

Vorsicht Kunde!

Was taugen deutsche Online-Agenturen in der Praxis?

INTERNET WORLD schrieb 40 Dienstleister an ...

Es ist inzwischen Tradition, daß die INTERNET WORLD anonym Unternehmen anschreibt, um Dienstleistungen abzufragen oder eMail-Reaktionszeiten zu testen. Diesmal wandte sich die Redaktion an insgesamt 40 Internet-Agenturen – mit der Bitte um ein Angebot für einen Internet-Auftritt. Zumindest die Anbahnung eines Kontakts durch ein erstes Fax oder ein Telefonat sollte innerhalb von zehn Tagen möglich sein. Neben der Geschwindigkeit der Antwort war der Inhalt des Informationsgesprächs oder des Angebots entscheidend. Auch die Kompetenz und das Beratungsvermögen des Ansprechpartners waren uns wichtig. Den Preisen für die verschiedenen Leistungen maßen wir nur insofern Bedeutung bei, als wir nach Ausreißern suchten. Bei Angeboten unter 5.000 Mark hatte man mit Sicherheit unser Anschreiben nicht genau gelesen, bei Angeboten mit Zahlen bis 60.000 Mark wurden triftige Gründe erwartet, wofür das Geld auszugeben sei.

Die eMails an zufällig ausgewählte Agenturen und Dienstleister enthielten zwei angehängte Dokumente. Zum einen ein Anschreiben mit der Präzisierung unseres Anliegens, zum anderen das Firmenprofil unserer fiktiven Fotoagentur „Fotoplus“. Daraus ging hervor, daß die Mehrzahl unserer Kunden aus dem industriellen sowie dem Verlags-Umfeld stammt und daß wir bisher vor allem in Auftragsproduktionen tätig waren. Mit „mobiles Belichtungsstudio“ und Anmerkungen über Erfahrungen im Bereich Digital-Fotografie stellten wir unsere Kompetenz in technischen Dingen unter Beweis. Ein Jahresumsatz von fünf Millionen Mark ließ „Fotoplus“ zu einem mittleren Unternehmen dieser Branche werden. Im Anschreiben versteckten wir eine Reihe von Fallstricken, die es für die Test-Agenturen zu finden galt. Der Schwerpunkt sollte weniger auf der eigenen Firmenpräsentation als auf einer großen Fotogalerie liegen, in der die teilweise preisgekrönten Werke unserer

fazit

Internet-Agenturen ...

... glänzten bei unserem Test mit Ignoranz. Deutsche Web-Agenturen sind mehr als ausgelastet, sollte man meinen. Von 40 Kandidaten reagierten nach zehn Tagen nur sieben. Die Mehrzahl reagierte gar nicht und ließ sich damit einen Auftrag in Höhe von mehreren zehntausend Mark entgehen. Zumindest eine Ablehnung hätte man von Astarte, WWL, Peppermint, Eurotel oder Debis erwarten können. Um deutsche Internet-Agenturen ist es derzeit nicht gut bestellt.

Fotografen ausgestellt werden sollten. Die Bilder sollten auch direkt im Netz verkauft werden. Für Nachfragen erwarteten wir zwei Möglichkeiten: Entweder Online-Kauf mit Download oder die Bestellung von selbst gebrannten CD-ROMs. Folglich mußten zum Angebot eine Datenbank und ein Shop gehören. Aus dem Firmenprofil ging außerdem hervor, daß der kreativen Arbeit in der Agentur ein besonderer Stellenwert zukommt. Insofern waren Multimedia-Ideen sehr willkommen. Ein rechtliches Problem sollte verdeutlichen, daß für den Bereich Internet Beratungsbedarf im Hause „Fotoplus“ besteht. „Es muß gewährleistet sein, daß die Bilder nicht geklaut werden können“, lautete die etwas blauäugige Formulierung im Anschreiben. Als große Hürde für die meisten Agenturen erwies sich Punkt vier unseres Anforderungskatalogs. Der Internet-Auftritt sollte nicht nur erstellt, sondern auch beworben werden. Nur eine Agentur ging auf das Umsatzpotential dieses Themas ein. Der gemeinste Fallstrick lauerte allerdings im vorletzten Absatz: „Alle Bilder liegen bereits digital vor und neue Bilder werden sofort digitalisiert“. Das implizierte natürlich, daß die Agentur über eine Art Datenbank verfügt, in der die guten Stücke verwaltet werden sollten.

