

Vorstellung der für den 2. SHK-Internet-Osc@r nominierten Homepages

Gassmann – Kissel – Klene

Und weiter geht's mit der Besprechung der nächsten drei Homepages aus den Top 20 beim 2. SHK-Internet-Osc@r. Wie gehabt in alphabetischer Reihenfolge, ohne ein Blatt vor den Mund zu nehmen. Denn schließlich sollen sowohl die Homepage-Eigner wie auch alle anderen Internet-Interessierten den größtmöglichen Nutzen aus diesen beispielhaften Kritiken ziehen.



Riesen-Angebot hinter noch längerer Menüleiste: Die Homepage der badischen Gassmann GmbH

www.gassmann-heizung.de

Mit seinem Online-Auftritt unter www.gassmann-heizung.de war das gleichnamige badische Unternehmen in diesem Jahr schon das zweite Mal unter den Top 20 beim SHK-Internet-Osc@r. Und das hat auch seinen Grund. Denn vom Inhalt her können sich die Seiten jederzeit sehen lassen. So ist dort z. B. ein voll funktionsfähiger 3D-Badplaner zu finden, der sicherlich einige Kunden auf die Seiten lockt und auch zum Verweilen einlädt. Oder der Heizungsdoktor mit Notfalltips zur Störungsbehebung. Oder interessante Programme mit Fachbezug zum Download. Nach wie vor interessant ist der professionelle Online-Shop, den Gassmann unter www.shk-online-shops.de auch an Kollegen vermarktet und der einen großen Raum im Gassmann'schen Internet-Angebot einnimmt. Nahezu 500 000 Markenartikel – steht unter der Rubrik „Info“ zu lesen – sollen in teilweise mehrfach verschachtelten Menüs zu den Bereichen „Heizung“, „Sanitär“, „Pro-Solar Paket“, „Klimageräte“ und „Barrierefreies Wohnen“ erhältlich sein.

Zur Kundenbindung setzt Gassmann auf ein Gewinnspiel, kostenlose Bücher ab einem Bestellwert von 2000 DM sowie regelmäßig aktualisierte Sonderangebote. Die unterstützenden Marketingmaßnahmen, die Gassmann für seine Web-Seiten betreibt, sind mehr als in Ordnung. Die URL steht wirklich auf allem, was sich auch nur halbwegs bedrucken läßt sowie in sämtlichen denkbaren Suchmaschinen und Verzeichnissen. Bei der Antwortzeit auf die Osc@r-Testmail lag das Unternehmen mit 5 Minuten auch ganz vorne mit dabei. Insgesamt also einer der Internet-Auftritte von SHK-Handwerkern, die die Nase vorne haben.

Warum Gassmann trotzdem nicht auf den ersten Plätzen lag? Nun, Ordnung ist das halbe Leben. Und was unter dieser Domain speziell in Sachen Menü vorzufinden ist, ist nicht gerade ein Paradebeispiel für eine nutzerfreundliche Struktur. Hätte man nicht verschiedene Punkte wie die ganzen Online-Anfragen, Fachinformationen, Links oder Informationen zum Unternehmen jeweils unter einer Rubrik zusammenfassen können? Hätte ein wenig mehr Sorgfalt bei der Benennung der Rubriken dem Besucher nicht einiges an Sucherei erspart? Hätte man nicht wenigstens die einzelnen Punkte halbwegs logisch sortieren können, anstatt sie wild durcheinander anzuordnen? Der überaus wichtige Menüpunkt „Kontakt“ geht so z. B. an zwölfter Stelle von insgesamt sage und schreibe 38 Punkten absolut unter. Dasselbe gilt für die auf diesen Seiten überaus

