

KENNISGIDS

Interactieve productconfigurators in *industriële B2B-sales*

Grote kans dat je offerteproces op mensen draait. Een inkoper stuurt een aanvraag waarin de helft van de specificaties ontbreekt. Je binnendienst mailt terug met drie vragen. Twee dagen later komt het antwoord en dan blijkt de combinatie die de inkoper voor ogen had niet de beste keuze. Een engineer moet zijn projectwerk laten liggen om uit te leggen waarom. Ergens in dat rondje verlies je voor deze deal zomaar een week.

Vermenigvuldig dat met het aantal aanvragen dat een middelgroot maakbedrijf elke maand verwerkt en je kijkt naar een van de duurste processen in je bedrijf. Het levert geen winst op, het slokt vaak je meest technische mensen op en het speelt bij bijna elke order.

Wat is een interactieve productconfigurator?

Een interactieve productconfigurator is een digitale tool op een website of webshop die een inkoper stap voor stap door het selecteren, samenstellen en specificeren van een technisch product leidt. De tool past de technische en commerciële regels van het assortiment direct toe. Zo zijn alleen realistische combinaties te kiezen en volgt meteen een resultaat: een specificatie, een tekening, een indicatieve prijs of een complete offerteaanvraag. In de industriële B2B maakt een configurator van technische documentatie een begeleide workflow waar de inkoper en het salesteam allebei direct mee verder kunnen.

Industriële inkopers in heel Europa verwachten inmiddels dat ze een technisch product zelf kunnen specificeren, op het moment dat het hun uitkomt, zonder op een mail te hoeven wachten. Die verwachting komt uit de consumentenwereld en gaat niet meer weg. Bedrijven die hier op inspelen, halen ongemerkt werk weg bij hun eigen salesdesk, terwijl hun concurrenten nog dezelfde drie vragen per mail beantwoorden.

Waarom verwachten *industriële inkopers* een configurator?

Industriële inkopers verwachten een configurator omdat de specificatiefase naar online is verschoven. Engineers en inkoopspecialisten ronden het grootste deel van hun technische evaluatie af voordat ze een leverancier benaderen. Van de website van die leverancier verwachten ze dat die dat werk ondersteunt.

Drie krachten zitten achter deze verschuiving:

Selfservice is de standaard geworden

Technische inkopers zoeken dingen uit in hun eigen tempo, vaak buiten kantoortijden en regelmatig op hun telefoon of vanuit de fabriekshal. Een website die eerst een e-mailadres vraagt voor een specificatie, valt buiten dat proces.

Complexiteit moet overzichtelijk worden

Modulaire apparatuur, automatiseringssystemen en maatwerk-samenstellingen kennen afhankelijkheden waarin een statische catalogus niet kan voorzien. De inkoper probeert het zelf uit te puzzelen, maakt een fout of haakt af.

AI-zoekmachines belonen gestructureerde productdata

Vraagt een inkoper aan ChatGPT of Google AI Overviews welke leverancier een specifieke configuratie kan leveren, dan putten die systemen uit gestructureerde, machineleesbare productinformatie. Een configurator dwingt je dat soort data te ordenen. Daardoor wordt je assortiment leesbaar voor inkopers én voor AI-tools.

Wat kost het ontbreken van een configurator je maakbedrijf?

Wat het kost om geen configurator op je website te hebben, zie je zelden terug als aparte post. Het zit verstopt in je engineeringuren, je offertedoorlooptijd en de aanvragen die nooit binnenkomen.

Op vier plekken wordt dit zichtbaar:

01 Engineeringtijd die opgaat aan offertes

Elke specificatievraag die bij een engineer belandt, gaat af van de tijd voor ontwikkeling of productieondersteuning. In de meeste technische bedrijven is dit de grootste verborgen kostenpost van het salesproces.

02 Offertedoorlooptijd

Elke verduidelijkingsronde kost dagen. In een markt waar drie leveranciers naast elkaar worden gelegd, verliest de traagste offerte vaak, ongeacht de prijs.

03 Specificatiefouten en herstelwerk

Een onmogelijke combinatie die tot in de order doorglipt, eindigt als retour, ombouw of creditnota. Met de reputatieschade die daarbij hoort.

