

Traummöbel online planen

Birgit Gröger
meine möbelmanufaktur GmbH
Köngen, Deutschland



Traummöbel online planen

1. meine möbelmanufaktur

1.1. Entstehung des «Online-Schreiners»

Der Fertigungsbetrieb verwirklicht seit der Gründung 1925 individuelle Möbel nach Maß. 2011 entschieden sich Sebastian Schips und Birgit Gröger die traditionelle Handwerkskunst mit dem Web. 2.0 zu vereinen, um den Endkunden direkt die Möglichkeit zu geben, ihre Traummöbel selbst online zu gestalten. Mit dem selbst entwickelten 3D Möbelkonfigurator können seitdem Traummöbel online geplant werden. Beliefert werden Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Aus den 20 Mitarbeitern der Schreinerei, ist das Unternehmen mit Sitz in Köngen auf über 30 Mitarbeiter gewachsen. meine möbelmanufaktur vereint Liebe zum Handwerk mit dem direkten Vertrieb im Online-Shop.

2. Der Weg zum Maßmöbel im Vergleich früher & heute

Der Verkauf von Möbel hat sich in der Schreinerei durch die Gründung von meine möbelmanufaktur stark gewandelt. Am Anfang dieses Wandels stand die Kernfrage im Mittelpunkt: «Was möchte der Kunde?». Und in diesem Zusammenhang natürlich auch, wofür ist er bereit zu zahlen. Bei der Reduktion auf das Wesentliche bleibt im Kern die Fertigung und Belieferung des Möbelstücks in Schreinerqualität.

Um dem Kunden den optimalen Preis und Service bieten zu können, wurden alle Prozesse hinterfragt und wenn möglich durch Digitalisierung und Automatisierung optimiert. Die Konzentration auf den Kernpunkt, der Produktion von Maßmöbel, stand hierbei im Vordergrund.

Ein weiterer Impuls für die Veränderung des Kaufprozesses kam aus der steigenden Bedeutung von Online-Shops. Die Entwicklung geht hin zum Kunden, der selbst mitgestalten und entwickeln möchte. Mit den notwendigen Tools haben die Kunden in den letzten 10 Jahren gelernt, selbst Müsli zu mischen, Flüge und Unterkünfte zu kombinieren und Autos zu konfigurieren. Der Online-User zeigt die Entwicklung hin zur Selbstberatung und fordert dies auch bei anderen Bereichen des Einkaufs.

Auch für den Einrichtungskauf wird der Online-Kauf immer stärker. Die Motivation der Konsumenten ist hierbei hauptsächlich die Bequemlichkeit des Online-Kaufs¹. Einrichtungshäuser sind aufgrund der großen Fläche meist außerhalb der Stadtzentren. Abgesehen von der An- und Abfahrt benötigt der Besuch eines Möbelhauses längere Zeit, einfach aufgrund der großen Fläche, die begutachtet werden muss. Online kann der Kunde mit Hilfe von Filtern und Suchfunktionen schnell das gewünschte Möbelstück in der richtigen Farbe finden.

Die persönliche Beratung des stationären Handels ist, laut Studie, lediglich für 26,6% der Befragten ein Grund im stationären Handel statt online einzukaufen. Dieser geringe Prozentsatz zeigt klar den Trend zur Selbstberatung im Online-Bereich.

Die Konzentration auf die Produktion gepaart mit dem Trend des Online-Einkaufs, auch für Möbel, hat den Verkaufsprozess verändert.

Um nachzuvollziehen, wie stark sich der Ablauf für Unternehmen und Kunden geändert hat, finden Sie nachfolgend einen Rückblick auf die Zeit vor der Online-Plattform:

¹ ECC Köln, Cross-Channel-Einkaufserlebnis – Auf den Wohlfühlfaktor kommt es an!

SCHREINER



Wie würden bei uns vor der Online-Plattform meine möbelmanufaktur Möbel angeboten? Schritt für Schritt vom ersten Kontakt zum fertigen Schrank.



Abbildung 1: Ablauf in der Schreinerei, vor der Online-Plattform

Diese acht Schritte waren früher bei jedem Auftrag und für jeden Kunden notwendig. Skaleneffekte waren nicht nutzbar und eine planbare konstante Maschinenauslastung war kaum realisierbar. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass nicht jedes Angebot in einen Auftrag umgewandelt wurde, da nach Angebotserstellung und Terminvereinbarung keine Bestellung durch den Kunden erfolgte. Dies führte zu höheren Kosten für genau diese Prozessschritte und erhöhte damit die Möbelpreise. Darüber hinaus ist zwischen den Schritten «Angebot» und «Termin» ein Wiederholungssymbol vermerkt. Nach der ersten Besprechung des Angebots können Änderungswünsche entstehen, für die erneut ein Angebot erstellt werden musste.

