



Verwachting klantgroep Industrie

Januari 2012

1. Inhoud

In dit klantprofiel voor het marktsegment Industrie is omschreven wat deze specifieke klantgroep verwacht van een koeltechnisch installatiebedrijf, wat de trends en ontwikkelingen zijn in deze markt en wat de marktomvang is van dit segment. Met de informatie in dit klantprofiel kunt u uw bedrijfsvoering zo goed mogelijk afstemmen op de specifieke kenmerken van de markt waarin u opereert. Het biedt u inzicht in de markt zodat u kunt vaststellen waar voor uw bedrijf de kansen liggen.

2. Definitie segment

In dit segment heeft koeling te maken met het koelen van producten.

Profiel geïnterviewde partijen

Zuivelfabriek die zich heeft toegelegd op kaasmakerij. Produceert zo'n 40.000 verschillende soorten Hollandse kaas met circa 60 personeelsleden.

Filiaal van vleesverwerker. Legt zich toe op het verwerken van bloed van slachtvee tot grondstoffen voor voedsel, diervoer en farmacie. Circa 1.000.000 liter bloed uit Nederland en aanliggende landen wordt er per week verwerkt.

Bedrijf in vleesverwerking met 450 medewerkers. Verwerkt zon 450 ton per dag, voor met name export (ca. 85%).

3. Algemene ontwikkelingen

3.1 Technologische ontwikkelingen

Bedrijfvoering digitaliseert (bijvoorbeeld: buitendienst werkt met PDA's, orderbonnen worden digitaal gestuurd en verwerkt, GPS systemen voor service en onderhoud, etc.)

3.2 Maatschappelijke ontwikkelingen

Duurzaamheid (energiereductie, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, Duurzaam inkopen door de overheid, etc.), Publiek private initiatieven en puur private initiatieven

3.3 Politieke ontwikkelingen

Subsidies, investering stimulerende mogelijkheden, wetgeving/richtlijnen, etc. (Energie investeringsaftrek EIA, subsidie op warmtepompen?)

3.4 Sociale ontwikkelingen

Balans werk-privé (thuiswerken, ouderschapsverlof, etc.)



4. Specifieke trends en ontwikkelingen

4.1 Klantrelatie

In het segment Industrie zijn er twee ontwikkelingen die effect hebben op de relatie met de installateur.

1. Ondernemingen gebruiken koude voor het realiseren van producten. Met behulp van koude wordt de kwaliteit van een product bevorderd.
2. Efficiëntie wordt steeds belangrijker. Organisaties hebben zich tot doel gesteld kosten te besparen op de interne processen. Aandacht met betrekking tot koude ligt in efficiënt energiegebruik en het organiseren van onderhoud.

De koude-installaties zijn in de basis eenvoudig van aard. Vanuit een koude centrale wordt de koude gedistribueerd naar de verschillende afdelingen. Met behulp van warmtewisselaars wordt de gewenste temperatuur verkregen.

Continuïteit in de beschikbaarheid van koude is uitermate belangrijk. Deels wordt zekerheid ontleend aan de manier waarop de installatie is samengesteld. Het systeem wordt zo ontworpen dat, in geval van calamiteiten, de koude voorziening opgevangen wordt, door gebruik te maken van andere onderdelen van de installatie. Hierdoor wordt de beschikbaarheid van koude gewaarborgd en voortgang van het productieproces zeker gesteld.

De klant is technisch redelijk tot goed onderlegd en zoekt in zijn installateur een kritische meedenker om gezamenlijk de juiste oplossing te realiseren.

De manier waarop de opdrachtgever in de industrie zijn installateur kiest, lijkt gebaseerd te zijn op

- begrip van en inleving in het proces van de klant,
- kritisch meedenken en verrassende oplossingen aandragen en
- betrokken onderhoud plegen.

