

Prof Dr. Edgar Einemann

**Konzept und Ergebnisse
des Internet-Service-Provider-Tests
von FOCUS**

zum Thema

Kundenfreundlichkeit

- I. Zielsetzung**
- II. Kategorien für die Bewertung**
- III. Fragen für den Test**
- IV. Empirischer Zugriff**
- V. Auswertungsschema**
- VI. Anmerkungen zur Einstufung**
- VII. Ergebnisse der Tests**

Anhang: Tabelle mit der Bewertung

Bremen, 20.12.1998

I. Zielsetzung

Der ISP-Test bezieht sich neben den Segmenten Preis, Qualität, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Hotline-Funktion und zusätzliche Dienste auch auf die Frage der Benutzerfreundlichkeit.

Natürlich haben Preis, Qualität, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Hotline-Funktion und zusätzliche Dienste jeweils eine zentrale Bedeutung für die Benutzer, ihre Bewertung bezieht sich also auch auf den Aspekt Benutzerfreundlichkeit".

In Abgrenzung zu diesen Elementen des Tests soll unter der Rubrik Benutzerfreundlichkeit explizit die Frage des **Zugangs** und der Benutzerinformation getestet werden.

Wenn heute in Deutschland ca. 20% der Haushalte einen PC, aber nur ca. 10% einen Internet-Anschluß haben, stellt sich die Frage nach den Zugangsbarrieren. Hier spielen sicher die Probleme der Information ("ich weiß nicht wie das geht, das ist mir zu schwierig"), des Bedarfs (.das brauche ich nicht'), der Kosten ("das kann ich mir nicht erlauben") und der technischen Ausstattung des Haushalts ("ich komme nicht an den Telefonanschluß heran", ich will keine Blockade meiner Telefonleitung durch den Rechner) eine Rolle. Wenn in dem Ausnahme-Ort Blacksburg in Virginia/USA über 50% der Haushalte einen Online-Anschluß haben, bekommt man einen Eindruck von dem in Deutschland (noch) nicht erschlossenen Potential. Welche Ausweitung der Internet-Gemeinde über die PC-Nutzer hinaus sich durch eine Ergänzung (Set-Top-Box) oder durch einen Einbau (Internet-Fernseher) oder aber die Verbreitung von „small and smart devices“ (internet-Handy-Organizer, InternetBildtelefon) ergeben wird, ist derzeit nicht absehbar. Aber die Philosophie des Zugangs auf Knopfdruck durch das Angebot von Komplettlösungen (zumindest Modem bzw. ISDN-Teil und Zugangs-Software, aber auch Kleingeräte und PC's fürs Internet) wird der Erschließung weiterer Marktsegmente dienen.

Die Aufgabe der ISP's ist es, nicht unnötig zur Erhöhung der Schwellen für die an einem Internet-Anschluß Interessierten beizutragen. Insofern muß die Benutzerfreundlichkeit (hier verstanden als Zugangsgestaltung und Informationsbereitstellung) im zentralen Geschäftsinteresse der Provider liegen.

Die Kernfrage lautet: **Bekommen Interessierte einen einfachen Zugang zum Internet und werden sie über die Nutzungsmöglichkeiten und -bedingungen gut aufgeklärt?** Vorausgesetzt wird, daß schon zwei Schwellen überwunden sind: Es muß sowohl ein Provider zur Kontaktaufnahme bekannt und ein Modem bzw. eine ISDN-Karte funktionsfähig installiert sein!

II. Kategorien für die Bewertung

Für die Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von Angeboten kann im Allgemeinen auf Grundsätze des Verbraucherschutzes und bei der Bewertung von Internet-Zugangs-Anbietern im Besonderen auf Anforderungen der Software-Ergonomie zurückgegriffen werden.

1. Kostentransparenz

Zu erwarten ist grundsätzlich, daß für den Kunden eine **Kosten-Leistungs-Transparenz** besteht und ihm vermittelt wird, welche Leistungen er für welchen Preis angeboten und real zur Verfügung gestellt bekommt. Das muß sowohl für den Einstieg als auch für den laufenden Betrieb klar und überprüfbar sein. Nur so kann eine "**Erwartungskonformität**" erreicht werden.

