



Verwachting klantgroep AGF

Oktober 2011

1. Inhoud

In dit klantprofiel voor het marktsegment AGF 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 AGF-producten (aardappelen, groente en fruit) in opslagruimtes. Er zijn specifieke wensen voor het koelen van deze specifieke versproducten. Het segment is van oorsprong een branche waarin koeltechnische installatiebedrijven zich begeven.

3. Algemene ontwikkelingen

3.1 Technologische ontwikkelingen

Bedrijfsvoering 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 Algemeen

Nederland kent een beperkt aantal locaties met concentratie van AGF bedrijven. De branche wordt steeds professioneler. Dit vindt men terug in het management. Zij besteedt aandacht aan de beheersing van processen om de producten de kwaliteit te laten behouden en de kosten zo laag mogelijk te houden. Klimaatsystemen worden ingezet om de output van het primaire proces te optimaliseren. In alle schakels van de AGF-keten heeft klimaatbeheersing een belangrijke functie. Door ontwikkelingen, zoals toenemend consumentenbewustzijn, milieu, economische omstandigheden, mondialisering en gezondheid, worden koude systemen en de performance daarvan belangrijker.



De adviesbureaus en installateurs, die specialist op dit gebied zijn, veroveren steeds meer terrein. Gespecialiseerde kennis en kunde, toegesneden producten en diensten zorgen voor omzetgroei.

4.2 Rationalisering

Beheersing van kosten wordt steeds belangrijker. Vooral bij grote ondernemingen wordt planmatig aandacht besteed aan het beheersbaar maken en reduceren van kosten. Alle processen worden zorgvuldig geanalyseerd op primaire kosten en kosten die worden veroorzaakt door inefficiëntie in de werkwijze. De aanpassingen die hieruit voortkomen variëren van kleine tot zeer grote projecten, zoals het sluiten van locaties en concentratie van activiteiten. Met betrekking tot klimaatsystemen zien wij:

- Multi-inzetbare cellen:
De mogelijkheid om het klimaat in cellen aan te passen, waardoor optimale condities voor verschillende soorten groente, fruit of aardappels ontstaan.
- Optimalisatie opslag en gebruik van koude:
Inrichting van koelcellen waarmee de verhouding tussen opslagvolume en koude gebruik het meest gunstig is.
- Logistiek:
Inrichten van het logistieke systemen waardoor verlies aan koude zo klein mogelijk is.
- Energiemanagement:
Zodanig regelen van de koude-installaties dat de benodigde koude beschikbaar is, zonder dat er overcapaciteit is.
- Warmteterugwinning:
Terugwinning van warmte voor eigen gebruik of levering aan derden, al dan niet via een energiecentrale. (warmteopslag in de bodem)

4.3 Toename in kennis van bewaren en opslag

In de gehele keten wordt gezocht naar wegen om de kwaliteit van de groente en het fruit zo hoog mogelijk te houden. Verlies van kwaliteit is verlies in opbrengst. Het achterhalen van invloeden die bepalend zijn voor de productkwaliteit is een serieus onderzoeksgebied. Uitkomsten van dit onderzoek leiden vaak tot verandering in de klimaatcondities bij de be- en verwerking, transport en opslag van aardappels, groente en fruit.

4.4 Wet en regelgeving/verzekeringen

De branche ziet een toename van het toezicht door de overheid en wordt geconfronteerd met verscherpte voorwaarden van verzekeringsmaatschappijen.

De manier waarop de bedrijven binnen de AGF-sector met deze verscherpte controle omgaan, verschilt per bedrijf. Er zijn ondernemingen die het onderhoud, van installaties en door de verzekering voorgeschreven elementen, volledig uitbesteden aan een onderhoudsbedrijf. In de praktijk betekent dit dat er meerdere onderhoudscontracten zijn, die het totaal aan maatregelen dekken.

4.5 Traceerbaarheid, meten en sturen

De herleidbaarheid van herkomst en bewerkingsstappen van voedsel neemt in belangrijkheid toe. Supermarkten vragen steeds vaker aan hun leveranciers om de oorsprong van de goederen alsmede de historie van transport en opslag vast te leggen en deze gegevens te verstrekken bij levering. Om aan deze verplichting te kunnen voldoen, neemt de AGF-sector maatregelen. Deze hebben ook betrekking op het klimaatsysteem en de registratie van de omgevingscondities tijdens de levenscyclus van een product. Deze moeten tot op productniveau herleidbaar zijn.

