



CONNXT CASE

Flamco ontwikkelt **Flamconnect Remote Service** op basis van conNXT-platform

De Flamco Group, onderdeel van Aalberts NV, levert naast de bekende drukvaten en installatiematerialen ook totaaloplossingen voor warmte en koeling aan installatiebedrijven, utiliteit en woningbouwcorporaties. Sinds 2017 zet het bedrijf stappen om zichzelf om te vormen van een leverancier van producten naar een partner voor de installatiebranche die heating & cooling-as-a-service levert. Het conNXT-platform vormt hiervoor de technische basis.

'Remote monitoring en remote service hebben Flamco's business model veranderd'

Digitale dienstverlening

Digitalisering maakt nieuwe businessmodellen mogelijk, daarvan is Aalberts NV al lange tijd overtuigd. Niet voor niets heeft Emiel Woestenberg de functietitel Director Digital Products & Connectivity. "De rol is een combinatie van business development en innovation, waarbij ik de vrijheid krijg om te onderzoeken hoe we onze

dienstverlening aan klanten kunnen vormgeven, gebruikmakende van digitale oplossingen", vertelt hij.

In 2017 zette hij met Flamco, een van de dochterbedrijven van Aalberts NV, de eerste stappen in het remote uitlezen van drukvaten in ketelhuizen en het automatisch bijvullen van de installatie. "We begonnen met een heel simpele IoT-toepassing: een sensor bij een drukvat die de druk doorgeeft aan een app op de mobiele telefoon. En daarnaast een oplossing waarmee de installatie bij onvoldoende druk automatisch wordt bijgevuld", vertelt Woestenberg.



Hij kwam er al snel achter dat bij de ontwikkeling van deze oplossing teveel vanuit de techniek was gedacht, en niet vanuit meerwaarde realiseren voor klanten. “Klanten willen namelijk graag weten wat er gebeurt. Dat betekent dat je ook een remote dashboard moet meeleveren waarop ze zien welke installaties wanneer zijn bijgevuld met hoeveel liter. En dat je ervoor moet zorgen dat hierover genotificeerd worden.” Hij ontdekte ook dat de toenmalige partner eigenlijk te klein was voor de schaal waarop Flamco dit wilde gaan inzetten. Een technische Proof of Concept opzetten is immers heel wat anders dan het landelijk uitrollen van een nieuwe dienst.

Visie en realisatiekracht

Flamco ging daarom op zoek naar een nieuwe leverancier en belandde al snel in een woud van mogelijke businesspartners en oplossingen. “Er zijn ontzettend veel partijen die zich op deze markt bewegen, maar slechts heel weinig bedrijven die de te realiseren businesswaarde centraal stellen. Ja, consultancybureaus doen dat, maar dan betaal je handenvol geld aan een adviesrapport en heb je nog geen werkende dienst.”

In dat woud aan aanbieders viel orangeNXT op door de combinatie van technische realisatiekracht en businessvisie. In een ‘20 day challenge’ is een Proof of Value opgezet, waarmee Woestenberg de reactie van klanten kon gaan toetsen. “We hebben één product, een digitale manometer, ontsloten via een gateway en we hebben een dashboard ontwikkeld dat laat zien wat de status en geschiedenis van

die druk in de installatie is. Vanuit dit dashboard kun je vervolgens de benodigde notificaties instellen. Dit hebben we laten zien aan klanten en dat resulteerde direct al in bestellingen”, zegt Woestenberg.

“De grote meerwaarde van dit remote service platform ten opzichte van de app die we eerst hadden, is het dashboard dat de geschiedenis bijhoudt en dat waarschuwt als het vermoeden bestaat op een lekkage. Als een cv-installatie immers vaker moet worden bijgevuld dan je bij normaal gebruik zou verwachten, dan is de kans groot dat er ergens een lekkage zit. Met het orangeNXT-platform kunnen we de servicemonteur een notificatie sturen dat het vat is bijgevuld, maar je moet wel een servicebeurt inplannen om toekomstige storingen te voorkomen. Hierdoor wordt service planbaar.”

Flamconnect Remote Service

Flamco begon klein, maar breidde het aantal toepassingen snel uit. Inmiddels kan bijna ieder product op afstand worden gemonitord en staat de Flamconnect Remote Service prominent op de website als belangrijkste dienst van het bedrijf. Flamco verkoopt deze dienst als een digitale collega die de status van alle Flamco assets in de gaten houdt, het zelf aangeeft als een product onderhoud nodig heeft en de oorzaak van storingen achterhaalt. Woestenberg: “Met deze dienst leveren we onze klanten een enorme efficiencywinst. Servicemonteurs hoeven niet meer in het weekend op te draven om een cv-installatie bij te vullen





of voor een spoedreparatie. Want het bijvullen gebeurt vanzelf en een storing zie je vaak vooraf al aankomen doordat een apparaat zich anders gedraagt. Je kunt dan tijdig onderhoud plegen.” Dit betekent niet alleen voor klanten een nieuwe manier van werken, maar ook voor Flamco zelf. De customer support-afdeling is niet langer alleen reactief bezig, maar ook proactief. Ze waarschuwen klanten als ze zien dat er een probleem is met de installatie. Woestenberg ziet dat deze organisatieverandering veel ingewikkelder is dan het technische deel van de oplossing. “Je hele businessmodel verandert en dat heeft impact op zo ongeveer alle onderdelen van de organisatie. Het is echt een change management-project.”

Denk groot, begin klein

Inmiddels wordt het nieuwe concept ook bij andere onderdelen van de Aalberts Groep ingezet. Zoals bij COMAP, dat producten levert voor in de woningen. Woestenberg: “We kunnen op afstand het elektriciteits-, water- en energieverbruik van appartementen aflezen en deze standen maandelijks doorgeven aan de woningcorporatie.” Hiermee breidt het aanbod zich dus stap voor stap uit. Woestenberg besluit: “We hebben dit traject aangevlogen vanuit de visie ‘denk groot, begin klein’. Dat is een goede aanpak gebleken. We hebben de oplossing stap voor stap uitgebreid en verbeterd en zijn nu op het punt dat ons hele businessmodel is veranderd. We zijn niet langer een leverancier van producten op het gebied van verwarmen en koelen, maar meer en meer leverancier van diensten: heating & cooling-as-a-service.”



“De grote meerwaarde van dit remote service platform ten opzichte van de app die we eerst hadden, is het dashboard dat de geschiedenis bijhoudt en dat waarschuwt als het vermoeden bestaat op een lekkage”

Emiel Woestenberg

Director Digital Products & Connectivity

Meer weten over deze case?



Chris Bosse

Business Development Executive

✉ Chris.bosse@orangenxt.com

☎ [+31\(0\)6 12 97 76 95](tel:+31(0)612977695)