Es sollte **Pauschalangebote** (am besten inklusive der Telefonkosten) geben, die die tatsächlichen Kosten abschätzbar machen.

Bei der **Abrechnung** muß die Option auf größtmögliche Transparenz bestehen, damit Kostenfaktoren nachvollzogen werden können.

Auch wenn Provider ein Geschäftsinteresse an der möglichst intensiven Nutzung ihres Angebots haben, sollte den Kunden eine (überraschende) finanzielle Überforderung erspart bleiben - ein Modul mit ständigen Informationen über die Kosten sowie eine **Möglichkeit zur Budget-Begrenzung** (wie beim OnlineCounter 98) sollte zum Lieferpaket gehören.

2. Leistungstransparenz

Die mit den Kundenzugängen theoretisch erreichbaren Geschwindigkeiten sind nie **die Realität von Netzverbindungen**. Ein teurer Provider kann am Ende für den Kunden die kostengünstigste Lösung sein - wenn nämlich ein Zugang "umsonst" eine so schlechte Performance hat, daß ein Mehrfaches der beim teuren Provider anfallenden Telefongebühren zu entrichten ist.

Nur fair wäre auch der rechtzeitige Hinweis auf Volumen-Grenzen pro eMail.

Für den Kunden wäre ein jeweils aktueller Geschwindigkeits-Hinweis nicht nur beim Download hilfreich (Weiterentwicklung des Moduls TRACERT").

3. Hürden für den Zugang

Die **Schwellen** für den Ein- und den Ausstieg in die Nutzung einer Technologie bzw. eines Angebots sollen **möglichst niedrig** sein: Der Zugang sollte ohne Hürden (sofortige Anmeldung/Freischaltung) und auch probenhalber bei vollem Leistungsangebot möglich sein.

Die dem Benutzer gelieferte Software bzw. die schriftliche Installationsanweisung soll möglichst selbsterklärend sein und auch bei fehlerhaften Eingaben keine weiteren Probleme bereiten ("**Selbstbeschreibungsfähigkeit**", "**Fehlerrobustheit**").

Während der Installation durch den Kunden (also auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten) sollte eine **Hotline** verfügbar (Kapazität !) sein, die bei Problemen sofort Hilfe bereitstellt.

Das Angebot von **Komplett-Paketen** (Modem/ISDN plus Zugangssoftware oder gar Komplet-PC) sollten Provider zur Verfügung haben, um Zugangsprobleme auszuschließen.

4. Hürden für den Ausstieg/Umstieg

Bei Nichtgefallen oder Wechselinteressen dürfen keine "Altlasten" zurückbleiben, die weitere Aktivitäten behindern. So ist die "**Rückholbarkeit**" einer Entscheidung gesichert.

Voraussetzungen dafür sind nicht nur die Möglichkeit der **Online-Abmeldung** und der Stop der Zahlungsverpflichtung, sondern auch die problemlose **De-Installation** von gelieferter Software bzw. von Einstellungen des Systems (auch mit der Folge, daß eine Neu-Installation von anderer Zugangssoftware ohne Schwierigkeiten möglich ist).

Der Einsatz von Standard-Software bzw. die **freie Entscheidung des Nutzers über den Einsatz von Software für spezielle Anwendungen** (Browser, eMail, Banking) ist erforderlich, um z. B. nicht mit einem Providerwechsel alle Datenbestände zu verlieren.

5. Deutliche Aufklärung über die Nutzungschancen

Die **Kundeninformation muß umfassend** sein: Den Benutzern sollen Hilfen aller Art (schriftliche Informationen, Hotline) bereitgestellt und Hinweise auf die umfassenden Nutzungschancen des Produkts mit massiven Empfehlungen (zumindest schriftlich, am besten Online bei bzw. nach der Installation) in Bezug auf ihr eigenes Verhalten (z. B. Netz-Ethik') gegeben werden.

