

INFOBRIEF 1/09



Testverfahren

Wie nehmen Website-Nutzer Ihr Unternehmen wahr?

Fragen zur Marken- und Imagewahrnehmung sind seit 2006 fester Bestandteil der vom Web Excellence Forum durchgeführten permanenten Nutzerbefragung (Corporate Website Benchmark), an der sich zur Zeit 19 Unternehmen beteiligen.

Warum legen wir so viel Wert auf die Analyse der Marken- und Imagewahrnehmung der Unternehmen, obwohl die Corporate Website im Mittelpunkt unserer Aktivitäten steht? Unsere Analysen haben ergeben, dass durchschnittlich 40 Prozent der Bewertung einer Corporate Website nicht auf die Website an sich, sondern auf das Image der Unternehmensmarke zurückzuführen sind. Unser Fazit: Eine Deutung der Ergebnisse von Websitebewertungen ist ohne die gleichzeitige Abfrage von Markenkonstrukten nicht möglich.

Um in diesem Jahr den Einfluss des Markenimages noch umfassender betrachten zu können, wurde der Abschnitt zur Marken- und Imagewahrnehmung innerhalb der WebXF Nutzerbefragung weiter ausgebaut. Es werden jetzt zusätzlich Fragen zum Markenvierklang (Bekanntheit, Sympathie, Käuferwägung und konkrete Kaufbereitschaft) in Bezug auf das Unternehmen und zwei Wettbewerbsunternehmen gestellt. Durch diese Neuerung erhalten wir Erkenntnisse zur Markennähe, die nicht nur bei den Corporate Website-Verantwortlichen auf Interesse stoßen.



Ergebnisse

Zentraler Reichweitenvergleich für Corporate Websites

Die WebXF Teilnehmer stellen dem zentralen Analyseservice des Web Excellence Forums jeden Monat acht Kennzahlen, die Web Key Performance Indikatoren (KPIs), zur Verfügung, um einen Vergleich unter den teilnehmenden Unternehmen zu ermöglichen (vgl. Infobrief 3/08). Eine dieser Kennzahlen ist die Page Impressions der deutschen Startseite, welche die Berechnungsgrundlage für den Corporate Reach Benchmark bildet.

Im Corporate Reach Benchmark werden die Angaben über die von den Unternehmen gelieferten Page Impressions mit denen im Rahmen der permanenten Nutzerbefragung zentral und technisch einheitlich erhobenen Werten verglichen. Dabei zeigten sich zum Teil erhebliche Differenzen: So lagen die internen Messungen der Unternehmen in einigen Fällen deutlich über bzw. unter den zentral erhobenen Werten.

Dass es zu solchen Abweichungen kommt, ist ein bekanntes Phänomen und auf den Einsatz unterschiedlicher Messverfahren zurückzuführen. Solange sich die Unterschiede im Zeitverlauf auf einem konstanten Niveau bewegen, besteht kein Handlungsbedarf.

Treten zwischen den unternehmenseigenen und den zentralen Messungen jedoch Schwankungen auf, könnte dies auf etwaige Fehler im Web Analytics-System des Unternehmens zurückzuführen sein. In diesem Fall sollten die Daten genauer überprüft werden. Der Corporate Reach Benchmark liefert somit einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung der Web Analytics eines Unternehmens.



Aktuelles

Neue Teilnehmer

In diesem Jahr begrüßen wir weitere Teilnehmer in unserer branchenübergreifenden Benchmark Community. Neu dabei sind Henkel, MCM Klosterfrau, MTU Aero Engines und Novartis.

Rekordbeteiligung beim letzten WebXF Fachtag

Am letzten Fachtag im Februar freuten wir uns über eine besonders starke Beteiligung. 31 Corporate Website Verantwortliche aus 22 Unternehmen tauschten sich bei der Linde AG über aktuelle Ergebnisse und Trends aus.

PR Report Award 2009: WebXF erneut für Preis nominiert

Nach dem Gewinn des PR-Preises 2008 kann sich das Web Excellence Forum jetzt über eine neue Nominierung freuen. Insgesamt 377 Einreichungen in 21 Kategorien verzeichneten die PR Report Awards. Das Thema unserer Einreichung ist der „WebXF Corporate Message Benchmark“ am Beispiel von B. Braun. Nominiert ist das Web Excellence Forum in der Kategorie Research, Analyse und Evaluation.

Ob wir auch diesmal die 25-köpfige Jury überzeugen konnten, erfahren wir am 2. April bei der Preisverleihung in Berlin – und Sie natürlich in unserem nächsten Infobrief.

Nächster WebXF Fachtag: 12. Mai 2009 in München

Unser nächster Fachtag findet im Mai bei der Wacker Chemie AG in München statt. Wir erwarten wieder über 25 Online Kommunikationsverantwortliche. Interessierte Gäste sind herzlich willkommen und können sich gerne wenden an: c.bachem@webxf.org

Thorsten Scherer

Vorsitzender Web Excellence Forum e.V.
Leiter Vertriebs-/ Online-Marketing
MLP Finanzdienstleistungen AG

Matthias Schultze

Vorsitzender Web Excellence Forum e.V.
Leiter CRM & E-Business
EnBW Energie Baden-Württemberg AG

„Der umfassende Ansatz des Web Excellence Forum, also die Kombination aus Scorecard und Testverfahren, hat mich überzeugt.“

Christof Hafkemeyer, Leiter Medien, Design, Business Communication, Deutsche Telekom AG

Das Web Excellence Forum ist eine branchenübergreifende Plattform für Kommunikationsverantwortliche aus internationalen Unternehmen. Es stellt seinen Teilnehmern wissenschaftlich geprüfte Verfahren und Instrumente zum Qualitätsmanagement ihrer Corporate Websites zur Verfügung. Ziel ist es, einen Industriestandard zum digitalen Kommunikationscontrolling zu etablieren. Im Jahr 2008 wurden die WebXF Standards mit dem Deutschen PR-Preis ausgezeichnet.

Impressum:

Web Excellence Forum e.V.
standards for online communication
Uhlandstraße 179-180
10623 Berlin

Kontakt
Telefon: 030 / 887 285 56
E-Mail: info@webxf.org
Web: www.webxf.org