

Florian Langenscheidt
Das Internet der Zukunft – 33 Visionen

Eröffnungsrede

Deutscher Internet-Kongress

17. September 2001

Es war einmal ein Märchen, wie man es aus Kinderzimmern kennt, nicht jedoch aus dem harten Wirtschaftsleben. Dieses Märchen handelte von jungen, schönen Firmen, die für glänzende Ideen und elegante Charts Millionen Sterntaler einsammeln konnten. Damit wollten sie ungebremstes Wachstum, Technologie und auch Marketingbudgets finanzieren, von denen traditionelle Werbechefs nur träumen. Und kurz darauf – so wurde aus den USA überliefert – würde sich eine Gewinnflut einstellen, in der alle Angestellten baden könnten und schnell zu Millionären würden. Die Unternehmen waren bevölkert von jungen Menschen beiderlei Geschlechts, die voller Energie und Unternehmertum Tag und Nacht in wohngemeinschaftsähnlichen Büros für die gemeinsame Sache arbeiteten, nicht zuletzt, weil sie beteiligt sein würden, wenn aus der Firma ein zweites Microsoft, Cisco oder Yahoo würde. Statt Kantinenessen bestellte der Chef ganz unhierarchisch Pizza für alle, wenn man denn überhaupt hungrig wurde und die Gummibärchen aufgebraucht waren; statt gepflegter Anzüge und disziplinierender Krawatten trugen alle offene Hemden und T-Shirts; die Betriebsfeste waren locker und sehr lustig, da sich ohnehin alle duzten und Privates vom Geschäftlichen schwer zu trennen war; und von Überstunden redete man nicht, denn dafür hätte man ja wissen müssen, was die Regelarbeitszeit ist.

Doch wie immer in Märchen: Die Idylle hält nicht lang, das Paradies wird schnell brüchig. So kam der böse Wolf und brachte Kurseinbrüche und Konkurse. Und plötzlich hielten die Prämissen nicht mehr. Optionsprogramme und Mitarbeiterbeteiligungen waren nichts mehr wert, wenn der Kurs 70 % unter dem Emissionspreis lag. Pizza und Gummibärchen machten dick und die langen Arbeitstage das Privatleben kaputt. Dem plötzlich notwendigen Sparkurs fielen die kostenlose Massage am Arbeitsplatz und manche millionenschwere Werbekampagne zum Opfer. Betriebsräte wurden gegründet, über Kündigungsschutz diskutiert und viele variable Gehaltsanteile in feste verwandelt. Wen interessierten Gewinnbeteiligungen, wenn die Profitabilität im zweiten Quartal 2005 eintreten würde? Die Miete war am nächsten Ersten fällig. Ist dies das Ende vom Märchen? Und von der New Economy, deren Glanz sich darauf gründete, dass das Internet unser gesamtes Leben und Arbeiten neu definieren würde?

Nein, denn die Wahrheit liegt, wie meistens, in der Mitte. Der Hype von 1998 bis März 2000 war genauso unrealistisch, wie es der Katzenjammer seitdem ist. Jeder Kenner der Literatur fühlt sich an Kleists „Marquise von O...“ erinnert, für welche ein gewisser Herr in überschaubarem Zeitraum Engel und Teufel zugleich ist.

Lassen Sie uns endlich zu einem professionellen Pragmatismus kommen, der mit Visionen, Chancen, Einschränkungen, Risiken und vor allem dem Faktor Mensch wirklichkeitsnah und mit einem guten Gefühl für Proportionen umgeht! Lassen Sie uns überprüfen, was das Netz der Netze uns Menschen privat wie geschäftlich wirklich bringen kann! Lassen Sie uns untersuchen, wie es unser aller Alltag einfacher, schneller, preiswerter, bunter und attraktiver machen kann! Und lassen Sie uns dabei nicht das technisch Machbare denken, sondern das menschlich Gewünschte!

Als das Fernsehen groß wurde, dachte man, dies sei der Tod der Publikumszeitschriften. Und was ist heute das größte Segment derselben? Das der Fernsehzeitschriften!

Als das Handy groß wurde, sah man SMS als nette kleine Spielerei der Ingenieure. Und wie viele solche kleinen Nachrichten der praktischen oder romantischen Art werden momentan jährlich in Deutschland verschickt? Über 20 Milliarden! Was lehrt uns das? Dass Menschen unberechenbar sind in ihren kleinen Alltagsgelüsten und dass sie Dinge an neuen Medien und Techniken attraktiv finden, die abseits von den gepriesenen neuen Möglichkeiten liegen. „Nicht im Jenseits liegt das Paradies, sondern im Abseits“ sozusagen – wenn auch nicht beim Fußball ... Klar, das Internet ist in der Lage, Transaktionen in allen Lebensbereichen neu zu definieren – von „Cyberbride“, wo ich meine gesamte Hochzeit online planen kann, bis zum B2B-Markt für zu verschrottende Schiffe. Es ist unschlagbar, wenn es um Geschwindigkeit, Globalität, Datenmenge und Individualisierung geht. Aber das sagt noch nichts darüber aus, welche Funktionen die großen „killer applications“ sein werden.

Schraubenzar Reinhold Würth meinte auch, per Internet könne jeder Handwerksbetrieb einfacher nachbestellen als bei seinen Außendienstmitarbeiter(inne)n. Aber niemand wollte das, denn zu angenehm ist offensichtlich der kleine Kaffee mit dem Vertreter ...

Also: Ein bisschen Bescheidenheit, ein wenig Demut und viel Flexibilität für den Umgang mit dem Überraschenden – das wünscht man der New Economy. Als Anfang der Achtzigerjahre der PC erfunden wurde, dachte man auch, alles würde nun anders. Die Kurse schossen ähnlich nach oben wie die des Neuen Marktes in den ersten drei Jahren – und dann kam der Absturz, und nichts ging mehr für 18 Monate. Wer damals in der schlechten Phase allerdings nicht das Kind mit dem Bade ausschüttete und solide Werte wie Compaq, Lotus oder Apple im Portfolio behielt, hat das wahrlich nicht bereut, als dann die bekannte langfristige Steigerung der Kurse über viele Jahre hinweg begann. Schützbarer Mehrwert für den Kunden – darauf sollten Sie schauen, wenn Sie Aktien kaufen oder für ein Unternehmen arbeiten wollen, und darauf schauen Venture-Capital-Firmen wie unsere Transatlantic Ventures AG ob in Hamburg oder San Francisco, wenn sie Geld, Zeit und Know-how in junge Unternehmen stecken!

