



Femme digitale - IT-Kompetenz im Handwerk

Das ideale Büro

Kompetenzen zur Gestaltung und
Planung der eigenen Büroorganisation

Partner



Wettbewerbschance Internet

Das bietet Ihnen das Internet - Information

- ▶ **Das Internet ist das ideale Informationsmedium.**
 - ▶ **Webseiten für die Recherche in den unterschiedlichsten Themen gehören zu den am meisten besuchten Internetseiten.**
 - ▶ **Verbraucher nutzen Suchmaschinen, ebenso wie Suchkataloge und Portale, um z.B. gezielt nach lokalen Dienstleistern oder Handwerkern zu fahnden.**



Wettbewerbschance Internet Das bietet Ihnen das Internet - Kommunikation

- ▶ **Das Internet ermöglicht neue Formen der Kommunikation.**
 - ▶ **Via E-Mail können Sie nicht nur Mitteilungen versenden, sondern auch Dateien, wie z.B. Dokumente, Bilder, Videos, etc. Eine praktische Sache, wenn Sie z.B. mal eben schnell Ihrem Kollegen auf der Baustelle die neuen Grundrisse senden wollen.**
 - ▶ **Mitarbeiter, die außerhalb des Betriebes tätig sind, können jederzeit über das Internet auf einen Rechner in Ihrem Betrieb zugreifen. Hier können benötigte Informationen, z.B. über vorrätige Ersatzteile, immer auf dem aktuellen Stand bereitgestellt werden.**



Wettbewerbschance Internet Das bietet Ihnen das Internet - Beschaffung

- ▶ **Das Internet als Instrument zur Beschaffung.**
 - ▶ **Das Internet bietet Ihnen neue Möglichkeiten für die elektronische Beschaffung (eProcurement).**
 - ▶ **Schließen Sie sich über das Internet mit mehreren Kollegen zu einer Einkaufsgemeinschaft zusammen.**
 - ▶ **Das Internet wird von Behörden, Kommunen und anderen öffentlichen Auftraggebern genutzt, um Ausschreibungen zu veröffentlichen. Sie können in Datenbanken bequem nach Ausschreibungen für Ihre Branche suchen.**
 - ▶ **Auch private Auftraggeber veröffentlichen Gesuche für Dienstleistungen im Internet. Viele Dienste werden kostenlos oder gegen eine geringe Gebühr angeboten.**



Wettbewerbschance Internet

Das bietet Ihnen das Internet – Präsentation und Verkauf

- ▶ **Über eine informative Website, mit einer Beschreibung Ihrer Leistungen, Produkte und Preise, können sich potentielle Kunden in Ruhe selbstständig informieren.**
- ▶ **Durch einen Online-Shop können Sie für Ihren Betrieb völlig neue Geschäftsfelder erschließen.**
- ▶ **Das Internet bietet Ihnen die Chance, Ihre Kundenbeziehungen noch besser pflegen zu können.**
 - ▶ **Sie können z.B. mit Hilfe einer Auswertung der Besuche bestimmter Seiten Ihres Internet-Auftritts feststellen, welche Leistungen Ihres Handwerksbetriebes besonders gefragt sind.**



Wettbewerbschance Internet

Das brauchen sie fürs Internet 1/2

- ▶ **Sind Sie schon „drin“? Wenn nicht, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein, damit Sie ins Internet kommen:**
 - ▶ **Provider**. Ohne ihn geht gar nichts: Ein Provider ist der Dienstleister, der Ihnen in der Regel über eine Telefonleitung eine Verbindung zum Internet bereitstellt, z.B. T-Online, Freenet, AOL, 1&1 und viele mehr.
 - ▶ **Software**. Für das Anzeigen der Informationsseiten im WWW benötigen Sie einen Browser. Für das Versenden und Empfangen von eMails benötigen Sie ein weiteres Programm, wie z.B. Outlook Express, oder einen Online Anbieter der Ihre E-Mails verwaltet.
 - ▶ **Hardware**. Außer Ihrem Computer benötigen Sie ein Gerät, mit dessen Hilfe Sie Ihren Computer über die Telefonleitung mit dem Internet verbinden können. Sie können wählen zwischen Modem, ISDN-Karte oder einem DSL-Zugang.



