

# WebXF Web Excellence Forum

standards for online communication

Kurzportrait

Januar 2009

# 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:

## Web Kommunikation fehlen belastbare Leistungsindikatoren für das Management

Willkürliche Rankings bringen Corporate Web-Verantwortliche regelmäßig in die Defensive

Lösung:

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

Qualität

Leistung

Wertbeitrag

# Was leistet das Web Excellence Forum?

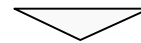
Etablierte Benchmarks und Qualitätsstandards seit 2004

- WebXF liefert belastbare Daten über Corporate Websites

Qualität

Leistung

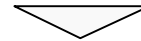
Wertbeitrag



- Die Daten werden durch WebXF Services & Messkriterien erzeugt

qualitativ: Testverfahren  
als Dienstleistung

quantitativ: Kriterien für  
Webtracking (intern)



- Die Standards werden kontinuierlich gemeinsam weiterentwickelt

Arbeitsgruppen

Fachtage

Erfahrungsaustausch



WebXF ist die ideale Plattform für die  
strategische Weiterentwicklung digitaler UK

Benchmarking

Qualitätsmanagement

Networking

# Wer engagiert sich im Web Excellence Forum?

Online-Kommunikationsverantwortliche internatl. operierender Unternehmen

WebXF ist eine langfristige Initiative mit eigenen Ressourcen



## Teilnehmer seit 2004



## Aktive Teilnehmer in 2009

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| ▪ Chemie/Pharma          | B. Braun, Henkel, Klosterfrau, Wacker       |
| ▪ Finanzdienstleistungen | Deutsche Börse, MLP, Postbank               |
| ▪ Industrie/Utilities    | Conti, EADS, EnBW, Linde, MTU, RWE, Siemens |
| ▪ Logistik               | Deutsche Post, Schweizerische Post          |
| ▪ IT/Telekommunikation   | Deutsche Telekom, o2 Germany, T-Systems     |

# Was leistet das Web Excellence Forum?

Umfassende Services, Tools und Konzepte für Performance Management

WebXF unterstützt permanent und kontinuierlich das Qualitätsmanagement der Kommunikationsverantwortlichen

## WebXF Test- und Messverfahren

Befragungen

Mystery Tests

Inhaltsanalysen

KPI Vergleiche

Scorecard-Tool

## WebXF Dienstleistungen

Projektmanagement

Fachkonzeption

Quartalsanalysen

wissenschaftliche  
Sonderauswertungen

Unternehmensvertreter steuern Resultate, Themen und Konzepte

## 3 WebXF Fachtage pro Jahr

Ergebnisinterpretationen

strukturierter Austausch

Fachvorträge

Workshops

AG Treffen nach Bedarf

# Testverfahren mit wissenschaftl. Analyse Service

WebXF liefert wertvolle Erkenntnisse für die Steuerung Ihrer Corp. Website

## WebXF Test- und Messverfahren

<b>Corporate Website Benchmark</b>
permanente Online-Befragung der Websitenutzer
<b>Corporate Reach Benchmark</b>
vergleichende zentrale Trafficdatenauswertung
<b>Corporate Message Benchmark</b>
Analyse der strategischen Kommunikationsleistung
<b>E-Mail Response Benchmark</b>
Test der E-Mail Dialogleistung
<b>KPI Benchmark</b>
vergleichende Auswertung von Webanalyse-Daten
<b>QM-Check</b>
Qualitätsmanagement-Audit digitale UK

## Durchführung

permanent
permanent
2x p.a.
4x p.a.
monatlich
2x p.a.

