

Kundennutzen auf Websites

Viele Internet-Auftritte wirken wie One-Night-Stands: einmal ansehen und man hats gesehen. Oder mit anderen Worten: Viele Websites werden nur für die Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen verwendet. Eine Aktualisierung der Webpräsenz findet so gut wie nie statt. Schade eigentlich, wenn man bedenkt, welche Chancen da schlummern.

Es wird viel über das Internet geredet, aber im Bereich KMU wird wenig tatsächlich angepackt und auch durchgeführt.

Welche weiteren Ziele kann eine Website verfolgen? Stark vereinfacht sind folgende Punkte möglich:

- Kundengewinnung
- Verkaufsprozess ermöglichen
- Kundenbindung
- Informationen für alle Marktpartner bereitstellen
- Steigerung des Bekanntheitsgrades einer Firma oder Marke
- Imageförderung
- Kompetenzdarstellung
- Kostenersparnisse
- Marktforschung betreiben
- Arbeitsprozesse vereinfachen

Was haben ca. 80% aller Internetauftritte gemeinsam? Antwort: Langeweile. Viele Auftritte gleichen sich aufs Haar: Eine mehr oder weniger gelungene Eintrittsseite, ein Kontaktformular, eine Seite "Wir über uns" und einige Seiten zur Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen. Fertig! Alles wirkt statisch wie ein Prospekt.

Die anderen 20% weichen von diesem langweiligen Konzept ab und bieten über Produktinformationen einen zusätzlichen Kundennutzen. Folgende Beispiele aus der Praxis sollen verdeutlichen, wie man der geschätzten Klientele einen weiteren Vorteil bieten kann.

DELL

Was kostet ein PC von der Stange? Preis-Informationen sind einfach zu bekommen. Schwieriger wird es, wenn man einen massgeschneiderten PC kaufen will. Wie verhält sich der Preis eines bestimmten Gerätes, wenn man zusätzlich 256 MB Hauptspeicher benötigt und dafür auf etwas anderes verzichtet? Solche Informationen erhält man schnell bei DELL (www.dell.ch) mit Hilfe eines PC-Konfigurators. Hier gibt es die Möglichkeit, Zubehörteile an- oder

wegzuklicken, wenige Sekundenbruchteile später ist jeweils der Gesamtpreis des Gerätes ersichtlich.

Natürlich steckt hinter so einem leistungsfähigen PC-Konfigurator ein beträchtlicher technischer Aufwand, den sich z. B. ein 5-Mann-Betrieb wahrscheinlich nicht leisten kann. Es geht für den Anfang aber auch bescheidener: In einem simplen Formular werden die Daten des Benutzers abgefragt und anschliessend bekommt der Händler per E-Mail die Angaben. Die erhaltenen Informationen werden in einer Tabellenkalkulation kurz ausgewertet und das Resultat wird dem potentiellen Kunden zugemailt. Natürlich ist diese kostengünstige Lösung nicht so elegant wie das vorgestellte Modell von DELL. Dennoch lässt sich auf diese Art und Weise das Informationsbedürfnis des Kunden befriedigen und kann zu einem Auftrag führen. Wird die Anzahl der Anfragen dann zu gross, die dann hoffentlich auch zu Aufträgen führen, kann man immer noch in eine automatische Auswertung investieren.

SBB

Sehr praktisch und hilfreich ist das mehrsprachige Fahrplansystem der SBB (www.sbb.ch). Man gibt den Abfahrtsort, das Ziel und das Fahrdatum ein. Sekunden später bekommt der Benutzer einen persönlichen Fahrplan, der sich auch ausdrucken lässt. Zusätzlich kann sich der Anwender die Preise anzeigen lassen und direkt das Billett bestellen.

ePublishing

ePublishing ist eine Transmedia-Agentur (www.e-publishing.de) Anstatt das ganze Wissen zu bunkern, werden den Besuchern viele Informationen kostenlos zur Verfügung gestellt. Der Nutzer kann sich so über das Know-how der Beratungsfirma in unzähligen Fachartikeln überzeugen.

ARP

Bei der ARP-Datacon (www.arp-datacon.ch) lassen sich in einem Online-Shop Produkte aus dem Bereich Computer und Elektronik bestellen. Wo steckt hier der zusätzliche Kundennutzen? Mit dem Lager-Infosystem kann man sich jederzeit schnell über die momentane Verfügbarkeit von Produkten informieren. Ist z. B. die gewünschte kabellose Maus an Lager?

Mit dem Auftrags-Infosystem lassen sich ausführliche Informationen über den Status der bisherigen Aufträge abrufen, ganz gleich ob man telefonisch, per Fax, E-Mail oder im Online-Shop bestellt hat.

Mit dem Konto-Infosystem ermöglicht ARP grösseren Firmenkunden, jederzeit alle wichtigen Informationen über ein Kundenkonto abzurufen, z. B. offene Posten, Ausgleichsvorgänge und Kontoauszug.

Um über den Abwicklungsstatus auf dem Laufenden zu halten ist oftmals keine teure Software notwendig. Es reicht unter Umständen eine Datenbank, welche die Informationen sowieso schon beinhaltet, dem Kunden unter Inanspruchnahme eines Passwortes für einen externen Zugriff zur Verfügung zu stellen.

