



## Robuust en veerkrachtig door circulaire aanpak

07 juli 2020, 02:00

Thomas Vandenhoute

*Q-lite zet volop in op de circulaire economie en heeft naast productverkoop ook activiteiten in onderhoud, herstel, herverkoop, opwaarderen, upgraden, remanufacturing en display-as-a-service. Hierdoor kan het de nodige veerkracht realiseren die nodig is in disruptieve situaties.*

Q-lite ontwerpt, produceert en levert led- en lcd-displays, die gebruikt worden als informatieschermen, scoreborden, verkeerssignalisatie,... Lokale overheden en bedrijven, maar ook apothekers en vrije beroepen maken deel uit van hun diverse klantensegmenten. Q-lite zet volop in op de circulaire economie en heeft naast productverkoop ook activiteiten in onderhoud, herstel, herverkoop, opwaarderen, upgraden, remanufacturing en display-as-a-service.

Het lijkt wel vreemd om als kmo in te zetten op zo'n diverse markt, zo'n divers aanbod activiteiten en een breed gamma producten die tezamen heel wat complexiteit kunnen genereren. Is het zelf realistisch om binnen één organisatie op een kosteneffectieve wijze al deze verschillende vereisten te combineren?

Wat in normale omstandigheden gepercipieerd kan worden als een suboptimale strategie blijkt in een disruptieve context wel van cruciaal belang te zijn. De COVID-19-pandemie is zo'n disruptie. De toelevering vanuit het Verre Oosten en de marktvraag werden drastisch dooreengeschied. Q-lite heeft dankzij zijn brede productportfolio en gespreide klantensegmenten deze disruptie bovengemiddeld goed doorstaan en gelooft dat het zijn marktpositie kan versterken.

In dit artikel willen we een licht werpen op een aantal aan elkaar gelinkte facetten die de veerkracht van dit bedrijf kenmerken en die als inspiratie kunnen dienen voor andere organisaties.

Een doordacht productontwerp, gekozen grondstoffen, productkwaliteit, product en dienstenaanbod en verdienmodellen vormen een performant geheel dat veel mogelijkheden biedt. De vraag is natuurlijk hoe je eraan begint en hoe je stap voor stap vooruitgang kan boeken. Het is immers onmogelijk om alles in één keer aan te pakken.

## **Klantgedreven visie**

Q-lite werkt vanuit een klantgedreven visie en wil ook na verkoop de klant blijven ondersteunen. Deze visie leidt tot een blijvend contact en communicatie met de klanten waardoor ook de verborgen noden van de klant aan het licht komen. Noden op vlakken als onderhoud, upgradebaarheid, content management, maar ook de problemen die de klant heeft bij productafhandeling. Het bedrijf tracht de klant steeds een oplossing aan te reiken door eigen diensten te voorzien voor onderhoud, terugname van oude schermen, ... of door samen te werken met partners, bijvoorbeeld voor contentmanagement.

Door de oude schermen terug te nemen en er alsnog waarde trachten uit te halen, komen nieuwe inzichten aan het licht. Herstellen en opwaarderen voor hergebruik kan kostenefficiënter op voorwaarde dat de technologie en productontwerp daar op aangepast zijn. De herwerkte schermen zijn niet aantrekkelijk voor de bestaande klantensegmenten. Daarom zoekt Q-lite partners met toegang tot andere doelgroepen die geen middelen hebben om nieuwe led-schermen aan te schaffen. Tegenover de beperkte marges voor deze projecten staat een extra klantensegment waar ook andere diensten zoals onderhoud aangeboden kunnen worden. Een aantal van deze klanten kunnen, als ze later meer middelen hebben verworven, wel de overstap maken naar producten en diensten met een grotere marge. Bijkomend zijn de herwerkte schermen bijzonder snel leverbaar, omdat er steeds een aantal van op 'voorraad' staan. Zo kunnen bijvoorbeeld ook de grote klanten een tijdelijke oplossing verkrijgen om de levertermijn van hun maatwerkproduct te overbruggen.

Anderzijds zijn er producten die beter geschikt zijn voor een upgrade van de schermtechnologie, waardoor ze energie-efficiënter worden en dubbel zo lang kunnen meegaan. Deze schermen kunnen dan weer wel bij bestaande klanten worden geüpgraded, waardoor levensduurverlenging ook een aanvullend verdienmodel wordt.

De top-end schermen bestaan uit modulaire componenten die in een waterdichte omkasting uit aluminium en glas worden gemonteerd. Hierdoor kunnen lijm en foams tot een minimum beperkt worden. Deze producten worden ook in een display-as-a-service-verdienmodel op de markt gebracht. Alweer voor een op dit ogenblik nog beperkte doelgroep van klanten. Dit verdienmodel kan wellicht niet bestaan als er ook geen andere naast bestaan. Producten die einde-contract zijn, moeten immers hun weg vinden naar een andere klant. Dat kan opnieuw in een display-as-a-servicemodel, maar evengoed in een verkoopmodel voor refurbished of remanufactured schermen, met of zonder extra dienstverlening, maar met terugnamegarantie.

## **Wat levert het op?**

De clou is dat er een grotere keuzevrijheid is voor de klant. De selectie van het product en zijn dienst gebeurt in functie van de klantennoden. Voor elke klantennood kan je een passend aanbod samenstellen, waardoor er geen kannibalisatie is van tweedehands producten ten koste van nieuwe producten. Ze zijn aanvullend. Ook oude schermen kunnen nog hersteld worden. Het

resultaat is een veel sterkere klantenbinding met hoge loyaliteit en meer terugkerende inkomsten. Het geheel levert dus op duurzame wijze meer op dan optimalisatie van de afzonderlijke activiteiten. Het geheel zorgt ook voor een verhoogde veerkracht, omdat activiteiten kunnen verschuiven van één product of dienst naar een andere.

Meer details over hoe Q-lite inzet op duurzaam design, grondstoffenkeuze, levensduurverlenging en een verdienmodel kunt u lezen op [de blog van Vlaanderen Circulair](#).

*Benieuwd hoe ook uw bedrijf stappen kan zetten naar een meer robuuste en veerkrachtige organisatie? We helpen u graag ontdekken hoe de principes van de circulaire economie u daarbij kunnen vooruit helpen. [Neem contact met ons op!](#)*

[Accept marketing-cookies to watch this video.](#)



## Authors



Thomas Vandenhaute