In de landbouwwerktuigenindustrie is Krone één van de grootste fabrikanten. Het bedrijf is niet gekoppeld aan een trekkermerk en wil nadrukkelijk zelfstandig blijven. Zorgen zijn er wel. Krone constateert dat er tendensen zijn bij trekkeraanbieders om de trekkersoftware niet open te stellen voor alle werktuigenfabrikanten. Iets waar Krone niet in gelooft. Directeur Krone kiest nadrukkelijk voor open systemen, zodat de klant altijd het beste kan kiezen.

"Wij geloven in open systemen"

Bernard Krone, directeur van Krone

Klanten, daar draait het om bij Krone. Het is onderdeel van de complete bedrijfsvoering. Misschien is dat nog wel het best te zien bij de parkeerplaats voor het hoofdkantoor. Daar zijn de mooiste plaatsen gereserveerd voor Kunden (klanten; red.), benadrukt directeur Bernard Krone. "Daar willen we geen auto's van vertegenwoordigers, terwijl een klant een plekje moet zoeken, omdat de gastenparkeerplaats vol is."
Klanttevredenheid is een thema dat Krone in het gesprek herhaaldelijk benadrukt. Of het nu gaat om dealers, service of gebruiksgemak, telkens komt hij terug op dat thema. Wie het doet of hoe het gebeurt, maakt volgens Krone niet uit. Als de klant aan het eind maar tevreden is.
Dicht bij de klant staan, is volgens Krone het geheim van het aanhoudende succes van Krone in de afgelopen jaren. "Wij stellen geen bijzondere eisen aan onze dealers. Ze hoeven niet groot te zijn, als ze maar zorgen dat de problemen worden opgelost. Dat betekent een goede werkplaats of serviceauto, deskundige monteurs en bereikbaarheid. Klanten accepteren wel dat er iets misgaat, als je het maar oplost. Dat is dus iets wat wij vragen van onze serviceorganisatie. Dat kunnen grote bedrijven zijn, zoals Bromach in Noord-Nederland of Abemec in het zuiden, maar ook kleine, zoals Van der Kolk in Zetten", vertelt Krone. Behalve het verlenen van service is het volgens hem ook belangrijk dat ze het complete probleem oplossen. Dus als het gaat om het afhandelen van garanties of bijvoorbeeld een discussie over een probleem contact leggen met de Nederlandse vertegenwoordiger en zorgen dat het probleem de wereld uit gaat.

Het is een werkwijze die Krone al jaren hanteert in de Benelux en thuisland Duitsland, maar die in andere landen soms nog moeilijk kon worden verwezenlijkt. Vooral als er geen directe fabrieksorganisatie is, zo merkt het bedrijf. Dat was de reden om de afgelopen jaren in Frankrijk en Engeland de importeursorganisatie te wijzigen. In Frankrijk heeft Krone nu binnen de Amazone-groep een eigen vertegenwoordigersteam. In Engeland is zelfs een eigen organisatie opgebouwd. "Met succes", stelt Krone met een glimlach vast. "In Engeland is de omzet inmiddels verdrievoudigd, in Frankrijk in enkele jaren verdubbeld. We merken ook dat we nu in de veehouderijgebieden veel beter vertegenwoordigd zijn."
Die houding van dicht bij de klant staan, hoort volgens Krone bij de markt waarin het bedrijf actief is. "We werken nu eenmaal voor meer dan negentig procent van de gevallen met familiebedrijven. Dat zijn geen ondernemingen die alleen maar naar de winst of share holders value kijken. Die willen continuïteit en binnen een eenvoudige bedrijfsvoering hun inkomen verdienen. Voor hen is partnerschap en vertrouwen het allerbelangrijkste."
Krone ziet daarom geen problemen in de komst van de Fendt-hakselaar naar Nederland en de overlap die bij de dealers zou ontstaan, zoals bijvoorbeeld bij Abemec. "We hebben daarin een simpele overtuiging. Aan het eind wint altijd de beste. Het is aan ons om te zorgen dat prijs en kwaliteit in de serviceorganisatie in orde zijn. Bij de persen maken we dat nu ook al mee, dus we zien dat helemaal niet als een probleem."

