

VII. NEUE WEGE DER KOMMUNIKATION MIT DEN KUNDEN

(Heinz G. Rittmann)

„Das Internet ist das Informations- und Kommunikationsmedium der nahen Zukunft – auch im Baubereich!“

(Heinz G. Rittmann)

1. Einleitung

Das Internet ist das Informations- und Kommunikationsmedium der nahen Zukunft – auch im Baubereich. Die adäquate Ansprache potenzieller Kunden durch die Bauunternehmen wird durch dieses Medium einfacher und billiger. Neben dem direkten Informationsaustausch zwischen potenziellen Kunden und den Bauunternehmen wird die Erfüllung von Erlebnisbedürfnissen immer wichtiger, denn niemand will bauen. Aber fast jeder will Unabhängigkeit, gemeinsam in Gruppen das Leben genießen, Freiheit usw. Vor diesem Hintergrund bekommt das Medium Internet eine zunehmende Bedeutung: Nicht die großen Unternehmen, sondern die schnellen, flexiblen und innovativen Baubetriebe werden die Zukunft meistern, losgelöst von allgemeinen Konjunktur- und Strukturkrisen. Baugewerbliche Unternehmer werden im Folgenden insbesondere Antworten auf folgende Fragen finden:

- Was ist das Internet?
- Wie kann es der Bauunternehmer betriebswirtschaftlich nutzen?
- Wie kommt der Bauunternehmer in bzw. an das Internet?

Um diese Fragen zu beantworten, werden nach dieser Einleitung die wichtigsten Internet-Dienste vorgestellt: das World Wide Web (www), E-Mail und die so genannte Internet-Telefonie. Einen besonderen Schwerpunkt bildet unter

diesen Gliederungspunkten der Bereich „Verkauf von Bauleistungen über das World Wide Web“. Das dritte Kapitel widmet sich den Zugangsvoraussetzungen. Drei Bereiche sind unter diesem Aspekt zu beachten: die Hardware, der Internetzugang über den so genannten Provider sowie die benötigte Software.

Da Bauunternehmer in der Regel keine Informatiker sind, sondern den Computer zur Arbeitserleichterung einsetzen, sollen theoretische Exaktheiten aus der Informatik zugunsten der besseren Verständlichkeit bzw. Lesbarkeit „geopfert“ werden.

2. Bauspezifische Anwendungsmöglichkeiten der verschiedenen Internet-Dienste

2.1 Einführende Beschreibung

Das Internet ist ein weltweit bestehendes Netz bzw. System von unterschiedlich leistungsstarken Computern, die – vereinfacht gesprochen – über Datenleitungen miteinander verbunden sind. Auf jedem dieser Computer sind Informationen unterschiedlichster Art gespeichert und stehen zum Abruf durch den Internetnutzer bereit. Der Bauunternehmer kann sich an diesem Netz mit seinem eigenen Computer ebenfalls – fast immer mit Hilfe des Telefonnetzes – beteiligen. Dieses Computernetz hatte seinen Ursprung in der Zeit

des „Kalten Krieges“, als in den USA ein dezentrales, nicht hierarchisches Netz von Computern aufgebaut wurde. Durch diese Struktur war es nicht durch einen einzigen Zerstörungsakt zu beseitigen, und im Ernstfall wäre trotz Ausfalls eines großen Teilbereichs der Informationsfluss weiter gewährleistet gewesen. Neben dem militärischen Verwendungszweck wurde dieses Computernetz im weiteren Verlauf für wissenschaftliche Zwecke geöffnet. Erst in der jüngeren Vergangenheit kamen die privaten oder gewerblichen Nutzer hinzu.

Einen enormen Schub für gewerbliche Nutzungen erhielt das Internet in den letzten Jahren insbesondere durch das so genannte **World Wide Web** (www), dem multimedialen Bereich des Internets; denn bis zu dessen Einführung war die Nutzung eher etwas für Informatiker als für den Durchschnittsanwender. Entgegen weitläufigem Verständnis ist darauf hinzuweisen, dass das World Wide Web lediglich einen Teil des Internets verkörpert. Man spricht daher auch vom Internet-Dienst „World Wide Web“ oder abgekürzt „www“. Andere Internet-Dienste sind beispielsweise E-Mail, Telnet, File Transport Protocol (FTP), Newsgroups, Internet-Telefonie. Auf einige dieser Dienste wird noch näher eingegangen.

