

eBizz-concept

eBizz-concept

**PR- und
Kommunikationsberatung**





Hätten Sie's gewusst ...?

- ⊕ Ein Internet-Jahr dauert lediglich 3 Monate.
 - Konzept und Gestaltung eines Internet-Auftritts müssen deshalb immer wieder überprüft werden.
- ⊕ Internetnutzer sind Nomaden.
 - Für den Internetnutzer ist Ihre Konkurrenz nur einen Klick-weit entfernt.
 - Es sei denn, Sie erfüllen seine aktuellen Bedürfnisse.



Die häufigsten Fehler bei der Konzeption eines Internetauftritts

- ✦ Wir haben ja eine Menge Prospekte, da können wir die Inhalte einfach übernehmen.
- ✦ Aktualisieren ist kein Problem. Wir schreiben einfach so, dass es langfristig gültig ist.
- ✦ Wir sollten erstmal sagen, wer wir sind und auf welche Tradition unser Unternehmen zurückblicken kann.
- ✦ Die E-Mails drucken wir einfach aus und schicken sie per Fax an die entsprechenden Stellen. Die kümmern sich dann schon um die Antwort.
- ✦ Internet-Zielgruppe? Ist mir egal! Unser Chef will nur ganz schnell eine Web-Adresse.



Die häufigsten Fehler bei der Gestaltung eines Internetauftritts

- ✦ Als Homepage nehmen wir einfach den Titel unserer Imagebroschüre und schreiben „Herzlich willkommen“.
- ✦ Wir sind hier doch schließlich im Internet. Da können wir mal so richtig bunt und flippig sein.
- ✦ Videos und Animationen sind doch besonders hip im Internet. Was ist mit dem Film von unserer Jubiläumsfeier...
- ✦ Ladezeiten sind mir egal. Ich bestehe auf unserer Firmenschrift. Die wird dann eben eingescannt.
- ✦ Die Seiten sind so fad. Zur Auflockerung nehmen wir ein Foto des Firmengebäudes und des Vorstands.
- ✦ Was heißt hier Navigation. Der User soll schließlich erstmal alles lesen, bevor er wo anders hingeht.



Unsere Prämissen für einen guten Internetauftritt I

- ⊕ Optimale Berücksichtigung der Nutzer- bzw. Kundenbedürfnisse
 - Schlüssiges Gesamtkonzept
 - Qualitativ und quantitativ hochwertige Inhalte
 - Laufende Erfolgskontrolle

Schlüssiges Gesamtkonzept

Inhalt und Usability gehen vor gestalterischen Spielereien. Der Besucher legt mehr Wert auf hochwertige Inhalte als auf multimediale Effekte. Der Erfolg einer Website hängt also nicht davon ab, ob möglichst viele Java-Applets oder sonstige Spielereien wie Hintergrundmusik, etc. eingebaut sind. Im Gegenteil, verfügt der Nutzer nicht über entsprechende Rechnerkapazität oder das techn. Equipment, wirken solche Spielereien eher kontraproduktiv. Entscheidend ist vielmehr, ob die Site dem Nutzer einen entsprechenden Mehrwert bietet.

Content is King

Aus Untersuchungen ist bekannt, dass Informationssuche eine der Hauptanwendungen im www. ist. Daher bietet eine Online-Präsenz, die lediglich aus Eigenreklame besteht, dem Besucher keinen erkennbaren Nutzen. Findet er aber wertvolle Informationen und Inhalte, baut sich gegenüber dem Anbieter zwangsläufig Loyalität und Vertrauen auf.

Darüber hinaus sind Informationen „Futter für Suchmaschinen“, sowie die Grundlage für „Empfehlungen“. Untersuchungen darüber, wie Sites von Usern gefunden werden, zeigen, dass hier Empfehlungen von Freunden und Bekannten eine große Rolle spielen.

Laufende Erfolgskontrolle

Das Internet ist ein schnelllebiges, hochdynamisches Umfeld mit ständigen Veränderungen. Was heute hip ist, kann morgen Schnee von gestern sein. Konzept und Gestaltung müssen deshalb im Rahmen einer laufenden Erfolgskontrolle regelmäßig überprüft werden.



Unsere Prämissen für einen guten Internetauftritt II

- ⊕ Optimale Benutzerführung
 - Intuitiv und leicht nachvollziehbare Navigation
 - Gute Usability unterstützt durch ein entsprechendes Screendesign

Die wichtigsten Grundregeln

Navigation

- Hierarchische Strukturen sind leichter erfassbar als zu stark vernetzte Strukturen
- Navigationselemente sollten generell an der gleichen Stelle platziert sein.
- Standard-Hilfestellungen hinsichtlich der Navigation sind der Homebutton, eine Sitemap, eine Suchfunktion.
- Links sollten eindeutig durchgängig als solche erkennbar sein und bereits besuchte Links entsprechend gekennzeichnet werden.
- Um nur einige zu nennen...