Um für den Kunden ein Maßmöbel zum fairen Preis bieten zu können, wird der Kunde aktiv mit eingebunden. Mit den nötigen Tools und Hilfsmitteln kann der Kunde selbst in nur wenigen Schritten seine Möbelplanung online durchführen. Durch die Online-Anbindung sind die Preise, Lieferzeiten und Konfigurations-Möglichkeiten jeweils tagesaktuell.

Hierfür sind, neben dem 3D Konfigurator, weitere Hilfsmittel notwendig, die im nachfolgenden Punkt vorgestellt werden.

In der folgenden Grafik ist der Prozess bei meine möbelmanufaktur dargestellt. Diese stellt klar heraus, dass der Fokus auf der Fertigung der Maßmöbel liegt. Aus den acht Prozessschritten sind heute noch drei Schritte übrig, die im Unternehmen und durch externe Partner durchgeführt werden. Für die Planung, das Aufmaß und die Angebotserstellung werden den Kunden die notwendigen Hilfsmittel zur Verfügung gestellt, sodass dieser die Schritte selbst übernehmen kann. So ist er unabhängig von Geschäftszeiten und den Verkaufsräumen, d. h. der Endkunde hat die Möglichkeit auch sonntagnachts um 23.00 Uhr vom Sofa aus sein Traummöbel online zu planen.

Im Unternehmen beginnen die Prozesse erst nach erfolgter Bestellung. So werden nach Bestelleingang automatisch die Fertigungsunterlagen generiert und die Produktion nach Kundenwunsch beginnt. Die Logistik zum Endkunden wird von einem spezialisierten externen Partner übernommen.

Aus dieser Verschlinkung des Prozesses ergeben sich Kostenvorteile, z.B. sind für die Angebotserstellung keine Kosten entstanden. Ebenfalls fallen für die automatisch generierten Fertigungsunterlagen keine weiteren Overhead-Kosten an. Diese Kostenvorteile können an den Endkunden weitergegeben werden.



Abbildung 2: Ablauf bei meine möbelmanufaktur

3. Notwendige Tools

Um dem Kunden die Prozesse «Planung & Montage» zu übergeben, werden Tools benötigt, die den Kunden einfach und schnell unterstützen und befähigen.

3.1. 3D Möbelkonfigurator

Der dreidimensionale Möbel-Konfigurator, mit dem Kunden zu Hause am Bildschirm, ermöglicht eine 3D-Vorschau des ganz individuellen Möbelstücks. Farben, Oberflächen und alle Details wie Kleiderlifte und Fachböden, werden beim Konfigurieren originalgetreu wiedergegeben. Per Mausbewegung kann das Möbelstück auf den Kopf gestellt, umgedreht und herangezoomt werden. Schritt für Schritt wird der Kunde von der Abmessung zur Ausstattung hin zum Material geführt.

Wichtig ist die Intelligenz des Konfigurators. Was im Konfigurator geplant werden kann, ist später auch realisierbar. Hierfür wurde über ein Jahr interne Entwicklungsarbeit investiert. So ist sichergestellt, dass sich z.B. die Fachböden später nicht verbiegen, da Bereiche zu groß geplant wurden. Denn diese sind im Konfigurator bereits auf eine Maximalbreite begrenzt. In diese Intelligenz sind alle Erfahrungen der Schreinerei in den letzten 90 Jahren eingeflossen.

