

Internet-Hilfen für Heizungsfachhandwerker

# Ausgefeilte Online-Unterstützung

Kundenbindung durch aktive Hersteller-Unterstützung übers Internet: Innovative Software-Systeme können dem Fachhandwerker immer ausgefeiltere Angebote bereitstellen, die ganz auf seine individuellen Wünsche zugeschnitten sind. Aktuelles Beispiel: der neue „Systemkonfigurator“ von Heiztechnikspezialist Vaillant.

**P**rodukt und Service lassen sich nicht mehr trennen. Diese Maxime bekommt auch in der SHK-Branche – sowohl auf Seiten des Fachhandwerks als auch auf Herstellerseite – oberste Priorität in der Entwicklung bei den Vermarktungsstrategien und Unterstützungskonzepten. Neben den klassischen, unterstützenden Hersteller-Aktivitäten für das Fachhandwerk gewinnt die individuelle und jederzeit verfügbare Online-Betreuung über das Internet immer weiter an Bedeutung.

## Individualisierte Leistungen

Die Entwicklung in internetbasierten Informations- und Datenbanksystemen geht aufgrund der technischen

Möglichkeiten neue Wege: Weg von der anonymen Plattform für jeden Nutzer versprechen Websites auf der Basis individualisierter und personalisierter Informationen einen erheblich größeren Kundennutzen. Vaillant hat es geschafft, sein Informations-, Service- und Dienstleistungsangebot entsprechend zu transformieren und neue Wege aufzuzeigen, wie sich derartige Angebote weitergehend nutzen lassen.

Erster Schritt war ein personalisierter Webauftritt, der Fachpartnern aus dem Handwerk vollständig individualisierte Informationen bietet. „Im Hintergrund“ analysiert die Website des Unternehmens automatisch das Nutzungsverhalten und die Präferenzen der Besucher. Somit werden die Be-

dürfnisse nach Informationen individualisiert ausgewählt. Über ein Regelwerk werden für bestimmte Zielgruppen und Kunden relevante Inhalte bevorzugt angezeigt.

Darüber hinaus sind weitere Angebote in den Internetauftritt integriert worden, die den Arbeitsalltag vereinfachen und Prozesse nachhaltig beschleunigen können, wie z.B. die Onlinebestellung und -nachverfolgung des werkseigenen Kundendienstes („Kundendienstaktiv“).

Um den Fachhandwerkspartnern auch in der schnellen Erstellung von Kommunikationsmitteln zu unterstützen, entstand eine Internet-Plattform, auf der die Nutzer individuelle Druckschriften und Werbemittel professionell konfigurieren sowie direkt bestellen können. So lässt sich mit dem „Online-Werbeplaner“ z.B. schnell und kostengünstig ein produktbezogener Aktionsflyer für die eigene Hausmesse zusammenstellen, eine Mailing-Aktion vorbereiten oder ein Großflächenplakat erstellen.

## Perfektes Kundenangebot

Zur ISH 2007 stellt das Unternehmen branchenweit erstmals einen webbasierten „Systemkonfigurator“ vor, der ebenfalls in das Fachpartnernet integriert ist. Mit dem Programm können Fachhandwerker optionale sowie ob-



Den Kundendienst einsteigen online buchen und eine SMS über die Erledigung erhalten – 4000 Fachhandwerker nutzen monatlich diesen Service

ligatorische Produkte und Zubehöre auswählen und auf der Basis immer aktueller Daten schnell und eindeutig zu kompletten, individuellen Systemlösungen zusammenstellen. Die hinterlegte Software generiert gleichzeitig die aktuellen Artikelnummern und Listenpreise. Diese Zusammenstellung kann direkt in das Programm Winsoft exportiert werden, um hieraus ohne Neuerfassung der Daten ein Angebot für den Kunden zu generieren.

Das Problem ist im Fachhandwerk hinlänglich bekannt: Bedingt durch die Fülle der Marktauswahl und die Bestrebungen der Hersteller immer qualitativ hochwertige Produkte zu

liefern, ändern sich häufig Systemkomponenten schneller als Preisliste oder Planungsunterlage aktualisiert werden können. Auch reine Internetlösungen können hier keine Sicherheit bieten. Erst der Direktzugriff auf die aktuelle Datenbank des Herstellers – wie im neuen System – gewährleiste die „100%ige Fehlerfreiheit und absolute Auslegungssicherheit für unsere Systemlösungen“, so Vaillant. Damit kann der Fachhandwerker seinem Kunden quasi beim Beratungsgespräch das vollständig benötigte bzw. gewünschte System zusammenstellen und sofort ein qualitativ perfektes Angebot generieren.

