

### Technische dienstverlening cruciaal bij energietransitie

Gedurende de afgelopen tientallen jaren hebben veel ondernemers zich weten te ontwikkelen van “loodgietersbedrijf” of “elektrotechnisch bedrijf” tot totaalinstallateur. Als gevolg van de energietransitie en de ontwikkelingen in de markt willen klanten betaalbare oplossingen. Waardoor installatiebedrijven zich moeten ontwikkelen tot technische dienstverleners.

In dit artikel geven wij aan hoe door beter samen te ondernemen bedrijven bedreigingen kunnen omzetten in kansen. Voor geïnteresseerden hebben we zelfs een concreet stappenplan.



Nieuwsgierig? Lees dan verder.

#### Transities dwingen tot omdenken.

Transities zijn een reeks grote innovaties, die tot abrupte technische verbeteringen als organisatorische veranderingen leiden. Geen wonder dus dat iedereen een beetje in de war raakt als de oude zekerheden wegvallen en de toekomst nog ongewis (b)lijkt.

Kijken we naar de installatietechniek dan springen de volgende punten in het oog.

1. De overheden proberen een klimaatbeleid te ontwikkelen met de focus op 2030 en zelfs op 2050.
2. Grotere bedrijven trekken de technologische ontwikkelingen met een eigen dynamiek.
3. Klanten worden bewuster en zoeken naar betaalbare maatwerk oplossingen. Dit vraagt wel om een professioneel ontwerp.
4. Samen met de klanten zullen installatiebedrijven en producenten professioneel moeten samenwerken om de gewenste oplossingen te ontwerpen.
5. Voor producenten is het hierbij een grote uitdaging om meer vraaggestuurd te denken en te werken. Vanwege hun klantcontacten zitten de installatiebedrijven hierbij in een cruciale strategische positie.
6. De meeste klanten hebben eveneens een ondernemende instelling. Zij willen graag met u als ondernemer samenwerken om tot de gewenste oplossing te komen. Dit sluit ook mooi aan bij uw ondernemende medewerkers die zich verder willen ontplooiën.

#### Een nieuwe rol voor de installateur.

Momenteel werkt de installatieketen inderdaad sterk aanbodgericht. Dit betekent dat de ontwikkelde producten door de toeleveranciers in de markt worden gezet waarbij installatiebedrijven zorgdragen voor de installatie, onderhoud en service.

Als gevolg van een bewustere vraag uit de markt komen de installateurs in een soort spagaat terecht. Aan de ene kant pushen toeleveranciers als vanouds hun

nieuwe producten en systemen. Klanten willen echter betaalbare en goed functionerende totaaloplossingen en zien installatiebedrijven als hun eerste aanspreekpunt.



Hier liggen kansen voor de technische dienstverlener. De concrete vraag is hoe de technische componenten en deelsystemen samengebracht worden tot een gewenste oplossing voor de klant. Voor een installatiebedrijf gelden hierbij de volgende aandachtspunten.

1. Het betalen voor een ontwerp c.q. advies is niet gebruikelijk bij de huidige werkwijze. Maar net zoals bij een medische behandeling vraagt een professionele behandeling om een professionele diagnose. Niemand zou anders willen, toch?
2. Voor veel klanten zijn nieuwe technische ontwikkelingen `een ver van mijn bed show`. Waar men het meeste oog voor heeft is een goed en eerlijk verhaal over het nut en de zin van een mogelijke nieuwe oplossing. Opdrachtgevers en klanten denken vaak in termen van aanschafkosten. Exploitatiekosten en opbrengsten als gevolg van de toepassing vragen om een eenvoudige en begrijpelijke toelichting.
3. De klant- of gebruikswaarde is een nieuwe term die in de toekomst steeds belangrijker wordt. Denk hierbij aan punten als functionele toepasbaarheid, comfort van de bediening, gezondheid, zekerheid, veiligheid, design/uitstraling en maatschappelijk nut. Het is verstandig deze punten in een ontwerpplan op te nemen en te bespreken met de klant. Het geeft tevens aan waarom een goed ontwerp noodzakelijk is.
4. Het ontwerpen van oplossingen is meer dan het maken van een calculatie/offerte en een werkplan. Het vraagt om vertaling van de gewenste gebruikswaarde in een goede oplossing. Dit hoeft niet perse een technische oplossing te zijn. Een bekend voorbeeld is inmiddels dat een optimale isolatie en ventilatie de eerste aanpak is voor alle soorten energiezuinige verwarmingssystemen van woningen en gebouwen.
5. Het ontwerpen van oplossingen vraagt om een multidisciplinaire aanpak. Dit betekent dat samenwerking met de juiste partners op het juiste tijdstip essentieel is.

