

Leverancier watertechniek doet mee in project

Concept Perrot en Aquaco gericht op ontzorgen hovenier, ook na aanleg



Hans Kamphuis

Producten voor de aanleg van vijvers of beregeningssystemen zijn te koop. Ontwerp, installatie en nazorg ook. Aquaco en Perrot vormen hiervoor een uitstekend team. Dit is voor directeur Hans Kamphuis reden om de twee firma's volledig in elkaar te laten opgaan.

Auteur: Bart Mullink

Hans Kamphuis van Aquaco weet dat hoveniers van vele markten thuis zijn. Alles wat met tuinen of ander groen te maken heeft, is hun expertise. Hoveniers verstaan hun vak goed en weten waar ze hulp kunnen krijgen.

De meeste hoveniers besteden het aanleggen en beheren van technische installaties het liefst uit aan een specialist, meent Kamphuis. Aquaco bedient al lange tijd vooral grote, landelijk opererende hoveniersbedrijven met watertechniek. Naast producten nemen die klanten vaak aanvullende diensten af, zoals (technisch) ontwerpaanleg, beheer en onderhoud. 'Het werk van Aquaco bestaat voor circa 20 procent uit de levering van artikelen en voor 80 procent uit de uitvoering van projecten.'

Efficiënt

Bij de technische groothandel Perrot, die ook veel kleinere hoveniers als klant heeft, gaat het er heel anders aan toe. 'Bij Perrot liggen de verhoudingen precies andersom. Het accent lag veel meer op verkoop.' Toch deden beide bedrijven in principe voor een groot deel hetzelfde en dan is het efficiënter om ze onder één dak samen te brengen. Dit was de reden voor de verhuizing naar de nieuwe centrale vestiging in Ede, twee jaar geleden. Perrot bleef hiermee in de eigen regio. Voor Aquaco, dat afkomstig

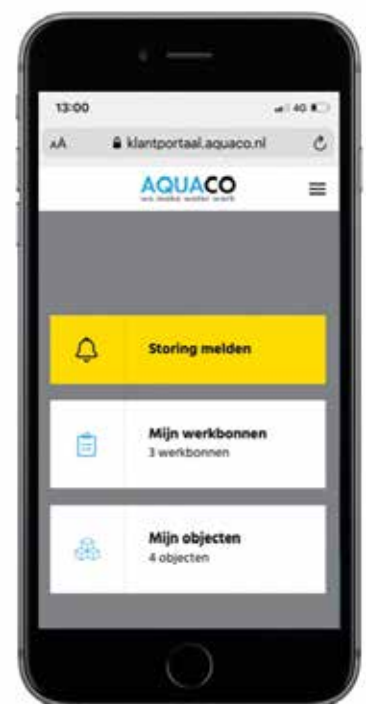
is uit het Gelderse Elst, is Ede ook een goede keus, verklaart Kamphuis. 'Het ligt centraal in Nederland, al maakt het voor het projectenbedrijf veel minder uit waar we zitten.'

De integratie van de twee bedrijven was dus in eerste instantie een efficiëntieslag: het scheelt werk, personeel en voorraad. 'En veel kilometers tussen Elst en Ede', voegt Kamphuis daaraan toe. Perrot en Aquaco zijn nu een eenheid. Feitelijk is het zelfs één bedrijf geworden. 'De twee aparte twee bv's hebben we samengevoegd tot Aquaco bv. Perrot blijven we gebruiken als handelsnaam. De reden hiervoor is dat dit van oudsher een bekende naam is in het gebied rondom Ede.'

Vooruitzicht

Wat Aquaco vooral rond Ede voor veelal kleinere hoveniers aanbiedt, zou het in heel Nederland wel willen verkopen. 'We verschillen als groothandel van andere aanbieders. Een hovenier kan bij ons ook de benodigde installaties voor een vijver aanschaffen. Maar desgewenst bieden we meer. Onze mensen kunnen een technisch ontwerp maken, en als de klant dat wil, verzorgen we tevens de aanleg of delen daarvan. Daarna zijn we beschikbaar voor het onderhoud. De hovenier kan zelf kiezen wat hij aan ons wil overlaten.'

Aquaco moet met diverse diensten voor hoveniers op het gebied van watertechniek een *one-stop-shop* worden, aldus Kamphuis. Perrot is het loket waar ze terecht kunnen voor de benodigde materialen en het bijbehorende advies. Aquaco zorgt voor de service en het onderhoud.



Versie van het klantenportaal op de mobiele telefoon.

‘Het is van belang voor een hovenier om zaken te doen met een partij die nakomt wat is beloofd. Zeker de particuliere opdrachtgever kijkt voor het resultaat vooral naar de hovenier. Als iets niet goed gaat, straalt dat af op diens bedrijf. ‘Door de samenvoeging van onze bedrijven denken we niet alleen grote landelijk werkende hoveniers, maar ook de lokale hoveniers in heel Nederland van dienst te kunnen zijn bij hun watertechnische projecten.’

