

“Dealers belangrijker dan ooit”

20-09-2016 09:34



The image shows a woman with red hair looking down at a smartphone. Overlaid on the image is a yellow house icon with a central dot. Dashed lines connect this central dot to seven circular icons: a house with a bell, a tablet, a hand touching a screen, a smartphone with a speech bubble, a fire alarm, a door lock, and a fire flame. In the top left corner, there is a purple rectangle containing the 'Yale smart Living' logo, where 'Yale' is in a yellow circle and 'smart Living' is in white text.

The smarter way to protect your home.

“Binnen Assa Abloy hebben we veel geacquireerd en meermaals gereorganiseerd. Dat is volstrekt logisch en nodig binnen een bedrijf als het onze. Het zorgt er wel voor dat we soms een beetje meer naar binnen keken dan naar buiten”, zegt Ward. Die situatie is nu achter de rug, vertelt hij. De klant komt centraal te staan, de markt is verdeeld in overzichtelijke segmenten en de fabrikant trekt naar voren in het bouwproces met een specification team. Ward ziet een belangrijkere rol voor partners in de handel, heeft de merkenstrategie aangescherpt en wil drempels wegnemen. “Easy to do business with”, moet het worden volgens Ward.

Samen met handel

“Met het specification team willen we ons verzekeren van projecten en borgen dat onze producten in het bestek komen. Daarom zitten we met een team van specialisten, liefst zo vroeg mogelijk in het proces, aan tafel bij de opdrachtgever en zijn architect. Met alle expertise die we hebben.” Gaat Assa Abloy daar de handel dan voorbij? “Integendeel”, zegt Ward. “In de meeste gevallen sluiten we samen de deal en rollen we hem samen uit voor de eindklant. Op het vlak van de supply chain vervullen handelspartners sowieso een belangrijkere rol dan ooit. In België loopt die samenwerking echt perfect. Alexandra Quix die die combinatie daar leidt, wordt daarvoor nu ook verantwoordelijk in Nederland.”

Extra aandacht

Als het specification team een project scoort, bepaalt de aard van het project in welk kanaal en bijbehorend team het bij Assa Abloy terechtkomt. Een ziekenhuis verschilt van een school en een woningbouwproject is heel iets anders dan de beveiliging van een serie zendmasten voor een telecombedrijf. De verkoopkanalen zijn IJzerwarengroothandel, Sleutel- en slotenspecialisten, Access Control, Professional End User, OEM en DIY. Dealers van Assa Abloy in de Nederlandse ijzerwarenhandel profiteren sinds kort van extra aandacht van de fabrikant. Drie extra accountmanagers ondersteunen hen, samen met een uitgebreide binnendienst. Zij werken weer nauw samen met het specification team dat versterkt werd met Abe Glazema. De man van de dealers die de ijzerwarenhandel van haver tot gort kent.

Investeren in customer service

Assa Abloy investeert verder stevig in een betere customer service. Negen Cardex carrousels in Apeldoorn verhogen de efficiency van het pickproces enorm, waardoor de fabrikant sneller, ‘in time’ en ‘in full’ kan leveren. In oktober wordt een nieuw ERP-systeem geïmplementeerd. Ward: “Ik weet zeker dat dit de service aan onze klanten sterk gaat verbeteren. Het systeem draait al succesvol in Scandinavië en de UK en is uitgebreid getest. We zetten alles op alles om het vlekkeloos te laten verlopen en hebben allerlei procedures op stapel staan in geval van storingen. Toch kan er best iets fout gaan bij zo’n implementatie. Op voorhand vraag ik onze klanten om hun begrip daarvoor. Ik weet zeker dat het straks de moeite waard is.” Operational excellence heeft sowieso prioriteit bij Assa Abloy, vandaar de versterking van de directie met operations director Danny van der Ster.

Makkelijk zakendoen

De segmentering in kanalen en de investeringen in it, logistiek en operations helpen allemaal om Assa Abloy een gemakkelijke partij te maken om zaken mee te doen. “Easy to do business with”, noemt Ward dat. Daarvoor is het nodig om het productenportfolio te vereenvoudigen. “We hebben nu 38.000 verschillende producten verdeeld over diverse merken. Daar kan niemand meer wijs uit. Daarom gaan we de doublures eruit halen. Dat levert efficiency op en zorgt ervoor dat onze eigen mensen en onze klanten sneller en gemakkelijker het juiste product vinden om hun probleem mee op te lossen.” Eenvoud en transparantie gaat Ward ook brengen in de prijslijst en de kortingsstructuur van Assa Abloy. “Nu hebben we meerdere prijslijsten, dat schept verwarring. Daarom gaan we met beleid en na overleg met onze klanten over op één prijslijst en één kortingsstructuur. Dat geeft onze klanten de zekerheid dat ze altijd de beste prijs betalen en het biedt de mogelijkheid om zelf makkelijk met prijzen te calculeren. Ook voor architecten die nu soms tegen

adviesprijzen aanhikken die geen verband meer houden met de netto prijzen in de markt. Daardoor lijken we soms veel duurder dan we in werkelijkheid zijn.” De goedkoopste hoeft Assa Abloy niet te worden, als de prijzen maar te verantwoorden zijn door de meerwaarde die de producten bieden.

Waardevolle merken

Gemakkelijk, duidelijk en transparant wil Assa Abloy zijn. Ook op het gebied van haar merken. Ward: “We zijn gezegend met sterke wereldwijde merken en met sterke lokale merken. Ieder merk zetten we naar waarde in. Zo blijven we bijvoorbeeld investeren in Nemef in de woningmarkt. Kijk maar naar de nieuwste ontwikkelingen, zoals ENTR en het zelfsluitende slot Nemef 4100 plus. Tegelijkertijd leggen we steeds meer focus op het Assa Abloy-merk. Of het nu gaat om deurdrangers, paniekbalken, deurbeslag, sloten of om cilinders. Dat merk krijgt een full-package aan oplossingen. Niet van vandaag of morgen, maar het gaat beslist gebeuren.” Assa Abloy ziet trouwens goede kansen in de markt voor smart security solutions. Een segment dat sterk in de belangstelling staat en in Scandinavië en Engeland al behoorlijk groeit. In Nederland speelt de fabrikant daar op in met een compleet pakket van Yale Smart Living-producten. “Security is onze expertise, maar dan wel in de breedte. Denk dus aan elektronische sloten, draadloze alarmsystemen en cctv-camera’s, allemaal in connectie met elkaar in één systeem. Yale verdiende daar zijn sporen al mee. Wij zorgen voor connectiviteit met veel andere systemen over en weer. Dat mag je verwachten van de wereldspeler die wij zijn.”

Redactie MIXpress