

## PropTech in tijden van corona: uitdagingen en 'silver linings'

25-03-2020 14:10



**De coronacrisis laat ook de bouw- en vastgoedsector niet onverlet. Fay Valinaki van Holland ConTech & PropTech ging in gesprek met een aantal 'founders' over hoe de huidige situatie hun bedrijfsvoering beïnvloedt, welke creatieve oplossingen ze door Covid-19 hebben bedacht en welke 'silver linings' ze zien in dit hele verhaal.**

De coronacrisis, het 'socio-economische tsunami' waar we plots allemaal mee te maken hebben, laat ook de bouw- en vastgoedsector niet onverlet. Nu face-to-face interacties een soort Russische roulette zijn geworden, wordt de dagelijkse gang van zaken dusdanig verstoord, dat corporates digitalisering en 'out-of-the-box denken' wel moeten omarmen.

PropTechs, aan de andere kant, zullen ook de nodige adaptaties moeten doen. Tech-savvy zijn ze al, dus hun uitdagingen liggen elders. Om (toenemende) omzet te blijven genereren, zullen deze bedrijven zich enerzijds moeten richten op het verbeteren van hun producten en anderzijds op het aanpassen van hun marketing- en acquisitiestrategie.

### **Juist nu innoveren**

In onzekere tijden vertonen mensen de reactieve tendens om naar binnen te keren en de hand op de knip te houden. Corporates, doe dit niet! Blijf zoeken naar nieuwe oplossingen, blijf investeren in slimme gebouwen en steden, blijf kijken naar manieren om meer waarde te leveren aan je huurders. De coronasituatie belicht juist

het belang van technologie en innovatie. Bovendien is de ROI van veel tech-oplossingen direct: kostenbesparing, remote controle, versterking van het community-gevoel tussen huurders.

Pandemie of niet, de uitdagingen van de sector blijven ongewijzigd. Verduurzaming (bijvoorbeeld) blijft een issue. Stilgevallen bedrijvigheid zorgt wellicht voor een schonere lucht, maar zodra de economie weer op gang komt, gaan we weer volop broeikasgassen uitstoten. Deze halt op het normale leven zou goed gebruikt kunnen worden om strategieën te herzien en prioriteiten te herschikken. "Juist omdat je nu vertraagt, kun je ingrijpen", klinkt het in de groep.

## **Koffiedrinken digitaliseren**

Om 'business as usual' zo veel mogelijk in stand te houden, is het doorgaan van meetings tussen PropTechs en corporates van evident belang. Aangezien 'het koffiedrinken en overall naartoe rijden' aan banden is gelegd, zullen PropTechs een digitale manier moeten vinden om hun producten te promoten. De 'kribbige' attitude jegens technologie van de 'wat ouderen', maakt dit nogal een uitdaging.

"Sommigen annuleren afspraken omdat ze liever geen online meetings houden. Die menen zich niet thuis te voelen in technologie", legt een van de participanten uit. Van deze tech-illiteracy bij corporates was natuurlijk al enige sprake, maar het probleem wordt nu extra benadrukt. Ca. 1/3 van de sales- en demogesprekken gaat niet door, terwijl er prachtige SaaS applicaties zijn die fysieke meetings kunnen vervangen (Google Hangouts, Zoom en Whereby). Deze weerstand om afspraken te digitaliseren, is onnodig. Dit wordt beaamd: "Als ze het wel doen, zeggen ze na afloop 'dat het lekker liep' en 'dat het fijn is dat het zo kon'." Het advies is dan ook luid en duidelijk: "Corporates stel die meetings niet uit. Je kunt het linkje van de applicatie zelfs in je agenda laten integreren!"

## **De nieuwe realiteit**

Naast de barrière die digitalisatie opwerpt, is ook 'te druk' een veelgehoord excuus. "Natuurlijk begrijpen we dat er veel geregeld moet worden binnen een organisatie om o.a. thuiswerken voor iedereen mogelijk te maken. Maar na een week thuiszitten ebt die drukte wel weg", zegt een van de Founders. "Het probleem is dat er geen urgentie heerst om afspraken door te laten gaan. Wellicht komt dit door de ietwat rooskleurige veronderstelling dat de pandemie van korte duur zal zijn. Maar deze situatie is de nieuwe realiteit."

Voor PropTechs met fysieke oplossingen is de uitdaging nog groter. Die zijn afhankelijk van facility managers, die momenteel hun handen vol hebben aan thuiszitters. "We wachten af tot de rust enigszins is teruggekeerd", aldus een ondernemer in levendige, aanpasbare ritswanden. "Daarna kan dit een uitstekende tijd zijn voor corporates om allerlei opties te gaan uitzoeken en klaar te zetten, zodat daarna volop gas kan worden gegeven", vervolgt hij. "Want deze situatie maakt duidelijk dat thuiswerken niet het nieuwe werken zal zijn."

## **Besluitvorming aanpassen**

"Naast alternatief meeten, zullen corporates zich ook moeten buigen over alternatieve besluitvorming", vindt een gedeelte van de groep. In tijden van gedecentraliseerd werken vormen ellenlange procedures een nog grotere barrière om knopen door te hakken.