4.2 Kostprijsbeheersing

Energiebeheer speelt bij alle organisaties een rol. De kosten voor energie nemen toe, waardoor de productiekostprijs stijgt. Het beleid van ondernemingen is gericht op het voorkomen van stijging van deze kostprijs, zonder dat daar toename van de toegevoegde waarde tegenover staat. Daarom zijn organisaties actief op zoek naar mogelijkheden om het energieverbruik te reduceren. Efficiënt omgaan met energie is iets anders dan energie besparen.

4.3 Actieve sturing

Een van de mogelijkheden om efficiënt met energie om te gaan is actieve sturing van de koude-installatie, waarmee de installatie zo aangestuurd wordt dat de geleverde koude afgestemd is op koude vraag. Met behulp van PLC's en software worden gegevens verzameld en verwerkt tot managementinformatie, zodat het systeem efficiënt aangestuurd en ingeregeld wordt. Deze informatie vormt de basis voor het al dan niet nemen van acties. Het management wil in toenemende mate op de hoogte zijn van de energiebehoefte van de productieomgeving.

4.4 Centralisatie

Bedrijven met meerdere vestigingen hebben in de afgelopen jaren het onderhoud steeds vaker geconcentreerd in een van de locaties. Het hoofd van de technische dienst gebruikt het gedistribueerde informatiesysteem om controle te houden over de status van de koude-installaties.

4.5 Beheer op afstand

Wanneer de organisatie over meerdere productielocaties beschikt, die voor reparatie en onderhoud afhankelijk zijn van een centraal punt in de organisatie, komt er vraag naar monitoring en beheer op afstand. Monitoring en beheer op afstand neemt daarom in

belangrijkheid toe. Hoe eerder een storing wordt gedetecteerd, hoe sneller men kan ingrijpen. Dit leidt tot minder afgekeurde producten en verhoogt de output van de productie.

4.6 Wet en regelgeving

Producten die worden gebruikt in de humane en veterinaire voedselketen moeten op de juiste wijze behandeld worden. De overheid heeft hiervoor eisen gesteld, waardoor deze industrietak informatie moet bijhouden van belangrijke parameters in het proces, zodanig dat ieder product herleidbaar is tot zijn bron. Hiervoor worden registratiesystemen ingericht, waarin ook informatie over koeling opgeslagen moet worden.

De eisen ten aanzien van wet en regelgeving, zoals bijvoorbeeld heersende regelgeving hygiëne, NEN 3140(-plus) en VCA++, zijn door opdrachtgevers vastgelegd in inkoopvoorwaarden, bestekken en opdrachtbonnen.

4.7 Duurzaam/MVO

Industriële bedrijven die in de keten nabij de consument opereren of zij die zaken doen met de overheid besteden meer aandacht aan duurzaamheid. Een aantal ondernemingen heeft daar een speciale MVO functionaris voor aangesteld. De MVO functionaris is een lid van de groep beslissers en/of beïnvloedt binnen de organisatie, waar de installateur rekening mee moet houden.

De onderzoeken en adviezen van deze functionaris kunnen leiden tot wijzigingen in de koude-installatie of de besturing daarvan.

