

## INFOBRIEF 4/08



### Testverfahren

#### **Kommen unsere Botschaften an?**

Eindeutige und glaubwürdige Botschaften in den Köpfen zu verankern, ist das Beste, was Kommunikation erreichen kann. Daher beschäftigte sich das Web Excellence Forum jüngst mit der Frage: Besteht ein Zusammenhang zwischen der Art und Weise wie Corporate Messages auf der Website präsentiert werden und der Wahrnehmung der Messages durch die Besucher? Die Antwort lautet: Ja! Wissenschaftler der TU Dresden konnten diesen Zusammenhang bei einer vergleichenden Auswertung von Ergebnissen des Corporate Message Benchmark (CMB) und der permanenten WebXF-Nutzerbefragung nachweisen.

Der CMB liefert Aussagen darüber wie gut es gelingt, die Inhalte der Corporate Website in die Kommunikationsstrategie des Unternehmens (repräsentiert durch die Corporate Messages) zu integrieren. Gleichzeitig wird ermittelt wie gut bestimmte Botschaften auf der Website präsentiert werden. Diese Evaluation ist zunächst unabhängig davon, welchen Effekt die CM-Präsentation auf die Besucher hat. Sie sagt vielmehr etwas darüber aus, wie gut Unternehmen das Kommunikationsmittel Corporate Website einsetzen.

Ob die Botschaften letztlich tatsächlich in den Köpfen der Websitebesucher ankommen, misst das Web Excellence Forum mit einem zweiten Verfahren, der Nutzerbefragung. Diese Erhebung liefert u.a. Aussagen zur Glaubwürdigkeit der Botschaften. Die Ergebnisse der vergleichenden Auswertung zeigen deutlich: Je höher der im Rahmen des CMB gemessene Wert für die Kommunikationsleistung ist, desto mehr Besucher stimmen der Aussage zu, die Botschaften kämen durch die Website gut zum Ausdruck. Gute Kommunikationsarbeit im Internet zahlt sich also aus.



### Ergebnisse

#### **WebXF-Unternehmen steigern Antwortqualität auf E-Mails**

Jeden Herbst führen wir einen Branchen-Check durch. Dabei erhalten neben den WebXF-Teilnehmern über 50 weitere Unternehmen je 20 Testanfragen per E-Mail. Mehr als 1.200 Mystery Mails wurden im 3. Quartal verschickt. Während WebXF- und Dax 30-Unternehmen ihre Antwortqualität innerhalb eines Jahres deutlich steigern konnten, zeigt der Durchschnitt der so genannten Benchmark Buddies (Wettbewerber der Teilnehmer) keine Veränderung. Die Antwortquote der WebXF-Teilnehmer hat sich über die letzten drei Quartale auf gutem Niveau stabilisiert: 2 von 3 Anfragen werden beantwortet. Hier liegen WebXF und Dax 30 gleichauf und deutlich über der Quote der Benchmark Buddies.

Schaut man sich genauer an, wem, wie schnell und wie gut geantwortet wird, zeigt sich: Bei Stellensuchenden und Journalisten hat WebXF klar die Nase vorn. Entsprechende Anfragen werden wesentlich häufiger und schneller beantwortet als beim Dax 30. Nur Privatanleger haben bei WebXF schlechtere Karten als bei den Börsen notierten Dax 30ern: WebXFler antworten hier seltener und langsamer, allerdings ist die Qualität der Antworten etwas besser. Wollen Sie wissen, wie gut Ihr Unternehmen oder Ihr Wettbewerber E-Mails beantwortet? Dann wenden Sie sich an Christian Bachem, c.bachem@webxf.org.



## Aktuelles

### Neue Teilnehmer

Im kommenden Jahr rechnen wir mit weiteren Teilnehmern in unserer branchenübergreifenden Benchmark Community. Bereits zugesagt hat Henkel. Das DAX 30-Unternehmen verfügt über langjährige Erfahrung im Kommunikationscontrolling und wurde in diesem Jahr mit dem Deutschen PR-Preis in der Kategorie "Wertschöpfung durch Kommunikation" ausgezeichnet.

### WebXF führt neues Format für den Fachtag ein

Einschätzen. Erörtern. Bewerten. ist das Credo, unter dem wir Kennzahlen in Zukunft noch stärker als bisher gemeinsam betrachten wollen. Künftig werden wir auf den Fachtagen Auffälligkeiten und Veränderungen in den Ergebnissen tiefer analysieren und diskutieren. Ziel ist es, Best Practices zu identifizieren und anderen Teilnehmer zugänglich zu machen.

### Nächster WebXF Fachtag: 11. Februar 2009 in München

Unser nächster Fachtag findet im Februar bei der Linde 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](mailto:c.bachem@webxf.org)

Mit diesem Infobrief schließen wir ein erfolgreiches WebXF-Jahr ab, mit vielen spannenden Erkenntnissen, positiven Rückmeldungen und interessanten Gesprächen. Wir hoffen, dass auch Sie auf ein gelungenes Jahr 2008 zurückblicken können und wünschen Ihnen besinnliche Festtage und einen guten Rutsch in ein ebenso Erfolg versprechendes Jahr 2009!

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 Besondere an den WebXF-Verfahren ist, dass sie von Kommunikationsverantwortlichen aus Unternehmen, Beratern und Wissenschaftlern gemeinsam erarbeitet werden. Dadurch sind sie sinnvoll auf die tatsächlichen Anforderungen im Unternehmensalltag zugeschnitten.“*

Dr. Wolfgang Schrammel, Leiter Internet/  
New Media, B. Braun Melsungen 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](mailto:info@webxf.org)  
Web: [www.webxf.org](http://www.webxf.org)

WebXF Infobrief 4/08 – Seite 2