

Fitter voor *nu en straks*

OM OOK IN DE TOEKOMST EEN SLIM EN DUURZAAM NEDERLAND MOGELIJK TE MAKEN, STARTTE TECHNISCHE UNIE IN 2017 HAAR DIGITALE EN BUSINESS-TRANSFORMATIE. DE TRANSITIE IS VOLTOOID MET ALS BELANGRIJKSTE RESULTATEN: PROCESVERBETERINGEN, FLEXIBILISERING VAN DE BEDRIJFS-VOERING ÉN MEER AANDACHT VOOR DE NET PROMOTER SCORE (NPS).

“Door de interne focus van de afgelopen vijf jaar hebben we onze klanten niet altijd de aandacht kunnen geven die ze verdienen”, stelt CEO Jan Ferwerda. “Nu de transitie is afgerond, we een toekomstbestendig applicatielandschap hebben en alle end-to-endprocessen systeemondersteunend ingeregeld zijn, richten we onze blik meer naar buiten en gaan we de klantreis optimaliseren. We focussen op de mensen voor wie we dit hebben gedaan: onze klanten die dag in, dag uit Nederland mooier, slimmer en duurzamer maken.”

Commerciële slagkracht

“We hebben een intensieve periode achter de rug met veel merkbare wijzigingen voor onze klanten én voor onze medewerkers”, licht Jan toe. “Verreweg de grootste organisatieverandering is de hergroepering van onze verkooporganisatie in clusters. Klantcentraal hebben we dat genoemd. Door onze 28 verkoopkantoren met elkaar te verbinden, vergroten we onze zichtbaarheid en commerciële slagkracht op contactniveau én op inhoud. Telefonie is ▶



‘Onze moderne organisatie blaast het Technische Unie-gevoel nieuw leven in’

gekoppeld aan crm, customer care aan technische support. Ondersteuning bij artikelkeuze, systeem- en projectvoorstellen en leverbetrouwbaarheid zijn essentieel om de snelheid van de huidige technische modernisering bij te houden. Natuurlijk moeten onze klanten wennen aan deze digitale aanpak. De vertrouwde contactpersoon staat er niet meer alleen voor, dus kan de klant ook iemand anders aan de telefoon krijgen. Dankzij de digitale koppelingen zijn nu alle medewerkers op de hoogte van de meest up-to-date klantinformatie; een inhaalslag die zorgt voor nieuwe energie in de relatie met onze klanten.”

Change and run

De transformatie is stapsgewijs uitgevoerd. “Omdat de overgang veel van onze medewerkers en middelen zou vragen, hebben we deze gestructureerd en gefaseerd aangepakt”, weet Jan. “Naast het doorvoeren van veranderingen (change) moest de business gewoon blijven draaien (run). Stapsgewijs, per proces, in meerdere (deel)projecten. We startten met de implementatie van het Warehouse Management System in onze 3 distributiecentra, 19 overslagpunten en 37 verkooppunten, migreerden naar SAP en sloten af met het inrichten van Orderfulfilment. Het oude systeem hing aan elkaar van tooltjes en programmeerregels. Dankzij de digitale transformatie kunnen we nu sneller nieuwe functionaliteiten bouwen. Configureren in plaats van programmeren maakt onze bedrijfsvoering flexibeler, zodat we sneller

op marktvragen kunnen reageren en beter in staat zijn om in te spelen op veranderende wensen, processen en omstandigheden. Goed voor onze klanten én voor onze leveranciers.”

Volop in ontwikkeling blijven

“Hoeveel de transitie ook van ons vroeg, we zijn altijd volop in ontwikkeling gebleven”, vervolgt Jan. “Zo openden we de afgelopen vijf jaar maar liefst drie Inspiratiecentra: Duurzaamheid in Zwolle, Smart Industry in Eindhoven en Smart Building in Utrecht. In Zwolle ontdekken bezoekers alles over laadpalen, warmtepompen, pv-panelen en energiezuinige verlichting. In Eindhoven maken onze klanten en relaties kennis met innovaties voor slimme, duurzame fabrieken, zoals cobots en digital twins. Naast vaste opstellingen staat er een innovatiewand die de meest moderne ontwikkelingen laat zien. Smart Building toont de mogelijkheden van datacom op het gebied van klimaat, verlichting, beveiliging, energie en processen. De bezoeker ervaart hoe slimme techniek ervoor zorgt dat gebouwen zich aanpassen aan de situatie en gebruiker. Slimme techniek in de meest brede zin van het woord. Elektrotechniek, klimaat-techniek en sanitair optimaal met elkaar verbinden: daar staat Technische Unie voor.”

Dynamische sector

“Kortom, alles wat we de afgelopen vijf jaar hebben neergezet levert veel voordelen op, maar veroorzaakte ook onrust”, vat Jan samen. “We leren de mogelijkheden van onze nieuwe systemen beter kennen en raken er steeds vertrouwd mee. Met dit nieuwe potentieel zetten onze medewerkers alles op alles om klanten nu en in de toekomst het bekende Technische Unie-gevoel te geven. De verbeterpunten die klanten ons aanreiken – goede bereikbaarheid, betere product-, markt- en klantkennis en proactiever handelen – pakken we stap voor stap op. Het komende halfjaar ronden we de transformatie af, lossen we de kinderziekten in ons nieuwe systeem op en lanceren we een nieuwe zoekmachine. Tijdens het op orde krijgen van de basis halen we onze relaties aan, blijven we onze klanten inspireren en blazen we vanuit onze moderne organisatie het Technische Unie-gevoel nieuw leven in. Mogelijk maken, dat is waar het om gaat.” ◀



DEEL ONLINE

