

Virtuelle Beratungen in der realen Welt



Dass die klassische Badausstellung zum stundenlangen Umherlaufen nicht die Zukunft sein kann, das war Firma Hausmann schon vor Jahren klar. „2018 haben wir auf einem Arbeitskreis vom Konzept Virtuelle Bad-Ausstellung gehört und uns das vorstellen lassen“, erinnert sich Rico Hausmann. „Wir erkannten schnell, dass dies wohl die gesuchte Lösung sein muss – und auch schon fertig entwickelt vom StartUp immersight.“, führt Hausmann weiter aus. Als dann die Modernisierung des eigenen Firmengebäudes anstand, wurde das Konzept durch den Innenarchitekten natürlich mitintegriert.



① Badberatung bei Firma Hausmann. Die Interessenten erleben auf einem Bildschirm eine große Auswahl an ganzen, echten Bädern.

② Mit einer 360°-Kamera können ganze Räume auf einmal fotografiert werden. Sowohl Bäder als auch Heizungen. Damit kann ein Handwerker seine Referenzen selbst fotografieren und in der Virtuellen Ausstellung präsentieren.

③ Mittels eines Controllers kann der Endkunde selbst mitmachen. Er steuert damit die Darstellung auf dem Bildschirm und erlebt eine interaktive Präsentation. Das macht nicht nur Spaß, sondern hilft beim Ausuchen.

Die Firma Hausmann Versorgungstechnik aus Wermelskirchen bei Remscheid hat im letzten Jahr das gesamte Firmengebäude modernisiert – inkl. Ausstellung. An Platz und Fläche für eine große Ausstellung hätte es nicht gemangelt. Die neue, sehr große Ausstellung braucht aber dennoch kaum Platz, denn sie wird größtenteils virtuell betrieben. Nicht nur in Zeiten von Corona stellte sich dies als Vorteil heraus, wie Rico Hausmann berichtet.

Bäder erleben statt Einzelteile

In einer klassischen Badausstellung findet man häufig einzelne Produkte oder verschiedene Anwendungen, aber im Prinzip geht es eben immer nur um reine Produktpräsentation mit zugehöriger Produktinformation, meint Rico Hausmann. „Wenn Sie ein Auto kaufen gehen, dann befasst man sich doch auch nicht gleich mit dem Lenkrad, sondern erstmal werden ganze Autos angeschaut und dann geht es in die Details“, sagt Hausmann. Und genau nach diesem Prinzip funktioniert nun auch die Beratung bei Hausmann. Der Kunde soll sich wie in anderen Branchen auch, das ganze Produkt anschauen – also ganze Bäder. Aber ein und dasselbe Bad passt doch nicht für jeden und jedes Bad ist doch individuell, mag nun mancher kritisieren. „Stimmt“, sagt Hausmann und ergänzt „aber bevor wir über die Gestaltung der Waschtischkeramik philosophieren gibt es doch erstmal grundsätzlicheres zu klären, wie z.B. Stilrichtung, ob Badewanne oder nicht, Fliese oder fugenlos und natürlich die Budgetfrage!“.