Usability

- Darstellung nicht zu textlastig.
- Seiten nicht zu lang (Scrollen-müssen reduzieren)
- Klare und übersichtliche Struktur.
- Flache Hierarchie (der Nutzer sollte mit möglichst wenigen Klicks ans Ziel gelangen)
- Um nur einige zu nennen...



Unsere Prämissen für einen guten Internetauftritt III

⊕ CI/CD

- Die Identität eines Unternehmens spiegelt sich auch im Internet wider.
- Wiedererkennungswerte werden geschaffen

Das Corporate Design ist ein wichtiger Baustein der Corporate Identity. Es dokumentiert die Firmenidentität nach innen und außen. Es regelt die Gestaltungsrichtlinien und Schreibweisen des gesamten Unternehmensauftrittes. Dazu zählt neben Broschüren, Drucksachen, Anzeigen etc. auch der Internet-Auftritt.

Orientiert sich die Gestaltung des Internet-Auftritts am Corporate Design eines Unternehmens, können zusätzliche Wiedererkennungswerte geschaffen werden.

In der Regel wird hierzu ein Styleguide definiert, der auf sämtliche Seiten des Online-Angebotes angewendet wird und sicherstellt, dass alle Seiten „gleich“ aussehen. Dies hilft dem User bei der Orientierung innerhalb des Informationsangebotes

Der Styleguide regelt z.B.

- Typografie
- Verwendete Bilder (Bildsprache)
- Seitenaufbau (Überschriftengrößen und -farben, Platzierung und Größe verwendeter Bildern, etc.)
- Gestaltung, Platzierung und Funktion von Buttons und Icons
- Um nur einige zu nennen...



Unsere Prämissen für einen guten Internetauftritt VI

⊕ Texte für Online-Publikation optimieren

- Berücksichtigung des besonderen Leseverhaltens bei Online-Medien
 - Gute Lesbarkeit – Kontraste
 - Kurze, prägnante Sprache
 - Gezielter Einsatz von Hervorhebungen und Schlüsselwörtern
 - Etc.

Eine Eye-tracking-Studie des US-amerikanischen Poynter Instituts belegt, dass fast alle Benutzer von Web-Seiten zuerst auf den Text schauen. Erst danach werden Bilder und Grafiken betrachtet. Gute Texte sind also wichtiger als bunte Bilder.

Hinzu kommt, dass die Lesegeschwindigkeit am Bildschirm gegenüber klassischen Printmedien auf $\frac{1}{4}$ reduziert ist. Aus dieser Erkenntnis leitet sich die 4:1-Regel ab. Sie besagt, dass der Nutzer Informationen am Bildschirm vier Mal langsamer liest als auf Papier. Im Umkehrschluss bedeutet das: nicht einfach „Papier“ einstellen, sondern die Texte entsprechend sorgfältig aufbereiten. Ich muss im Internet 4 Mal besser sein, um den Aufwand (des Nutzers beim Lesen der Texte) zu rechtfertigen.

Wie nun liest der Nutzer? Er überfliegt die Texte („scannt“ sie auf der Suche nach Schlüsselwörtern) und orientiert sich an Überschriften oder Hervorhebungen.

Grundregeln für eine optimierte Textarchitektur:

- Klare, verständliche Sprache
- Kurze, prägnante Texte
- Bei umfangreichen Texten wird durch kurze Ankündigungstexte (Teaser) auf das gesamte Informationsangebot neugierig gemacht.
- Wichtiges gehört an den Absatzanfang. Jeder Absatz enthält nur ein Kernargument und umfasst nicht mehr als 14 Zeilen. Die zentralen Aussagen sind hervorgehoben.
- Zeilenlänge: 35-40 Zeichen
- Um nur einige zu nennen...



Unsere Prämissen für einen guten Internetauftritt V

- ⊕ Interaktivität des Mediums optimal genutzt
 - E-Mail-Kommunikation, Newsletter, Feedback-Button, etc.
- ⊕ Aktualität gewährleistet
 - Redaktionsteam
 - Einfache Pflege aktueller Informationen durch den Kunden selbst.

