzekering of ander soortgelijke dienstverlening het beste aansluit op iemands wensen. Er zijn talloze toepassingen denkbaar.

Een configurator kan helpen bij het boeken van meer online succes voor een organisatie en heeft zo de nodige voordelen, waardoor je o.a. een verbeterde klantervaring biedt, het verkoopproces efficiënter kunt inrichten en het laat aansluiten op het productieproces. Met een configurator lever je een maatwerkoplossing, waarin aan al de klantwensen wordt voldaan. Hierdoor kan de klant beter bediend worden, wat uiteindelijk zorgt voor meer sales.



Soorten configurators

Er zijn verschillende soorten configurators. Per project kan een keuze gemaakt worden welk type configurator het beste past. Om hierin een keuze te maken, wordt gekeken naar het doel van het bedrijf en de behoeften van zijn of haar klanten. Iedere webshop beschikt al over meerdere 'kleine configurators'. Denk aan het selecteren van productopties, zoals het kiezen van de maat, het aantal en de kleur van een product. In deze whitepaper gaan wij dieper in op de meest voorkomende configurators.

1. Product selector

Een product selector wordt ook wel een keuzehulp genoemd. Dit is de meest eenvoudige variant van een configurator en bestaat vaak uit een beperkt aantal opties. De klant krijgt een aantal keuzes en kan snel en eenvoudig kiezen wat het beste past bij zijn of haar wensen.

Dit wordt gedaan aan de hand van vragen welke de klant moet beantwoorden. Denk bijvoorbeeld aan een matrassenkeuzehulp, waarbij je op basis van vragen erachter kunt komen welk type matras het beste aansluit op jouw wensen. Is er voor jou een geschikt product of dienst uitgekomen dat past bij je budget? Dan heb je vaak de mogelijkheid om de bestelling te plaatsen.

Een andere manier van een keuzehulp zijn productvergelijkers, waarbij je op een website aan de hand van specificaties verschillende producten en diensten kunt vergelijken en kunt nagaan welke het meest voldoet aan jouw wensen. Wel is dit een stuk minder specifiek, dan een keuzehulp in de vorm van vragen. Daarnaast kost het de consument meer tijd om te bepalen welk product of dienst het beste aansluit bij zijn of haar behoeften.

2. Product configurator

Met een product configurator kun je als klant zelf een product of dienst samenstellen die voldoet aan specifieke eisen. Een voorbeeld van een geavanceerde product configurator is bijvoorbeeld het ontwerpen van een auto. Bij de meeste grote auto merken kun je als klant de auto samenstellen met alle specificaties die je terug wil zien in jouw auto. Denk aan het bepalen van het interieur van de auto, de kleur, velgen, soort lak en extra's als zonnedak, trekhaak of spoilers.

Ook zie je een product configurator veel terug in de meubelindustrie. Een goed voorbeeld is IKEA. Zij hebben voor o.a. hun kastensystemen meerdere product configurators die je als klant kunt gebruiken om je ideale kast samen te stellen. Wanneer je tevreden bent, kun je de kast direct bestellen of opslaan voor later. Dan kan de klant altijd nog een wijziging doorvoeren of het ontwerp meenemen naar de winkel en de kast daar ophalen.