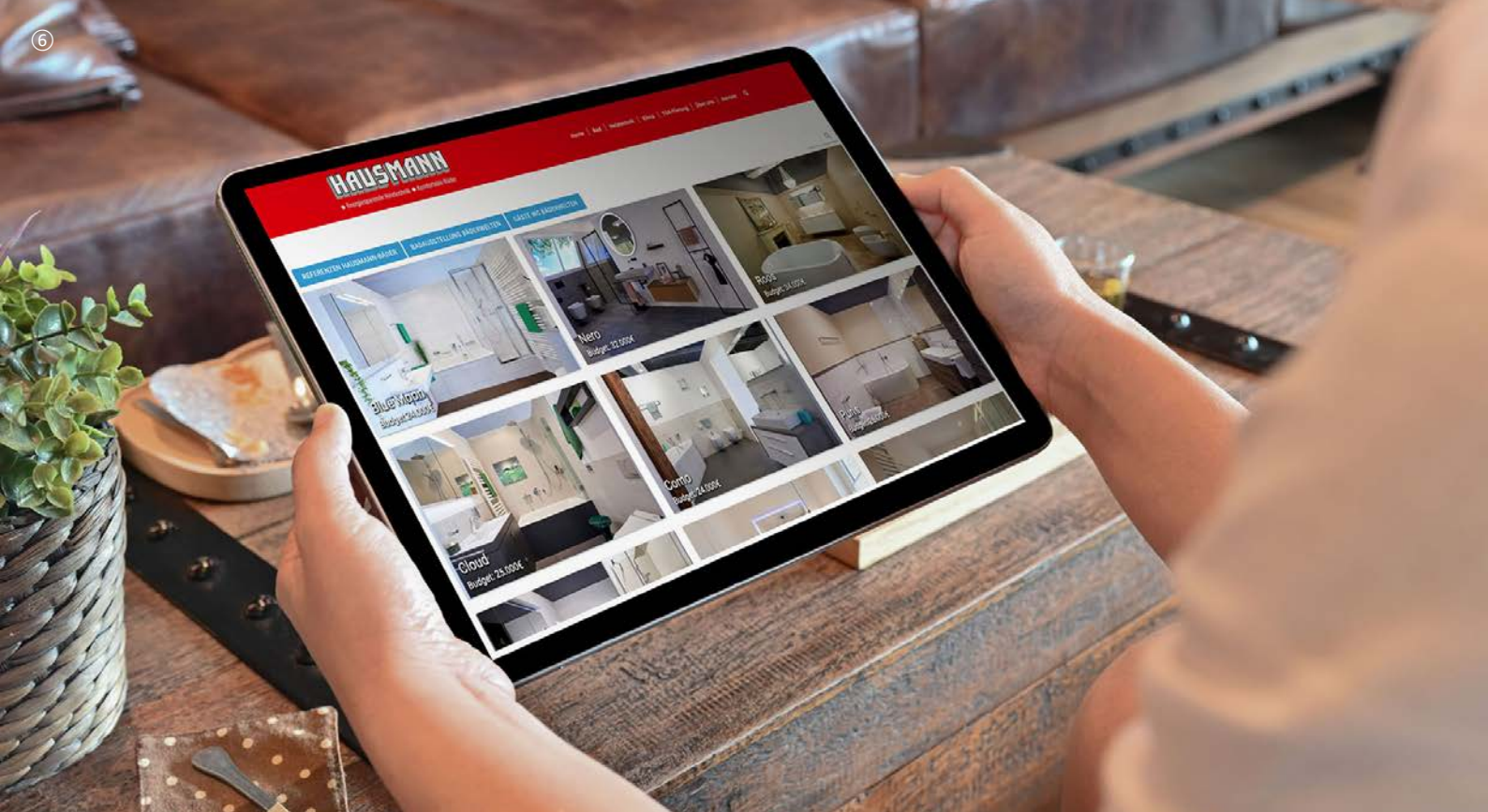
In einer Beratung zum Thema Bad wird bei Hausmann schon ganz früh das Thema Budget angesprochen, aber nicht wie üblich mit der Budgetfrage, sondern mit Budgetinfos. So wie im Autohaus hinter jeder Windschutzscheibe der Preis steht, so sind die ganzen Bäder in der Virtuellen Ausstellung von Hausmann mit der Gesamtbudgetinformation ausgestattet. Schon direkt in den ersten Minuten der Beratung erlebt der Interessent nicht nur ganze Bäder, sondern auch gleich was man für ein Bad dieser Kategorie ungefähr für ein Budget braucht – also die Wertigkeit von Hausmann. Was uns das Inter-



net schon lange lehrt, Kunden möchten einen einfachen Zugang zu Produkten und Dienstleistungen, dazu gehört ganz selbst verständlich auch der Preis. Interessenten werden bei Firma Hausmann zum ersten Termin nicht mehr vor Ort besucht, sondern der Interessent wird zu Hausmann eingeladen um dort alles Wichtige zu erfahren und eine große Auswahl an Badinspiration selbst zu erleben.

Woher kommen die Virtuellen Bäder?

Sobald ein neues Kundenbad fertiggestellt wurde, wird vom diesem echten Badezimmer von Firma Hausmann eigenständig ein digitaler Zwilling für die Ausstellung angefertigt. Was kompliziert klingt, ist in Wirklichkeit sehr einfach. Dank der 3D-Scan-App von immersight entstehen mit einer Rundumkamera 360°-Aufnahmen der Räume. Kurz vor Übergabe an den Endkunden nimmt also ein Mitarbeiter von Hausmann diese Kamera mit vor Ort und mit nur einem Knopfdruck wird der gesamte Raum fotografiert – und das dank automatischer Bildverbesserung in besonders guter Qualität. Das „Rundumbild“ ermöglicht, dass man sich später per Maus oder per Controller darin umschauchen kann. Die mit der 3D-Scan App von immersight erstellten Aufnahmen wandern over-the-air direkt in die Cloud und können dann in der Digitalen Ausstellung erlebt werden. Was man bei Firma Hausmann in der Beratung erlebt sind nicht nur ganze Bäder, sondern auch echte. „Das macht wirklich einen Unterschied“, bringt Rico Hausmann ein, „bei computer-generierten Bildern schwingt immer etwas Künstliches



mit, aber bei echten Aufnahmen von echten Räumen, merkt der Interessent eben auch, dass wir das auch wirklich in echt können“.

