





# Einleitung

---

Die *digitale Revolution* hat die Erwartungen, die Kunden an Unternehmen und Marken stellen, und die Kommunikation mit den Kunden verändert. Und diese Entwicklung ist noch längst nicht abgeschlossen. Einbahnstraßenmarketing ist nicht mehr akzeptabel. Die Kunden möchten gehört werden, sie möchten Teil der Marke sein, und das Internet ermöglicht ihnen das. Die Führungskraft des 21. Jahrhunderts muss diese Erwartungen stets im Blick haben.

Dieses Büchlein will Führungskräften einen Überblick über das revolutionäre »neue« Medium geben. Deutlich wird, inwieweit die digitalen Medien das Wirtschaftsleben beeinflussen. Der Leser wird schrittweise zu den Schlüsselfragen bei der Umsetzung der Onlinestrategien und -taktiken geführt.

Das Buch möchte den Leser über alle zentralen Elemente der digitalen Medien und ihren Einfluss auf das Management informieren. Dabei stellt die Website einer Organisation die Schaltstelle ihres digitalen Marketings dar, sie darf allerdings nicht isoliert betrachtet werden. Onlinekaufverhalten, soziale Medien, Suchmaschinenoptimierung, Onlinewerbung und E-Mails spielen eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, ein Unternehmen oder eine Organisation im digitalen Zeitalter zu führen.

# Kapitel 1

# Die digitale Welt verstehen

Sie denken darüber nach, wie Sie und Ihr Unternehmen von der Digital-technologie profitieren können. Zuvor ist es jedoch ratsam, sich mit ihrem Entstehungsumfeld, ihrer Geschichte und mit den Gewohnheiten der Menschen, die sie nutzen, zu beschäftigen.

## Einblick in die Technologie


---

Obwohl Sie als Führungskraft die Technologie hinter den digitalen Anwendungen nicht bis ins letzte Detail verstehen müssen, ist es doch hilfreich, wenn Sie die revolutionäre Veränderung, die sie vorangetrieben hat, zu würdigen wissen.

### Definition des Begriffs »digital«

---

Der Begriff »digital« beschreibt Informationen, die als diskrete Zahlen gespeichert und übermittelt werden – etwa als Sekunden und Minuten einer Digitaluhr, nicht als sich ständig bewegende Zeiger einer analogen Uhr. Die Digitaltechnologie kommt heute in fast allen Medien zum Einsatz.



**Wie der  
Browser  
funktioniert**

**1 SPEICHERN**  
Der Inhalt der Website ist auf dem Host-Computer (Server) abgelegt.

**2 ANFRAGE**  
Der Surfer gibt die URL einer Seite ein oder klickt auf einen Link.

## Die Geschichte des Internets

Das Internet\*, heute von Millionen Menschen auf dem gesamten Globus genutzt, wurde ursprünglich fürs Militär entwickelt. Aus Angst vor einem Atomwaffenangriff auf herkömmliche Kommunikationssysteme initiierten amerikanische Politiker das Projekt ARPANet, ein Computersystem, aus dem am Ende das Internet wurde. Wissenschaftler wie der Engländer Tim Berners-Lee, der »Vater des World Wide Web«, trugen zu seiner Entwicklung bei; der kommerzielle Einsatz des Internets begann mit der Einführung des Browsers Mosaic. Zahlreiche Unternehmen, die aufs Internet setzten, erlebten einen rasanten Aufstieg – und brachen zum Teil wieder zusammen. Und so folgte am Ende des 20. Jahrhunderts auf den Dotcom-Boom der »Dot-bomb-Bust«. Ungeachtet dessen wurde das Internet zu einem integralen Bestandteil unseres Alltags.

### \*Das Internet –

ist ein Netz von Computern. Wenn Sie das World Wide Web (www) oder E-Mail nutzen, nutzen Sie das Internet.

## Ein Blick in die Zukunft

Bei immer besserer Technologie wird die Übertragung immer komplexerer Daten möglich. Die Datenmenge, die durch eine Internetverbindung übertragen werden kann, nimmt ständig zu; doch Videos und Spiele brauchen viel mehr Ressourcen als einfache Texte und Bilder. Das System könnte überlastet werden. »Netzneutralität«, also die gleichberechtigte Übertragung aller Datenpakete unabhängig von ihrer Herkunft und ihrem Inhalt, kann künftig zum wichtigen Thema werden. Das Internet, meinen viele, entwickelt sich in ein »Zwei-Klassen-System«: Schnellere Server für den Download kosten mehr Geld und ermöglichen großen Firmen den besten Zugang.

**3 WEITERLEITUNG**  
Der Internetanbieter leitet die Anfrage an den Server weiter.

**4 VERSCHICKEN**  
Der Internetanbieter sendet die Dateien als Abfolge von Datenpaketen.

**5 PRÄSENTATION**  
Die Daten werden als Internetseite dargestellt.

# Wie lebt man in einer digitalen Welt?

---

Obwohl Wirtschaftsexperten die digitale Revolution vorhergesagt hatten, kam sie für die meisten Menschen doch über Nacht. Während andere Medien (Radio und Fernsehen) Jahrzehnte brauchten, um sich zu entwickeln, und Generationen, um akzeptiert zu werden, entstand das Internet aus dem Nichts und wurde schnell Teil unseres alltäglichen Lebens.

