

Workshop „Kommunikationsprozesse im Handel“ TT-Stelle Sachsen

Thema: Einbindung von E-Mail-Formularen, Gästebüchern und Diskussionsforen in die eigene Website

1. Einbindung von E-Mail-Formularen

Allgemeines

E-Mails von einer Webseite aus zu verschicken, ohne dass zusätzlich ein Mail-Programm installiert wird heutzutage von den Nutzern als Grundfunktionalität angesehen. Aber nicht nur E-Mail-Formulare sind von Interesse. Im Allgemeinen lassen sich jegliche Informationen, die über Formulare im Internet erfasst wurden, per E-Mail an den Empfänger übermitteln. Dort können die Daten dann ausgewertet und weiter verarbeitet werden.

Technisch gesehen gibt es mehrere Realisierungsmöglichkeiten. Die eleganteste Lösung ist die Einbindung des Formulars als HTML-Code in die bestehende Webseite und die gleichzeitige Verarbeitung und Weiterleitung der Daten durch ein CGI-Script, welches sich ebenfalls auf dem eigenen Webserver befinden muss. Sowohl das Formular als auch das Script müssen in diesem Fall vom Anwender programmiert werden.

Viele Anwender, die von großen Discount-Internet-Service-Providern (ISP) wie CompuServe, AOL oder T-Online Speicherplatz für eigene WWW-Seiten erhalten, haben jedoch keine Möglichkeit, eigene CGI-Scripts zur Datenverarbeitung auf dem Server-Rechner einzusetzen. Dazu kommt, dass die meisten Seitenanbieter keine Informatiker sind, die sich in Programmiersprachen, fremde Betriebssystemumgebungen, Umgebungsvariablen und Datenübertragungsprotokolle einarbeiten möchten. Dennoch möchten viele Seitenanbieter die Möglichkeit nutzen, mit Hilfe von HTML-Formularen gezielte und einheitlich strukturierte Daten von Besuchern ihrer WWW-Seiten einzuholen.

Im Internet gibt es zahlreiche Musterlösungen bzw. Vorlagen für HTML-Formulare. Diese können meist ohne große Programmierkenntnisse in bestehende Webseiten eingebunden werden. (z.B. http://www.webmart.de/html/formmail_beispiele.html) Das weitaus größere Problem dabei ist die Auswertung der Daten. Wie schon erwähnt, bieten viele ISP keine Möglichkeit an, Scripte zu verarbeiten.

Beispiel für ein Formular ohne Auswertung:

http://www.handel-sachsen.de/test/workshop/bsp_e-mail-formular1-serverscript.htm

Um dieses Problem zu umgehen, gibt es grundlegend zwei Lösungsansätze:

1. Formularversand über die „mailto“-Funktion des Browsers

Durch die Einbindung dieser Funktion erstellt der Browser eine E-Mail und verschickt diese an die angegebene Adresse.

Ein Problem stellen bei dieser Lösung ältere Programmversionen der WWW-Browser dar, die nicht in der Lage sind, mailto-Formulare zu verschicken. Dazu gehören der MS Internet Explorer 3.0, aber etwa auch Netscape 4.0x in der reinen Browser-Version ohne integriertes Mail-Programm.

Ein weiteres Problem ist die Auswertung der Daten. Meist werden diese fast unstrukturiert als Anhang zur Mail verschickt.

Beispiel:

http://www.handel-sachsen.de/test/workshop/bsp_e-mail-formular1-mailto.htm

2. Formularversand über einen kostenlosen Weiterleitungsservice im Internet

Bei diesem Lösungsansatz werden öffentlichen CGI-Service in Anspruch genommen. Dort werden die Formulardaten von einem CGI-Programm verarbeitet und dann als E-Mail zugeschickt. Meist ist dieser Service kostenlos. (z.B.

<http://webcreativ.com/f2m.shtml>)

Ein Nachteil bei dieser Variante ist, dass der Dienstleister meist seine „Werbespuren“ hinterlässt.

Beispiel:

http://www.handel-sachsen.de/test/workshop/bsp_e-mail-formular2-webdienst.htm

Natürlich muss in dem Formular die E-Mail-Adresse des Empfängers eingetragen werden. Aber auch Anpassungen und Änderungen sind möglich. Dazu sind wiederum grundlegende Programmierkenntnisse notwendig.

Beispiel:

http://www.handel-sachsen.de/test/workshop/bsp_e-mail-formular2-webdienst-veraendert.htm

Weiterführende Informationen über den Einsatz von Formularen:

http://www.meb.uni-bonn.de/html_tutorial/formausw.htm

2. Einbindung von Gästebüchern

Gästebücher sind die beliebteste "Feedback-Möglichkeit" im Internet. Sie erlauben Besuchern einer Internetseite Lob und Tadel auf dieser zu hinterlassen oder auch Bewertungen abzugeben. Diese Feedbacks sind allen Besuchern zugänglich. Somit ist jederzeit nachvollziehbar, wer, wann, welche Meinung geäußert hat.