## Auswertung



- Zentrale Auswertung
- Sonderauswertungen

▼

Trends

▼

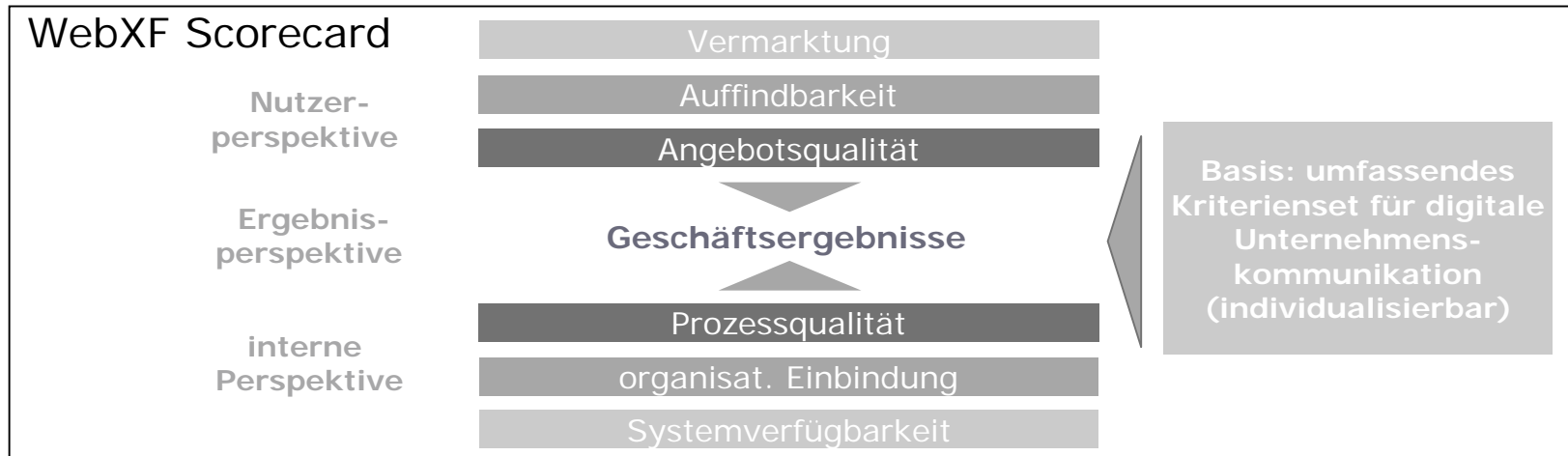
Erfolgsfaktoren

▼

Zusammenhänge

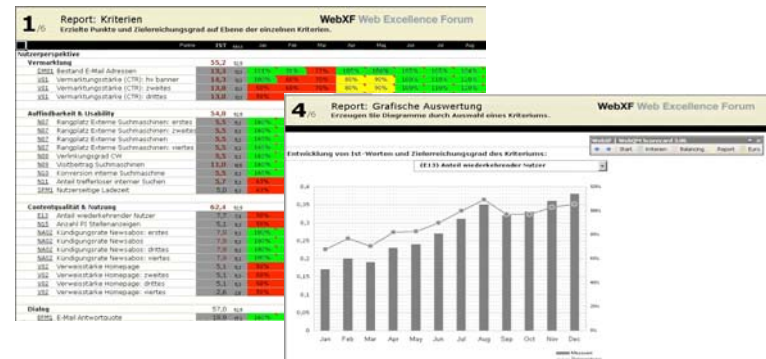
# Integriertes Gesamtkonzept durch eigene Scorecard

Die WebXF Scorecard ist Dachkonzept und Reporting-Werkzeug



## Umsetzung in .xls-Tool

- konfigurierbarer Katalog mit allen WebXF Kriterien
- individuelle Kriterienauswahl
- individuelle Kriterienanpassung
- vollständige Kriteriendokumentation
- numerisches und grafisches Reporting
- Umrechnung in Euro-Wertbeitrag



# WebXF Fachtag: Experten-Forum für digitale UK

Regelmäßiger Austausch im Kreis der Teilnehmer

## Fachtag: Erörterung von Resultaten, Themen und Konzepten

- Treffpunkt für über 20 Leiter Online-Kommunikation
- 3 Mal im Jahr bei Unternehmen
- Kombination aus Ergebnisinterpretation, Fachvorträgen, Workshops, Austausch
- vorbereitet und moderiert von .companion
- nächster Termin: 11.02.09, Linde AG, München (offen für interessierte Gäste)

### Fachtagstruktur:

<b>Ergebnispräsentationen</b>	Präsentation / Diskussion von zentralen Testresultaten und Quartalsanalysen
<b>Fachvorträge</b>	Beiträge externer Experten zu von Teilnehmern gewünschten Themen (z. B. „Web 2.0 in der UK“, „Erfolgsfaktoren interner Suche“)
<b>Workshops</b>	z.B. „Definition von Web Actions – wertschöpfende Nutzeraktionen auf Corporate Websites“
<b>Strukturierter Austausch</b>	Diskussion zentraler Themen digitaler Unternehmenskommunikation (Basis: abgestimmte Themenvorschläge der Teilnehmer)

# Das WebXF Leistungsangebot im Überblick

Hochwertiges Gesamtpaket für das Management digitaler UK

## Exklusive Leistungen für WebXF-Teilnehmer:

- umfassende Test- und Messverfahren (5 aufeinander abgestimmte Instrumente)
- zentraler Analyse Service zur Bewertung digitaler Unternehmenskommunikation
- exklusive Nutzung von WebXF Scorecard und QM-Check
- aktive Rolle bei der Weiterentwicklung der Benchmark Standards
- unmittelbarer fachlicher Austausch im Kollegen- und Expertenkreis
- Teilnahme an Fachtagen
- günstige Einkaufskonditionen für externe Testverfahren

## Ergebnisse

- Qualität und Optimierungsbedarf der Corporate Web-Aktivitäten werden erkennbar
- erzielte Verbesserungen sind nachweisbar
- Entwicklungsbudget für digitale UK wird steuer- und argumentierbar

Ausgezeichnet mit dem  
Deutschen PR-Preis 2008



PR > 08  
DER DEUTSCHE PR-PREIS

# Was schätzen die Teilnehmer am WebXF?

## Statements langjähriger Teilnehmer

	<p>„Der <b>umfassende Ansatz</b> 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>„Wir schätzen den <b>fachlichen Austausch</b> im Kollegenkreis, den WebXF bietet. Gerade der Einblick in Erfahrungen anderer Branchen ist sehr wertvoll.“</p> <p>Elaine Humphries, Marketing Communication Deutsche Börse AG</p>
	<p>„Die WebXF Scorecard ermöglicht MLP die gezielte und <b>wirksame Steuerung</b> der Online-Kommunikation.“</p> <p>Thorsten Scherer, Leiter Elektronische Medien MLP AG</p>
	<p>„WebXF ist seit einigen Jahren <b>fester Bestandteil</b> des Online Kommunikations-Controlling bei Siemens.“</p> <p>Florian Hiebl, Senior Manager Corporate Media Siemens AG</p>
	<p>„Die WebXF-Nutzerbefragung liefert uns <b>wertvolle Erkenntnisse</b> 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](http://www.webxf.org)