Rechtstreeks

Logisch dus dat tuinbezitters bij hoveniers aankloppen als hun installaties onderhoud of reparaties nodig hebben. ‘In zo’n geval kan die hovenier ons benaderen. We doen met een aantal hoveniers jaarlijks projecten. Sommige blijven daarna beschikbaar voor taken, andere gaan er na de aanleg tussenuit. Die kunnen onderhoud en reparaties dan met een gerust hart aan ons overlaten.’ Alles op dit gebied is bespreekbaar. ‘Hun klanten kunnen desgewenst ook rechtstreeks bij ons komen voor service, zonder tussenkomst van de hovenier.’

Voor Aquaco maakt het in feite niet uit. In beide gevallen komen de meldingen in het digitale systeem terecht, waarin alle geïnstalleerde objecten worden opgenomen. Zowel de hovenier als zijn klant kunnen daarin online hun installatie volgen, zien welk onderhoud wanneer nodig is en doorgeven als er een storing is. ‘Dat hoeft niet tijdens kantooruren, maar kan op elk moment.’ Klanten kunnen inloggen en krijgen dan alle relevante beheerinformatie

‘Vanwege de bekendheid in de regio blijven we Perrot gebruiken als handelsnaam’

te zien. Verder is er een optie beschikbaar om installaties online te bedienen. Bijvoorbeeld voor het aan- of uitzetten van een fontein.

Betrouwbaarheid

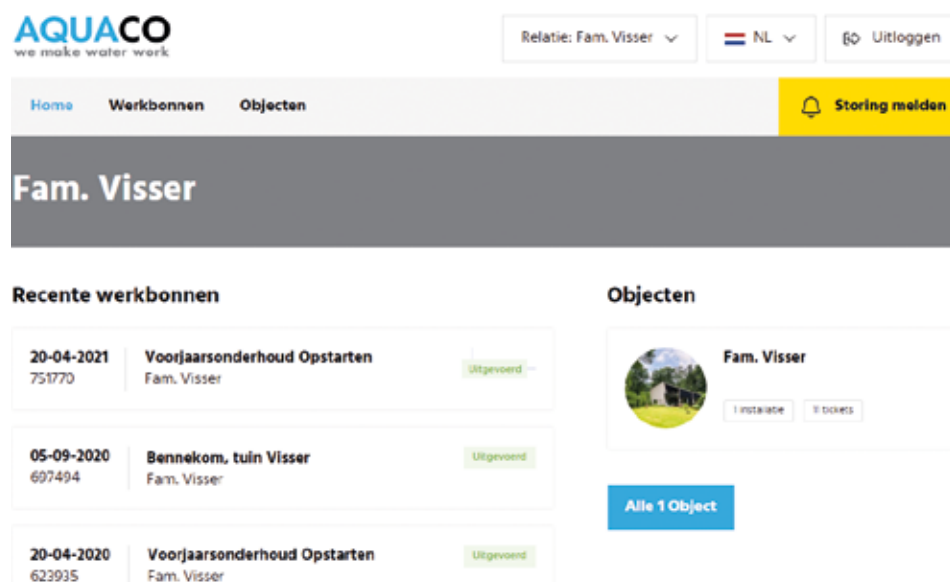
Een belangrijk voordeel van een digitale melding is volgens hem de grotere betrouwbaarheid. ‘Er ontstaat minder ruis tussen de klant en de monteur die het probleem gaat oplossen.’ Zeker als er veel telefoontjes tegelijk binnenkomen, kan het gebeuren dat een telefonische boodschap niet goed overkomt. Digitaal krijgt de monteur altijd door wat de klant heeft gemeld. ‘Als de klant dan een foto uploadt, hebben we een duidelijk beeld van het probleem. Wij plannen het werk direct in, de klant krijgt een voorstel van ons en als die akkoord gaat, kan de monteur aan de slag. De werkbonnen en de factuur worden vervolgens ook in het systeem gezet.’

Kamphuis is ervan overtuigd dat deze manier van werken de toekomst heeft en streeft ernaar de online dienstverlening verder uit te bouwen. ‘Medio volgend jaar hopen we een service-agenda toe te kunnen voegen. We zijn nu bezig met het ontwikkelen daarvan. Een klant kan

in die agenda zien wanneer de monteur tijd heeft en kan zelf een tijdstip voor reparaties en onderhoud.’

Of het contact rechtstreeks of via de hovenier verloopt, mag voor het resultaat niet uitmaken, benadrukt hij. ‘Het is onze taak om de uitvoering efficiënt te organiseren. Hoveniers en particuliere klanten hebben er terecht geen boodschap aan dat we op één dag soms wel een paar honderd serviceverzoeken moeten verwerken. ‘Ze willen alleen maar dat hun storing wordt opgelost.’

‘Door de mogelijkheid storingen digitaal te melden ontstaat minder ruis tussen klant en monteur’



Onderhoud online in beeld.



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!