Gassmann GmbH

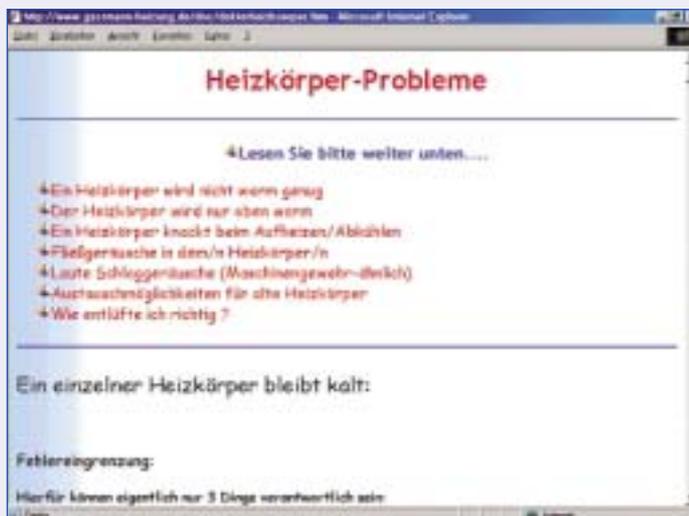
Beethovenstr. 15, 77743 Neuried-Schutterzell, Telefon (0 78 08) 76 23, Telefax (0 78 08) 79 23, E-Mail: info@gassmann-heizung.de

Als Einmann-Einzelunternehmen gründete Jürgen Gassmann im April 1989 die gleichnamige Heizungsbaufirma. Heute verfügt die inzwischen um die Gewerke Sanitär und Blechbearbeitung erweiterte Gassmann GmbH über 12 Mitarbeiter, eine Betriebsfläche von 500 m², 6 Firmenfahrzeuge sowie eine moderne EDV-Ausstattung. Der Einzugsbereich erstreckt sich rund 40 km um den Firmensitz im südbadischen Neuried-Schutterzell. Kunden sind zu etwa 50 % private Bauherren, zu 20 % öffentliche bzw. kommunale Auftraggeber und zu 30 % Industriebetriebe. Der Umsatz splittet sich in etwa 45 % Sanitär-, 45 % Heizungs- und 10 % Klempnerarbeiten. Altbaumodernisierungen und Neubauten haben in etwa den selben Anteil daran. Die Warenbeschaffung erfolgt mit Ausnahme von Kesseln und Solarkollektoren über regional ansässige Großhändler.



In den Fachrubriken geht's per Pull-Down-Menü zu den einzelnen Seiten

Erste Hilfe in der Not: Der virtuelle Doktor hilft Verbrauchern systematisch bei Problemen mit der Heizung



Nimmt einen großen Teil des Gassmann'schen Internet-Auftrittes ein: Der professionell aufgemachte SHK-Online-Shop

nützliche, wenn auch langsame Suchfunktion auf Platz 21.

Klickt man die Menüpunkte „Gewinnspiel“, „FAQ“, „Schwarzes Brett“, „Links“ und „Kostenlos“ an, geht eine Seite auf, die dem Besucher mitteilt, daß er die gesuchte Rubrik gar nicht hier findet, sondern unter dem Menüpunkt „Shop“. Ein einfacher Link dorthin hätte dem Besucher einiges an Sucherei erspart. Apropos Links: Diese gehen immer noch im selben Fenster auf. Mag das beim eigenen Shop gerade noch so tolerierbar sein, sind die Interessenten, spätestens wenn sie auf Fremdlings klicken, endgültig weg. Hier sollte sich also ganz dringend mal jemand die Mühe machen, aufzuräumen und den nötigen Feinschliff zu betreiben.

www.kissel-info.de

Im Hause Kissel sieht man die Homepage www.kissel-info.de aufgrund der Zielgruppe und der Komplexität der Produkte als Marketinginstrument, das deutlich mehr leistet als ein Prospekt. Und vor allem mit dem Kunden interaktiv kommuniziert. Ziel ist es nicht, unmittelbar einen Auftrag zu erhalten, sondern dem konkreten Interessenten, der vielleicht schon ein Angebot von der Kissel GmbH hat, ein rundes Bild über das Unternehmen zu vermitteln. Deshalb wurde – ebenso wie auf Features, die einen Download oder die Installation von Software erfordern – bewußt auf einen Shop im klassischen Sinne verzichtet. Da sich die Unternehmensleistungen überwiegend in einem hochpreisigen Segment bewegen, wurde viel Wert darauf gelegt, dem Kunden einen hohen Seriosität sowie Glaubwürdigkeit und Kompetenz zu vermitteln.