Wettbewerbschance Internet Das brauchen sie fürs Internet 2/2

- ▶ **Sie wollen Ihr Unternehmen im Internet präsentieren?**
 - ▶ **Dann brauchen Sie - zusätzlich zum Netz-Zugang - Speicherplatz bei einem Provider.**
 - ▶ **Bei dem meisten Internet Provider können Sie diesen Speicherplatz mieten. Sie müssen also keinen eigenen Internet Server in Ihrer Firma betreiben und an das Internet anschließen. Alle Zugriffe auf Ihre Homepage erfolgen über den Rechner bei Ihrem Provider.**



Wettbewerbschance Internet Sicher surfen 1/2

- ▶ **Das Internet bietet eine Vielzahl neuer Chancen - aber auch Risiken für die Sicherheit Ihres Computers und Ihrer Daten.**
 - ▶ **Zeitgenossen mit z. T. krimineller Energie, sog Hacker, finden immer wieder Lücken im Sicherheitsnetz eines Computers, die es ihnen ermöglichen auf die Daten eines Rechners zuzugreifen, wenn er mit dem Internet verbunden ist. Dabei können z.B. vertrauliche Kunden-Daten, Passworte, Bankverbindungen, usw. ausgelesen werden.**
 - ▶ **Es gibt seriöse und unseriöse Website-Betreiber. Besuchen Sie nur Websites bekannter Firmen oder Institutionen, dann ist das Risiko geringer.**
 - ▶ **Sie lieben das Risiko? Gehen Sie besser auf „Nummer Sicher“ und nutzen Sie die Sicherheitseinstellungen Ihres Browsers und verwenden Sie eine Viren-Scanner und eine Firewall.**



Wettbewerbschance Internet Sicher surfen 2/2

▶ **Richtiges Verhalten:**

- ▶ **Öffnen Sie keine Dateien, deren Ursprung nicht zweifelsfrei seriös ist.**
- ▶ **Öffnen Sie keine fremden Dokumente von MS Word, Excel, Access, PowerPoint. Prüfen Sie solche Dokumente mit einem Antivirus-Programm für Makro-Viren.**
- ▶ **Prüfen Sie genau, wem Sie Ihre persönlichen Daten anvertrauen, wenn Sie aufgefordert werden Ihre Anschrift und eMail-Adresse anzugeben.**
- ▶ **Fertigen Sie regelmäßig Sicherheitskopien Ihrer wichtigen Daten an.**
- ▶ **Aktualisieren Sie regelmäßig mindestens Ihren Browser und Ihr Betriebssystem.**



Wettbewerbschance Internet

Sicher mailen 1/3

- ▶ **eMails empfangen**
 - ▶ **eMails von unbekanntem Absendern deren Zweck nicht erkennbar ist sofort ungeöffnet löschen.**
 - ▶ **Löschen Sie eMails mit Werbung, die Sie nicht angefordert haben. Klicken Sie keinesfalls auf angebotene Schaltflächen, mit denen Sie vermeintlich weitere Sendungen abbestellen können.**
 - ▶ **eMails auch von vermeintlich bekannten bzw. vertrauenswürdigen Absendern prüfen.**
 - ▶ **Vorsicht bei mehreren eMails mit gleich lautendem Betreff.**



Wettbewerbschance Internet

Sicher mailen 2/3

▶ eMails empfangen

- ▶ **Kein "Doppelklick" bei ausführbaren Programmen (*.COM, *.EXE) oder Script-Sprachen (.VBS, .BAT), Vorsicht auch bei Office-Dateien (.DOC, .PPT, .XLS) sowie Bildschirmschonern (*.SCR).**
- ▶ **Nur vertrauenswürdige eMail-Anhänge öffnen (z.B. nach telefonischer Absprache). Es ist zu beachten, dass die Art des Datei-Anhangs bei Sabotageangriffen oft getarnt ist und über ein Icon nicht sicher erkannt werden kann.**
- ▶ **Auch eine eMail im HTML-Format kann aktive Inhalte mit Schadensfunktion enthalten. (z.B. Outlook (Express) so einstellen, dass eMails im Format Nur-Text dargestellt werden).**



Wettbewerbschance Internet

Sicher mailen 3/3

▶ eMails versenden

- ▶ eMails nicht im HTML-Format versenden, auch wenn es vom eingesetzten Mail-Programm her möglich wäre.
- ▶ Keine unnötigen eMails mit (Scherz-)Programmen und ähnlichem versenden, da diese evtl. einen Computer-Virus enthalten können.
- ▶ Keinen Aufforderungen zur Weiterleitung von Warnungen, Mails oder Anhängen an Geschäftspartner, Freunde oder Bekannte folgen. Es handelt sich nämlich meist um irritierende und belästigende Mails mit Falschmeldungen (Hoax oder "elektronische Ente", Kettenbrief).
- ▶ Gelegentlich prüfen, ob eMails im Ausgangs-Postkorb stehen, die nicht vom Benutzer selbst verfasst wurden. Löschen Sie solche eMails und prüfen Sie mit einem aktuellen Antivirus Programm, ob Ihr Rechner infiziert ist.



