



Finanzdienstleistungsreferate der Verbraucher-
zentralen
Baden-Württemberg, Brandenburg, Bremen,
Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern,
Niedersachsen, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thü-
ringen,
Nachrichtlich: Arbeitsgemeinschaft der Verbrau-
cherverbände

16. November 1995

IFF-Leistungen im Rahmen des Service-Vertrages

Infobrief 010/95

Gestaltung der Servicebeziehungen, insbesondere e-mail Anschluß

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie zur Ausfüllung unserer Servicebeziehung ein bißchen um Mitarbeit bitten und uns Rückmeldung geben, welche Vorstellungen Sie für die Zukunft haben und wie Sie die bisherige Arbeit bewerten. Deshalb möchten wir Sie bitten, den beiliegenden Fragebogen möglichst bald an uns ausgefüllt zurückzusenden.

Aus der bisherigen Erfahrung zeigt sich, daß die Art, Anfragen und individuelle Probleme zugleich für alle vermittelbar zu beantworten und damit über Servicebriefe eine Art stetige Schulung an konkreten Problemstellungen anzubieten, für uns machbar ist und wir bei besseren Kommunikationswegen dies auch noch intensiver und nutzerfreundlicher gestalten könnten.

Deswegen noch einmal die dringende Bitte, uns eine e-mail Verbindung anzugeben, die direkt mit ihrem im Finanzdienstleistungsbereich eingesetzten Computer verbunden ist.

Wir dürfen Sie noch einmal auf unsere verschiedenen Schreiben in dieser Sache sowie den Beschluß des EDV-Ausschusses, den Anschluß über CompuServe zu wählen, hinweisen.

Anschließend noch einmal die Vorteile eines solchen Anschlusses:

1. Wir können Ihnen die Updates von FIS unmittelbar auf Ihre Festplatte spielen, von wo Sie automatisch in die Datenbank aufgenommen werden können, so daß diese jederzeit auf dem neuesten Stand ist und sich die umfangreiche Eingabearbeit bei der Datenbank lohnt.
2. Sie erhalten die Informationsbriefe und Presseerklärungen in elektronischer Form in dem gewünschten Format, entweder als Word für Windows Format oder als ASCII-Format, je nach Ihrer Textverarbeitungs-Software. Dies gibt Ihnen die Möglichkeit, mit diesen Texten unmittelbar zu arbeiten, Textbausteine zu entnehmen, sie zu verändern und daraus eigene Öffentlichkeits- und Beratungsarbeit zu machen.
3. Wir können Ihnen in Zukunft bei den Servicebriefen für die Beispielfälle, die in BAUFUE, CALS, CADAS oder FOAB einzugeben sind, die notwendige Dateneingabe ersparen, indem wir Ihnen auf elektronischem Wege die eingegebenen Daten als Muster mitschicken. Außerdem können Sie von uns Stellungnahmen, Gutachten sowie Literaturliste und ähnliches mehr direkt elektronisch erhalten. Unsere Kosten für die Übersendung sind so gering, daß wir diesen Service etwa im Unterschied zu Kopier- und Versandservice ohne Zusatzberechnung anbieten können.
4. Besonders wichtig erscheint uns auch die Möglichkeit, daß Sie uns kurze Notizen, Anfragen und Stellungnahmen über das leicht handhabbare e-mail-System zusenden, ohne großartigen formalen Aufwand und wir daher schnell antworten können.
5. Das IFF ist nunmehr im Internet vertreten. Über den CompuServe-Anschluß haben Sie die Möglichkeit, im Internet die Seiten des IFF aufzurufen. Sie werden dort in Zukunft alle neuen Informationen selber abfragen können. (Außerdem ist dort auch eine e-mail-Funktion eingebaut). Dazu wollen wir auch die Kooperation mit Ihnen im Internet bekannt machen und dabei die Daten, die wir bereits in FIS über die einzelnen kooperierenden Verbraucher-Zentralen haben, auch im Internet verfügbar machen. Über unsere Verbindungen zu Kooperationspartnern im Ausland können Sie dann auch die Informationen etwa in anderen Ländern nutzen.

Sie sehen also, daß gerade für einen Bereich, in dem wenig Geld vorhanden ist, die e-mail Kommunikationsformen aufgrund der verstärkten Nutzung von Computern im Finanzdienstleistungsbereich, sehr wichtig ist. Die Absprache von Presseerklärungen, gemeinsamen Aktionen und ähnliches mehr ist dann auch über einfachen Versand an alle, mit praktisch sofortigem Eintreffen der Meldungen an allen Standorten und Antwortfunktionen, leicht möglich.