Seit dem Start der Homepage im Juni 1998 erhält der Betrieb immer mehr Anfragen aus den Online-Anforderungsformularen. Momentan sind dies wöchentlich ca. fünf bis acht Stück. Die meisten beziehen sich auf die Bereiche Heizungsmodernisierung, Solar sowie Schwimmbäder und werden – mit ein bis zwei Tagen Antwortdauer (Reaktionszeit für Testmail lag etwas über 22 Stunden) für das Internet gerade noch im zeitlichen Rahmen – beantwortet bzw. telefonisch „nachbearbeitet“. Außerdem sieht man den Web-Auftritt als gutes Mittel zur Gewinnung qualifizierter Mitarbeiter.

Die Osc@r-Jury bestätigte den Schwaben vor allem Stärken bei der Information, der Benutzerfreundlichkeit und der Gestaltung. Und es sieht auch wirklich aufgeräumt aus, wenn man die Firma Kissel auf ihrer Online-Präsenz besucht. Ein Firmenlogo mit den Tätigkeitsgebieten als Schlagworten, ein Ticker mit zwei prägnanten Werbeausagen, unten zwei während des gesamten Aufenthalts auf den Kissel'schen Seiten je-



Visitenkarte des Unternehmens: Der aufgeräumte und klar strukturierte Online-Auftritt unter www.kissel-info.de

Vorbildliche Navigation: Auch innerhalb der Untermenüs kann jederzeit zwischen den einzelnen Punkten oder in andere Rubriken ver-sprungen werden



Volles Programm: Die Ausstellung vermittelt den Interessenten einen ersten Eindruck vom breiten Produktspektrum im Hause Kissel

Kissel GmbH

Mercedesstr. 6, 71139 Ehningen, Telefon (0 70 34) 9 37 00, Telefax (0 70 34) 93 70 70, E-Mail: info@kissel-info.de

Das Unternehmen wurde 1955 von Otto G. Kissel, dem Vater des jetzigen Geschäftsführers Claus G. Kissel, als Zentralheizungsfirma gegründet. Im Laufe der Zeit sind Vertrieb, Montage und Service von Bädern, Schwimmbädern und Klimaanlage hinzugekommen. Außer dem Zentralheizungs- und Lüftungsbaumeister sowie Betriebswirt d. H. Claus Kissel arbeiten seine Ehefrau Regine, zwei Meister, zwölf Gesellen, vier Lehrlinge, ein Techniker und drei Kauffrauen im Betrieb. Zu ihrer Mobilität stehen fünf Kundendienst- und vier Montagefahrzeuge, diverse Anhänger, ein Spezialkran, ein Tieflader sowie fünf Pkw zur Verfügung. Auf 4000 m² Betriebsfläche sind rund 150 m² Werkstatt, 200 m²

Büro, 1300 m² Lager sowie eine 300 m² große Ausstellung und ein 50 m² großer Fachmarkt untergebracht. Das Unternehmen ist in die Abteilungen Heizung, Schwimmbad, Kundendienst und Sanitär aufgeteilt. Der Umsatz gliedert sich wie folgt: Sanitär/Bäder 14 %, Heizung 47 %, Lüftung/Klima 2 %, Schwimmbäder 17 %, Sauna 1 % und Kundendienst 18 %. Neubauarbeiten haben einen Anteil von insgesamt unter 5 % daran. Seine Aufträge erhält der Betrieb zu 93 % von privaten, 6 % von industriellen und 1 % öffentlichen bzw. kommunalen Bauherren. Der Einzugsbereich liegt in der Regel ca. 50 km um den Firmensitz, es wurden aber auch schon Arbeiten in anderen Bundesländern sowie der Schweiz, Österreich und Südafrika ausgeführt. Eingekauft wird bei drei regionalen Großhändlern. Kessel und Schwimmbadtechnik werden direkt beim Hersteller bezogen.

derzeit erreichbare Buttons mit Kontaktformular, Adresse, Öffnungszeiten und Anfahrtsskizze sowie ein übersichtliches 5-Punkte-Menü.

