

## 'Wij optimaliseren de klantbeleving met één druk op de knop'

20-08-2019 14:22



**Technologie, innovatie en digitalisering vernieuwt de bouw- en vastgoedsector. PropTech biedt grote kansen voor organisaties om nieuwe business te creëren. Holland ConTech & PropTech interviewt leden speciaal voor Vastgoedjournaal. Deze keer aan het woord: Janneke van den Heuvel, CEO en co-founder van TryLikes.**

### **Wie is Janneke van den Heuvel?**

Janneke van den Heuvel, CEO en co-founder van TryLikes is geboren in Veghel, Noord-Brabant. "Veghel is niet de meest bruisende plek op aarde, maar volgens mij zit er wel iets in het water. Er komen namelijk een hele hoop ondernemers vandaan en er zitten veel mooie bedrijven."

Toch heeft Van den Heuvel vijftien jaar geleden Veghel ingeruild voor Amsterdam waar ze het enorm naar haar zin heeft. "Ik ben na mijn afstuderen bij Saatchi & Saatchi direct voor mezelf begonnen. Het vinden van een product-market fit en vermarkten van oplossingen is in mijn opzicht het mooiste om te doen. Het is niet altijd makkelijk en het verloopt zeker niet altijd even soepel maar dat zijn achteraf gezien juist de mooiste fases. Inmiddels ben ik alweer ruim tien jaar samen aan het ondernemen met TryLikes' co-founder Steven Kroon. We zijn een super complementair team en ik vind het een voorrecht om met zo'n bijzondere mind te mogen

pionieren.”

## **Welk probleem lost jouw product of dienst op?**

“TryLikes helpt bedrijven om de medewerker- en klantbeleving (CX) bij hun fysieke locaties te optimaliseren. Dat doen we door middel van allerlei metingen omtrent gedrag, gevoel/perceptie en reactie. De data die daaruit voorkomt zetten we om in begrijpelijke analyses. Daarnaast helpen we onze klanten om acties uit te voeren die resulteren in verbeteringen. Dit doen we voor enterprise partijen in de retail, real estate, hospitality en health care industrie.”

## **Waar is het idee ontstaan?**

“In de online omgeving zijn dergelijke (data) inzichten heel gebruikelijk en worden ze ingezet om uiteindelijke beleving en conversie te optimaliseren. Steven en ik hebben hiervoor oplossingen in die online omgeving gerealiseerd. Ook wij konden daar makkelijk leren, analyseren en verbeteren. Toen Steven op een dag met zijn gezin super goed geholpen werd in een fastfoodrestaurant waren we verbaasd over het niveau van die service en hoe lastig het eigenlijk was om (positieve) feedback achter te laten. Ook de offline omgeving moet veel beter meetbaar zijn vonden we. Zo is TryLikes geboren.”

## **Van welke technologie maak je gebruik en wat is je businessmodel?**

“Tal van technologieën, teveel om op te noemen! Internet of Things is een breed begrip en staat nog in de kinderschoenen. Omdat wij zowel onze eigen hardware als software ontwikkelen zijn we super flexibel en kunnen we snel schakelen. Zo weten we mee te groeien met de laatste trends en mogelijkheden. Onze klanten hoeven zich niet druk te maken om de snelheid van innovatie en verandering, dat doen wij voor ze. We bieden altijd state-of-the-art oplossingen.”

## **Wie is je de ideale klant? En met welke bedrijven wil je graag nieuwe business creëren?**

“Bedrijven met veel of grote locaties en een hoge ‘footfall’ (veel bezoekers, bewoners, werknemers) die stiekem nog heel veel beslissingen maken op basis van hun onderbuikgevoel. Dat kan écht niet meer anno 2020. Echter gebeurt het aan de lopende band. Daarnaast ook bedrijven die wel gebruik maken van technologie, zoals het plaatsen van veel sensoren wat we zien in de vastgoedsector, maar die niet goed weten hoe ze die data kunnen inzetten voor verbeteringen. Wij kijken samen met hen naar vragen als: ‘Waarom meet je het? Wat is het doel? En ‘Wat gaan we doen om te optimaliseren?’ Te weinig partijen komen met concrete oplossingen en hebben het alleen maar over de technische toepassingen. Dit is ontzettend zonde.”

## **Wat was de moeilijkste fase tot nu toe en wat heb je daarvan geleerd?**

“We bouwen (bijna) alles zelf, dat wil ook zeggen dat we enorm veel investeren in onze oplossingen. Een groot deel van die investering gaat ‘onder de motorkap’: de technische (IoT) infrastructuur. Zoals bij veel tech-bedrijven zie je dat als eindgebruiker niet en wil men dus pas betalen als er een eindproduct is. Begrijpelijk, maar dat geeft soms wel cashflow uitdagingen. Innovatie betekent ook nog veel onzekerheid (unknown unknowns) en dus moet je gezamenlijk investeren in de toekomst. Dat is wel eens lastig uit te leggen.”

## **Wat is de volgende belangrijke stap?**

“De vastgoedmarkt is relatief nieuw voor ons. We zijn opgestaan en gegroeid in retail waar onze oplossingen zich bewezen hebben en we veel mooie dingen ontwikkelen. In vastgoed zijn we nog op zoek naar welke oplossingen het meeste waarde bieden. Maar dat we er kunnen innoveren is een ding dat zeker is!”

## **Wie of wat heb je daarvoor nodig?**

“De diverse stakeholders; denk aan de pand eigenaar/verhuurder, huurder en facility managers. Met veel facility management partijen (Sodexo, Facilicom, ISS) en huurders (zowel retailers als bedrijven) werken we al langer samen, maar we kunnen ook de verhuurder helpen om een optimale beleving en daarbij hogere m<sup>2</sup> prijs

te realiseren. Van hen hebben we input en budget nodig.”

### **Waar ben je het meest trots op dat je bereikt hebt?**

“De mensen die bij ons werken hebben het echt goed naar hun zin. Ik heb het idee dat we ook hun leven verrijken, dat vind ik mooi. Verder is het natuurlijk te gek als klanten blij zijn met onze oplossingen die hun business beter maakt. IKEA is bijvoorbeeld een partij waar heel veel bedrijven mee willen werken. Niet veel startups lukt het om echt een mooie oplossing voor hen te realiseren. Maar ons is dit wel gelukt. Daar ben ik natuurlijk trots op.”

### **Wat is de reden dat je bent aangesloten bij Holland ConTech & PropTech?**

“Holland ConTech & PropTech kent de markt, de innovaties en de partijen die daar baat bij hebben. Wij kunnen samen met Holland ConTech & PropTech leren waar TryLikes een rol kan spelen en hoe we vastgoed partijen kunnen helpen. Ik vind het top dat er zo’n mooi platform is. Was dat in iedere branche maar zo: dan konden we een stuk sneller groeien!”

Wil jij in contact komen met TryLikes, [klik hier](#).

*Holland ConTech & PropTech ondersteunt organisaties die met technologie, innovatie en digitale transformatie koploper zijn of willen zijn, zodat er meer winst en nieuwe omzet wordt gecreëerd voor een toekomst vaste business. [Meer weten? Klik hier](#).*

Kimberly Camu