



Die
Bundesregierung



Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006

Hasso-Plattner-Institut Potsdam

Arbeitsgruppe 8

„Service- und verbraucherfreundliche IT“

1. Bestandsaufnahme
2. Handlungsfelder
3. Lösungsvorschläge

1. Bestandsaufnahme

Serviceoffensive zur Verbesserung der After-Sales Kundenbetreuung

Direkter Kundendialog ist zu einem unverzichtbaren Bestandteil einer leistungsfähigen ITK-Wirtschaft geworden. Mangelnde Unterstützung durch die IKT-Anbieter bei Installations- und Anwendungsfragen führt auch zu Kaufzurückhaltung. Folgen sind: Die Nachfrage nach IKT-Leistungen lahmt und die IKT-Kompetenz der Bürger entwickelt sich langsamer als es möglich wäre. Defizite in der Servicequalität der After-Sales Betreuung müssen vermindert werden. Hierzu zählen lange Warteschleifen und intransparente Kostenstrukturen, unzureichende Sach- und Lösungskompetenz, eine mangelnde zielgruppenadäquate Ansprache der Kunden und unzuverlässige Bearbeitung der Anliegen.

Schnelle Bereitstellung und eine einfache Installation

Die Bereitstellung von IKT-Leistungen dauert oft zu lang. Installationsanleitungen sind vielfach schwer verständlich und entsprechen nicht dem Plug-and-Play Prinzip. Häufig sind einzelne Komponenten nicht aufeinander abgestimmt und suchen die Kunden Rat beim IKT-Anbieter, kämpfen sie mit den oben genannten Serviceproblemen.

Seriosität bei der Kundengewinnung

In der Kundengewinnung müssen unlautere Werbepraktiken konsequenter unterbunden werden. Undurchsichtigkeit der Produkte oder unerwünschte Werbung machen es dem Verbraucher schwer, Produkte in Hinblick auf Preis und Qualität zu vergleichen.

Jugendschutz

Herkömmliche Konzepte zum Schutz vor schädlichen Inhalten stoßen angesichts der Globalität der neuen Medien und veränderter Angebotsformen an ihre Grenzen. Eine effiziente Selbstkontrolle der Industrie, wie mit der Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter (FSM) hat sich in der Vergangenheit bewährt.

Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006

Hasso-Plattner-Institut Potsdam

IT und Senioren

In der Altersgruppe der über 50-Jährigen nutzen fast 70 Prozent das Internet nicht, das sind etwa 20,2 Millionen Menschen, die nicht auf die Möglichkeiten des Internets zurückgreifen. Bei Bankgeschäften, Einkäufen, behördlichen Angelegenheiten bis hin zum freiwilligen Engagement erlangt das Internet eine immer größere Bedeutung. Somit erweitert und stärkt die Nutzung des Internets die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen.

Digital Rights Management (DRM)

Es existiert eine Vielzahl z.T. nicht kompatibler DRM-Systeme unterschiedlicher Anbieter, die von Medien- oder TK-Unternehmen benutzt werden.

Einerseits ist das Bewusstsein für die Höhe des wirtschaftlichen Schadens durch Umgehung von Urheberrechten bei digitalen Inhalten in der Öffentlichkeit wenig ausgeprägt, andererseits sind Beeinträchtigungen der Verbraucherinteressen bei der Nutzung digitaler Quellen/ Inhalte durch den Einsatz von DRM-Systemen zu beobachten.

Service Oriented Semantic Web Architecture

Das "Semantic Web" macht im Internet vorhandenes Wissen erstmals auch für Maschinen verstehbar. Hinsichtlich der qualitativen Beurteilung im Netz verfügbarer Informationen eröffnen sich wissensbasierten Diensten (z.B. Suchmaschinen/-diensten) dadurch neue Perspektiven und Geschäftsmodelle. Kombiniert mit einer „Service orientierten Architektur“ (anwendungsbezogene, lose Kopplung von über das Internet verfügbarer Softwarebausteine und Informationen) werden Angebote und Informationen in hohem Maße nutzerfreundlich.