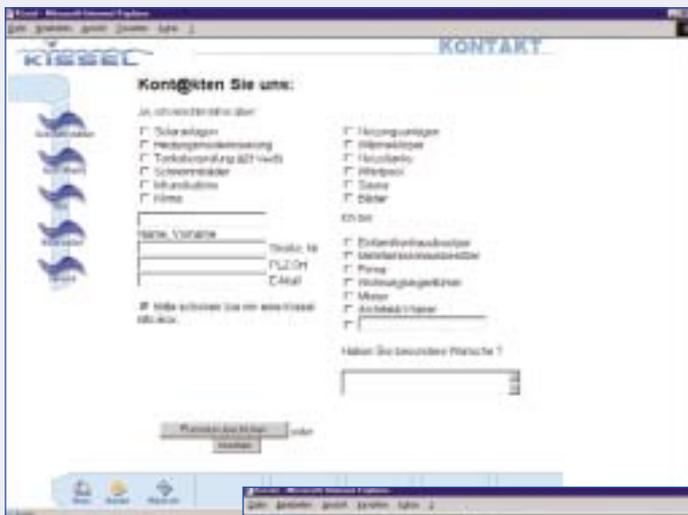
Während sich hinter „Service“ einige Argumente zur Wartung sowie eine Notrufnummer verbergen und hinter „Mitarbeiter“ ein Bewerbungsformular sowie ein Link zu den Firmenleitsätzen, splitten sich die Rubriken „Geschäftsfelder“, „Ausstellung“ und „Info“ in weitere Unterteilungen. Die „Geschäftsfelder“ sind logischerweise auch in diese, und falls notwendig, nach weiteren Themengebieten unterteilt. Grundsätzlich sind die Seiten bildschirmlesefreundlich mit wenig Text, prägnanten Bildern und sinnvollen Querlinks versehen. Außerdem kann jederzeit sowohl innerhalb der Unterwie auch direkt im Hauptmenü versprungen und Kontakt aufgenommen werden.

Das gilt auch für den Ausstellungsbereich, der das komplette breite Produktspektrum des Unternehmens beinhaltet sowie die Rubrik „Info“, wo der Besucher alles über das Unternehmen erfährt. Insgesamt ganz hervorragend gemachte Seiten. Wer keinen Einzelhandel im Internet betreiben möchte, braucht nicht mehr. Gar nichts zu meckern? Doch, wenn auch nur eine klitzekleine Kleinigkeit. Nicht ganz klar ist nämlich, was der exponierte Link zum elektronischen Branchenbuch auf der Homepage soll. Denn erstens führt die Kissel GmbH nach eigenen Angaben sowieso alle Arbeiten aus einer Hand aus und zweitens läßt sich's dort für Interessenten trefflich nach Wettbewerbern stöbern.

www.klene.de

Die Internetseiten unter www.klene.de sind 1998 zur kontinuierlichen Imageverbesserung und um Kunden einen ersten Eindruck vom Unternehmen zu vermitteln, entstanden. Sie wurden von Versorgungstechnik-Ingenieur Olaf Klene während seines Studiums erstellt, gepflegt und weiterentwickelt. Trotz ca. 300 Besuchern im Monat und einer intensiven Bewerbung der Domain (u. a. Integration in das Firmenlogo und regelmäßige Bewerbung) ist der direkt mit den Onlinekunden erwirtschaftete Ertrag nach Firmenangaben bisher eher ge-

Kunden willkommen: Über die übersichtlichen Kontaktseiten und die Wegbeschreibung mit Adresse, E-Mail, Telefon und Fax ist das Unternehmen jederzeit erreichbar