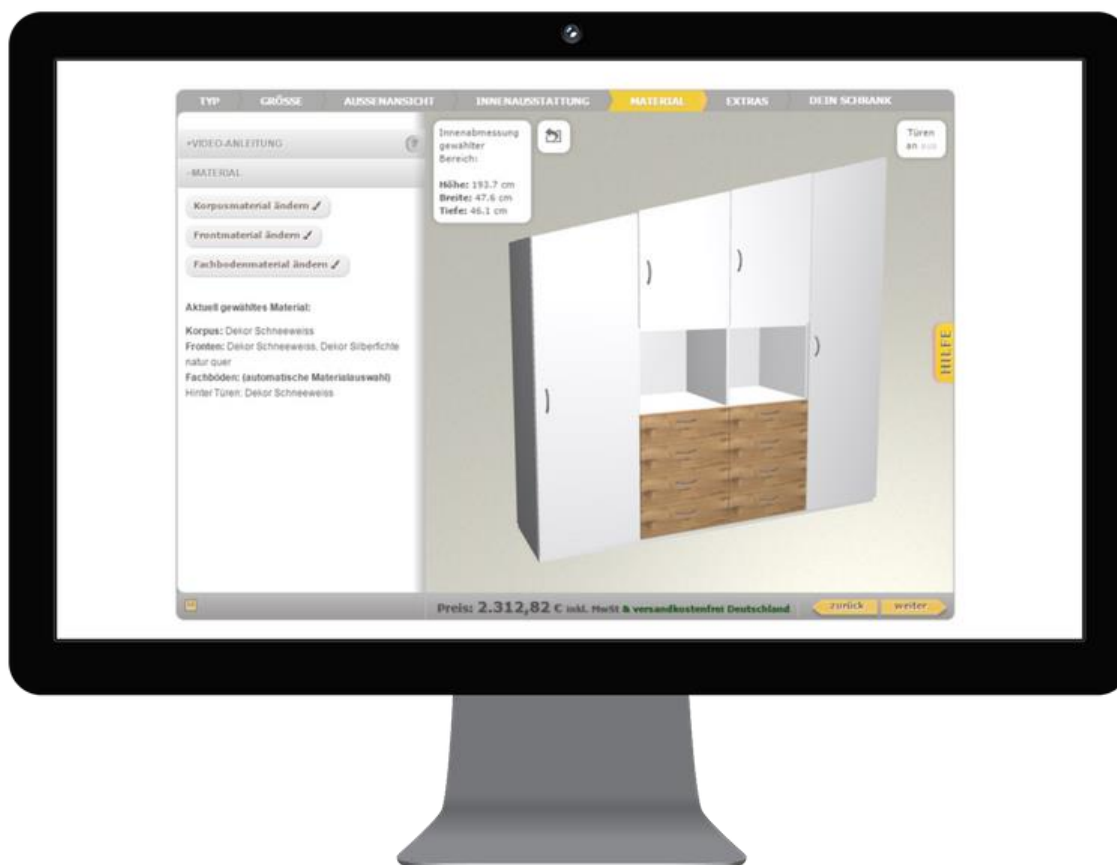


Abbildung 3: Der 3D-Konfigurator

3.2. Aufmaßanleitungen

Je nach Möbel und Raumsituation muss der Kunde auf unterschiedliche Aspekte achten. Wie z.B. auf den Abstand für das Montieren der unterschiedlichen Beschläge und auf die Wandabstände für die Montage, wenn der Schrank nicht freisteht. Natürlich ist auch der Abstand zur Decke zu berücksichtigen. Um den Kunden hier ebenfalls bestmöglich zu unterstützen, werden ihm individuelle Aufmaßanleitungen angeboten. Und damit die Kunden immer die richtige Anleitung verwenden, wird mithilfe von Bildern auch die Suche nach der benötigten Anleitung erleichtert.

In der Anleitung selbst werden anhand eines Bildes die Messpunkte angezeigt. Darunter sind die Abzugsmaße und die genaue Berechnung der Abmessungen für den Konfigurator abzulesen.

AUFMASSANLEITUNG

für Schrank in L-Nische

PASSEN IN JEDE ECKE
MÖBEL NACH MASS VON

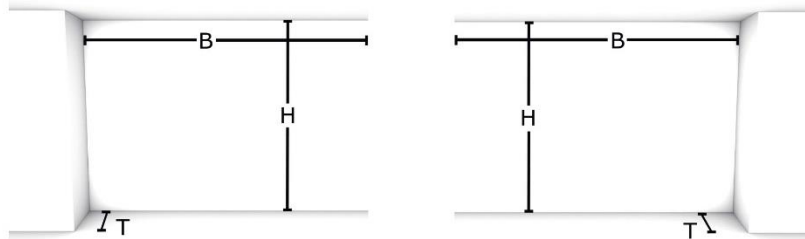
meine
möbel
manufaktur

MESSEN

Miss bitte jede Abmessung an mindestens vier Stellen und trage dann das kleinste Maß als gemessenen Wert ein.