Die Antworten der Agenturen, die bei uns eintrafen, waren mehr als mager. Von 40 Dienstleistern meldeten sich nur sieben innerhalb des definierten Zeitraums. Diese boten allerdings durchweg akzeptable Lösungen. Die Angebotspreise lagen zwischen 1.500 und 60.000 Mark – je nachdem, von welchen Voraussetzungen die



Agenturen ausgingen. Sechs Dienstleister holten erst einmal telefonisch bei uns Informationen ein, bevor sie das Angebot abgaben. Die Internet-Agenturen, mit denen wir telefoniert hatten, gaben dann auch deutlich präzisere Angebote ab. Zwei Unternehmen begnügten sich mit dem Faxgerät als Kommunikationsmittel. Die Kompetenz der Anrufer war mindestens ausreichend. Die Beratung erfolgte in allen Fällen sehr offen. Fast alle Gesprächspartner waren auch bereit, mögliche Probleme bei der Lösung einzuräumen. Die Aufgabenstellung den Diebstahl digitaler Bilder betreffend wurde von allen zufriedenstellend gelöst. Alle vertraten die Ansicht, digitale Bilder seien nicht zu schützen, es sei denn, man verschlechtere die Qualität. Als Lösung wurde überwiegend empfohlen, ein Logo in einer Bildecke zu platzieren, um die Quelle des Bildes nachzuweisen. Zwei Agenturen schlugen digitale Wasserzeichen vor. Dennoch müssen sich die Kundenberater in Sachen Consulting Kritik gefallen lassen. Nur zwei Anrufer kamen auf die Idee, nach der hausinternen DV-Infrastruktur zu fragen. Beide schlugen vor, Schnittstellen für die Datenbank zu programmieren, um sie Webfähig zu machen. Dies ist zwar nicht die einzige Lösung, aber die Frage nach den bestehenden Geschäftsprozessen muß in jedem Neukundengespräch ganz am Anfang stehen. Sie sagt nicht nur aus, welche technischen Möglichkeiten bestehen, sondern durch gutes Zuhören erfährt der Berater auch, welche Anforderungen an die Internet-Lösung gestellt werden.



Die Aachener Agentur Ger-Net antwortete am schnellsten

Die Agenturen im einzelnen

● Ger-Net, Aachen

Den Highspeed-Preis bekommt Alexander Werendonk von Ger-Net. Keine sechs Stunden nach unserer Anfrage erfolgte bereits der Rückruf. In aller Ruhe erklärte er das Problem des Diebstahls digitaler Bilder, sammelte Informationen über die Größe der Galerie und schätzte Richtpreise. Er skizzierte sogar den möglichen Zeitplan für den Ablauf. Bereits am nächsten Tag lag ein Angebot im eMail-Postfach. Passen mußte Werendonk allerdings beim Thema Werbung. Hier stellte er die Idee eines redaktionellen Angebots in den Raum, um Besucher über aktuelle Features auf die Site zu locken. Ein Vorschlag, der bei einer Bildagentur eher unangebracht erscheint. Mit einem Preisvorschlag von knapp 7.000 Mark lag Ger-Net im Mittelfeld. Die Erstellung des Firmenporträts war mit 2.500 Mark für 12 bis 15 Seiten eher üppig, Galerie und Shop hingegen recht günstig kalkuliert. Das Hosting fiel mit 30 Mark pro Monat sogar preiswert aus, wenn es sich wirklich um eine Highspeed-Anbindung handelt. Ger-Net hinterließ einen positiven Eindruck: Das Angebot war

solide und reell. Die Aachener verpaßten allerdings die Chance auf einen wesentlich größeren Etat, weil sie zu wenig eigene Phantasie einfließen ließen.

