

Optimierung per Handy, eMail und Internet

## SHK-Notdienst 2000



Manfred Gut\*

*Mit modernen Technologien erschließt die Kommunikationsbranche fast täglich neue Wege der Informationsübermittlung. Das hat auch Auswirkungen auf das Verbraucherverhalten. Wie sich die Verknüpfung von Internet, eMail und Handy technisch realisieren sowie vorteilhaft in SHK-Handwerksbetrieben einsetzen läßt, ist Thema des folgenden Fachbeitrages.*

Von der Öffentlichkeit weitgehend unbeachtet, sind Internet und Handy inzwischen zu einer wirkungsvollen Kommunikationseinheit zusammengewachsen. So kann heute jedes Handy (D1, D2, ePlus) auf einfache Weise, zu geringen Kosten und ohne nennenswerte Zeitverzögerung eMails aus dem Internet empfangen. Dies funktioniert überall dort, wo das Handy empfangsbereit ist. Also auch im Aus-

land. Auf elegante Weise ermöglicht diese neue Technik eine Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit. Und das ohne störende, zunehmend als Belästigung empfundene Begleiterscheinungen, wie das Klingeln des Handys während einer Besprechung oder eines Restaurantbesuchs.

Erhält das Handy eine eMail, bleibt es je nach Einstellung entweder ruhig oder es piepst einmal kurz und ist danach wieder still. Trotzdem weiß der Empfänger durch eine Anzeige im Display (Sichtfenster), daß eine Nachricht eingetroffen ist und kann diese in aller Ruhe während einer Pause ansehen, ohne sein Gespräch unterbrechen zu müssen. Sollte das Handy abgeschaltet sein oder keinen Empfang haben, wird die eMail automatisch sofort nach erneuter Empfangsbereitschaft vom Netzbetreiber zugesandt. Außerdem wird die eMail auch noch an den Internetrechner zu Hause oder im Büro geschickt.



*Wenn's schon kein tragbares Kleinbüro wie der Nokia-Communicator 9110 (oben links) ist, sollte ein Handy, mit dem man eMails senden und empfangen möchte, wenigstens ein großes Display haben*

### 8,4 Millionen

Gesamtzahl Online-User in Deutschland (Quelle: GfK)

### 4,5 Millionen

Anzahl der deutschen Online-Nutzer im Alter von 20 bis 39 Jahren

### 3,2 Millionen

Durchschnittliche Anzahl der Online-User pro Wochentag in Deutschland

### 9 Millionen

Anzahl der Deutschen mit Möglichkeit zur Online-Nutzung am Arbeitsplatz

### 2,2 Millionen

Anzahl der Online-User, die in Deutschland im letzten Jahr ein Produkt online gekauft haben

### 2,8 Millionen

Anzahl der Online-User, die in Deutschland im letzten Jahr Dienstleistungen online gekauft haben

### 2:15 Stunden

Zeit, die ein durchschnittlicher User pro Woche online ist (Quelle: Nielsen)

### Handy mit eMail-Adresse

Abhängig vom benutzten Netz hat das jeweilige Handy eine eigene eMail-Adresse. Diese lautet im D1-Netz **Handynummer@t-d1-sms.de** (Beispiel: 01711234567@t-d1-sms.de). D1-Nutzer müssen zunächst eine Textnachricht (dazu muß die SMS-Message-Funktion aktiviert sein) mit dem

Wort „open“ an die Telefonnummer „8000“ der Telekom senden. Nach ein paar Sekunden kommt die Bestätigung zurück, daß ab sofort eMails aus dem Internet empfangen werden können.

Im D2-Netz lauten die eMail-Adressen der Handys **Handynummer@d2-message.de** (Beispiel: 01721234567@d2-message.de) und im ePlus-Netz **Handynummer@smsmail.eplus.de** (Beispiel: 01771234567@smsmail.eplus.de).

\* Manfred Gut ist Vorsitzender des Vereins „Haustechnik im Internet“, [www.haustechnik.de](http://www.haustechnik.de).



Über einzelne Felder des Notdienst-eMail-Formulars im Internet (z. B. Reparaturtermin und dringend) werden Kundenanfragen selektiv mit den benötigten Daten ans Handy weitergeleitet

aussagekräftiger sein als die Sprachnachrichten auf dem Anrufbeantworter, die unter Umständen auch noch mehrmals abgehört und von Hand notiert bzw. in einem Formular erfaßt werden müssen. Außerdem sind aktive Internet-Teilnehmer in der Mehrzahl sehr solvente Marktteilnehmer mit ständig wachsender Kaufkraft. Somit findet schon durch die Benutzung des Internets zur Kundenbindung und -gewinnung eine Selektion statt. Um langfristig erfolgreich zu bleiben, alte Kunden besser an sein Unternehmen zu binden und neue Kundenpotentiale zu erschließen, ist die Benutzung dieses neuen Kommunikationsweges für moderne Handwerksbetriebe unumgänglich. Wie so etwas aussehen kann, sieht man zum Beispiel unter <http://www.shk.de/jakob> oder <http://www.haustechnik.de/maier> im Internet.