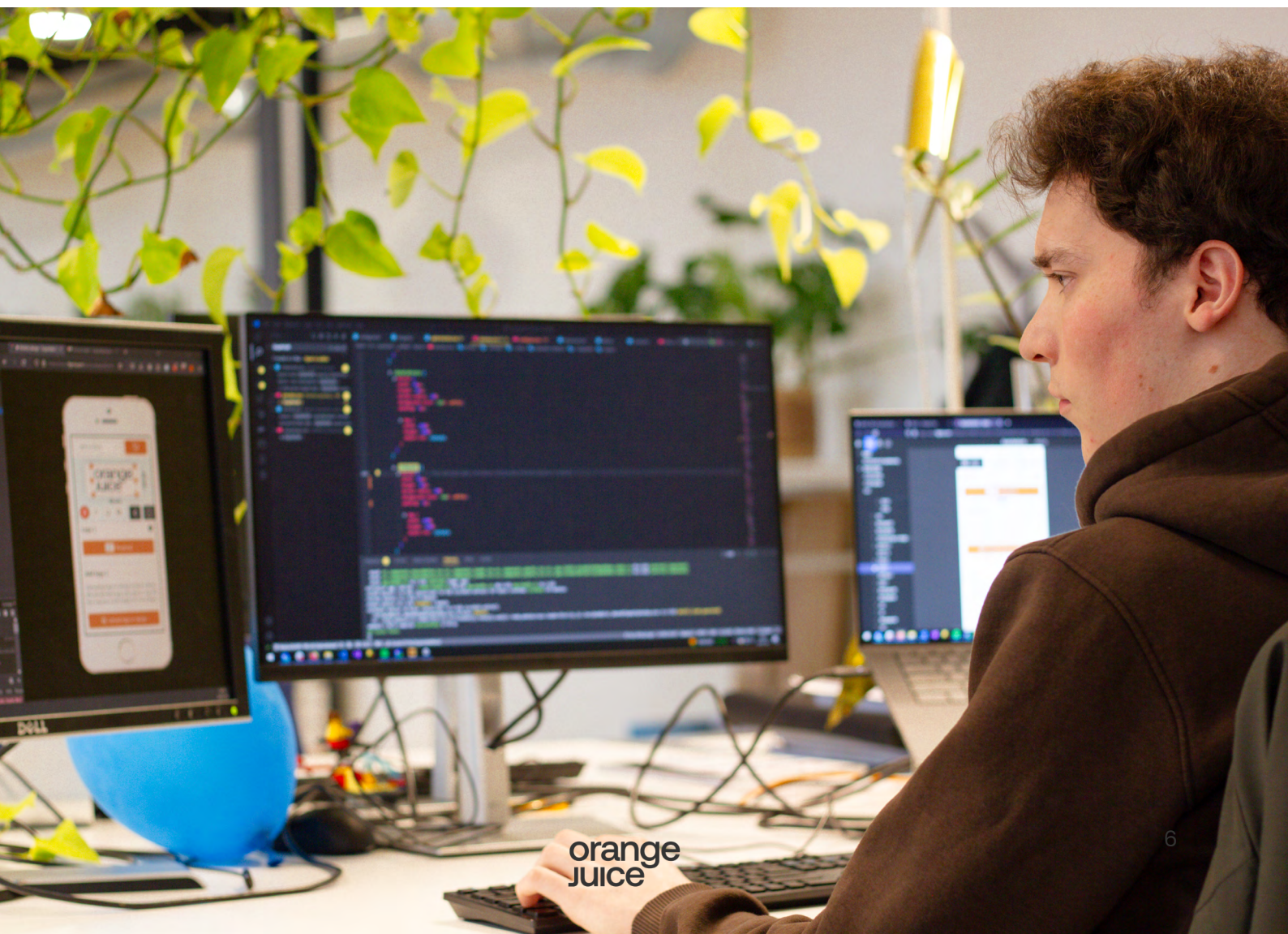
3. Ontwerp editor

Een ontwerp editor is een hulpmiddel binnen een website of webshop waarbij gepersonaliseerde producten worden verkocht. Denk bijvoorbeeld aan het ontwerpen van een fotoboek, telefoonhoesje en andere fotocadeaus welke volledig gepersonaliseerd kunnen worden door de klant. HEMA Fotoservice is hier een goed voorbeeld van. De klant kan zelf foto's uploaden, teksten bewerken en vervolgens het gepersonaliseerde product bestellen.

