

“Services zijn de basis voor een jarenlange relatie met onze klanten”

Interview met Frank Brouwer van BauWatch, november 2024

BauWatch is vanaf het begin lid van [Garden of Kairos](#). Garden of Kairos is een community van bedrijven en onderwijsinstellingen die samen werken aan de digitale transformatie in de maakindustrie. Ook in de voorlopers van Garden of Kairos, de PLM en EPLM-projecten binnen het Smart Industry Field Lab the Garden, deed BauWatch al mee. PLM is Product Lifecycle Management, het ondersteunen van de hele levenscyclus van producten met de juiste stromen van informatie en data. Bij EPLM, Extended PLM richt de aandacht zich op de hele keten inclusief leveranciers en afnemers.

BauWatch is een echt servicesbedrijf. Het levert diensten voor de beveiliging van o.a. bouwplaatsen, zonneparken, (kritische) infrastructuur en vastgoed. Op veel terreinen zie je de bekende masten van BauWatch staan. Omdat Garden of Kairos de komende tijd extra aandacht wil besteden aan services, vroegen we Frank Brouwer, Group Manager Research and Innovation bij BauWatch om zijn visie en ervaringen met ons te delen.

Om te beginnen, hoe is BauWatch begonnen?

De start van BauWatch (toen nog BouWatch) ligt rond 2008. Door de bankencrisis stagneert de bouw. Het bedrijf Visser Assen levert materieel voor bouwplaatsinrichting, maar de verkoop daarvan stagneert ook. Visser Assen gaat daarom op zoek naar nieuwe verdienmogelijkheden. Er is wel minder behoefte aan bouwmaterieel, maar er zijn nog steeds veel bouwplaatsen waar dit materieel en bouwmaterialen liggen en de kans op diefstal is groot. Er is daarom een commerciële kans voor diensten voor beveiliging van bouwplaatsen.

In diezelfde periode komt mobiel internet op. Die technologie kan gebruikt worden voor beveiliging op locatie. Het bedrijf Figo beheerst die technologie. Visser Assen en Figo slaan de handen ineen. Zo ontstaat BauWatch.

Het ontstaan van BauWatch laat zien dat aanbieden van services een uitstekend businessmodel is om omzet te maken in een stagnerende markt. Ook is het een mooi voorbeeld hoe je nieuwe dienstverlening kunt realiseren door op het juiste moment gebruik te maken van nieuwe technologieën voor nieuwe diensten.

Wat moesten jullie oplossen om te kunnen groeien in services?

BauWatch was bij de start een typisch MKB-bedrijf. We waren goed in de handel. We waren minder goed in service verlenen. We deden uiteraard ons uiterste best, maar in het begin was het houtje-touwtje. Als je gaat groeien in services, merk je dat je je services en je workflow beter moet gaan organiseren en managen. Anders loop je vast in je groei.

We kregen steeds meer klanten, steeds meer bouwplaatsen en steeds meer servicemonteurs. Bouwplaatsen zijn ook nog dynamische omgevingen waar van alles gebeurt. Onze apparatuur wordt daar ook niet altijd even zachtzinnig behandeld. We moesten daarom op zoek naar meer grip op onze services om onze groei te kunnen blijven volhouden.



We merkten ook dat een goede samenwerkingsrelatie met de klant essentieel is als je services wilt verkopen. Dat is anders dan wanneer je producten verkoopt. Bij services doet de klant zelf actief mee in het serviceproces met een actieve rol daarin.

Waarom zijn jullie gaan meedoen aan de EPLM-projecten?

De EPLM-projecten boden ons de mogelijkheden om samen met andere bedrijven te ontdekken hoe we onze services konden verbeteren. Als MKB-bedrijf ontmoetten we binnen deze projecten andere MKB-bedrijven maar ook grote bedrijven zoals Thales en Demcon. Daardoor kregen we de unieke mogelijkheden om ook van die grote bedrijven te leren. Dat kon in een open omgeving, zonder verborgen agenda's en zonder druk. Dat was heel bijzonder en inspirerend.

Wat heb je in het bijzonder ontdekt in deze EPLM-projecten?

In de samenwerking met Thales hebben we vooral het gebruik van de service blueprints ontdekt. Daarmee leg je vast hoe je diensten precies worden uitgevoerd in samenwerking met de klant. Je krijgt zicht op de customer journey, de touchpoints met de klant. Dat was nieuw en verhelderend. Je krijgt inzicht in wat we als bedrijf doen, wat de klant doet, wat de servicemonteurs doen, waar de interactiepunten zijn. Dat maakt het mogelijk om je dienstverlening goed te organiseren, te verbeteren en daarna op te schalen.

In de gesprekken met Demcon ontdekten we hoe zij omgaan met partners, reparaties en verantwoordelijkheden. Ook dat was heel verhelderend.

Interessant was het ook om de gesprekken tussen Demcon en Thales bij te wonen en daarvan te leren, ook al konden we niet alles meteen toepassen.

Hoe zijn jullie na de EPLM-projecten verdergegaan?

Na onze deelname aan de EPLM-projecten zijn we actief verdergegaan met het continu verbeteren van onze dienstverlening. We blijven actief op zoek naar de momenten waarop we interactie met de klant hebben. Ook maken we actief gebruik van de informatie die onze servicemonteurs ons geven over wat er gebeurt in het veld.