Die Tatsache, dass noch ganz wenige Internetfirmen Geld verdienen, hängt damit zusammen, dass die meisten wirklich sinnvollen Dienstleistungen im Netz noch gar nicht entwickelt wurden! In diesem Sinne sind meine 33 Visionen für das Internet der Zukunft zu sehen. Manche sind weniger Visionen als Forderungen an die Firmen, die besorgt auf ihren Aktienkurs und auf ihre Umsatzentwicklung sehen. Das hat Gründe, und die lassen sich benennen. Das Medium Internet ist noch so jung und unsere Sicht darauf noch so wenig von Empirie geprägt!

Entschuldigen Sie, wenn jede Vision ganz kurz und pointiert daherkommt: Wir haben nur 45 Minuten. Es wird ein wenig wie bei Giorgio Manganellis wunderbaren Eine-Minute-Geschichten werden ...

Bevor es nun losgeht, noch etwas Ungewöhnliches: Ich biete jedem von Ihnen eine Wette an. Meine Position dabei: 22 von den 33 Visionen werden in den nächsten zehn Jahren eintreffen.

Wenn Sie dagegen halten, lassen Sie uns nachher Visitenkarten tauschen. Und der Verlierer wird den Gewinner ab Herbst 2011 in mein Lieblingsrestaurant in der Hauptstadt, die Paris Bar, einladen. Okay? Das dürfte Sie von meiner Sicherheit überzeugen. Ich habe die Rede übrigens vom Notar Dieter Karl in München im Umschlag versiegeln lassen, damit wir in zehn Jahren zweifelsfrei die Basis unserer Wettentscheidung vorliegen haben, ohne dass ich noch daran herumfeilen kann.

I.

Wie Toaster, Tischlampe oder Kaffeemaschine:

Das Internet wird einfach

Plug 'n' Play ist die größte Lüge und Kundentäuschung seit Erfindung des Computers. Der Anschluss ans Internet und auch das Surfen darin sind geprägt von so unendlich vielen Klippen und Fallstricken, dass Boris Beckers Frage „Bin ich schon drin?“ zum reinsten Sarkasmus wird.

Wir werden es gemeinsam schaffen, den Anschluss ähnlich einfach wie den ans Stromnetz und die Benutzung ähnlich klar wie die des Telefons zu gestalten. Sonst werden wir in breiten Bevölkerungskreisen einen „digital backlash“ (nach Matthias Horx) mit sehr emotionalen Verweigerungshaltungen erleben und manchen frustrierten Nutzer auf seinen PC einschlagen sehen. Wie beim Auto: Die steigende Komplexität wird von den Experten und nicht vom Nutzer gemanagt werden und sich dienend verstecken hinter einer intuitiv bedienbaren Oberfläche.

II.

Lächelnde Hosts:

Das Internet wird freundlich

Nehmen wir an, Sie reservieren ein Hotelzimmer oder bestellen ein Royal TS-Menü. Was würden Sie tun, wenn Sie aufgrund eines kleinen Fehlers eine Rückmeldung wie die folgende bekämen?

„Application Error

Exception E Access

Violation in module Sting Desert Rose I.SCR at 00014A3E

Access Violation at address 0000001.

Read of address FFFFFFFF.“

Nie mehr zurückkommen, oder? PCs und das Internet behandeln uns ständig so.

Das werden wir uns nicht lange gefallen lassen. Was Apple mit dem Macintosh in die Computerwelt einführte, brauchen wir endlich im Netz: Charme, Wärme, Lächeln, Freundlichkeit und Menschlichkeit. Wir brauchen Kühlschränke, die uns entschuldigend sagen: „Die Leitung zum Supermarkt ist im Moment leider ausgefallen; ich probiere es in fünf Minuten wieder.“

III.

Endlich redet einer mit mir: Das Internet wird uns verstehen

Wann endlich werden wir mit der virtuellen Welt da draußen nicht mehr nur mit zwei Fingern auf dem Keyboard kommunizieren, sondern mit dem Interface, das wir seit unserem zweiten Lebensjahr am besten beherrschen? Wann endlich können wir dem PC sagen, er solle mir mal meine neuen E-Mails zeigen – und zwar so, wie uns der Schnabel gewachsen ist? Und wann können wir ihn ganz einfach bitten herauszufinden, ob die Biomasse aller Ameisen der Welt wirklich größer ist als die aller Menschen?

Hier streiten sich die Gelehrten, da natürliche Sprache unendlich komplex ist und an Speech-to-Text-Technologie schon seit langem geforscht wird. Ich glaube, es ist wie bei der Computerübersetzung: Nach jahrzehntelangen Investitionen funktioniert sie langsam doch. Daher werden die Befehle und Fragen, bei denen es eher auf einzelne Wörter als auf syntaktische Zusammenhänge ankommt, in der nächsten Dekade ins Mikrofon an PC oder Laptop gesprochen werden können.

IV.

Mit dem Porsche auf der Datenautobahn: Das Internet wird schnell

Was tun Sie, um beim Warten vor dem Internetterminal die Entstehung von Magengeschwüren zu vermeiden? Ich blättere in Fachzeitschriften, kopiere Dokumente, telefoniere oder gehe auf die Toilette. Das ist, als wenn man beim Umschalten eines Fernsehkanals eine Minute auf den Aufbau des neuen warten müsste.

Die Lösung existiert: DSL. Noch ist es ein High-End-Produkt, zu teuer für die meisten Medienbudgets und zu anfällig. Aber in zehn Jahren werden die meisten von uns so schnell im Internet surfen und in mehr als 12facher ISDN-Geschwindigkeit Filme, Bilder, Musik und Bücher herunterladen.

Und dann werden wir hierzu nicht mehr T-Online-Kunde sein müssen ...

V.