04 Vraag die je nooit ziet

Een inkoper die om 21:00 uur geen specificatie rond krijgt, zoekt een leverancier die dat wel mogelijk maakt. Die aanvraag komt nooit in je inbox, dus je ziet hem in geen enkel rapport terug.

Reken die getallen door voor je eigen bedrijf voordat je verder leest. De uitkomst valt meestal hoger uit dan verwacht en juist dat getal maakt de rest van deze gids de moeite waard.

Wat levert een productconfigurator op voor *je salesteam*?

Een configurator levert een industrieel salesteam winst op vier meetbare punten op: beter gekwalificeerde aanvragen, sneller begeleid verkopen, nauwkeurigere offertes en kortere salescycli bij maatwerkproducten.

Beter gekwalificeerde aanvragen. Vragen in logische stappen en vaste regels zorgen ervoor dat alleen complete, realiseerbare aanvragen bij sales terechtkomen. Je team stopt met filteren en begint met verkopen.

Begeleid verkopen en heldere gesprekken. Complexe technische keuzes worden opgeknipt in visuele stappen. De inkoper begint het gesprek met begrip van de afwegingen, dus jullie praten direct over de commerciële voorwaarden en slaan de basisspecificaties over.

Nauwkeurigere offertes. Regellogica schrapt de handmatige controlestep waar de meeste fouten ontstaan. De configurator voorkomt onmogelijke selecties, dus achteraf corrigeren is niet meer nodig.

Kortere cycli bij maatwerkproducten. Verkopen waar eerst spreadsheets, schattingen en hulp van engineering bij kwamen kijken, gaan direct door naar een vaste offerte.

Een praktijkvoorbeeld: *MIG Encoders*

BEGE Aandrijftechniek wilde hun MIG flensencoders wereldwijd verkopen zonder salesuitbreiding. De complicatie: twee soorten klanten moesten via één platform bediend worden. Kleinere OEM's en dealers die direct willen bestellen, en grotere accounts die via offertes onderhandelen.

De configurator die we voor hun webshop bouwden, lost dat in één flow op. De inkoper stelt de encoder stap voor stap samen en elke gekozen encoder wordt automatisch gekoppeld aan de bijbehorende SKU, die direct verbonden is met het voorraad- en facturatiesysteem. Kleinere inkopers bestellen online. Grotere accounts komen in een geïntegreerd offertetraject (RFQ) met maatwerkopties en staffelprijzen.

Na de lancering steeg het aantal downloads van 2D- en 3D-tekeningen en datasheets sterk. Dat is het duidelijkste signaal dat inkopers echt aan het configureren waren. Het aantal offerteaanvragen via de RFQ-module nam toe, er kwamen directe online orders binnen en het aantal handmatige stappen binnen het salesteam daalde.

Lees de volledige case: [B2B-webshop en configurator voor MIG Encoders](#)

Wat levert een configurator op voor je potentiële klant?

Voor een technische inkoper neemt een configurator drie frustraties weg: onzekerheid of een configuratie klopt, afhankelijkheid van de kantoortijden van een leverancier en het gedoe van filteren in een catalogus die vanuit de fabrikant is geschreven.

- 1. Realtime visualisatie.** Een 2D- of 3D-weergave laat zien wat elke keuze doet met vorm, pasvorm en prestaties. De inkoper verandert een parameter en ziet direct het gevolg.
- 2. Autonomie.** Engineers en inkoopmanagers willen doorgaan met een project, zonder te moeten wachten. Met goede online begeleiding ronden ze de specificatie en het compliancewerk af wanneer het hun uitkomt.
- 3. Relevantie.** Adaptieve workflows beperken de opties tot wat past bij hun branche, toepassing en randvoorwaarden. Zo krijgen de meest voorkomende specificatiefouten geen kans.

KLANTCASE

Een praktijkvoorbeeld: *Theo Heijmans*

Een configurator hoeft geen 3D-weergave te hebben om zich terug te verdienen. Bij Theo Heijmans Afvalcontainers zat de drempel in het denkwerk: klanten moesten te hard nadenken voordat ze konden bestellen, vooral op hun telefoon.

Voor hun webshop bouwden we een containerkiezer die de keuze in vier stappen oplost. De bezoeker kiest het werkgebied, het soort klus, het afvaltype en de benodigde grootte, en bestelt direct vanaf het laatste scherm. Oriëntatie en conversie gebeuren in één doorlopende flow.

