



Was ist das Geheimnis eines erfolgreichen Web-Auftritts?

Eine Anleitung

© *Eva Hribernig – WebSolutions, WebDesign, Content Providing*

info@schonimweb.at; www.schonimweb.at

info@homepage-webmaster.at; www.homepage-webmaster.at

Vers. N1.0 – 020509

Das World Wide Web hat unsere Gesellschaft revolutioniert!

Diese Anleitung soll Ihnen helfen, die vielfältigen Möglichkeiten eines Web-Auftrittes zu verstehen und den Weg zu Ihrem Webauftritt erfolgreich zu beschreiten

Bevor Sie sich an die konkrete Planung einer begeben, sollte Sie sich über folgende Fragen Gedanken machen:

- ✓ Was ist Ihre Webstrategie?
- ✓ Wollen Sie im Internet Ihr Unternehmen kurz präsentieren – mit einer kurzen Beschreibung des Unternehmensprofils und den Kontaktdaten – einfach um gefunden zu werden?
- ✓ Wollen Sie das Web als ein Instrument zu mehr Erfolg, mehr Umsatz und mehr Kunden nutzen?
- ✓ Wen und was wollen Sie erreichen?
- ✓ Wer ist Ihre konkrete Zielgruppe?
- ✓ Wie viel Arbeit und Ressourcen wollen Sie in einen Internetauftritt stecken? Ist der geplante Aufwand im Verhältnis zum erwarteten Nutzen?
- ✓ Ist der Zeitaufwand einmalig oder wiederkehrend?
- ✓ Wie sollen Sie Ihre potentiellen KundInnen im Internet finden?
- ✓ Wie viel Interaktivität wollen Sie?

Die Strategie variiert, je nachdem welches Ziel Sie mit dem Internetauftritt verfolgen: Image-auftritt, Automatisierung der Geschäftsprozesse, marketing-orientierte , u.ä.m. Vor nicht allzulanger Zeit war das Internet für vielen Unternehmen ein unnötiger Zusatz. Heute ist die Präsenz und die Vernetzung im Internet wichtiger den je zuvor, um konkurrenzfähig zu bleiben.

Immer mehr Personen und Unternehmen nutzen die Vorteile des Internets. Zu einem hohen Anteil wird das Internet für die Informationssuche, Unterhaltung, Kommunikation sowie für eBusiness – und zunehmend auch das on-line Banking – genutzt. Damit gehört der Internetauftritt – gleich wie das Telefon, Fax, Visitenkarte, Firmenlogo bzw. Corporate Design – zur Standardausrüstung eines Unternehmens. Es wird bereits vorausgesetzt, dass Haushalte und Unternehmen an dieses weltumspannende Netzwerk angeschlossen sind und quasi immer erreichbar sind.

Knapp 70 Prozent der Haushalte in Österreich verfügen gemäß Statistik Austria über einen Internetzugang. Aufgrund weiterer Möglichkeiten (Internetcafes, Schulen, etc.) ist die Internetnutzung sogar noch höher. Immer mehr Menschen informieren sich vorab über Dienstleistungen und Produkte im Internet. Nicht selten treffen sie ihre Wahl auf Grund der professionellen Präsentation im Internet.

Der Einsatz von neuen Kommunikationstechnologien hat insbesondere für Unternehmen eine immer größer werdende Bedeutung. Die Zahlen von Statistik Austria belegen diesen Trend: [Mehr als 97 % der Unternehmen mit mehr als 10 MitarbeiterInnen haben Internetzugang](#). Immer mehr Unternehmen entscheiden sich für die Präsentation Ihres Unternehmens und Ihrer Leistungen auf einer eigenen WebSite. Und immer mehr Umsatz wird mit Hilfe des Internets erwirtschaftet!

Dennoch ist derzeit das Potential des Internets nur ansatzweise ausgeschöpft.

Verlässliche Statistiken darüber, wie viele Unternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten bzw. auch wie viele **Eiersonenunternehmen** Internetzugang haben und Internet für ihre geschäftlichen Zwecke einsetzen, gibt es nicht. Dennoch, hier gibt es noch **großen Aufholbedarf**: Es gibt Informationen, dass 55 % der Unternehmen mit weniger als 9 Beschäftigten noch keine haben.

Gleichgültig ob Ihr Unternehmen nur aus einer Person, nämlich Ihnen selbst, besteht, oder ob es zu den mittleren oder größeren Unternehmen zählt, ein Einstig und eine optimale Nutzung des Internets kann Ihnen viele neue geschäftliche Möglichkeiten eröffnen.