Ook zie je een ontwerpeditor veel terug bij bedrijven die men de mogelijkheid biedt om drukwerk, zoals visitekaartjes, flyers of polsbandjes voor evenementen te laten drukken. Aan de hand van een ontwerpeditor kan de klant een ontwerp maken en vervolgens wordt het gedrukt en geleverd. Hierbij heb je als klant vaak de mogelijkheid om te kiezen uit bepaalde sjablonen, kleuren en lettertypes.

4. 3D configurator

Met een 3d configurator kan de eindgebruiker in feite hetzelfde als met een 2d configurator, maar in een 3d configurator zijn er meer mogelijkheden om de eindgebruiker een nog betere beleving te geven. De producten kunnen in een 3d configurator nog gedetailleerder worden gevisualiseerd, waardoor de eindgebruiker een nog realistischer beeld krijgt van het te ontvangen product. Een 3d configurator is een stuk complexer om te ontwikkelen. Expertise in het ontwikkelen van 3d configurators is dan ook een must.



De voordelen van een configurator

Een configurator brengt de nodige voordelen met zich mee, voordelen waar je als ondernemer in eerste instantie niet bij stilstaat.

Klanten zijn in controle

Of het nu gaat om een product selector, product configurator of een ontwerpeditor, met een configurator is de klant in controle over de producten. De klant ziet direct welke mogelijkheden er zijn per product, waardoor ze snel inzichtelijk hebben of aan alle wensen kan worden voldaan. Zonder dat ze eerst contact hoeven te hebben met de medewerkers van jouw bedrijf. Met een product configurator zien jouw klanten gelijk uit welke opties zij kunnen kiezen en welke prijzen daarbij horen.

Efficiënt en tijdbesparend

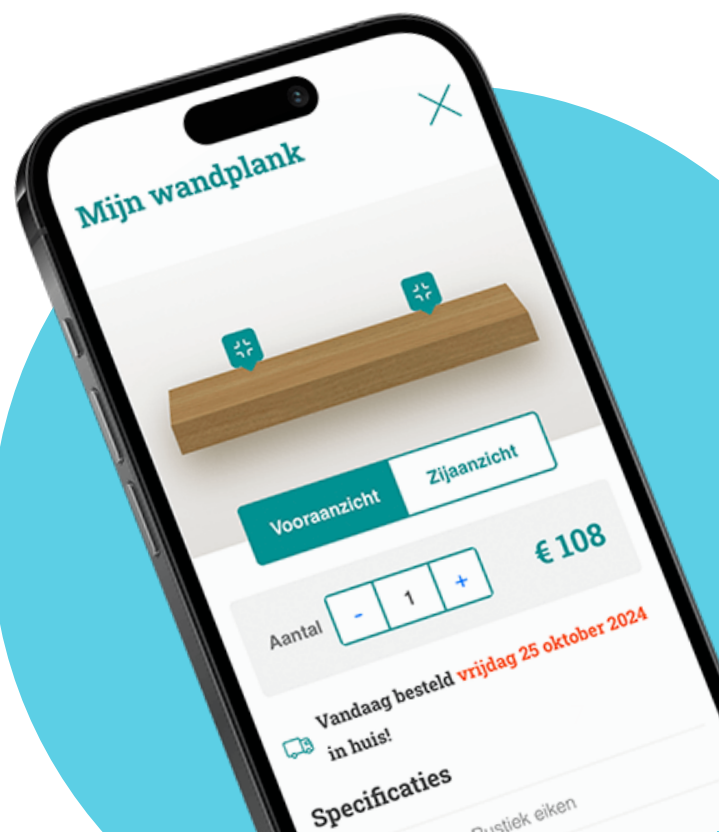
Voor zowel de klant als het bedrijf kan een configurator tijd besparen. Doordat de klant zelf de producten samenstelt, zonder afhankelijk te zijn van de hulp van een medewerker. Zo heb je als bedrijf minder personeel nodig die de klant te woord staan. Dit maakt het een stuk efficiënter, want je bespaart tijd en kosten.