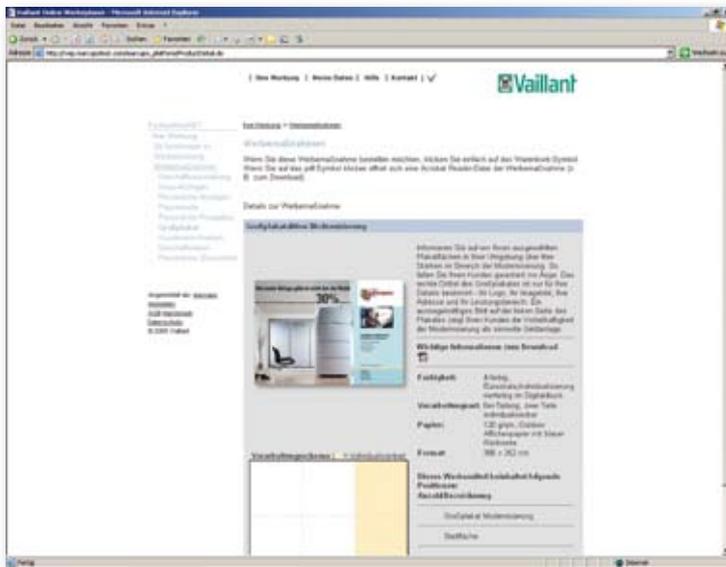
## Datenbank für Altgeräte

Ähnlich wie in einem Planungstool erlaubt der „Systemkonfigurator“ jedoch nicht nur reine Eingaben der zu planenden Anlage, sondern zeigt auch gleich eventuelle Fehler in der Zusammenstellung eines Systems, wie z.B. eine zu lang gewählte Luft-/Abgasführung. Die Software führt diese Unrichtigkeiten auf und stellt Alternativen dazu bereit.

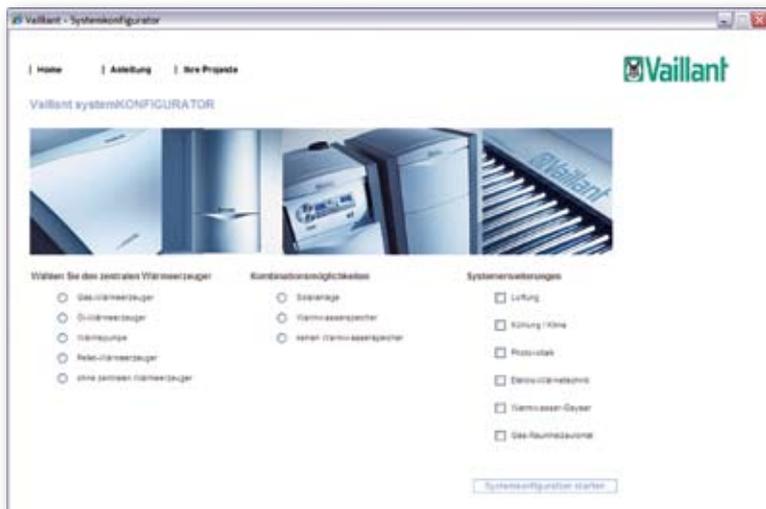
Neben dieser Ausgangssituation soll das neue Angebot in einer zweiten Ausbaustufe aber auch weitere Möglichkeiten bieten, wie z.B. in der Aufgabenstellung des Geräteaustausches und der Anlagenmodernisierung. Dazu beinhaltet die hinterlegte Datenbank auch ältere Produkte des Herstellers. Vor Ort oder in seinem Büro kann der Fachhandwerker den Altgerätetyp und das gewünschte Neugerät eingeben. Im Ergebnis wird dann das benötigte Zubehör angezeigt, um den Austausch einfach, schnell und sicher vornehmen zu können. Geplant ist es in einer weiteren Ausbaustufe auch Altgeräte anderer Hersteller zu hinterlegen.

## Berater für Endgebraucher

Darüber hinaus wird das Unternehmen im freien Bereich seiner Website den derzeitigen Modernisierungsberater für Endgebraucher zu einem konkreteren Systemberater ausbauen. Diese Endkundensysteme können dann z. B. von



Schnelle Unterstützung bei der individuellen Erstellung von Kommunikationsmitteln – auch das lässt sich über das Internet umsetzen.