● C-Art, Wörrstadt

Ebenfalls schon am ersten Tag unserer Anfrage meldete sich die Firma C-Art. Der Anrufer ging zunächst auf die technischen Details ein, die mit dem Hosting zu tun haben. Überraschenderweise kam er als einziger auf die Idee, die Domain-Adresse zu prüfen. In seinem schriftlichen Angebot, das am nächsten Tag per Mail einging, hatte er dann auch schon vier sinnvolle Alternativen parat. Auch die Qualitätskontrolle, sprich Zugriffstatistiken, war nur in diesem Gespräch ein Thema. Der Unternehmer meisterte trotz anfänglicher Unsicherheiten die Themen Bilderklau, Shop und Datenbank souverän. In Sachen Kopierschutz für die Bilder wollte er eigenen Angaben zufolge „selber noch ein bißchen rumprobieren“ – drei Tage später standen drei Kopierschutzvarianten im Web. Aber auch C-Art schöpfte die Möglichkeiten der Anfrage nicht aus und übersah die Multimedia-Optionen. Mit einem Gesamtpreis von 3.100 Mark lag C-Art im unteren Drittel der Skala. Dennoch wird eine wichtige Anforderung erfüllt, nämlich die Möglichkeit, die Datenbank selbst zu administrieren. In Sachen Werbung strich der Wörrstädter schon im Vorgespräch die Segel und gab bereitwillig zu, in diesem Bereich keinerlei Erfahrung zu haben. Abgesehen davon wurden alle wesentlichen Anforderungen erfüllt. ➔

● MIXX Online, Berlin

Nach dem telefonischen Erstkontakt erfolgten noch zwei weitere Anrufe, die sicherstellen sollten, daß das Angebot per Post eingegangen war. Obendrein wurde es dann auch noch gefaxt. Mit einem Gesamtpreis von rund 5.000 Mark lagen die Berliner gut im Rennen. Mixx war die erste Agentur, die die Möglichkeit geschlossener Benutzergruppen in geschützten Bereichen aufgriff. Leider tauchte dieser Punkt im Angebot nicht mehr auf. Auch beim Thema Werbung zeigte sich der Berater von Mixx nicht nur phantasielos, sondern behauptete allen Ernstes, Zielgruppen-Werbung im Netz sei gar nicht möglich. Das schriftliche Angebot war realistisch, aber zu knapp bemessen. Dem Thema Datenbank widmete sich Mixx etwas ausführlicher und stellte die Administration durch den Kunden in den Vordergrund. Etwas undurchsichtig war die Aufteilung des Angebots in Web-Site und Web-Seite. Die Summe aller Web-Seiten sei demnach nicht gleich die Web-Site, so die abenteuerliche Begründung. Als „Web-Site“ seien die Menüs und die Verknüpfung der Seiten zu verstehen – ohne einzelne Seiten. Hier wäre Mixx dringend anzuraten, die Formulierungen im Angebot zu ändern, etwa in verständliche Bereiche wie Programmierung, Design, Seitenerstellung oder ähnliches. Leider war im Angebot der Berliner keine Rede von Werbung, Domain, Hosting, und außer der Übermittlung der Bestelldaten per eMail enthielt der Vorschlag kein Zahlungssystem.

