

Das geht doch auch online

Waters vertreibt HPLC-Systeme über das Internet

Das Internet wird immer mehr zu einem Vertriebskanal für die Laborbranche. Ob das auch mit HPLC-Systemen geht, beantwortet Dr. Hannes Görzel.

Das Gespräch führte LP-Chefredakteur M A R C P L A T T H A U S

Bild: Dr. Hannes Görzel



LP: Herr Dr. Görzel, wie kamen Sie auf die Idee, HPLC-Geräte über das Internet anzubieten?

DR. HANNES GÖRZEL: In den letzten zehn Jahren haben sich HPLC-Geräte in den Laboren zu einem Standard etabliert. Nahezu jedes Labor arbeitet damit. Die Bedienung der Geräte ist bekannt. Wir haben festgestellt, dass der ausführliche Beratungsbedarf und die Vorführung der Geräte vor Ort nicht mehr so nachgefragt werden, als zur Zeit der Einführung der Geräte. Daher lag der Gedanke nahe, eine Möglichkeit zu schaffen, die Neuanschaffung und auch den Austausch bestehender Geräte zu erleichtern. Neben Großlaboren mit einem hohen Bedarf profitieren insbesondere Universitäten und Kleinlabore mit beschränkten Budgets davon.

LP: Sie sprechen das Thema Beratung an – fällt diese denn weg?

GÖRZEL: Nein, natürlich nicht. Auf Anfrage kommen unsere Fachleute beim Kunden gern vorbei und stellen die Geräte vor. Aber wie gesagt, dies wird nicht mehr so stark nachgefragt. Für solche Fälle bieten wir jetzt den einfachen Zugang über den Web-Shop an. In drei Schritten können hier die HPLC-Geräte und auch das Zubehör und Ersatzteile bestellt werden. Um die Sache noch attraktiver zu gestalten, garantieren wir beim Kauf eines Produkts über den Web-Shop die besten Konditionen mit bis zu 30% unter dem marktüblichen Durchschnittspreis. Außerdem stellen wir für jedes im Shop angebotene Gerät Schulungsvideos und Webinare auf unserer Firmenhomepage zur Verfügung. Kurz: Der Kunde entscheidet selbst, was er will. Im Grunde ist es wie bei der Buchung einer Reise: Entweder ich lasse mir im Reisebüro eine Reise herausuchen und dort alles erledigen – das ist

ZUR PERSON ■ Dr. Hannes Görzel

Nachdem er als Sales Manager für den süddeutschen Raum zuständig war, ist der promovierte Chemiker inzwischen seit mehr als zehn Jahren für den Vertrieb der Waters Systeme in ganz Deutschland verantwortlich. Seine Laufbahn bei Waters begann er 1997 als Sales Representative, zwischenzeitlich war er zudem im Sales Controlling eines Telekommunikationsunternehmens tätig.

natürlich sehr bequem, aber auch teuer – oder ich suche mir alles selbst im Internet zusammen.

LP: *Wie läuft so eine Bestellung genau ab?*

GÖRZEL: Der Einkäufer registriert sich zunächst online unter www.hplc-eshop.de. Danach werden für ihn alle Daten zu den Geräten freigeschaltet, sodass er sich das benötigte Gerät auswählen kann. Hat er dies getan, muss er nur noch den Bestellvorgang auslösen. Fertig. Wenn er zuerst ein Angebot braucht, um die Bestellung zunächst intern genehmigen zu lassen, ist auch das kein Problem. Nach der Auswahl des Gewünschten wird ihm ein Angebot als PDF erstellt.

LP: *Wie sieht es mit der Sicherheit aus, muss das Geld sofort überwiesen werden?*

GÖRZEL: Nein, wir arbeiten mit einer Bankgarantie – das ist ein sehr wichtiger Punkt bei diesem Online-Geschäft. Oft hören wir das Argument, dass die Kunden keine Bestellung mit Vorauszahlung tätigen könnten. Diese Aussage stimmt in

und Serviceleistungen die gleichen, wie bei einem Kauf, der nicht online getätigt wurde. Der einzige Unterschied zwischen „Online“ und „Vor-Ort“ ist der Preis. Garantie, Qualität und Leistung bleiben wie bisher. Lediglich der Sales-Prozess wird über den HPLC-eshop ausgelagert.

LP: *Das klingt alles sehr einfach und einleuchtend – ist dem so?*

GÖRZEL: Aus unserer Sicht natürlich ja. Ich glaube, die größte Hürde ist: Vielen Kunden ist diese Möglichkeit des Online-Einkaufs noch gar nicht bekannt. Und wenn doch, sind da vielleicht Ängste bezüglich der Sicherheit oder der eigenen Kompetenzen, was eine Bestellung angeht. Aber diese Fragen sind, wie in unserem Gespräch herausgearbeitet, schnell gelöst. Mit der Nutzung des HPLC-eshops gehen die Einkäufer keinerlei Risiken ein. Im Gegenteil: Sie erzielen damit die absolut besten Konditionen für ein HPLC-Gerät am Markt. Für Großlabore können da im Jahr größere Summen eingespart werden. Und unsere Geräte gehören zu

„ Wir haben festgestellt, dass der ausführliche Beratungsbedarf und die Geräte-Vorführung vor Ort nicht mehr so nachgefragt werden wie früher.“

DR. HANNES GÖRZEL,
National Sales Manager bei Waters

den meisten Fällen nicht. Dazu genügt ein Gespräch mit der Buchhaltung des Unternehmens oder Instituts. Denn größere Anschaffungen werden meistens mit einer Bankgarantie getätigt. Die Bankgarantie stellt die Zahlung bis zur Lieferung und Installation der Anlage sicher und wird von der Finanzabteilung als Sicherheit akzeptiert. Diese Erfahrung haben wir bei verschiedenen Firmen sowie Universitäten gemacht. Wir bieten zwei Möglichkeiten der Bankgarantie mit unterschiedlichen Laufzeiten an. Einmal zwei Wochen und einmal vier Wochen Zahlungsfrist mit einer Laufzeit bis zur Auslieferung.

LP: *Sie erwähnen die Installation vor Ort – wie läuft das ab?*

GÖRZEL: Die Service-Techniker von Waters bringen das Gerät vorbei, stellen es auf, installieren es und erklären die Funktionen. Dabei stehen sie den Bedienern Rede und Antwort. Auch sind die Garantie

den Besten, schließlich war Waters eines der ersten Unternehmen, das HPLC-Geräte gebaut und eingeführt hat.

LP: *Also ist der Kauf im HPLC-Internetshop für Ihr Unternehmen eine Investition in die Zukunft?*

GÖRZEL: So ist es. Aber auch für die Gegenwart. Denn uns hilft dieser Online-Vertriebskanal natürlich auch, weil sich unsere Fachleute so auf die Marktentwicklung der neuen Innovationen unseres Unternehmens konzentrieren können, die am Anfang noch beratungsintensiv sind. Wie beispielsweise Acquity UPC². Solange, bis sich diese Geräte ebenfalls als Standard etabliert haben. Generell ist der HPLC-eshop eine Win-Win-Situation für unsere Kunden und für uns. Ich lade jeden dazu ein, uns auf www.hplc-eshop.de zu testen.

Herr Dr. Görzel, vielen Dank für das Gespräch. ■

Innovative products
Made in Germany
Test our products
schuett-biotec.de




schuett phoenix II
Safety Bunsen Burner



schuett count
Manual colony counter



schuett colonyQuant
Automated colony counter

schuett-biotec GmbH
Rudolf-Wissell-Straße 13
D-37079 Göttingen, Germany
Fon +49 (0) 551/5 04 10-0
info@schuett-biotec.de