Die Telefonzelle der Zukunft: Das Internet wird öffentlich zugänglich

Im Tengelmann der Zukunft werde ich mich durch saisonal gefärbte Rezeptvorschläge inspirieren lassen, was ich mit welchem frischen Gemüse kombinieren kann und welcher Wein ideal dazu passen würde. Im IKEA der Zukunft werde ich meine Wohnung virtuell auf einer Art PDA dabei haben und mir am Terminal neben der Regalabteilung die verschiedenen Modelle herunterladen, um dreidimensional zu sehen, wie sie bei mir aussehen würden. Im Warteraum meines Arztes werden sich nicht nur Hypochonder auf die Konsultation vorbereiten können, indem sie neueste Forschungsergebnisse zum schmerzenden Organ und zu möglichen Therapieformen am Bildschirm checken. Die Krankenhaustablets der Zukunft werden gleichzeitig Internetterminals und so den Kranken ein unterhaltsames

Fenster zur Welt sein. In manchem Restaurant werde ich auf dem Bildschirm im Tisch nicht nur die Speisekarte in allen Sprachen haben; nein, ich kann von dort aus bestellen, mir die Rezepte ansehen und der attraktiven jungen Frau am nächsten Tisch eine Mail schreiben. Schulen und Universitäten werden Recherche- und Trainingsterminals an jeder Ecke haben und Flughäfen und Bahnhöfe sowieso: zur Information über Ankunfts- und Abfahrtszeiten, zum Preisvergleich im ehemaligen Duty-Free-Shop, zum Autoverleih oder zur Hotelreservierung. Solche digitalen Zapfsäulen werden laut Friendlyway AG, Marktführer auf diesem Gebiet, mehr dem Geldautomaten oder dem Check-in-System der Lufthansa ähneln als dem heimischen Internet-PC.

Falls Sie sich fragen, ob das Webpad oder der PDA mit UMTS-Anschluss die öffentlichen Terminals nicht ebenso obsolet machen wird wie das Handy die Telefonzelle: Ich glaube nicht. Denn vieles braucht große Bildschirme (die will ich nicht mit mir herumschleppen) und hohe Geschwindigkeit bzw. Breitbandigkeit. Von der Kostenfrage ganz zu schweigen (die jeweils 15 Milliarden Lizenzgebühr plus Zinsen müssen ja verdient werden).

VI.

Ich will alles!

Das Internet wird zum Konvergenzmedium schlechthin

Ein Trend in der Mediennutzung der letzten Jahrzehnte: Die Menschen nutzen immer mehr Medien in immer schnellerem Wechsel und häufig gleichzeitig. Das kann das Netz der Netze bieten, ob über Telefon-, Strom-, Fernseh- oder Glasfaserkabel. Wir werden im Internet billig und manchmal mit Sichtkontakt telefonieren, Musik aus riesigen virtuellen Jukeboxes hören, fernsehen, telearbeiten, kommunizieren, Nachrichten übermittelt bekommen, recherchieren und flirten.

VII.

Nach Telefon, Radio, TV und Fax:

Das Netz wird wirklich zum Massenmedium

Im August 2001 lasen wir alle konsterniert und zum ersten Mal: „Weniger Web-Nutzer in den USA. Die Zahl der Gäste im Internet sinkt erstmals.“ Wie bei den Arbeitslosenzahlen, bei denen der Blick auf die saisonalen Schwankungen oft die Tragik der absoluten Größe in den Hintergrund drängt, sagten zwar die Analysten: „Keine Panik.“ Aber aufpassen sollten wir auf solche Signale! Zwar ist die Zahl der Internetnutzer in Deutschland von 8,4 Millionen 1998/99 auf 24,2 Millionen 2000/01 gestiegen (laut GfK Online-Monitor), aber das allein macht kein Medium zum Massenmedium. Wir sehen es an den Handys: Es werden zwar immer mehr gekauft, nur liegen auch immer mehr ungenutzt herum und verderben den Telekommunikationsfirmen Laune und Kurse. Nur wenn die ersten sechs Visionen und Forderungen erfüllt werden, wird das Internet zum wirklichen Massenmedium! Und wir sollten nicht vergessen, dass weltweit 2,5 Milliarden Menschen noch nie ein Telefonat geführt haben.

VIII.

Von Verona bis Alice: Frauen als Wachstumspotenzial Nr. 1

Massenmedium sein kann man nicht ohne die Hälfte der Menschen. Und die hat gewaltig aufgeholt und wird es weiterhin tun. Das Internet hat den Geruch nach pickligen Technofreaks verloren, die nächtelang unter falschen Mädchennamen chatten und erotische Sites ansehen. Es ist offensichtlich interessant geworden für den attraktiveren Teil der Menschheit – und das ist gut so. Es würde mir nun den Vorwurf des Sexismus einbringen, brächte ich das in Zusammenhang mit den Forderungen nach Einfachheit, Freundlichkeit und erkennbarem pragmatischen Nutzwert – aber irgendwas ist trotzdem dran. Männer sind einfach technikverliebter und daher zu manchem Opfer bereit.

*(Zur Auflockerung ein kleiner Witz:
Viele Computernutzer überlegen, welches Geschlecht ihr Computer hat.*

*Frauen neigen dazu, ihn als Mann zu sehen, denn:
Computer sind voller Informationen und haben doch keine Ahnung.
Sie sollen eigentlich Probleme lösen und sind doch die meiste Zeit selbst das größte Problem.
Um ihre Aufmerksamkeit zu erregen, muss man sie anmachen.
Sobald man sich für einen entschieden hat, stellt sich heraus, dass man nur kurz auf ein besseres Modell hätte warten müssen.*

*Männer hingegen plädieren für Computer als Frauen:
Niemand außer ihrem Schöpfer versteht ihre Logik.
Die Sprache, mit der sie sich untereinander unterhalten, versteht kein anderer.
Sie vergessen nie auch nur den kleinsten Fehler.
Kaum hat man sich für ein Modell entschieden, muss man ständig für zusätzliche Ausstattungen aufkommen.)*

IX.