Das Internet bietet nicht nur die Möglichkeit, aktuelle Inhalte einer sehr großen Nutzerzahl zur Verfügung zu stellen, sondern ermöglicht auch den interaktiven (zweiseitigen) Dialog mit dem Kunden. Klassische Beispiele sind hier Experten-Chats, Diskussionsforen oder Feedback-Möglichkeiten. Diese Features fördern Erkenntnisse über die Besucher und seine Wünsche zu Tage, die auch eine Art Marktforschung erlauben. Eine nicht unerhebliche Rolle spielt dabei die E-Mail-Kommunikation. Dabei gilt es zu beachten, dass es der Internet-Nutzer gewohnt ist, seine Informationen **schnell** zu bekommen. Ein Klick auf die Download-Seite und schon erhält er die gewünschte Info-Broschüre. Ähnlich schnell erwartet er eine Reaktion auf seine E-Mail. Eine rasche Beantwortung eingehender E-Mails (Fausregel: innerhalb 24 Std.) ist sicher zu stellen.

Die Aktualität von Inhalten ist wiederum ein wichtiger Anreiz für wiederholte Besuche der Website und sorgt für Traffic. So steht dem Erfolg ihrer Homepage nichts mehr im Wege.

Deshalb sollten Sie sich bereits im Vorfeld überlegen, wie Sie neue, aktuelle Informationsangebote für das Internet auch organisatorisch sicherstellen können. Ein Beispiel hierfür können regelmäßige Redaktionskonferenzen sein, oder auch regelmäßige Veranstaltungen, z.B. Vertriebsmeetings etc., die hierfür Ideengeber sein können. Und vor allem sollten Sie in der Lage sein, aktuelle Angebote, News, etc. jederzeit selbst aktualisieren zu können und nicht bei jeder noch so kleinen Änderung die „Agentur“ benötigen.



Unsere Prämissen für einen guten Internetauftritt VI

- ⊕ Bei Suchmaschinen zu finden
- ⊕ Sicherheit gewährleistet



Unsere Prämissen für einen guten Internetauftritt VII

- ⊕ Professionelle Programmierung
- ⊕ Begleitende klass. Marketingmaßnahmen durchgeführt (integrierte Kommunikation)

Professionelle Programmierung

- Bilder und Grafiken, aber auch die Seiten selbst sind auf minimale Ladezeiten optimiert.
- Keine Programmierung mit „WYSIWYG“(What you see is what you get)-Editoren, sondern „händisch“ im HTML-Code bzw. in PHP.
- Verwendung des für die jeweilige Anwendung optimalen Programmiercodes (PHP, CSS, DHTML, Perl, SQL, etc.).
- Trennung von Inhalt, Navigation und Gestaltung.
- Dynamische Inhalte und webbasierte Datenbankanwendungen (z.B. für Shop-Systeme, Angebotsseiten, etc.).

Begleitende klass. Marketingmaßnahmen

- Online-Inhalte werden auch Off-line bekannt gemacht. Schließlich müssen Ihre Kunden und Interessenten von Ihrem neuen Informationsangebot im Internet erfahren.



Wer sind wir?

 **eBizz-concept**

In Kooperation mit

 **Klaus Hohmann-EDV**

eBizz-concept ist eine kleine Unternehmensberatung, die es sich zum Ziel gesetzt hat, Ihnen als kleine oder mittelständische Firma neue Wege aufzuzeigen, wie mit Hilfe von eBusiness und zielgerichteten Kommunikationsmaßnahmen Ihr Geschäft noch erfolgreicher werden kann. Und diesen Weg wollen wir auch gemeinsam mit Ihnen gehen, ob in der Zusammenarbeit mit Ihren Kunden, Ihren Lieferanten oder Ihren Mitarbeitern.

Um Ihnen eine schlanke, flexible und damit kostengünstige Organisation anbieten zu können, haben wir uns ein umfangreiches, qualitativ-hochwertiges Partner-Netzwerk aufgebaut. Diese Unternehmen holen wie je nach Thema und Kundenbedürfnisse mit ins Boot.

Beim Thema Internet ist unser Spezialist Klaus Hohmann von Hohmann-EDV in Bad Tölz. Während wir die inhaltliche und gestalterische Konzept Ihres Web-Auftrittes übernehmen, sorgt er für die Programmierung sowie die gesamte technische Organisation.

Ein professionelles Team. Überzeugen Sie sich selbst.