Mit dem neuen „Systemkonfigurator“ lassen sich online die Produkte und Zubehör auswählen und auf der Basis immer aktueller Daten schnell zu Systemlösungen zusammenstellen

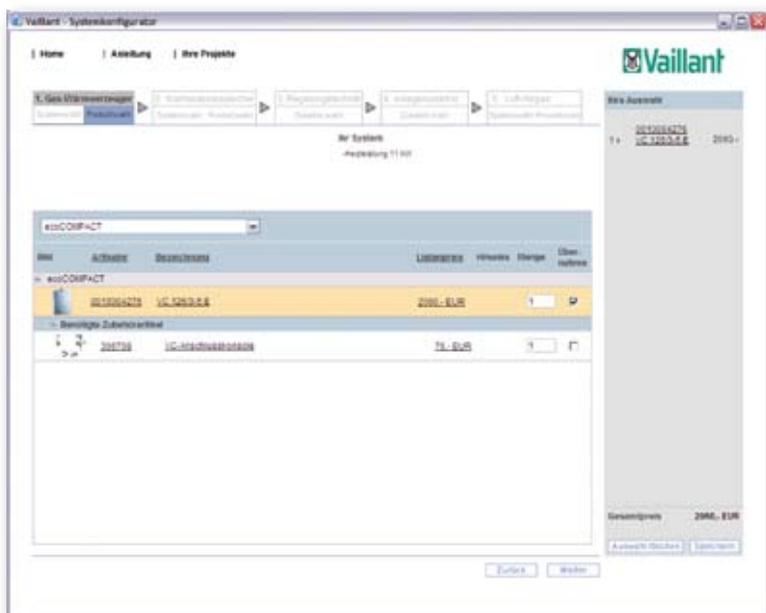
ware für Endgebraucher in ihre Websites integrieren und ihren Kunden so zusätzlichen Nutzen bieten können. Das Portal soll in der weiteren Ausbaustufe mit einem Energieberater kombiniert werden. Dann kann sich der Endgebraucher auch Alternativen für die gewählte Aufgabenstellung zusammen mit ihrem energetischen Aspekt anzeigen lassen.

### Die Flexibilität wächst

Die Aussichten auf diese rasante Entwicklung an neuen Möglichkeiten für das Fachhandwerk zeigen die Perspektiven für die kommenden Jahren auf. Und sie bilden gleichzeitig die Grundlage dafür, dass sich immer schneller zwei Klassen im Fachhandwerk herausbilden werden.

Die im „Systemkonfigurator“ vorgenommene Auswahl lässt sich ohne Neufassung der Daten z.B. nach Winsoft“ exportieren, um ein Kundenangebot zu generieren

Die Maxime von Vaillant lautet: „Wenn unser Kunde gut positioniert ist und wir ihm helfen können, diese Position durch seine Individualität im regionalen und lokalen Umfeld auszubauen, dann wachsen wir über seine Loyalität zu Vaillant automatisch mit. Was wir nicht wollen, ist einfach die Marke Vaillant auf unsere Kunden zu übertragen und ihn dadurch namenlos zu machen.“ Individualisiertes Fachpartnernetz, Kundendienstaktiv, Online-Werbeplaner und Systemkonfigurator – Internet und Computertechnik bilden hierbei die Basis für diese spezialisierte Unterstützung des Fachhandwerks. Die technischen Möglichkeiten intelligent zu nutzen und einzusetzen, ist die Grundlage für den künftigen Geschäftserfolg, in dem Differenzierung zum A & O wird. Und weil diese unterstützenden Aktivitäten zudem rund um die Uhr verfügbar sind, wächst damit auch die Flexibilität bei den Betrieben.



einem Fachhandwerker übernommen und weiter bearbeitet werden. Das neue Serviceangebot für das Fachhandwerk und den Fachgroßhandel lässt sich auch auf dem Branchen-Server der Arge Medien einbinden. Hierfür ist lediglich eine Registrierung notwendig. Dadurch können die beiden Marktpartner von einem jederzeit aktuellen Datenstamm

aller Produkte des Remscheider Unternehmens profitieren und zusammen mit ihren Kunden objektspezifische Lösungen generieren. Mittels einer „Warenkorb-Funktion“ kann der Fachhandwerker ggf. auch direkt online einen Bestellvorgang bei seinem Großhandel auslösen. In der Perspektive werden Fachhandwerker die Version der Soft-

.....  
 Unser Autor Martin Schellhorn (45) ist Fachjournalist und Inhaber der Agentur Kommunikations-Management Schellhorn; E-Mail: martin.schellhorn@die-agentur.sh  
 .....