

Technische Unie

Thema's

Technische groothandel

Installatiegroothandel

System2system

Inspiratiecentrum Duurzaamheid



Jan Ferwerda

“Digitale ontwikkelingen veranderen het gedrag en de verwachtingen van onze klanten en dus veranderen wij ook”, aldus Jan Ferwerda, CEO van Technische Unie. “We schuiven op naar een digital enterprise en nemen de klant als uitgangspunt voor het inrichten van onze organisatie.”

‘Ook een digital enterprise staat of valt met de mensen die er werken!’

Digitaal én persoonlijk

“Het gedrag en de verwachtingen van onze klanten worden in belangrijke mate beïnvloed door onlinetailervaringen. Wat je voor 23.59 uur bestelt, heb je de volgende dag in huis en bij sommige webshops kun je je bestelling zelfs realtime volgen. B2C bepaalt de standaard”, aldus Ferwerda. “Ook onze klanten willen na werktijd een bestelling bij ons kunnen plaatsen die we de volgende werkdag leveren, dus hebben we dat gerealiseerd.”

Data en doelgroepen

Om klanten beter te leren kennen, beter te begrijpen en hun gedrag te kunnen voorspellen, monitort en registreert Technische Unie continu het online doen en laten van haar website- en webshopbezoekers. Ferwerda: “We gebruiken datagedreven technieken om klantkennis en -inzicht te vergaren. Daarmee verbeteren en personaliseren we onze digitale marketingcampagnes, verhogen we onze conversie en ondersteunen we onze offlineverkoop met onlinedata.”

Technische Unie heeft een aantal doelgroepen gedefinieerd, die stuk voor stuk hun eigen wensen, kennisniveau en verwachtingen hebben. “De informatie die we verzamelen gebruiken we om onze klanten een zo persoonlijk mogelijke ervaring te bieden”, zegt Ferwerda. “Waarom zou je een loodgieter met een eenmanszaak 2,5 miljoen producten voorschotelen, terwijl je weet dat hij maximaal 1700 verschillende SKU's op jaarbasis inkoopt?”

Digitaliseren en inspireren

Bij Technische Unie wordt meer dan 65% van de omzet online gegenereerd. Een van de ontwikkelingen die hier een bijdrage aan levert is systeemintegratie. Technische Unie biedt haar klanten de mogelijkheid om hun digitale processen aan de systemen van Technische Unie te koppelen. Door de totstandbrenging van een system2system-koppeling kunnen grote besparingen gerealiseerd worden op loonkosten, faalkosten en opslagruimte. “Steeds meer klanten integreren hun ERP-softwarepakket met het systeem van Technische Unie”,

aldus Ferwerda. “Door het aanbieden van end-to-end-systeem-integratieoplossingen, handige plug-ins en relevante apps vergroten we de efficiëntie en de productiviteit van onze klanten en creëren we bovendien een *customer lock-in*. Zo veranderen we zélf het gedrag van onze klant.” Offline speelt Technische Unie een belangrijke rol in het ontsluiten van kennis en het inspireren van bouw- en installatieprofessionals. Op alle verkoopkantoren werken specialisten op het gebied van licht, industrie en duurzaamheid, die klanten met raad en daad terzijde staan. Technische Unie beschikt over een eigen opleidingscentrum in Maarssen, waar klanten verschillende praktische trainingen en cursussen kunnen volgen. Op 1 november 2017 opende Technische Unie het Inspiratiecentrum Duurzaamheid in Zwolle. Dit kennis- en belevingscentrum biedt bezoekers een overzicht van oplossingen voor het verduurzamen van gebouwen. Ferwerda: “De rol die we offline hebben in het beschikbaar stellen van kennis en inspiratie willen we ook online beter gaan invullen. We willen een digitale omgeving creëren waar we informatie, kennis en inzichten met onze klanten kunnen delen. Dat is goed voor onze klanten, voor onze leveranciers en dus ook voor ons.”

Transformeren en organiseren

De organisatiestructuur van Technische Unie is de laatste jaren aan grote veranderingen onderhevig. Om de organisatie wendbaarder te maken en klantgerichter te kunnen opereren is een transformatie ingezet van een generieke – vanuit regio's aangestuurde – organisatie naar een organisatie die de verschillende klantsegmenten als belangrijkste uitgangspunt neemt. “De markt verandert razendsnel en het is voor ons essentieel om direct in te kunnen springen op die veranderingen”, benadrukt Ferwerda. “Dat vraagt van ons dat we met een frisse blik blijven kijken naar onze interne processen en naar hoe we met onze ketenpartners samenwerken. Alleen wanneer we onze eigen processen helder voor ogen hebben en wanneer we met onze partners werken aan een gezamenlijk ketendoel kunnen we de turbulente markt bijbenen.”

Die transformatie vraagt het nodige van de medewerkers. “Willen we als organisatie wendbaar zijn, dan moeten we ervoor zorgen dat onze mensen met het bedrijf mee willen en kunnen veranderen”, stelt Ferwerda. “Dat doen we enerzijds door onze werving en selectie hier goed op af te stemmen en anderzijds door de ontwikkeling van highperformanceteams centraal te stellen. Deze teams zijn belangrijk omdat er bijna geen werkzaamheden meer voorkomen die volledig op zichzelf staan. Het uitvoeren van complexe taken vraagt om een goede afstemming, dus moeten onze medewerkers deskundig, flexibel, betrokken en proactief zijn. Onze mensen maken de organisatie wendbaar en daadkrachtig en zorgen ervoor dat we dag in, dag uit vooroplopen in het toevoegen van waarde. Ook een digital enterprise staat of valt met de mensen die er werken!”

