

# Drei Brüder und ein Erfolgskonzept

Ein Fertigungskonzept, von dem alle Beteiligten profitieren, prägt die Firmenphilosophie der Siems GmbH aus Wiefelstede bei Oldenburg. Unterstützt durch eine ausgefeilte Software- und Logistiklösung werden zum Nutzen der Partner kürzeste Lieferfristen realisiert. Derart gut aufgestellt blickt der norddeutsche Fenster- und Türenhersteller optimistisch in die Zukunft: Eine weitere Fertigungshalle ist bereits in der Planung.

Das Familienunternehmen in Wiefelstede wird in der dritten Generation von den Brüdern Karl-Wilhelm, Uwe und Bertram Siems geführt. Drei Geschäftsführer – da stellt sich die Frage, ob das überhaupt gut geht. „Es funktioniert bestens, wir haben ein sehr gutes Verhältnis untereinander. Jedes Problem besprechen wir gemeinsam. Es gibt eher selten Streitpunkte. Wir treffen uns jeden Morgen in einer gemeinsamen Runde, in der auch der Produktionsleiter anwesend ist und besprechen die wichtigsten Themen. Und ein gemeinsam entwickeltes Fertigungskonzept, das uns zweistellige Wachstumsraten beschert, kann wohl nicht so verkehrt sein“, erläutert Uwe Siems. Dabei gibt es in der ammerländischen Region viele große Fensterhersteller. Aber im Wettbewerb mit anderen Anbietern setzt sich Siems alleine durch seine transparente Firmenphilosophie ab. „Wir sind zwar nur ein kleiner Fisch im Haifischbecken, aber unser Konzept und unsere Preispolitik sind einfach und

unkompliziert“, erklärt Karl-Wilhelm Siems. Damit nicht genug: Mit kurzfristigen und zuverlässigen Lieferterminen von maximal 10 Tagen, auch in der Hochsaison, positioniert sich der Hersteller zwischen den ganz großen Fischen. Der Grundstein dafür wurde mit dem Umzug in das neue Produktionswerk im Jahr 2004 gelegt. Dessen Infrastruktur wurde auf eine komplett EDV-gesteuerte, hoch flexible Fertigung ausgelegt.

## Das Siems-Konzept

Kundenservice wird bei Siems „Groß“ geschrieben. Das gilt zunächst für größtmögliche Transparenz bei der Auftragsabwicklung. Denn viele Kunden stellen sich häufig die Fragen: Sind noch Änderungen möglich oder wird das Fenster rechtzeitig geliefert? Einfach ausgedrückt: Wie ist der Stand der Dinge? Dafür hat sich Siems auf die Suche nach einer Software gemacht, die möglichst viele Geschäftsprozesse abdeckt und dem Kunden einen Einblick in eine offene Datenbank

verschafft. Bei der Firma Cantor Software GmbH aus Linden sind sie schließlich fündig geworden und haben einen zuverlässigen Partner gefunden, der die hohen Anforderungen an das Geschäftsmodell realisierte.

Mit der neuen Software konnten die Siems-Brüder ihre kundenorientierten Serviceleistungen mit Erfolg umsetzen. Alle Kunden, mit einem Auftragsvolumen von mindestens 8000 Euro pro Jahr, was ungefähr der Bestückung eines Einfamilienhauses mit Fenstern und Türen entspricht, bekommen eine kostenlose Software für Planung, Kalkulation und Bestellung der Produkte samt kostenloser Schulung. Damit können die Partner ihre Bestellung direkt per E-Mail buchen. Bei Problemen steht eine kostenlose Hotline zur Verfügung.

Mit der automatischen Übernahme der Daten in das EDV-System konnte zudem der Zyklus von der Bestellung bis zur Auftragsbestätigung drastisch reduziert werden. Sobald die Aufträge unterzeichnet und an Siems zurückgefaxt sind, wird eine Auftragsnummer vergeben. Mit dieser Nummer können alle wesentlichen auftragsbezogenen Daten, zu jeder Tageszeit, in Sekundenschnelle im Internet abgerufen werden. So kann der Siems-Partner den Fertigungsstand und den Fertigungstermin jedes einzelnen Elementes einsehen, von Beginn der Auftragserfassung bis zur Fertigstellung. Dies spart wertvolle Zeit durch unnötige Telefonate zwischen Hersteller und Fensterfachbetrieb.