Haben Sie schon vor langer Zeit mit Ihrem Freund oder Bekannten darüber gesprochen, eine für Sie zu erstellen? Ihr Bekannter / Freund hat sich etwas mit dem Thema -Erstellung auseinander gesetzt, und denkt, er könnte für Sie eine erstellen. Aber der Bekannte / Freund hatte noch keine Zeit? Sie haben schon viel Energie und Hoffnung in Ihren Freund / Bekannten gesetzt, aber ihr Web-Auftritt ist noch immer nicht realisiert worden.

Lassen Sie nur Profis an Ihre WebSite: nur so sichern Sie sich Qualität und Funktionalität. Wie viele Unternehmen kennen Sie, die mit Ihrer „selbst-gestrickten“ nicht zufrieden sind? Oder haben Sie sich schon oft beim Internetsurfen gedacht, bevor ich eine solche habe, dann ist es besser keine zu haben? Sie sehen, eine günstige kann schnell zu einer sehr teuren werden, nämlich dann, wenn sie die Kunden abschreckt, wenn sie die Kunden dazu verleitet schnell wieder weg zu klicken.

Können Sie mit allen gesetzten Maßnahmen Ihre Zielgruppe wie vorgesehen erreichen, kann man von einem erfolgreichen Webauftritt sprechen. Die Website ist jedoch kein Selbstläufer. Anzeigen in Printmedien sind mindestens genau so wichtig, wie Web-Kampagnen, um potentielle Kunden zu erreichen.

Tipps für eine erfolgreiche WebSite

- **Der erste Eindruck ist wichtig:** Genauso wie Ihre Visitenkarte, hinterlässt auch Ihre Webseite einen ersten Eindruck. Sie kann den User zum Verweilen einladen oder aber zum Weiterklicken auf eine andere Seite. Wie viel „Kunst“, d.h. Animationen, Effekte, Töne, Musik u.ä.m. wollen Sie Ihren potentiellen Kunden zumuten? Animationen können am Anfang gefallen, man sieht sich

aber sehr schnell daran satt. Dann wird sie sehr schnell störend, zumal auch die Ladezeit enorm beeinträchtigt sein kann. Ein langer Ladevorgang macht die träge und langsam. Der potentielle Kunde bringt die erforderliche Geduld nicht mehr auf und schaut sich lieber bei der Konkurrenz um.

- **Die Einstiegsseite soll einladend sein:** So ist die Homepage, also die Einstiegsscheite Ihres Internetauftritts, ganz besonders wichtig. Ihr potentieller Kunde soll auf Anhieb erkennen, was er von dieser Web-Site erwarten kann.
- **Usability:** Ihre Kunden interessieren nicht die verborgenen Programmiercodes und Technologien auf denen Ihre basiert. Nur eine klare Struktur, Hierarchie und übersichtliche Darstellung der Inhalte kann Ihre Kunden überzeugen. Gestaltungsprinzipien, wie schneller Seitenaufbau, einfache und transparente Navigation ("Inhaltsverzeichnis") sowie klare Strukturierung der Inhalte sind besonders wichtig und bereits in der Entwicklungsphase zu berücksichtigen.

Umfragen zeigen, dass zwei Faktoren entscheidend für eine positive Bewertung einer sind:

- ✓ schnelle Ladezeiten
- ✓ klare und übersichtliche Navigationssteuerung.

Die Usability - also die Bedienungs-/Anwenderfreundlichkeit - ist ein wichtiges Kriterium für den Erfolg einer.

