

Entwicklung von Websites

### **Die Zukunft spricht UMTS**

Der Mobilfunk-Standard UMTS und das Internet-Fernsehen werden die Zukunft des Web stark beeinflussen. Auch die **Online-Auftritte** der Wirtschaft werden dadurch verändert. **Cash.** nennt die wichtigsten Trends.

„Ihre Kinder werden das Müsli durchschütteln und plötzlich ausrufen: ‚Was ist das?‘ Sie werden ein kleines magnetisches Gerät aus der Schachtel holen. Sie werden es am Kühlschrank befestigen und beginnen, damit durch das Internet zu surfen.“ Was WorldWideWeb-Erfinder Tim Berners-Lee 1999 in seinem Buch „Der Web-Report“ prophezeit, ist auch heute noch Zukunftsmusik.

Zumindest was die Größe der Endgeräte angeht, könnte der US-Computerforscher, der 1990 am Europäischen Laboratorium für Teilchenphysik (CERN) in Genf die Grundlagen des öffentlichen Internets entwickelte, jedoch richtig gelegen haben: Sie werden immer kleiner. Bereits heute können Internet-Inhalte unter bestimmten Voraussetzungen mittels WAP (Wireless Application Protocol) auf Mobiltelefonen empfangen werden.

### **WAP hat keine Zukunft**

„Der heutige WAP-Standard in Verbindung mit den Endgeräten ist jedoch zu beschränkt und deshalb für den durchschnittlichen Nutzer unattraktiv“, sagt Georg Ruppert von der Unternehmensberatung Mummert + Partner, Düsseldorf. „Eine Verbesserung wird in ein paar Jahren die Einführung von UMTS (Universal Mobile Telecommunications System, die Red.) bringen.“ Mit dem neuen Standard, so der E-Commerce- und E-Business-Experte, werde die Darstellung von Inhalten auf dem Handy entscheidend verbessert.

Auch das Schondorfer Zukunftsforschungsinstitut Bley-und-Schwarzmann-AG erwartet von UMTS als der dritten Mobilfunkgeneration entscheidende Impulse. „Ab 2010 wird sich der Mobilfunkstandard UMTS europaweit durchgesetzt haben“, prognostizieren sie in ihrer Analyse für dieses Magazin. Das Handy wird dann zum multimedialen Tor der Welt.“

Denn während der Empfang von Internet-Inhalten unterwegs heute noch eher eine Spielerei ist, wird durch UMTS eine wirklich sinnvolle Nutzung mobiler Endgeräte möglich. Denkbar ist dann beispielsweise, das Wertpapierdepot oder auch gleich den gesamten Finanzstatus eines Anlegers auf das Funktelefon zu übertragen. WAP jedenfalls, da ist sich Ruppert sicher, spielt – zumindest in der Zukunft des Internets – keine große Rolle.

Entscheidend wird dagegen nach Meinung des Experten in einigen Jahren – Vor allem in der Branche der Finanzdienstleistungen – die Personalisierung von Websites sein.

„Voraussetzung dafür ist das so genannte Tracking, eine Aufzeichnung des Nutzerverhaltens“, sagt Ruppert. Damit verschafft sich der Website-Betreiber – beispielsweise eine Bank – nach und nach immer mehr wertvolle Informationen über die Interessenlagen seiner surfenden Kunden.

Eine andere Möglichkeit der Informationsbeschaffung: Der Kunde selbst macht (zum Beispiel bei der Eröffnung eines Wertpapierdepots) Angaben über sich und sein Risikoprofil.

## **Dreimal klicken muss reichen**

„Auf Grund dieser Informationen wird es in einigen Jahren möglich sein, dem Kunden beim Besuch auf der Homepage seiner Bank bereits auf der Startseite eine individuelle Zusammenstellung von Inhalten zu präsentieren“, prognostiziert Ruppert. Er habe dann sofort einen Überblick über seine sämtliche Konten, Wertpapierdepots und Kreditkartenabrechnungen und bekomme das Aktien-Research maßgeschneidert nach den vorher bei ihm beobachteten Investments.

Die Website der Zukunft hat jedoch nicht nur Merkmale, die sich – wie die Personalisierung – vor allem im Hintergrund abspielt.

Bestes Beispiel: Virtuelle Charaktere à la Robert T. Online von der Telekom-Tochter. Wenn es darum geht, die Kundenberatung zu verbessern, räumen zahlreiche Experten diesen so genannten Avataren eine große Zukunft ein. „Dazu müssen die Kunden allerdings auf der Homepage längere Zeit verweilen und Fragen stellen“, gibt Tobias König zu bedenken. Der Geschäftsführende Gesellschafter des Hamburger Fondsinitiators König & Cie. betreibt eine der meist beachteten Websites der Branche und weiß: „Unser Kunden wollen die Informationen schnell. Selten möchte jemand mehr als dreimal klicken.“

Um die Online-Beratung der Kunden zu verbessern, könnten auch Chatsysteme künftig eine wichtige Rolle spielen. „Wir denken darüber nach, ein Instant Messenger System auf unserer Homepage zu implementieren“, sagt schon heute Michael Rathmann, Berater der Mira GmbH. „Damit könnten unsere Kunden Nachrichten in Echtzeit zu uns auf den Bildschirm schicken, auf die wir dann unmittelbar antworten würden.“ Der Buxtehuder Schiffsfondsvertrieb Mira agiert ausschließlich im Internet und gilt als Online-Pionier in der Branche der Finanzdienstleister.

Der Initiator König führt jedoch einen praktischen Grund an, der der Zukunft solcher Chatsysteme in der Kundenberatung entgegensteht: „Rund um die Uhr müsste ein Mitarbeiter für die Kundenberatung bereitstehen. Das ist nicht machbar.“

## **„Das Handy wird zum multimedialen Tor der Welt“**

Eher glaubt König, dass die Bedeutung des Internet-TV in Zukunft steigen wird (siehe Seite 116). „Voraussetzung dafür ist allerdings, dass die Masse der Nutzer über einen besonders leistungsstarken Netzzugang wie zum Beispiel T-DSL verfügt.“ Bis es soweit ist, dürfte es allerdings noch „ein bis zwei Computergenerationen“ dauern.

Schon in Kürze ist damit zu rechnen, dass Anleger im Internet Lebensversicherungen abschließen und Fondsanteile zeichnen können. Wenn das bereits laufenden Gesetzgebungsverfahren zur Regelung der dazu erforderlichen digitalen Unterschrift abgeschlossen ist, werden vermutlich nach und nach alle Anbieter von Kapitalanlageprodukten eine Möglichkeit zum Online-Vertragsabschluss auf ihren Websites implementieren.

Sollten also in ein paar Jahren Anleger zu Hause kleine magnetische Geräte aus den Corn-Flakes-Schachteln ihre Kinder an ihren Kühlschränktüren befestigen und damit durch die Internet-Seiten von Finanzdienstleistern surfen, so ist es gut möglich, dass sie dann einen Versicherungsvertrag abschließen oder ein Fondsanteil zeichnen. Kapitalanlage zwischen Abendbrot und Fernsehsessel, lautet dann das Motto.