



**MAL BESSERER
KUNDENSERVICE**

DIGITALER DURCHBLICK: SMARTE CHIPS FÜRS FENSTER

IDEAL FENSTERBAU WEINSTOCK GMBH

Eine Kochinsel mitten im Raum und Fußbodenheizung im Bad: Zwar investieren Bauherren gern in schicke Küchen oder teure Badezimmer – sparen dafür aber beispielsweise an den Fenstern. Die IDEAL Fensterbau Weinstock GmbH will das ändern: Mit einem digitalen Service sorgt das Familienunternehmen für Durchblick bei seinen anspruchsvollen Kundengruppen.

Im Jahr 2019 werden in allen Fensterrahmen des Herstellers NFC-Chips verbaut sein. Halten Fensterbauer oder Verbraucher ihr Smartphone mit App an den Chip, lassen sich Produktdaten, Maße, Pflegehinweise und Zertifizierungen auslesen. Möglich macht das eine Software-as-a-Service-Lösung der Telekom mit dem Partner SYFIT, die den Dienst online bereitstellt, um beispielsweise Retouren zu beschleunigen oder Reparaturen an den maßgefertigten Fenstern zu erleichtern. Einen Schaden zu begutachten dauert für Fachhändler statt einem ganzen Arbeitstag beispielsweise nur noch zehn Minuten.

DEUTSCHE TELEKOM UND IDEAL FENSTERBAU

Die Aufgabe: Billig produzierte Fenster aus Osteuropa überschwemmen den deutschen Markt. Mit einem digitalen Dienst möchte IDEAL seine Wettbewerbsposition behaupten: Gerade anspruchsvolle Zielgruppen aus dem Fachhandel sollen von den deutschen Qualitätsprodukten aus Rheinland-Pfalz überzeugt bleiben.

Die Lösung: Im Jahr 2019 werden in allen Fensterrahmen des Herstellers NFC-Chips verbaut sein. Über eine App und eine Software-as-a-Service-Lösung der Deutschen Telekom können Händler und Endkunden die Chips mit einem handelsüblichen Smartphone scannen und Informationen zu Maßen, Zertifikaten sowie Pflegehinweisen abrufen.

Die Vorteile: Alte Kataloge wälzen, vor Ort nachgucken und von Hand nachmessen gehören der Vergangenheit an: Über die App erhalten Händler sofort alle Informationen zu einem Fenster. Defekte lassen sich einfacher reparieren und Retouren schneller abwickeln.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Die deutsche Baubranche boomt: Der Hauptverband der Deutschen Bauindustrie (HDB) und der Zentralverband des Deutschen Baugewerbes (ZDB) prognostizieren für 2019 einen Gesamtumsatz in Höhe von 128 Milliarden Euro – ganze sechs Prozent mehr als im Vorjahr. Die Gründe: Eine weiterhin gute gesamtwirtschaftliche Lage sowie günstige Finanzierungsbedingungen. Die Freude der Häuslebauer teilen allerdings die Fensterbauer nicht: Billigprodukte aus Osteuropa überschwemmen den Markt.

„Unternehmen aus Polen und Tschechien verkaufen hierzulande Billigfenster, die bis zu 20 Prozent günstiger sind, als hochwertige Produkte deutscher Anbieter“, sagt Stefan Weinstock, Geschäftsführer von IDEAL. Damit sich Qualität durchsetzt, setzt Weinstock auf Digitalisierung. Bereits im Jahr 2017 kam ihm die Idee zu einer smarten Lösung, die seinen Kunden das Leben erleichtert.

BESSERER SERVICE DANK NFC-TECHNOLOGIE

„Wir fertigen unsere Fenster für jeden Kunden nach Maß“, sagt Weinstock. „So kommt es vor, dass in einem Haus viele unterschiedliche Produkte verbaut werden. Soll später ein Fenster ersetzt, getauscht oder repariert werden, sind Millimeter entscheidend.“ Ein NFC-Chip im Fensterrahmen sorgt jederzeit für Durchblick. „Über den Funkchip lässt sich jedes unserer Produkte mit all seinen individuellen Eigenschaften blitzschnell bestimmen“, sagt Weinstock. Nachmessen gehört damit der Vergangenheit an. Statt einem ganzen Arbeitstag benötigen Fachhändler heute nur zehn Minuten, um einen Schaden an einer Fensterscheibe zu begutachten – dank der smarten Chips. Denn der Endkunde scannt den Chip mit seinem Smartphone und leitet alle Daten über eine App und eine Software-as-a-Service-Lösung der Telekom an den Händler weiter.

IDEAL fertigt jedes Fenster mit individuellen Maßen an. Dank der App müssen die Händler nicht mehr Ordner nach den Maßen eines bestimmten Fensters durchsuchen. Mit einem Scan der Chips sehen sie sofort alle Maße des jeweiligen Fensters. So sparen die Fachhändler, laut IDEAL, rund 50 Prozent Zeit bei Recherche, Servicearbeiten und Retouren.

INVESTITION IN DIE ZUKUNFT

Um seinen Kunden den digitalen, intelligenten Service zu bieten, hat IDEAL Produktionsstraße und ERP-System umgestellt und angepasst.



Das Familienunternehmen zielt darauf ab, sich mit dem Service als Qualitätsanbieter im Wettbewerb weiter abzusetzen. So zeigt sich der Betrieb überzeugt, mit dem digitalen Feature einen entscheidenden Unterschied ausmachen zu können. IDEAL erwartet dank der Chips ein Umsatzwachstum von 25 Prozent in den kommenden zwei bis drei Jahren, das entspricht ungefähr 10 Millionen Euro. Weiterhin prognostiziert der Mittelständler pro Jahr 30 bis 50 neue Kunden gewinnen zu können.

Was für die Telekom als Partner sprach? Nicht nur Technologie-Know-how, sondern auch das Marketing: „Unsere Kunden kennen die Telekom als etabliertes Unternehmen“, sagt Claudia Otten, Marketing Managerin bei IDEAL. „Mit einer Lösung von der Telekom unterstreichen wir das Vertrauen, das unsere Auftraggeber bereits in uns setzen.“ Darüber hinaus geht IDEAL mit gutem Beispiel in der Baubranche voran: Der Mittelständler ist der einzige Hersteller auf dem Markt, der eine digitale NFC-Lösung für Fenster einsetzt.

KUNDENSTECKBRIEF

Name: IDEAL Fensterbau Weinstock GmbH
Gründung: 1990
Hauptsitz: Traben-Trarbach
Mitarbeiter: 320
Jahresumsatz: ca. 40 Millionen Euro



KONTAKT:

Persönlicher Kundenberater
freecall 0800 33 01300
www.telekom.de/geschaeftskunden

HERAUSGEBER:

Telekom Deutschland GmbH
Geschäftskunden
Landgrabenweg 151
53227 Bonn



ERLEBEN, WAS VERBINDET.