Hausvernetzung

Haushaltsgeräte, Geräte der Unterhaltungselektronik, Computer und Telefone sind bislang größtenteils „Stand alone“-Geräte ohne wechselseitige Beeinflussung. Schnittstellen zur Vernetzung sind meist nach Herstellernormen ausgelegt und nicht einheitlich. Im Haus selbst sind separate Datenleitungen oder Funkstrecken für die Verbindung von Geräten untereinander selten vorhanden.

Bedienoberflächen

Die Handhabung der meisten Produkte, mit denen Verbraucher umgehen, war bis zum Vordringen der IT-Technik in praktisch allen Produktbereichen durch

Anforderungen an manuelle Fertigkeiten (z.B. Schallplatte auflegen) und haptische Rückmeldungen geprägt. Damit waren die Geräte eher einfach zu bedienen und ihre Nutzung erforderte wenig Schulungsaufwand.

2. Handlungsfelder

Serviceoffensive zur Verbesserung der After-Sales Kundenbetreuung

- Qualitätsparameter müssen definiert werden, um Ziele für einen guten Service zu etablieren.
- Wartezeiten im After-Sales Service sollten kurz, die Kosten kundengerecht und transparent gestaltet und der Support kompetent sein. Call-Center müssen an den Bedürfnissen der Verbraucher orientiert sein – insbesondere muss es ein konsequentes Follow-up geben. (ISO 10001-3 und CEN BT/TF 182, die zurzeit entwickelt werden, sollten hierbei u.a. berücksichtigt werden.)
- Die Auftraggeber müssen die Call-Center mit dem Know-how versorgen, das diese für eine hohe Sach- und Lösungskompetenz benötigen.
- Die Call-Center Betreiber müssen Strukturen schaffen, um die Qualitätsstandards einzuhalten. Hierfür sollten kontinuierliche Kundenbefragungen die Kompetenz der Serviceanbieter und ihrer Mitarbeiter evaluieren.

Mittelfristig könnte ein Gütesiegel für Servicequalität helfen, mehr Transparenz für Verbraucher zu schaffen. Auch sollten Call-Center und deren Auftraggeber zur Kompetenzsteigerung mehr in Ausbildung der Mitarbeiter investieren.

Schnelle Bereitstellung und eine einfache Installation

Untersuchungen zeigen, dass ein Hauptgrund für Anbieterwechsel die Unzufriedenheit mit den Produkten und Dienstleistungen darstellt. Daher ist es für die Anbieter und Verbraucher von Interesse, dass Produkte und Leistungen zügig bereitgestellt werden, einfach zu installieren sind und Rund-um-sorglos-Pakete zur Verfügung stehen.

Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006

Hasso-Plattner-Institut Potsdam

Seriosität bei der Kundengewinnung

- Telefonwerbung ist kein rechtsfreier Raum. Die geltende Rechtslage ist zu respektieren. Das Verbot belästigender Telefonwerbung ist effektiv durchzusetzen, ggf. auch durch die Verhängung von Bußgeld.
- Die Auftraggeber von Outbound-Call-Centern sollten vertraglich klare Benimmregeln vorgeben und Verbote durch Vertragsstrafe sanktionieren.
- Bei der Vergütung von Call-Centern und deren Mitarbeitern sollte darauf geachtet werden, keine falschen Anreize durch die zu starke Gewichtung von Erfolgsprämien zu setzen.
- Qualitätsparameter sollten definiert werden, um es den Verbrauchern auf einen Blick zu ermöglichen, verschiedene Angebote miteinander zu vergleichen.

Jugendschutz

Ziel muss sein, junge Menschen zu befähigen, eigenverantwortlich mit den Medien umzugehen und zu problematischen Inhalten kritische Distanz zu wahren. Es gilt deshalb, Maßnahmen zur Vermittlung und Stärkung der Medienkompetenz zu initiieren und Eltern und Erziehende bei der Steuerung des Medienkonsums ihrer Kinder zu unterstützen.