Doordat de klant zelf het product samenstelt, hoef je dat als bedrijf niet meer te doen en hoeft de salesafdeling minder tijd te besteden aan het opvolgen van leads die nog in de oriëntatiefase zitten. De klant kan zelf het product of een offerte genereren.

Minder administratie en meer geautomatiseerde processen

Minder administratie en meer geautomatiseerde processen. Doordat de klant zelf de producten samenstelt in de configurator is er sprake van een geautomatiseerd proces. Zonder tussenkomst van een medewerker van een bedrijf is het mogelijk om een product samen te stellen die voldoet aan alle wensen van de klant, bovendien zit er in een goede configurator ook een prijsopgave verwerkt. Waardoor de klant direct weet hoeveel het samengestelde product zal gaan kosten.

Dit scheelt je als bedrijf veel administratieve werkzaamheden, je hoeft niet samen met de klant een product samen te stellen en hier uitleg bij te geven. Het maken van een offerte is in de meeste gevallen ook niet meer nodig en zorgt daardoor voor minder administratieve werkzaamheden.



Beter inzicht in klant

De configurator geeft meer inzicht in het klantgedrag. Enerzijds door de output te bestuderen kun je zien welke keuzes gemaakt zijn door de klanten en anderzijds geeft de data van de configurator ook inzichten hoe men tot de configuratie is gekomen. Met deze inzichten kun je de configurator verder optimaliseren en uitbreiden. Tip: het bieden van de mogelijkheid voor een live chat is in veel gevallen ook waardevol. Zodat een gebruiker tijdens het zelf configureren een vraag kan stellen indien nodig. Deze vragen geven ook veel inzicht in mogelijke obstakels die de klanten ervaren.

Marketing

Een configurator is een extra unieke selling point voor je onderneming. Deze USP kun je prominent naar voren brengen, door hierop in te zetten met SEO, SEA, social media en nieuwsbrieven. Niet ieder bedrijf beschikt over een configurator, waardoor je je op marketing vlak kunt onderscheiden van de concurrent.

Onderscheidend vermogen

Beschikt jouw onderneming wel over een configurator? Dan kun je je hiermee zeker onderscheiden ten opzichte van jouw concurrent. Prospects starten een oriëntatiefase vaak online en met een configurator bied je de mogelijkheden dat zij zelf al iets uitproberen. Ze kunnen keuzes maken en zien welke prijzen daarbij horen. We zien dat dit waardevol is in zowel de B2C als B2B markten.

Elimineert configuraties die niet mogelijk zijn

Bij complexe producten is niet altijd alles mogelijk. Dit kan een combinatie van specificaties zijn die niet gezamenlijk kunnen functioneren. In een configurator kan in het samenstelproces van de klant zodra een optie wordt aangeklikt, de opties die niet werken met de door hen gekozen optie uitgezet worden. Zo bestelt de klant altijd een juist product en voorkomen we onjuiste combinaties van productspecificaties en foutieve bestellingen.



Visueel voor de klant

Nog een voordeel, is dat de klant direct een visualisatie te zien krijgt van het samengestelde product of dienst. Hierdoor krijgen zij direct een beter beeld van het product en weten ze wat hen te wachten staat. Bovendien kunnen ze eventueel de wensen nog aanpassen in de configurator voordat ze het product of de dienst daadwerkelijk afnemen. Mocht het niet zijn wat ze in gedachte hadden, kunnen ze altijd weer terug in de configurator om aanpassingen door te voeren om zo tot een product of dienst te komen waar ze 100% achter staan.

Cross-selling en upselling vergroot

Cross-selling en upselling vergroot Binnen een configurator kunnen vergelijkbare producten en/of diensten getoond worden. Op deze manier wordt de klant getriggerd om ook andere producten of diensten af te nemen. Ook is het laten zien van aanvullende opties, gerelateerd aan het product laten zien een slimme tactiek om meer omzet te genereren.

