

Computerkauf im Internet

DELL Online-Shopping

Agentur TBWA

Die Dell Computer Corporation generiert über ihre Internet-Site einen Umsatz von 2 Millionen US-Dollar am Tag, und Monat für Monat steigt der Internet-Umsatz um 20 Prozent.

Unter <http://www.dell.com/> können Kunden weltweit Dell-Systeme selbst elektronisch konfigurieren und bestellen sowie Online-Support erhalten. Seit 1. Oktober 1997 bietet Dell auch in Österreich „Electronic Commerce“ unter <http://www.dell.co.at/> an.

„Das Internet erweist sich jetzt als das direkte Medium und die nächste Generation des direkten Geschäftsmodells, dessen Weg wir mit bereitet haben,“ so Bruno Walter, Geschäftsführer der Dell Computer GesmbH in Wien. „Wir nutzen das Internet, um das direkte Geschäftsmodell weiter zu entwickeln: Auf unserer Web-Site in den USA haben wir erstmals mehr Besucher als Anrufer am Telefon. Sie wird zur Zeit von mehr als 225.000 Kunden pro Woche frequentiert.“

Die Eintrittskarte in Österreich:

<http://www.dell.co.at/>

Mit einem einfachen Mausklick auf das Icon „Angebot“ der Dell-Homepage können Kunden die Ausstattung ihres PCs online selbst bestimmen. Sie können dabei auf vielfältige Auswahlmöglichkeiten, wie Intel-Prozessoren, Festplatten, Speicher sowie Betriebssysteme, Software und Peripherie zugreifen und bekommen sofort die Preise angezeigt.

Über den „Kaufen“-Button bestellt der Kunde online sein „Wunschsystem“. Bei der Zahlungsweise hat er die Auswahl zwischen Kreditkarte, Rechnungsstellung oder einem Leasingvertrag. Kunden, die nicht online bezahlen wollen, schließen ihren Kaufvertrag einfach telefonisch mit Dell ab. Für jene, die weiterhin die Telefonberatung vorziehen, bietet das Internet eine Einführung zu Dell und der Idee, direkt zu kaufen.

Online Support übers WWW

Auf der Web-Site von Dell wird unter anderem auch technischer Support online angeboten.

Unter <http://www.dell.com/> finden

sich auf den entsprechenden Seiten detaillierte Referenzinformationen zu allen Dell-Produkten, Tools zur Selbstdiagnose und E-Mail-Adressen von Supportmitarbeitern. Außerdem stellt Dell seinen Kunden den Zugriff auf dieselben Produktinformationen zur Verfügung, die auch vom technischen Supportpersonal verwendet werden. Das Online-Archiv umfasst annähernd 35.000 Einträge, die bis in die Ära des Intel 8088-Prozessors zurückreichen.

Dell-Homepage in Österreich wächst

Auf der österreichischen Homepage von Dell <http://www.dell.co.at/> können Kunden Produkt- und Unternehmensinformationen sowie aktuelle Angebote aller Produktbereiche (Notebooks, Desktops und Server) abrufen. Fragen zum technischen Support kann man per E-Mail direkt an Dell senden. Seit Juni ist es auch möglich, Informationen zum Unternehmen und Pressemitteilungen direkt per Internet abzurufen, sowie individuelle System-Konfigurationswünsche online an Dell zu schicken und das gewünschte System zu bestellen.

Effizient und kostengünstig

Dell-Kunden legen Wert auf Schnelligkeit, Zuverlässigkeit und direkten Kontakt. Sowohl „Spontankäufer“ und SOHO-Kunden als auch Groß- und Geschäftskunden, die umfassend ausgestattete Systeme online einkaufen, zählen zu den Internet-Kunden des texanischen Computerherstellers. Für seine Großkunden hat Dell schon jetzt in den USA speziell angepasste Intranet-Sites entwickelt, um die Beschaffung und Sup-

port-Vorgänge zu vereinfachen. So kann ein Großkunde durch seine von Dell entwickelte Web-Site jährlich mehrere Hunderttausend Schilling sparen.

Dell Computer entwickelt, produziert und vermarktet seine vom Notebook bis zum Hochleistungs-Server reichenden, zum Industriestandard kompatiblen Systeme, auf der Basis der direkten Kundenbetreuung. Konzerne, Behörden, große Firmen aber auch kleinere und mittelständische Unternehmen zählen zu den Kunden. Im Geschäftsjahr 1997 erwirtschaftete Dell Computer 7,8 Milliarden US-Dollar und ist damit einer der größten Hersteller von Computer-Systemen weltweit.

Dell informiert über Bestellstatus

Die Kunden können elektronisch den Lieferstatus ihres Computersystems abfragen und überwachen. Während der maximal 11 Tage, die Dell vom Bestelleingang bis zur Auslieferung ihrer Systeme benötigt, kann so jeder Schritt der Fertigung am irischen Produktionsstandort von Dell nachvollzogen werden. Der neue Service gehört zu Dells Strategie, den Kundendienst im Web auszubauen, um die direkte Beziehung mit Kunden zu optimieren.

Über die Eingabe der Dell-Bestellnummer und der individuellen Dell-Kundennummer authentifizieren sich die Kunden, und sie erhalten den Lieferstatus ihres Systems in Echtzeit. Auf dem Bildschirm erscheint auch das voraussichtliche Lieferdatum.