PLATZ FÜR EINFACHE MONTAGE

Damit du deinen Schrank problemlos aufbauen kannst wird etwas Platz benötigt. Wie viel du hierfür abziehen musst findest du unter dem Punkt *Abzug für Montage*.



Kleinste gemessene Abmessung	Abzug für Montage	Bestellabmessung für Konfigurator
Breite: _____ cm		= Breite: _____ cm
Höhe: _____ cm	- 2 cm	= Höhe: _____ cm
Tiefe: _____ cm		= Tiefe: _____ cm

Jetzt kannst du einfach die Bestellabmessungen in den Konfigurator eingeben und deinen Schrank nach Maß designen. Viel Spaß!

Hier geht's zum [Schrankkonfigurator](#).

Wenn du Hilfe benötigst oder Fragen hast, stehen wir dir gerne zur Seite! Schreib uns eine E-Mail service@meine-moebelmanufaktur.de oder ruf uns an unter 07024 / 98 343 266.

Abbildung 4: Aufmaßanleitungsbeispiel

3.3. Preisberechnungen im Konfigurator

Neben der Aufteilung und der Lieblingsfarbe ist für den Kunden natürlich wichtig, was genau sein Wunschmöbel kostet. Der Kunde möchte nicht nur einen fixen Endpreis sehen, sondern bereits während der Konfiguration jede Preisänderung live mitverfolgen. So hat dieser die komplette Kontrolle und bekommt die Möglichkeit den Schrank nicht nur seinen Wünschen, sondern auch seinem Budget anzupassen.



Abbildung 5: Preisberechnung im 3D-Konfigurator

So ist auf den ersten Blick ersichtlich, dass z.B. zwei Fachböden mit einer Türe günstiger sind als drei Schubläden. Ein weiteres Beispiel wäre die Materialauswahl. Hier hat der Kunde die Wahl zwischen günstigem Dekor und hochwertigem, teurerem Lack für den Korpus.

Da sich viele Menschen heutzutage gerne in der Freizeit «anonym» und «ohne Verkäuferdruck» mit ihren Projekten beschäftigen, trifft hier ein Möbelkonfigurator das Kundenbedürfnis optimal. Somit lernt der Kunde spielerisch die verschiedenen Möglichkeiten und deren Auswirkungen auf den Preis. Der Kunde muss auch nicht befürchten, später von einem Verkäufer mehrmals gefragt zu werden wie der Stand ist oder von Mails mit «Angeboten» bombardiert zu werden.

3.4. Onlineshop mit Warenkorb

Für die Online-Bestellung ist, neben dem Konfigurator, die Anbindung in ein Shopsystem mit Warenkorb notwendig. Da diese Schnittstelle die Onlinewelt und die Offlinewelt verbindet, ist es wichtig, dass die Daten allumfassend weitergegeben werden.

Jede manuelle Datenübernahme verursacht Fehlerquellen und kann z.B. zu falschen Schrankabmessungen oder falschem Material führen.

Je komplexer ein Onlinekonfigurator ist bzw. je freier der Kunde sein Möbel konfigurieren kann, desto mehr Fehlerquellen kann es bei der Datenübergabe geben. Deshalb wurde auch diese Schnittstelle selbst entwickelt und immer wieder verbessert.

3.5. Individuelle Montageanleitung

Für die Montage der Möbel ist eine individuelle Anleitung notwendig. Jede Kombination und Variante ist hier zu berücksichtigen und entsprechend dem Kunden zu erklären. Um einen möglichst flexiblen Konfigurator nutzen zu können, muss diese Vielfalt später auch in den Beschlügen abgebildet werden können.

Daraus ergeben sich eine sehr große Anzahl von verschiedenen Möbelbeschlügen, die von unterschiedlichen Herstellern produziert und somit teilweise auch unterschiedlich angebracht werden müssen. Dadurch muss der Kunde «eine» Anleitung haben, die sowohl die Reihenfolge der Montageschritte als auch die individuellen Beschlüge berücksichtigt.

Bei den Beschlügen muss jedoch nicht nur die Montage eindeutig und für den Privatkunden verständlich erklärt werden, auch die nötigen Einstellungen z.B. Fugenbild oder Endanschlag muss klar erklärt werden.

Wird der Kunde nicht befähigt, sein Möbel alleine und ohne Frust aufzubauen, und er später alle Türen, Klappen oder Schubladen nicht korrekt einstellen kann, funktioniert das Konzept nicht.

