

# Digitaal én dichtbij

**Bestaande bouw verduurzamen, energie-neutrale nieuwbouw, een gezond binnenklimaat in álle scholen: de Bouwagenda stelt ambitieuze doelen, terwijl de installatiesector kampt met een tekort aan goed opgeleide vakmensen. “Dat tekort kunnen wij niet oplossen, maar we kunnen onze klanten wel helpen om efficiënter te werken.”**



Jan Ferwerda

## THEMA'S

Systeemintegratie

Digitalisering

Bouwagenda

Duurzaamheid

Customer journey

**A**an het woord is Jan Ferwerda, CEO van Technische Unie, de grootste technische groothandel van Nederland. “Het duurzaam verbouwen van Nederland staat hoog op de Nederlandse Bouwagenda. De zon schijnt in de installatiebranche, maar niemand heeft tijd om ervan te genieten. Daarom zijn wij continu bezig met het ontwikkelen van diensten waarmee we de installatiebranche ontzorgen.” Om precies te weten op welke momenten installateurs behoefte hebben aan ondersteuning bracht Technische Unie hun customer journey in kaart. Jan Ferwerda: “We zijn doorlopend in gesprek met klanten en combineren die kwalitatieve gegevens met cijfers uit onze data-analyses. En wat blijkt? *One size fits none!* Daarom investeren we per klantsegment in passende oplossingen.”

### SYSTEEMINTEGRATIE

Veel van die oplossingen zijn digitaal. “Daarmee sluiten we ook aan op de Bouwagenda”, aldus Jan Ferwerda. “Het bouwproces moet slimmer. Digitalisering en informatisering moeten beter worden

benut. Met onze slimme webshop, handige apps, gemakkelijke BIM-plug-in en betrouwbare System-2-Systemkoppelingen zorgen we ervoor dat onze klanten sneller en doelmatiger kunnen werken.” Voor het tot stand brengen van zo'n koppeling komt een specialist van de groothandel langs. “Dat directe contact is heel belangrijk voor ons”, vervolgt Jan Ferwerda. “Cijfers vertellen een heleboel, maar niet wat onze klanten van ons verwachten of waar ze in de dagelijkse praktijk tegenaan lopen.”

### WERKGEMAK

Technische Unie neemt de rol van efficiënte ketenregisseur op zich en wil haar klanten maximaal ontzorgen. Tijdens het in kaart brengen van de customer journey van een

storingsmonteur bleek bijvoorbeeld dat er in veel cv-ruimtes geen wifi-sigitaal is. Jan Ferwerda: “Het is essentieel dat deze monteurs op hun werkplek kunnen beschikken over storingsinformatie. Daarom ontwikkelden we de CV Hulp-app, waarmee de monteur ook offline de storingscodes van alle mogelijke cv-ketels kan opzoeken. Door slimme digitale toepassingen in te zetten zorgen we ervoor dat de installateur meer tijd heeft voor zijn corebusiness, voor zijn vakmanschap. Als het makkelijker kan, dan zorgen wij ervoor dat we het makkelijker maken!”

### VERBINDEN

Technische Unie wil haar klanten in een zo vroeg mogelijk stadium van de customer journey ondersteuning bieden. Jan Ferwerda: “Omdat we écht weten wat er speelt, bieden we oplossingen die er écht toe doen. Duurzame en slimme oplossingen die het bouwproces efficiënter maken, die de keten versterken en waarmee onze klanten tijd krijgen om te genieten van de zon die schijnt in de branche.” •



Lees en deel  
online

**‘Als het makkelijker kan, dan zorgen wij ervoor dat we het makkelijker maken!’**