Hinweise auf die **Sicherheit von Transaktionen** (Nutzung von Verschlüsselungs-Einstellungen bzw. Kenntnis der Risiken) gehören auch in diese Rubrik.

Die Aufklärung über besondere Angebote nicht nur des Providers, sondern auch der **Nutzungschancen des Internets** könnte für die Provider sogar geschäftlich fördernd sein: Hinweise z. B. auf das Einrichten einer Homepage, die Möglichkeit der Umleitung Faxen/eMail, auf das Abonnement von Newsgroups und die Nutzung von Suchmaschinen sollten deutlich und nicht nur als eine unter vielen Optionen erfolgen. Bei provider-spezifischer Software müßte auf direkte Internet-Zugänge hingewiesen werden.

Der **Schutz des Kunden vor seinen eigenen Fehlern** ist durchaus eine Aufgabe des Providers und der Software: Nötig ist die Implementation bzw. der Hinweis auf entsprechende Einstellungen (während der Installation) der **Time-Out-Funktion**, die bei längerer Nichtnutzung des Netzes automatisch den Zugang unterbricht (das Vergessen des Abschaltens sollte nicht mit unendlichen Netzkosten bestraft werden).

III. Fragen für den Test (Operationalisierung)

Kostentransparenz

- Wird der Kunde vorab über die vollen Kosten auch bei intensiverer Nutzung aufgeklärt (auch Telefonkosten, Zugang über Ortsnetz)?
- Gibt es Pauschalangebote?
- Kostenverfolgung bei der Nutzung/Gebührenkonto/Budget: Hat der Benutzer während der Online-Zeit eine laufende Kostenkontrolle und bekommt er eine Kontoübersicht?
- Abrechnungs-Transparenz: Kann der Benutzer eine Übersicht über seine Online-Zeiten bekommen?

Leistungstransparenz

- Gibt es Aussagen zur Verfügbarkeit des Zugangs, zu den realen Leistungsdaten im Netz und möglicherweise zu Volumengrenzen?
- Geschwindigkeits-Anzeige bei der Nutzung: Bekommt der Benutzer eine laufende Übersicht über die Provider-Leistung?

Hürden für den Zugang

- Zugang ohne Anmelde-Hürden: Erfolgt die Freischaltung sofort nach (Online-)Anmeldung?
- Gibt es eindeutige schriftliche Informationen zur Unterstützung bei der Installation?
- Läuft die gelieferte Zugangs-Software problemlos (nach Autostart)?
- Ist die Zugangs-Software selbsterklärend?
- Sind Fehler ohne schwerwiegende Folgen möglich?
- Probe-Zugang: Gibt es einen unbürokratischen "Schnupper-Zugang" mit vollen Nutzungsmöglichkeiten ohne Anmelde-Verpflichtung?
- Benutzerunterstützung bei der Installation: Gibt es eine erreichbare Hotline (7 Tage, 8.00-24.00 Uhr) für die Benutzer?
- Angebot von Komplett-Paketen (Installation auf Knopfdruck): Werden Zugangs-Pakete (PC, Modem oder ISDN, Software) angeboten?

Deutliche Aufklärung über die Nutzungschancen (schriftlich/Software)

- Erfolgt eine Aufklärung über Nutzungsmöglichkeiten des Internet über das Surfen hinaus (eMail, Sicherheit bei Transaktionen, Newsgroups, Banking)?
- Erfolgt eine Aufklärung über spezielle Angebote des Providers?
- Erfolgt eine Aufklärung über eine automatische Abschaltung der Netzverbindung nach einer längeren Zeit der Nicht-Nutzung des Zugangs (Time-Out) zur Vermeidung überflüssiger Kosten?

Hürden für den Ausstieg/Umstieg

- Ist eine unbürokratische Kündigung (online) möglich und wirksam?
- Ist eine vollständige De-Installation/Providerwechsel problemlos möglich?
- Ist Standardsoftware für Anwendungen zu nutzen?

