

De werkplek van: Marco / André / Herman / Martijn Team klantoplossingen



Wie: Marco Borhem / Herman Kruis / André van den Heuvel / Martijn Groeneveld

Functie: Team klantoplossingen

Bedrijf: Ipco

Bijdrage: Werken samen om oplossingen te bieden voor klanten

Bijzonderheid: Hebben ieder specialistische kennis, maar proberen dat te bundelen

Ik rijd Dordrecht binnen, industrieterrein op, wil parkeren en zie Marco al lopen met een doos met artikelen. Ik let niet meer op en heb niet in de gaten dat ik tegen het hek aanrij en een deuk veroorzaak in de neus van mijn auto. Marco heeft nog een scherpe grap in de aanbieding, maar ik loop stil mee naar binnen, tijd voor koffie.....

Vandaag ben ik bij IPCO, leverancier van producten voor het onderhouden, repareren, reinigen, uitbreiden, testen en aanleggen van pijpleidingen. Ik loop door het magazijn, door de trainingsruimtes en de reparatie werkplaats. Vooral in het magazijn is het druk. Meerdere mensen zijn bezig met het orderpicken van artikelen, het afsnijden en gereed maken van krimpmoffen en het verzendgereed maken van de orders. De sfeer is goed, net zoals de muziek die uit de luidsprekers komt.

“De vier collega’s vertellen niet alleen wat zij specifiek doen, maar leggen uit hoe het team samenwerkt om klanten een oplossing te bieden”

Ik tref hier ook de vier medewerkers die vandaag geïnterviewd worden: Marco, Herman, André en Martijn. Er is een klein overleg gaande over iets wat ik niet helemaal kan verstaan. Vandaag is mijn aanpak iets anders dan gebruikelijk. De vier heren wilden niet alleen vertellen over wat zij specifiek doen in de keten, maar ook uitleggen hoe zij als team samenwerken om klanten een oplossing te bieden.

Met een bak koffie gaan we zitten. Marco, jij bent verkoper buitendienst voor de waterbedrijven, specialist voor de aanboorsets én het vaste aanspreekpunt en de regisseur van een oplossing als de klant een probleem heeft. Hoe pak jij een aanvraag op? “Wij hebben een aantal standaard vragen, vooral gericht op het gebruiksdoel, waarmee we al snel een aanboorset kunnen samenstellen dat specifiek voldoet aan de behoefte van de klant. Als er een vraag komt over een product wat geen aanboortoestel

is, dan ga ik als aanspreekpunt voor de klant naar mijn collega's. Bijvoorbeeld in het geval van een vraag over afdichting ga ik naar mijn collega Herman Kruis".

Herman, jouw functie is verkoper buitendienst voor onder andere afdichtingen en je bent het vaste aanspreekpunt voor handelaren in Nederland en België. Zit er een verschil tussen hoe jij werkt met een handelaar en hoe Marco werkt met een waterbedrijf? "Dat is een heel groot verschil. Het zijn niet alleen andere bedrijven die anders werken, maar het type klantcontact is ook zeker anders. De waterbedrijven komen met een uitvraag en Marco probeert een goed advies te geven of heeft een product dat voldoet aan de uitvraag. Ik ontvang vanuit onze leveranciers informatie over een nieuw product die onze wederhandelaren nog niet kennen en dus nog geen vraag naar hebben. Ik heb daarom de rol om het product te introduceren en te kijken in hoeverre het kansrijk is voor deze partijen om het in hun assortiment op te nemen. Marco werkt voor een deel vraag gestuurd, ik probeer de vraag juist te creëren". En wat als jullie zelf een idee hebben voor een nieuw product waar eventueel vraag naar is? "Dan schakel ik bijvoorbeeld André van den Heuvel in".