Die nicht Senioren sein wollen ... Das zweite große Wachstumspotenzial sind ältere Menschen

Für Menschen, die sich nicht mehr ganz so gut bewegen können, und natürlich erst recht für jene, die im Krankenhaus oder Pflegeheim sein müssen, ist das Internet wie gemacht. Es ist für sie Fenster zur Welt und Kommunikationsplattform mit Kindern, Enkeln und Freunden; man bleibt in Verbindung mit dem Heute und kann alles nach Hause bestellen. Wenn bereits eine Treppenstufe eine nahezu unüberwindbare Hürde darstellt, wird der Routineeinkauf zur Qual. Von daher ist es großartig, dass allein von 1/2000 auf 1/2001 die Internetzugangsmöglichkeit der über 60-Jährigen in Deutschland über 80% stieg.

Und die ersten Internetstationen in Krankenhäusern hatten nur ein Problem: ihren sensationellen Erfolg, der zu inakzeptablen Wartezeiten führte ...

X.

Der E-Pass:

Identifikationssysteme ermöglichen die eindeutige Zuordnung des Nutzers bei jeder Nutzung weltweit

Wohlgemerkt: ermöglichen. Denn weiterhin wird es zahlreiche Nutzungen geben, in denen ich nicht erkannt werden möchte. Und weiterhin wird es die Angst geben, ausgehorcht und ausgespäht zu werden in der Gesamtheit meines Verhaltens. Aber auf der anderen Seite braucht es für eine Fülle von Transaktionen die klare Zuordnung der Identität: fürs Bezahlen, für jeden Vertrag, für den M-Commerce, für die Steuererklärung, fürs Wählen in der Online-Demokratie, für jede Buchung oder Reservierung, für den virtuellen Klub, fürs Abonnement, für den personalisierten Service etc. Egal, ob es unsere Augen oder unser Fingerabdruck sein wird: Wir werden uns ausweisen müssen und auch wollen. Und Kriminalität und Missbrauch wird es zwar geben, aber das ist beim traditionellen Pass auch so.

XI.

Aldi oder Käfer?

Surfen und Mailen werden preiswert, attraktive Inhalte hingegen teuer

Zwei gegenläufige Trends werden dazu führen, dass das Medienbudget der Menschen (inzwischen eine Art zweiter Miete in den virtuellen Wohnungen der Informationsgesellschaft) weder stärker strapaziert noch entlastet wird.

Die allgemeine Nutzung des Internets wird billiger werden – durch Flat Fees, gesponserte Nutzung bei vorinstallierten Diensten, Schülertarife, härteren Wettbewerb der Anbieter etc.

Der Zugang zu bestimmten Angeboten mit „must have“-Informationen oder einzigartigen Dienstleistungen von hohem Wert für den Nutzer hingegen wird Geld kosten, da sich die Anbieter nicht mehr durch Börsengänge oder allein durch Werbeeinnahmen finanzieren können.

XII.

Es lebe die Telekom!

Bezahlung weder über Cashkarten noch über virtuelles Geld – sondern über Telefonrechnungen

Zugegeben: Das ist aus Nutzersicht gedacht. Denn wie umständlich ist es, bei jeder Transaktion ein paar Cents oder Euros per Kreditkarte zu bezahlen, eine Überweisung zu tätigen, eine Abbuchungsermächtigung auszustellen oder die virtuelle Geldbörse zu öffnen! Wie angenehm wäre es, alle Kleinbeträge am Ende des Monats auf der Telefonrechnung aufgelistet zu sehen, sei es nun die von der Telekom oder die ihrer Konkurrenten. Auch kämen wir so schneller zu der notwendigen Einstellungsänderung, dass Internetangebote nicht immer kostenlos sein können, denn bei anderen Dienstleistungen vom Weckruf über die Auskunft bis hin zur SMS akzeptieren wir das ja auch im großen Bauch der Telekommunikationsrechnung.

XIII.

Don't leave home without it: Das Internet wird mobil

Licht am Ende des Tunnels: Das Kriechen unter Hotelzimmerschreibtischen zum Finden der richtigen Buchse für den Internetanschluss hat ein Ende. Ob der Übertragungsstandard der Zukunft nun UMTS, Bluetooth, Wireless LAN oder sonst wie heißt – wir können überall ins Internet, und zwar kabelfrei. Wir werden vom Festnetz befreit, wie es das Handy beim Telefonieren schon für uns getan hat. Die treibende Kraft wird dabei nicht so sehr der Content sein (außer er nützt mir in meiner spezifischen Situation), sondern die Interaktion mit anderen Nutzern und der Zeitvertreib durch Spiele. Und losgehen wird alles an Standorten größter Langeweile wie Flughäfen, Bahnhöfe, Warteräume oder Hotels mit lokalen Funknetzen.

XIV.

Nie mehr allein: Terminals sind überall im Leben

Wir werden umringt sein von Terminals, die meisten davon werbe- und transaktionsfinanziert. Ob in der Eisschranktür oder in der Innenseite des Aktenkoffers, ob als digitaler Schulranzen oder als Bildschirm in der Kleidung, ob am Point of Sale oder am Fitnessfahrrad, ob im Restaurant- oder im Schreibtisch – überall warten Ausschnitte des Internets mit ganz spezifischen Funktionen und leichtester Bedienbarkeit auf unsere Aufmerksamkeit. Sie werden sein wie Uhren, von denen auch immer irgendeine in der Nähe ist.

XV.

E-Mail für die Dame auf Platz 17C: Internetzugang auch in Verkehrsmitteln

Die Lufthansa will bis 2003 warten, Cathay Pacific hat es schon: Wir sind nicht nur die einzigen Lebewesen, die fliegend eine warme Mahlzeit verzehren können (nach Lorient), sondern wir können auch in 10 000 Meter Höhe E-Mails senden oder im Netz surfen. Für das Auto gilt das Gleiche mit spannenden Dienstleistungen wie stauberücksichtiger Navigation oder touristischen und gastronomischen Tipps auf den Standort bezogen. Lange Bahnfahrten werden ebenfalls verkürzt. Nur beim Fahrrad bin ich ein wenig skeptisch ...

XVI.