- **Brauchbarkeit** – auch **Utility** genannt ist ein wichtiges Kriterium für den Erfolg. Benutzerfreundliche Angebote sollen auch nützlich sein. Die angebotenen Informationen und Dienstleistungen sollen für die User und potentiellen Kunden nützlich und notwendig sein. **Relevante Reize sind wichtiger als intensive Reize.** Intensive Reize können auch kontraproduktiv sein.
- **Konsistentes Layout:** Wichtig ist, dass die Grundelemente der Seiten gleich sind, wodurch die Seiten wie aus einem "Guss", als zusammengehörend empfunden werden. Das WebDesign zieht sich wie ein roter Faden durch alle Seiten. Design, Tabellen- und Bildformate wechseln nicht ständig, sondern bleiben einheitlich.
- **Ihre Vorteile und den Nutzen für** den potentiellen Kunden **hervorheben:** Informieren Sie über neue, spezielle und innovative Produkte und Dienstleistungen und heben Sie Ihre Kompetenzen hervor. Das erleichtert Ihren Kunden sich gerade für Sie – und nicht für einen Ihrer Mitbewerber – zu entscheiden.
- **Eine zielgruppenrelevante Information** spart viel Zeit und Geld: Informationen zu Anfragen, die häufig auftreten, erleichtern Ihnen die Arbeit, sind eine Serviceleistung für Ihre Kunden und gewährleisten die Zufriedenheit Ihrer Kunden.
- **Qualitätssicherung:** Inhalte und Verlinkungen sollen in bestimmten Abständen auf Aktualität und Relevanz überprüft werden und auch neue Inhalte generiert werden. Mit Qualität und Aktualität können Sie eine wichtige Entlastung Ihrer Ressourcen erreichen. Haben Sie auch "Mut" zur regelmäßigen Befreiung Ihre Website von "Ballast".

- **Rollenverteilung:** Wer recherchiert, verfasst das Konzept, textet, aktualisiert, gibt Texte frei? Die Festlegung der Verantwortlichkeiten – bereits in der Konzeptionsphase – für die Entwicklung, Aktualisierung und Wartung erspart in späteren Phasen viel Frustration und Missverständnisse.
- **Damit Sie gefunden werden, ist ein Marketing-Mix optimal:** Ihre Homepage ist kein Selbstläufer. Informieren Sie Ihre Zielgruppe über Ihre Spezialleistungen und -kenntnisse mit gezielter Öffentlichkeitsarbeit. Auf Ihrem Briefpapier, Ihrer Visitenkarte, Ihren Flyer, Ihrem Firmenschild, Ihren Werbegeschenken sowie Ihren PR-Aktionen in diversen Medien etc. sollen Sie auch auf Ihre Webadresse aufmerksam machen. So kann Ihr potentieller Kunde Sie auch direkt über die Webadresse finden.
- **Suchmaschinenoptimierung:** Die Optimierung der Website ist wichtig, damit Sie im Netz besser gefunden werden. Verlassen Sie sich auch hier immer nur auf Profis. Die Wertung einer WebSite durch Suchmaschinen hängt von vielen Faktoren ab: von der Aktualisierung der Inhalte, vom inhaltlichen Umfang der Website, von der Anzahl der Links von anderen WebSites, von der Nennung der Schlüsselwörter in den Überschriften, von sinnvollen Seitentitel, die das Angebot treffend beschreiben.
- **Keywords:** Die Identifizierung geeigneter Keywords ist die größte Herausforderung. Anhaltspunkte für diese können Suchworte oder Suchphrasen liefern, über die der Webuser auf eine WebSite gelangt.
- **Weniger ist mehr:** Der User will blitzschnell finden, was er sucht. Wenn er es findet, verweilt er, wenn nicht, ist er weg. „Sprechen“ Sie die Sprache der User. Die Menge an Informationen im Internet steigt exponentiell an. Die Zeitknappheit und der Informationsüberfluss zwingen den User dazu, eine schnelle Einteilung in relevant und unrelevant zu machen.
- **Verständliche Texte:** Die Aufnahme von Informationen am Bildschirm erfolgt langsamer als bei gedruckten Medien. Auch die Lesegeschwindigkeit ist langsamer und die Augen ermüden schneller. Daher sind kurze, leicht verständliche und gut strukturierte Texte wichtig.
- **Aktualität:** Grundsätzlich sollen die Informationen aktuell sein. Ist ein Inhalt mit einem Erstellungsdatum versehen, das schon länger zurückliegt, so wird der Inhalt für den User sofort wertlos, sobald er auf dieses Datum stößt. Diese Problematik findet man oft bei sogenannten „News“, den „Pressemeldungen“, oder bei „Gästebucheinträgen“. Inhalte, die eine längere Gültigkeit besitzen, sollten nicht mit einem Datum versehen werden.
- **Besuchersfrequenz** ist ein wichtiger Indikator für den Erfolg. Originelle, exklusive, authentische Inhalte verbessern die Attraktivität der WebSite und die Besuchersfrequenz, ebenso wie die regelmäßige Aktualisierung, Sponsoring- und PR-Aktionen, Verlinkungen zu interessanten Webangeboten, nützliche Downloads sowie überraschende, unerwartete Geschenke (Gratis Angebote).
- **Zugriffsstatistik** gibt Ihnen Auskunft über die Besucherströme und deren Verweildauer auf Ihrer Website. Analysieren Sie die Zugriffsstatistiken. Damit bekommen Sie ein klares Bild darüber, was mehr und was weniger nachgefragt wird. Passen Sie Ihr Webangebot dementsprechend an.