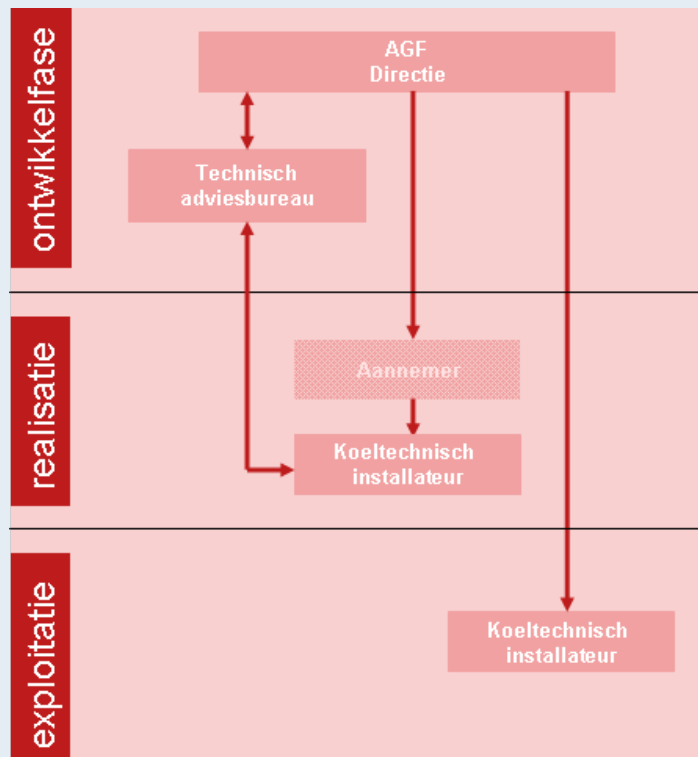
Het regelen van de klimaatcondities is sterker afhankelijk geworden van de gemeten waarden in de partij groente, aardappels of fruit. Voor de klimaatsystemen betekent dit een aanscherping van de specificaties. Deze zullen zo ingericht moeten zijn dat binnengekomen goederen zo snel als mogelijk, in een gecontroleerde omgeving, onder de gewenste klimaatcondities gebracht worden.

5. Verwachtingen van de klant

De koude-installatie is van groot belang om de opgeslagen goederen te bewaren onder de meest ideale omstandigheden en daarmee de kwaliteit en houdbaarheid te waarborgen. Het management van AGF-bedrijven streeft naar systemen die voldoen aan criteria zoals: kostenefficiëntie, bedieningsgemak en storingsvrije beschikbaarheid. Het werven van technisch geschoold personeel wordt steeds moeilijker. Hierdoor ontstaat een gebrek aan technische mensen. De toename in complexiteit van koelsystemen vraagt specifieke en specialistische kennis. Hierbij is niet alleen technische kennis op het gebied van koudetechniek maar ook van elektrotechniek en datacommunicatie van belang. Technisch personeel, dat beschikt over deze kennis, is moeilijk te krijgen en te behouden. AGF-bedrijven vertrouwen op hun installateur bij het verlenen van diensten om hun installatie probleemloos te laten functioneren en verwachten dat hij altijd voor hen klaar staat.

5.1 Overzicht partijen

Bij de totstandkoming van een nieuwe installatie ligt de rol voor de koeltechnisch installateur voornamelijk bij de realisatie en exploitatiefase. In de verwachtingenmatrix hieronder is duidelijk te zien dat de nadruk ligt op Installatie en Reparatie en onderhoud. Het technisch adviesbureau vervult de rol van adviseur en systeemontwerper vanuit diepgaande kennis van de klantprocessen.



Het technisch adviesbureau is tevens de adviseur van de directie bij de keuze van installateurs die mogen offrenen en oordeelt over de beste aanbidding. Indirect heeft het adviesbureau een grote invloed op de keuze van de installateur die de opdracht mag uitvoeren. In veel gevallen wordt het uitvoeren van de installatieopdracht gekoppeld aan een meerjarige onderhoudsovereenkomst.

5.2 Verwachtingsmatrix

Een belangrijke ontwikkeling die uit onderstaande verwachtingenmatrix is af te lezen is dat de grotere AGF-bedrijven een voorkeur uitspreken om te werken met specialisten. Voor advies en ontwerp wordt in veel gevallen een technisch adviesbureau gezien als specialist. Voor installatie en onderhoud is het de installateur die zich heeft gespecialiseerd en de bewezen in de AGF-sector.