Na de lancering stegen de orders zichtbaar, het sterkst via telefoon. Klanten begonnen in hun reviews het bestelgemak te noemen.

Lees de volledige case: [Webshop en containerkiezer voor Theo Heijmans](#)

Hoe ondersteunt een configurator elke fase van *het industriële inkoopproces*?

Een online productconfigurator voegt in elke fase van de klantreis waarde toe, omdat hij de technische selectie vloeiend overdraagt aan sales en engineering.

FASE KLANTREIS

WAT DE CONFIGURATOR DOET

01

Oriëntatie

Maakt het assortiment verkenbaar, laat zien wat mogelijk is en toont varianten.

02

Afweging

Beperkt de opties, past technische randvoorwaarden toe, controleert compatibiliteit en stelt alternatieven voor.

03

Beslissing

Genereert automatisch een indicatieve prijs en technische documentatie.

04

Overdracht

Draagt de volledige configuratiegeschiedenis en specificatie over aan sales voor advies, maatwerk of onderhandeling.

De overdrachtsfase wordt het vaakst over het hoofd gezien. Belandt een configuratie zonder geschiedenis op het bureau van je verkoper, dan moet sales de redenering van de inkoper reconstrueren. Daarmee gaat het grootste deel van de efficiëntie verloren waarvoor de tool is gebouwd.

Vermeld bij elke prijs die een configurator toont dat het om een indicatie gaat, tenzij die prijs contractueel bindend is. Stem de commerciële voorwaarden af met je eigen sales- en juridische proces voordat een klant ze te zien krijgt.

Welke functies maken een industriële configurator effectief?

Een effectieve industriële configurator combineert zes onderdelen: een regel-engine, visualisatie, prijslogica, CPQ-integratie, correcte productdata en een mobielvriendelijke interface.

CONFIGURATOR CHECKLIST

- ✓ **Regel-engine.** Bewaakt elke technische en commerciële randvoorwaarde, zodat alleen realiseerbare opties te selecteren zijn. Dit onderdeel maakt van een filter een configurator.
- ✓ **2D- en 3D-visualisatie.** Bevestigt keuzes visueel. Dat telt het zwaarst waar afmetingen, pasvorm of montage doorslaggevend zijn.
- ✓ **Prijslogica.** Geeft live prijsindicaties op basis van regels, zodat de inkoper kan inschatten of het binnen budget past voordat er iemand bij betrokken is.
- ✓ **CPQ-integratie.** Verbindt de configuratie op de website met Configure Price Quote-systemen voor documentatie, het opstellen van voorstellen en geautomatiseerde offerte workflows.
- ✓ **Gestructureerde productdata.** Dit onderdeel onderschatten bedrijven. Een configurator is zo betrouwbaar als de SKU's, attributen, afhankelijkheden en documenten erachter. De meeste implementaties die vastlopen, lopen hier vast.
- ✓ **Mobielvriendelijke interface.** Engineers configureren ook op tablets in de werkplaats en op hun telefoon bij de klant of onderweg. Een configurator die alleen op desktop werkt, sluit een flink deel aan gebruikers uit.

Welke producten uit de maakindustrie lenen zich het best voor een configurator?

De producten die het meest baat hebben bij een configurator delen drie kenmerken: modulariteit, technische afhankelijkheden tussen opties en een specificatieproces waar nu nog een mens aan te pas moet komen.

Industriële apparatuur met modulaire opties: inkopers specificeren achtereenvolgens motoren, overbrengingen, besturing en veiligheidsvoorzieningen, waarbij elke keuze de volgende inperkt.

Componenten en samenstellingen op bestelling: engineers kiezen afmetingen, materialen, toleranties en de normen die van toepassing zijn.

Modulaire inrichtings- en installatieoplossingen: inkopers stellen een indeling samen, kiezen specificaties en krijgen direct informatie over capaciteit en prijs.

Grote catalogi met veel opties: procesautomatiseringspanelen, HVAC-configuraties en vergelijkbare assortimenten waar een fout duur uitpakt als die pas laat aan het licht komt.

Past je assortiment in een van deze patronen en loopt je B2B-offerteproces nog via de mail? Dan draag je de kosten die eerder in deze gids zijn beschreven.