IV. Empirischer Zugriff

Für einen mit vertretbarem Aufwand in kurzer Zeit durchzuführenden Test kommt nur ein Methodenmix in Frage. Die Auswertung ist natürlich durch das subjektive Urteil der Tester geprägt, kann aber durchaus einen orientierenden Überblick liefern - was ja das Ziel der Berichterstattung ist.

1. Test-Anmeldung bei allen bundesweit erreichbaren Providern

Auf Basis der Focus-Datenbank "Bundesweite Provider" wird ein Zugang bestellt. Eine erste qualitative Auswertung ermöglicht die Beantwortung der Fragen nach

- der Vorab-Kosten-Information (Preis, Telefonkosten)
- der Verfügbarkeit von Pauschalangeboten
- der Abrechnungs-Transparenz
- der Vorab-Leistungs-Information
- den Anmelde-Hürden vor und bei Freischaltung
- dem Probe-Zugang
- der Verfügbarkeit von Komplett-Paketen
- der unbürokratischen Kündigung
- der schriftlichen Aufklärung über die Nutzungsmöglichkeiten

2. Praxis-Test des Zugangs und der Nutzung

Die vorhandenen Zugänge werden durch einen in der PC-Nutzung erfahrenen Nutzer gründlich getestet.

Aufgrund der Zeitknappheit konzentriert sich die Test-Umgebung auf die Windows-PC-Welt (Windows 95). Der Zugang wird mit einem Modem (Dr. Neuhaus Cybermod 28.8) getestet.

Die Protokolle der Tester und ihre Beobachtungen bilden die Grundlage für die Beantwortung der Fragen nach:

- der Kostenverfolgung bei der Nutzung
- der Geschwindigkeits-Anzeige bei der Nutzung
- der Eindeutigkeit der schriftlichen Installationsanweisungen
- dem Funktionieren der Zugangs-Software
- der Bedienbarkeit der Zugangssoftware
- der Fehlertoleranz beim Zugang
- der Installations-Unterstützung durch eine Hotline
- der De-Installationsmöglichkeit
- der Einbindung von Standard-Software
- der Aufklärung über Nutzungsmöglichkeiten durch die Software

3. Bewertung der Ergebnisse

Die Ergebnisse in Bezug auf die 20 Fragekomplexe bedürfen der Gewichtung. Dabei muß besonderer Wert auf das einwandfreie Funktionieren der Installation und der Anwahl (40%) gelegt werden. Darüberhinaus gehen die Kosten- und Leistungstransparenz mit 30%, die Nutzungs-Aufklärung mit 20% und die Ausstiegchance 10% in die Gesamtbewertung ein.

V. Auswertungsschema: Punktesystem und Gewichtung

Die Prüfung der Unterlagen und der Praxis-Test führt für jeden Provider zu Anmerkungen in Bezug auf die Fragen. Aufgrund der begrenzten Zeit des Tests ist es nicht möglich, allen Fragen differenziert nachzugehen (so setzt die Frage nach der Abrechnungs-Transparenz z. B. voraus, daß eine Nutzung über einen längeren Zeitraum erfolgt und die vom Provider bereitgestellten Unterlagen bewertet werden). Es erfolgt aus untersuchungspraktischen Gründen eine Bündelung mit einer genauen Beschreibung des zu bewertenden Gegenstands sowie ein Hinweis zur Gewichtung.

Die Frage nach der Fehlertoleranz setzt umfangreichere Tests voraus, die im Rahmen der Untersuchungszeit nicht durchführbar sind. Auf eine Bewertung des Angebots von Komplett-Paketen (incl. Modem/ISDN-Karte) durch Provider wird verzichtet; z. T. bieten die Hardware-Hersteller solche Pakete an, und es kann wohl nicht jeder Provider einen eigenen Hardware-Bereich aufbauen (um so wichtiger ist eine gute Hotline).

Die Fragen nach der Information über die Aktivitäten des Kunden zum Erreichen des Zugangs werden zusammengefaßt: die schriftlichen und/oder die Software-Hinweise müssen so sein, daß eine problemlose Installation möglich ist.

