

## Umfrage für Online-Händler

**REGENSBURG.** Das Institut ibi research an der Universität Regensburg führt bis zum 12. Dezember eine Befragung zum Thema „Die Kunden fest im Blick: Wie steigern Online-Händler ihren Umsatz?“ durch. Die Ergebnisse werden anonymisiert ausgewertet und den Händlern zur Verfügung gestellt. Sie bilden zudem eine wichtige Grundlage für die neue Version des E-Commerce-Leitfadens, der für Anfang des Jahres 2011 geplant ist. Händler, die sich unter [www.ibi.de/online-marketing](http://www.ibi.de/online-marketing) an der Befragung beteiligen, erfahren mehr über die aktuellen Möglichkeiten in den Bereichen Marketing und Web-Controlling.

## Ausbildung zum Datenschützer

**REGENSBURG/WEIDEN.** Die IHK-Akademie Ostbayern bildet Unternehmensmitarbeiter, die zum betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt werden sollen, in Seminaren aus. Das Angebot umfasst drei Module, die jeweils einen Arbeitstag in Anspruch nehmen. Es werden Termine in Regensburg und Weiden angeboten. Modul 1 befasst sich mit den rechtlichen Grundlagen. Modul 2 behandelt weiterführende Themen aus dem Datenschutzrecht mit vielen Informationen für die Praxis und Modul 3 zeigt Möglichkeiten der technischen Umsetzung im Betrieb auf. Das Modul 1 wird am 25. November 2010 und am 16. Mai 2011 in Regensburg sowie am 1. März 2011 in Weiden angeboten. Die Termine für Modul 2 sind der 26. November 2010 und der 17. Mai 2011 in Regensburg sowie der 15. März 2011 in Weiden. Abgeschlossen wird die Seminarreihe mit Modul 3 am 6. Dezember 2010 und am 6. Juni 2011 in Regensburg sowie am 21. März 2011 in Weiden. Weitere Infos unter [www.ihk-wissen.de](http://www.ihk-wissen.de). (wz)

# Den PC nicht aus den Augen lassen

Der Schwandorfer IT-Fachmann Robert Aumiller warnt vor allzu sorglosem Umgang mit sensiblen Daten

VON THEO KURTZ

**SCHWANDORF.** Man hört, spürt und sieht sie nicht – und genau das macht sie so brandgefährlich. Im weltweiten Netz lauern Viren und Würmer, die nur ein Ziel haben: Auszuspähen und ganze Computersysteme lahmzulegen. Jüngstes, schlagzeilenträchtiges Beispiel ist die Stutnex-Attacke auf die iranische Atomanlage in Busher, die von Experten bereits als der „Hack des Jahrzehnts“ eingestuft wird. Doch nicht nur durch externe Cyber-Attacken droht Gefahr. Der Datenfeind, davon ist der Diplom-Ingenieur und IT-Experte Robert Aumiller überzeugt, „sitzt im Betrieb selbst.“

Seit mehr als zwei Jahrzehnten ist der geschäftsführende Gesellschafter der Schwandorfer Firma R.AU-Computertechnik in der Welt der Bits und Bytes unterwegs. Aumiller marschierte schon durch viele Firmentore, um einen fachmännischen Blick auf die computergestützten Arbeitsplätze zu werfen. Erst jetzt wieder wurde bei ihm angeklopft. „Ein Betrieb zweifelte an der Zuverlässigkeit seines Datenschutzbeauftragten“, erzählt er. Und der IT-Fachmann konnte die Bedenken auf Anhieb bestätigen: „Nirgendwo gab es in der Firma einen Hinweis darauf, dass die Räume videoüberwacht werden.“ Ein Fehler, der einem Datenschutz-Profi gar nicht passieren dürfte.

Moderne Speichermedien erlauben es heute fast unbemerkt, Berge von Informationen abzusaugen. „Früher war die Zehn-Zoll-Diskette mit ihren 1,44 Megabyte das Maß aller Dinge“, so Aumiller. Heute können auf zigaretten-schachtelgroße externe Festplatten Datenmengen bis hin zum Terabyte-Bereich kopiert werden. Die Zugriffsmöglichkeiten auf sensible Unternehmensinfos könnten Mitarbeiter auf dumme Gedanken und die Chefs in große Schwierigkeiten bringen. „Firmen werden erpressbar“, klärt Aumiller auf. Da genügt es, wenn ein Sacharbeiter seinem Vorgesetzten einen



Robert Aumiller rät: Sich immer am Computer abmelden, auch wenn man sich nur einen Kaffee holt.