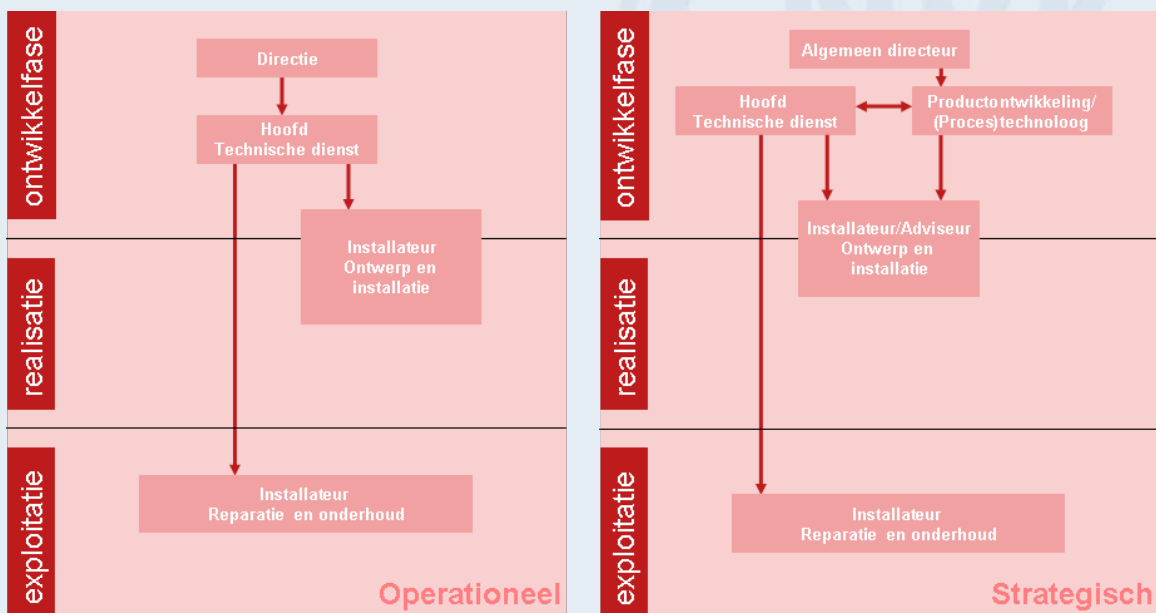
5. Verwachtingen van de klant

De trends laten zich vertalen naar verwachtingen die een afnemer van zijn installateur heeft. De belangrijkste zijn:

1. In het klantsegment industrie verwacht de klant steeds meer maatwerk om tot de hoogst mogelijke productieoutput te komen. Hiervoor is hoge beschikbaarheid van productieapparatuur nodig. Dit vertaalt zich in ontwerpeisen voor de koude-installatie.
2. De opdrachtgever zoekt in zijn installateur een klankbord om ideeën die leven binnen het bedrijf te kunnen bespreken en beslissingen te kunnen motiveren en onderbouwen.
3. Actieve advisering met betrekking tot vernieuwing in wetgeving en technische mogelijkheden wordt als een vanzelfsprekendheid aangenomen en gewaardeerd.
4. Regelmatig contact voor het onderhouden van de relatie (ook zonder de directe aanleiding) ziet de opdrachtgever als belangrijk. De frequentie waarin werkzaamheden moeten worden uitgevoerd aan de installatie blijkt groter te zijn dan menig installateur zich realiseert. In een aantal gevallen worden oplossingen gevonden voor vraagstukken die door gebrek aan contact niet door de installateur worden uitgevoerd.
5. Allround vakbekwaam personeel dat voldoende kennis heeft van materialen, montagetechnieken besturingen, elektrotechniek e.d. om te adviseren en om installatie en onderhoud goed uitvoeren.
6. De opdrachtgever is goed onderlegd in de techniek. Hij zoekt de finesses bij de installateur en verwacht een gesprekspartner op niveau.
7. Ondersteuning in de vertaling van het interne MVO-beleid naar de opbouw, aansturing en monitoring- en beheerfuncties van de koeltechnische installatie.

5.1 Overzicht partijen

Omdat koudetechniek deel uit maakt van het primaire productieproces in de industrie, is specialistische kennis binnen de onderneming noodzakelijk. Naarmate de inkomer of



verantwoordelijke meer kennis heeft van het domein waarover hij moet beslissen, maakt hij minder gebruik van tussenpersonen zoals adviesbureaus. De verantwoordelijke persoon is vaak het hoofd van de technische dienst en heeft ook de contacten met de installateur. De relatie tussen opdrachtgever en installateur heeft een sterk en diepgaand technisch karakter.

5.2 Verwachtingsmatrix

Lange tijd was het zo dat de nadruk lag op een eenvoudige en goed werkende installatie. Door de verandering van de klantvraag, verwacht de klant meer inleving en kennis, zodat de installateur helpt om de verandering in de organisatie mede vorm te geven. Daarvoor moet hij zich een voorstelling kunnen maken van die verandering en heeft hij kennis nodig om dit vorm en invulling te geven. Deze kennis ligt aan de randen van de koeltechniek, zoals warmteterugwinning, reductie van milieubelasting, efficiënt omgaan met energie en grondstoffen.

