



Quelle: AdobeStock

Zeitgemäße Form der Angebotserstellung

DIGITALE PROJEKTPLANUNG (1) Wie viele Angebote mussten Sie bislang für Kunden im Durchschnitt erstellen, um schließlich einen Auftrag zu bekommen? Dabei ist die »analoge« Vorgehensweise immer wieder recht mühsam und zeitaufwendig. Mit »digitaler« Unterstützung kommt man mitunter bedeutend schneller an das gemeinsame Ziel.

Fast jeder Elektrobetrieb kennt das Problem: erst wird eine ausführliche Kundenberatung durchgeführt und dann im Betrieb mühsam und kleinteilig ein Angebot erstellt. In der Zwischenzeit hat der Kunde wieder andere Vorstellungen in Bezug auf System, Schalterprogramm, Ausstattung, Funktionen und natürlich hatte er ein ganz anderes Budget eingeplant. Also wieder neu planen und kalkulieren.

Vom ersten Treffen bis zum fertigen Angebot

Die im Folgenden dargestellte Situation haben Sie bestimmt schon einmal in einer ähnlichen Art selbst erfahren: Ein Kunde ruft bei Ihnen an. Er hat ein älteres Haus gekauft und möchte die Elektroinstallation im Zuge der Komplettsanierung erneuern lassen. Er bittet Sie um ein Beratungstermin vor Ort.

Zum Termin bringt der Kunde die Grundrisspläne mit. Durch eine erste Besichtigung des Gebäudes mit der bisherigen elektrischen Anlage, Hausanschluss und Zählertafeln konnten Sie sich einen Eindruck verschaffen. Der Kunde wünscht sich eine moderne zukunftssichere Installation.

Sie schlagen ein intelligentes Zuhause (Smart Home) mit kombinierten Beleuchtungs- und Beschattungsszenen, Zentralfunktionen wie Licht an/aus, Rollläden hoch/runter und einer individuellen Heizungsregelung vor. Dazu kommen noch die komfortable Bedienung über Touchscreen, Handy, Tablet – wenn gewünscht auch über eine Sprachsteuerung – und schließlich noch ein Multiroom-Lautsprechersystem.

Geht es allerdings um die Ausstattung mit Steckdosen, dann sind die Vorstellungen über die Anzahl doch recht bescheiden. Es gibt heutzutage eine Mindestausstattung nach DIN18015, die auch als »HEA 1-Stern« bekannt ist. Abgesehen davon gibt es auch eine 2- und 3-Stern-Ausstattung. Es macht Mühe, den Kunden von mehr Steckdosen zu überzeugen. Dieser denkt häufig nicht daran, was er an Geräten haben wird und wo diese dann stehen.

Dann stellen Sie dem Kunden mittels Mustertafeln verschiedene Schalterprogramme vor. Ja, die Edelstahlvariante soll es sein, eine gute Wahl. Zum Schluss empfehlen Sie ihm natürlich auch noch Netzwerkdosen in jedem Zimmer. Das nimmt er mit Begeisterung auf.

Zurück im Betrieb geht es jetzt aber erst los mit der Arbeit. Der Kunde erwartet möglichst schnell ein Angebot von Ihnen. In Bezug auf die Wünsche für ein Smart Home ist dies nicht gerade eine triviale Aufgabe. Außerdem ist es durch die komplexe Technik jedes Mal eine individuelle Planung. Sie sitzen nun viele Stunden an dem Angebot, wälzen Kataloge, recherchieren Online bei Hersteller, prüfen die Kompatibilität der Produkte und rechnen mit Hilfe von Excel und Kalkulationssoftware das benötigte Material aus. Hinzu kommt noch der Aufwand für die Programmierung, Dokumentation und Einweisung des Kunden.

Da sich der Kunde nach zwei Wochen noch nicht gemeldet hat, rufen Sie ihn an und fragen nach, ob er bereits zu einer Entscheidung gekommen ist. Doch der erzählt ihnen, dass er leider mit den Auflistungen von Bauteilen und den vielen Fachbegriffen nichts anfangen konnte. Für ihn waren das nur Stücklisten.

Er hat sich zwischenzeitlich gegen Ihr Angebot entschieden, da er von einem anderen Betrieb etwas Günstigeres bekommen hat, bestehend aus einem anderen System und geringerer Funktionstiefe. Das Schalterprogramm wurde gegen eine Standardvariante ausgetauscht. Enttäuscht legen Sie wieder auf.

Zusammenfassend lässt sich sagen:

- Sie haben eine technische Lösung, abgestimmt auf die Wünsche und Vorstellungen des Kunden, mit viel Aufwand entwickelt. Nur der Kunde konnte sich bei Erhalt des Angebotes nicht mehr an die vielen Vorzüge erinnern. Das Einzige was er versteht, war der Preis.

