

# Netbutik skal tage konkurrencen op med de store spillere



Vestkystens VVS i Thy satser på hjemmeside, netbutik og Facebook, og de to ejere ser deres aktiviteter på nettet i sammenhæng med virksomhedens øvrige bestræbelser på at forrest i feltet i den digitale udvikling.

*Ejerne af Vestkystens VVS, Henrik Dissing (tv) og Torben Flye Jensen har lagt sig forrest i den digitale udvikling, også selv om det koster dyre lærepenge.*



»Vi har altid haft næsen langt fremme, når det drejer sig om at digitalisere vore arbejdsgange. Derfor kom ideen om, at vi skulle drive en netbutik også ret naturligt.«

Sagt af Torben Flye-Jensen, den ene af de to ejere af Vestkystens VVS. Sammen med Henrik Dissing driver han vvs-forretning med 17-18 medarbejdere og afdelinger i Bedsted, Hanstholm og landsbyen Øsløs.

»Det er efterhånden flere år siden, vi tog fat på at få lavet en fornuftig, pæn hjemmeside. Forrige år begyndte vi at lege med tanken om at etablere en netbutik. Ikke fordi det er et forretningsområde, vi tror, vi kan leve fedt af. Vi ser det som en mulighed for mersalg, et ekstra tilbud til vores kunder og en mulighed for at komme i kontakt med nye kunder.

Vi ved, der et marked for handel med vvs-produkter på nettet og billige gør-det-selv-løsninger. Hidtil har web-handelen i denne branche været præget af nogle store spillere uden tilknytning til de eksisterende vvs-forretninger. Det er den kage, vi gerne vil have en bid af,« understreger Torben Flye-Jensen.

»Og det er vel at mærke på nogle andre betingelser, end, hvis kunderne ringer til os og beder om at få leveret fx et toilet. I web-butikken betales kontant, og der følger ingen service med,« tilføjer medejer Henrik Dissing.

#### Flere varer på hylderne

»Web-butikken er kommet fint fra start. Driften har været problemfri, og vi har kun fået positive reaktioner fra kunderne. I den kommende tid vil vi løbende udvikle netbutikken med flere varer på hylderne,« fastslår Torben Flye Jensen og fortsætter:

»I stedet for at være de sure gamle mænd, der brokker sig over udviklingen, har vi valgt selv at være en del af den og tage kampen op med de store spillere.«

Ifølge de to ejere af Vestkystens VVS var omkostningerne til etablering af netbutikken på beskedent niveau.

»Vi valgte en standardløsning, som er blevet tilpasset vores behov, og det er sket til en fornuftig pris. Men dertil kommer, at vi selv har brugt en hel del tid med at byg-

ge shoppene op og lægge varer ind,« understreger Henrik Dissing.

#### Navnet skal brænde sig fast

Gennem flere år har Vestkystens VVS kunnet prale af at have en af branchens flotteste og mest vedligeholdte hjemmesider, som netbutikken nu er en integreret del af. Og i kraft af hjemmesiden er vvs-virksomheden i daglig forbindelse med flere hundrede potentielle kunder.

Torben Flye Jensen: »Vi kan aflæse, at vi har mellem 100 og 300 besøgende på hjemmesiden hver dag. Det synes jeg er flot for en relativ lille forretning som vores. Det er selvfølgelig umuligt at måle, hvor mange besøge, der resulterer i ordrer, men vi får mange reaktioner på de nyheder, vi lægger på hjemmesiden.«

Henrik Dissing: »Det drejer sig jo om behov. Vi sælger jo ikke varer i den forstand. Som jeg ser det, er vores hjemmeside et led i en langvarig bearbejdning af kundeemner og opbygning af et kendskab til vores virksomhed. Navnet Vestkystens VVS skal gerne brænde sig fast hos dem, der kommer på hjemmesiden og resultere i, at det er os, de ringer til, når de skal have en vvs-opgave udført.«

#### På Facebook

For et stykke tid siden valgte Vestkystens VVS også at være til stede på Facebook. Det har foreløbig resulteret i 57 venner.

»Men jeg kan se, at det øger antallet af besøgende på vores hjemmeside markant, når jeg poster en nyhed på Facebook. I hvilket omfang, det giver flere kunder i butikken, er umuligt at måle,« understreger Torben Flye Jensen.

Han tilføjer, at Vestkystens VVS i det kommende år vil afprøve mulighederne på det professionelle netværk, LinkedIn.

#### Digital virksomhed

Og at begive sig ud i eksperimenter med den digitale udvikling er absolut ikke nogen fremmed tanke hos de to ejere af Vestkystens VVS. Elektronisk registrering og styring af materialer, arbejdstid, opgaveplanlægning, økonomi og meget mere er gradvist indført i virksomheden.

»Hos WPA Mobile var vi kunde nr. 2, og vi har altid været foran de fleste andre. Det har kostet ufattelig mange lærepenge,« siger Torben Flye Jensen med et grin.

»Til gengæld betyder det i dag, at vi kan klare os med én administrativ medarbejder. Samtidig har vi nedbragt vores lager med adskillige hundrede tusinde kroner, fordi vi nu har elektronisk styring på, hvad vi har liggende i vore biler. Vi har nok nedbragt vores lager med en tredjedel.«

*Og I ved hele tiden, hvor bilerne er?*

Henrik Dissing: »Ja, det er noget ret nyt og skyldes ikke et ønske om at kunne kontrollere medarbejderne. Men når man bevæger sig over et så stort geografisk område, som vi dækker, så er der økonomi i at vide, hvor bilerne er, hvis der et eller andet sted opstår en akut opgave, fx et sprunget vandværk.

Vi kører i dag med minicomputere i bilerne, som det tager et stykke tid at starte op. Derfor er vi på vej over mod en iPad-løsning. Foruden en hurtigere opstartstid vil det give os større muligheder omkring billedokumentation. Hvis en montør står over for en kompliceret opgave, vil han kunne tage et billede, som vi kan sidde og kigge på herhjemme.«

#### Private og industri

De to ejere angiver, at 60-70 procent af kunderne er private. Resten er industri. Vestkystens VVS har bl.a. et større antal opgaver med anlæg af fjernvarmeledninger.

»Vi oplever, at de private kunder er meget afventende lige nu. Håndværkerfradraget har ikke haft den samme effekt som første gang, det blev lanceret. Vi havde meget mere ud af den tidligere »Skrot-dit-oliefyrd-ordning«.

I det hele taget mærker vi en beskedent efterspørgsel på alternative energiløsninger. Det hænger utvivlsomt sammen med, at mange investerede store beløb i solceller i 2012. De er ikke allerede parate til igen at flå flere penge op af lommen til nye projekter. Derfor er salget af varmepumper gået næsten i stå,« understreger Henrik Dissing.