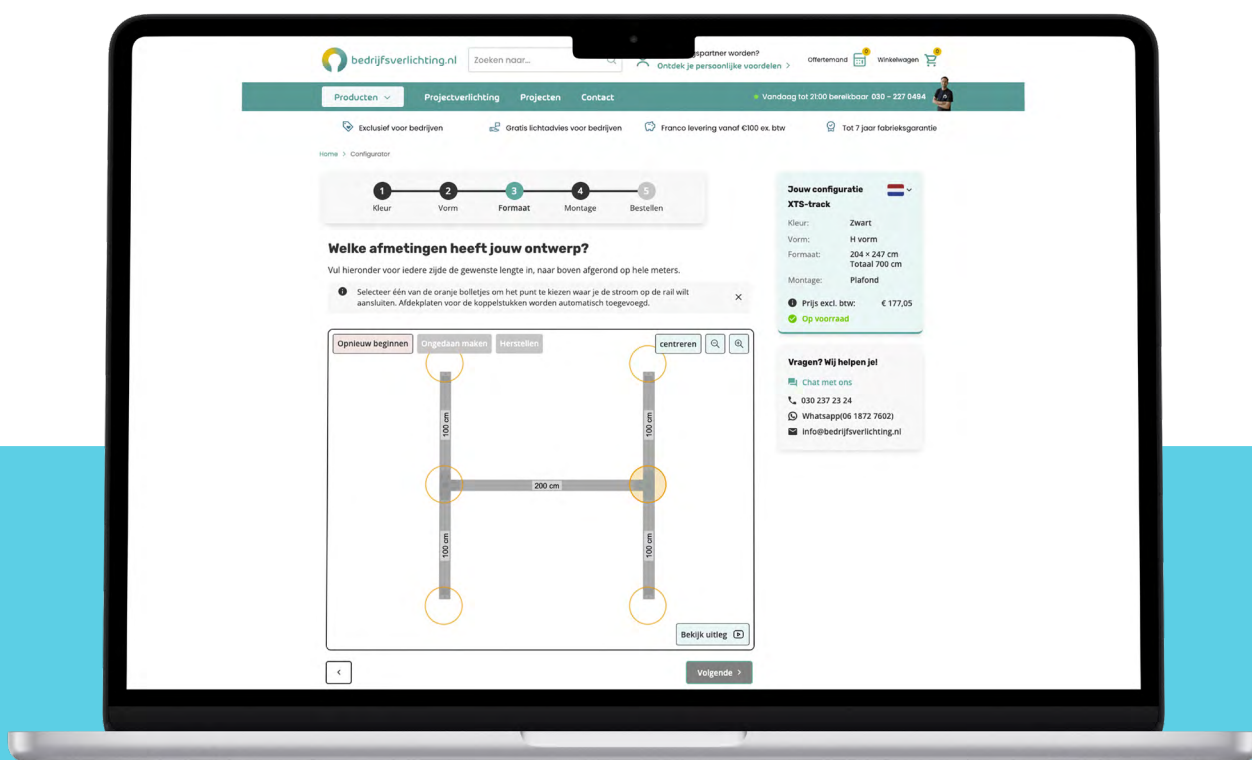
Bevordert de verkoop

Door het aanbieden van een configurator op jouw website maak je het een stuk laagdrempeliger voor de klant. Hij of zij kan direct aan de slag met het samenstellen van een product om te kijken of het wel daadwerkelijk is waar zij naar op zoek zijn. Ook ziet de eindklant meestal direct de kosten en hoeven ze niet eerst contact op te nemen met het bedrijf.

Door als klant eerst zelf op onderzoek uit te gaan naar de producten en de kosten hiervan, is het voor hen gemakkelijker om op een aankoop over te gaan. Zelfs als het om een technisch en complex product of dienst gaat, kan de klant aan de hand van een configurator al heel veel informatie tot zich nemen.

Loyaliteit van de klant

Een goede klantbeleving is van belang om ervoor te zorgen dat klanten loyaal aan het bedrijf blijven. Een goede configurator kan helpen de klantbeleving te bevorderen. Eerdergenoemde voordelen dragen hieraan bij.



