

## Statements der Jurymitglieder



**Stephan Burger**  
Koordinator Neue Medien  
Viessmann

Die große Resonanz auf den 2. SHK-Internet-Osc@r unterstreicht den hohen Stellenwert, den das Internet im SHK-Handwerk hat. Ein großes Lob an die Beteiligten. Sie haben es der Jury nicht leicht gemacht, die Gewinner zu ermitteln. Die Qualität der eingereichten Internetseiten war zu großen Teilen sehr überzeugend. Die

Spanne reichte von „klein aber fein“ bis hin zu umfassenden Unternehmenspräsentationen. Hier muß jedes Unternehmen seinen eigenen Anspruch definieren. Nicht immer ist das Machbare auch für jeden sinnvoll. Ein umfangreicher Online-Shop ist sehr zeit- und kostenintensiv und nicht für jede Produktgruppe geeignet. Ein gut strukturierter Auftritt mit klarer Kundenansprache sollte die Basis für einen informativen und nutzwertorientierten Internetauftritt sein. Ich hoffe, der Internet-Osc@r macht weiteren Handwerksbetrieben Mut, die Chancen dieses Mediums auch für ihr Unternehmen zu nutzen. Wir dürfen alle auf das nächste Jahr gespannt sein.



**Dirk Löckener**  
Leiter Marketing/  
Entwicklung  
Keuco

Neben der Oscar-Verleihung gibt es noch viele Veranstaltungen, z. B. im Sport, in denen es immer nur um den Gewinner geht. Ich finde, diese Internet-Osc@r-Verleihung hat neben dem eigentlichen Sieger noch viele weitere Gewinner dazubekommen. Alle, die

an dieser Aktion mitgemacht haben, zeigen, daß sie die zusätzlichen Potentiale im Internet nutzen wollen. Dies ist ein Zugewinn für die jeweiligen Handwerker, wodurch sie ihr Aufgabenportfolio in einer neuen und besseren Form darstellen können. Auch die Jury kann sich diesmal zu den Gewinnern zählen. Denn sowohl jeder einzelne als auch die gesamte Gruppe haben durch die Veranstaltung viele neue Ideen und Erkenntnisse gewonnen. So daß letztlich die gesamte Branche davon einen Nutzen haben wird. Ich freue mich schon auf die dritte Internet-Osc@r-Verleihung und bin gespannt, inwieweit sich die Kreativität und Flexibilität der Online-Auftritte von SHK-Fachhandwerksbetrieben noch weiter ausbauen läßt.

**Konrad Werning**  
Geschäftsführer  
Arge Neue Medien



Zieht man einen Vergleich zum letzten Jahr, so ist eindeutig zu erkennen, daß viele Handwerksunternehmen ihren Internet-Auftritt optimiert haben. Allein diese Feststellung sollte Ansporn genug sein, den Internet-Osc@r als feste Größe in unserer SHK-Branchenwelt zu placieren. Die Jury hat bisher den SHK-Internet-Osc@r für die beste Homepage zum Endkunden bewertet. Es wäre überlegenswert, neben diesem B2C-Bereich zukünftig auch den B2B-Bereich unter dem Thema „Prozeßoptimierung beim Handwerk“ zu integrieren.

**Ulrich Paar**  
Leiter Marketing  
Wirsho-Velta



Zu Beginn sei erwähnt, daß es sehr schwer war, unter den rund 400 Bewerbern die ersten drei Gewinner zu küren. Die ermittelten Punktzahlen der vorderen Plätze liegen sehr dicht zusammen und zeigen, daß sich die Macher mit der Materie Internet auseinandergesetzt haben und die wichtigsten Kriterien beherzigten. Sehr wichtig ist es, daß die Startseite dem Betrachter gefällt, damit dieser auch dort verweilt. Der Spruch „Der Köder muß dem Fisch schmecken und nicht dem Angler“ paßt hier bestens. Erschreckend war aus meiner Sicht die fehlende Präsentation der Produkte, die der Fachhandwerker einsetzt. Hier geht es nicht um die Darstellung aller dazugehörigen Komponenten, sondern eher um die Überleitung vom Leistungsspektrum seiner Tätigkeiten zu den Dingen die dazu notwendig sind. Beispielanlagen mit kleinen Preiskalkulationen in verschiedenen Preissegmenten und der passenden Argumentation bieten dem Betrachter „Futter“ für ein individuelles Beratungsgespräch. Es gab auch einige Internetauftritte mit guten Detaillösungen, die aber aufgrund der Gesamtkriterien die vorderen Plätze leider nicht erreicht haben. Hier heißt das Motto: Nicht entmutigen lassen und weiter am Ball bleiben. Denn das Medium Internet gewinnt immer mehr Nutzer, die im Rahmen ihrer Baumaßnahmen auf die dort befindlichen Informationen zurückgreifen.



