

Mobiler Online-Service von Reiss schafft neue Möglichkeiten

Mit dem Computer in der Tasche

Man nehme einen handelsüblichen Computer, verpasse ihm ein Modem und schrumpfe ihn auf Taschengröße. Das Ergebnis ist der sogenannte Pocket-PC, der es erlaubt, zu jeder Zeit und von jedem beliebigen Ort aus wichtige Informationen über Kälte- und Klimatechnische Produkte abzufragen. Dies ist keine Wunschvorstellung, sondern seit der letzten IKK Realität, wenn auch mit einem visionären Hintergrund.

„Vom Großhändler zum Dienstleister“ lautete ein Beitrag über die Ergebnisse einer Umfrage, die die KK-Redaktion in der Oktober-KK 2001 veröffentlichte. 5 Großhändler der Kälte-/Klimabranche bewerteten darin ihre Einschätzung über den Stellenwert des Internets – heute und in der Zukunft.

Unmittelbar nach Erscheinen dieser Ausgabe konnte auf der IKK in Hannover dann bestaunt werden, wie die Zukunft aussehen kann. Auf dem Stand 532 in Halle 13 präsentierte dort der Großhändler Reiss Kälte-Klima, Offenbach, wie man sich für seine Kunden mittelfristig die „Arbeit vor Ort“, also bei deren Aufträgen, vorstellt. „Mit Reiss mobil online sein“ lautete die Headline einer Infotheke, wo der erst wenige Tage vor Messebeginn fertiggestellte neue Kundenservice vorgestellt wurde. Die KK-Redaktion wollte etwas genauer wissen, worum es sich dabei im Detail handelt und erfuhr während eines Besuchs im Stammhaus Offenbach von Geschäftsführer Thomas Millbrodt einige interessante Hintergründe.



Auf der IKK in Hannover präsentierte Reiss seinen neuen Online-Service erstmals der Branche

Schon frühzeitig hat man sich bei Reiss auf die Möglichkeiten des Internets eingestellt und präsentierte unter www.kaelttereiss.de als einer der ersten in der Branche seinen Kunden eine Plattform, um sich 24 Stunden mit Informationen versorgen zu können. Gleiches galt auch für die Möglichkeit der direkten Auftragsabwicklung, verbunden mit komfortablen Möglichkeiten, Lagerbestände, die Auftragslage und weitere Daten selbst abzufragen. Einziger Nachteil bei dieser Lösung: Der zur Kommunikation benötigte PC mit Internetzugang ist eine stationäre Einrichtung.

Der Computer wird mobil

Der nächste Schritt wurde von Reiss nun wie bereits erwähnt während der letzten IKK vorgestellt. Der Grundgedanke beruht auf der Tatsache, daß sogenannte Pocket-PCs, die vielfach auch besser unter dem Markennamen „Palmtop“ bekannt sind, eine immer größere Verbreitung finden. Diese Geräte haben schon bei vielen Menschen zu geschäftlichen wie auch privaten Zwecken das altbewährte Notizbuch abgelöst, weil sie, wenn man sich einmal damit näher beschäftigt hat, interessante Organisationsmöglichkeiten bieten, wie beispielsweise:



Handliches Format: Durch die kompakte Bauweise, das große Display und der einfachen Bedienbarkeit finden Pocket-PCs eine immer größere Verbreitung

- Adreßbuch
- Terminplaner
- Telefonverzeichnis
- Voice-Recorder
- Notizen
- Word-/Excel-Anwendungen

Darüber hinaus ermöglichen diese Geräte über ein zusätzliches Modul die Einwahl in das öffentliche Telefonnetz wie ein Handy. Die Pocket-PCs der neuesten Generation, die auf der letzten Cebit 2001 vorgestellt wurden, haben dieses Modem bereits integriert, so daß diese Geräte nun auch ein optisch ansprechendes Design sowie eine handliche Form haben. Und damit wird aus dem Organizer eine „mobile IT-Station“, womit weitere Dienste wie

- E-Mail,
- SMS oder auch
- GPS

möglich werden.

Vor allem besteht damit aber nun auch die Möglichkeit der Einwahl ins Internet, womit eine Online-Verbindung zu sämtlichen verfügbaren Diensten des World Wide Web erfolgen kann – so auch zum Online-Service von Reiss. Voraussetzung hierzu ist allerdings die Installation einer geeigneten Software auf dem Organizer, um die Darstellung und Funktionalität des Internetangebots zu gewährleisten. Diese Software wurde für Reiss von der Firma SCT Schiele Computertechnik, Ettlingen, entwickelt, ein Unternehmen, das in der Branche nicht unbekannt ist und sowohl für Reiss, als auch für andere Großhändler bereits deren Internetplattformen kreierte. SCT ist des weiteren für die komplette Abwicklung des neuen Reiss-Online-Angebots zuständig, also den Vertrieb der Pocket-PCs, den Vertrieb der Software in Lizenz sowie den kompletten Service, was auch naheliegend ist, schließlich ist SCT der IT-Spezialist und Reiss Spezialist für Kälte- und Klimatechnik.