> *"Klanten accepteren dat er wat misgaat, als je het maar oplost."*

De komende jaren zal vooral het gebruik van elektronica belangrijk worden bij de ontwikkeling van machines en werkmethoden, zo voorspelt Krone. "Het is nu aan de industrie om te zorgen voor een goede standaard voor de communicatie tussen machine en trekker. Binnen de AEF, de organisatie waarin verschillende fabrikanten en trekkerproducenten samenwerken, proberen we al jaren om dat probleemloos voor elkaar te krijgen. Dat laat al zien hoe moeilijk het ondanks de Isobus-standaard is om een goed werkend systeem te krijgen, terwijl dat voor de klant het allerbelangrijkste is. Die wil als hij een Krone-opraapwagen achter een trekker hangt dat het werkt en dat hij die vanaf het trekkerscherm kan bedienen zoals wij beloven. Die klant heeft geen boodschap aan problemen."
Krone hekelt daarom de overweging die hij bespeurt bij een grote Amerikaanse trekkerbouwer om te gaan werken met licenties. "Die wil de trekkersoftware alleen vrijgeven als je een akkoord sluit met de fabrikant en ook aan zijn eisen voldoet. Dat betekent dat die voor de klant gaat kiezen, want een trekkereigenaar kan dan niet vrij meer kiezen uit het werktuigenaanbod. Hij kan alleen nog die machines kiezen waarvan de fabrikant een overeenkomst heeft met de trekkerproducent. Een overeenkomst die kan betekenen dat je licentierechten betaalt en daarmee tot de groep exclusieve aanbieders gaat horen."

Het is een systeem dat te vergelijken is met de manier waarop Apple nu werkt. Wie een app wil aanbieden, moet toestemming hebben van Apple en wanneer deze wordt verkocht een bedrag aan Apple betalen. Maar het betekent ook dat sommige bedrijven die concurrerende producten aanbieden worden geweigerd. Deze manier van werken past volgens Krone bij de Amerikaanse manier van werken. "Ze zijn daar veel meer bezig met de total cost of ownership (totale kosten per uur of hectare; red.). Dan gaat het minder over kwaliteit, maar vooral over kosten. Dat past in die omgeving, maar in Europa werken we zo niet. Voor ons is het belangrijk dat mensen de beste keuze kunnen maken. Daarom zijn we ervan overtuigd dat deze markt vraagt om open standaarden. Dat wil zeggen dat elke machine probleemloos achter elke trekker kan worden gekoppeld en dat het werkt."

"In een sterk concurrerende markt wint de beste altijd."

Een andere belangrijke ontwikkeling waarmee vooral loonbedrijven te maken krijgen, is de toenemende communicatie tussen machines onderling en kantoor, zo voorspelt Krone. Hij wijst op de ruim 150 bedrijven die in Duitsland al gebruik maken van het iGreen-systeem. Dit is een door een groot aantal fabrikanten ontwikkeld platform waarbinnen uitwisseling van data probleemloos mogelijk is. Het gaat dan om het verzamelen van bijvoorbeeld opbrengstgegevens, maar het is ook geschikt voor bijvoorbeeld planning. Dit is mogelijk omdat dit systeem niet aan één merk is gekoppeld. Van welk merk ook, als de machine maar gebruik maakt van de standaard kunnen via een GPS-verbinding alle data direct worden ingelezen. Voor een loonbedrijf kan dit vooral in de planning grote winst opleveren, weet Krone. "We zien bij de bedrijven die er nu gebruik van maken een grote productiviteitsverbetering. Je weet zelf hoeveel hakselaars er tijdens de oogst regelmatig stil staan omdat er geen silagewagen is of omdat het vast loopt op de kuil. Nu kun je alleen reageren als ze in het veld klagen. Doen ze dat niet, dan gaat er productiecapaciteit verloren. Met iGreen kun je dat op kantoor of in het veld direct zien als de hakselaar stil staat of de silagewagens vast lopen bij de kuil. Daarop inspelen betekent dat je de capaciteit beter benut en dus meer verdient."
Natuurlijk zijn er loonwerkers die dat perfect in de vingers hebben, erkent Krone. "Maar dat is een minderheid. Bij de meesten loopt het gewoon af en toe fout. Dat moet je niet willen. Het is net als bij ons in de fabriek. Daar is ook alles perfect afgestemd, want stilstand kost geld. Dat is waar het de komende jaren om gaat. De concurrentie is hard, maar wie goed organiseert en kwaliteit levert, kan altijd overleven. Want in een sterk concurrerende markt wint de beste altijd."

Tekst & foto: **Toon van der Stok**