- **Inhalte selbst ändern:** Wählen Sie ein modernes [Content Management System \(CMS\)](#) mit dem Sie textliche Änderungen einfach selbst durchführen können. So sind Sie flexibel. Sie sind vom Webmaster und seiner Dienstleistung unabhängig und sparen viel Zeit und Geld.
- **Hosting:** Qualitätshosting auf zuverlässigen Hochleistungs-Servern ist gerade für Unternehmen ist die 7 Tage/24 Stunden-Erreichbarkeit bzw. Auffindbarkeit Wert legen, von großer Bedeutung.
- **Interaktivität:** Interaktivität wird immer beliebter. Interaktive Angebote (Umfragen, Download-Angebote, on-line Shops, Newsletter, Produktbewertungen) machen eine Website attraktiver. Hier ganz besonders wichtig ist die Frage, wie viele Ressourcen man in die Interaktivität investieren möchte.
- **Störfaktoren verhindern:** Ein kleiner Störfaktor kann den Erfolg verhindern! Störfaktoren können sein: eine ne geöffnete Seite, die ein zurückklicken nicht mehr ermöglicht, Animationen, die sich schwer schließen lassen, nicht funktionierende Links u.ä.m. Ein Störfaktor erleichtert dem User die Entscheidung, er wechselt sofort zum Konkurrenten, wo es diese störenden Reize nicht gibt!
- **Erinnerungshilfen:** Newsletter können erneut auf das Angebot aufmerksam machen, neue Aktionen bewerben oder über neue Produkte informieren. Mit einer unaufdringlichen Information kann man das Vertrauen zum potentiellen Kunden aufbauen. Verankern Sie sich im Gedächtnis Ihrer Kunden durch „unvergessliche“ Angebote, leicht merkbare URLs oder durch extravagante Botschaften.
- **WebDesign:** Der Handlungsspielraum bei der Gestaltung der WebSite ist groß. Die graphische Gestaltung ist an das Image des Unternehmens und das Ziel, das man mit dem Webauftritt erreichen will geknüpft. Wenn Sie die Bedürfnisse und die Zufriedenheit Ihrer Kunden im Auge behalten, kann nichts schief gehen.

Warum wird die Internetpräsenz zunehmend wichtiger ?

Auch in einer angespannten Wirtschaftslage bietet das **www** große Chancen und riesige Potentiale. Bereits mit einem niedrigen Budget können definierten Zielgruppen angesprochen und erreicht werden. Gerade EPU und KMU haben in der Gründungs- und Entwicklungsphase wenig Zeit und Geld. Maßgeschneiderte Lösungen für den Webauftritt eines Unternehmens nehmen an Bedeutung zu.

Heute stehen uns Technologien und Anwendungen zur Verfügung, die vor wenigen Jahren noch undenkbar waren (Breitband, mobiles Internet, automatisierte Prozesse, nahezu unbegrenzte Speichermöglichkeiten u.ä.m.). Wer sich mit diesen nicht auseinandersetzt, verliert Chancen. Mit zielgruppenrelevanten Informationen und Anwendungen auf der Website kann ein Unternehmen viel Geld und Zeit sparen und seine Ressourcen effizient für seine Kernaufgaben einsetzen.

Der Verkauf von Produkten und Dienstleistungen über das Internet erfährt hohe Wachstumsraten. Viele WebSites richten sich an Privatkunden (B2C = Business to Customer), aber es findet auch ein rasantes Wachstum von B2B (Business to Business; also elektronischer Handel zwischen Unternehmen) statt.

Beschaffung und Verkauf über elektronische Marktplätze wird weiter zunehmen, denn Anbieter und Nachfrager erkennen mehr und mehr den beiderseitigen Nutzen.

Der Trend zur weltweiten Vernetzung wird rasant weitergehen.

... noch ein wichtiger Hinweis auf die Impressumspflicht

In Österreich ist die Impressumspflicht für Anbieter von Inhalten auf Internetseiten u.a. in § 5 Abs. 1 E-Commerce-Gesetz (ECG) geregelt.

Für WebSite-Betreiber ist es ganz wichtig, die Impressums- bzw. Informationsvorschriften für zu beachten. Weitere Informationen dazu bei der [Wirtschaftskammer Österreich](#)