Wettbewerbschance Internet

Suchen im Internet 1/2

- ▶ **Bei der Suche nach Informationen im Internet stehen Ihnen verschiedene Arten von kostenlosen Suchdiensten zur Seite.**
 - ▶ **Suchmaschinen im eigentlichen Wortsinn erstellen automatisch Listen (Indexe), deren Suchergebnisse nicht redaktionell, d. h. durch Menschen bearbeitet werden. Zu dieser Kategorie gehört z.B. der populäre Suchdienst www.google.de**
 - ▶ **Webverzeichnisse bieten zusätzlich eine redaktionelle Sortierung nach Kategorien, wie z.B. Auto, Sport, Reisen, Politik, Einkaufen u.v.m. an. Starten Sie eine Suche in einer der Kategorien wird nur dort nach den eingegebenen Begriffen gesucht. Bekannte Vertreter dieser Gattung sind www.yahoo.de, www.altavista.de, www.fireball.de oder auch www.t-online.de**
 - ▶ **Portale / Kataloge sind Verzeichnisse, die Ihnen die Suche nach Informationen dadurch erleichtern, dass Sie auch Suchkategorien zu speziellen Themen anbieten, z.B. Branchen. Ein Beispiel für diesen Typ Suchmaschine ist www.web.de**



Wettbewerbschance Internet

Suchen im Internet 2/2

▶ Branchenspezifische Suche

- ▶ **Wenn Sie umfassende Informationen und weiterführende Links zu den Organen der Handwerksorganisationen suchen, sind Sie auf der Webseite des Zentralverbandes des Deutschen Handwerks e.V. (ZDH) richtig.**
- ▶ **Das Beratungs- und Informationssystem im Handwerk (BIS) bietet Managementhilfen und Fachinformationen, die speziell auf die Erfordernisse von Handwerksunternehmen zugeschnitten sind.**
- ▶ **Die meisten Innungen und organisierten Handwerksbetriebe bieten eigene Portale in Kooperation mit dem Zentralverband des Deutschen Handwerks.**



Wettbewerbschance Internet Website planen 1/2

- ▶ **Zu Beginn der Planung Ihrer WebSite sollten Sie sich die Frage stellen, welche Ziele Sie mit einer Internet-Präsenz erreichen möchten.**
 - ▶ **Die Palette reicht von einer einfachen Homepage um für Ihre Kunden im Internet erreichbar zu sein, über mehrere Webseiten mit Informationen zu Ihren Leistungen und zu Image-Zwecken, bis hin zum Vertrieb von Produkten über einen Online-Shop**
 - ▶ **Welche neuen Geschäftsfelder möchten Sie über das Internet erschließen?**
 - ▶ **Welchen Zusatznutzen könnten Sie über eine Website Ihren Kunden anbieten, um Ihren Betrieb interessanter zu machen?**



Wettbewerbschance Internet Website planen 2/2

- ▶ **Nicht nur der laufende Betrieb einer Website erfordert Ihre Aufmerksamkeit, sondern auch deren Pflege**
- ▶ **Sie haben die Wahl: Selber machen oder machen lassen.**
- ▶ **Zur Planung Ihrer Website gehört auch die Auswahl einer Internet-Adresse, wie z.B. www.baeckerei-meister.de**
- ▶ **Provider bieten neben der Registrierung Ihrer Wunsch-Domain auch Komplettpakete mit allen Leistungen und Software an die Sie brauchen, um eine eigene Homepage zu erstellen.**
- ▶ **Möchten Sie Ihre Website mit einem Online-Shop ergänzen, benötigen Sie spezielle Software. Diese müssen Sie nicht unbedingt kaufen, Sie können Sie auch mieten.**



Wettbewerbschance Internet Website gestalten

- ▶ **Ihre WebSite ist das Aushängeschild Ihres Betriebes im Internet. Sie dient dazu vorhandene Kunden zu binden und neue zu gewinnen.**
 - ▶ **Eine Website für Ihre Kunden sollte attraktiv, leicht verständlich und einfach zu handhaben sein.**
 - ▶ **Planen Sie Ihre Webseiten aus dem Blickwinkel eines Kunden, der Ihren Internet-Betrieb zum ersten Mal besucht.**
 - ▶ **Geben Sie Ihrem Online Auftritt ein unverwechselbares Aussehen.**
 - ▶ **Die Orientierung in Ihrem Informationsangebot muss für Kunden so einfach wie möglich sein.**
 - ▶ **Was für eine normale Website gilt, gilt umso mehr für einen Online-Shop: Achten Sie auf einen überschaubaren und leicht verständlichen Aufbau.**