◀ **Bild 1:** Beim Anlegen eines Projekts ist man frei in der Auswahl

Projekt anlegen		
KNX	ABB	KNX-Projekt
easy	Berker	Erstellen Sie ein KNX-Projekt auf Basis des Herstellers Jung
free@home	Busch-Jaeger	Zur Website des Herstellers
digitalSTROM	Gira	
ELTAKO	Hager	
ELDAT	Jung	
LUXORliving	Merten	
Standardinstallation	Theben	PROJEKT ANLEGEN

Quelle: alle Bilder R. Englert

Bild 2: In einem weiteren Schritt lassen sich Hersteller, Typ und Farbe der Schalter- und Steckdosenserie festlegen

- Was diesen betrifft, hatten Sie keine Möglichkeit, bereits während des Beratungsgesprächs, dem Kunden ein realistisches Angebot und direkte Alternativen mit den abweichenden Eigenschaften zu offerieren.
- Selbst, wenn Sie die verschiedenen Alternativen angeboten hätten, wäre es doch ein sehr hoher Aufwand, um alles zusammenzustellen und auszuarbeiten.
- Die Anpassung auf ein anderes Schalterprogramm oder dieses in Alternativpositionen anzubieten ist ebenfalls mühsam und aufwendig.

Digitale Unterstützung bei der Planung

Mittlerweile gibt es am Markt eine nahezu unüberschaubare Menge an Anbietern und Systemen. Um hier den Überblick zu bewahren, möchte ich Ihnen hier eine Lösung vorstellen: Es ist die Software »Terminal« von Alexander Bürkle.

Terminal ist so konzipiert, dass die Elektrofachkraft die Planung durch die einfache und intuitive Bedienung zusammen mit dem logischen Ablauf bereits während der Kundenberatung durchführen kann. Somit kann alles, was Sie dem Kunden im Gespräch empfehlen, gleich direkt in Terminal festgehalten werden. Raum für Raum mit allen Funktionen. Auf Wünsche, Fragen oder Einwände kann man direkt reagieren.

Zunächst wird ein neues Projekt angelegt. Dabei legt man zunächst in den Grundeinstellungen fest, ob die Planung einer konventionellen Installation oder eines der o.g. Gebäudeautomationssysteme gewünscht wird (**Bild 1**) und auch von welchem Hersteller die Systemkomponenten und die Schalter/Steckdosen sein sollen (**Bild 2**). Mit der Software planen Sie nicht auf Titelebene, sondern auf Funktionsebene, wie beispielsweise »Licht Schalten«, »Rollladen Auf/Ab«, Szenen, oder Zentralfunktionen. Deshalb ist man in der Planungsphase noch völlig unabhängig von der Technik, also dahingehend, ob es sich bei dem Projekt um eine Gebäudeautomationslösung oder eine konventionelle Installation dreht und welchem System (KNX, Easy, Free@home, Digitalstrom etc.) der Vorrang gegeben wird.

Terminal stellt dann automatisch alle benötigten Komponenten zusammen und bietet zu jedem Zeitpunkt eine verbindliche Preisaussage. Dabei werden nicht nur die Kosten der Bauteile berücksichtigt, sondern alles, was Sie für eine Preisaussage benötigen. Dem Kunden

kann man damit immer sagen, in welchem Rahmen sich aktuell die Kosten befinden und können ggf. reagieren. Aus der Planung können wir dann gleich auch unterschiedliche Dokumente wie z. B. eine detaillierte Geräteliste oder ein Pflichtenheft erstellen. Stellt es sich im weiteren Verlauf des Beratungsgesprächs heraus, dass man Änderungen vornehmen muss, um den Kundenwünschen gerecht zu werden, können Sie mit wenigen Klicks die bisherige Zusammenstellung in andere Systeme konvertieren oder auch das Schalterprogramm wechseln.

Dabei lassen sich ganze Projekte anpassen oder auch nur einzelne Etagen oder Räume. Nach jedem Schritt können Sie dem Kunden direkt zeigen, wie sich die Änderungen auf den Endpreis auswirken. Somit wären Sie in der Lage, alles sofort erläutern und begründen zu können und auch immer wieder die Vor- und Nachteile bei den verschiedenen Variationen gegenüberzustellen. Die Planung inklusive der Bauteil- bzw. Stückliste ist dann ebenfalls bereits fertig. Abschließend gehen Sie jetzt einmal durch das betriebseigene Kalkulationsprogramm und verschicken danach ihr Angebot, welches dem Kunden im Grunde so schon bekannt ist.

Fazit

Im nächsten Teil dieser Reihe zeige ich Ihnen anhand der oben beschriebenen Situation aus der Praxis, wie sie Terminal nicht nur als Planungs-, sondern auch als Beratungswerkzeug einsetzen. Ich zeige Ihnen wie der Verlauf der Beratung mit Unterstützung von Terminal ablaufen könnte. Dabei lernen Sie auch gleich die weiteren Funktionen und Möglichkeiten von Terminal kennen: das geht über die 2D-/3D-Planung bis zur Übergabe der Planungen direkt in die ETS (bei KNX-Projekten) oder in den Digitalstrom-Konfigurator. Seien Sie gespannt.

(Fortsetzung folgt)



AUTOR

Ralf Englert

Ausbildungsleiter, Elektro-Breitling, Holzgerlingen