**Reiner Pfliegensdörfer**  
**Marketingleiter**  
**Danfoss**

*Das Internet hat sich in unserer Branche etabliert. Auch beim 2. SHK-Internet-Osc@r haben wieder rund 400 Handwerksbetriebe mitgemacht. Auffällig sind die vielen Firmen, die jetzt in dieses Medium eingestiegen und zum ersten Mal bei diesem Wettbewerb dabei sind. Viele und gerade*

*auch kleinere Unternehmen haben den Nutzen erkannt, den eine Rundum-die-Uhr-Präsenz bieten kann. Sie können ihre Chancen gegen „die Großen der Branche“ durch eine perfekte Präsentation wahren, Kundenservice bieten, der ohne viel zusätzlichen Personalaufwand auskommt. Viele Beiträge sind von erfrischender Kreativität, in der Darstellung gepaart mit der persönlichen Note des Unternehmens. Anstelle „unnützen Schnickschnacks“ ist teilweise die Tendenz zu einer Reduktion auf das Notwendige zu erkennen, eine klare Gliederung, die den Interessenten sehr schnell zu den gewünschten Informationen führt und ihn auch erkennen läßt, den richtigen Partner gefunden zu haben. Diesen Eindruck dann beim direkten Kontakt mit dem Kunden zu bestätigen, liegt aber nach wie vor an engagierten Mitarbeitern, die aus einem Internet-Kontakt einen dauerhaften Kontakt zu einem (zahlenden) Kunden machen müssen.*

**Peter Köstel**  
**Inhaber**  
**marketing-pur**



*Das Internet beginnt jetzt erst richtig zu leben. Insofern war und ist der Internet-Osc@r für die SHK-Branche eine Pionierleistung des Veranstalters. Für die Fachhandwerksbetriebe sollte es eine kleine*

*Herausforderung sein, das eigene Unternehmen und die Website auf den Prüfstand zu stellen. Jeder einzelne sollte sich frühzeitig mit dem zukunftssträchtigen Medium befassen und an der eigenen Pionierleistung arbeiten. Finanzielle und erhebliche zeitliche Investitionen sind dazu notwendig. Aber auch das notwendige Hintergrundwissen und die Motivation. In dieser Bewerbungsrunde haben wiederum viele Unternehmen gezeigt, daß sie sich intensiv mit dem Markt der Zukunft beschäftigt haben. Dabei gilt: Nicht die umfangreichste und teuerste Website ist der richtige Weg, sondern diejenige, die die Kundenbedürfnisse am besten erfüllt. Damit möchten wir allen Unentschlossenen Mut machen, sich der Aufgabe „eigene Internet-Präsenz“ zu stellen und an der nächsten Ausschreibung des 3. SHK-Internet-Osc@rs teilzunehmen.*



**Katja Schumann**  
Pressereferentin  
Vaillant

*Der diesjährige SHK-Internet-Oscar hat deutlich gezeigt, daß zahlreiche Fachhandwerksbetriebe es bereits verstanden haben, durch den gezielten Einsatz des Mediums Internet ihre traditionellen Wege für Dienstleistungen und Absatz zu erweitern.*

Viele der vorgestellten Homepages gehen dabei weit über die einfache Unternehmenspräsentation hinaus und bieten den Kunden echten Online-Mehrwert. Mit innovativen Ideen gelingt es so, vorhandene Kunden enger ans Unternehmen zu binden und neue zu gewinnen. Der SHK-Internet-Oscar beweist damit erneut, daß Internet für viele Fachhandwerksbetriebe kein Neuland mehr ist. Trotzdem sind auch die Hersteller gefragt, wenn es darum geht, SHK-Betriebe zukünftig bei der Erstellung der eigenen Homepage zu unterstützen. Wir gratulieren den Gewinnern des SHK-Internet-Oscars 2001 und hoffen, daß die Aktion einen Ansporn für weitere Betriebe darstellt. Denn der nächste Internet-Oscar kommt bestimmt.

**Marianne Schnaitmann**  
Stv. Leiterin Marketing Service  
Hansa



*Es hat mir auch in diesem Jahr wieder sehr viel Spaß und Freude gemacht, in der Jury des SHK-Internet-Oscars mitzuwirken. Freude deshalb, weil gut zu erkennen war, welchen Fortschritt die Teilnehmer in Sachen Internet gemacht haben. Viele Punkte, die vor einem Jahr in den Anfängen steckten, werden heute mehr als professionell betrieben. Ein Ausspruch von Thomas A. Edison „Nichts auf der Welt ist so gut, als daß man es nicht noch verbessern könnte“ trifft mehr als zu. Von der guten Selbstdarstellung des Unternehmens mit seinen besonderen Serviceleistungen bis hin zur perfekten Kundenansprache – all das fanden wir in den verschiedenen Webseiten vor. Wichtig allerdings erscheint mir, daß der Onlineauftritt zum Unternehmen paßt. Einfach in der Anwendung, klar strukturiert und immer den Kunden und seine Bedürfnisse im Fokus. Wird das Internetengagement zudem zur Chefsache ernannt, kann der Erfolg kaum mehr ausbleiben. Ich hoffe, daß die Reportagen über die verschiedenen Homepages der einzelnen Preisträger und Anwärter viele weitere Handwerksunternehmen ermutigen, sich selbst im Netz zu präsentieren.*



