

WebXF Web Excellence Forum

Kurzportrait

August 2010

Welches Ziel verfolgt das Web Excellence Forum?

Belastbare Standards zur Bewertung und Steuerung digitaler Kommunikation

Vorgabe:

Zielerreichung messbar machen
Wertorientierte Unternehmensführung fordert den Nachweis
der Wirkung von Unternehmenskommunikation

Status Quo:

**Onlinekommunikation fehlen belastbare
Leistungsindikatoren für das Management**
Willkürliche Rankings bringen Corporate Web-Verantwortliche
regelmäßig in die Defensive

Lösung:

**WebXF liefert harte Bewertungsstandards
für Kommunikation in Web und Intranet**

Qualität	Leistung	Wertbeitrag
----------	----------	-------------

Wer engagiert sich im Web Excellence Forum?

Online-Kommunikationsverantwortliche international operierender Unternehmen

WebXF ist eine langfristige Initiative mit eigenen Ressourcen



.COM|PANION

39 Teilnehmer seit 2004



27 aktive Teilnehmer in 2010

- | | |
|--------------------------|---|
| ▪ Automobil | Conti, Daimler, Johnson Controls |
| ▪ Chemie/Pharma | B.Braun, Merck, Wacker |
| ▪ Finanzdienstleistungen | Bankenverband, Commerzbank, Deutsche Börse, MLP, Postbank |
| ▪ FMCG | Beiersdorf, Henkel, Klosterfrau |
| ▪ Industrie | Linde, Messe Frankfurt, MTU, OMV, Siemens |
| ▪ Logistik/Touristik | Deutsche Post, Schweizerische Post, TUI |
| ▪ IT/Telekommunikation | Deutsche Telekom, T Systems |
| ▪ Utilities | EnBW, E.ON, RWE |

Was bewertet das Web Excellence Forum?

WebXF liefert einzigartige Kennzahlen und Benchmarks in 4 Dimensionen

- Corporate Website (HR, IR, PR)

Website Management



Website-Ziele

Reichweite – Usability – Inhalte – Dienste

- Strategische Kommunikationsleistung (der Website)

Corporate Communications



Kommunikationsziele

Corporate Messages: Transport und Zustimmung

- E-Mail Antwortleistung (E-Mailadressen und Mailformulare)

Dialog Management



Qualitätsziele

Antwortgeschwindigkeit & Antwortqualität

- Image (in Öffentlichkeit und Markt)