Die Frage der Online-Kündigung wird nicht näher betrachtet. Zum einen kann im Untersuchungszeitraum keine praktische Kündigung mit der Folge-Prüfung (wird die Abrechnung wirklich eingestellt) erfolgen, zum anderen wäre eine unproblematische telefonische Kündigungsmöglichkeit über eine Servicenummer ebenfalls kundenfreundlich. Die Kündigungsbedingungen müssen im Rahmen einer AGB-Bewertung erfaßt werden.

Die Fragen der Hotline-Verfügbarkeit bei der Installation und der realen Erreichbarkeit auch zu Zeiten hoher Nutzung wird gesondert untersucht und deshalb hier nicht weiterverfolgt.

Die Fragen werden so gewichtet, daß eine maximale Punktzahl von 100 erreicht werden kann. Es wird von dem Ziel ausgegangen, am Ende die Benutzerfreundlichkeit der Provider auf einer Punkte-Skala von 1 bis 10 zu bewerten. Diese Einstufung erfolgt durch Auf- bzw. Abrundung, nachdem eine maximal erreichbare Punktezahl von 100 durch 10 geteilt wurde.

Die maximal zu vergebende und die erreichte Punktzahl wird in folgende Tabelle eingetragen:

Frage	maximale Punkte	erreichte Punkte
Zugang	40	
1. Anmelde-Hürden/Freischaltung	10	
2. Installations-Information (schriftlich und/oder durch Software)	10	
3. Zugangs-Praxis: Funktionsfähigkeit	10	
4. Probe-Zugang	10	
Kosten- und Leistungstransparenz	30	
5. Kosteninformation Telefonkosten, Modellrechnung	5	
6. Pauschalangebote	5	
7. Kostenanzeige Online (incl. Telefonkosten)	10	
8. Leistungsinformation Hinweis auf reale Geschwindigkeit (circa)	5	
9. Leistungsanzeige Online (Geschwindigkeit)	5	
Nutzungs-Aufklärung	20	
10. Internet-Nutzungs-Info (z. B. Newsgroups)	10	
11. Provider-Zusatzangebote (Homepage etc.)	5	
12. Time-Out-Info: Hinweis auf Einstellungen?	5	
Ausstieg	10	
13. De-Installation einfach möglich?	5	
14. Standard-Software einbindbar ?	5	
GESAMT	100	
NOTE		XY

VI. Anmerkungen zur Einstufung

1. Hürden bei der Anmeldung

a) Anmeldung

- Kein Zugang erreicht 0
- Schriftliche Anfrage nötig 1
- Schriftliche Anmeldung nötig 2
- Telefonische Anmeldung möglich 3
- Online-Anmeldung möglich 5

b) Freischaltung

- Keine Freischaltung erreicht 0
- Längere Wartezeit (mehr als 3 Tage) z. B. auf Passwort 1
- Kürzere Wartezeit (wenige Tage) 3
- Online sofort nach Anmeldung 5

2. Informationen zur Einrichtung des Zugangs

- Keine Informationen 0
- Nur telefonische Hinweise zur Einwahl 1
- Schwer verständlicher Text 2
- CD/Diskette mit schwer verständlichen Anforderungen 4
- Gut verständlicher Text, evt. mit Bildern (Screenshots) 6
- CD/Diskette mit selbsterklärender Software 8
- Sehr gute CD/Diskette inklusive Anwenderprogrammen 10

3. Funktionsfähigkeit des Zugangs

- Kein Zugang möglich 0
- Zugang zu erreichen 10

4. Verfügbarkeit eines Probe-Zugangs ohne Kosten

- Nicht möglich 0
- Nutzung auf Zeit möglich/automatisch durch Call-by-Call 10

5. Informationen über die Kosten (schriftlich/Software)

- Keine näheren Informationen 0
- Minutenpreise des Providers 1
- Modellrechnung des Providers (z. B. 10 Std.) 2
- Minutenpreise inklusive Telefongebühren 3
- Modellrechnung inklusive Telefongebühren 5