Darüber hinaus bietet Siems bei einer Online-Bestellung einen 5-prozentigen Rabatt. Dieses Konzept hat sich bereits bezahlt gemacht, denn die Online-Bestellungen sind auf rund 50 Prozent rapide angestiegen.

## Der Vertrieb

Der mutige Schritt, den Direktvertrieb vor einigen Jahren einzustellen und sich nur noch auf den Bauelementehandel zu konzentrieren,

wurde großzügig belohnt. Durch das komplett neu strukturierte Unternehmenskonzept, das in Sachen Qualität, schnelle Belieferung und mit besonderen Serviceleistungen punktet, ging bei den Siems-Brüdern die Rechnung auf.

Derzeit hat Siems 600 regelmäßig bestellende Kunden aus dem Tischler- und Schreinerhandwerk und aus dem Bauelemente-Fachhandel. Großer Wert wird auf die persönliche Betreuung der Partner gelegt. Jeder Kunde hat einen festen Ansprechpartner, um immer eine vertraute Person an der Strippe zu haben, der die Bedürfnisse des jeweiligen Kunden kennt.

In einem Umkreis von ca. 300 km werden die Fachhändler mit firmeneigenen LKW's direkt beliefert. Bei größeren Entfernungen ist der Kunde für den Transport zuständig, hier kommen meistens Spediteure zum Einsatz.

Gerne praktiziert wird auch die Selbstabholung durch die Partner. Dafür stellt Siems auch Spezialanhänger kostenlos zur Verfügung. Teil der Kundenunterstützung sind darüber hinaus informative Verkaufsunterlagen und für den Partner individualisierte Prospekte. Regelmäßige Infotage sind fester Bestandteil der Kommunikation mit den Partnern. Mit 200 Teilnehmern fand die diesjährige Veranstaltung große Resonanz. Geboten wurde ein sehr attraktives Programm mit Betriebsbesichtigungen und insgesamt 13 Vorträgen von kompetenten Referenten zu aktuellen Fachthemen.

## Das neue BAZ

Ende März hat der Fensterhersteller ein neues 36 m langes CNC-gesteuertes Bearbeitungszentrum von der Firma Schirmer, Verl, in Betrieb genommen. Damit kann der Produktionsfluss jetzt noch schneller und noch effektiver umgesetzt werden.

Die Anlage von Schirmer ermöglicht die hochflexible Komplettbearbeitung vom Zuschnitt bis zum verschweißfertigen Rahmenteil.



Die neue Produktionshalle ist ein Meilenstein der Firmengeschichte und wurde 2004 in Betrieb genommen



Kundenservice wird bei Siems nicht nur auf dem Firmenwagen „Groß“ geschrieben



Durch das neue Bearbeitungszentrum konnte die Produktion weiter beschleunigt werden



Das neue Bearbeitungszentrum von Schirmer-Maschinenbau, ist seit Ende März 2009 in Betrieb



Beschlagmontage: Hier werden die Windowerelemente mit WK 1- bzw. WK 2-Beschlägen ausgerüstet

Anschließend werden die fertig bearbeiteten Teile in Fächerwagen abgelegt und barcodegesteuert in den weiteren Fertigungsprozess eingeschleust.

### Die Produkte

Mit einer übersichtlichen 30 seitigen Preisliste kann der Handel schnell und unkompliziert kalkulieren. Auf den ersten Seiten befindet sich eine tabellarische Übersicht mit  $U_w$ -Werten für sämtliche Fenstersysteme. Damit kann gleich festgestellt werden, welche Verglasung mit dem System die geforderte Wärmedämmung erreicht. Die Preisermittlung ist absolut einfach. Ob das Fenster ein Standardprofil oder ein Designprofil hat, eine andere farbige Dichtung oder einen Einbruchschutz besitzt, ist preislich völlig unabhängig. Der Ausnahmefall ist lediglich das Roundline-Fenster, das unwesentliche drei Prozent teurer ist.