Corporate Brand Management



Markenziele

Markenbild – Markenindex – Kaufneigung

Ergebnis: einzigartig integrierte Performanceanalysen und Reports

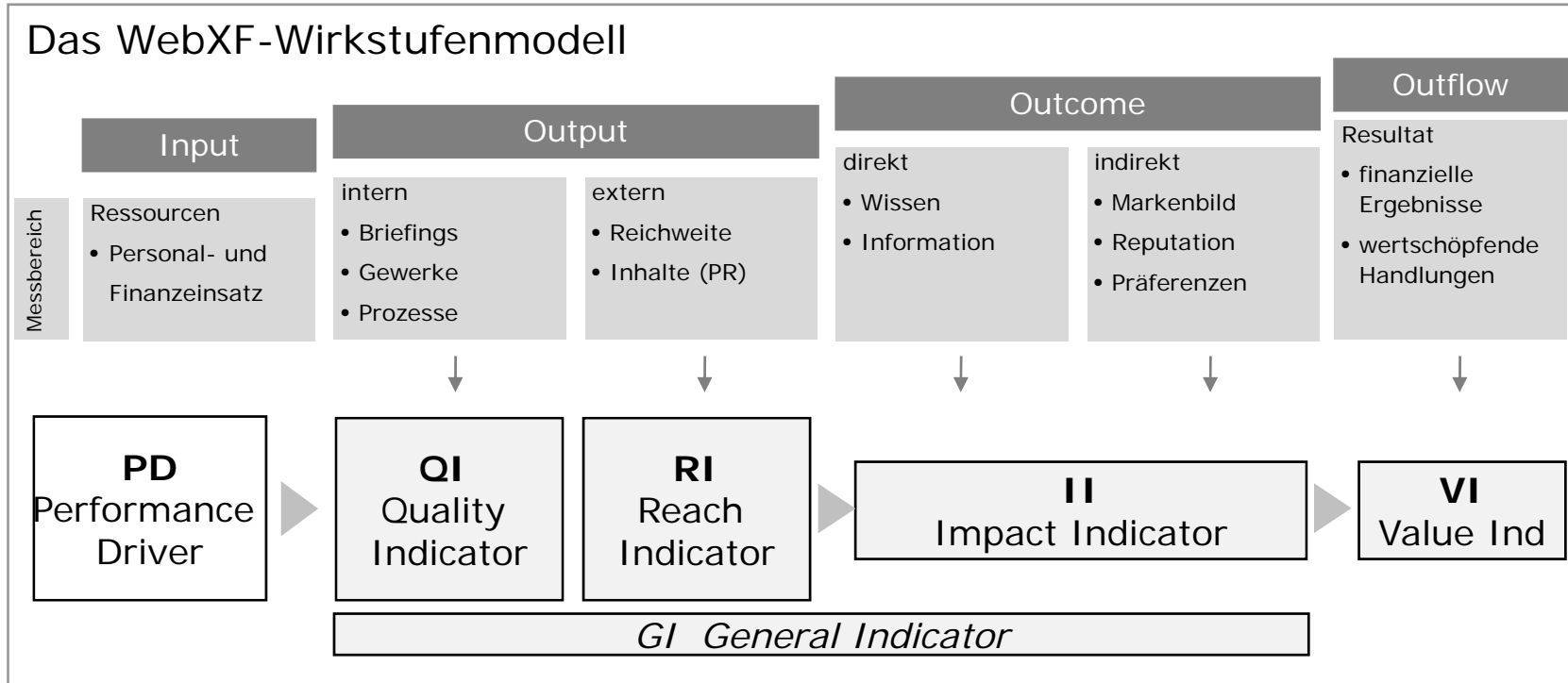
Leistungsindikatoren
Management KPI

Leistungstreiber
operative Kennzahlen

Treiberanalysen
wissenschaftliche Forschung

Welches Kennzahlmodell nutzt das Web Excellence Forum?

WebXF Kennzahlen weisen entlang DPRG Modell Wirkstufe /Wirkzusammenhang aus



Ergebnis (Auszug): vergleichende KPI im WebXF Management-Cockpit

- PD Website: Markeneinfluss
- KPI Website: Qualität
- KPI Website: Qualität (erwartet)
- KPI Website: Reichweite

- KPI Website: Weiterempfehlung
- KPI Website: Besucherbindung
- KPI Website: Besuchserfolg
- KPI Dialog: E-Mail Beantwortung

- KPI Corp Messaging: Websiteleistung
- KPI Branding: Öffentlichkeit
- KPI Branding: Kundenzielgruppen

Wie sehen WebXF Berichte aus?

Beispiel Auswertungsfolie für Website-, Image-, Response-, Messaging Report

Diagrammtitel

Q1/09	Q2/09	Q3/09	Q4/09					
relative Veränderung gg. Vorquartal größer 5%				Rang	Vgl. 3 Monate	Messwert in Punkten	Vgl. 12 Monate	
low	low	low	low	Unternehmen	1		90	3%
low	low	-10%	7%	Unternehmen	2	+1	78	2%
9%	11%	-16%	13%	Unternehmen	3	+6	75	16%
nv	9%	-30%	29%	Unternehmen	4	+15	71	
low	low	-10%	low	Unternehmen	5	+5	69	-8%
-11%	7%	-10%	low	Unternehmen	5	+1	69	-15%
-9%	low	-10%	low	Unternehmen	7		68	-19%
nv	7%	low	-5%	Unternehmen	8	-3	66	
nv	nv	nv	nv	Unternehmen	9	neu	65	
nv	nv	-10%	11%	Unternehmen	9	+7	65	
low	low	-7%	low	WebXF Mittelwert			64	-7%
nv	nv	low	11%	Unternehmen	11	+7	63	
-13%	21%	-20%	8%	Unternehmen	11	3	63	-9%
low	low	-9%	low	WebXF Median			63	-9%
low	low	-14%	low	Unternehmen	11	2	63	-5%
-10%	11%	-13%	20%	Unternehmen	14	+6	62	4%
-13%	-6%	-18%	28%	Unternehmen	15	+6	61	-14%
nv	-12%	-8%	6%	Unternehmen	15	+2	61	
-18%	low	low	low	Unternehmen	15	-4	61	-23%
nv	nv	nv	-14%	Unternehmen	18	-14	60	
-8%	15%	-8%	low	Unternehmen	18	-6	60	-5%
nv	low	41%	low	Unternehmen	20	-5	58	
nv	nv	nv	-26%	Unternehmen	21	-19	55	
9%	-5%	6%	-26%	Unternehmen	22	-14	50	-19%
nv	-22%	-16%	10%	Unternehmen	23	-1	39	

Definition:

Quelle: E-Mail Response Benchmark
 "E-Mail Response" indiziert die Gesamtperformance über Antwortquote und -geschwindigkeit sowie Antwortqualität.

