

■ Benchmarking mit den Besten.

WebXF

■ Benchmark Standards for Online Communication

Das Web Excellence Forum (WebXF) setzt Bewertungsstandards für digitale Unternehmenskommunikation. Teilnehmer des WebXF sind führende international agierende Großunternehmen mit dem Ziel Leistung, Qualität und Wertbeitrag von Corporate Websites kontinuierlich zu steigern.

Engagement seit 2004



Fünf standardisierte Testverfahren

Die Verbesserung des Nutzererlebnisses steht im Fokus der Bemühungen des Web Excellence Forum. Um die Qualität digitaler Kommunikation aus der Sicht der Nutzer bemessen zu können, haben die im WebXF vertretenen Unternehmen gemeinschaftlich fünf standardisierte Testverfahren entwickelt:

- + WebXF Nutzerbefragungen: Corporate Website Benchmark
- + WebXF vergleichende Reichweitenanalyse: Corporate Reach Benchmark
- + WebXF Analyse der Kommunikationsleistung: Corporate Message Benchmark
- + WebXF Messung der Dialogqualität: E-Mail Response Benchmark
- + WebXF QM-Check: Qualitätsmanagement Audit digitaler Unternehmenskommunikation (nur für Teilnehmer)

Die fünf aufeinander abgestimmten Testmodule sind schnell und flexibel einsetzbar. Sie ermöglichen den unmittelbaren Leistungsvergleich im Kreise der WebXF-Teilnehmer (Benchmarking) als auch individuell im Zeitverlauf.

■ Der WebXF E-Mail Response Benchmark (ERB)

Beantwortet Ihr Unternehmen eingehende E-Mail?
Antwortet es besser als der Wettbewerb?

Mit der E-Mail Response Messung nach dem WebXF Standard erkennen Sie die Zuverlässigkeit und Qualität Ihres E-Mail-Service im Vergleich zu führenden Unternehmen.

Sie erhalten vergleichbare Daten zu Beantwortungshäufigkeit, Beantwortungsgeschwindigkeit und Antwortqualität für ein systematisches Controlling Ihrer Inbound E-Mail-Kanäle.

WebXF

■ Methode:

- quartalsweise Mystery Mailings
- standardisierte Anfragen aus dem Unternehmensalltag
- an abgestimmte Adressen der Bereiche PR, IR, HR und Vertrieb/Customer Service (Kontaktformulare und E-Mail Adressen)
- auf Deutsch und Englisch

■ Ergebnisse:

- vergleichende Standardauswertung zu Antwortquote, Antwortgeschwindigkeit und Antwortqualität und ER-Index (E-Mail Response Gesamtqualität)
- Lieferung einer umfassenden Datenbasis für Benchmark und Optimierung durch ERB-Indizes
- aufgeschlüsselt nach Bereich und Sprache
- Zeitreihenvergleiche
- Branchenbenchmarks
- Dokumentation aller Dialogläufe
- Berichtsband (quartalsweise)

Ihre Vorteile:

- bewährtes Konzept nach WebXF-Standard
- individuelle Detailergebnisse und unmittelbare Vergleichbarkeit (Benchmarking)
- ad hoc einsetzbar, kein Implementierungsaufwand

Wissenschaftlicher Partner



Institut für Kommunikationswissenschaft



Das Web Excellence Forum gewährleistet die methodische Qualität seiner Testverfahren durch die intensive Zusammenarbeit mit PD Dr. Wolfgang Schweiger am Institut für Kommunikationswissenschaft der TU Dresden.

Fragen rund um die WebXF Testmodule beantwortet Ihnen gerne

Dr. Christian Bachem
Web Excellence GmbH
Telefon: +49 (0)30 / 887 285 56
E-Mail: c.bachem@webxf.org

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!