Door al deze nieuwe inzichten zijn we succesvol blijven groeien. Dat kan, doordat we onze serviceprocessen nu inzichtelijk en goed georganiseerd hebben. We zijn daardoor nu een internationale organisatie met 600 medewerkers en internationaal actief, van Schotland tot Sevilla.

Wat zijn jullie plannen voor de toekomst?

We willen nog meer gaan doen aan onze communicatie met de klant. Verminderen van valse alarmen is daarbij een belangrijk doel. Bij veel valse alarmen heeft de klant een rol. Als we de klant beter betrekken bij onze dienstverlening, kunnen we die valse alarmen verminderen. We kunnen dan ook beter afstemmen met de klant wat we wel en niet moeten beveiligen. We willen daarmee onze operational excellence in de dienstverlening naar een hoger niveau brengen, en nog intensiever en beter afstemmen op de klant.

Verder onderzoeken we uitbreiding van onze dienstverlening. De basis van onze beveiligingsdiensten is dat we videobeelden hebben van wat er gebeurt op de bouwplaats. Met deze videobeelden kunnen we meer doen dan beveiligen. Zo kunnen we ook gaan helpen met het borgen van o.a. veilig werken.

Tot slot willen we ons eigen product life cycle management verbeteren. We willen de conditie van onze eigen producten en machinerie beter volgen en daarmee ook onze dienstverlening verbeteren.

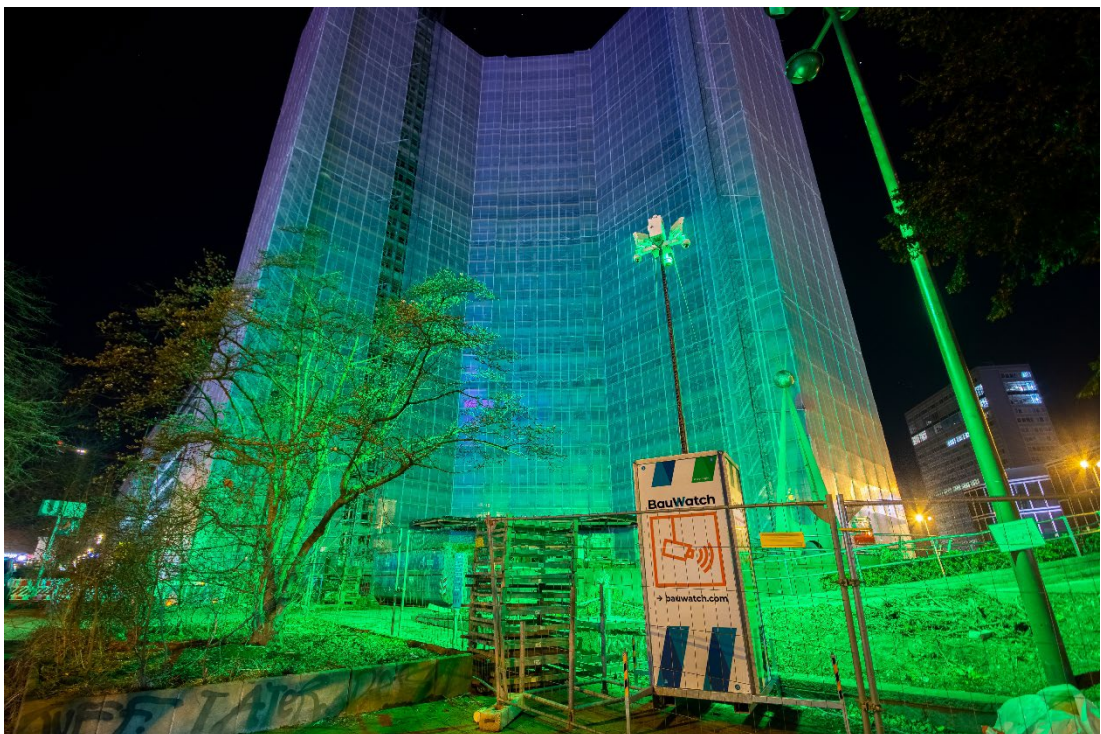
Wat zou je bedrijven adviseren die meer omzet uit services willen realiseren?

Services draaien om een relatie met je klant opbouwen. Als je een goede relatie met je klant opbouwt, wordt dat een relatie voor het leven. Dat wordt ook een relatie die je een levenslange omzet oplevert, ook als het economisch even wat minder gaat.

Realiseer je dat je daarvoor je services inzichtelijk moet hebben, goed moet organiseren. Anders kun je niet groeien.

Als BauWatch hebben we er heel veel aan gehad om samen met andere bedrijven daaraan te werken, van elkaar te leren. Dat laatste kan ik iedereen aanbevelen. Ga niet zelf alleen het wiel uitvinden, maar maak gebruik van de kennis en ervaring van anderen. Communities zoals Garden of Kairos zijn daarvoor een uitstekende omgeving.

Frank, hartelijk dank voor deze interessante inkijk in de wereld van BauWatch!



BauWatch het levert diensten voor de beveiliging van o.a. bouwplaatsen, zonneparken, (kritische) infrastructuur en vastgoed. De masten van BauWatch zijn dan ook op veel plaatsen te zien.