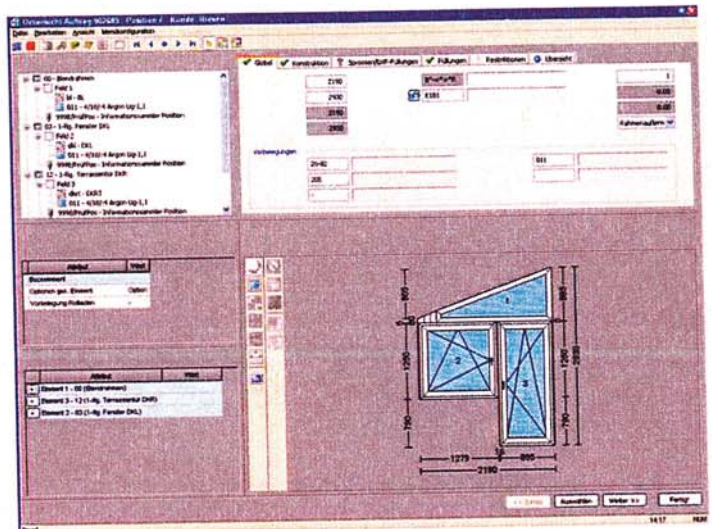
Siems setzt auf die Profilsysteme Ideal 6000 und 7000 von aluplast, sowie auf das Profilsystem AD der

Firma Brüggemann. Alle Windowerelemente werden mit dem NT-Beschlag von der Roto Frank AG ausgestattet. In der Standardausführung werden Beschläge der Widerstandsklasse 2 verbaut. „Die WK 2-Fensterprüfungen sind schon abgeschlossen, nur das Zertifikat fehlt noch“, erläutert Bertram Siems.

Im Produktprogramm befinden sich Elemente wie PSK-Türen, Hebe-Schiebe-Türen, gekoppelte Elemente oder Dreieckfenster, sowie Sonderkonstruktionen die innerhalb von zehn Tagen geliefert werden können. Bei gebogenen Elementen verlängert sich die Lieferzeit um nur eine Woche. Zudem bietet Siems noch einen „Quick-Service“, der gegen einen Aufpreis von 10 Prozent eine Belieferung von fünf Tagen gewährleistet.

### Die Zukunft

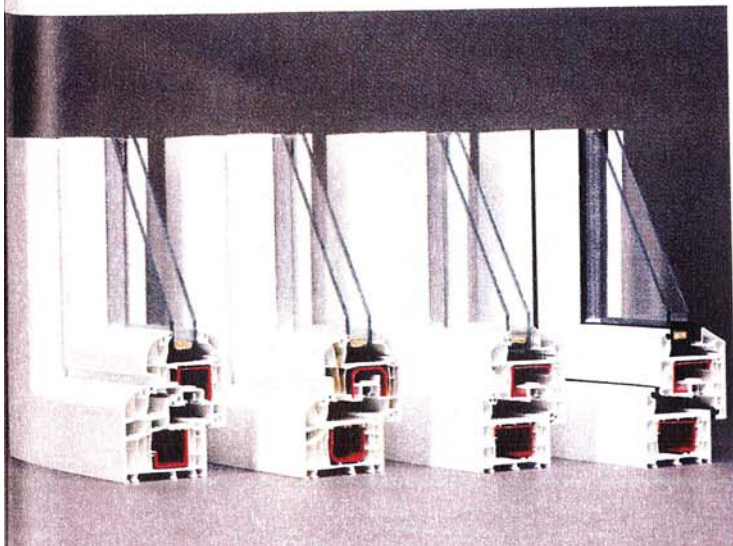
Nach stetigem Wachstum in den vergangenen Jahren werden bereits wieder große Zukunftspläne geschmiedet. Für 2009/2010 ist der Bau einer weiteren Ferti-



Auftragsbearbeitung in der Händlersoftware: Siems-Partner können die gewünschten Windower- und Türenelemente selbst zusammenstellen

gungshalle geplant. „Der Platz ist vorhanden. Um nicht in Engpässe zu geraten, haben wir schon 2004 vorgesorgt und ein fünf Hektar großes Stück Land gekauft“, erläutert Karl-Wilhelm Siems. (Stefan Kirchner) ■

Siems Fenster und Türen  
26215 Wiefelstede  
[www.siems-fenster.de](http://www.siems-fenster.de)



Gestaltungsvielfalt: Siems-Partner können zwischen den Profilsystemen Brüggemann und aluplast wählen



Für Selbstabholer stellt Siems einen Anhänger mit einem speziellen Aufsatz zur Verfügung