

SHK-Internet-Osc@r: Vorstellung 1. Platz

www.steffen.de

Wie versprochen: Ab dieser Ausgabe stellen wir die für den 1. SHK-Internet-Osc@r nominierten Top 20-Homepages mit den dahinter stehenden Betrieben vor. Los geht's mit dem Gewinner des Branchenwettbewerbs, der Gebr. Steffen GmbH. Was die Alsdorfer da ins Netz gestellt haben, kann sich wahrlich sehen lassen.



Die Online-Präsenz der Firma Gebrüder Steffen GmbH* unter <http://www.steffen.de> ist nicht nur ein Marketinginstrument. Vielmehr wurde das Internet ins Tagesgeschäft integriert, nachdem alle Arbeitsplätze internetfähig waren und alle Mitarbeiter – die übrigens auch kostenfrei surfen dürfen – über eine persönliche eMail-Adresse verfügten. Die Kommunikation mit einigen Geschäftspartnern und Kunden erfolgt schon jetzt nahezu ausschließlich über dieses Medium. Ob Kundenaufträge oder Lieferantenbestellungen, für fast alle Geschäftstätigkeiten wird das Internet täglich genutzt. Entsprechend ist auch das virtuelle Leistungsangebot, das permanent erweitert wird. Umfassende und detaillierte Informationen stehen allen Kunden auf der Homepage zur Verfügung. Dabei wird auch aus Preisen kein Geheimnis gemacht.

Interaktiv und übersichtlich

Entsprechend dem neuen Firmenzusatz „Innovation und Service für Wärme und Bad“ wurde auch der Internet-Auftritt, der in Anlehnung an das Corporate-Design des Unternehmens gestaltet ist, in diese vier Punkte unterteilt. Wichtige Leistungen wurden zusätzlich in einer Leiste am unteren Rand angeordnet. Diese Navigationshilfe steht auf allen Seiten zur Verfügung. Sehr gut ist auch die dort integrierte Suchfunktion, die ein schnelles Auffinden des ge-

wünschten Begriffes über alle Internetseiten des Unternehmens ermöglicht. Überhaupt fällt gleich auf den ersten Blick die sehr übersichtlich gestaltete Struktur des Online-Auftritts und die konsequente Bedienungsführung auf. Was bei einem so umfangreichen Leistungsangebot sicherlich gar nicht so einfach zu realisieren ist. Konsequenter wird der Kunde ohne unnötige Hemmschwellen zur Erfüllung seines Wunsches geleitet. Dabei gefällt besonders die ständige interaktive Einbindung des Homepage-Besuchers. Jener hat dauernd den Eindruck, daß man sich persönlich um seine Anliegen, um seine individuelle Anlage kümmert und daß er eine speziell auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Leistung erhält. So z. B. bei der Heizungswartung unter Online-selbst-rechnen. Per Mausclick kann der Kunde (in spe) seine Anlage nach Vorgaben spezifizieren und erhält den passenden Preis für seinen Wartungsvertrag, den er sich auch gleich ausdrucken lassen kann. Das Tüpfelchen auf dem i wäre hier natürlich noch die Möglichkeit zum Online-Abschluß gewesen. Ähnlich läuft es beim „flotten Dreier“, einem Online-Angebot zur Heizungsmodernisierung. Auch hier gibt der Besucher die Daten zu seiner gewünschten Heizungsanlage ein und erhält dann drei passende Angebote in unterschiedlichen Preiskategorien. Leider endet's auch hier wieder bei der Anforderung eines schriftlichen Angebotes bzw. einer Vorort-Beratung. Daß der Fragebogen zur Energieberatung per Mail eingeschickt werden muß, ist dagegen angesichts der umfangreichen abgefragten Daten wohl kaum anders zu machen. Weitere Angebote auf den Wärme-Seiten sind eine Gasinspektion als Aufpreis zur Heizungswartung, ein Pauschalpreisangebot für eine Solaranlage sowie Informationen zum Selbstbauer-Service mit Angabe einer Meister-Hotline.