"Marco werkt vraaggestuurd, ik probeer de vraag juist te creëren"

Vertel André, jij bent van innovatie en productontwikkeling en een vast aanspreekpunt voor de gas netbeheerders. Jij zit aan het begin én het einde van het proces: van marktvraag naar product én van product naar de gebruiker. Hoe kom jij erachter dat er behoefte is aan een nieuw product of een verbetering? Komt die vraag van klanten, van collega's, of zie jij het zelf? "Ik krijg veel informatie en vragen voor nieuwe oplossingen van medewerkers van aannemers en de netbeheerders. Zij ervaren praktische problemen, maar hebben ook vaak al een idee voor een praktische oplossing".

Vanaf het moment dat er een vraag uit de markt ontstaat tot aan de verkoop van een werkend product: hoe lang duurt dat en wat zijn in jouw ogen de kritieke momenten daartussen? "Dat kan binnen drie maanden. Het is belangrijk dat een bepaalde oplossing prioriteit krijgt en wij tijd en middelen in kunnen zetten. Sinds enige tijd werken we eerst een idee uit en printen we deze. Hierdoor kunnen we een 3D model snel in handen krijgen. Het is namelijk heel fijn om te "voelen" hoe een product gaat worden en om deze ook bij een klant te kunnen laten zien en te toetsen of onze oplossing past bij wat hij in gedachten had".

Het implementeren van de nieuwe producten en het geven van trainingen over het gebruik hiervan hoort bij jouw taak, maar is echt iets anders dan het ontwikkelen van het product. Hoe schakel jij jezelf om als er een implementatietraject start? André glimlacht: "Het scheelt natuurlijk dat ik alles van het product weet, dus dat geeft mij heel veel comfort. Ik kan alles vertellen over het product en alle vragen

"Ik heb geen moeite om tussen ontwikkeling en implementatie te schakelen, dat is hetzelfde proces"

die aan mij gesteld worden beantwoorden. Ik heb er daarom geen moeite mee om te schakelen tussen de ontwikkeling en de implementatie. In mijn ogen is dat hetzelfde proces".

Dag Martijn Groeneveld, ik heb begrepen dat jouw specialiteit ligt in de corrosiebescherming en de technische ondersteuning in jullie buitendienst. Corrosiebescherming is iets wat je niet ziet als het goed gaat, hoe leg jij de waarde ervan uit aan iemand die er in het veld niet mee bezig is? "Het is inderdaad zo dat naast de mensen die onze producten bestellen en verwerken er weinig mensen zijn die weten hoe belangrijk het beschermen van de lasverbinding is door deze in te pakken. Stalen leidingen zijn door het medium wat er doorgaat vaak de meer kritieke leidingen voor de omgeving en hoewel de kans klein is dat er iets met een leiding gebeurt, kan het gevolg van een calamiteit wel heel groot zijn. Daarom is de corrosiebescherming essentieel en moeten we een kwaliteitsproduct leveren die de bestellende klant wel op waarde kan waarderen".

Als we later door het magazijn lopen word ik door André naar een nieuw product getrokken. Het lijkt op een verstelbare lasklem voor PE buizen tot een diameter van waarschijnlijk 63 mm. "Kijk, hier had ik het net over!", zegt hij. "Van aanvraag, idee, 3d model naar prototype, in hele korte tijd". Het ziet er heel mooi uit, maar wel voor maar één buisdiameter. Ik vraag: En de andere diameters dan? Tim, technisch specialist en betrokken bij de ontwikkeling zegt trots: "Hierin passen gewoon al onze diameterschalen die in de gereedschapskoffers zitten die onze klanten al hebben. Het gaat gebruikt worden bij PB warmteleidingen en we hebben in het ontwerp rekening gehouden met de buitenmantel van de geïsoleerde leiding".

*"Kijk, hier had ik het net over!
In hele korte tijd van aanvraag,
idee, 3d model naar prototype"*

Ze hebben een enthousiast team daar. Met een deuk in de auto en heel wat kennis erbij rij ik weer weg...