6. Pauschalangebote

- Keine monatlichen Pauschalangebote 0
- Nur Monatspauschale 1
- Minutenpreise und auch Monatspauschale 2
- Nur Monatspauschale inklusive Telefongebühren 4
- Minutenpreise und Monatspauschale inkl. Telefongebühren 5

7. Online-Kostenanzeige während der Nutzung

- Keine Anzeige bzw. nur Verbindungszeit 0
- Begrenzte Kostentransparenz
(Laufende Anzeige, Abrufmöglichkeit, Monatspauschale,
Telefonkosten inklusive Providerkosten) 5
- Anzeige der Gesamtkosten (Provider plus Telefongebühren) 8
- Vollkostenanzeige und Kostenmanagement (Budgetfestlegung) 10

8. Informationen zur realen Geschwindigkeit (schriftlich/Software)

- Keine Informationen 0
- Hinweise auf die Circa-Geschwindigkeit 5

9. Online-Geschwindigkeitsanzeige während der Nutzung

- Keine Anzeige bzw. Anzeige beim Download 0
- Laufende Anzeige (Vergleich: Zeiten, Durchschnitt ?) 5

10. Informationen über Nutzungsmöglichkeiten des Internets
(Sicherheitshinweise, Ethik, Suchmaschinen, Newsgroups)

- Keine Hinweise 0
- Gute Hinweise 5
- Sehr gute Hinweise 10

11. Informationen zu Zusatzleistungen des Providers
(Homepage-Erstellung, eMail, Fax/Mail-Umleitung, Banking...

- Keine Hinweise 0
- Gute Hinweise 5

12. Abschaltung bei längerer Nicht-Nutzung (automat. Time-Out)

- Kein Hinweis 0
- Hinweis schriftlich oder durch Software 5

13. Löschen der Software (De-Installation)

- Nicht vollständig 0
- Nur über Systemsteuerung 3
- Einfaches Löschen möglich oder De-Installationsprogramm 5

14. Verwendungsmöglichkeiten von Anwender-Programmen
(Quasi-"Standard-Software" für eMail, Banking, Surfen)

- Keine Einbindung möglich bzw. keine Hinweise 0
- Teilweise bzw. nur für Experten möglich 3
- Vollständig einfach möglich bzw. Vorgabe des Providers 5

VIII. Ergebnisse der Tests

Insgesamt stellt sich heraus, daß sich einige der neuen Anbieter von Telekommunikations-Dienstleistungen bei ihrem Eintritt in den Markt als Internet-Provider quasi aus dem Stand heraus in der Spitzengruppe der kundenfreundlichsten Provider etablieren. Mit Arcor, Talkline, Viag Intercom, Mobilcom, Otelo und Tesion sind gleich 6 Vertreter aus diesem Bereich unter den ersten 10 im Test; nur 1&1, CompuServe, AOL und T-Online erreichen ein annähernd gleich gutes Gesamtergebnis – allerdings mit unterschiedlichen Stärken und Schwächen. Man kann vermuten, daß Erfahrungen mit dem „Massenbetrieb“ sowohl den Blick als auch die Investitionen für die Kundenbedürfnisse beflügeln.

Viele der getesteten Provider scheinen primär auf Geschäftskunden, Profis und Computerexperten zu zielen. Sie gehen davon aus, daß der Kunde mit allen Fragen des Zugangs, der Software und des Internets bestens vertraut ist und beschränken sich auf das reine bereitstellen von Zugängen. Insofern ist die Bandbreite der Providerprofile sehr groß.