Hoe kan ik een configurator als bedrijf effectief toepassen?

Ga eerst altijd na waar jouw klant behoefte aan heeft en wat je als bedrijf wil visualiseren in de configurator. Welke wensen heeft de doelgroep? Is er überhaupt vraag naar een configurator? Hoe pakt de concurrentie het aan met betrekking tot configurators? Bedenk ook van tevoren welk soort configurator passend is bij jouw bedrijf en de aangeboden producten of diensten en toets dit vooraf bij enkele klanten en prospects.

Door eerdergenoemde trends en ontwikkelingen mee te nemen, zorg je er in ieder geval voor dat de configurator voldoet aan hedendaagse eisen en wensen. Waarbij gebruiksvriendelijkheid een belangrijke factor speelt.

Ook interne processen, zoals de aansluiting op het productieproces, moeten aangepast worden bij de komst van een configurator. Veel processen kunnen worden geautomatiseerd. Alle orders komen via de configurator binnen als digitaal bestand.

Per toepassing kan het bestandsformaat van de output bepaald worden, bijvoorbeeld een PDF, XML of 3D bestand. De specificaties van het bestand, de output van de configurator, moeten worden afgestemd op het productieproces zodat iedere order automatisch verwerkt kan worden. Dit scheelt veel tijd in de werkvoorbereiding.

Zo heb je minder personeel nodig om een verkoop te laten plaatsvinden. De klant stelt tenslotte, met behulp van de configurator, zelf het product samen zonder een werknemer van het bedrijf nodig te hebben. Door deze interne veranderingen is het van belang om goed met uw personeel te communiceren over de veranderingen die de configurator met zich meebrengt en welke voordelen het biedt.



Stel doelstellingen op. Welke resultaten wil je bereiken met de configurator? Aan de hand van de behoefte van de klant, van jouw bedrijf zelf en je onderzoek naar de markt en concurrent, maak je een helder plan voordat je daadwerkelijk de keuze maakt om een configurator te laten ontwikkelen.

Meestal werk je voor het ontwikkelen van een configurator samen met een partij die hier gespecialiseerd in is. Zorg ervoor dat je altijd een professionele ontwikkelpartij kiest, zodat je zeker bent van een goede configurator, die doet wat jouw klant verwacht en nodig heeft om een product te configureren.

Wanneer je samenwerkt met een professioneel internetbureau, is het van belang om intern een projectteam samen te stellen. Dit projectteam kan verschillende taken managen, input ophalen bij klanten en collega's en advies geven aan het managementteam of zelf besluiten nemen. Dit projectteam is hét aanspreekpunt voor de ontwikkelpartij en werken nauw met elkaar samen.

Een configurator scheelt tijd in de werkvoorbereiding en de aansturing van het productieproces wordt veel efficiënter.

Orange Juice expert op het gebied van configurators

Wanneer je ervoor kiest om een configurator te laten ontwikkelen voor jouw bedrijf, kies dan wel voor een professionele partij met gedegen expertise en ruime ervaring. Bekijk eerder uitgevoerde opdrachten van de desbetreffende partij, zodat je weet wat zij daadwerkelijk kunnen. Goed onderzoek doen naar een partij is van groot belang, je wil tenslotte dat de configurator gemaakt wordt door professionals. In de toekomst wil je niet dat er problemen ontstaan op het gebied van orderproces, schaalbaarheid, uitbreidbaarheid en security.

Bij Orange Juice zijn wij al sinds 2003 gespecialiseerd in het ontwikkelen van configurators en hebben wij al voor veel partijen verschillende soorten configurators mogen ontwikkelen. De realisatie van configurators vraagt vaak om een maatwerk oplossing en dat is onze specialiteit. Van relatief simpele ontwerpmodules tot geavanceerde webapplicaties om een productieproces te automatiseren, voor ons is niets te gek.