Die zwei ungleichen Brüder:

Mobiler E-Commerce wird zu Spannungen mit dem stationären Handel führen

Bisher war es zum Leidwesen der B2C-Anbieter ja oft so: Die Konsumenten informierten sich ausführlich auf deren Internetseiten über das Angebot und kauften ihr Auto oder ihre Reise dann doch in der gewohnten stationären Filiale. Die Seitenstruktur im Netz war zu kompliziert, die Transaktion zu undurchsichtig oder auch das Verkaufspersonal zu nett ...

Das wird sich im M-Commerce ändern. Man wird sich Produkte im Laden ansehen, auch Beratungsleistungen in Anspruch nehmen oder Informationen wie Herstellervideos auf ein mobiles Handgerät herunterladen – dann aber schnell ins Netz gehen, den günstigsten Anbieter herausfinden und sich das Produkt nach Hause schicken lassen. Gerade bei den schnäppchenverliebten Deutschen werden nach dem Wegfall des Rabattgesetzes Preisvergleiche im Netz eine Art Volkssport werden. Gezielte Entwicklung von Multichannelstrategien wird daher das Gebot der Stunde (vgl. die neue Boston Consulting-Studie „The Multichannel Consumer“).

XVII.

Totgesagte leben länger:

B2C wird revolutioniert durch Optimierung von Bestellung und Lieferung

Wenn einer eine Reise tut, wird er sich an eine Full-Service-Adresse wenden und ihr in normaler Sprache mitteilen: „Ich will an Ostern nach Capri.“ Der Computer wird ihm zu der Entscheidung gratulieren und Schritt für Schritt alle Fragen stellen, die zum Ticketkauf, zu Hotel-, Restaurant- und Mietwagenreservierung, zum Erwerb von Reiseführer, Wörterbuch, Sonnencreme, Fremdwährung etc. führen. Alles wird in einer Transaktion abgewickelt, bezahlt und ausgeliefert. Angenehm und kundenfreundlich, oder?

Wenn ein spannender Autor gestern bei Biolek in der Talkshow war und sein neues Buch erwähnte, wird der Interessent heute seinen Computer fragen, welches gemeint war, und ihn normalsprachlich bitten, es dort zu bestellen, wo es schnell verfügbar ist und die Versand- und Bearbeitungskosten am niedrigsten sind. So wollen wir das, oder?

Durch Zusammenfügung der Angebote nach Bedarfsclustern und Integration der Auslieferung in große Logistiksysteme und Offline-Präsenzen werden die B2C-Anbieter ihre Distributionskosten in den Griff bekommen. Die gerade für Singlehaushalte schwierige Anwesenheitsnotwendigkeit wird reduziert, da gebündelt ausgeliefert wird, Anlieferungszeiten ausgemacht werden können und zusätzlich Abholmöglichkeiten bei Bäckereien, Tankstellen und ähnlichen engmaschig vorhandenen Geschäftsnetzen geschaffen werden. Das Jahrzehnt wird die Dekade der Logistiker und der Vernetzer.

XVIII.

Das Öl des 21. Jahrhunderts: Ohne Internet kann die Wirtschaft nicht mehr

Die Produktivitätserhöhung durch Computer prägte das ausgehende 20. Jahrhundert. Das beginnende 21. wird Ähnliches durch das Internet erleben – und zwar in fast allen Abläufen und Wertschöpfungsketten. Natürlich wird es wie bei all solchen Revolutionen von der Dampfmaschine bis zur Autobahn auch zu effizienzverringenden Negativeffekten kommen, aber das Positive wird eindeutig überwiegen. Nur ein Beispiel: Große Vereine und Organisationen können allein durch die Übertragung ihres Massenversands auf virtuelles One-to-many-Marketing in Kooperation mit Firmen wie eCircle jährlich zweistellige Ausgaben für Druck und Versand einsparen. Und nicht nur das: Sie werden schneller und können konsequent personalisieren.

XIX.

True statt New: Auch die neue Ökonomie unterliegt alten Gesetzen

Man dachte, die New Economy wäre durchgehend anders. Die Grenzkosten würden gegen Null tendieren, der Unterschied zwischen Original und Kopie würde verschwinden, und alle würden sich auf die kostenfreien Angebote stürzen, die so windowsartig zu Standards und später daher zu Goldeseln würden. Alles richtig, aber nur halb. Eingesetztes Kapital will weiterhin verzinst und zurückgezahlt werden, Markenaufbau ist auch im Internet teuer, und Werbe-Euros fließen nur, wenn die Menschen ein Angebot hier und heute nutzen und lieben. Mit der weit verbreiteten Umsonstmentalität ist der P2P (path to profit) lang. So lernte mancher Dot.com nah am Abgrund zum Dead.com, dass sich die klassischen Wirtschaftsgesetze nicht aushebeln lassen. Und die Nutznießer der nächsten Jahre werden die Konzerne sein, die ihre jungen Internetkonkurrenten in Notsituationen billig kaufen können.

XX.

McDonalds oder Currywurstbude? Globalität und Nationalität laufen parallel

Was beobachten wir in Europa? Die Integration zur EU mit gemeinsamer Währung und zugleich ein erstarkendes Bewusstsein für Regionales und auch Nationales. So wird es auch im Internet sein: Die Amazons und eBays werden als First Movers nicht automatisch die ganze Welt erobern. Dazu ist globaler Marken- und Logistikaufbau zu teuer und der Bedarf der Menschen nach Berücksichtigung ihrer nationalen Identität und Tradition zu groß. Wir werden spannende Duelle erleben wie das zwischen MTV Deutschland als Ableger eines weltumspannend agierenden Konzerns und VIVA als deutscher Gründung.

XXI.

Der Traum vom virtuellen Butler: Das Netz als Haushaltsmanager

Der Drucker, der sich seine Tinte selbst nachbestellt, gibt schon einen Vorgeschmack:

Viele Haushaltstransaktionen werden Schritt für Schritt von Computern und Internet übernommen werden, ohne dass wir noch etwas davon merken. Beispiele: Wiederauffüllung der Eisschranks mit dem immer Gleichen, Nachbestellung des Heizöls, Überwachung von Heizung oder Alarmanlage und Fernsteuerung von Videorekordern. Die einen werden sich per Webcam im Urlaub zeigen lassen, wie es Garten und Katzen geht, die anderen schon vom Büro aus der Badewanne Bescheid sagen, sie solle um 19:30 bitte bei 38 Grad voll sein, und mancher wird während der Heimfahrt mit seiner Angebeteten schon dezent zu Hause Kuschelrock auflegen und schummrige Beleuchtung einstellen.