**Petra Toischer**  
Leiterin Marketing Services  
Zehnder

*Ich war begeistert und überrascht von der Qualität und Kreativität der Homepages, die Fachhandwerker heute haben. Bei den meisten, der von uns bewerteten Internetauftritte stand der Kundennutzen ganz klar im Vordergrund. Neben den Basisbestandteilen wie Informationen zu Unternehmen und Produkten, findet man in vielen Auftritten bereits zusätzlich Informationen zu Serviceleistungen des Unternehmens und kann oft auch schon in einem Shop Produkte bestellen oder sich zumindest vorab informieren. Einige Fachhandwerker zeigen in einer virtuellen Ausstellung, wie das Traumbad aussehen kann. Hierbei ein besonderes Lob an eine Page, die ihre eigene Ausstellung fotografiert hat und so online die Möglichkeit bietet, sich detailliert vorab zu informieren. Beeindruckt hat mich auch die Geschwindigkeit, mit der Kundenemails beantwortet wurden. Innerhalb einer halben Stunde hat der Kunde in vielen Fällen seine Antwort auf dem Rechner. Weiter so!*

Die Mehrzahl der bewerteten Internetpräsenzen beweist, daß immer mehr Handwerker das neue Medium intensiv nutzen und in ihre Betriebsorganisation integrieren. Der Datenaustausch mit Lieferanten ist bereits für viele nicht mehr wegzudenken, denn dies führt zu durchschlagenden Wettbewerbsvorteilen, auf die heute keiner mehr verzichten kann. Schneller, aktueller und kostengünstiger sind Informationen nicht zu erhalten. Die positiven Erfahrungen beim „B2B“ (Business zu Business) ermutigen dazu, auch den Endkundenkontakt „B2C“ (Business zu Consumer) über das Internet zu suchen und zu pflegen. Online-Dienstleistungen wie Auftragsterminierung, Angebotserstellung, Preisermittlung, Newsletter, Download und Newsgroups sind bereits keine Neuheiten mehr. Zunehmend kann jetzt beobachtet werden, daß auch eine Prozeßoptimierung durch das Internet angestrebt wird. Wenn auch Umsätze durch Internetshops noch nicht zum Schwärmen zwingen, ist doch das Internet bereits fester Bestandteil einer integrierten E-Logistik. Entscheidend für die erfolgreiche Nutzung der neuen Möglichkeiten wird die Akzeptanz der Technik bei allen Mitarbeitern im Unternehmen sein. Auch Kundendiensttechniker müssen wissen, daß ihre Einsätze zukünftig mittels Internet und GPS (Global Positioning System) geplant werden. Wer hier den Anschluß verpaßt, gehört bereits heute der Vergangenheit an.

**Rolf Steffen**  
Gewinner des  
1. SHK-Internet-Oscars  
Gebr. Steffen



Die Mehrzahl der bewerteten Internetpräsenzen beweist, daß immer mehr Handwerker das neue Medium intensiv nutzen und in ihre Betriebsorganisation integrieren. Der Datenaustausch mit Lieferanten ist bereits für viele nicht mehr wegzudenken, denn dies führt zu durchschlagenden Wettbewerbsvorteilen, auf die heute keiner mehr verzichten kann. Schneller, aktueller und kostengünstiger sind Informationen nicht zu erhalten. Die positiven Erfahrungen beim „B2B“ (Business zu Business) ermutigen dazu, auch den Endkundenkontakt „B2C“ (Business zu Consumer) über das Internet zu suchen und zu pflegen. Online-Dienstleistungen wie Auftragsterminierung, Angebotserstellung, Preisermittlung, Newsletter, Download und Newsgroups sind bereits keine Neuheiten mehr. Zunehmend kann jetzt beobachtet werden, daß auch eine Prozeßoptimierung durch das Internet angestrebt wird. Wenn auch Umsätze durch Internetshops noch nicht zum Schwärmen zwingen, ist doch das Internet bereits fester Bestandteil einer integrierten E-Logistik. Entscheidend für die erfolgreiche Nutzung der neuen Möglichkeiten wird die Akzeptanz der Technik bei allen Mitarbeitern im Unternehmen sein. Auch Kundendiensttechniker müssen wissen, daß ihre Einsätze zukünftig mittels Internet und GPS (Global Positioning System) geplant werden. Wer hier den Anschluß verpaßt, gehört bereits heute der Vergangenheit an.