



Im Dialog mit dem Kunden wird vor Ort ein Angebot erstellt. Mobile Offer fragt dabei alle wichtigen Daten ab, die für die jeweilige Planung nötig sind. Eine Heizungsanlage lässt sich in der Regel in fünf Minuten zusammenstellen, ein komplettes Badezimmer in zehn.

Eine Oase in der Servicewüste

Mobile Offer. Der Konfigurator Mobile Offer soll den Vertrieb der SHK-Branche neu gestalten. Denn durch die Arbeit mit diesem Programm verlagert sich die Angebotserstellung aus dem Büro des jeweiligen SHK-Betriebes zum Kunden nach Hause. Angebote werden im Dialog mit ihm bereits im Erstgespräch innerhalb kürzester Zeit erstellt – egal wie komplex, egal wie individuell.

Manchmal gibt es potenzielle Kunden, die durchaus gerne mit dem viel zitierten Auftrag drohen würden. Aber in manchen Branchen ist das gar nicht so einfach. Denn vor dem Auftrag steht meistens ein individuelles Angebot. Und das lässt bei Handwerkern oft lange auf sich warten. Der Verbraucher bleibt häufig ratlos zurück. Nach einem Gespräch gehen manchmal Wochen ins Land, bis man eine Preisvorstellung bekommt und die Idee schriftlich vor sich hat. Zeit, in der man den potenziellen Kunden manchmal verliert, weil ein Mitbewerber schneller war.

Das muss nicht sein, denn mit dem Konfigurator Mobile Offer findet eine Angebotserstellung beim Kunden vor Ort statt. Dieser kommt gar nicht erst in die Versuchung, sich nach anderen „Bräuten“ umzuschauen. Das gemeinsame Erarbeiten eines Angebots ist ein transparentes und ehrliches Vorgehen, das Kunden sehr schätzen. Nach einem einfachen Frage- und Antwortprinzip wird der Benutzer Schritt für Schritt durch die Anlagenplanung geführt. Mobile Offer fragt dabei alle wichtigen Daten ab, die für die jeweilige Planung nötig sind. Eine Heizungsanlage lässt sich in der Regel in fünf Minuten zusammenstellen, ein

komplettes Badezimmer in zehn. Dafür zieht sich der Konfigurator die einzelnen Komponenten aus über 3.000 Stücklisten mit 25.000 Artikeln bekannter Hersteller. Sie werden regelbasiert und passend zusammengesetzt. Fehler werden durch logisches Konfigurieren vermieden. Um den zeitlichen Aufwand zu kalkulieren, sind realistische Montagezeiten hinterlegt. Buderus, Vaillant, Villeroy & Boch, Viessmann und Wolf sind nur einige der 21 Industriepartner, deren Produkte für die Angebotserstellung zur Verfügung stehen. Mobile Offer ist ein neutrales, herstellerübergreifendes und offenes System, das dem Benutzer ermöglicht, aus einer großen Anzahl von Möglichkeiten zu wählen. Die Kataloge der Hersteller werden regelmäßig geprüft und Aktualisierungen sowie Neuerungen umgehend in das Programm übertragen. Jeder Nutzer erhält diese Daten über Software-Updates, die beim Einloggen automatisch vom Server abgerufen werden. Darüber hinaus ist jede einzelne Stückliste mit einem kurzen, für den Endverbraucher verständlichen Beschreibungstext versehen, der am Schluss automatisch auf dem gedruckten Angebot erscheint. Es ist nämlich nicht immer ganz leicht, die verschriftlichten Fachkenntnisse der Hand-

werker für das eigene Verständnis zu übersetzen. Es spart dem Handwerker viel Zeit, wenn Texte und Stücklisten bereits bestehen. Weil Mobile Offer auf Basis realer Produktdaten arbeitet, gewährleistet das Programm nicht nur Preissicherheit, sondern erstellt im Hintergrund automatisch digitale Stücklisten, die aufgrund genormter Schnittstellen in die Handwerkersoftware übernommen werden können. Das bedeutet, dass auch die nachgelagerten Prozesse, wie Bestellwesen, Aufmaß-erfassung, Rechnungsstellung und Nachkalkulation schnell abgewickelt werden können.

Alle Preise sind dabei genauso individuell einstellbar, wie sämtliche Berechnungsparameter. Ebenso kann das Firmenlogo eingefügt werden. Zusätzlich ist es möglich, einzelne Artikel um Informationsmaterial zu ergänzen. Den Produkten können Dokumente, Bilder, Videos oder Links zu Internetseiten zugeordnet werden. Im Verkaufsgespräch können diese dann abgerufen werden. So bleibt das neue Badezimmer keine abstrakte Vorstellung, sondern der Kunde sieht die einzelnen Elemente und bekommt einen ersten Eindruck. ■

www.mobile-offer.de

EXPERTENMEINUNGEN

Alfred Jansenberger, stellvertretender Hauptgeschäftsführer und Geschäftsführer Betriebswirtschaft des Fachverbandes SHK NRW
Als stellvertretender Hauptgeschäftsführer des Fachverbandes SHK NRW haben Sie einen 360-Grad-Blick auf die Branche. Welche Chancen sehen Sie für die Branche durch den Einsatz von Mobile Offer?