Unter der Prämisse, daß dem Interessierten eine freie Telefonleitung zur Verfügung steht, er Grundkenntnisse in der Computer-Bedienung besitzt, die Installation eines Modems oder einer ISDN-Karte erfolgreich abgeschlossen wurde und die Kontaktaufnahme zu einem Internet-Service-Provider gelungen ist, muß er weitere Hürden überwinden. Ohne nähere Betrachtung der Kosten, des Funktionierens der Hotline, der Qualität der (zusätzlichen) Angebote, der erreichbaren Zugangsgeschwindigkeiten und der allgemeinen Geschäftsbedingungen (das wurde von anderen Teams untersucht) haben die von der Firma Teletalk/4Com in Hannover im November/Dezember 1998 durchgeführten Tests ergeben, daß sich das Engagement der Provider auf dem Gebiet der Kundenfreundlichkeit insgesamt noch in den Anfängen befindet. Es wurde zwischen 16 und 77 von 100 möglichen Punkten erreicht – vieles bleibt noch zu tun.

Anstelle einer Beschreibung der in der anliegenden Tabelle ablesbaren Bewertungen einzelner Provider soll eine qualitative Darstellung der „Highlights“ erfolgen – nach dem Motto „was der ideale Provider bieten sollte“. Tatsächlich wurde mit viele Wohlwollen in nahezu jeder Kategorie zumindest einmal die für das zukünftige Benchmarking wichtige Höchstnote vergeben. Allerdings bleibt die Forderung, den Kunden

1. ein Instrument zur optimalen Übersicht über die laufenden und insgesamt entstandenen Kosten (Telefonkosten, Providerkosten, Kosten der laufenden Sitzung, bisherige Gesamtkosten) und eine Möglichkeit zur Budget-Begrenzung (Warnung bzw. Abschaltung nach dem Verbrauch einer einzustellenden Summe) (Online-Counter 98, als Shareware verfügbar) sowie
2. ein Instrument zur Messung der aktuellen Geschwindigkeiten im Netz unter Hinzuziehung von Durchschnittswerten („Speedometer“)

zur Verfügung zu stellen.

1. Zugang

- Für den Kunden optimal ist es, wenn er ohne bürokratische Hürden (Online-Anmeldung mit sofortiger Freischaltung) einen weitgehend kostenlosen (Telefongebühren fallen wohl immer an) Probezugang erhält. Hier ist AOL vorbildlich, aber auch die Telefon-Firmen mit Internet by Call bekommen die höchste Punktzahl.
- Der Kunde muß eine selbsterklärende, funktionsfähige Software (Autostart-CD) erhalten, die ihm einen unproblematischen Zugang zum Internet ermöglicht und auch die Anwendungsprogramme enthält, die für die sinnvolle Nutzung erforderlich sind (z. B. Browser). Hier haben T-Online und AOL viel Erfahrung mit ihrer z. T. sehr spezifischen Zugangssoftware, aber auch die Automatisierung des DFÜ-Zugangs z. B. von CMO/eurogay oder Canaletto sind ausgezeichnet. Zu loben sind die Arcor-CD mit einem ausführlichen Tutorial (Sprache und Bilder) zur Realisierung des DFÜ-Zugangs und die CD von CMO/eurogay mit umfangreichen Tools für Internet-Aktivitäten.
- Am Ende ist den Testern der Zugang über alle Provider gelungen. Eine detaillierte Erfassung der dabei aufgetretenen mehr oder weniger großen Probleme konnte im Rahmen dieses Tests nicht erfolgen. Insofern signalisiert das Erreichen der höchsten Punktzahl durch alle Provider keineswegs „Entwarnung“. So ist es z. B. nach Aussage der Hotline von AOL schlichtweg unmöglich, einen Internet-Zugang unter dem Betriebssystem Windows NT bei Nutzung einer ISDN-Karte zu erreichen. Wirklich unproblematisch und damit vorbildlich ist der Zugang z. B. bei T-Online zu erreichen.