Hoe implementeer je *een configurator* zonder je bedrijf te ontregelen?

Een configurator op je website is succesvol als je klein begint en eerst de waarde bewijst voordat je uitbreidt. De zeven stappen hieronder staan in de volgorde waarin ze moeten gebeuren.



CHECKLIST: IMPLEMENTATIE

- 1 Kies één productlijn**
Kies het assortiment met het hoogste offertevolume en de duidelijkste modulariteit. Een bewezen lijn levert meer op dan vier halfbakken lijnen.
- 2 Breng de configuratielogica in kaart**
Leg elke afhankelijkheid, controle en uitzondering vast voordat er iets gebouwd wordt. Hier zit het echte werk. Wie deze stap overslaat, loopt het grootste risico dat het project mislukt.
- 3 Standaardiseer en schoon de productdata op**
SKU's, attributen, prijzen, media en documentatie moeten consistent en actueel zijn. Wijs daar nu al een eigenaar voor aan, nog voor de lancering.
- 4 Breng sales, engineering en IT op één lijn**
Spreek de bedrijfsregels, escalatiepaden en updateprotocollen vroeg af, nu wijzigen nog goedkoop is.

CHECKLIST: IMPLEMENTATIE (VERVOLG)

5 Test onder echte omstandigheden

Simuleer reële klantreizen op desktop en telefoon en test de randgevallen die je engineers al kennen.

6 Koppel aan je systemen

Verbind de configurator met CRM, ERP en marketingautomatisering, zodat configuraties doorstromen zonder dat iemand ze opnieuw hoeft in te voeren.

7 Bouw hem in de website zelf

Een configurator op een los subdomein mist de zichtbaarheid en interne links die inkopers er juist naartoe brengen. De configurator is één onderdeel van een industriële website die als geheel commercieel moet presteren. Dat is een uitdaging, die de moeite waard is om apart te bekijken: [waarom je industriële website geen leads oplevert](#).

Dat laatste punt verdient extra aandacht. De sterkste resultaten ontstaan als de configurator in een website zit die al voor technische inkopers is gebouwd. BEGE zag het aantal aanvragen flink groeien nadat de website en de positionering opnieuw waren opgebouwd rond de manier waarop hun markt echt zoekt. De MIG configurator is op dat fundament gebouwd.

Welke fouten laten industriële configurators mislukken?

Vier fouten verklaren de meeste configurators die onderpresteren: een interface die te veel vraagt, verouderde productdata, ontbrekende systeemintegratie en geen aangewezen eigenaar.

- **Te veel stappen, te veel tekst.** Elk extra scherm kost afgeronde configuraties. Verandert een stap de uitkomst niet, schrap hem dan.
- **Verouderde regels en prijzen.** Een configurator die een ongeldige offerte oplevert, beschadigt het vertrouwen meer dan het niet aanbieden van een configurator.
- **Geen integratie.** Een tool zonder koppeling met CRM en ERP levert data op waar niemand iets mee doet en opvolging die niemand oppakt.
- **Geen eigenaar.** Zonder verantwoordelijke persoon voor regels, prijzen en compatibiliteit, raakt de tool binnen een jaar uit de pas met je bedrijf.

Waar begint *een maakbedrijf* dat een productconfigurator overweegt?

Twee vragen bepalen of je er klaar voor bent:

Is je productdata clean genoeg om regels op te bouwen? Staan SKU's, attributen en afhankelijkheden verspreid over een paar spreadsheets of enkel in het hoofd van één engineer? Dan is dat het eerste project en dat levert op zichzelf al waarde op.

Brengt je industriële website de juiste inkopers naar de configurator? Een configurator is een conversie-instrument. Hij zet bezoekers met een concrete koopintentie om in een hot lead. Zonder dat verkeer is het een goed gebouwde tool die niemand vindt.

Dit is het werk dat Dutch Synergy doet met Conversion Engineering®: technische diepgang vertalen naar een online proces dat commerciële kansen oplevert. We bouwen configurators in conversiegerichte B2B-webshops met FLUX, op industriële websites met IGNITE, ondersteund door industriële marketingcampagnes met ASCEND die de juiste inkopers aantrekken.