	Inleving	Arbeid	Kennis	Borging	Reactietijd	Reputatie
Advies	0	0	0	0	0	0
Ontwerp	1	0	1	0	0	0
Installatie	3	2	3	2	3	3
Reparatie & Onderhoud	3	2	3	3	3	3

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

Door de toegenomen schaalgrootte van de bedrijven die actief zijn in de aardappelen-groente-en-fruitsector, neemt ook de professionaliteit van deze organisaties toe. Zij komen tegemoet aan de steeds verdergaande verwachtingen die afnemers stellen aan de producten en diensten die geleverd worden. Ook de overheid legt verplichtingen op aan de ondernemer, met betrekking tot de voedselveiligheid.

Verzekeringsmaatschappijen trachten hun risico te verkleinen door schade, die is ontstaan door mogelijk onachtzaamheid bij het onderhoud aan installaties en voorzieningen, uit te sluiten van dekking.

Van de installateur wordt verwacht dat hij op de hoogte is van de actuele wetgeving voor zijn klanten en de eisen en verwachtingen van de afnemers van de AGF-sector. De opdrachtgever zoekt een partner die hem helpt de benodigde professionaliteit invulling te geven, door deze te verwerken in de manier waarop installaties worden ontwikkeld, onderhouden en het prestatie management wordt ondersteund.

Inleving		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
De installateur begrijpt en kan systeemontwerp doorgronden.	Belang van procesprestaties begrijpen.	Meer kennis verkrijgen van het proces van de klant.
Nauwe betrokkenheid bij totstandkomings- en realisatieproces.	Samenwerking om de beste technische oplossing te vinden die een verbetering/concurrentievoordeel oplevert,	Samenwerken Kennis delen Rapportage Communicatie

Inleving		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
De installateur is in staat om de koelinstallatie te zien als onderdeel van een totaalconcept waarmee de opdrachtgever zijn proces invulling geeft.	Laten zien dat je de specifieke vraag van klant begrijpt en kennis hebt van welke factoren van invloed zijn op zijn primaire proces. Gevraagd en ongevraagd advies geven over mogelijke oplossingen, nieuwe ontwikkelingen en consequenties van beslissingen. Koelinstallatie zien als onderdeel van het bedrijf. Zien dat systeem samenwerkt met andere onderdelen.	Vragen, samenvatten en resumeren om vraag en eventueel vraag achter de vraag te achterhalen waardoor de klant weet dat zijn vraagstelling begrepen wordt. Proceskennis Systeemontwerp en integratie ICT en besturingstechniek
Nieuwe producten en diensten waarmee hij in staat is om te voldoen aan eisen van overheid, verzekeringsmaatschappijen en zijn klanten.	Klantcontacten gebruiken om informatie voor ontwikkeling van nieuwe producten en diensten te verzamelen. Op de hoogte zijn van eisen van overheid, verzekeraars en afnemers. Portfoliomanagement Productontwikkeling	Herkenning van signalen Onderzoekende vraaggesprekken voeren Sustainable Design for Success Informatievergaring via bv. knipselkranten, vakbladen, overheid bulletins Vaardigheid herkenning veranderingen en vertaling naar nieuwe producten en diensten Roadmapping
Continuïteit en hoge beschikbaarheid van systemen, ononderbroken primair proces	Extra aandacht voor kritische delen van de installatie m.b.t. levertijd, behandeling, installatie, inregeling e.d.	Risico-inventarisatie met oplossingen, indien zich een incident voordoet. Benoemen kritische delen, benoemen verantwoordelijke functionaris Uitvoeren passende controle.

5.4 Arbeid

De grotere AGF-bedrijven trachten het tekort aan technische mensen op de arbeidsmarkt te ondervangen door systemen te gebruiken, die niet of nauwelijks technisch geschoold personeel behoeven. Hierdoor doet het AGF-bedrijf een beroep op de beschikbare arbeid bij de installateur. Van de monteurs wordt verwacht dat zij in staat zijn installaties op een adequate wijze te plaatsen en te onderhouden. Als het AGF-bedrijf er voor kiest geen technisch personeel meer te hebben, dan wordt de verantwoordelijkheid voor de installateur groter, met name voor de controle op uitgevoerde werkzaamheden. De installateur zal zijn organisatie en zijn personeelsplanning moeten inrichten op correctief onderhoud, dat 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar is.