Hierfür wurde ein eigener Anleitungsgenerator entwickelt, dieser erstellt je nach Konfiguration automatisch die individuelle Anleitung. Diese Anleitungen werden bei jedem Möbel ausgedruckt und beigelegt.

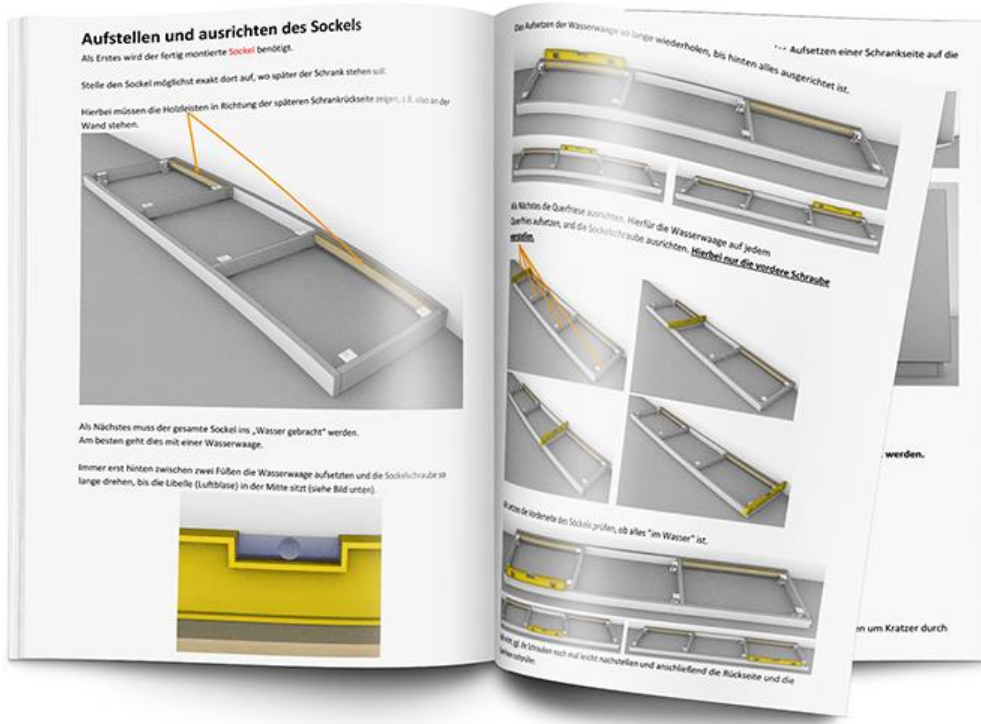


Abbildung 6: Beispiel für eine individuelle Montageanleitung

4. Einordnung Schreiner 2.0

meine möbelmanufaktur fertigt Maßmöbel in kundenindividueller Massenproduktion, auch Mass Customization genannt. Hierbei wird durch den Konfigurator und die interne Anbindung an den Maschinenpark, die Arbeitsvorbereitung automatisiert. Darüber hinaus, durch das definierte Material und Beschlagsortiment können Skaleneffekte genutzt werden. meine möbelmanufaktur bewegt sich mit dem Produktkonfigurator mitten im Feld des aktuellen Trends Industrie 4.0.

4.1. Kunden des Schreiners 2.0

Unserer Erfahrung nach, sind die Kunden einer Onlineschreinerei nicht an einer echten «Schreinerleistung» interessiert, sondern suchen nach Möbelhauslösungen mit einem Plus an Flexibilität.

Komplizierte Anpassungen oder Wünsche für örtliche Begebenheiten sind hier nicht möglich und auch die Vor-Ort-Beratung eines Schreinermeisters fehlt.

Vielmehr suchen diese Kunden ein preisgünstiges Möbel, das sich Teil-Individualisieren lässt. Wichtig ist den Kunden hierbei eine gute Qualität, sodass die Möbel eventuell das gesamte Leben genutzt werden können. Günstige Kunststoffbeschläge oder dünne Materialdicken, die oft direkt im Möbelhaus zu finden sind, ist von dieser Kundengruppe nicht gewünscht.

Auch ist das Thema «kaufen beim Hersteller» von vielen gewünscht, da hier ein größeres Vertrauen entgegengebracht wird als gegenüber einem Händler.

Somit schließt der Onlineschreiner die Lücke zwischen den «günstigen» Massenmöbeln und den perfekt auf den Raum vor Ort angepasste Schreinerleistungen.