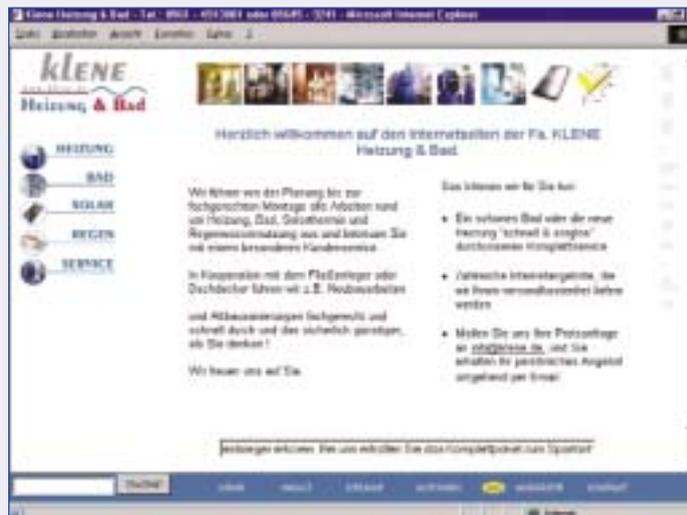


Rüdiger Klene

Am Stege 4, 34225 Baunatal, Telefon (05 61) 4 91 38 01, Telefax (05 61) 4 91 38 02, E-Mail: info@klene.de

Die Firma Klene wurde 1973 von Gerhard Klene gegründet. 1990 wurde eine Niederlassung in Kassel gegründet, die 1998 ins benachbarte Baunatal umzog. Im Jahr 2000 wurde das Unternehmen dann in die Betriebe Rüdiger Klene, Baunatal, sowie Gerhard und Markus Klene, Borgentreich, geteilt. Das Einzelunternehmen des Zentralheizungs- und Lüftungsbau- sowie Gas- und Wasserinstallateurmeisters Rüdiger Klene beschäftigt heute drei Monteure, einen Lehrling und zwei Büroangestellte, darunter Ehefrau, Vater und Bruder. Drei Firmenfahrzeuge ermöglichen die Mobilität im Einzugsbereich (Landkreis Kassel, Kreis Höxter). Auf ca. 800 m² Betriebsfläche sind eine 50 m² große Werkstatt, ein 20 m² großes Büro, ein 200 m² großes Lager sowie eine Ausstellung mit 35 m² untergebracht. Der Umsatz teilt sich in 45 % Sanitär-, 50 % Heizungs- und 5 % Lüftungs- bzw. Klimaarbeiten. 30 % davon sind Neubauarbeiten, der Rest Renovierungen bzw. Instandhaltungen. Auftraggeber sind zu 80 % private und zu 20 % öffentliche bzw. kommunale Bauherren. Die Materialbeschaffung erfolgt über fünf Großhändler. Badmöbel, Kessel und Solaranlagen werden direkt beim Hersteller bezogen.

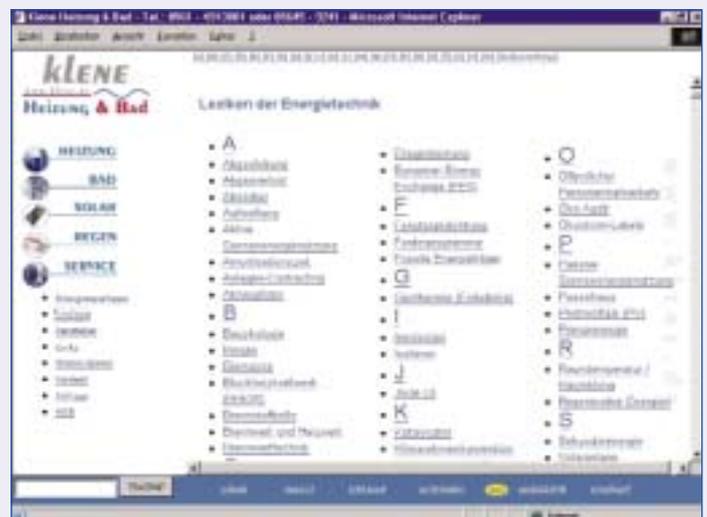
Understatement pur: Auf den ersten Blick vermutet man nicht, was für ein Megaangebot hinter dem übersichtlich strukturierten Online-Auftritt www.klene.de steht

