Inhalt

Teil I: Internet und seine Dienste 1

1 Einführung 3
2 Was ist Internet? 13
2.1 Entwicklung 13
2.1.1 Experimentierphase 15
2.1.2 Skalierungsphase 16
2.1.3 Universelle und globale Anwendung 17
2.1.4 Quantitative Entwicklung des Internet 20
2.2 Technologische Grundlagen 23
2.2.1 Client-Server-Architektur 23
2.2.2 Arten der Datenübertragung 24
2.2.3 Internet-Protokolle 26
2.2.4 Gateways und Router 27
2.2.5 Adressierungssystem 28
2.2.6 Internet-Anbindungsalternativen 32
2.3 Organisation 35
2.3.1 Verwaltung und Finanzierung 35
2.3.2 Institutionen 36
2.3.3 Adreßverwaltung 38
2.3.4 Standardisierung 39
2.4 Profile der Benutzer 41
2.4.1 Internetexterne Befragungen 42
2.4.2 Internetinterne Befragungen 44
2.4.3 Befragungen deutscher Internetbenutzer 46
Literatur 47
3 Dienste im Internet 49
3.1 Elektronische Post (E-Mail) 49
3.1.1 Bestandteile einer E-Mail 49
3.1.2 Adressenkonvention 50
3.1.3 Transferprotokolle 51
3.1.4 Gateways: E-Mail ohne Grenzen 52
3.1.5 Übertragung binärer Daten 53
3.1.6 Funktionen 54
3.1.7 E-Mail Clients 56

3.2 Diskussionsgruppen ... 56
3.2.1 E-Mail-Verteilerliste ... 57
3.2.2 Listserver ... 58
3.2.3 Usenet Newsgroups ... 65
3.3 Dateitransfer (FTP) ... 69
3.3.1 Architektur und Protokoll ... 70
3.3.2 FTP per E-Mail ... 71
3.3.3 Ablauf einer FTP-Sitzung ... 71
3.4 Telnet: Nutzung entfernter Ressourcen ... 74
3.4.1 Das Telnet-Protokoll ... 75
3.4.2 Ablauf einer Telnet-Sitzung ... 76
3.4.3 Telnet als Zugang zu anderen Diensten ... 76
3.4.4 Telnet-Kommandos ... 77
3.5 Suchdienste ... 77
3.5.1 Archie ... 78
3.5.2 Gopher ... 82
3.5.3 WAIS ... 84
3.6 Zeitgleiche Kommunikation ... 88
3.6.1 Internet Relay Chat (IRC) ... 89
3.6.2 Internet Phone (Iphone) ... 91
3.6.3 Worlds Chat (Wchat) ... 92
3.6.4 Multiple User Dungeon (MUD) ... 94
3.7 Das World Wide Web ... 95
3.7.1 Grundlegende WWW-Konzepte ... 96
3.7.2 Suchwerkzeuge im WWW ... 102
3.7.3 Gateways und Formulare im World Wide Web ... 106
3.7.4 JAVA ... 109
3.7.5 Serverstatistiken ... 111
Literatur ... 113

Teil II: Planung des Interneteinsatzes ... 117

4 Strategische Planung ... 119
4.1 Das Internet kennenlernen ... 121
4.2 Internetstrategie ... 121
4.2.1 Unterstützung internet-unabhängiger Geschäftsfelder ... 125
4.2.2 Internet als neues Geschäftsfeld ... 127
4.3 Plan der Einsatzevaluierung ... 129
Literatur ... 130

5 Planausführung 131
5.1 Auswählen eines Projektteams 131
5.2 Auswählen eines Internetzugangsanbieters 132
5.3 Anmelden der Internetpräsenz 139
5.4 Auswählen der Software 140
5.5 Auswählen der Hardware 141
5.6 Erstellen des Informationsangebots 142
5.7 Realisieren der Sicherheitsanforderungen 143
5.8 Bekanntmachen des Informationsangebots 144
5.9 Kosten 144
Literatur 147
6 Sicherheit 149
6.1 Sicherheit bei Transaktionen 151
6.1.1 Sicherheit durch Verschlüsselung 152
6.1.2 Sicherheit bei E-Mail – Pretty Good Privacy 154
6.1.3 Sicherheit im WWW 156
6.2 Sicherheit der Ressourcen im Internet 159
6.2.1 Sicherheitsrisiken 159
6.2.2 Schutzmaßnahmen 161
Literatur 169

Teil III: Unterstützung der Wertschöpfungsaktivitäten 171

7 Ausgehende Aktivitäten 173
7.1 Absatzförderung 174
7.1.1 Werbung 174
7.1.2 Persönlicher Verkauf 187
7.1.3 Verkaufsförderung 188
7.1.4 Öffentlichkeitsarbeit 191
7.1.5 Direktmarketing 193
7.2 Auftragserfassung 197
7.3 Zahlung 201
7.3.1 Offlinezahlung 202
7.3.2 Onlinezahlung 204
7.4 Physische Distribution 209
7.4.1 Digitalisierte Produkte 210
7.4.2 Nicht-digitalisierte Produkte 210
7.5 Kundendienst und Kontaktpflege 211
7.5.1 Kundendienst für Einzelne 213
7.5.2 Kundendienst für spezifische Gruppen 214
7.5.3 Kundendienst für die Allgemeinheit 214

7.5.4 Kontaktpflege ... 215
7.6 Business-to-Business ... 216
Literatur ... 219
8 Interne und eingehende Aktivitäten ... 221
8.1 Produktion ... 221
8.2 Beschaffungslogistik ... 225
Literatur ... 228
9 Sekundäre Wertaktvitäten ... 229
9.1 Beschaffung ... 229
9.2 Forschung und Entwicklung ... 234
9.2.1 Marktforschung ... 235
9.2.2 Forschung und Entwicklung von Produkten und Verfahren ... 238
9.3 Personalmanagement ... 239
9.4 Infrastruktur ... 241
9.4.1 Finanzen ... 242
9.4.2 Interne Kommunikation und Kollaboration ... 243
9.4.3 Telecommuting ... 250
Literatur ... 251

Teil IV: Vergleich von Internet mit kommerziellen Online-Diensten ... 253

10 Dienste der Deutschen Telekom ... 255
10.1 T-Online ... 255
10.1.1 Technik und Organisation ... 256
10.1.2 Kosten für Informationsnachfrager und -anbieter ... 258
10.1.3 Beurteilung ... 260
10.2 Telebox 400 ... 261
10.2.1 Das Message Handling System ... 261
10.2.2 Unterschiede zwischen X.400 und SMTP ... 264
10.2.3 Anwendungen der Telebox 400 ... 265
Literatur ... 267
11 Kommerzielle Online-Dienste ... 269
11.1 CompuServe ... 270
11.1.1 Beschreibung ... 270
11.1.2 Kosten ... 271
11.1.3 Beurteilung ... 273
11.2 America Online ... 273
11.2.1 Beschreibung ... 273

11.2.2 Kosten 274
11.2.3 Beurteilung 274
11.3 Microsoft Networks 275
11.3.1 Beschreibung 275
11.3.2 Kosten 275
11.3.3 Beurteilung 276
11.4 Europe Online 277
11.4.1 Beschreibung 277
11.4.2 Kosten 277
11.4.3 Beurteilung 278
11.5 Vergleiche 278
Literatur 282

Index 285