XXII.

Vom ersten Automobil bis zur S-Klasse: Das wirklich menschenfreundliche und effiziente Suchen kommt erst noch

Mit wie viel Datenmüll müssen wir uns herumschlagen, wenn wir zwei Begriffe in eine Suchmaschine geben! Das muss und wird sich definitiv ändern. Die Systeme der Zukunft werden beobachtend über uns und unsere Informationsbedürfnisse lernen und so unmerklich zu persönlichen Informations- und Rechercheassistenten oder auch Knowbots werden. Sie werden die gefundenen Daten für jeden Einzelnen persönlich vorauswählen, nach Bedeutung für ihn sortieren und vorstrukturieren. Sie werden Kontexte des Suchens würdigen und lieber vor der Suche rückfragen als danach ersticken lassen. Sie werden natürliche Sprache statt logischer Verknüpfungen als Eingabe verwenden, hohe KIQs (Quotient künstlicher Intelligenz) haben und uns Maßanzüge des Verstehens und Begreifens anbieten. Wie sagte John Naisbitt? „Wir ertrinken in Information und hungern nach Wissen.“

(Hier zeigt sich der Wert von Visionen und Forderungen. Wenn Sie und ich nicht klar wissen und formulieren, was wir wollen, wird ein Zukunftsmedium wie das Internet zum Spielball inkompetenter Politik und undurchsichtiger Firmeninteressen. Ohne Martin Luther King und seinen Traum hätten die Schwarzen in der Welt nicht bekommen, was sie heute haben. Und ohne klare Vorstellungen davon, wie das Netz unser aller Zusammenleben besser machen kann, werden wir noch viele Firmenpleiten und Pseudogurus erleben. Von daher widerspreche ich Helmut Schmidt, der meinte: „Wer Visionen hat, soll zum Arzt gehen.“

Trotzdem muss ich mich der Frage stellen, worauf sich meine 33 Schneisen ins Chaos der realen Entwicklung gründen. Auf unzählige Reden und Artikel, auf jahrelange Sprecherfunktion für die gesamte Buchbranche in Sachen Internet, auf zahlreiche Fernsehsendungen und Kolumnen, auf nächtelange Gespräche mit den Vordenkern der New Economy, auf Marktforschung und auf Erfahrungen aus zahlreichen persönlichen Beteiligungen an Internetfirmen.)

XXIII.

„Gib mir mal die Homepage von Gerhard Schröder!“ Wir brauchen ein übergreifendes virtuelles URL-Verzeichnis mit einer Vielzahl von Zugängen

Es ist verständlich, dass die URLs im Netz präzise sein müssen. Das ist wie bei den Telefonnummern. Doch welche Vielfalt gibt es inzwischen beim Aufnehmen, Verwalten und Finden von Telefonnummern! Ob im Handy oder im PDA, in der Telefonanlage oder im Intranet, im ledergebundenen Büchlein oder im allgemeinen Telefonbuch, in den gelben Seiten oder in der CD-ROM – der Zugang ist schnell und effizient.

Analoges wird bei den URLs geschehen, in vielen Medien, manche aktuell und manche beständig, online wie offline und mit multiplen Zugängen, wie sie dem menschlichen Hirn entsprechen und nicht der Logik von Doppelpunkten und Schrägstrichen.

XXIV.

Ein Freund, ein guter Freund ... Das Internet als Helfer und Begleiter durchs Leben

Träumen wir ein wenig: Morgens, mittags und abends bekomme ich auf ein paar Bildschirme alle für mich relevanten Nachrichten nach meinem Interessensprofil hinsichtlich Personen, Firmen, Themengebieten, Sportarten, Börsenkursen etc. gemailt. Dazwischen kommt eine SMS-Nachricht, dass ein Freund von mir heute abend bei Christiansen sein wird und danach ein Film mit der von mir so verehrten Audrey Hepburn kommt. Drei Monate vorher werde ich an runde Geburtstage von Freunden, Verwandten und Kollegen erinnert, drei Tage vorher an normale. Wenn meine Lieblingsmodemarke die Preise reduziert, erhalte ich eine E-Mail darüber natürlich mit den Öffnungszeiten des Ladens in meiner Stadt und Parktipps. Wenn Sting oder Elton John ein Konzert in meiner Nähe annonciert, werden mir sofort und rechtzeitig Tickets angeboten und ich werde daran erinnert, dass ich mit Kirsten um einen Konzertbesuch gewettet habe. Zu Beginn der Spargelzeit werden mir als Spargelliebhaber ein paar Rezepte gemailt – mit Kalorienangabe und entsprechenden Work-out-Vorschlägen. Und wenn der neue Julia-Roberts-Film anläuft ...

Träumen wir weiter! Alles ist technisch längst möglich. Es muss nur gemacht und zusammengeführt werden. Ich hätte größte Lust dazu, denn das Resultat wäre ein Traum – der Traum vom persönlichen virtuellen Freund. Nur Julia Roberts wird er mir leider nicht vorstellen können.

XXV.

Lernkurven hochsurfen: Die Ineffizienz der Internetnutzung in Kinderschuhen wird verschwinden

Haben Sie einmal ermittelt, wie viele E-Mails Sie täglich erhalten und schreiben?
Haben Sie gemessen, wie viel Zeit Sie mit dem Screenen von Unerwünschtem im

Netz verlieren? Haben Sie ein Gefühl dafür, wie viel Zeit Sie mit dem Hochfahren von PCs, mit dem Onlinegehen, mit Netzzusammenbrüchen u. Ä. verbrauchen? Während die ersten Unternehmen deswegen No-E-Mails-Days einführen, werden andere viel Geld investieren, um diese Ressourcenverschwendung zu reduzieren. Sie werden klar strukturierte virtuelle Büros mit Auswahlfiltern, Wiedervorlagen, Ablagen, intelligenten Weiterleitungs- und Verteilsystemen, Zusammenfassungsoptionen, standardisierten Antworten und weitgehender Personalisierung einrichten. Die Menschen werden weiterhin Nischen zum Moorhuhnabknallen finden, aber ihre Arbeit im Netz doppelt so effizient erledigen.