● Syntos Medien, Dresden

Mit etwas Verzögerung, nach genau einer Woche, meldete sich Syntos Medien. Das Unternehmen erhielt den Auftrag von einer Partnerfirma, der Network GmbH. Das Gespräch fiel recht knapp aus. Der Berater wies darauf hin, daß der Download von Bildern prinzipiell nicht zu verhindern sei, und empfahl als Bezahlungssystem den Bankeinzug, da dies kostengünstig zu realisieren sei. Er riet von einem direkten Online-Vertrieb der Bilder ab, da bei 500 Bildern mit einer Dateigröße von je vier Megabyte ein Web-Server mit zwei Gigabyte erforderlich sei – für die Startphase unverhältnismäßig



Die Berliner Agentur Mixx kümmerte sich am intensivsten um den potentiellen Neukunden

teuer. Statt dessen nahm er unseren Vorschlag auf, Bild-CDs übers Netz zu vertreiben. Die Option, die CD individuell zusammenzustellen, ignorierten die Dresdner. Anders läßt sich die Differenz zwischen den 500 Bildern in der Galerie und den nur 70 Objekten im Shop nicht erklären. Unter der Rubrik „untauglich“ muß der Galerievorschlag abgebucht werden. Die Systematik, die Bilder in Rubriken zu unterteilen und auf statischen Seiten zu platzieren, genügt weder der Anforderung an den Benutzungskomfort, noch bietet das die Möglichkeit, selbst zu administrieren. Für letzteres hatte Syntos dann auch einen interessanten Vorschlag parat: einen Service-Vertrag zu einem Stundensatz von nur 25 Mark. Das paßt



C-Art redet nicht über Kopierschutz, sondern zeigt ihn

zum günstigen Gesamtangebot, das unter 3.000 Mark liegt. Als eine ergänzende Werbemaßnahme bot man an, Adressensätze potentieller Abnehmer zu recherchieren.

● Screengarden, Berlin

Die Agentur Screengarden schaffte es im Testzeitraum nicht bis zu einem Angebot. Schade, denn das Gespräch mit dem Kundenberater verlief äußerst zufriedenstellend und ließ hoffen. Als erster Berater

überhaupt fragte er sofort nach der bisherigen Verwaltungssystematik für die Bilder. Unsere vorbereitete Antwort hieß „Filemaker“, woraufhin der Screengarden-Mitarbeiter erwiderte, man werde einfach eine Web-Schnittstelle dafür schreiben. Des weiteren schlug Strigowski ein Zahlungssystem per Kreditkarte vor und nannte uns einige Referenzen.

● SD Solutions, Erding

Die Erdinger ergingen sich in technischen Details, mit denen der Leiter einer Fotoagentur deutlich überfordert gewesen wäre. So wurde beispielsweise der Unterschied zwischen Microsoft SQL- und Oracle-Lösungen erläutert. Die Preisspanne reichte von 30.000 bis 60.000 Mark – bei der Umsetzung aller Details durchaus akzeptabel. Monatliche Fixkosten von 520 Mark hingegen scheinen zu hoch angesiedelt. Das Angebot verliert kein Wort über das Problem Bilderdiebstahl und eröffnet auch in Sachen Multimedia keine Perspektiven. Dafür wurde ein Content-Management-System vorgeschlagen und ein klarer Projektplan vorgesehen. Als einziger Anbieter wollte SD Solutions einen möglichen Partner einbinden, sollte Print-Werbung geplant sein. Der Vorschlag eines zwei- bis dreitägigen Treffens in Hamburg war allerdings doch ein wenig zuviel des Guten.

● 3D Art Creation, Hamburg

Das Angebot der Agentur 3D Art Creation kam gerade noch rechtzeitig, um in die Wertung aufgenommen zu werden. Es berücksichtigte alle wesentlichen Punkte. Diebstahlschutz per Wasserzeichen, Shop, Datenbank und Aktualisierung wurden von 3D Art Creation zufriedenstellend gelöst. Um „nach oben offen“ zu sein, boten die Hanseaten uns zwar eine Online-Offline-Kombination für den Shop an, erwähnten aber auch die Möglichkeit der reinen Online-Lösung auf Basis eines eigenen Servers, der bei der Agentur gehostet werden sollte. Als Zahlungssysteme wurden Nachnahme und Kreditkarte vorgeschlagen. Lediglich in Sachen Werbung hätte man mehr von einer kreativen Agentur erwarten können. Das Angebot von 3D Art Creation geht in Richtung 30.000



Mark. Dennoch erschienen fast alle Posten gut begründet, der Berater erwies sich im Gespräch als kompetent.

