

**Technische Unie, groothandel in technische oplossingen voor installatie en industrie, voltooit na vijf jaar haar digitale transformatie. Ingrijpende wijzigingen in organisatie, processen en invoering van nieuwe IT-systemen doen het bedrijf goed; er is nu meer klantfocus, kwaliteit, duurzaamheid en productiviteit.**

I

Is Technische Unie nu waar het wil zijn; is de transformatie volbracht? Titus Melchior, Senior Vice President Finance & Controlling: "Het is bijna af, maar de laatste loodjes wegen zwaar. De nieuwe software doet niet precies wat men gewend was in ons oude systeem. Er zijn nog wat laatste organisatorische en technische uitdagingen die niet allemaal tegelijk zijn opgelost. En daarbij: een transformatie gaat over de volle breedte en raakt zowel klanten als toeleveranciers."

Vice President IT Paul Huijnen nuanceert: "Het goede nieuws is dat 95% van de transformatie wel klaar is, al blijven er uitdagingen over. Door de transformatie kan Technische Unie haar dienstverlening, zoals nachtleveringen en 1-uursdiensten, sneller en beter op de wensen van de klant afstemmen. Dit alles willen we zo duurzaam mogelijk doen met in toenemende mate het gebruik van elektrische vrachtwagens, bestelauto's en fietsen voor vervoer. Door de nieuwe systemen kan Technische Unie op de wensen van de klant afgestemd maatwerk voor elkaar krijgen en inspelen op toekomstige ontwikkelingen."

### Voordelen

De in 2017 ingezette transformatie heeft inmiddels diverse verbeteringen gebracht. Huijnen: "De invoering van het systeemondersteunde end-to-end-procesdenken heeft ertoe geleid dat het matchingspercentage van de inkoopfactuur tot boven de 90% is gestegen. Door de inkoopcontracten, de masterdata en het inkoopproces te stroomlijnen worden de inkomende facturen bijna allemaal automatisch verwerkt. De overblijvende facturen nemen we handmatig onder de loep, omdat de factuur bijvoorbeeld niet klopt met de verwachtingen. We zijn er nog niet, maar het is een grote stap vooruit."

Melchior vult aan: "We zien duidelijk dat de kwaliteit van onze interne processen verbetert, dat de productiviteit stijgt en dat het klantcontact op een hoger plan wordt gebracht. Daartoe hebben we wel eerst onze strategie verduidelijkt en helderder gemaakt wie de verschillende klantgroepen zijn en hoe de dienstverlening daarop wordt aangepast."

Huijnen: "Een andere belangrijke stap was het rationaliseren en structureren van onze prijssyste-



Paul Huijnen

Titus Melchior

**Toekomstvast  
na digitale  
transformatie**





DX300 2023

124

matiek. Onze prijsstellingen zijn voor de klant nu transparanter en completer. Hiermee wordt voor veel meer producten een prijs afgesproken met klanten, waardoor ze niet meer op een prijs hoeven te wachten.” Dit is belangrijk voor klanten die in grote meerderheid (70%) inmiddels digitaal bestellen, een efficiënte luxe voor de installatiewereld. De overige 30% van de klanten bestelt via mail, balie-verkoop of telefonisch contact (met echte medewerkers, geen chatrobot). Heel fijn voor Melchior en Huijnen, want

het persoonlijke contact blijft binnen hun sector van groot belang.

### Configureren in plaats van programmeren

Significant voordeel van het nieuwe systeem is de grotere flexibiliteit die het de bedrijfsvoering biedt. Huijnen: “We zijn nu in staat om sneller op marktfragen en veranderende omstandigheden in te spelen. In ons oude, zelfontwikkelde, systeem kwamen we terecht in een spaghetti van programmerregels en waren we zes maanden bezig om extra functionaliteiten te bouwen. Neem de verduurzaming. Daardoor groeit de vraag naar volumieuze warmtepompen en zonnepanelen. Dit leidt tot uitdagingen in de logistieke planning. Door configuratie in

het nieuwe systeem kan deze stroom in een apart distributiekanaal worden afgebogen, waardoor deze niet meer tot verstoringen in de gangbare kanalen leidt. Door te configureren in plaats van te programmeren kunnen veranderingen en extra functionaliteiten snel worden doorgevoerd. Een grote stap voorwaarts in de flexibiliteit van ons hele bedrijf. Verder gaat Technische Unie profiteren van de verbeteringen die de softwareleveranciers doorvoeren op basis van ervaringen bij andere klanten.”

De voordelen van de digitale transformatie bij Technische Unie laten ook klanten en toeleveranciers niet onberoerd. Zij waarderen het bedrijf met een toppositie in de DX300-ranking voor de sector bouw- en installatiebedrijven en bouwtoeleveranciers, en onderliggend met hoge scores in de deelcategorieën strategie, klant, technologie en organisatie. Een mooie opsteker, zeker met klantfocus in gedachte. Huijnen weet echter dat Technische Unie niet op haar lauweren kan rusten. “Wij hebben in ons portfolio producten van verschillende leveranciers die bij de eindgebruiker idealiter gekoppeld zijn. Door dit in onze productdata vast te leggen, is de verkooporganisatie geholpen. Ook hier geldt weer: een sneller en beter advies naar onze klanten. En dáár gaan we voor.”

‘Een sneller en beter advies naar onze klanten: dáár gaan we voor’