Arbeid		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Vakbekwame en ter zake kundige mensen die de werkzaamheden kunnen uitvoeren en controleren.	Overzien van de gevolgen die werkzaamheden hebben op andere delen van de installatie, zodat geen ongewenste effecten optreden.	Gebruik van ervaringen soortgelijke werkzaamheden in verleden. Systeemkennis
	Kennis en ervaring met de te verwerken materialen en installatieonderdelen.	Kennis van gevraagde personele vaardigheden.

Arbeid		
Verwachting eindgebruiker	Mogelijke invulling	Aandachtsgebied kennis en training
	Correcte uitvoering van juiste werkzaamheden en zeker stellen van de werking van het systeem met behulp van proces voor controle.	Selecteren juiste mensen, bv obv ervaring met type werkzaamheden en installatie. Kennis en ervaring in het vinden en verhelpen van complexe storingen. Kwaliteitsbewustzijn Zelfkritisch (Kan ik mijn eigen werk controleren?)
Kennis en ervaring voldoende om werk te verrichten: <ul style="list-style-type: none"> • Installatie • onderhoud • verhelpen van storingen Zowel koeltechniek als besturing en datakoppeling.	Dossier met kennis en ervaring medewerkers. Inzet medewerkers op basis van benodigde competenties voor opdracht. Allround monteurs. Kunnen werken met onderhoudsplannen.	Vaktechnische opleidingen Bijhouden van kennis en vaardigheden Systeem voor registratie competenties personeel Opstellen, begrijpen en volgen van onderhoudsplannen. ICT, besturing en datacommunicatie.
24/7 Beschikbaarheid	Personeelsplanning en – afspraken Organiseren van storingsdiensten zodanig dat alle disciplines beschikbaar zijn	HRM Procesontwerp Planning Risicomanagement Leveringsvoorwaarden/SLA

5.5 Kennis

Systemen worden steeds verder geïntegreerd. Het streven is om tot systemen te komen waarbij het koeltechnische proces zich dusdanig gedraagt, dat handmatige bijsturing op de bedrijfsvloer niet meer nodig is. Men tracht met geprogrammeerde voorinstellingen de condities in de verschillende cellen eenvoudig te kunnen kiezen. De systemen leveren informatie die benodigd is voor managementrapportages. De installateur heeft kennis van de waarde discipline die het bedrijf voor staat, veranderende wetgeving, wijziging in de verzekeringsvoorwaarden en andere zaken die betrekking hebben op de koeltechnische installatie. De installateur is in staat om met zijn kennis een vertaling te maken naar de benodigde installatie, de inregeling en de aanpak van het onderhoud.

Kennis		
Verwachting eindgebruiker	Mogelijke invulling	Aandachtsgebied kennis en training
Bekend zijn met bedrijfsprocessen en regelgeving.	Stages bij AGF-onderneming. Kennisgroep AGF. Focus op bedrijfsproces en niet alleen koeltechnische aspecten.	Vakbladen. Beurzen. Gesprekken met ondernemers. Sectorspecifieke trainingen.
Engineers kunnen systeem inregelen en storing zoeken.	Allrounders besturings-, beheer- en informatiesystemen en koeltechniek.	IT systemen Procesbeheersystemen Storing zoeken Systeemkennis
Systemen leveren managementinformatie. Voorgeprogrammeerde instellingen voor specifieke producten	Inzicht in databehoeftes Vertalen van procesparameters naar managementinformatie Systeemontwerp Technische koppeling van apparatuur Proceskennis vertalen naar parameters voor producten	Informatieanalyse en ontwerp Datacollectie en verwerking Systeemontwerp Datacommunicatie Proces- en productkennis

5.6 Borging

Verzekeringsmaatschappij doen steeds moeilijker bij het uitkeren van schades en de verzekerde moet aantonen dat hij er voldoende aan gedaan heeft om schade te voorkomen. Als verzekerde, c.q. AGF-bedrijf, heb je een onderhoudsstrategie, -uitvoering en –registratie nodig. Een toenemend aantal bedrijven in de AGF-sector verlegt deze verantwoordelijkheid naar de leverancier/installateur.

Daartoe wordt van de installateur verwacht dat hij kan aantonen in staat te zijn de gewenste dienst of het product zodanig te leveren dat zekerheid wordt gegarandeerd. In toenemende mate wordt gevraagd deze borging met certificaten te onderbouwen.