Aanpak configurator realisatie bij Orange Juice

Wanneer een bedrijf besluit om met ons een samenwerking aan te gaan voor het ontwikkelen van een configurator, starten we altijd met een werksessie. In deze werksessie gaan wij samen met de klant onderzoeken wat de behoeften en wensen zijn, hierin stemmen we de verwachtingen af. We kijken naar wat het doel en het gewenste resultaat is. Op basis daarvan kijken we welke uitwerking qua configurator gewenst is en hoe deze past in het digitaal landschap bij de opdrachtgever.

De 'waarom' vraag speelt binnen het ontwikkelproces van een configurator altijd een belangrijke rol. Waarom wil de opdrachtgever bepaalde functies in de configurator laten terugkomen en waarom hebben ze bepaalde keuzes gemaakt? Vaak zijn voor de opdrachtgever bepaalde functies logisch, maar komen we in de werksessie tot de conclusie dat sommige functies te gedetailleerd zijn en de meeste

gebruikers die niet gaan gebruiken. Te veel details en uitzonderingen maken een configurator onnodig complex en gaan ten koste van de gebruiksvriendelijkheid. Uiteindelijk bakenen wij samen met de klant het project af, zodat er geen miscommunicatie kan ontstaan gedurende het project. Hoe meer het project ingekaderd wordt, hoe resultaatgerichter er gewerkt kan worden.

Kies altijd voor een betrouwbare en professionele ontwikkelaar met goede referenties. Bekijk hier een aantal door ons ontwikkelde configurators.



Voorbeelden van configurators ontwikkeld door Orange Juice

Orange Juice heeft voor gerenommeerde opdrachtgevers configurators mogen opleveren. Hieronder delen we een selectie van configurators die wij met succes hebben opgeleverd:

ABB (product configurator)

Voor ABB hebben we een geavanceerde online configurator ontwikkeld. Deze configurator geeft installateurs de mogelijkheid om op maat gemaakte groepenkasten samen te stellen die voldoen aan de specifieke energiebehoeften van woningen en tegelijkertijd de veiligheid waarborgen.