IT und Senioren

Ohne einen persönlichen Service bei der Installation von Produkten und dem Alter entsprechender Kundenbetreuung können viele ältere Menschen die Möglichkeiten des Internets nicht ausschöpfen. Es gibt eine Vielzahl guter Beispiele von Internet-Einführungskursen, Beratungschats und Kontakt- und Informationsforen, Internet- und Computerclubs in Selbstorganisation älterer Menschen, die jedoch noch keine flächendeckende Verbreitung aufweisen.

Digital Rights Management

Handlungsbedarf besteht in der Entwicklung effektiver und verbraucherfreundlicher DRM Systeme, die für Multimedia-Inhalte geeignet sind. Dabei müssen die Integrität des privaten Eigentums in Bezug auf die Endgeräte gewahrt und die Schrankenbestimmungen des Urheberrechts beachtet werden.

Service Oriented Semantic Web Architecture

Erforderlich ist die Beschreibung digitaler Inhalte mithilfe standardisierter Vokabularien, um semantische Informationen maschinenverständlich zu machen. Existiert eine solche Beschreibung, können Programme auf den Informationen operieren und Anfragen aufgrund ihres Bedeutungsinhalts anstelle ihrer Schreibweise bearbeiten. Mithilfe der semantischen Informationen können sowohl erweiterte Funktionalitäten als auch signifikante Verbesserungen in der Nutzbarkeit von Angeboten im WWW realisiert werden.

Hausvernetzung

Mit einer standardisierten Hausvernetzung soll die integrierte Realisierung komplexer Systeme ermöglicht werden. So könnte z.B. die langfristige Optimierung der Heizungsanlage, gegebenenfalls im Zusammenspiel mit der Solaranlage für Brauchwasser und Heizung, könnte den Steuerungselementen in einem solchen vernetzten System übertragen werden.

Innovative Angebote eines „intelligenten Hauses“ helfen auch pflegebedürftigen älteren Menschen, in ihrer gewohnten Umgebung verbleiben zu können. Die Kontakte zu entfernt wohnenden Angehörigen sowie zu professionellen Pflegedienstleistern (wie z.B. Hausnotrufsysteme) können dadurch verbessert und die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen gestärkt werden.

Dazu ist es notwendig, eine standardisierte Hausvernetzung zu schaffen.

Bedienoberflächen

- Aus Erkenntnissen der Ergonomie Anforderungen an die Größe von Schaltern (Griffigkeit, Sichtbarkeit) und Skalen (Ablesbarkeit) sowie Anforderungen an das Bildschirmdesign sowie an die Farbgebung ableiten und diese bei der Produktentwicklung berücksichtigen.
- Eindeutige Rückmeldungen immer auf zwei Wahrnehmungskanälen geben: Licht und Ton oder Schalterstellung und Licht oder Schalterstellung und Ton.
- Mehrfachbelegung von Funktionstasten so weit wie möglich vermeiden.
- Eindeutige und verständliche Symbolik verwenden.
- Bei Software zur Steuerung gleichartiges Vorgehen bei der Anzahl der Menüebenen, bei der Art der Rückmeldung, bei der Auswahl der Menüpunkte und bei der verwendeten Begrifflichkeit wählen.

3. Lösungsvorschläge

Serviceoffensive zur Verbesserung der After-Sales Kundenbetreuung

Erstellen von anbieterübergreifenden Qualitätsstandards für die After-Sales Kundenbetreuung.

Schnelle Bereitstellung und eine einfache Installation

Sicherstellung einer schnellen Bereitstellung und einer einfachen Installation sowie die Verbesserung der Plug-and-Play Fähigkeit der Produkte und der internen Abläufe bei IKT-Anbietern.

Seriosität bei der Kundengewinnung

Prüfung der Einführung eines Bußgeldtatbestands, um ungewünschte Werbeanrufe einzuschränken.

Übergreifende Qualitätsparameter definieren, die es den Verbrauchern ermöglichen, das Preis-Leistungsverhältnis von IKT-Leistungen zu beurteilen.