Kortom, het ontwerpen en implementeren van duurzame oplossingen vraagt om een andere werkwijze waarbij samen met klanten het traject van ontwerpen, realiseren en gebruiken wordt doorlopen.

Als technisch dienstverlener krijgt men hiermee een uitgelezen kans om een duurzame relatie met de klanten op te bouwen.

De essenties van de ontwikkeling van installateur naar technisch dienstverlener zijn hieronder schematisch weergegeven.

Typering	Installatiebedrijf	Technisch dienstverlener
Directie	Technische focus	Klantgerichte focus
Doel	Eigen bedrijfsresultaat	Win-win verhouding
Strategie	Aanbieder van capaciteit (uren) en apparaten	Aanbieder van oplossingen Ketsamenwerking
Verkoop	Projecten en karweien	Oplossingen (van ontwerp tot service)
Management	Projectgericht	Procesgericht
Primaire proces	Installatie en onderhoud	Engineering, ontwerp, installatie, onderhoud, service en customer support
Werkcultuur	Doen	Samen denken en doen
Medewerkers	Uitvoeringsgericht	Ondernemend en oplossingsgericht

## Samen duurzame oplossingen maken.

Om tot een meer vraaggestuurde werkwijze te komen dienen alle partijen in de gehele keten nog nauwgezet samen te werken. Het nevenstaande plaatje spreekt voor zich en geeft de kernpunten aan.

Vraaggestuurde installatieketen in beeld voor duurzame oplossingen

- 
1. Producenten zullen producten moeten ontwikkelen waar klanten hun voordeel mee kunnen behalen. De behoefte van de klant is dus een belangrijk kompas.
  2. Technische dienstverleners zullen samen met de producenten duurzame projecten moeten acquireren en ontwerpen. Hierbij gelden de wensen op het gebied van TCO en gebruikswaarde als uitgangspunt.
  3. Om de rol van technisch dienstverlener uit te proberen is het slim om dit in een aparte (kleine) entiteit te doen. Op deze wijze krijgen de betrokken ondernemende medewerkers de ruimte om de nieuwe kansen op de nieuwe manier op te pakken. Zorg er wel voor dat de medewerkers van de nieuwe entiteit over voldoende kennis en middelen beschikken om dat te doen waar de klant om vraagt.
  4. Voorlopers hebben inmiddels al begrepen dat er commercieel veel verandert. In plaats van het verkopen van apparaten en werkuren gaat het nu om het leveren van functionele oplossingen met nieuwe verdienmodellen. Ontwerpen dienen te worden betaald c.q. te worden terugverdiend en het systeem wordt pas volledig betaald na een juiste oplevering. Onderhoud/service en customersupport zijn langdurige bronnen van inkomsten.
  5. Ketenintegraal en klantgericht werken vraagt om nieuwe vaardigheden en gedrag. Met als trefwoorden klantgericht leiderschap, samen ondernemen, professioneel project management, intern ondernemerschap en zakelijk benul.

## Samen klantgericht ondernemen.



Het (onafhankelijk) platform Samen Ondernemen heeft dankzij de resultaten van een landelijk innovatieproject een stappenplan ontwikkeld dat inspeelt op de transitie van totaalinstallateur naar technisch dienstverlener. Hiermee kan systematisch gewerkt worden aan de verbetering van uw organisatie.

Ook is een praktische leidraad 'samen klantgericht ontwerpen beschikbaar'. Vooral het samen oppakken van de ontwerpfunctie en customer support binnen de keten zijn hierbij doeltreffend speerpunten.

Neem bij vragen contact met ons op (website [www.samenondernemen.nl](http://www.samenondernemen.nl)).

=====