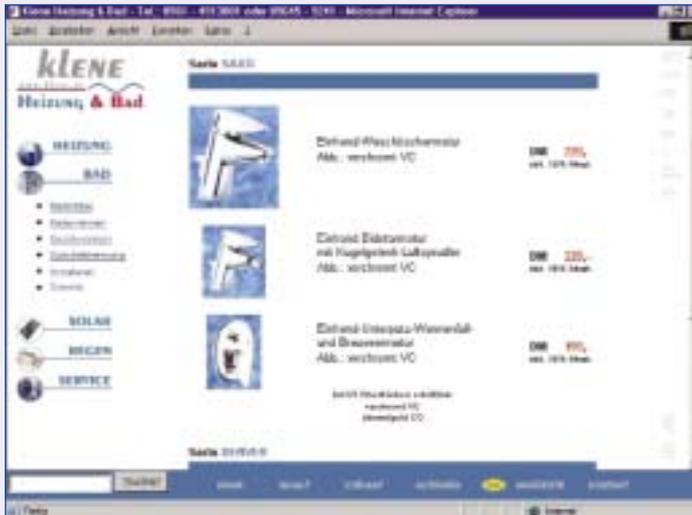


Verstecktes Hallo: Die Begrüßungsseite muß sich der Besucher unter „Inhalt“ suchen

ring. Dennoch haben Befragungen von Neukunden ergeben, daß die Klene'sche Web-Präsenz oft den Ausschlag bei der Entscheidung für das Unternehmen gibt. Zur weiteren Bearbeitung des Online-Marktes wurde Anfang 2001 die Firma HeizOn gegründet. Deren Ziel ist es, Markenartikel über das Internet zu vertreiben. Leider sind die Shop-Seiten unter www.heizon.de noch nicht fertig und konnten so nicht in die Bewertung einfließen. Was auch prompt zu einem Punktabzug bei der Bewertung dieses Kriteriums durch die Jury führte. Zwar sind auch überall auf den restlichen Seiten und speziell unter „Angebote“ Produkte mit Bild, Beschreibung und Preis aufgeführt, jedoch vermißt man eine Bestellmöglichkeit. Wer kaufen will, muß entweder eine E-Mail frei formulieren, anrufen oder faxen. Für manchen sicherlich eine Hemmschwelle. Gibt man die Internetadresse www.klene.de ein, bringt einem der Browser zuerst mal

Alles was Kunden interessiert: Das Lexikon der Energietechnik ist nur eine der vielen nützlichen Zusatzinformationen





Einzelhandel mit Hindernissen: Jede Menge Produkte mit Preisen – aber keine einfache Bestellmöglichkeit

SHK-Internet-Oscar sponsored by



KALDEWEI

KEUCO



auf eine klar gegliederte und übersichtliche Seite. Neben dem Firmenlogo und einer Spezialeinblendung zum Thema Solar, wird dort in die Themenbereiche „Heizung“, „Bad“, „Solar“, „Regen“ und „Service“ unterteilt. Hinter allen Buttons verbergen sich weitere Untermenüs mit Informationen zu Fachgebieten, Produkten und, wo's paßt, auch Preisen. Trotz sehr viel Inhalt – eine auch nur ansatzweise Wiedergabe würde hier deutlich den Rahmen sprengen – bleiben die Seiten stets übersichtlich. Man findet jederzeit zurück oder auch über Querverlinks weiter zum nächsten Thema. Fremde Links gehen in neuen Fenstern auf und umfangreichere Daten wie z. B. Förderanträge stehen zum Download bereit.

Zur Übersichtlichkeit trägt unbedingt auch die Menüleiste am unteren Bildschirmrand bei. Dort sind – jederzeit während des ge-

samten Aufenthalt auf allen Seiten unter www.klene.de an der gleichen Stelle – neben Sitemap, Suchfunktion und Kontaktmöglichkeit (komplette Adresse mit Kontaktformular und Notdienstnummern), auch die aktuellen Angebote und Aktionen des Unternehmens greifbar. Weitere Punkte dort sind „Home“ (führt zurück auf die Startseite) und „Inhalt“. Klickt man auf letzteren, öffnet sich die leider etwas versteckt liegende, eigentliche Startseite des Firmenauftrittes mit der Begrüßung und einem Ticker. Hier sollte man vielleicht über eine automatische Weiterleitung oder eine Kombination aus den Seiten „Home“ und „Inhalt“ nachdenken. Fazit: Ein sehenswerter Vorzeige-Internetauftritt eines relativ kleinen Handwerksbetriebes, der trotz seines für Interessenten wirklich nützlichen Mega-Inhaltes jederzeit übersichtlich bleibt. □