



© nazarovsergey / Fotolia

UMSETZUNGSPROJEKT

# Einsatz von Virtual-Reality bei der Kundenbetreuung im Fliesenlegerhandwerk.

Kompetenzzentrum Digitales Handwerk - Schaufenster Nord

[www.handwerkdigital.de](http://www.handwerkdigital.de)

## Einsatz von Virtual-Reality bei der Kundenbetreuung im Fliesenlegerhandwerk.

### Profil

Der Meisterbetrieb des Fliesen-, Platten- und Mosaiklegerhandwerks sowie des Ofen- und Luftheizungsbauerhandwerks beschäftigt 33 Mitarbeiter und ist sowohl im Privatkundengeschäft (Neubauten, Altbausanierungen) als auch im gewerblichen Bereich sowie als Partner für Bauträger tätig.

### Herausforderung

Im Fliesen-, Platten- und Mosaiklegerhandwerk wie auch im Luftheizungs- und Ofenbauerhandwerk erfolgen Beratung und Verkauf bisher wesentlich über dazu eingerichtete Ausstellungen. Bei der meist längerfristigen Gestaltung der Ausstellungen können weder die Vielfalt der Produkte noch die individuellen Anforderungen des Kunden berücksichtigt werden. Der Einsatz digitaler Präsentationsmöglichkeiten soll zukünftig Vorteile für den Betrieb und die Kunden bringen.

### Ziele

Das analoge Geschäftsmodell, hier der Verkauf und Verlegung von Fliesen und Designböden sowie der Verkauf und die Montage von Kachel- und Kaminöfen, soll mit den Möglichkeiten der digitalen Welt verknüpft werden. Beratung, Verkauf aber auch Auftragsbearbeitung und -umsetzung werden über den Einsatz von Virtual-Reality-Technologien (VR) erleichtert und verbessert, indem neue, digitale Präsentations- und Kommunikationsmöglichkeiten für den Kunden entstehen. Ein wesentliches Projektziel ist die Erweiterung der bestehenden Kundenbasis sowie die Erschließung neuer Zielgruppen, z. B. sehr technik-affine Menschen wie „Digital Natives“. Für die Auftragsbearbeitung und -umsetzung werden über eine weitestgehend medienbruchfreie Gestaltung der Prozesse ein Effizienzgewinn und eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit angestrebt.

### Vorgehensweise

Durch die bedarfsgerechte Anpassung einer marktverfügbaren Software-Lösung soll es ermöglicht werden, die individuellen Grundrisse von Bauvorhaben digitalisiert in das System zu überführen. Beispielsweise werden virtuelle Anpassungen des Wand- und/oder Bodenbelages (bzw. des Ofens) per Mausklick während des Beratungsvorgangs möglich sein.

Mithilfe von VR-Brillen wird dem Kunden dann seine individuelle Fliesen-/ Ofenlösung direkt bei ihm zu Hause präsentiert. Die Beratung findet dann auch vor Ort statt, der physische Besuch einer Ausstellung ist für den Kunden nicht mehr zwingend nötig. Dies spart Zeit und schont die Umwelt.

Über den Einsatz im Projektverlauf auszuwählender, laserbasierter Messmethoden (Punktwolke) wird ein digitales Aufmaß erzeugt, welches die Basis für die Virtualisierung der Vor-Ort-Situation bildet. So wird das analoge Aufmaß ersetzt, der Prozess effizienter und eine erhebliche Fehlerquelle (Aufmaß- und Übertragungsfehler) ausgeschaltet.

### Ausblick

Am Ende des Projekts steht idealerweise ein vollständig digitalisierter Auftragsanbahnungs-, Planungs- und Umsetzungsprozess. Die Web-Präsenz des Unternehmens wie auch die Social-Media-Aktivitäten sind auf die mit der VR-Technologie gegebenen Möglichkeiten anzupassen.

**Projektlaufzeit:** 09/17-08/20

### Ansprechpartner

Rainer Holtz  
Bundestechnologiezentrum für  
Elektro- und Informationstechnik e.V.  
Donnerschweer Str. 184  
26123 Oldenburg

Tel: +49 (0)441 34092-280  
Mail: r.holtz@BFE.de