Badberatung 4.0 – mitmachen statt vormachen

„Interaktive Präsentation“ könnte man das nennen was man als Endkunde bei Hausmann erlebt - und erleben ist hierbei wörtlich gemeint. Die Endkunden machen es sich bei einer Tasse Kaffee am Beratungsplatz gemütlich und dürfen mitmachen. „Mitmachen statt vormachen“, sagt Rico Hausmann, und ergänzt: „dass die Interessenten viel Aufmerksamere sind, wenn sie nicht nur zuhören müssen“. Kundenberatung wie Frontalunterricht in der Schule mit Bildchen in Katalogen anschauen, das will Hausmann nicht. Wer nur zuhören darf und selber nicht mitmachen kann verliert irgendwann die Aufmerksamkeit – und die ist bei komplexen Produkten und Beratungen sehr wichtig.

Natürlich hat Firma Hausmann noch weitere Virtuelle Kojen im Showroom. Immersight bietet seinen Kunden 200 echte Musterbäder zur sofortigen Verwendung an, was für Hausmann natürlich einen idealen Start mit vollem Showroom ermöglichte. Desweiteren hat Firma Hausmann die 360°-Kamera kurzerhand mit zum Großhandel Korsing in Köln genommen und dort alle wichtigen Kojen abfotografiert. Somit befindet sich die GH-Ausstellung auch virtuell in Wermelskirchen bei Hausmann.

Die Reise des Kunden beginnt online

Persönliche Empfehlungen sind bei regionalen Geschäften wie es auch Handwerker sind nach wie vor sehr wichtig. Doch was macht man, wenn man eine Empfehlung für einen Anbieter bekommt? Man geht online. „Für uns stand fest, die Virtuelle Bad-Ausstellung muss auch von zu Hause aus erlebbar sein“, stellt Rico Hausmann klar. Tatsächlich haben die meisten Menschen abends nach 20 Uhr oder am Wochenende Zeit sich mit dem Thema zu beschäftigen. Und wenn Sie schon gerne Zeit auf der

Handwerker-Webseite verbringen möchten, dann muss es dort natürlich auch was zum Erleben geben. Marketingexperten sagen, dass jede einzelne Sekunde die ein potentieller Kunde auf der eigenen Webseite verbringt, sehr viel zur Anbahnung des Verkaufes und damit zum Erfolg des Anbieters beiträgt. Hierfür hat die Virtuelle Ausstellung von immersight auch direkt die fertige Lösung – Web-Showroom heißt das winzige Stück Programmiercode was man in die eigene Webseite einfügt. „Es sind nur 5 Zeilen Code! Das geht bei jeder Webseite und ist in 5 Minuten erledigt. Jede Handwerkerwebseite wird im Handumdrehen zu einem Virtuellen Erlebnisort.“ verspricht Fabian Weiss, immersight. „Der Traum eines jeden Badberaters ist doch, dass der Interessent kommt und eigentlich schon alles geklärt ist, weil er genau weiß was er will. Dazu muss man ihm dann aber auch die Möglichkeit geben – online auf der eigenen Webseite“. So findet man dort bei Hausmann die echt gebauten Bäder auch gleich samt Budgetinformation.



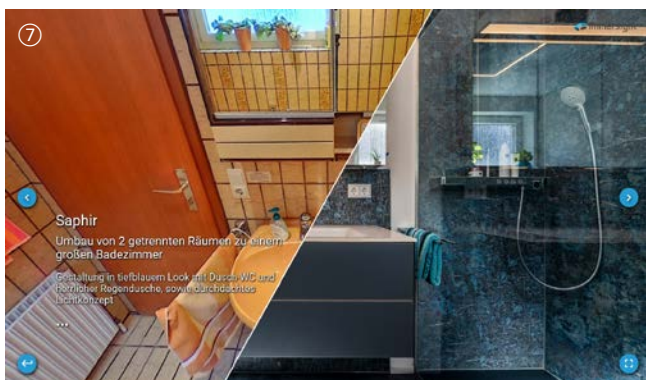
Über diesen QR-Code gelangen Sie direkt in die Virtuelle Koje „Holz trifft Stein“ der Firma Hausmann.