Übersichtlich gestaltet und klar strukturiert: Die Homepage www.steffen.de des SHK-Internet-Osc@r-Gewinners nimmt den Besucher virtuell an die Hand

Service und Chancen

Interaktiv geht's aber auch unter dem Menüpunkt Service weiter. Hier können Interessenten in der Online-Terminvergabe alle freien Kundendiensttermine ansehen und ihren gewünschten Termin sofort buchen. Ein weiteres „Schmankerl“ sind die sogenannten Nach-Feierabend-Dienste für berufstätige Kunden. Diese können Montags bis Donnerstags von 17 bis 20 Uhr sowie an Samstagen ohne Aufpreis Kundendiensttermine anfordern. Ebenfalls unter der Rubrik Service läuft der Call-Back-Dienst. Auf dieser Seite können Besucher, die die kostenfreie 0800er-Telefonnummer nicht nutzen möchten angeben, wann sie unter welcher Nummer von wem zurückgerufen werden möchten. Die Mail geht nach dem Abschicken direkt aufs Handy des jeweiligen Mitarbeiters.

Leider weicht die Rubrik Bad vom ansonsten sehr gut gestalteten interaktiven Grundkonzept ab. Die sehr umfangreiche Profianalyse, bei der nahezu alle anfallenden Fragen in Sachen Badrenovierung angesprochen werden, wirft selbige eben nur auf. Sie läßt dem Besucher keine Möglichkeit zur Antwort. Geschweige denn, daß die Daten dann sinnvollerweise gleich zum Unternehmen abgesandt werden können. Schade um

* Gebr. Steffen GmbH, Max-von-Laue-Str. 12, 52477 Alsdorf, Telefon (0 24 04) 2 00 11, Telefax (0 24 04) 8 26 05, eMail: info@steffen.de



Nach wenigen Angaben per Mausclick hat der Kunde in peu ein Angebot über einen Wartungsvertrag seiner individuellen Anlage



Unter „Der flotte Dreier“ gibt's für jede Anlage gleich drei preislich verschiedene Angebote zur Heizungsmodernisierung



Bei der Online-Terminvereinbarung sieht der Besucher in Echtzeit die noch freien Termine – und kann sie auch gleich per Mausclick buchen



So klapp't's auch mit dem Rückruf: Call-Back heißt der Service, bei dem das Kundenanliegen gleich per SMS aufs Handy des ausgewählten Mitarbeiters weitergeleitet wird



Das Bad zum Festpreis ohne Lieferzeit: Leider fehlt's am Bestell-Button



die verpaßte Gelegenheit. Das gilt auch für die sofortige Bestellmöglichkeit der ansonsten sehr guten Festpreisangebote eines Basic- und eines Komfort-Bades ohne Lieferzeit. Ansonsten beschränkt man sich in der virtuellen Badausstellung auf die Vorstellung von fünf Themenbädern. Was ja durchaus sinnvoll sein kann.

Weitere Angebote auf der Homepage sind Daten rund um's Unternehmen unter dem Punkt Innovationen bzw. unter dem Fragezeichen sowie ein Online-Shop in den Kinderschuhen. Verbesserungswürdig ist hier noch das „sehr überschaubare“ Warenangebot und vor allem die Beschreibung. Denn daß Otto Normalverbraucher sich unter dem Glas D28 Belaton bei einer Duschtrennung etwas vorstellen kann, ist wohl zweifelhaft. Außerdem müssen sich Kunden, selbst bei Bestellung auf Nachfrage, vorher anmelden und auf ihre Registrierung warten. Insgesamt hat die Homepage also schon noch etwas Spielraum für Veredelungen. Auch wenn sie schon sehr nahe am Optimum liegt. Im Vergleich erhielt sie von der Jury mit durchschnittlich 316,5 von 450 möglichen Punkten die beste Wertung beim 1. SHK-Internet-Osc@r. Dabei ist allerdings anzumerken, daß zum Bewertungszeitpunkt einige Funktionen (z. B. die Suchfunktion oder die verlinkten Zusatzinformationen) noch nicht vorhanden waren und dieser Umstand einige Punkte kostete.

