Innovationstour 2002

Beratungsfeld Home-Automation

Der private Wohnbau steckt in einer Konjunkturkrise. Doch auch wenn die Anzahl der gebauten Wohnungen und Einfamilienhäuser rückläufig ist, so steigen doch die Ansprüche des Einzelnen an Wohnkomfort und Sicherheit. Hier bietet die Home-Automation heute neben einer zuverlässigen Technik vor allem auch bezahlbare Lösungen. Für ein optimales Preis-/Leistungsverhältnis ist jedoch eine bedarfsgerechte Planung erforderlich, die auf die Wünsche des Kunden eingeht.

Probleme beim Absatz von Anlagen für die Homeautomation

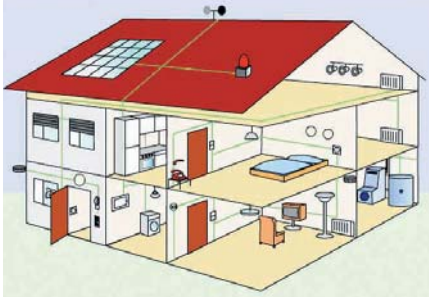
Bis heute lässt sich Homeautomation – unabhängig von der verwendeten Technologie – nur sehr schleppend verkaufen. Grund hierfür ist, dass einige wichtige, marktbestimmende Randbedingungen einfach ungenügend aufeinander abgestimmt sind.
In erster Linie ist der private Bauherr zu schlecht informiert. Er kennt die technischen Möglichkeiten von Home-Automatisierungssystemen nur sehr ungenau. Daher hat er keine andere Möglichkeit, als auf die Kompetenz seines Partners in Fragen rund um die Elektroinstallation zu bauen.
Das Elektrohandwerk ist allerdings in der Regel nicht ausreichend auf diese Gespräche mit dem Endkunden vorbereitet.
Der Bauherr interessiert sich nur für Funktionalitäten, wie z.B. ein Treppenlicht oder eine Einzelraumregelung.
Sein Gegenüber fängt i.d.R. bei jedem Kunden von vorne an und versucht die Funktionswünsche auf einzelne Geräte abzubilden. Einen (Richt-)Preis kann er auf keinen Fall abgeben, sondern muss den Kunden auf später vertrösten. So geht es mühsam hin und her, bis dann mit erheblichem Aufwand ein Angebot abgegeben werden kann. Meist hat jedoch dann der Bauherr die „Freude“ an der Home-Automation bereits verloren und es kommt zu keinem Auftrag.

Produkt und Beratung müssen eine Einheit bilden

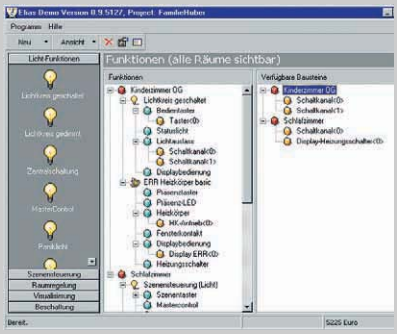
Ausreichend vorinformiert, geht der Endkunde bereits mit klaren Vorstellungen über das System und über seine Wünsche in das Gespräch mit dem Handwerker. Dafür sorgen beispielsweise Bauherren-Broschüre und die Bauherren-Checkliste (Bild ❶). Der Bauherr ist so über das Homeautoamtions-System informiert und weiß wofür er sich im Detail interessiert. Der Bauherr fühlt sich sicher, und dies ist die beste Voraussetzung für ein positives Gespräch.
Ein weitere Möglichkeit der Vorabinformation für den Endkunden findet sich im Internet. So hat beispielsweise unter www.spega.de der Hersteller des Home-Automation-Systems „e.home“ ein animiertes Beratungshaus zur Verfügung gestellt. Für jedermann zugänglich, bietet es in spielerischer Art und Weise ein Grundwissen über die Möglichkeiten des Einsatzes und die Leistungsfähigkeit einer modernen Home-Automation (Bild ❷).
Bei einem so gut vorinformierten Kunden hat der Elektroinstallateur nun die Möglichkeit, ein zielgerichtetes Kundengespräch zu führen – vorausgesetzt natürlich, er ist auch der Fachmann, für den ihn sein Kunde hält.
Neu ist in diesem Zusammenhang die Möglichkeit, die Planung der Anlage in einem Softwaretool gemeinsam mit dem Bauherren vorzunehmen. Mit dem „e.home“-Tool „ELIAS“ erfasst er die Wünsche des Kunden – und dies funktionsorientiert in der Sprache des Bauherren (Bild ❸). Zu jedem Zeitpunkt des Gespräches bietet die Software transparent Auskunft über die entstehenden Kosten und der Kunde erkennt umgehend, welche Zusatzfunktionen welche Mehrkosten nach sich ziehen.
Mit der Sicherheit, dass alles genauso funktioniert, wie der Bauherr es haben möchte, beginnen Bauherr und Elektrohandwerker gemeinsam die Projektierung. Die Software nutzt dazu die mit dem Kunden durchgeführte Planung und schlägt die erforderlichen Geräte vor. Jederzeit hat der Installateur alle Freiheiten, um Geräte auszuwählen.
Durch die einmal vorhandene Infrastruktur lässt sich ein Homeautomation-System jederzeit flexibel erweitern. So ergeben sich fast von selbst Folgegeschäfte für den Handwerksbetrieb. Durch die Möglichkeit des Fernzugriffs können darüber hinaus Wartungsgeschäfte aktiviert werden.



❶ **Beratungsbroschüren und Checklisten gehören zu den probaten Mitteln der Vorabinformation**



❷ **Animierte Beratungshäuser im Internet verschaffen einen guten Einstieg in die komplexe Welt der Home-Automation**



❸ **Beratung als dynamischer Prozess – eine Inbetriebnahmesoftware, die in der „Sprache des Bauherren“ Wünsche in Funktionen umsetzt**

www.elektropraktiker.de

Weitere Informationen zur Innovationstour 2002 sowie interessante Links zu den einzelnen Beratungsthemen finden Sie auf unserer Homepage in der Rubrik „ep Innovationstour“.

spega

Das Thema „Beratungsfeld Home-Automation“ auf der ep Innovations-Tour 2002 wird von der Spelsberg Gebäudeautomation GmbH + Co. KG (Spega), Dusiburg, unterstützt.
Sollten Sie weitere Fragen zur Kundenberatung beim Thema „Beratungsfeld Home-Automation“ haben, stehen Ihnen die Fachleute von spega gerne zur Verfügung: ☎ (02 03) 30 617-11.
Im Internet finden Sie weitere Informationen zum Thema: **www.spega.de**.