<https://3d-showroom.com/koje-link/UzKAA6?2>

④ Einmal auf der eigenen Webseite eingebunden, kann der Installateur die Inhalte des Webshowrooms von immersight selbst verwalten. Besucher erhalten ein eindrucksvolles Erlebnis. Web-Showroom Hausmann: <https://hausmann-versorgungstechnik.de/virtuelle-badausstellung/>

⑤ Ein echt-realisiertes Projekt der Firma Hausmann im Showroom. Über den Button „3D“ kann man virtuellen in den Raum eintreten.

⑥ Ob zuhause oder unterwegs – die Virtuelle Ausstellung ist zu 100% digital und kann deshalb an jedem Ort genutzt werden.



Eine einzelne Virtuelle Koje ist selbstverständlich per Link über das Web erreichbar und kann darüber auch geteilt werden. So finden sich Virtuelle Kojen aus der Hausmann Ausstellung nicht nur auf der eigenen Webseite, sondern auch in facebook. „Was früher mal das schwarze Brett in der Ortsmitte war, das sind heute facebook & Co“, erklärt Rico Hausmann. Marketingexperten bestätigen, dass für eine erfolgreiche Markenbildung (auch einer regionalen Marke) ein möglichst früher Kontakt mit der Marke von entscheidendem Vorteil ist.

Dienstleistung virtuell erlebbar machen

Fast jeder denkt bei Showroom und Ausstellung nur an Produkte. Ein Handwerker ist aber im Wesentlichen ein Dienstleister und möchte Dienstleistungen im Showroom abbilden. „Ja klar“, sagt Fabian K.O. Weiss von immersight, „das ist doch einfach“ und erklärt: „Eine Dienstleistung verändert einen Sachverhalt. Es gibt einen Zustand Vorher, dann kommt die Dienstleistung und dann einen Zustand Nachher“. Vorher-Nachher-Vergleiche sind ein bewährtes Prinzip und sind für die Badsanierung ideal. Man kann mit der 360°-Kamera ja beim Begutachtungstermin einfach kurz eine Aufnahme machen und diese nach Abschluss des Projektes mit der Nachher-Aufnahme zusammenstellen. Das geht mit dem immersight 3D-Showroom automatisch und spielend leicht. „Und das unterstreicht sowohl unsere Kompetenz, als auch zeigt es unsere handwerkliche Leistung, mit der wir unser Geld verdienen - und nicht nur die reinen Produkte“, fügt Rico Hausmann hinzu.

Kontaktlose Beratung funktioniert

Natürlich hatte Firma Hausmann nicht geahnt, wie wichtig die Virtuelle Ausstellung schon kurz nach Inbetriebnahme werden würde. Dass ein Virus die Beratung von Endkunden derart schwer machen könnte, konnte sich wirklich niemand vorstellen. Eine Virtuelle Ausstellung ist vollständig digital und nicht mehr ortsgebunden. Auch wenn viele damit die Ausrüstung eines Beratungsplatzes verbinden, so wird schon beim Beispiel Web-Showroom klar, dass man prinzipiell von jedem Ort aus beraten kann. Bei Firma Hausmann hoffte man zwar, dass das irgendwie geht, war dann aber überrascht wie gut das funktionierte. Eigentlich dürfte dies keine so große Überraschung gewesen sein, denn in anderen Branchen funktioniert Online-Beratung und Online-Shopping von komplexen Produkten schon länger. Aber für das Sanitärhandwerk ist im Frühjahr 2020 eine neue Zeitrechnung angebrochen – kontaktlose Beratung mit Virtueller Ausstellung muss ab jetzt ernsthaft betrachtet werden.

Über Firma Hausmann

Seit fast 50 Jahren steht Hausmann für qualitativ sehr gute Handwerksleistung in der Region. Derzeit arbeiten 35 Mitarbeiter im Unternehmen und sanieren zwischen 20 bis 30 Bäder jährlich. Besonders wichtig ist bei Hausmann moderne Technik nicht zu nur zu verbauen, sondern auch selbst zu nutzen. Aus diesem Grunde ist auch die gesamte Kundeberatung digital.



⑦ Echtes Beispiel einer Virtuellen Koje die zeigt, wie man aus 2 einzelnen Räumen einen gemeinsamen macht: <https://3d-showroom.com/kojelink/owYRxE>

⑧ Das Firmengebäude von Firma Hausmann wurde durch die Innenarchitekten Anne Hofmann und Christian Wadsack geplant. Dabei wurde von Grund auf an die Verknüpfung von physischer Präsenz und digitaler Präsentation gedacht.



Dipl.-Ing. Fabian K. O. Weiss
Gründer und Geschäftsführer
immersight GmbH
89073 Ulm
kontakt@immersight.de
www.immersight.com