Foto: Kurtz

mit hochbrisanten Daten „aufgefüllten“ USB-Stick unter die Nase hält, um auf diese Weise eine kleine Anpassung seines Salärs zu erzwingen. Gibt es nicht? „Gibt es doch“, weiß der Schwandorfer Experte. Aumiller hat in seinem Berufsalltag schon die tollsten Dinge erlebt, etwa, dass sich Mitarbeiter einen Sport daraus gemacht haben, gegenseitig ihre Rechner zum Absturz zu bringen.

Der IT-Experte warnt davor, den Kollegen Computer allzu leichtsinnig aus dem Auge zu lassen. Selbst der vermeintlich kurze Gang auf die Toilette könnte so manchen Bediensteten in Teufels Küche bringen. „Da braucht nur ein missgünstig gestimmter Kollege die Gunst der Stunde zu nutzen und von dem verwaisten Computer aus eine geharnischte E-Mail an den Chef schicken.“ Aumiller rät daher: „Beim Verlassen des Arbeitsplatzes sich immer am Rechner abmelden!“ Auch dann, wenn man sich nur die berühmte Tasse Kaffee holt. Und dass man das eigene Passwort nicht gerade ans Schwarze Brett nageln sollte, versteht

sich von selbst. Der Schwandorfer hat das konsequente Login-Logout-Verfahren längst auch in seinem eigenen, 15 Köpfe zählenden Betrieb eingeführt. „Jeder, der das Abmelden vergisst, muss einen Euro in die Kaffeekasse zahlen.“ Übrigens: Die Geldsammelbox ist fast leer.

Was Robert Aumiller immer wieder auffällt, ist der allzu sorglose Umgang mit personenbezogenen Daten. „Selbst wer am Telefon dem Anrufer nur erzählt, dass sich der gewünschte Gesprächsteilnehmer für zwei Wochen nach Spanien verabschiedet hat, könnte schon Probleme bekommen.“ Auch wenn man fröhlich hinausposaunt, dass Frau Huber bereits 25 Jahre dem Betrieb angehört, kann es Ärger geben. Aus dem Schneider ist man nur dann, wenn sowohl der Urlauber als auch die Dienstjubilantin ihr Einverständnis für die Weitergabe der Informationen erklärt haben. „Hier müssen die Mitarbeiter aber noch viel stärker sensibilisiert werden“, ist der IT-Fachmann überzeugt. Verschwinden Daten, dann kann es für die Unterneh-

men richtig unangenehm und peinlich werden. Die sind nämlich verpflichtet, ihre Kunden von diesem Malheur zu unterrichten. Das kann mithilfe einer Anzeige in großen Tageszeitungen kundgetan werden. „In der Regel aber werden dann Rundschreiben verschickt, in denen der Vorfall erläutert wird.“

Das Erteilen von Zugriffsrechten ist für den Schwandorfer IT-Experten einer der Schlüssel zum Sicherheitserfolg. „Müssen denn einem Außendienstmitarbeiter eines Chemieunternehmens alle Laboregebnisse zur Verfügung gestellt werden?“ fragt sich Aumiller. Moderne Software und eine entsprechende IT-Infrastruktur regeln, wer im Unternehmen mit welchen Daten in welcher Form hantieren darf. „Dabei kann zum Beispiel festgelegt werden, welche Informationen visualisiert und/oder mit einem Kopierschutz versehen werden.“

Eines ist für den Schwandorfer IT-Fachmann aber von entscheidender Bedeutung: „Datensicherheit muss Chefsache sein!“

# Online-Händler lieben Vorkasse und PayPal

E-Payment-Barometer von ibi research an der Universität Regensburg beleuchtet die Trends der Bezahlmöglichkeiten im Internet-Handel

**REGENSBURG.** Einkaufen im Internet ist bequem und beliebt. Mit wenigen Klicks lässt sich die gewünschte Ware bestellen und auch bezahlen. Dass gerade der Bezahlvorgang aber für die Online-Händler ein sehr komplexes Gebiet darstellt, lässt sich schon anhand der zahlreichen Bezahlmöglichkeiten festmachen. Extra für das Internet geschaffene Bezahlverfahren wie PayPal, Direktüberweisung, Clickand-Buy oder Moneybookers schicken sich an, den aus dem Katalog-Geschäft stammenden Klassikern wie Vorkasse, Kauf auf Rechnung, Lastschrift und Nachnahme den Rang abzulaufen. Ähnlich wie die Vorlieben der Kunden gehen auch die Angebote und Präferenzen der Online-Händler auseinander. Dies ergab eine von den Forschern von ibi research an der Universität Regensburg in Zusammenarbeit mit dem Kreditkarteninstitut MasterCard und dem Wirtschaftsmagazin „Der Handel“ durchgeführten Studie. „Für Händler ist der Dreiklang aus Akzeptanz beim Kunden, Sicherheit und Kosten des Zahlungssystems ganz entscheidend“, stellt Dr. Ernst Stahl, research Director bei ibi research, ein Kernanliegen der knapp 300 an der Umfrage teilnehmenden Unternehmen heraus. „Freilich handelt es sich bei diesen drei Faktoren um ein Spannungsfeld, das nicht immer leicht in Einklang zu bringen ist“, so Stahl. Als mit großem Abstand beliebteste angebotene Zahlungsoption ging die Vorkasse hervor. 95 Prozent



Die E-Commerce-Experten von ibi research: Dr. Ernst Stahl, Dr. Georg Wittmann, Dr. Thomas Krabichler und Silke Weisheit.

