

Gewinner des VFF Marketing Award:

# TMP Serviceportal überzeugt die Jury



Geschäftsführer André Leffler (rechts im Bild) bekommt von VFF-Geschäftsführer Frank Lange den Marketing Award überreicht.

Foto: bauelemente bau

**In diesem Jahr hat der Verband Fenster und Fassade (VFF) seinen Marketing Award in drei verschiedenen Kategorien ausgeschrieben. Auf dem ersten Platz in der Kategorie „Specials“ für außergewöhnliche Projekte landete das Fensterbau-Unternehmen TMP mit seinem Serviceportal für Handelspartner und Endkunden.**

Das Bad Langensalzaer Unternehmen freut sich über die große Anerkennung für das „TMP Serviceportal“, welches nach eigenen Angaben branchenspezifisch den Service für Endkunden revolutioniert hat.

Der Fensterhersteller TMP hat vor einigen Jahren schon ein Service-Portal ins Leben gerufen, über das der Nutzer rund um die Uhr einen Insektenschutz oder ein Sonnenschutzprodukt sowie Zubehör für seine Fenster bestellen oder aber einen Wartungsauftrag abschicken kann. Er kann aber auch sein Fenster und seine Komponenten einwandfrei identifizieren und so im Servicefall dem Techniker klare Angaben machen.

Möglich ist dies ganz bequem über das Ein-

scannen des QR-Codes auf dem am Fenster angebrachten Aufkleber. Das Konzept dahinter heißt „Windowconnect®“: Der Kunde scannt mit seinem mobilen Endgerät einen individuellen QR-Code am Fenster. Der QR-Code befindet sich als Produktaufkleber im Rahmen aller Fenster und Türen. Scannt ein Kunde den Code mit seinem Smart-Phone, gelangt er über das TMP Serviceportal direkt zum passenden Auftrag mit einer Übersicht von allen im Haus verbauten Elementen.

### Zugriff auf umfangreiche Datenbank

Bei älteren Fenstern ist das unter Angabe der Auftragsnummer möglich. Das mithilfe der Auftragsnummer das passende Zubehör bestellt werden kann, ist dem Umstand zu verdanken, dass alle Fenster und Türen, die seit 2003 bei TMP hergestellt wurden, im Serviceportal digital verfügbar und über die Auftragsnummer oder Fenster ID auffindbar sind. Dabei handelt es sich um insgesamt 1,5 Mio. Elemente aus 220.000 Aufträgen, die so abrufbar sind.

### Lukrative Nachfolgegeschäfte

Nicht nur TMP, sondern auch die Handelspartner profitieren von der smarten Bestandskundenansprache und einem vielversprechendem Zusatzgeschäft im Bereich Wartung und Service. Zudem wird der Innen- und Außendienst maßgeblich entlastet, eine Vielzahl überflüssiger Fahrten eingespart.

### Verbesserter Kundensupport

Geschäftsführer André Leffler verspricht sich von der Lösung aber auch eine deutliche Entlastung der im Kundensupport beschäftigten Mitarbeiter: „Uns ist klar geworden, welches Potential in den Produktionsdaten schlum-

mert und welche wichtige Rolle sie bei der Pflege und Reaktivierung von Bestandskunden spielen“.

Bei Schäden oder Problemen bestand in der Regel die größte Schwierigkeit für den Kunden darin, das Fenster und seine Komponenten einwandfrei zu identifizieren. Das ist aber die wichtigste Voraussetzung dafür, dass sich der Monteur mit den richtigen Ersatzteilen auf den Weg macht. Der Endkunde hat jetzt auch die Möglichkeit, Bilder des Fensters mit den betroffenen Teilen hochzuladen.

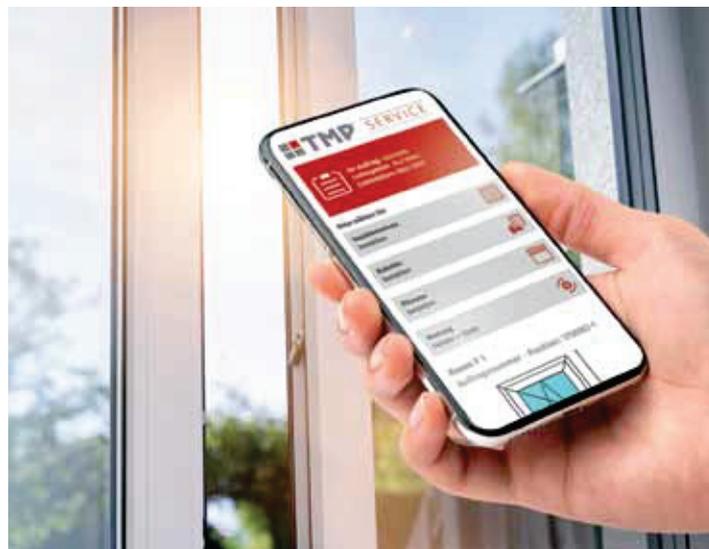
### Verbesserte Service-Performance

„Servicequalität war schon immer wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie. Die heutigen technischen Möglichkeiten unterstützen uns dabei, das Kundenerlebnis weiter zu optimieren.“ Das durchweg positive Feedback der Kunden und die Auszeichnung durch den VFF hätten gezeigt, dass TMP hier auf dem richtigen Weg sei, sieht Geschäftsführer André Leffler im TMP Serviceportal einen wichtigen Schritt in der Digitalisierungsstrategie.

### Co-Branded-Serviceportal bietet Umsatzchancen für TMP Partnerbetriebe

Das treffe auch auf das bundesweite Netzwerk mit über 140 TMP Montagepartnern und Fachbetrieben zu. Diese sollen in Zukunft die Möglichkeit haben, am digitalen Geschäft zu partizipieren. Hierfür stellt TMP das Serviceportal als „Co-Branded-Lösung“ mit dem integrierten Firmen-Logo der Partner zur Verfügung. Über das Serviceportal sind dabei 300.000 erfolgreich abgeschlossene Kundenaufträge abrufbar. ■

[www.tmp-online.de](http://www.tmp-online.de)



Die Ausstattung sämtlicher Fenster mit einem QR-Code macht die Nutzung des Shops oder die Anforderung einer Wartung jetzt noch viel einfacher.  
Foto: TMP