2. Kosten- und Leistungstransparenz

- Auf dem Feld der Kostentransparenz sind die Angebote der neuen Telefon-Firmen hervorragend. Insbesondere MobilCom ist zu loben, wenn neben einem Gesamtpreis für die Nutzung der Telefonleitung und des Internet-Zugangs auf Basis eines Kurztakts auch noch ein „echter“ monatlicher Pauschalpreis (alles inklusive mit zeitlich unbegrenzter Nutzung) angeboten wird. Die von der Shareware Online-Counter 98 bereitgestellte Kostentransparenz mit Budgetfunktion wird zwar von keinem der Provider geboten, aber die Abrufbarkeit der Kosten z. B. bei planet intercom (VIAG) ist für den Kunden schon eine große Hilfe.
- Bei der Leistungstransparenz gibt es die wenigsten Hilfen für den Kunden. Der Hinweis von 1&1 auf die Möglichkeit der Kanalbündelung bei ISDN zum Erreichen von 115 Kb/s ist schon ein Highlight ebenso wie die Bereitstellung des Moduls Tracert zum Geschwindigkeitstest auf der Homepage von CNT. Hier müßte eine „Speedometer-Software“ analog zum Online-Counter entwickelt und von den Providern bereitgestellt werden.

3. Nutzungs-Aufklärung

- Auf dem Gebiet der Aufklärung der Kunden über die Möglichkeiten zur Nutzung des Internets und spezieller Provider-Angebote (Homepage-Erstellung, eMail, Banking) sind die Provider mit langer Erfahrung im „Massenmarkt“ vorbildlich. Sowohl die Zugangs-Software als auch umfangreiche schriftliche Unterlagen z. B. von T-Online stellen eine gute Grundlage für den Start ins Internet dar. AOL gibt sogar Hinweise auf das Verhalten im Netz („Ethik“).
- Sowohl T-Online als auch Anbieter mit CD's für den DFÜ-Zugang (CMO, Canaletto) lassen den Kunden bei der Software-Installation auf die Möglichkeit der Einstellung von Time-Out-Zeiten stoßen – allerdings wären auch bei diesen „Gewinnern“ noch deutlichere Hinweise auf die Voreinstellungen und deren Modifikationschancen zu wünschen.

4. Ausstiegchancen

- Die bei der Vereinfachung des Zugangs besonders kundenfreundlichen Provider liefern mit ihrer spezifischen Zugangssoftware zugleich eine kundenunfreundliche Bindung an ihre Dienste – ein Verlassen von AOL ist z. B. mit Datenverlusten verbunden, weil keine Standardsoftware für Anwendungen wie eMail einsetzbar ist.
- Auch wenn eine komplette De-Installation der Zugangs-Software im Test gelungen ist: häufig bleiben „Rest-Probleme“ wie Provider-Logos im Browser (planet intercom/VIAG) oder Hinweise auf „gelöschte“ Programme an der einen oder anderen Stelle (AOL).
- Auch bei der Möglichkeit zu „einfachem Löschen“ (da, wo die Provider keine Software liefern und der Kunde nur seine eigenen Einstellungen löschen bzw. ignorieren muß) wird der Nutzer nicht über den Prozeß der De-Installation aufgeklärt (er muß z. B. seine Startseiten im Browser ändern).

Insgesamt kann man sagen, daß mit Ausnahme von AOL, Compuserve und T-Online problemlos auf Standardsoftware zurückgegriffen werden kann bzw. muß und bei De-Installationen keine größeren Probleme auftreten.

5. Zusammenfassung

Unter dem Aspekt der Kundenfreundlichkeit sind die „klassischen“ Provider mit Massenkundschaft bei der Einfachheit des Zugangs und der Nutzer-Aufklärung sehr stark, wobei die Kehrseite der spezifischen Software im Errichten hoher Hürden für einen Providerwechsel besteht. Die Kosten- und Leistungstransparenz wird von den neuen Telefon-Firmen dominiert, die Komplettpreise für die Leitungsnutzung und den Internet-Zugang bieten und ebenfalls einfache Zugänge bereitstellen, die Kunden ohne durch eine spezifische Software zu stark zu binden. Viele Provider scheinen weniger auf den Massenmarkt als vielmehr auf kleinere Gruppen von Experten zu zielen, die auch ohne Hilfen des Providers keine Zugangs-Probleme haben. Die Details der Testergebnisse weist die anliegende Tabelle aus.