UM

Unternehmens-Kurzportrait

Die Firma Steffen wurde am 8. August 1983 von Rolf Steffen (40) im rheinischen Alsdorf gegründet. Bis dahin war der Gas- und Wasserinstallateurmeister, der 1987 seine zweite Meisterprüfung als Zentralheizungs- und Lüftungsbauer ablegte, bei einem regionalen Gasversorger beschäftigt. Fünf Jahre später, 1988, stieg der jüngere Bruder Udo Steffen (38, Kaufmann, Organisationsprogrammierer, Betriebswirt des Handwerks) in den Betrieb ein. Zum 1. Januar 1989 gründeten die beiden die „Gebrüder Steffen GmbH – Moderne Heiztechnik und Bäder“, die neben der Sanitär- und Heiztechnik auch die Datenverarbeitung und Systemtechnikberatung beinhaltet. Im Dezember des gleichen Jahres wurde die neue, 400 m² große Betriebsstätte im Industrie- und Gewerbepark Alsdorf, in der Max-von-Laue-Straße 12 bezogen. Über je 80 m² erstrecken sich Büro und Ausstellungsfläche. Dem angegliedert sind Sozialräume und ein 200 m² großes Lager mit integrierter Werkstatt.

Mittlerweile werden 23 Mitarbeiter beschäftigt. Neben den beiden Geschäftsführern, gibt es 1 Meister, 6 Kundendiensttechniker, 3 Projektmonteure, 2 kaufmännische Angestellte, 7 gewerbliche und 2 kaufmännische Auszubildende. Außerdem arbeiten die Ehefrauen sowie die Eltern der beiden Brüder im Betrieb mit. Neun Kundendiensttransporter und zwei Geschäftsführerfahrzeuge sind im Einsatz. Betreut werden über 3000 Kunden. Etwa 80 % der Auftraggeber sind Privat- und 20 % Industriekunden. Einzugsgebiet sind die Stadt Alsdorf,

das Kreisgebiet und die Stadt Aachen sowie die Randgebiete der Nachbargemeinden Düren und Heinsberg. Alle Kernaufgaben des SHK-Handwerks gehören zum Geschäft, insbesondere die Installation von Heizungs- (ca. 70 %) und Sanitäreinrichtungen (30 %) in Neu- (ca. 10 %) und Altbauten (90 %). Einen wesentlichen Anteil hat das Modernisieren von Kesseln und Bädern jeglicher Couleur. In Kooperation mit Fliesenlegern, Malern und anderen Handwerkern fertigt der Badspezialist Komplettbäder aus einer Hand. Hinzu kommen Reparatur-, Wartungs- und allgemeine Kundendienstarbeiten.

Obwohl ein wirtschaftlich völlig unabhängiges Unternehmen, wickelt der Betrieb etwa 95 % der Handelsware aus logistischen und kaufmännischen Gründen mit einem Großhändler ab. Daneben werden Heizkessel direkt ab Werk bezogen. Als weitere Einkaufsquelle wird zunehmend der Direktverkauf im Internet genutzt. Die Verkaufsaktivitäten des mit dem Bundespreis der „Initiative Mittelstand und Markenhersteller“ für besondere Führungsleistungen ausgezeichneten Unternehmens, stützen sich auf die Mitarbeiter im Büro sowie die Kundendiensttechniker als Verkäufer vor Ort. Zusätzlich präsentiert sich das Unternehmen auf regionalen Schauen. Zu begleitenden Marketingmaßnahmen gehören die Kfz-Werbung, Arbeits- und Freizeitkleidung, Geschäftsdrucksachen, Arbeitsmittel, Aktionen wie „Der älteste Heizkessel“, Kundenseminare, Zeitungswerbung und Sonderdrucke sowie natürlich die eigene Homepage.

Neben der Tätigkeit im eigenen Unternehmen ist Udo Steffen im Innungsvorstand Aachen-Land, einer regionalen Wirtschaftsgemeinschaft, dem IHK-Prüfungsausschuß sowie der Erfa-Gruppe der Uni Bremen aktiv. Sein Bruder Rolf engagiert sich im betriebswirtschaftlichen Ausschuß des FVSHK Nordrhein-Westfalen. Außerdem sind die Brüder als Buchautoren (SHK-Organisationsbuch, Qualitätsmanagement ISO 9001 und Controlling im SHK-Handwerk) tätig, schulen Kollegen im selbstentwickelten Seminar „Modernes Management im SHK-Handwerk“ und realisieren gemeinsam mit der Uni Bremen das Projekt „Lernen im Kundenauftrag“. Ihr Unternehmensziel formulierten beide Brüder wie folgt: „Als die Nummer 1 in unserem Wettbewerb allen Kunden und Mitarbeitern ein Partner für Verlässlichkeit Innovation und Qualität zu sein.“