XXVI.

Immer für Sie da: der geduldigste Lehrer und größte Wissensspeicher! Die Bereiche E-Learning und Wissensmanagement werden explodieren

Die Halbwertszeit des Wissens wird kürzer und kürzer, lebenslanges Lernen und Neugier als Lebensprinzip wichtiger und wichtiger in einer Zeit, die Mobilität, Flexibilität und Innovativität erfordert wie keine zuvor. Angesichts der Unfähigkeit der existierenden Systeme der Weiter- und Umbildung, diesem Anspruch gerecht zu werden, bietet sich das Internet als der ideale Lehrer an: geduldig, immer bereit, an jedem Ort nutzbar, auf jedes Niveau eingehend, freundlich und stressfrei. Als umfassendste und größte Schule bzw. Uni der Welt wird es jeden geeigneten Lehrstoff anbieten, und als Wissensspeicher der Menschheit (und auch jeder Organisation oder Firma) wird es bereitstehen, Antwort zu geben auf jede Frage.

XXVII.

Vom Tod der Wahlurne: Der Staat wird sich massiv des Internets bedienen

Zugegeben: Hier bin ich mir unsicher. Aber wie immer regiert das Prinzip Hoffnung in mir. Und es flüstert: Passverlängerung von zu Hause aus online, Steuererklärung als E-Mail-Anhang, KFZ-Kennzeichenvergabe am Laptop, Wahl vom Urlaubsort aus. Keine Warteschlangen und Öffnungszeiten. Schnelle, transparente, serviceorientierte und kostengünstigere Verwaltung. Der Staat als Leitanwender – natürlich auf der Basis, dass alle in der Schule wie selbstverständlich den Umgang mit dem Netz lernen.

So weit die Hoffnung. Ob der Amtsschimmel sie erfüllt, werden wir in zehn Jahren sehen.

XXVIII.

Cyberlove und Virtual Reality: Wir werden umgeben sein von virtuellen Figuren

Ein Kind wies mich in einem Gespräch über den Film „Final Fantasy“ kürzlich darauf hin, Tom Cruise sei ein „Echte-Haut-Schauspieler“. Lara Croft ist inzwischen beides – virtuelle Kultfigur und reale Kinoheldin. So wie Special Effects und

Computerbearbeitungen schon heute Fotos und Bewegtbild prägen, wird es ein aufregendes Durcheinander von real gespielten und virtuell erzeugten Figuren in unseren Köpfen und Herzen geben und die erkenntnistheoretische Frage „Was ist wahr?“ auf der Müllhalde der Philosophiegeschichte landen. Virtuelle Verkäufer, Models, Moderatoren, Freunde, Schauspieler, Coaches, Berater und Nachrichtensprecher werden die Welt bevölkern.

(Und trotzdem werden wir nach der Liebe mit der Traumfrau allein im Bett liegen. Oder wie kürzlich in einer großen süddeutschen Zeitung zu lesen war: „Auf Dauer kann den Netsurfern dieser Welt auch kaum verborgen bleiben, dass sie nach stundenlangem Surfen weder Sonne noch Wind noch Wasser und schon gar nicht den Geschmack von Freiheit und Abenteuer abbekommen, sondern nur 1001-mal mit der Maus geklickt haben.“)

XXIX.

Wie wirklich ist die Wirklichkeit?

Wir werden unsere Wahrnehmungsbreite enorm erweitern

Es sind nicht nur die neuen Figuren. Wir werden per Webcam bei Großmüttern im Wohnzimmer sitzen oder bei Freunden in der Sommerfrische. Wir werden den Reinhold Messner des 21. Jahrhunderts auf den Achttausender begleiten und den Weltumsegler am Kap der Guten Hoffnung.

Und wir werden Wirklichkeit simulierend verändern können, Zukunft vorwegnehmen und erleben, wie sie sich anfühlt: Wie sähe der Balkon mit Geranien aus und wie die Küche mit dem schwarzen Tisch? Wie stünde meiner Freundin der gelbe Minirock und wie Angela Merkel der neue Haarschnitt?

Doppelte Befreiung sozusagen: aus der Begrenztheit meiner örtlichen Perspektive und aus der meiner vorgegebenen Realität zugleich.

XXX.

Haben Sie heute schon einen Fehler gemacht?

Jede Chance birgt Risiken – das Internet besonders

Der Vatikan erwägt, einen Schutzheiligen für das Internet zu benennen. Den kann es brauchen. Denn schon wurde ein bundesweiter Selbsthilfeverein für Onlinesüchtige gegründet – um Netzkjunkies wieder zurück ins richtige Leben zu holen. Viele Menschen haben Angst, aufgrund der von ihnen im Netz getätigten Transaktionen gläsern zu werden im Sinne Orwell'scher Horrorvisionen (Stichwort Datenschutz). Psychologisch Denkende befürchten Vereinsamung zu Hause („Cocooning“). Soziologisch Geschulte malen Szenarien an die Wand, in denen die Welt aufgeteilt wird in Netz-Nutznießler und Menschen ohne Netzanschluss („Digital Divide“). Politisch Engagierte zeigen auf, wie negativ das Saldo der durchs Internet geschaffenen Arbeitsplätze gegenüber den dadurch vernichteten ist. Eltern und Lehrer sagen, jeglicher Jugendschutz vor rechtsradikalen und pornographischen Inhalten ließe sich im Netz nicht durchsetzen. Juristen verweisen auf unendliche Urheberrechtsverletzungen und Software-Experten auf große Verseuchungsgefahr durch global agierende Viren und Bedrohung sensibler Systeme bis hin zum Pentagon durch raffinierte Hacker und Netzspione. Betriebsräte wollen es sich nicht

bieten lassen, dass E-Mails von Mitarbeiter(inne)n überwacht und Mobbing-Rachefeldzüge auf Hassseiten ausgetragen werden, und die Finanzwelt zittert vor weiteren kursrelevanten Falschmeldungen, die manipulativ auf Profiseiten geschmuggelt werden. Kriminalisten können Bücher schreiben über neue Formen des Cybercrimes, und selbst Bill Gates muss zusehen, wie ein Hacker mit seiner Kreditkarte Viagra ordert.