Unsere Stärken

- ⊕ Schnell und flexibel
- ⊕ Professionell und bezahlbar
 - Schlanke Organisation
 - Geringe Fixkosten



Ihr besonderer Vorteil – Was uns von anderen Anbietern unterscheidet

- ⊕ Barriere-frei mit einem Klick
- ⊕ Eigene Aktualisierungen
- ⊕ Rund-um-Service – Wir übernehmen
 - Anmeldung beim Provider
 - Anmeldung bei sämtlichen Suchmaschinen
 - Begleitende Vermarktungsmaßnahmen
- ⊕ Laufende Traffic-Analysen



Unsere Vorgehensweise

➤ Phase 1: Konzeption

- Zieldefinition
- Materialsammlung und -sichtung
- Anreichern des vorhanden Materials
- Strukturieren
- Aktualisieren

Phase 1: Konzeption

Folgende Fragen stehen dabei im Vordergrund:

- Welches Ziel wollen Sie mit dem Auftritt erreichen? (z.B. Kundenbindung, Interessentengewinnung, ...)
- Wer sind Ihre Nutzer? (z.B. Kunden, Bewerber, Partner, Lieferanten, Konkurrenten, ...)
- Welchen Nutzen/Mehrwert können Sie bieten? (z.B. Zeitvorteil, geldwerter Vorteil, Spaß,...)
- Was interessiert den User an Ihrem Unternehmen? (Produkte, Kontakt zu Personen, Services, ...)
- Wie können Sie Aufmerksamkeit erzielen? (z.B. spannende Spiele, technische Raffinessen, Chat-Foren, ...)
- Welche aktuellen Inhalte können Sie bieten? (z.B. Produkt-News, Services, Pressemeldungen, Stellenangebote,...)
- Welche Unterlagen gibt es bereits? (Prospekte, Studien, Fakten, ...)
- Welche dieser Unterlagen/Informationen sind „netz-geeignet“?
- Womit können diese Informationen angereichert werden? (Dialogmechanismen, Datenbanken, Spielideen, News,...)
- Wie können die Informationen bestmöglich strukturiert werden?
- Wie können die Informationen aktuell gehalten werden? Woher bekomme ich regelmäßig aktuelle Informationen? (z.B. regelmäßige Redaktionssitzungen, ...)



Unsere Vorgehensweise

- ⊕ Phase 2: Webdesign
- ⊕ Phase 3: Freigabe Design- und Inhaltskonzept
- ⊕ Phase 4: Programmierung (parallel ggf. Konzeption von begleitenden Werbemaßnahmen)
- ⊕ Phase 5: Testlauf

Phase 2: Webdesign und Konzeption von begleitenden Werbemaßnahmen

- Unter Berücksichtigung Ihres Corporate Design
- Unter Berücksichtigung neuester Forschungsergebnisse hinsichtlich Usability und Benutzerführung.
- Sprich allem, was unserer Meinung nach einen guten Web-Auftritt ausmacht (vgl. Seiten 3-9)

Phase 3: Freigabe Design- und Inhaltskonzept

- Sie entscheiden, was gemacht wird und wie Sie sich gerne im Web präsentieren möchten.

Phase 4: Programmierung

- Ausgefeilte php-Programmierung

Phase 5: Testphase

Hier sollten Sie sich mindestens 2 Wochen Zeit nehmen, die Seiten intensiv zu testen



Unsere Vorgehensweise

- ⊕ Phase 6: Online-Freigabe und Anstoßen geplanter Werbemaßnahmen (inkl. Eintragung in Suchmaschinen)
- ⊕ Phase 7: Controlling und laufende Optimierung ihrer Web-Präsenz

Phase 6: Veröffentlichung - The Show can go on!

- Ihre Seite wird freigeschaltet,
- begleitende Werbemaßnahmen werden angestoßen, um Ihre Kunden und Partner auf Ihren neuen Online-Auftritt aufmerksam zu machen,
- es erfolgt die Eintragung bei sämtlichen relevanten Suchmaschinen, damit auch neue Interessenten zu Ihnen auf die Site finden,
- Etc.

Phase 7: Controlling – dem Traffic auf der Spur

- Anhand von Auswertungen der Logfiles (Seitenzugriffe, Verweildauern, welche Seiten am häufigsten/am seltensten besucht wurden, nach welchen Seiten User am häufigsten den Auftritt verlassen haben, aufgetretene Fehler, etc.) erarbeiten wir Ihnen Weiterentwicklungs- und Optimierungsvorschläge und -maßnahmen.



Kontakt

eBizz-concept

PR- und Kommunikationsberatung

Andrea Baring

Mitterfeldstr. 26

82054 Sauerlach

Tel. (0 81 04) 88 70-95

Fax (0 81 04) 88 70-99

Info@eBizz-concept.de

www.eBizz-concept.de

Wir freuen uns auf Sie!