● X-Werk und Reinhardttdesign

Beide äußerten sich mit Fragebögen oder kurzen Vorschlägen ohne weitere Präzisierung. Grundsätzlich ist dieses Vorgehen nicht verkehrt, aber Fax und eMail gewährleisten nicht, daß der Kunde die Antwort auch erhalten hat. Bewußt verzich-

teten wir auf eine Reaktion, um zu sehen, ob die Agenturen von sich aus nachfragen. Das taten allerdings beide nicht. Um Chancengleichheit zu wahren, wäre ein Anruf unsererseits unfair gewesen.

Die Quote der Rückläufe war in unserem Praxis-Test mehr als traurig. Bei dem Anbieter „Universal Network Integration“ kam unsere Mail als Spam gekennzeichnet zurück. Möglicherweise wird aol.com als Absender geblockt. Zwei andere Mail-

Adressen waren unbekannt – sie stammten aber aus Eigenanzeigen der Agenturen. Egg-Media meldete einen personellen Ausfall wegen Krankheit. Ausnahmslos alle großen und bekannten Agenturen reagierten überhaupt nicht. Zumindest eine Ablehnung hätte Astarte, Multimedia Software Dresden, WWL, Feldmann Media Group, Peppermind, Eurotel oder Debis nicht schlecht zu Gesicht gestanden.

