



CONNXT CASE

Aalberts hydronic flow control **vergroot waarde** met conNXT

30 procent lagere servicekosten. Storingen ‘first time right’ oplossen. En een lager energieverbruik realiseren door een betere afstemming van apparatuur. De voordelen die Aalberts hydronic flow control behaalt met remote monitoring op de Flamco-producten zijn niet gering. De oplossing is ontwikkeld op basis van het conNXT-platform.

'Remote monitoring en 'first time right fixes' veranderen het businessmodel'

Aalberts hydronic flow control, onderdeel van de multinational Aalberts, levert totaaloplossingen op het gebied van warmte en koeling aan installatiebedrijven, beheerders van utiliteitsgebouwen en woningbouwcorporaties. Eén van de belangrijkste merken is Flamco. In alle oplossingen speelt duurzaamheid een cruciale rol: hoe beter een warmtepomp, CV-ketel of andere oplossing is afgesteld, hoe energiezuiniger deze functioneert.

Waardecreatie centraal

Meten is weten, en dus was Director Digital Products & Connectivity Emiel Woestenberg benieuwd wat hij kon met Internet of Things (IoT). Daarbij redeneerde hij niet vanuit de technologie, maar vanuit de vraag: hoe kunnen we meer waarde creëren voor klanten? Woestenberg: “Het grootste probleem waar onze klanten tegenaan liepen was dat servicemonteurs vaak voor niets werden opgeroepen. Ze werden gebeld als bewoners geen verwarming of warm water tot hun beschikking hadden. Eenmaal op locatie zagen ze dat dat kwam doordat de druk in de cv-ketel te laag was. Er moest alleen maar wat water worden bijgevuld, iets waarvoor je geen monteur hoeft te laten komen.”



Visie en realisatiekracht

Hij ging daarom op zoek naar een 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”, zegt Woestenberg.

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 Aalberts hydronic flow control de reactie van klanten kon gaan toetsen.

“We hebben één product, een digitale manometer, ontsloten via een gateway. Ook hebben we een dashboard ontwikkeld dat laat zien wat de status en geschiedenis van de druk in de installatie is. Want als een cv-installatie vaker moet worden bijgevuld dan je bij normaal gebruik zou verwachten, dan is de kans groot dat er ergens een lekkage zit. Tot slot hebben we een dienst ontwikkeld waarmee je heel eenvoudig notificaties kunt sturen. Bijvoorbeeld een notificatie aan de servicemonteur dat het vat is bijgevuld door de gebouwbeheerder, maar dat hij wel een servicebeurt moet inplannen om toekomstige storingen te voorkomen. Hierdoor wordt service planbaar.”

Remote Service als standaarddienst

Aalberts hydronic flow control begon klein – met

één product waarvan slechts één waarde op afstand kon worden uitgelezen – maar breidde het aantal toepassingen snel uit. Inmiddels staat de Flamconnect Remote, zoals de dienst is genoemd, prominent op de website. Er is inmiddels een nieuwe controller ontwikkeld die in alle nieuw op te leveren machines wordt geplaatst. Op die manier wordt het nog makkelijker om de apparaten veilig te ontsluiten.

Bovendien wordt de hoeveelheid over en weer te sturen data gereduceerd. OrangeNXT heeft een nieuw gatewayplatform gebouwd, bestaande uit software en hardware, om de data die de controllers sturen eenvoudiger te ontsluiten. Ook kan het gatewayplatform bestaande apparaten in het veld ontsluiten en zo voorzien van een nieuwe dienst. Hiermee bespaart Aalberts hydronic flow control behoorlijk wat kosten ten opzichte de voorheen gebruikte off the shelf gateways.

Digitale collega

Aalberts hydronic flow control biedt Flamconnect Remote aan als een digitale collega die de status van alle Flamco assets in de gaten houdt, het 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. Met Flamconnect Remote besteden onze klanten hun tijd veel efficiënter. Ze verbeteren hun service, terwijl de kosten 30% lager zijn, en reduceren het aantal servicebezoeken tot wel 75%.

Proactief in plaats van reactief

De customer support-afdeling van Aalberts hydronic flow control is niet langer alleen reactief bezig, maar ook proactief. Ze waarschuwen klanten als ze zien dat er een probleem is met de installatie. “Zo voorkomen we dat bewoners in de kou komen te zitten.”

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. 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 enkel producten op het gebied van verwarmen en koelen maar van diensten zoals pressurization-as-a-service.”



“Het grootste probleem waar onze klanten tegenaan liepen was dat servicemonteurs vaak voor niets werden opgeroepen. Ze werden gebeld als bewoners geen verwarming of warm water tot hun beschikking hadden. Eenmaal op locatie zagen ze dat dat kwam doordat de druk in de cv-ketel te laag was. Er moest alleen maar wat water worden bijgevuld, iets waarvoor je geen monteur hoeft te laten komen.”

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)