VASTGOED JOURNAAL

Ziggu: digitale kopersbegeleiding voor projectontwikkelaars

07-05-2020 09:57

Technologie, innovatie en digitalisering vernieuwen de bouw- en vastgoedsector en bieden grote kansen voor organisaties om nieuwe business te creëren. Leden van Holland ConTech & PropTech zijn hier dagelijks mee bezig. Holland ConTech & PropTech sprak met Jean-Marc Bosschem, Business Development Manager bij Ziggu.

Jean-Marc Bosschem introduceert zichzelf: Ik ben verantwoordelijk voor de Commerciële activiteiten van Ziggu. Ik ben gepassioneerd door SaaS (Software as a Service), customer experience en innovatie. Naast het werk breng ik graag tijd door met familie en vrienden. Samen met mijn vriendin heb ik twee dochters. De combinatie van een gezins-, sociaal en professioneel leven zorgt voor een volle agenda. Wat er nog overblijft, gaat naar boeken, series, etc. Voor een wandeling in het natuurgebied vlak bij onze woning is er ook altijd nog wat tijd over."

De oplossing werkt zowel voor de ontwikkelaar als voor de klant
"Ziggu heeft voor projectontwikkelaars alle tools in huis voor een succesvolle kopersbegeleiding. Het wordt steeds complexer om honderden, of zelfs duizenden, klanten te managen over verschillende projecten heen. De recente ontwikkelingen rond COVID-19 hebben daar nog een flinke schep bovenop gedaan", aldus Bosschem.

Via Ziggu kunnen ontwikkelaars digitaal samenwerken met alle stakeholders. Persoonlijke afwerkingskeuzes voor iedere koper worden gestroomlijnd, terwijl de koper zich door het bouwproces betrokken blijft voelen via een persoonlijk klantenportaal. Simpel gezegd: elke tool in Ziggu moet aan twee eisen voldoen: efficiëntie/inzicht voor de ontwikkelaar verhogen en tegelijk de customer experience een flinke boost geven.

Het ontstaan
Iedereen binnen het Ziggu team voelt zich wel op de één of andere manier betrokken bij de bedrijfsmissie. Ofwel hebben ze de groeiende complexiteit zelf gevoeld als projectontwikkelaar, architect of leverancier. En soms stonden ze aan de andere zijde, die van de koper: ze kochten een woning en vielen in een zwart gat na de aankoop.

Ziggu CEO, Yannick Bontinckx, is zelf nog actief geweest bij één van de snelst groeiende projectontwikkelaars van België. Daar zocht hij naar oplossingen om de kopersbegeleiding te vereenvoudigen. Jammer genoeg vergaten alle bestaande oplossingen om ook de eindgebruiker mee te nemen in de communicatieketen. Zo is de Ziggu beweging ontstaan.

Technologie en het businessmodel
Bosschem: "Ziggu is een SaaS (Software as a Service) oplossing die verschillende technologieën en tools samenbrengt tot één communicatie/management platform. We werken met een eenmalige fee per unit. Zo kan Ziggu ingezet worden bij het bouwen van een eengezinswoning tot een gebiedsontwikkeling van meerdere fases en met duizenden wooneenheden."

Beleving van de klant is de maatstaf geworden
De ideale klant is een projectontwikkelaar die twee zaken inziet: Ten eerste dat de klantervaring *the level playground* is geworden. Meer nog dan prijs en product (het 'wat'), is de beleving van de klant (het 'hoe'), de maatstaf geworden. Want een huis kopen doe je niet zomaar. Wees er dus maar zeker van dat kopers ook een backgroundcheck doen op de partij aan wie ze een paar honderdduizend euro's gaan geven.

VASTGOED JOURNAAL

Ten tweede geldt dat digitaal 'het nieuwe normaal' is geworden. Wie regelt tegenwoordig nou niet zijn bankzaken online? Of zijn pizzabestelling? Die je vervolgens via de app van de oven tot aan je voordeur kunt volgen. Waarom is het niet mogelijk dit te doen voor de de belangrijkste aankoop van je leven?

'Lessons learned'
Wanneer Bosschem wordt gevraagd naar de moeilijkste fase tot nu toen en wat daarvan werd geleerd, antwoordt hij: "Het moeilijkste was het product loslaten op de wereld. Je geeft met een startup altijd ergens een bepaalde voorzet voor, hoe jij vindt dat het beter kan. Hoe je dus waarde kan bieden aan heel wat bedrijven. Maar aan het einde van de rit zijn die pioniers, die jouw voorzet in dank hebben aangenomen, ook diegenen die de meest waardevolle feedback leveren om dat product nog beter te maken. De praktijk dicteert de wet, zeg ik altijd, maar dat betekent niet dat je daarom geen eigen visie meer moet hebben en het is niet altijd eenvoudig om die twee te verbinden. Maar dat op zich is een wijze les geweest. Je leert zaken sneller en beter af te wegen en te toetsen aan je eigen visie."

Internationalisering
"We zijn marktleider in België en Luxemburg en we groeien sterk. Voor ons is het nu tijd om ook naar Nederland te gaan kijken. Een booming markt als je bedenkt dat de opdracht duidelijk is: een tekort van 1 miljoen woningen wegwerken. Dankzij Holland Contech & Proptech konden we aanwezig zijn op de Provada vorig jaar. Het woningtekort was toen een hot topic onder de aanwezigen", aldus Bosschem.

Wie of wat is daarvoor nodig? "Nederlanders die graag met Belgen zakendoen", zegt hij lachend. "Serieus, mensen zoals jullie die startende bedrijven helpen om in contact te komen met bedrijven, of - zoals nu - ons die 5 minutes of fame gunnen om ons verhaal bij een breder publiek bekend te maken. Jullie kennen de markt ook door en door. Een gids is altijd waardevol op onbekend terrein. Daar zijn we Holland ConTech & PropTech dankbaar voor"

Waar ben je het meest trots op dat je bereikt hebt?
"Bevestiging of liever gezegd erkenning. Elke nieuwe klant blijft magisch. Of het moment waarop je van klanten hoort dat je hun leven makkelijker hebt gemaakt. Of dat je een nieuwe lead binnenkrijgt die je komt vertellen dat zij getipt zijn door een klant van jou. Dat blijft een kick geven. Wij willen van de customer experience een hoofdzaak maken. Wij zetten daar zelf ook hard op in voor onze eigen klanten. Als je erkenning krijgt voor je product én je service. Dat is de reden waarom ik uit bed stap 's ochtends."

Waarom zijn jullie aangesloten bij Holland ConTech & PropTech?
"We waren al lid van de Belgische en Luxemburgse Proptech community vanaf het moment van oprichting. De meerwaarde was voor ons vanaf dag één aanwezig. Je mag niet vergeten dat de vastgoedsector bij uitstek een markt is waar 'wie je kent' even belangrijk is als 'wat je kent'. We luisteren en kijken sterk naar wat anderen om ons heen doen. Dat is positief, want zo evolueren we als sector op een robuuste manier. Dat betekent ook dat het voor ons voor de hand liggend was om ons aan te sluiten bij deze sterke community", aldus Bosschem tot besluit.

In contact komen met Ziggu? Bezoek www.ziggu.io of neem contact op met Jeanmarc@ziggu.io

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 toekomstvaste business. Meer weten? Bezoek www.contechproptech.nl

Redactie