Bekijk hoe dat er in de praktijk uit ziet in onze [resultaten in industriële marketing en websites](#), of plan een [strategiegesprek](#). We vertellen je eerlijk of je productaanbod geschikt is.

Veelgestelde vragen over productconfigurators

Wat is een interactieve productconfigurator precies?

Een interactieve productconfigurator is een online tool waarmee een websitebezoeker een complex product stap voor stap specificeert. De technische en commerciële regels van het productaanbod worden daarbij direct toegepast. De tool voorkomt ongeldige combinaties, geeft meteen een resultaat zoals een specificatie of indicatieve prijs en geeft de complete configuratie door aan het salesteam. In de industriële B2B is dit het moment waarop technische documentatie een commercieel gesprek wordt.

Welke producten hebben het meest baat bij een industriële configurator?

De producten die het meest baat hebben bij een industriële configurator delen drie kenmerken: modulariteit, maatwerkopties en technische afhankelijkheden tussen keuzes. In de maakindustrie en industriële B2B zijn de duidelijkste kandidaten samengestelde machinedelen, industriële machines, technische componenten, modulaire inrichtingsoplossingen en lijvige catalogi met veel opties. Assortimenten met een beperkt aantal varianten en zonder afhankelijkheden winnen er weinig mee. Voorbeelden uit verschillende technische assortimenten staan in onze [resultaten in industriële marketing en websites](#).

Hoelang duurt de implementatie van een online productconfigurator?

De implementatie van een online productconfigurator duurt een paar weken tot enkele maanden. De doorlooptijd hangt veel meer af van de staat van je productdata dan van de software. Eén productlijn met correcte, up-to-date en gestructureerde data staat binnen enkele weken live. Een complex internationaal productaanbod met datastandaardisatie, ERP-koppeling en meertalige ondersteuning kost enkele maanden. Het voorbereiden van de data is bijna altijd de langste fase.

Welke data heb je nodig voordat je een industriële productconfigurator bouwt?

Voordat je een industriële productconfigurator bouwt, heb je gevalideerde technische productdata nodig, configuratieregels en afhankelijkheden, keuzematrices, prijslogica, technische pdf's en gestructureerde attributenlijsten. Alles gestandaardiseerd en actueel. Behandel dit als het eerste opleverpunt van het project. Bedrijven die dat doen, hebben sneller een werkende configurator, omdat de meeste implementaties juist op het datawerk vastlopen.

Moet een configurator selfservice zijn of ondersteund door sales?

In de meeste industriële situaties is een hybride vorm ideaal: de inkoper configureert zelfstandig en geeft het daarna door aan een sales engineer voor controle, maatwerk of onderhandeling. MIG Encoders bedient beide routes vanuit één platform, met direct bestellen voor kleinere OEM's en dealers en een geïntegreerd offertetraject voor grotere accounts. Lees hoe dat werkt in de [case over de webshop en configurator van MIG Encoders](#).

Met welke systemen moet een configurator gekoppeld zijn?

Een industriële productconfigurator hoort minimaal gekoppeld te zijn aan CRM, ERP en CPQ, aangevuld met marketingautomatisering zodra campagnes verkeer naar de tool sturen. Het doel van die koppelingen: een configuratie die op je website wordt afgerond, komt in je offerte- en productiesystemen terecht zonder dat iemand hem overtuigt. Productdata die aan het ERP gekoppeld is, is een van de [websitetools die veranderen hoe maakbedrijven online verkopen](#).

Helpt een productconfigurator bij zichtbaarheid in AI-zoekmachines?

Een productconfigurator helpt indirect bij zichtbaarheid in AI-zoekmachines, en meer dan de meeste bedrijven verwachten. Wie een configurator bouwt, moet de productdata structureren in consistente attributen, afhankelijkheden en specificaties. Precies die vorm van informatie kunnen AI-zoeksystemen lezen en citeren. Daardoor verschijnt je assortiment eerder als een inkoper een antwoordmachine vraagt wie een specifieke configuratie kan leveren. Meer daarover lees je in [meer leads uit ChatGPT halen](#).

Klaar voor *digitale groei*?

Plan een strategiegesprek en we vertellen je eerlijk of je productaanbod geschikt is.

Plan een strategiegesprek →

dutchsynergy.com/contact