Neben der nur für Reiss entwickelten Software steht außerdem eine weitere (allerdings etwas teurere) Softwarelösung zur Verfügung, die grundsätzlich von allen anderen Großhändler-Kunden mitgenutzt werden kann, sofern der Großhändler selbst den von SCT entwickelten Online-Zugriff unterstützt. Damit wird gewährleistet, daß das neue Angebot keine Reiss-spezifische Lösung ist, sondern auf eine breite Basis gestellt werden kann, sofern andere Großhändler mitziehen. Ein sinnvoller Ansatz, der kein engstirniges und egoistisches Denken und Handeln darstellt, sondern ganz im Gegenteil eine zukunftsorientierte Ausrichtung im Sinne der Branche widerspiegelt.

Was kann Reiss-Online?

Was das neue Angebot kann, demonstrierte Thomas Millbrodt dem KK-Redakteur dann mit seinem eigenen Pocket-PC. Nach dem Aufbau der Modem-Verbindung durch den Kundendienst-Mitarbeiter und der Einwahl ins Internet erfolgt über die spezielle Software der Zugriff auf das Reiss-Angebot. Von dort aus gibt es die Möglichkeit, nach einem bestimmten Artikel zu suchen, wobei hier eine Untergliederung in Armaturen, Klima, Kälte-Maschine, Montagematerial, Regel/Magnet-Ventile, Schalt-/Regel-Geräte, sonstiges, Werkzeuge und Wärmeaustauscher vorgenommen wurde. Zu jedem Artikel können dann aktuell verschiedene Informationen (technische Daten, Verfügbarkeit, Verkaufshaus, Preis, ...) abgefragt sowie eine sofortige Bestellung vorgenommen werden. Des weiteren bietet das Programm die Möglichkeit, offene Aufträge bzw. Lieferscheine abzufragen.



So funktioniert Reiss-Online: Einwahl per Telefon über den Pocket-PC, Aufruf einer Option (z. B.) Artikelsuche und Auswahl des gewünschten Produkts bzw. den damit verknüpften Informationen

Der einzige nennenswerte Nachteil dieser Informations-Technologie ist die zum PC vergleichsweise langsame Übertragungsgeschwindigkeit, so daß bei Standardinternetseiten vor allem mit Graphikelementen ein Echtzeit-Datentransfer (noch) nicht permanent möglich ist, mitunter also einige Minuten beim Bildaufbau verstreichen. Dies wird sich

allerdings spätestens mit dem Ausbau des UMTS-Netzes durch die Deutsche Telekom sowie der dann dafür geeigneten Pocket-PC-Generation in 2 bis 3 Jahren überholt haben. Die von SCT entwickelte Software für Reiss-Online wurde diesen Gegebenheiten jedoch angepaßt, so daß Antwortzeiten von 1 bis 15 Sekunden normal sind.

Und warum das Ganze?

Dennoch werden sich viele Inhaber eines Kälte-Klima-Fachbetriebs jetzt sagen, „na dann hab' ich ja noch genug Zeit, falls ich auf diesen Zug überhaupt einmal aufspringen werde“. Die Antwort darauf lautet: Ja und nein! Sicher ist richtig, daß die Verfügbarkeit eines Pocket-PCs nicht die ausschlaggebende Größe für einen guten Kundendienst bzw. Service vor Ort ist. Andererseits werden diese Mini-kommunikationsgeräte sowohl geschäftlich, als auch privat, schon bald zum täglichen Erscheinungsbild vieler Millionen Bundesbürger gehören, wie heute bereits das Handy.

Des weiteren bieten diese Geräte einem Firmeninhaber die außergewöhnliche Möglichkeit, seinen guten Mitarbeitern eine Anerkennung für ihre Arbeit zu gewähren, indem er für den Einsatz im Feld derartige Pocket-PCs zur Verfügung stellt – und kann damit das Angenehme mit dem Nützlichen verbinden, da mittlerweile nicht nur viele Firmen mit einer eigenen Homepage, sondern auch wichtige Informationen für die tägliche Arbeit im Internet verfügbar sind. Diese Maßnahme ist außerdem eine echte Mitarbeiter-Motivation für weiterhin gute Leistungen im Sinne des eigenen Unternehmens.

Die ersten Reiss-Kunden haben ihre Entscheidung bereits getroffen und nutzen Reiss-Online aktiv. Um weitere Hemmschwellen abzubauen, sind bei Reiss für dieses Jahr Schulungsmaßnahmen geplant, damit der Umgang mit dem Pocket-PC einmal getestet werden kann bzw. Probleme beim Handling ausgeräumt werden können.

Was bleibt, ist abzuwarten, ob die Kälte-/Klimabranche sowie auch der Großhandel bereit sind, mit dieser neuartigen Kommunikationsmöglichkeit zu arbeiten. A. F.