Foto: Torunsky

## IBI RESEARCH

Das Institut ibi research an der Universität Regensburg GmbH arbeitet seit 1993 unter der Leitung von Prof. Dr. Dieter Bartmann in der angewandten Forschung sowie wissenschaftlich fundierten Praxisprojekten und ist Herausgeber der deutschlandweit führenden Publikation „E-Commerce-Leitfaden“ für Online-Händler.

- Seit Januar 2009 ist ibi research Träger des E-Commerce-Kompetenzzent-

rums Ostbayern (ECKO) im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten „Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr“ (NEG).

- Das E-Commerce-Kompetenzzentrum Ostbayern ist ein unabhängiges Informations- und Beratungszentrum für kleine und mittlere Unternehmen in der Region Ostbayern rund um die Themenfelder E-Commerce und E-Business.

der befragten Händler bieten diese Form an, die mit Vorzügen wie großer Sicherheit und geringen Implementierungskosten punktet. Deutschlands größter Versandhandel, Amazon.de, stellt diese Zahlungsoption seinen Kunden dagegen nicht zur Verfügung. Laut der Umfrage folgen PayPal (69 Prozent), Kreditkarte (43 Prozent), Nachnahme (39 Prozent), Rechnung (37 Prozent) und Lastschrift (29 Prozent) auf den weiteren Plätzen. Stahl erwartet eine Fortsetzung dieses Trends auch bei der bis zum 31. Oktober durchgeführten neuesten Erhebung des E-Payment-Barometers, deren Ergebnisse bis Ende November vorliegen werden.

Die Vorkasse, zu der auch die Onlineüberweisungsverfahren Giropay und sofortüberweisung.de gerechnet wurden, ist mit einem Anteil von 51 Prozent vor PayPal (35 Prozent) und dem Kauf auf Rechnung (29 Prozent) auch die tatsächlich am häufigsten von den Kunden genutzte Zahlungsmethode. Bei der Kreditkartenzahlung rückten die Sicherheitsverfahren „MasterCard SecureCode“ und „Verified by Visa“ in den Fokus: 40 Prozent der Händler bieten diese zusätzliche Absicherung, bei der Kunden sich bei Online-Käufen durch zusätzliche PIN oder Passwort weiter vor unbefugtem Zugriff auf die Zahlungsdaten schützen können, bereits an. Weitere elf Prozent der befragten Unternehmen wollen diese Sicherheitsverfahren bis zum Jahresende einführen. E-Payment-Experte Dr.

Ernst Stahl ist gerade bei diesem Punkt gespannt auf die Auswertung der Oktober-Studie.

Nur 31 Prozent der an der Studie teilnehmenden Unternehmen setzen ausschließlich auf den Online-Handel, 33 Prozent verfügen zudem über ein Ladengeschäft. Bei kleinen und mittelgroßen Unternehmen erfreut sich PayPal wachsender Beliebtheit. Das von eBay entwickelte Zahlungsverfahren besitzt geringe Einstiegshürden und kommt ohne erhebliche Vertrags- oder Anschlusskosten aus. Gerade für Händler mit einem Jahresumsatz unter der 100 000-Euro-Grenze scheint dies besonders attraktiv zu sein. So konnten 47 Prozent der Teilnehmer im Untersuchungszeitraum von drei Monaten in diesem Bereich den größten Zuwachs an Transaktionen verbuchen. Ob dieser Trend auch in Zukunft anhalten wird, werden die kommenden Studien zeigen.

Die Forscher von ibi research wünschen sich, dass noch mehr Online-Händler an der anonym durchgeführten und durch mehrere Plausibilitätsprüfungen abgesicherten E-Payment-Studie im Internet auf [www.ibi.de/barometer](http://www.ibi.de/barometer) teilnehmen werden, um eine noch größere Datenbasis zu erhalten. Als E-Commerce-Kompetenzzentrum raten die Experten Online-Shop-Betreibern, möglichst viele Zahlungsoptionen anzubieten. „Ansonsten gehen Umsätze unnötig verloren, nur weil der Kunde sein favorisiertes Verfahren vermisst.“ (to)