	Inleving	Arbeid	Kennis	Borging	Reactietijd	Reputatie
Advies	3	1	3	1	3	3
Ontwerp	3	1	3	1	2	3
Installatie	2	2	3	2	2	3
Reparatie & Onderhoud	3	2	3	3	3	2

Waargenomen behoefte groot	Waargenomen behoefte matig	Waargenomen behoefte laag
----------------------------	----------------------------	---------------------------

De installateur wordt de opdracht gegund, indien hij kan voldoen aan een aantal verwachtingen die in het oordeel van de opdrachtgever essentieel zijn. Deze verwachtingen zijn in de verwachtingenmatrix hierboven met groen aangegeven. Deze

groene gebieden geven aan dat de waargenomen behoefte, ofwel het niveau van de gestelde eisen, m.b.t. deze aandachtsgebieden bij de opdrachtgevers hoog is. Hieronder volgt een toelichting op de belangrijkste aandachtsgebieden.

5.3 Inleving

De nadruk van de verwachtingen t.a.v. inleving in het segment industrie ligt niet meer zozeer op de techniek, maar meer op de bedrijfsdoelstellingen, het ondersteunen van de processen en het nakomen van wettelijke kaders.

Dit betekent dat de installateur verstand moet hebben van de processen van de klant en achterliggende verwachtingen ten aanzien van risicobeperking. In een eerste ontmoeting wordt hierop doorgevraagd om de toegevoegde waarde van de partner in te schatten.

Men gaat in principe een samenwerking aan voor de levensduur van de installatie. Ook voor andere, nieuwe investeringen zal de opdrachtgever in eerst instantie zijn bestaande installateur raadplegen. Een goede verstandhouding levert veelal een langdurige relatie op. Maar, verandering van de contactpersoon moet zorgvuldig geschieden. De opvolger moet gelijkwaardig zijn op door de opdrachtgever belangrijke geachte onderwerpen.

Inleving		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Gesprekspartner die kritisch meedenkt	Vertalen van beleid en bedrijfsdoelstellingen naar koude-systeem	Technische bedrijfskunde Procesinnovatie Productinnovatie Processchema's Business Case
Begrip voor veranderende focus onder invloed van MVO	Opdrachtgever vragen naar MVO plannen	Oriëntatie op ISO 14001 Carbon foot print
Actuele kennis van de ontwikkelingen in bedrijfssector en de relatie tot koeltechniek en installaties	Vergaren van (internationale) kennis per industrieel segment Ontwikkelen van concepten om te bespreken met de potentiële opdrachtgevers	Onderkennen en vertalen van een vraag naar meetbare doelen Ontwikkelen van oplossingsconcepten. Toepassen van opgedane kennis in nieuwe concepten Opstellen van innovatieplan. Road-mapping i.s.m. klant
Proactieve benadering door de installateur om informatie uit te wisselen over kansen, mogelijkheden en risico's	Actief klantenbeleid Scenario-ontwikkeling Customer intimacy Risicobeheersing	Marktbewerking methodieken Gebruik van elektronische middelen, zoals CRM Reclame en promotie Verkoop- en relatiemanagement Stakeholder management Samenwerking
Kennis van zijn situatie en oog voor de veranderende vraag	Bijblijven met producten en diensten om in te kunnen spelen op veranderende vraag	Onderkennen en vertalen van een vraag naar meetbare doelen Ontwikkelen van oplossingsconcepten Koppeling van kennis in praktisch toepasbare producten en diensten Opstellen van innovatieplan
Minimale verstoring productieproces tijdens Installatie en onderhoud	Risicobeheersing Samenwerken Proces- en organisatieafstemming Planmatig onderhoud Communicatie	Inschatten gevolgen van werkzaamheden op proces Gezamenlijk inplannen van installatie en preventief onderhoud Noodoplossingen met primaire procesdoel van apparatuur in gedachten Service Level agreements
Nauwe betrokkenheid bij totstandkomings- en realisatie proces	Samenwerking om de beste technische oplossing te vinden die een verbetering/concurrentievoordeel oplevert	Samenwerken Kennis delen Rapportage Communicatie

5.4 Arbeid

Ten aanzien van Arbeid zijn geen noemenswaardige verwachtingen geuit. Er wordt van uit gegaan dat in alle disciplines voldoende mensen met de juiste kwalificaties en certificaten, bijvoorbeeld VCA(++), voor de uitvoering van het werk beschikbaar zijn.