## Kommunikation über das Internet

---

Bei der ganzen Aufregung zu Beginn des Internetbooms wurde oft eins vergessen: Es ist vor allem ein Medium, das Menschen beim Kommunizieren hilft, es ist hingegen kein Wundermittel für alle wirtschaftlichen und sozialen Probleme. Effektiv, effizient und nützlich wird es durch die Art, wie es genutzt wird. Als Hilfsmittel, um eine – persönliche oder kommerzielle – Botschaft zu übermitteln, ist es schneller, leichter zugänglich und interaktiver als jedes andere Medium. Wichtiger noch, es ermöglicht Menschen, mit anderen auf der Welt zu kommunizieren. Nie zuvor konnte ein Mensch eine Botschaft verkünden, die von allen wirklich überall gelesen werden konnte. Als Mittel zum Informationsaustausch ist das Internet ohnegleichen – nutzen Sie es, um effektiv mit Ihren Kunden zu kommunizieren.



## Das Internet im persönlichen Alltag

Außer für kommerzielle Anwendungen nutzen viele das Internet auch für Sozialkontakte. Solche Websites – man spricht von sozialen Medien – ermöglichen Chats mit Freunden und Verwandten sowie Diskussionen über Hobbys; darüber hinaus bieten sie eine Plattform für Selbsthilfegruppen, um Wissen oder Erfahrungen zu verbreiten. Inzwischen betrachten die meisten das Internet als wesentlichen Bestandteil ihres Alltags. Man denke hier nur an die Bedeutung des Internets für Kaufentscheidungen, an E-Mails als »Post« des 21. Jahrhunderts oder an die sozialen Netzwerke.

## Nachteile

Keine Kultur ohne Abstauber: Auch im Internet tummeln sich viele Betrüger und Kriminelle aller Art. Gesetzestreue Bürger können vom Datensammeln im Internet betroffen sein. Der Diebstahl persönlicher Informationen, vom Marketing gesammelte Daten zur zielgenauen Werbung oder einfach der leichte Zugang zu öffentlichen Informationen werden als Bedrohung der Privatsphäre angesehen. Diese Bedenken beeinflussen die Bereitschaft von Verbrauchern, sich am Onlineshopping und an der digitalen Kommunikation zu beteiligen.



### IM FOKUS ... DIE ANZAHL DER NUTZER

In den USA, Mitteleuropa und Skandinavien, also in Ländern, die schon früh vom Internetboom erreicht wurden, nutzen etwa 70 Prozent der Bevölkerung das Internet. Doch angesichts der Nutzerzahlen in Asien mögen uns die absoluten Zahlen schon bald als klein erscheinen. Bisher haben dort nur etwa 15 Prozent der

Bevölkerung Zugang zum Netz. Es gibt eine Kluft zwischen denen, die online sind, und den anderen. Wenn jedoch dicht bevölkerte Länder wie Indien und China eine Internetdurchdringung von 70 Prozent erreichen, werden die Nutzerzahlen in Asien viel größer sein als in der westlichen Welt.

## Soziale Medien

---

Am meisten beeinflusste die digitale Revolution die Gesellschaft dadurch, dass sich die persönliche Kommunikation enorm ausweitete. Social Media oder »soziale Medien« ermöglichen es, die Sphäre des individuellen Austauschs über die begrenzte Zahl von Freunden und Verwandten hinaus auszuweiten.

### Was ist das Charakteristische von sozialen Medien?

---

Im Unterschied zu Zeitungen, Fernsehen und Radio ist das Internet eine Plattform für den Einzelnen, der gehört werden möchte. Die Kanäle sind vielfältig. Das wichtigste Kennzeichen dieser Kommunikationsformen liegt darin, dass alles frei verfügbar ist: Alle lesen, tragen etwas bei und machen mit. Charakteristisch für diese Art der sozialen Vernetzung ist es, dass es sich um einen Austausch vieler mit vielen handelt. Die Beziehung zwischen Publikum und Absender ist komplex.

### Wie wirkt sich diese erweiterte Kommunikation aus?

---

Die Bürger der digitalen Gesellschaft trauen sich gegenseitig mehr als den Botschaften der Unternehmen – deshalb haben Unternehmen im digitalen Zeitalter keine vollständige Kontrolle mehr über ihr Marketing. Während jedoch Freiheit von Kontrolle durchaus positiv ist, kann ein Mangel an redaktioneller Kontrolle bisweilen dazu führen, dass Genauigkeit und Qualität auf dem Spiel stehen.

#### **SOZIALE VERNETZUNG**

Über soziale Netzwerke kann man mit anderen Kontakt aufnehmen.

#### **LERNEN**

Man kann von Inhalten lernen, die durch andere bzw. durch Experten auf einigen Websites geschaffen wurden. Zudem kann man von den Ansichten anderer zu diversen Themen profitieren.





## **Formen von Social Media**

### **SOCIAL BOOKMARKS**

Mithilfe von Bookmarks können sich Internetnutzer mit anderen über ihre Lieblingsseiten auf Websites austauschen und die Seiten für die spätere Nutzung abspeichern.

### **FOTO- UND VIDEOSHARING**

Diese Anwendung ermöglicht den Austausch von Fotos und Videos. Der Zugang kann auf Freunde und Verwandte begrenzt werden.

### **INTERNETFOREN**

Man kann der Welt seine Gedanken zu einem bestimmten Thema mitteilen. Jeder kann den Informationsstand durch die Darlegung der eigenen Ansichten aktualisieren.