Meine These: Die Liste des Schreckens wird noch wesentlich länger werden. Allerdings hatte schon der alte Seneca die einzig richtige Antwort darauf: „Alles kommt weniger schlimm, wenn man mit allem rechnet.“

XXXI.

Das Internet wird verschwinden – zumindest in manchen Köpfen

So wie es konsequente Fernsehabsinente gibt, wird es eine nicht unbedeutende Menge von Menschen geben, die sich aus all diesen Gründen bewusst vom Internet abwenden. Nur: Das wird schwierig, da das Netz der Netze mehr und mehr aus der Aufmerksamkeitssphäre entschwinden wird. Es wird – wie zahllose Chips und Motoren heute – als omnipräsenter Hintergrundmechanismus und Dienstleister in zahllosen Lebensbereichen wirken, ohne noch explizit wahrgenommen zu werden.

(Doch zurück zur Abstinenz. Hier möchte ich die Bühne kurz frei machen für Christian Nürnberger, den wohl profiliertesten Internetkritiker in diesem Lande: „Ich pfeife auf ein Medium, dem ich nicht vertrauen kann. Wenn ich nicht weiß, ob hinter einer Information, die ich im Internet finde, eine unabhängige Redaktion steht oder nur eine PR- oder Werbeagentur, dann ist diese Information nichts wert, und dann bin ich auch nicht bereit, dafür zu zahlen.

Ich pfeife auf ein Medium, in dem sich Unternehmer tummeln, die Bilanzen fälschen, Zahlen frisieren, permanent an der Grenze der Legalität operieren und Kunden und Anleger für dumm verkaufen.

Ich pfeife auf ein Medium, das mir nicht dienen, sondern mich ausspionieren, Kundenprofile von mir anlegen und mich an Adressenhändler und Marketingagenturen verkaufen will.

Und ich pfeife auf ein Medium, das mir die Zeit stiehlt.“

Sie sehen, wie wichtig Visionen und Forderungen sind – sonst kriegen wir Herrn Nürnberger nie ins Netz ...)

XXXII.

Prinzip Hoffnung: Die Chancen überwiegen eindeutig

Das gerade Gesagte wird manchen Pessimisten dazu führen, das Internet als Höllenmaschine abzuqualifizieren. Für die meisten Menschen indes werden seine positiven Seiten eindeutig überwiegen. Wir werden eine ungeahnte Preis- und Angebotstransparenz haben und uns auf das Angenehmste daran gewöhnen, dass es keine Öffnungszeiten im Internet gibt. Wir werden auf effizienteste und schnellste

Weise an alle Informationen kommen, die wir zur Bewältigung unseres komplexen Lebens brauchen. Wir werden mit Menschen aus aller Welt auf das Unkomplizierteste kommunizieren können. Nächste Generationen werden sich an den positiven ökologischen Auswirkungen des Internets aufgrund des geringeren Ressourcenverbrauchs erfreuen. Die Volkswirtschaften der Welt werden voller Freude auf vielfältigen Wegfall variabler Kosten bei Multiplikation und Distribution schauen. Die Diktaturen der Welt werden es trotz aller Torpedierungsversuche (gerade schloss der Iran alle Internetcafés) nicht schaffen, den freien Fluss der Information einzudämmen, der letztlich zu ihrer Aushöhlung führt. Manche Nation der Dritten Welt wird medial und kommunikativ auf das Eleganteste mehrere Entwicklungsstufen überspringen und hervorragende kabellose Infrastrukturen aufbauen.

Kurz gesagt: Die globalisierte Informations- und Dienstleistungsgesellschaft demokratischer Prägung findet im Internet ihr Medium.

XXXIII.

Die Büchse der Pandora:

Es wird neue Anwendungen geben, die wir noch nicht einmal erahnen

Das Internet steht heute, wo das Automobil Anfang des zwanzigsten Jahrhunderts stand. Schon innerhalb weniger Jahre haben sich erste große Nutzenfelder herauskristallisiert: E-Mail, E-Banking, E-Commerce, E-Auktionen. In zehn Jahren werden wir Optionen haben, die noch nicht einmal am Horizont erkennbar sind. Schreckliche – wie die erste Live-Geburt im Internet kürzlich – und schönste – wie eine Hochzeit aufgrund perfekten Matchings in einer virtuellen –Kontaktbörse – zugleich ...

„In Zukunft werden Computer vielleicht nur noch anderthalb Tonnen wiegen.“ (Annahme über die Entwicklung von Computern aus dem Jahr 1949)

Ich hoffe, dass ich mit meinen 33 Visionen und Forderungen eher richtig liege als mein Kollege damals. Nur wenn wir sie ernst nehmen und umsetzen, wird die New Economy den Weg aus ihrer Krise finden. Dann allerdings nachhaltig und mit realen Werten unterlegt. Nehmen wir die Herausforderung an!

See you in September 2011!

Und was mein Wettangebot anbelangt: Ich meine das ernst. Sie erhalten als kleine Dienstleistung meinerseits heute plastifiziert und verkleinert die 33 Headlines, damit Sie in den nächsten zehn Jahren immer checken können, was eintritt und was nicht. Ob Sie wetten wollen, dass weniger als 22 meiner Visionen eintreten werden, müssen Sie allerdings heute entscheiden. Geben Sie mir Ihre Visitenkarte im Laufe des Tages oder bei der Cyberparty heute Abend mit dem unterschriebenen Vermerk „Wette 17. 9. 2001 angenommen“. Oder mailen Sie mir diesen Satz mit Ihren Koordinaten an mail@florian-langenscheidt.de. Bei www.florian-langenscheidt.de finden Sie ab heute übrigens unter der Rubrik „Reden“ den ganzen Text.

Ich freue mich auf die Begegnung mit Ihnen und auf viele Entrecotes mit Sauce béarnaise im Herbst 2011!