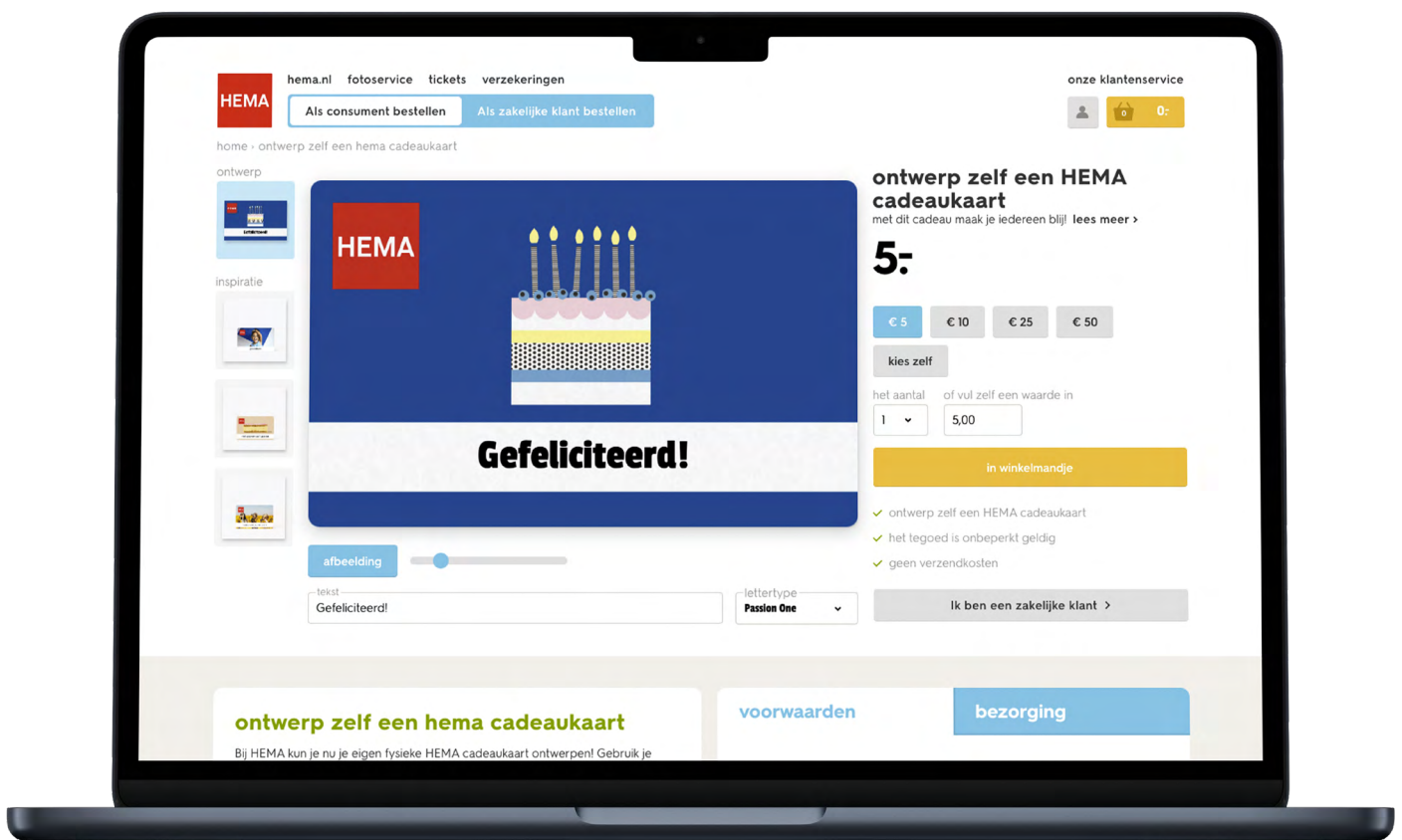
Meer informatie over het [ABB project](#)

HEMA Foto (ontwerp editor)

HEMA Foto (ontwerp editor)

Voor Hema.nl, één van de grootste webwinkels van Nederland, hebben wij een personalisatiemodule mogen ontwikkelen. Voor het personaliseren van fotoproducten hebben wij HEMA Foto ontwikkeld. Eindgebruikers kunnen hierin zelf fotoproducten ontwerpen en bestellen.

Meer informatie over het [HEMA project](#)



voestalpine Track Solutions Netherlands (product configurator)

voestalpine Track Solutions Netherlands (onderdeel van het wereldwijde voestalpine Railway Systems) is de grootste spoorwegleverancier van Nederland. Voor de NRG-las (een belangrijk onderdeel van de treinbeveiliging in het spoor) hebben wij een product configurator ontwikkeld, waarin de gebruiker deze geheel naar wens kan samenstellen.

Meer informatie over het [voestalpine Track Solutions Netherlands project](#)

Ploeg kozijnen (product configurator)

Ploeg kozijnen (product configurator)
Voor Ploeg kozijnen hebben wij in eerste instantie een Umbraco website mogen realiseren en een product configurator voor kozijnen. Inmiddels zijn wij bezig met het ontwikkelen van configurators voor alle andere producten van Ploegkozijnen. Denk aan deuren en dakkappen.

Meer informatie over het [Ploeg kozijnen project](#)

Holmatro (product configurator)

Holmatro is een bedrijf dat gereedschappen voor redding en industriële doeleinden ontwikkeld. Voor de nieuwste redding gereedschappen hebben wij een product configurator gemaakt. De configurator zorgt ervoor dat de klant begeleid wordt tot een set redding producten die passend is bij de gewenste toepassing.

Meer informatie over het [Holmatro project](#)



**Meer weten of ook
een configurator
laten maken?**

Neem contact op met
Remco.

remco@orangejuice.nl
+31 (0)26 327 40 45