Wettbewerbschance Internet Werbemaßnahmen 1/3

- ▶ **Ziele Ihrer Werbemaßnahmen können z.B. sein:**
 - ▶ **Verbraucher bei der Suche nach einem geeigneten Handwerksbetrieb auf Ihre Internetseiten zu führen;**
 - ▶ **Kunden zu binden und neue zu gewinnen;**
 - ▶ **neue Zielgruppe(n) zu erschließen;**
 - ▶ **einen neuen Vertriebsweg aufzubauen, z.B. mit einem Online-Shop;**
 - ▶ **ein positives Image Ihres Internet-Betriebes aufzubauen;**
 - ▶ **individuelle betriebliche Ziele zu realisieren.**



Wettbewerbschance Internet Werbemaßnahmen 2/3

- ▶ **Nutzen Sie die ganze Palette traditioneller Marketing-Werkzeuge, um Ihre Website oder Ihren Online-Shop bekannt zu machen.**
 - ▶ **Artikel in regionalen und überregionalen Zeitungen und Zeitschriften, die von Ihrer Zielgruppe gelesen werden;**
 - ▶ **Messen und Ausstellungen;**
 - ▶ **Briefpapier oder Visitenkarten mit Ihrer Web- und eMail-Adresse;**
 - ▶ **Werbeträger, mit denen Sie Ihren Kunden auf Ihren Internet-Auftritt aufmerksam machen können, z.B. Kugelschreiber, Schreibblöcke oder Mousepads mit Ihrer Web-Adresse;**
 - ▶ **usw.**



Wettbewerbschance Internet Werbemaßnahmen 3/3

- ▶ **Für Werbemaßnahmen über das Internet (Web Promotion) stehen Ihnen u.a. folgende Werkzeuge zur Verfügung:**
 - ▶ **der Text Ihrer Website ist wichtig für die Anzeige Ihrer Homepage durch Suchmaschinen;**
 - ▶ **Metatags, d.h. bestimmte Informationen im Text des HTML-Codes Ihrer Website.;**
 - ▶ **Banner, kleine Werbeflächen auf viel besuchten Webseiten, die auf Ihre Leistungen bzw. Firma aufmerksam machen;**
 - ▶ **Affiliate-Dienste, mit sog. Partnerprogrammen wird auf Webseiten mit Ihrem Banner auf Ihre Produkte bzw. Leistungen aufmerksam gemacht;**
 - ▶ **Keyword-Advertising; gemietete Suchbegriffe bei Suchmaschinen, die dann Ihre Werbung einblenden.**
 - ▶ **usw.**



Wettbewerbschance Internet Recht: Website erstellen 1/4

- ▶ **Damit Ihr Betrieb im Internet präsent sein kann, nehmen Sie häufig die Leistungen anderer Unternehmen in Anspruch. Mit diesen Unternehmen sollten Sie Verträge abschließen.**
 - ▶ **Wichtig: Falls Sie nicht mit Ihrem Geschäftspartner auf einen bestimmten Vertragsinhalt einigen, gilt die gesetzliche Regelung.**
 - ▶ **Erst der Vertrag - dann die Leistung. Halten Sie sich an dieses Motto.**
 - ▶ **Falls Sie eine Web-Agentur beauftragen, Ihre Website zu produzieren, sollten Sie die Leistungen der Agentur in einem Erstellungsvertrag genau festlegen.**



Wettbewerbschance Internet Recht: Website erstellen 2/4

- ▶ **Sie vermeiden Unsicherheiten, wenn Sie Ihrem Vertragspartner noch bevor Sie einen Vertrag abgeschlossen haben, folgendes schriftlich erklären:**
 - ▶ **Fertigstellungs-Zeitpunkt,**
 - ▶ **Mindestanforderungen,**
 - ▶ **wenn Sie einen Festpreis anstreben: Wie hoch darf die Vergütung maximal ausfallen,**
 - ▶ **wenn Sie eine aufwandsbezogene Vergütung anstreben: Legen Sie fest, wann (z.B. monatlich) die Agentur abrechnen soll,**
 - ▶ **was passiert, wenn die Vorgaben nicht erfüllt werden.**