5.5 Kennis

Voor de opdrachtgever in de industrie is de NVKL-installateur een ware partner in het realiseren van een project. Hierbij wordt goed gekeken naar het te realiseren doel. Opdrachtgevers in de industrie definiëren duidelijk de prestaties die zij verwachten van hun nieuwe installatie in alle delen van hun proces. Daarbij verwacht de opdrachtgever dat zijn installateur beschikt over kennis van het productie- en logistieke proces en hem de noodzakelijke informatie verschaft om de beste oplossing te realiseren. De opdrachtgever wil graag samen met zijn installateur overleggen over de beste oplossing. De verschillende opties wil hij zo goed mogelijk afwegen. Bij de keuze is prijs zeker niet het meest belangrijke en doorslaggevende criterium. Wanneer een bepaalde oplossing duurder is, maar beter past, zal men deze zeker overwegen. Meerdere geïnterviewde eindgebruikers geven aan het plezierig te vinden om regelmatig op de hoogte gebracht te worden van ontwikkelingen m.b.t. installaties.

Hierbij gaat het om alle terreinen die van invloed zijn op hun situatie, zoals het verbeteren van processen en wijzigingen in het overheidsbeleid.

Bij het koelen en invriezen van voedsel wordt gekeken naar kwaliteitsbehoud. Hierbij is diepgaande kennis nodig van de invloed van koude op de structuur van de te koelen of in te vriezen producten. Op basis van deze kennis kunnen nieuwe, meer effectieve, installaties en systemen worden ontworpen. De eindgebruiker kan zich hiermee onderscheiden van zijn concurrenten. Up-to-date kennis over de effecten van koude op producten is van strategische waarde voor de klanten van de installateur. Om strategische redenen zal de eindgebruiker trachten de onderdelen die van strategische waarde zijn, veilig te stellen voor gebruik elders in de bedrijfstak.

Opdrachtgevers verwachten bij oplossingen dat er ook met voorzienbare toekomstige ontwikkelingen rekening gehouden wordt. Actieve kennisoverdracht en verwerking van actuele kennis over regelen en sturen op afstand, systemen ter ondersteuning van product herleidbaarheid en duurzame energie-efficiëntie in ontwerpen behoren tot de verwachtingen.

Kennis		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Partner in het realiseren van een project	Actuele kennis van de effecten van koude op producten Productie, logistiek en opslag Kennis van regelgeving omzetten naar systeemoplossing Energie-efficiënte systemen ontwerpen Procesmodel opstellen voor ontwikkelen oplossingen in samenwerking met klant Gebruik actuele informatie in advies Strategische samenwerking	Kennisbronnen bijhouden Stages bij eindgebruiker Regelgeving klantprocessen Duurzame-energiesystemen ontwerpen Systeemkennis besturingssystemen Netwerken NVKL-bijeenkomsten bezoeken Modelleren processen Samenwerken
Verstrekt noodzakelijke informatie zodat in overleg de beste optie gekozen kan worden	Regelmatig op de hoogte brengen van ontwikkelingen m.b.t. installaties Bijhouden regelgeving en overheidsbeleid Slimme installatieconcepten (Werkvoorbereiding) Proactief voorlichten over efficiënter energieverbruik	Typering installaties en processen klanten Communicatie en content Systeemkennis besturingssystemen Duurzame energieoplossingen kennen
Ondersteuning in realisatie van reductie milieubelasting, voortkomend uit MVO beleid	Opstellen MVO projectvoorstellen	Duurzaamheid en Projectmanagement

5.6 Borging

Ondanks dat de eindgebruikers het niet als expliciete voorwaarde noemen, blijkt dat zij veel waarde hechten aan een soepel verloop van de installatiewerkzaamheden en betrouwbaarheid bij het nakomen van afspraken over de nazorg.