Förderung von Medienkompetenz der Erziehungsberechtigten sowie der Kinder und Jugendlichen

- Ausbau von Initiativen von Unternehmen, des Bundes und der Länder.
- Entwicklung und Implementierung von Softwarelösungen zur Verhinderung des Zugriffs auf jugendgefährdende Inhalte.

Förderung der Medienkompetenz älterer Menschen

- Die Aufklärung älterer Menschen über Chancen der neuen Medien und die Rechte der Verbraucher, z.B. durch kostenlose „Wegweiser durch die digitale Welt“.
- Die Bereitstellung von Geräten mit zeitweiser Anleitung für ältere Menschen.

Digital Rights Management

Initiierung einer Arbeitsgruppe unter Einbeziehung aller Interessengruppen zur Entwicklung eines allgemeinen Leitfadens für DRM-Systeme. Dabei gilt es, den Datenschutz sowie die Sicherheit und Freiheit der Nutzer zu wahren und die

Transparenz von Entgeltabrechnungen bei entgeltpflichtigen Diensten und Angeboten sicherzustellen.

Service Oriented Semantic Web Architecture

Aufgrund der führenden Stellung deutscher Forschungseinrichtungen und Universitäten bei der Entwicklung von Schlüsseltechnologien für das Semantic Web bestehen ideale Voraussetzungen für die erfolgreiche Durchführung eines Leuchtturmprojekts „Service Oriented Semantic Web Architecture“. Die Vernetzung von Wissenschaft und Industrie in einem Leuchtturmprojekt würde den Entwicklungsvorsprung Deutschlands festigen und die Unternehmen als Innovationsmotoren unterstützen.

Hausvernetzung

- Entwicklung normierter Datenübertragungswege und interoperabler Systeme.
- Adaption vorhandener Datenübertragungssysteme wie Bluetooth, Wireless LAN, USB sowie Integration vorhandener Fernbedienungssysteme.
- Übertrag der damit verbundenen Aufgaben in den Forschungsbereich und die Normungsgremien. Dort sind sie von Beginn an international zu behandeln.
- Einbindung von Energieeinsparungsprogrammen oder Abgassteuerungen.
- Einführung von Foren zwischen Herstellern und Nutzern.

Bedienoberflächen

- Die Festlegung von Symbolen, Zeichen und Ikons international und produktgruppenübergreifend durchführen.
- Intuitiv bedienbare Hard- und Softwareoberflächen forcieren.
- Auch bei Softwareprodukten ist auf die Einheitlichkeit der Bedienoberflächen zu achten, hierzu sollten verstärkt internationale Normen erarbeitet werden.
- Erkenntnisse der Arbeitswissenschaften und der Ergonomie sollten stärker berücksichtigt sowie die Wünsche der Verbraucher besser erfasst werden.

Nationaler IT-Gipfel

18. Dezember 2006

Hasso-Plattner-Institut Potsdam

Teilnehmer der AG 8 „Service- und verbraucherfreundliche IT“

Harald Stöber, Vorstandsvorsitzender, Arcor AG & Co KG (AG-Vorsitz)

Dr. Andreas Albath, Vorstandsvorsitzender, telegate AG

Achim Berg, Vorstand für Vertrieb und Kundenservice, Deutsche Telekom AG

Bernd Bischoff, President & Chief Executive Officer, Fujitsu Siemens Computers GmbH

Patrick von Braunnühl, Stellv. Vorstand, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Dr. Werner Brinkmann, Vorstand, Stiftung Warentest

Prof. Dr. Andreas Dengel, Mitglied der Geschäftsführung
DFKI GmbH

Prof. Dr. Torsten Gerpott, Lehrstuhl Unternehmens- und Technologieplanung,
Schwerpunkt TK-Wirtschaft Universität Duisburg-Essen

Dr. Joachim Golla Mdgt, BMFSFJ

Dr. Rainer Metz, BMELV

Norbert Quinkert, Vorsitzender der Geschäftsführung, Motorola GmbH

Harald Rösch, Geschäftsführer, HanseNet Telekommunikation GmbH

Stephan Wippermann, Geschäftsführer & Vice President, Hewlett-Packard GmbH