Daß trotz der jahrelangen Diskussion noch immer sehr viele nicht über einen e-mail-Anschluß verfügen, kann keine finanziellen Gründe haben. CompuServe kostet DM 18,-- im Monat Grundgebühr und mehr werden Sie auch über die e-mail-Funktion nicht an Kosten verbrauchen. Das Programm von CompuServe wird kostenlos zur Verfügung gestellt und fast alle größeren Städte haben einen entsprechenden Anwahlpunkt zum Ortstarif. Bei den übrigen kommen Nahtarife und durchaus tragbare Telefonkosten für Ferngespräche bei ländlichen Bereichen dazu. Außerdem brauchen Sie nur noch ein Modem, wobei das wohl am meisten benutzte Modem CREATIX mit 14.400 baud inzwischen für unter DM 200,-- zu haben ist. Die doppelte Geschwindigkeit ist inzwischen auch erreichbar. Die Verbraucher-Zentralen, die bereits über ein ISDN-Netz verfügen, erhalten inzwischen auch eine entsprechende ISDN-Karte für knapp über DM 300,-- (das IFF hat die Karte von TELES Online).

Wir sind gern bereit, für Sie den kompletten Satz anzuschaffen und Ihnen mit Anleitung zuzusenden, da wir alle von diesen Anschlüssen profitieren. Wichtig ist aber, daß das Modem an Ihrem Computer angeschlossen ist. (Selbstverständlich können Sie in Ihrer Verbraucher-Zentrale an mehreren Computern Modems installiert haben und alle auf denselben CompuServe-Anschluß zugreifen).

Wir möchten Ihnen im übrigen vorschlagen, daß wenn Sie bei sich die finanziellen Voraussetzungen geklärt haben, wir in einem Seminar in Hamburg uns einen Tag lang ausschließlich mit den Möglichkeiten von Internet, CompuServe und e-mail sowie direkten file-Transfer beschäftigen. Wenn jede der teilnehmenden Verbraucher-Zentralen hierzu eine Tagungsgebühr von DM 200,- (nicht angeschlossene Verbraucher-Zentralen können sich mit DM 400,- beteiligen) beitragen würde, wären auch die Basiskosten für ein solches Seminar gedeckt. Allerdings hat ein Seminar nur Sinn, wenn auch bei Ihnen vor Ort die technischen Voraussetzungen entweder bereits bestehen oder im Anschluß an das Seminar unmittelbar geschaffen werden sollen.

Wir dürfen schließlich noch einmal darauf hinweisen, daß unser Diplom-Ingenieur Herr Tsegaye im Bedarfsfall auch bei Ihnen vor Ort das System (gegen Kostenerstattung) gebrauchsfertig machen kann, falls Sie sich dies nicht zutrauen. Allerdings ist der Verbindungsaufbau so einfach, daß es auch für Laien vor Ort ohne fremde Hilfe möglich ist.

Mit freundlichen Grüßen

Prof. Dr. Udo Reifner
INSTITUT FÜR FINANZDIENSTLEISTUNGEN
UND VERBRAUCHERSCHUTZ e.V.

Anlage

ANTWORTFAX

INSTITUT FÜR FINANZDIENSTLEISTUNGEN e.V.
Große Bleichen 23

20354 Hamburg

Fax Nr. 040/35 71 08 15

Fragebogen

I. Servicebriefe

1. Es lesen die Servicebriefe
- Nie
- Gelegentlich
- Häufig
- Immer
2. Die Servicebriefe werden von uns weiter vervielfältigt und weiter verteilt
- JA
- NEIN
3. Servicebriefe werden eingesetzt zu folgendem Zweck:
- Zum Selbstlernen, Informationen
- Zur Anfertigung von öffentlichen Verlautbarungen
- Zu Schulungen
- Zur internen Diskussion
- Im Schriftverkehr mit Anbietern
- Nachrechnung im Computer

4. Gewünschte Anzahl der Servicebriefe
- Weniger
- Mehr
- Gleichviel

II. Verbraucherpolitische Standpunkte und Presseerklärungen

1. Die verbraucherpolitischen Standpunkte sind
- Nützlich
- Überflüssig
- Zu aufwendig
2. Die Koordination zu gemeinsamer Öffentlichkeit zwischen den Verbraucher-Zentralen ist zu arbeitsaufwendig. Die Stadtpunkte sollten daher
- a. von jedem einzelnen individuell ausgearbeitet werden
- JA
- NEIN
- b. von einer Verbraucher-Zentrale federführend ausgearbeitet werden
- JA
- NEIN
- c. nur jeweils einer Verbraucher-Zentrale zugesandt werden
- JA
- NEIN
- d. vom IFF nach Zustimmung der Verbraucher-Zentralen an die Presse weitergeleitet werden
- JA
- NEIN

III. Wir haben folgende Vorschläge und Wünsche für die weitere engere Kooperation zwischen den Verbraucher-Zentralen bzw. mit dem IFF: