

## INFOBRIEF 2/09



### Testverfahren

#### **Corporate Website Benchmark: Wo Verbesserungen den größten Effekt erzielen**

In unserem letzten Infobrief hatten wir Ihnen berichtet, dass durchschnittlich 40 Prozent der Bewertung einer Corporate Website nicht auf die Website an sich, sondern auf das Image der Unternehmensmarke zurückzuführen ist. Dies bedeutet, dass eine unmittelbare Interpretation der Befragungsergebnisse in vielen Fällen nicht möglich ist. Daher hat WebXF ein Analyseverfahren entwickelt, das sichtbar macht, welche Bewertung für eine Website aufgrund des Unternehmensimages zu erwarten wäre. Dieser Prognosewert wird für die wesentlichen Auswertungsdimensionen der Corporate Website (Inhalte & Funktionen, Usability und Design) ermittelt. Abweichungen der Prognosewerte von den Nutzerurteilen zeigen dem Onlineverantwortlichen, welche Aspekte der Corporate Website besondere Aufmerksamkeit benötigen und wo Verbesserungen den größten Effekt erzielen können. Durch das neue Verfahren erhält das Website-Management ein weiteres effektives Steuerungsinstrument.

#### **E-Mail Response Benchmark: Die Beantwortungsqualität im Focus**

Beantwortet Ihr Unternehmen eingehende E-Mails? In welcher Geschwindigkeit und welcher Qualität? Um diese Fragestellungen zu analysieren, wurde 2004 der WebXF E-Mail Response Benchmark entwickelt. Er wird mittlerweile zum 19. Mal durchgeführt. In jedem Quartal werden Fragen aus dem Unternehmensalltag an die Abteilungen PR, HR, IR, und Marketing gestellt. Durch eine standardisierte Auswertung erhalten die WebXF-Teilnehmer vergleichbare Ergebnisse zu Antwortquote, Antwortgeschwindigkeit und Antwortqualität. Um die Qualität der eingehenden Antworten zu prüfen, werden diese nach folgenden Faktoren durchleuchtet: Wurde die Anfrage vollständig beantwortet, der „richtige Ton“ getroffen, wurden Rechtschreib- und Grammatikregeln beachtet sowie die Unternehmensangaben vollständig aufgeführt. Die Ergebnisse zeigen den Unternehmen detailliert, wo Schwachstellen liegen, ob Handlungsbedarf besteht und wo sie besser sind als der Wettbewerb.



### Ergebnisse

#### **Pflichtangaben in E-Mails bei WebXF-Teilnehmern bei nahezu 100 Prozent**

Seit Anfang 2007 sind alle großen Unternehmen verpflichtet, Angaben zur Firmierung wie z.B. Firmenbezeichnung, Sitz des Unternehmens und Registernummer in ihren E-Mails aufzuführen. Werden diese Anforderungen nicht korrekt umgesetzt, droht ein Bußgeld durch das Registergericht. Gerade weltweit agierende Konzerne stellte die Umsetzung dieser Verpflichtung vor eine Herausforderung.

Das WebXF Testverfahren E-Mail Response Benchmark betrachtet u.a. die Vollständigkeit der Unternehmensangaben. In unserem ersten Test nach Inkrafttreten des Gesetzes zeigte sich, dass es nur den wenigsten Unternehmen gelang, die neuen Anforderungen schnell umzusetzen. Durch das gezielte Monitoring von WebXF konnten die teilnehmenden Unternehmen die Schwachstellen identifizieren und ihre Leistungen deutlich verbessern. Seit einigen Erhebungen stellen wir fest, dass der überwiegende Teil unserer Teilnehmer die gesetzlichen Vorgaben immer zu 100 Prozent erfüllt und unsere restlichen Teilnehmer regelmäßig mit über 90 Prozent auf einem guten Weg sind, der Verpflichtung nach zu kommen.



## Aktuelles

### Neue Teilnehmer

Auch in diesem Quartal begrüßen wir neue Teilnehmer in unserer branchenübergreifenden Benchmark Community. Neu dabei sind Johnson Controls, OMV und die Messe Frankfurt. Johnson Controls ist einer der führenden Anbieter in den Bereichen Fahrzeugausstattung, Gebäudeeffizienz und Energielösungen. Die OMV ist unser erster österreichischer Teilnehmer und die Nr. 1 im mitteleuropäischen Öl- und Gasgeschäft. Die Messe Frankfurt ist als weltweit agierendes Messeunternehmen in mehr als 150 Ländern präsent und eines der größten seiner Branche.

### PR Report Award 2009: WebXF als Finalist ausgezeichnet

Anfang April fand die Verleihung des PR Report Award 2009 statt: Wie berichtet beteiligte sich auch das Web Excellence Forum mit dem Testverfahren „Corporate Message Benchmark“ am Beispiel B. Braun. Wir freuen uns sehr darüber, als Finalist in der Kategorie Research, Analyse und Evaluation zu den Besten zu gehören.

### Aus Fachtag werden Fachtage: Start am 4. und 5. November in Basel

Auf Grund der Vielzahl von Ergebnissen und Themen haben wir den Fachtag „verlängert“ und freuen uns, unsere Gäste von nun an an zwei Tagen begrüßen zu dürfen. Der Fachtag findet am 4. und 5. November in Basel bei der Novartis International AG statt. Erwartet werden wieder über 30 Online Kommunikationsverantwortliche aus verschiedenen Branchen.

Interessierte Gäste können sich gerne wenden an: [c.bachem@webxf.org](mailto: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

*„Das Web Excellence Forum bietet uns, wonach wir lange suchten: den Online Benchmark zu anderen führenden Unternehmen und das qualifizierte Networking von Online Verantwortlichen.“*

Ramona Qualitz,  
Senior Online Manager, T-Systems

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  
Umlandstraße 179-180  
10623 Berlin

Kontakt  
Telefon: 030 / 887 285 56  
E-Mail: [info@webxf.org](mailto:info@webxf.org)  
Web: [www.webxf.org](http://www.webxf.org)