Borging		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Kan aantoonbaar verantwoordelijkheid nemen voor het correct functioneren van de beheerde installatie.	Onderhoudsstrategie opstellen en uitvoeren Onderhoudsactiviteiten registreren Certificering/Kwaliteitssysteem hanteren Kwaliteitsmanager aanstellen Kwaliteitsparagraaf van de SLA	Risico-inventarisatie Onderhoudsplannen maken Registratie Kwaliteitsmanagement Kwaliteit in serviceverlening
24/7 beschikbaar in geval van calamiteiten	Meldkamer, intranetapplicatie, mobiele calamiteitendienst, noodpakketten, veiligstellen van onderdelen en materiaal voorziening, voorraadbeheer, afspraken met toeleveranciers. Beschikbaarheid vervoer en allround monteur(s). Beschikbaarheid klant specifieke informatie.	Internet, arbeidsovereenkomst, sleutelbeheer, informatiesysteem, oefening intern en met de klant.

5.7 Reactietijd

De totaalwaarde van de producten die de bedrijven onder hun hoede hebben, neemt toe. De afhankelijkheid van systemen om de goederen te conditioneren wordt ook groter. Omdat de AGF-bedrijven steeds minder beschikken over vakbekwaam personeel op het gebied van de koeltechniek, neemt de vraag naar korte reactietijden van de installateur toe. De afhankelijkheid van de installateur neemt toe, hij wordt frequenter geraadpleegd en de verwachte reactietijd wordt korter.

Bereikbaarheid via verschillende communicatiekanalen en de mogelijkheid om in geval van calamiteiten direct actie te ondernemen, is van groot belang. Besturing op afstand is een van de mogelijkheden om systemen tijdig te corrigeren. Kritische onderdelen op voorraad hebben is een mogelijkheid om te kunnen voldoen aan de responstijd.

Reactietijd		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Adequate reactie	Bereikbaar zijn	Virtuele kantoor Mobiele applicaties Meldkamer Werkafspraken monteurs bereikbaarheid
Nakomen afspraken zoals overeengekomen in SLA	Organiseren van systeem, waardoor de in de SLA overeengekomen reactietijd, die nodig is om een monteur ter plaatse te hebben om de storing op te nemen en eventueel direct te herstellen, is geregeld.	SLA opstellen Processen ontwerpen Procedures maken Planning Voorraadbeheer

5.8 Reputatie

Bewezen kennis en vakbekwaamheid helpen om de toegang te krijgen tot een offerteaanvraag of onderhoudscontract. Bekendheid bij technische adviesbureaus die de AGF-bedrijven bedienen is cruciaal. Referentieprojecten en bijzondere kennis van en over aspecten die spelen in de bedrijfsvoering van AGF-bedrijven zijn eveneens van grote waarde, om op basis van reputatie gekozen te worden als mogelijke aanbieder. Het is noodzakelijk om een eenmaal opgebouwde reputatie te onderhouden.

Reputatie

<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Staat bekend als AGF-specialist	Profileren van onderneming Track record laten zien Referenties Zorg dat een technisch adviesbureau/eindgebruiker u als potentiële leverancier erkend en op de shortlist plaatst. Internet volgen om te zien wat er over je gezegd wordt	Communicatie en presentatie CRM Promotie, beurzen Klantcontact en customer intimacy Reputatiemanagement
Opdrachtgevers die een, voor hen, nieuwe installatie laten bouwen, zoeken een installateur met aantoonbare ervaring met de desbetreffende materie.	Vastleggen en bewust communiceren van betrokkenheid bij uitgevoerde projecten.	Herkennen van relevante informatie, documenteren, rubriceren, PR en reclame
Bewezen ervaring is belangrijker dan door de installateur uitgesproken ervaring.	Ervaring moet aantoonbaar zijn.	Publiciteit rond gerealiseerde en aansprekende projecten. Zichtbare betrokkenheid bij nieuwe ontwikkelingen.
	Ervaring blijkt uit gesprekken. Het personeel weet de ervaring zo over te brengen dat de opdrachtgever deze herkent als juist en betrouwbaar.	Gesprekstechniek, Sellogram.
Is in staat om ontwikkelingen te herkennen en te implementeren.	Contacten onderhouden met gespecialiseerde kenniscentra Klantcontact gebruiken om ontwikkelingen te ontdekken Spreek erover op congressen en via social media	Netwerken Herkenning van signalen Onderzoekende vraaggesprekken voeren Spreek in het openbaar, presentatietechniek Social media

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 kleine projecten is € 293,9 miljoen

Totale jaaromzet industriële koeling grote projecten is € 59,2 miljoen

Totale jaaromzet industriële koeling in AGF is € 70,6 miljoen

6.3 Marktprognose

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

* Bron: Marktonderzoek NVKL 2010