⊖ Frank Puscher/pk

Agenturen im Überblick

Kosten, Leistungen und Antwortzeiten

Agentur	Ort	Web-Adresse	Anfrage-eMail verschickt	1. Feedback	Feedback per	Weitere Kontakte	Angebots-eingang	Angebots-form	Bilder-Diebstahl	Galerie	Standard-auftritt	Shop	Werbung
Network GmbH / Syntos Medien	Dresden	www.cnwo.de	12.9.00	19.9.00	Telefon	Fax: 19.9.00	19.9.00	Fax	Signatur	statische Seiten	keine Präzisierung	Billiglösung Warnung vor Download-Verkauf	Suchmaschinen AdreBrecherche
Multimedia Software GmbH, Dresden	Dresden	www.mms-dresden.de	12.9.00	13.9.00	eMail		Kein Angebot						
Internet Data Kupper	Wyhra	www.kupper.de	12.9.00				Kein Angebot						
ID-GmbH	Mildenaue	www.tira.de	12.9.00				Kein Angebot						
Screengarden	Berlin	www.screengarden.de	12.9.00	12.9.00	eMail	Tel.: 19.9.00	Kein Angebot						
MIXX Online GmbH	Berlin	www.mixx.de	12.9.00	14.9.00	Telefon	Post: 21.9.00 Fax: 20.9.00 Tel.: 20.9/21.9	20.9.00	Post u. Fax	Paßwortschutz Signatur	Datenbank mit Upload-Möglichkeit	keine näheren Vorschläge	nur CGI-Warenkorb	nur Suchmaschinen
Internet-richtig.de	Berlin	www.internet-richtig.de	12.9.00				Kein Angebot						
Missing Parts GmbH	Berlin	www.mpac.de	12.9.00	12.9.00	eMail		Kein Angebot						
Wapo electronic GmbH	Berlin	www.wapo.de	12.9.00	13.9.00	eMail		Kein Angebot						
Universal Networking Integration	Kieselwitz	www.unic.org	12.9.00		Mail-Fehler (AOL geblockt)		Kein Angebot						
3D Art Creation	Hamburg	www.3dac.de	12.9.00	12.9.00	Auto-Mailer	Post: 21.9.00 Tel.: 21.9.00 Fax: 19.9.00	21.9.00	Post u. Fax	Wasserzeichen	Datenbank mit Upload-Möglichkeit	Flash	Nachnahme oder Kreditkarte	Suchmaschinen Direkt-Mailings
Connect/HH GmbH	Hamburg	www.chh.de	12.9.00		Mail-Fehler		Kein Angebot						
Web2cad ag	Kiel	www.web2cad.de	12.9.00		Mail-Fehler		Kein Angebot						
Egg-Media	Wyk	www.egg-media.de	12.9.00	13.9.00	eMail	eMail: 14.9.00	Kein Angebot						
Mind's Eye Production	Hannover	www.mindseye.de	12.9.00	12.9.00	eMail		Kein Angebot						
ISOS	Langenhagen	www.isos.de	12.9.00				Kein Angebot						
IT-Consulting Halter	Bielefeld	www.halter-consult.de	12.9.00	12.9.00	eMail		Kein Angebot						
Gamma-Software	Hüttenberg	www.webspaceworld.de	12.9.00				Kein Angebot						
Downtown Design	Düsseldorf	www.downtown-design.de	12.9.00				Kein Angebot						
ImagePlus	Düsseldorf	www.imageplus.de	12.9.00				Kein Angebot						
Janowitz & Tiemann	Recklinghausen	www.nachrichtentechnik.de	12.9.00				Kein Angebot						
TSE GmbH	Everswinkel	www.tse-online.de	12.9.00				Kein Angebot						
Schlauer.de	Köln	www.schlauer.de	12.9.00				Kein Angebot						
Heinen Media Consult	Köln	www.mediaconsult.net	12.9.00				Kein Angebot						
Ger-Net	Aachen	www.ger-net.de	12.9.00	12.9.00	AutoMailer	Tel.: 13.9.00 eMail: 14.9.00	14.9.00	eMail-Anhang	nicht im Angebot	Datenbank mit Upload-Möglichkeit	üppig kalkuliert	keine Details	Suchmaschinen Banner-Werbung
C-Art	Wörrstadt	www.c-art-web.de	12.9.00	13.9.00	Telefon	eMail: 14.9.00	14.9.00	eMail-Anhang	Online-Vorschläge	sehr preiswert	sehr preiswert	mit Datenbank	nur Suchmaschinen
WILD Internet Solutions	Frankfurt	www.wiso.com	12.9.00				Kein Angebot						
Buedingen.NET	Büdingen	www.buedingen.net	12.9.00				Kein Angebot						
Debis Systemhaus MEB	Weinheim	www.debis.de	12.9.00				Kein Angebot						
Eurotel GmbH	Herrenberg	www.eurotel.de	12.9.00				Kein Angebot						
Diebold und Partner/ X-Werk	Empfingen	www.dupc.de	12.9.00	14.9.00	eMail	eMail: 20.9.00	Kein Angebot						
Astarte GmbH	Karlsruhe	www.astarte.de	12.9.00				Kein Angebot						
Wendt & Kastl	Karlsruhe	www.wkl.net	12.9.00				Kein Angebot						
Peppermind	München	www.peppermind.de	12.9.00				Kein Angebot						
Reinhardttdesign	München	www.r-design.de	12.9.00	14.9.00	Fax		14.9.00 Vorschlag für Zusammenarbeit ohne Preise	Fax	keine Präzisierung	keine Präzisierung	keine Präzisierung	keine Präzisierung	Ideen: Wettbewerb, Verlosung, PR
SD Solutions	Erding	www.sdsolutions.de	12.9.00	13.9.00	eMail	eMail: 15.9.00	15.9.00	eMail-Anhang	kein Vorschlag	SQL-Datenbank mit Upload-Möglichkeit, teuer	keine Präzisierung	ColdFusion	Suchmaschinen Direkt-Mailings Print über Dritte möglich
Feldmann media group	Nürnberg	www.feldmannmediagroup.com	12.9.00	13.9.00	eMail		Kein Angebot						
WWL Internet AG	Nürnberg	www.wwl.de	12.9.00	13.9.00	eMail		Kein Angebot						
Cybermantec	Coburg	www.cybermantec.com	12.9.00				Kein Angebot						
Wolfgang Herrmann	Gotha	www.informationen.com	12.9.00				Kein Angebot						