

Transparente Transaktionen

Das Internet beeinflusst nicht nur unseren Lebensstil. Inzwischen hat auch die Geschäftswelt das eBusiness als Schlüsselaspekt für ein profitables Tagesgeschäft akzeptiert. Um dem veränderten Verbraucherverhalten Rechnung zu tragen, hat die Bundesregierung am 14. Februar 2000 einen Gesetzentwurf über rechtliche Rahmenbedingungen für den elektronischen Geschäftsverkehr (EGG) beschlossen.

Mit dem Gesetzentwurf soll der Verbraucherschutz im eCommerce einen neuen rechtlichen Rahmen erhalten. Die Wirtschaft ist aufgefordert, zum Schutz der Verbraucher durch Selbstkontrollmechanismen wie Gütesiegel und Verfahren zur alternativen Streitschlichtung beizutragen. Unter Berücksichtigung dieser tatsächlichen und rechtlichen Aspekte ist es für Unternehmen mehr als sinnvoll, den wechselnden Inhalt ihrer Website zu protokollieren und zu verwalten. Die Archivierung des Inhalts von Web-Sitzungen, der während einer elektronischen Transaktion angezeigt oder generiert wird, bietet dieselben Vorteile wie die Archivierung von gedruckten Dokumenten, nämlich die Prüfung und Abstimmung von Dokumenten, intelligenten Geschäftsprozessen und die Erfüllung juristischer Vorgaben.

Webscreens als Teil des Vertrages

Inhalt und Interaktionen eines Internet-Geschäfts müssen auf dieselbe Weise behandelt werden, wie die auftragskritischen Prozesse eines „traditionellen“ Geschäfts. Dies bedeutet, dass auch Telefonanrufe, Dokumente, e-Mails, Formulare und Rechnungen Teil eines strukturierten Geschäftsprozesses sein müssen. Da es sich bei jedem Webscreen, den ein Kunde sieht, um den Teil einer Transaktion oder eines Vertrages handelt, muss auch jeder Screen erfasst werden. Nach Beendigung einer Transaktion werden die Bildschirmansichten gespeichert und können dann bei Problemen, Rechtsstreitigkeiten oder ganz allgemein zu Kundendienstzwecken verwendet werden. Wird aus irgendeinem Grund die Transaktion nicht beendet, besteht kein Grund, den Vorgang zu sichern und er wird automatisch aus dem Cachespeicher gelöscht.

Die Möglichkeiten des eBusiness entwickeln sich immer weiter und daher werden auch so hochwertige Dienstleistungen wie Hypotheken- oder Versicherungsverträge verstärkt im Web angeboten. Hier geht es oft um sehr große Summen. Auch die kulanteste Versicherungsfirma kann es sich nicht leisten, einen nicht zugesicherten 20 Prozent-Rabatt auf eine Police zu geben, die einen Wert von einer Million Dollar hat. Um jedoch Streitfälle wirksam regeln zu können, muss jeder einzelne Schritt erfasst und archiviert sein. Diese „Momentaufnahmen“ von Webseiten sollten aber mehr als die nackten Daten enthalten. Vielmehr sind auch Abbildungen sowie e-Mail- und Faxbestätigung bzw. die übrige Korrespondenz zu sichern.

Websites originalgetreu erfasst

Das Produkt WebCapture von Tower Technology ermöglicht Kunden, den gesamten Inhalt einer eBusiness-Transaktion zu erfassen sowie die Daten in einem sicheren, skalierbaren Repository zu speichern. Unternehmen und Kunden sind damit in der Lage, jede eBusiness-Transaktion für Prüfungszwecke, Echtzeitzugriffe und eingehende Aktivitätsanalysen Schritt für Schritt kontextbezogen wiederzugeben. Das System unterstützt alle eBusiness-Anwendungen und lässt sich auf einem herkömmlichen Web-Server installieren, ohne jegliche Änderungen an ihm vornehmen zu müssen. Mit Hilfe eines benutzerfreundlichen

Konfigurationsprogramms kann die Anwendung auch von technischen Laien eingerichtet und gewartet werden. Das Ergebnis ist eine reibungslose Integration in bestehende Technologieplattformen und ein nur geringer Bedarf an wertvollen IT-Personalressourcen. „WebCapture ist das einzige Produkt, das dynamische Daten und Webseiten originalgetreu erfasst,“ erklärt Irja Wichert, Geschäftsführerin der Tower Technology Deutschland GmbH. „Diese Speicherung der exakten Transaktionsreihenfolge ermöglicht eine neue Ebene des Kundenservice sowie des Customer Self Service. Organisationen mit direkter Kundeninteraktion können zielgerichtet auf Informationen zugreifen und für Revisionen zur Verfügung stellen, die gesetzlichen Anforderungen zur Aufbewahrung von Dokumenten erfüllen, Kunden in Echtzeit bedienen und strittige eBusiness-Transaktionen klären.“ Zwar steckt das eBusiness noch in den Kinderschuhen, doch jetzt ist der richtige Zeitpunkt, die bewährten Verfahren der „traditionellen Handelswelt“ umzusetzen und für die „elektronische Handelswelt“ zu übernehmen. Nur wenn dies gelingt, wird das Internet wirklich intelligent und kostenwirksam genutzt werden können.