Borging		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Reparatie en onderhoud Verstoring in het productie proces moet voorkomen worden Bij vervangen ervaren krachten die contact hebben met klant moet niveau minimaal gelijkwaardig zijn	Gedetailleerde onderhoudsplanning Formaliseren van onderhoud, d.m.v. procedures en werkinstructies Afspraken vastgelegd in SLA Rapportage aan klant Borging van kennis en vaardigheden	Risico-inventarisatie Planning Kwaliteitsmanagement SLA's opstellen Rapporteren Opleidingsprogramma
Bij vervangen; ervaren krachten die contact hebben met klant moet niveau minimaal gelijkwaardig zijn	Borging van kennis en vaardigheden	Opleidingsprogramma Kennisborging

5.7 Reactietijd

Ten aanzien van reactietijd zijn er hoge verwachtingen. Eindgebruikers verwachten in bijna alle stadia in de levensfase van een installatie dat er snel en adequaat gereageerd wordt. Indirect wordt gekeken naar de borging van de (achterliggende) processen: Heeft de installateur alles zo geregeld dat mijn installatie bij calamiteiten zo kort mogelijk buiten bedrijf is?"

Voor advies is het belangrijk dat de eindgebruiker goed en snel antwoord krijgt op zijn vragen, zoals in een goede samenwerking gangbaar is. De verwachtingen ten aanzien van reactietijd van Installatie en van Ontwerp zijn minder vaak waargenomen.

Reactietijd		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Installateur heeft alles zo geregeld dat calamiteiten niet of nauwelijks verstoringen veroorzaken	Snel en adequaat op incidenten reageren Bereikbaarheid Snelle toegang tot documentatie over klantsystemen Meldkamer Remote monitoring en service introduceren (eerder weten van probleem dan de klant)	Effectieve en efficiënte organisatie rondom incidenten Regelsystemen Datacommunicatietechniek Elektronische toegang tot documentatie over klant en zijn systemen

5.8 Reputatie

Reputatie staat voor de mate waarin een organisatie bekend is om haar prestaties in de vraagstukken van de industriële klant. Naast goed onderhoud verwacht deze opdrachtgever aantoonbare ervaring met procesoptimalisatie, energiebeheer en de technische vertaling daarvan naar betrouwbare systemen en installaties.

Reputatie		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Gedegen regulier onderhoud	Track record opbouwen Referenties Reclame Goed werk leveren Goede afspraken en nakomen Voorspelbaar zijn en transparant	Marketingcommunicatie Communiceren Vakopleidingen Presentatie
Doorvoeren van verbetering in het productieproces	Passend vernieuwend zijn Profileren van onderneming Referenties Zorg dat een eindgebruiker u als potentiële leverancier erkend en op de short list plaatst Onvoorspelbaar zijn en verrassende oplossingen bieden Publiceren in vakbladen	Deelnemen aan onderzoeksprogramma's Netwerken Schrijven van artikelen

6. Marktomvang*

6.1 Aantal bedrijven

Het aantal bedrijven actief in koudetechniek is 615

Het aantal bedrijven actief in commerciële koeling stekkerklaar is 254

Het aantal bedrijven actief in commerciële koeling niet-stekkerklaar is 378

Het aantal bedrijven actief in industriële koeling is 338

Het aantal bedrijven actief in koeltechnische componenten is 289

6.2 Jaaromzet

De totale jaaromzet koudetechniek is € 868 miljoen

Totale jaaromzet industriële koeling is € 353,1 miljoen

Totale jaaromzet industriële koeling in voedingsmiddelenindustrie € 63,6 miljoen

6.3 Marktprognose

Wat betreft de omzetverwachtingen werd in 2010 voor de daaropvolgende twee jaar een omzetstijging van 55% verwacht van de bedrijven in industriële koeling, met name gerelateerd aan een verwachte aantrekkende economie.

* Bron: Marktonderzoek NVKL 2010