Der Absender einer eMail an ein Handy sollte sich möglichst kurz fassen, denn diese darf nur 160 Zeichen lang sein. Wenn man Handys zum eMail-Empfang nutzen möchte, sollte man beim Kauf eines neuen Handys unbedingt darauf achten, daß das Display möglichst groß ist, damit die empfangenen eMails bequem gelesen werden können (z. B. Nokia 5110). Außerdem sollte der Kartenspeicher mehr als eine eMail abspeichern können, so daß mehrere Mails gleichzeitig empfangen werden können. Die meisten neuen Handys sind in der Lage ca. 10 Mails zu speichern, was für den Hausgebrauch ausreichend sein dürfte.

Wer ein altes Handy besitzt aber gerne mit einem neuen Handy arbeiten würde, sollte beim Netzanbieter nachfragen, was ein neues Handy kostet. In der Mehrzahl der Fälle wird sich der entsprechende Anbieter sehr darum bemühen, dem Interessenten möglichst billig oder gar umsonst ein neues Handy zukommen zu lassen. Der könnte ja sonst auf die Idee kommen, den Anbieter zu wechseln, was in der Regel mit einem neuen billigen oder gar geschenkten Handy einher geht. Zu achten ist auch auf eventuelle Mengenbegrenzungen beim Empfang von eMails per Handy. Diese Grenzen sind je nach Netzanbieter unterschiedlich und liegen bei der Telekom derzeit bei 10 eMails pro Tag bzw. 100 eMails pro Monat. Da der Telekommunikations- und besonders der Mobil-Telekommunikationsmarkt einer ungeheuren Dynamik un-

terworfen ist, können sich diese Beschränkungen aber täglich ändern. Am besten fragt man bei Bedarf die aktuellen Konditionen über die Servicenummer beim Anbieter nach.

## Substantielle Nachrichten

Selbstverständlich läßt sich diese neue Kommunikationstechnik nicht nur privat, sondern auch gewinnbringend beruflich nutzen. Denn zur Zeit gibt es in Deutschland ca. 8,4 Millionen Internet-Teilnehmer. Die Prognosen für das Jahr 2000 liegen sogar bei rund 12 Millionen. Dadurch werden

## Automatische Selektion

Mit ein wenig Phantasie kann man sich in diesem Zusammenhang noch viel mehr vorstellen. Beispielsweise könnte eine Innung eine zentrale Internetadresse veröffentlichen (z. B. <http://www.shk.de/darmstadt>), auf der ein Notdienst-eMail-Formular bereit steht. Je nachdem, welcher Betrieb gerade Notdienst hat, wird über eine Datenbank entweder von Hand oder automatisch nach einem festgelegten Zeitplan die jeweilige Notdienst-Handy-eMail-Adresse der entsprechenden Firma zugeordnet. Somit ist auch der Verwaltungsaufwand für die Innung vom Tisch.

Selbst wenn ein SHK-Betrieb keinen Internetzugang hat und auch keinen Anschluß möchte, kann er trotz allem per Handy mit seinen Kunden über das Internet kommunizieren. Denn mit dem Handy kann man nicht nur eMails empfangen, sondern auch schreiben und in die ganze Welt versenden. Dazu schreiben D1-Nutzer eine normale Text-

nachricht an die bereits erwähnte Mobilnummer 8000 der Deutschen Telekom. In der Textnachricht muß zuerst die eMail-Adresse des Empfängers stehen, gefolgt von mindestens einem Leerzeichen. Wer das „@“ Zeichen nicht darstellen kann, z. B. weil er noch ein älteres Handy hat, gibt statt „@“ einfach ein „\*“ über die Tastatur ein. Danach wird der Text geschrieben und abgesandt. ePlus-Nutzer schicken ihre Nachricht an die Nummer 7676245 und D2-Nutzer an die Nummer 3400. □

## Kontaktadressen

Anbieter	Telefon	http://
D1	(01 30) 01 71	<a href="http://www.t-mobil.de">www.t-mobil.de</a>
D2	(01 72) 12 12	<a href="http://www.d2privat.de">www.d2privat.de</a>
ePlus	(01 77) 11 11	<a href="http://www.eplus.de">www.eplus.de</a>

eMails zunehmend zur gängigen Form der Kommunikation. Auch zukünftige Kunden von SHK-Betrieben, die wissen, daß z. B. der Notdienst auf der Internet-Homepage des Handwerksunternehmens per eMail erreicht werden kann, werden vielleicht lieber diesen Weg der Kommunikation wählen und die in Frage kommenden Anbieter nach diesem Kriterium selektieren. Schließlich ist es nicht jedermanns Sache, eine Nachricht auf einem Anrufbeantworter oder einer Handy-Mailbox zu hinterlassen.

Der Vorteil für den SHK-Betrieb liegt darin, daß er in einem Notdienst-eMail-Formular wichtige Angaben, wie Name, Telefonnummer, Adresse und Art der Störung abfragen kann. Das dürfte in vielen Fällen