Für den Bereich E-Commerce spielen Feedbacks eine sehr große Rolle. Die Vertrauenswürdigkeit aber auch die Akzeptanz des Unternehmens steigt mit wachsenden positiven Meinungsäußerungen.

Das Einbinden von Gästebüchern in die eigene Website ist heute problemlos machbar. Ein Gästebuch muss nicht selbst programmiert werden. Es gibt viele Anbieter im Internet, die diese kostenlos zur Verfügung stellen.

Der Funktionsumfang kann bei den verschiedenen Anbietern stark variieren. Man sollte sich darüber im Klaren sein, welche Funktionen benötigt werden und auf dieser Grundlage die Entscheidung treffen.

Die Verwendung von Gästebüchern von Service-Dienstleistern im Internet ist in den meisten Fällen kostenlos. Sie finanzieren sich über Werbebanner oder Werbefenster, die beim Aufrufen des Gästebuches eingeblendet werden.

Will man dies umgehen, fallen Kosten an, die je nach Anbieter recht unterschiedlich ausfallen können.

Die im Folgenden aufgeführten Beispiele sollen den Unterschied zwischen den Gästebüchern aufzeigen.

<http://www.onetwomax.de/info/guestbook/>

- Benachrichtigung per ICQ wenn sich jemand einträgt
- Counter zeigt die Anzahl der Gästebuchaufrufe an
- Einträge können editiert werden
- Als Link-Liste, Anzeigen-Börse, Schwarzes Brett verwendbar
- Einstellungen sind ohne Programmierkenntnisse durchführbar
- Eine Bilderauswahl z.B. mit Smilies kann hinzugefügt werden
- Vorgefertigte Layouts (Skins) laden & selber erstellen

Beispiel:

<http://555527.guestbook.onetwomax.de>

<http://www.power-guestbook.de/>

- Komplettes eigenes Layout möglich
- Ohne störende Bannerwerbung
- Einträge kommentieren
- Zwischen vielen Layout's auswählbar!
- Wortsperre frei definierbar
- Smilies in den Gästebucheinträgen möglich
- ICQ Benachrichtigungsfunktion
- Exklusiv mit Passwortschutz Funktion

3. Einbindung von Diskussions-Foren (online-Foren)

Auf vielen Websites und Portalen werden heute online Foren zu bestimmten Wissensthemen angeboten. Innerhalb dieser Foren werden eine Menge unstrukturierter Informationen generiert, welche für Unternehmen durchaus wichtig sind.

Wissen aus spezialisierten Foren über Trends, Produkte, Dienstleistungen sowie spezielle Themengebiete kann in die Planung zukünftiger Verkaufs-/Support- und Marketing-Aktivitäten einfließen.

Zusätzlich bietet die visuelle Darstellung und Auswertung von online Foren den großen Vorteil, dass Abhängigkeiten und Fakten viel einfacher zu erkennen sind.

Weitere Vorteile sind:

- Visualisieren und Aufdecken von versteckten Zusammenhängen
- Erkennen von Potenzial oder Gefahren
- Visuelle Darstellung von Fakten und Tatsachen innerhalb großer Datenmengen

Neben diesen Vorteilen sind aber auch weitere Aspekte zu betrachten, die sich nicht immer positiv auswirken müssen. Ein Online-Forum sollte immer moderiert werden. Dadurch können nicht-themenbezogen Inhalte von vornherein gefiltert und ausgeschlossen werden. Dadurch ist garantiert, dass das Forum für die Nutzer interessant bleibt und rege genutzt wird. Diese Pflege des Forums bedeutet aber auch Zeitinvestitionen, die geplant werden müssen.

Im ungünstigsten Fall kann das Online-Forum auch zum Flop werden und bei den Nutzern auf wenig Akzeptanz stoßen. Man sollte dann entscheiden, ob sich die Wiederbelebung des Forums lohnt, oder die Schließung des Forums die bessere Lösung darstellt.

Fertige technische Lösungen stehen auch hier meist kostenlos zur Verfügung. Meist bieten die Service-Dienstleister im Internet gleichzeitig Gästebücher und Online-Foren an. Die Anpassungen sind in ähnlicher Art und Weise realisierbar.

<http://www.onetwomax.de/info/forum/>

Beispiel:

<http://135564.forum.onetwomax.de/>

Sollten die angebotenen Funktionalitäten der kostenlosen Foren nicht ausreichend sein, muss die Programmierung eines eigenen individuellen Online-Forums in Betracht gezogen werden.