2.2 Der multimediale Internet-Dienst „World Wide Web (www)“

Baugewerbliche Unternehmer können das World Wide Web auf zweierlei Weise nutzen: zum einen können Sie das www zur Informationssuche (z. B. Bauausschreibungen, Normen, Baustoffhersteller usw.) benutzen, zum anderen kann es der Unternehmer als Marketinginstrument äußerst kostengünstig verwenden. Dementsprechend wird dieses Kapitel weiter untergliedert.

2.2.1 Der Bauunternehmer als Informationssuchender

Das World Wide Web ist – wie bereits erwähnt – der so genannte multimediale Internet-Dienst bzw. der multimediale Bereich des Internets. Ein Beispiel soll dies verdeutlichen: Tippt der Bauunternehmer beispielsweise die World-Wide-Web-Adresse eines Baustoffherstellers, der natürlich ein entsprechendes Informationsangebot in das www eingestellt haben muss, ein, so kann er sich benötigte Produktinformationen durchlesen (z. B. bauphysikalische Eigenschaften bestimmter Produkte, Verarbeitungshinweise) oder Photos von Produkten ansehen. Die Software zur Benutzung und Navigation im www nennt man Browser. Er ist fast ausnahmslos gratis erhältlich. Eine in den Browser einzutippende Adresse sieht beispielsweise folgendermaßen aus: „http://www.ϣtong.de“. Dies kann vereinfachend so interpretiert werden: Der Browser soll mit Hilfe des Hypertext Transfer Protocol (steuert die Übertragung von Daten im www) zur deutschen (de) Adresse „ϣtong“ im www gehen. Existiert diese Adresse bzw. wurde sie fehlerfrei eingetippt, so wird sie mit Hilfe des Browsers auf den Bildschirm des Bauunternehmers gebracht bzw. ausgeführt. Groß- und Kleinschreibung spielt bei der Eingabe keine Rolle. Ansonsten muss jeder Punkt und jeder Strich- oder Unterstrich absolut korrekt eingegeben werden!

Es ist äußerst wichtig zu erwähnen, dass jeder Name für eine www-Adresse – im obigen Beispiel „www.ϣtong.de“ – weltweit nur ein einziges Mal vergeben wird. Interessierte Bauunternehmer, die sich mit dem Gedanken befassen, Informationen über ihren Betrieb ins www zu bringen, müssen sich also beeilen, damit ihr Wunschname nicht von anderen belegt wird. **Hinweis:** Unter der Adresse „http://www.denic.de“ kann nachgesehen werden, ob der Name bereits belegt ist.

Neben der „de“-Kennung für Deutschland existieren selbstverständlich weitere Länderkennungen: „fr“ für Frankreich, „it“ für Italien usw. Des Weiteren gibt es zusätzliche Ken-

nungen wie beispielsweise „com“ für commercial organization (kommerzielle Organisation, d. h. Unternehmen), „org“ für organization (nicht-kommerzielle Organisationen wie Vereine, Institutes usw.), „gov“ für government (Regierungsorganisation), um nur einige zu nennen.

Aber zurück zu „Multimedia“; natürlich kann Multimedia mehr als nur Text- und Bilddarstellungen. In vielen Branchen ist es inzwischen üblich, auch Bedienungs- oder Verarbeitungsanleitungen in Videoform zur Verfügung zu stellen. So kann sich ein Bauunternehmer entweder direkt im Internet bzw. im www das Video anschauen oder er kann das Video auf seinen PC kopieren (dies wird auch als „downloaden“ bezeichnet) und es anschließend den Mitarbeitern vorführen, damit die Bauprodukte später richtig verarbeitet werden.

Eine der Ursachen für den phänomenalen Erfolg des www liegt in den äußerst geringen Kosten, die für eine derartige Nutzung anfallen: Unabhängig von der geografischen Lage der angewählten Computer – ob Nachbarstadt, anderer Staat oder gar anderer Kontinent – die anfallenden Kosten liegen im „Pfennigbereich“ für jede Minute Nutzung des Internets. Höhere Kosten fallen an, falls gewerbliche Anbieter im Internet angewählt werden, die beispielsweise kommerziell Informationen über das Internet verkaufen.

Die Tabelle „Interessante www-Adressen für Bauunternehmer“ (siehe nachfolgend) listet einen exemplarischen Auszug von interessanten und baurelevanten Adressen aus dem www auf. Diese sind zum Teil kostenlos. Insgesamt kann festgehalten werden, dass das Informationsangebot im www mit seinen Möglichkeiten täglich rasant wächst. Die in der Tabelle aufgeführten Ausschreibungsadressen sind erst der Anfang der Möglichkeiten. So ist es heute bereits technisch möglich, nicht nur Ausschreibungen nach Gewerken regional zu recherchieren, sondern auch die hinter Hyperlinks eingebauten Leistungsverzeichnisse auf den Computer zu kopieren und mit Hilfe der im Bauunternehmen verwendeten Kalkulationssoftware zu bearbeiten. Auch die Abga-

be der Leistungsverzeichnisse wird über das www realisiert. Mit Hilfe einer digitalen Signatur wird das abgegebene Angebot den rechtlichen Vorschriften entsprechend und vor unberechtigtem Zugriff sicher abgegeben. Man kann in diesem Zusammenhang auch von „Submission-Online“ sprechen. Dieser gesamte Prozess ist eine typische bauspezifische Anwendung von electronic commerce (e-commerce bzw. elektronischem Handel). Zur Zeit laufen zwar erst Tests in einzelnen Bundesländern. Es ist aber abzusehen, dass diese Projekte in Zukunft der Standard sein werden.

Interessante www-Adressen für Bauunternehmer

Adresse im World Wide Web	Erläuterungen
www.soka-bau.de	Informationen und Dienstleistungen der Sozialkassen der Bauwirtschaft
www.vob-online.de	(Vorläufig) kostenlose Volltext-Ausgabe der VOB (Teile A, B und C)
www.urbs.de	Juristischer Online-Informationsdienst und Versandbuchhandlung; Kostenlose AfA-Tabellen
europa.eu.int	Offizielle Homepage der Europäischen Union
www.ausschreibungs-abc.de	Ausschreibungen vom Staatsanzeiger und einiger Landesauschreibungsblätter
www.wlwonline.de	Kostenlose Recherche von Produkten und Dienstleistungen über 242 732 Firmen aus 10 Ländern sowie 61 100 exportorientierte Firmen aus Frankreich, Großbritannien und Italien

Adresse im World Wide Web	Erläuterungen
www.bcee.de	Kostenlose Gebrauchtmaschinen-Börse der Bertelsmanns Fachzeitschriften GmbH (Bertelsmann Construction Equipment Exchange)
www.baunetz.de	Heinze Verlag, ibau-fachinformationen usw.
www.ted.eur-op.eu.int	Ausschreibungen der Europäischen Union (Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Union)
www.creditreform.de	Firmeninformationen von Creditreform
www.firmendatenbank.de	Firmeninformationen von Hoppenstedt
www.netbid.de	Gebrauchte Baumaschinen (Auktion)
www.bundesausschreibungsblatt.de	Ausschreibungen des Bundesausschreibungsblattes
www.bauwi.de	Ausschreibungen der Bauwirtschaftlichen Informationen
www.subreport.de	Ausschreibungen des Schawe Verlags
www.avacomm.com	Ausschreibungs- und Informationshomepage der AVACOMM GmbH
www.stadtplan.net	Kostenlose Stadtpläne, Stadtinformationen und Wirtschaftsdaten
www.bahn.de	Kostenlose Verbindungen der Deutschen Bahn AG suchen

Adresse im World Wide Web	Erläuterungen
www.teltarif.de	Kostenlos die aktuell günstigsten Telefonanbieter recherchieren
www.reiseplanung.de	Kostenlose Stadtpläne sowie nationale und europaweite Routenplanung
www.ytong.de	Verarbeitungshinweise, Produktinformationen usw. des Baustoffherstellers
www.teleauskunft.de	Kostenlose Telefonbücher und E-Mail-Adressen
www.handwerk-info.de	Kostenlose Informationen mit hohem Nutzwert für das Handwerk

Aber auch die Pflege bzw. das Aktualisieren von Bausoftware wird über das www einfacher und billiger, denn mit Hilfe dieses Internet-Dienstes können auch problemlos Softwareaktualisierungen oder -erweiterungen vom Computer des Softwarehauses auf den eigenen PC übertragen werden. Dieses Übertragen wird – wie bereits erwähnt – als „Download“ bezeichnet. Anschließend wird die übertragene Datei nur noch aufgerufen und die Software ist auf dem neuesten Stand. Das Downloaden von Dateien bezieht sich nicht nur auf ausführbare Programme. Letztendlich kann alles, was sich auf einem Computer befindet – also z. B. auch Formulare, Checklisten, Kalkulationshilfen usw. – auf andere Computer über das www transportiert oder kopiert werden.

Fast alle Bauunternehmer nutzen inzwischen das *Electronic Banking*, um ihre Konten zeitnah, kostengünstiger und einfacher zu führen. Werden die Konten über das www geführt, so spricht man vom *Internet Banking*. Es gibt heute keine renommierte Bank mehr, die dies nicht ermöglicht. Stark ver-