Wettbewerbschance Internet Recht: Website erstellen 3/4

- ▶ **Damit Ihre Web-Agentur eine Website für Sie produzieren kann, müssen Sie daran mitwirken.**
 - ▶ **Lieferung von „Content“ – also Inhalte, z.B. Texte oder Bilder,**
 - ▶ **Angaben zur Zielgruppe der Website,**
 - ▶ **einen Ansprechpartner in Ihrem Betrieb, der dort das Projekt leitet und Fragen der Web-Agentur beantwortet oder weiterleitet.**

- ▶ **Wichtig: Die Web-Agentur hat ggf. Ansprüche auf Schadenersatz, wenn Sie Ihrer Pflicht zur Mitwirkung schuldhaft nicht nachkommen.**



Wettbewerbschance Internet Recht: Website erstellen 4/4

- ▶ **Hat die Web-Agentur die Website nicht entsprechend der Vereinbarungen produziert, haben Sie Anspruch auf Gewähr-leistung:**
 - ▶ **Nacherfüllung, das heißt Nachbesserung oder Neu-Erstellung - die Web-Agentur muss den Mangel beseitigen.**
 - ▶ **Rücktritt, Schadenersatz und Minderung.**
 - ▶ **Diese Ansprüche stehen Ihnen 24 Monate nach Ablieferung der Website zu.**



Wettbewerbschance Internet Recht: Website pflegen 1/2

- ▶ **Wenn Sie eine Web-Agentur beauftragen, Ihre Website zu ändern und zu ergänzen, sollten Sie einen Website-Pflegevertrag schließen.
Folgende Leistungen sollten damit geregelt werden :**
 - ▶ **Inhalte aktualisieren,**
 - ▶ **Website erweitern,**
 - ▶ **Website an technische Neuerungen anpassen,**
 - ▶ **Störungen beheben.**



Wettbewerbschance Internet Recht: Website pflegen 2/2

- ▶ **Die Laufzeit des Pflege-Vertrages können Sie frei vereinbaren. Achten Sie aber auf Möglichkeiten zur kurzfristigen Kündigung.**
- ▶ **Bedenken Sie immer, dass Sie die Agentur ggf. wechseln wollen und dass die Pflege dann von einer anderen Web-Agentur problemlos weiter geführt werden muss.**
- ▶ **Damit die Änderungen an der Website möglichst schnell erfolgen, sollten Sie feste Reaktionszeiten vereinbaren.**
- ▶ **Achtung: Einige Web-Agenturen haben in den AGBs geregelt, dass die Abnahme dann „unterstellt“ wird, wenn eine bestimmte Zeit ohne Abnahme-Erklärung vergangen ist.**



Wettbewerbschance Internet Recht: Website betreiben 1/2

- ▶ **Damit Ihre Site im Internet für Sie werben kann, muss sie „gehostet“ werden. Hosting ist eine Leistung des Providers, der eine Website im Internet abrufbar macht.**
 - ▶ **Hosting ist rechtlich eine Verknüpfung aus Miet- und Werkvertrag. Beide Bestandteile sind dabei gleichwertig.**
 - ▶ **Achten Sie auf die Bestimmungen des Datenschutzrechts.**
 - ▶ **Für die Inhalte, die Sie auf Ihrer Website zum Abruf bereithalten, sind Sie rechtlich verantwortlich.**
 - ▶ **Vorsicht bei Links auf fremde Websites: Für rechtswidrige Inhalte von Websites anderer haften Sie nämlich, wenn Sie sich diese Inhalte zu eigen gemacht haben.**



Wettbewerbschance Internet Recht: Website betreiben 2/2

- ▶ **Wenn Sie eine Domain für sich registrieren, kommt ein Vertrag zwischen Ihnen und der DENIC eG zustande. Und nicht zwischen Ihnen und Ihrem Provider**
- ▶ **Wenn der Provider seinen Verpflichtungen aus dem Hosting nicht nachkommt, dann haben Sie das Recht auf Minderung und ggf. auch auf außerordentliche Kündigung.**



Wettbewerbschance Internet Recht: Wettbewerbs-Regeln

- ▶ **Wollen Sie mit eMails werben, dann dürfen Sie nur Adressaten anschreiben, die sich damit einverstanden erklärt haben, solche Werbung von Ihnen zu erhalten.**
- ▶ **Vorsicht bei Meta-Tags und keyword advertising: Sie dürfen keine marken- und firmenrechtlich geschützte Zeichen Dritter verwenden.**
- ▶ **Verweisen Sie auf andere Websites oder binden Sie sie ein, sollten Sie deren Inhalt regelmäßig kontrollieren.**
- ▶ **Es gibt bestimmte Informations-Pflichten, die Sie erfüllen müssen. (z.B. Impressum)**
- ▶ **Werden Sie abgemahnt, sollten Sie sich rechtlich beraten lassen.**