

Internet-Controlling

Die Messung und Optimierung Ihres Erfolges im Internet

Wer eine Firma leitet führt Controlling durch.

Wer einen Internet-Auftritt besitzt, sollte Internet-Controlling durchführen.

Hierzu existieren sogar gesetzlich Anforderungen!

Im Internet entscheiden nicht die Firmengröße, sondern der Zeitvorsprung und die bessere Bedienungsfreundlichkeit. Jede Firma – unabhängig von ihrer Größe - kann mit Internet-Controlling im weltweiten Netz erfolgreich werden.

Internet-Controlling bietet zwei Funktionen

1. **Blitzableiter:** Schutz vor rechtlichen und finanziellen Folgen
2. **Radar:** Klare Sicht statt „Blindflug“

Internet-Controlling bedeutet

Risiken

- Identifizieren, bewerten, überwachen und gesteuert reduzieren

neue Chancen

- erkennen und gezielt nutzen

Internet-Controlling macht Firmen nachprüfbar erfolgreicher.

1. Die Schutzfunktion

Spätestens seit 1998 bestehen mit dem Rahmengesetz KonTraG (Kontroll- und Transparenzgesetz) Vorschriften, die Firmen dazu auffordern, unternehmensgefährdende Entwicklungen frühzeitig zu erkennen und hierfür ein Risikomanagement - auch im Internet – einzuführen.

Besonders nachteilig ist bei dieser Gesetzgebung, dass

1. eine Beweislastumkehr herrscht. Sie als Firma müssen die Rechtmäßigkeit mittels durchgeführten Internet-Controllings nachweisen.
2. Geschäftsführer, und bei größeren Firmen Vorstände, persönlich für die Folgen haften.

Die Zahl der berechtigten und unberechtigten Abmahnung und Klagen im Bereich Internet nehmen kontinuierlich zu. Ein Internet-Controlling, das sich mit den rechtlichen Aspekten eines Internet-Auftrittes befasst, gibt Ihnen die Sicherheit, solche Angriffe erfolgreich, kostengünstig und schnell abwehren zu können – bzw. ihnen überhaupt nicht ausgesetzt zu sein.

Auszugsweise hier ein paar Themenfelder mit Kostenrisiken:

- Abmahnungen (ca. 1.500-2.500 Euro je nach Streitwert)
- Impressum (bis zu 10.000 Euro)
- Datenschutz (bis zu 130.000 Euro)
- AGB (unbegrenzt - mindestens jedoch 4-stellig)
- Urheberrecht (unbegrenzt - mindestens jedoch 4-stellig)

Allerdings sind die Imageschäden bei Kunden, Partnern und Zulieferern, welche eine Firma durch einen schlechten Internet-Auftritt erleidet, oft höher und vor allem langfristiger.

Bitte beachten Sie, dass gemäß Basel II Banken Kreditzinsen gemäß dem zu erwartenden Risiko bzw. dem dagegen getroffen Risikomanagement berechnen. Ferner gehen erste Versicherungen dazu über, die Prämien im IT/Internet-Bereich daran auszurichten. Letztendlich ist es auch für jede Firma entscheidend zu wissen, dass die eigenen Partnerfirmen ein Controlling im Bereich Internet durchführen, da man in zahlreichen Fällen (u.a. Datenschutz von Kundendaten) für Versäumnisse des Partners mit haftbar gemacht werden kann.

2. Radar

Internet-Controlling bedeutet jedoch auch, endlich die wichtigen Fakten aus dem eigenen Internet-Auftritt zu erkennen, um

- die bereits getätigten Investitionen zu sichern,
- fundierte Entscheidungsgrundlagen für weitere Investitionen zu erhalten.

Da das Internet eine weiter wachsende Bedeutung für Firmenpartner und Endkunden besitzt, ist es für das Management (insbesondere **Firmeninhaber, Geschäftsführer**, sowie **Marketing- und Vertriebsleiter**) wichtig, strategisch relevante Fakten zu kennen:

- Erreiche ich meine anvisierten Zielgruppen?
- Vermittelt der Auftritt tatsächlich die Informationen, die ich vermitteln will?
- Wie erfolgreich ist mein Auftritt?

- Welche Produkte / Inhalte werden am meisten abgefragt?
- Wie kundenfreundlich sind die Inhalte / Seiten gestaltet?
- Funktioniert mein Internet-Auftritt immer einwandfrei oder existieren verborgene technische Probleme?

- Wie verändern sich meine Kunden und deren Interessen?
- Wann ist im Internet der günstigste Zeitpunkt für unsere Sonderaktionen (Jahreszeit, Wochentag, Uhrzeit)?
- Stehen Aufwand und Kosten im ausgewogenen Verhältnis zum Ertrag?

Falls sich Abweichungen von der ursprünglichen Planung herausstellen, wird ein guter Internet-Controller Ihnen frühzeitig

- in verständlicher Sprache
- sofort umsetzbare
- Handlungsempfehlungen für die Praxis

geben.

Internet-Controlling ist allerdings auch eine strategische Angelegenheit für das Management! Oft beeinflusst es direkt die Firmengesamtstrategie. Und ein guter Internet-Controller wird immer ganzheitlich denken.

Frühwarnsystem und Trenderkennung

Mittels Internet-Controlling können Sie aus Ihren schon lange vorhandenen – aber bisher nicht optimal genutzten – Internet-Datenbeständen lesen, wofür sich Ihre Kunden morgen interessieren und sind damit Ihren Mitbewerbern voraus.

- **Trenderkennung** mittels Panelstudien
- **Frühwarnsystem** mit Schutz z.B. vor Hackerangriffen, E-Mail-Sammlern (Spam: unerlaubter Werbung), Rasterfahndern

Hierzu dienen

- Nutzeranalysen
 - Wer nutzt Ihren Internet-Auftritt: wo, wann, wie, was, mit welchen technischen Mitteln etc.
- Ergonomie-Untersuchungen
 - Behandelt alles Sichtbare im Internet (auch wenn es bei manchen Kunden plötzlich technisch nicht mehr sichtbar ist) und die Frage, ob dies die optimale Wirkung bei Ihren Zielgruppen erzielt.

Internet-Controlling liefert Ihnen **Wissensvorsprung** und **Entscheidungssicherheit**.

Fluglotse

Ein Controller ist wörtlich übersetzt ein „Fluglotse“, der Sie bei der sicheren Landung berät und Ihnen auch vor jedem Start neue Routen für die Zukunft öffnet.

Ein Internet-Controller muss

- neutral und unabhängig
- kompetent und seriös
- verständlich und praxisorientiert

arbeiten, damit Sie und Ihre Firma im Internet Erfolg haben.

Ein Internet-Controller berät Sie in allen Fragen zum komplexen Thema Internet. Er erkennt Gewitterstürme frühzeitig und kann für Sie und Ihre Firma einen sichereren, bequemeren und erfolgreichen Weg finden.

Internet-Controlling

Entdecken Sie neue Möglichkeiten

- Kunden im Internet zu binden
- Kosten für Ihren Internet-Auftritt zu senken
- Online-Gewinne zu steigern

Profitieren Sie von

- neutralen und unabhängigen Analysen
- verständlichen Bewertungen
- praxisorientierten Handlungsempfehlungen

Controlling21, Dr. Joachim Schuhmacher; www.controlling21.de