"PropTechs kunnen helpen met de vergemakkelijking van het besluitvormingsproces", legt een van de Founders uit. "Dit kan bijvoorbeeld door alle stakeholders mee te laten doen aan een simulatie, waarbij je ze allemaal meeneemt in een end-to-end live demo van je product. Laat alle betrokkenen de app downloaden, verschillende rollen aannemen en ondersteun ze bij al hun vragen. Geef de volle experience."

## **Louder marketing**

Het uitstelgedrag waarmee PropTechs geconfronteerd worden hopen ze tegen te kunnen gaan door bedrijven

nog bewuster te maken van alle voordelen. Juist in deze tijd bieden oplossingen die snel kosten kunnen besparen en remote geïntegreerd kunnen worden, een uitstekende uitkomst. Het advies luidt dan ook: "Blijf je visie en missie uitvoeren. Draag nog meer uit dat je oplossing kostenbesparend en futureproof is." Voor communityplatformen is het bovendien belangrijk om extra te benadrukken hoe cruciaal het is om in tijden van isolatie mensen bijeen te brengen. Je zal maar zonder wifi of warm water komen te zitten. "Voor ons communityplatform zijn we nu bewoners aan het interviewen en hun testimonials online aan het zetten, zodat gebouweigenaren of -beheerders direct kunnen zien wat het oplevert", aldus een Founder die dit product levert.

## Sales 2.0

PropTech sales zijn afhankelijk van o.a. beleggers, verenigingen, facility- en retail bedrijven. Verminderde bijdrages in fondsen, een abrupt teruglopende clientèle en opgeschorte huurpenningen zijn allemaal factoren die ervoor zorgen dat budgetten gaan krimpen. "Hier kun je op inspelen door je product voor twee maanden gratis weg te geven. Of door een light versie ervan aan te bieden. Bijvoorbeeld eentje die bestaat uit de meest gebruikte modules of een met alleen de basisfunctionaliteiten", wordt er getipt. "Zo word je aantrekkelijk voor meerdere budgetten."

Nog meer adviezen: "Wat nu nóg beter werkt dan ervoor, is om niet te vertellen wat je allemaal doet, maar om het juist te laten zien. Bied een pilot aan tegen een gereduceerd tarief, of stuur eigenaren kosteloos een rapport of analyse van hun gebouw en laat zien hoe jouw product hen (op korte termijn) kan helpen." Ook garanties afgeven zal goed werken in tijden waar mensen zekerheid nog meer op prijs stellen.

## Silver linings

Voor bepaalde producten, zoals communityplatformen, kan de urgentie van de crisis ervoor zorgen dat gebouweigenaren eerder hun gebruikers kunnen overtuigen om ervoor te betalen. Waar de hiermee gepaarde verhoging van de servicekosten eerst de nodige weerstand op zou roepen, wordt de waarde van zo'n platform in tijden van quarantaine sneller gezien.

Een andere silver lining, of voordeel, van de crisis is efficiëntere meetings. Wanneer fysieke afspraken worden omgezet in e-meetings, wordt de trage overlegcultuur vervangen door driekwartiergesprekken waar iedereen voorbereid aan deelneemt. "Zo zou het altijd moeten gaan", aldus een Founder. "Omdat je alles zo snel mogelijk wilt doen is iedereen heel to-the-point." Bovendien bieden digitale meetings de mogelijkheid tot het delen van schermen en het tonen van presentaties, demo's etc.

Voor PropTechs wiens primaire acquisitie offline gebeurde (meerderheid), biedt de lockdown een kans om volledig online te gaan en zo product-driven sales te gaan doen. De tijdelijke pijn kan er op deze manier voor zorgen dat een langetermijnstrategie eerder wordt uitgevoerd.

Ook samenwerkingen tussen PropTechs waar de corporates al heel lang om vragen, worden gestimuleerd. Op deze manier kunnen de startups/scaleups completere producten ('PropTech-pakketten') aanbieden om versneld waarde te kunnen leveren. Win-win.

## Transformatie

Het virus zal voor veel ophef zorgen, dat is zeker. Het wordt een periode van noodzakelijke transformatie, waarin partijen worden gedwongen om versneld te doen wat ze sowieso van plan waren. Voor corporates betekent dit meer digitalisering, voor PropTechs betekent nog klantgerichter denken. "Dit zou nog weleens het einde kunnen betekenen van het egocentrische karakter van vastgoed", luidt de afsluitende opmerking.

*Een bijdrage van Holland ConTech & PropTech. Met input van Jurjen Thomas ([OSRE](#)), Joan Ronner & Gijs Liu ([AREA of PEOPLE](#)), Sasja Fransen ([Zipperwall](#)), Sander Verseput ([CHAINELS](#)), Dirk Huibers ([Octo](#)), Reinier Bosch*

# VASTGOED JOURNAAL

([Studio-Solarix](#)), Jeroen Coenders ([White Lioness technologies](#)), Sebastiaan Jager ([R8Tech](#)), Jules Maessen ([VERO Digital](#)).

Vond je dit artikel interessant en wil je vaker op de hoogte worden gebracht over de belangrijkste PropTech ontwikkelingen in onze sector? Stuur dan een e-mail naar [info@contechproptech.nl](mailto:info@contechproptech.nl) met als onderwerp 'Houd mij op de hoogte' of bezoek onze website: [www.contechproptech.nl](http://www.contechproptech.nl).