Wir haben die Entwicklung von Mobile Offer von Anfang an mit hohem Interesse verfolgt, weil wir dieses Produkt als sehr hilfreiches Werkzeug für das SHK-Handwerk einschätzen. Wir haben unseren Betrieben Mobile Offer auf unserem SHK-Bürowerkzeug-Tag im Juli 2014 vorgestellt und uns in diesem Rahmen damit erneut sehr ausführlich auseinandergesetzt. Nach meiner Einschätzung ist eine zeitnahe Erstellung von Angeboten für viele Handwerker eine immense Herausforderung. Mobile Offer bietet da eine große Unterstützung. Damit können wirklich komplexe Angebote in kurzer Zeit zusammengestellt werden. Und je schneller das Angebot kommt, desto größer ist die Chance auf den Auftrag. Einen weiteren Vorteil sehe ich bei dieser Art der Angebotserstellung in Bezug auf Kundenbindung und Image. Das Erstellen eines Angebots wird mit Mobile Offer zu einem gemeinsamen Erlebnis mit dem Kunden. Dem ist der Einsatz von Konfiguratoren aus anderen Branchen längst bekannt und vertraut. Denken Sie an die Automobilindustrie. Ein Betrieb, der diese Technik im SHK-Bereich innovativ einsetzt, strahlt damit Professionalität und Fachkompetenz aus.

Betriebswirtschaft ist Ihr Fachgebiet. Wo sehen Sie weitere Möglichkeiten von Mobile Offer in der Optimierung der betrieblichen Abwicklung?

Wenn neben der Zeitersparnis auch die Erfolgsquote der Angebote steigt, ist dies für den Betrieb ganz klar sehr positiv. Natürlich muss auch die Abwicklung des Auftrages möglichst reibungslos funktionieren. Dazu kann Mobile Offer beitragen. Wenn es zum Beispiel eine Verknüpfung in die Handwerkersoftware gibt, dann verbessern sich auch nachgelagerte Prozesse, wie das Bestellwesen, Aufmaß, Nachkalkulation und Rechnung. Wer dauerhaft Erfolg haben will, muss seine Aufträge optimal und zur Zufriedenheit der Kunden abwickeln. Eine Empfehlung von einem zufriedenen Kunden ist oft der Auslöser dafür, dass überhaupt erst ein Angebot nachgefragt wird.



Sommer SHK, Geschäftsführer Ralf Krämer, Wuppertal, www.sommer-shk.de

Was überzeugt Sie am Konfigurator am meisten?

Der Konfigurator ist sehr einfach zu bedienen. Die Anwendung erfolgt direkt beim Kunden, sodass dieser sofort sein individuelles Angebot erhalten kann. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass aus dem Angebot oft sofort ein Auftrag wird, wenn der Kunde mit dem Preis einverstanden ist. Es vergehen also nicht erst Tage oder manchmal Wochen, bis eine Entscheidung getroffen wird, sondern alles passiert in diesem ersten Gespräch.

Wieviel Zeit sparen Sie bei der Angebotserstellung?

Durch Mobile Offer habe ich sicherlich eine Zeitersparnis von 50 Prozent. Das liegt vor allem daran, dass ich die Angebote direkt beim Kunden erstellen und auch abschließen kann. Ich nehme das Angebot nicht noch mit ins Büro und muss es dort wieder rausholen und mich neu einarbeiten.

Haben sich Ihre Verkaufsgespräche, Ihr Vertrieb und der Kontakt zum Kunden durch Mobile Offer verändert?

Verkaufsgespräche finden bei uns sehr häufig in Bad- und Heizungsaustellungen beim Großhändler statt. Ich habe nun meinen Laptop mit Mobile Offer immer dabei. Durch die sehr schnelle Preisfindung vor Ort können die Kunden offensiver, intensiver und schneller beraten werden. Ich hatte in den letzten Verkaufsgesprächen immer das Gefühl, dass die Kunden diese neue Art der Angebotserstellung sehr schätzen.

Axel Dittmann, Geschäftsführer Mobile Offer

Wie kam es zu einem Konfigurator für die SHK-Branche?

Immer wenn es um komplexe Technologien geht, die man verkaufen will, werden Konfiguratoren eingesetzt – zum Beispiel in der Automobilbranche oder im Maschinenbau. Nur in unserer Branche gab es das bislang nicht. Deshalb kam mir der Gedanke, die Konfiguratoridee auf den SHK-Bereich zu übertragen. Neu oder anders ist, dass wir ein branchen- und herstellerübergreifendes Instrument liefern. Der Handwerker möchte die Artikel konfigurieren, die er selbst möchte. Und er möchte nicht für jeden Produktbereich und jeden Hersteller einen anderen Konfigurator haben. Wichtig war mir allerdings, die Industrie und den Handel mit einzubeziehen und für unsere Sache zu gewinnen, um den Prozess ganzheitlich zu beschleunigen. Und einen professionellen Konfigurator zu entwickeln, der diesen Namen auch verdient. So entstand Mobile Offer.

Was kann ein Handwerksbetrieb mit dem Einsatz von Mobile Offer erreichen?

Ein Handwerksbetrieb, der Mobile Offer einsetzt, sichert dadurch seine Wettbewerbsfähigkeit. In Zeiten des Internets und der immer höheren Geschwindigkeit in den Märkten ist das ein wichtiger Punkt. Der Endkunde hat doch heute kein Verständnis mehr dafür, warum er beim Handwerker eine oder vier Wochen auf sein Angebot warten muss. Er geht zum Beispiel ins Autohaus, erzählt dort seine Ideen und geht kurz danach mit einem individuellen Angebot und einem Preis raus. Dasselbe gilt doch zum Beispiel auch in Küchenstudios, egal wie komplex es wird. Mit Mobile Offer ist das nun auch dem Handwerksbetrieb für den SHK-Bereich möglich.