Welche Berichte liefert WebXF?

Alle Kennzahlen werden zu themengerechten Reports gebündelt



Ergebnisse

- Laufendes Monitoring und Benchmarking
- Erkennen Ihrer Optimierungspotentiale
- Leistungsnachweis anhand objektiver Kennzahlen
- Budgetallokation anhand Effektivität



Ausgezeichnet mit dem Deutschen PR-Preis 2008

PR > 08
DER DEUTSCHE PR-PREIS



Ausgezeichnet mit dem PR Report Award 2010

Wie arbeitet das Web Excellence Forum?

Von Unternehmen für Unternehmen: etablierte Qualitätsstandards seit 2004

- WebXF nutzt das Wissen von Verantwortlichen und Kommunikationsberatern. Standards werden gemeinsam entwickelt.

Arbeitsgruppen

Fachtage

Erfahrungsaustausch



- Alle Aktivitäten erfolgen zur Qualitätssicherung unter permanenter kommunikationswissenschaftlicher Begleitung.

Konzeption

Durchführung

Auswertung



- Alle Daten werden durch Marktforschung & Webanalytics erzeugt, alle Auswertungen werden als Dienstleistung geliefert

Quartalreports

Fachvorträge



WebXF ist die ideale Plattform für die strategische Weiterentwicklung digitaler UK

Benchmarking

Qualitätsmanagement

Networking

Wie nehme ich teil am Web Excellence Forum?

Belastbare Daten und Erkenntnisse für die Steuerung Ihrer Corporate Website

▪ Projektauftrag

WebXF Test- und Messverfahren

Durchführung

Berichte

Interpretation

WebXF Test- und Messverfahren	Durchführung	Berichte	Interpretation
Corporate Website Benchmark vergleichende Bewertung der Corporate Website	permanent	quartal	Fachtag 3x p. A.
Corporate Message Benchmark Analyse der strategischen Kommunikationsleistung	2x p. A.	2x p. A.	
E-Mail Response Benchmark Test der E-Mail Dialogleistung	4x p. A.	quartal	
Web KPI Benchmark vergleichende Auswertung von Webanalyse-Daten	permanent	quartal	
Sonderauswertungen Inhalts- und Treiberanalysen nach Bedarf	3x p. A.	3x p. A.	

▪ Vereinsmitgliedschaft (fakultativ)

Unternehmen: 250 €

Stimmrecht

strategische Steuerung

Was schätzen die Teilnehmer am WebXF?

Statements langjähriger Teilnehmer

	<p>„Der umfassende Ansatz des Web Excellence Forum, also die Kombination aus Scorecard und Testverfahren, hat uns überzeugt.“</p> <p>Christof Hafkemeyer, Leiter Medien, Design, Business Communication Deutsche Telekom AG</p>
	<p>„Das Besondere an den WebXF-Verfahren ist, dass sie gemeinsam erarbeitet wurden. Dadurch sind sie auf die Anforderungen im Unternehmensalltag zu geschnitten.“</p> <p>Dr. Wolfgang Schrammel, Leiter Internet/New Media B. Braun Melsungen AG</p>
	<p>„Die WebXF Scorecard ermöglicht MLP die gezielte und wirksame Steuerung der Online-Kommunikation.“</p> <p>Thorsten Scherer, Leiter Elektronische Medien MLP AG</p>
	<p>„WebXF ist seit einigen Jahren fester Bestandteil des Online Kommunikations-Controlling bei Siemens.“</p> <p>Florian Hießl, Senior Manager Corporate Media Siemens AG</p>
	<p>„Die WebXF-Nutzerbefragung liefert uns wertvolle Erkenntnisse zur Zufriedenheit der Nutzer bzgl. verschiedenster Aspekte unseres Konzernauftritts.“</p> <p>Marco Friedmann, Projektleiter E-Business EnBW AG</p>

Ihre Ansprechpartner

Dr. Christian Bachem
030.887 285 56
0177.623 21 89
c.bachem@webxf.org

Michael Heine
030.887 285 57
0178.282 74 80
m.heine@webxf.org

Web Excellence Forum
Uhlandstraße 179-180
10623 Berlin
www.webxf.org