Kaffeeladen

Coffee-Nation (www.coffee-nation.de) hat sich auf den Vertrieb von Kaffee spezialisiert. Im Online-Shop lassen sich die Kaffees einfach bestellen. Über die Dienstleistung des Shops hinaus bietet diese Firma weitere Dienste an, die vor allem Leute zu schätzen wissen, die öfters ein Geschenk brauchen:

- Alle Artikel sind kostenfrei an separate Wunschadresse lieferbar.
- Produkte sind mit handgeschriebener und persönlicher Grusskarte versendbar.
- Diskrete Rechnung geht nur an den Auftraggeber, wenn die Lieferung als Geschenk verschickt wird.
- Zusätzlich auf Wunsch: spezielle Geschenkpackung.
- Viele interessante Hintergrundinfos zum Thema Kaffee, kostenlose Bildschirmschoner, Platzdecken zum Selberdrucken und Grusskarten ergänzen die exquisite Website. So wird der Online-Kauf zum positiven Erlebnis.

Autronic

Man hat ein gebrauchtes Gerät ohne Bedienungsanleitung erhalten oder ein Benutzerhandbuch verloren. Praktisch ist, wenn man solche Gebrauchsanleitungen schnell, einfach und ohne Kosten vom Internet herunterladen kann. So lassen sich z. B. bei Autronic (www.autronic.ch) die Gebrauchsanleitungen von Nokia Handys beziehen, selbst in mehreren Sprachen. Zudem können Produkte-Prospekte im PDF-Format elektronisch bezogen und anschliessend ausgedruckt werden.

PAX Versicherungen

Was kann eine Versicherung über die üblichen Dienstleistungen hinaus anbieten? Wie wäre es mit Steuern sparen? Bei PAX (www.pax.ch) lassen sich persönliche Steuerberechnungen und -vergleiche durchführen. Die Auswertungen zeigen, was mit Hilfe der gebundenen Vorsorge an Steuern einzusparen möglich ist.

Allgemeine Ideen für Websites

Eine Website ist kein Werbemedium an und für sich, sondern ein Kommunikationsinstrument. Das zeigt sich schon darin, dass eine Website zuerst beworben werden muss, bevor sie ihre Wirkung entfalten kann. Was liegt also näher, als

dieses Kommunikationsinstrument optimal auszunutzen? Hier einige Denkan-sätze für Kundennutzen auf der Website.

Exzellenter Inhalt

Die beste Möglichkeit Nutzer an eine Website zu binden ist ein hervorragender Inhalt, der ständig aktuell gehalten wird. Punkt!

Z. B. Hintergrundberichte, Insiderwissen, Stellungnahmen zu aktuellen Entwick-lungen, Trends, Analysen, Tipps & Tricks von Experten, Zugang zu einem Archiv, detaillierte FAQ.

Diskussionsforum

Ein stark besuchtes und gut betreutes Diskussionsforum lockt Besucher immer wieder auf eine Website. Das Bereitstellen eines betreuten Diskussionforums kann noch einen zweiten, positiven Zweck erfüllen: Die Klientele erkennt, dass sich der Lieferant um sie kümmert und ihre Anregungen ernst genommen wer-den.

Interessante Berechnungswerkzeuge

Man bietet Software an, mit denen der Besucher Kalkulationen durchführen kann: Berechnungen von Renten, Finanzrechner, PC-Konfigurator, Auto-Konfi-gurator, Berechnungshilfen aller Art.

Informationen in Hülle und Fülle

Den Besuchern werden interessante Datenbankinhalte zur Verfügung gestellt. So kann das Lesen und Anbieten in Kleinanzeigen-Datenbanken Besucher immer wieder auf die Website locken.

Bei Produkten, deren Herstellung länger dauert, kann der Kunde z. B. online den Fortschritt seines Auftrages überprüfen: Kontrolle ob bestimmte Artikel an Lager sind, Lieferfristen, aktueller Auftragsstatus, etc.

Fortschrittliche Firmen stellen den Kunden einen Passwortbereich zur Verfü-gung. Darin bieten sie speziell nützliche Dienstleistungen sowie Informationen an.

Kostenloses

Man bietet einen Downloadbereich an, in dem sich immer wieder etwas Nütz-liches zum Herunterladen befindet. Sofern möglich, stellt man das entspreche-nde Material kostenlos zur Verfügung. z. B. Gebrauchsanleitungen, Produkt-blätter, Preislisten, Prospekte, Rezepte, Tipps & Tricks, Bildschirmschoner.

Innendienst entlasten

Der Internetauftritt kann den Innendienst entlasten, wenn der Besucher z. B. häufig gestellte Fragen (FAQ) nachlesen oder selbständig Gebrauchsanleitungen und Prospekte herunterladen kann.

Weiterbildung/Support

Um den Support zu entlasten, lassen sich Lernprogramme online stellen. Wie-derverkäufer nicht allzu komplexer Produkte können z. B. auf diese Art und Weise multimedial auf neue Artikel eingeschult werden. Die Anwendung dieser

Produkte und die wichtigen Argumente für die Angebote lassen sich mit Text, Bild, Video und Ton interessant gestalten. Des Weiteren können Videofilme auf der Website etwa den Gebrauch einer Maschine erklären. Ergebnis: besser geschulte Kunden vermeiden den exzessiven Gebrauch der Hotline und des teuren Supportteams.

Stellenangebote

Eine Rubrik "offene Stellen" lockt Besucher immer wieder auf eine Website. Stellenangebote sollen, sofern möglich, frühzeitig in einer geeigneten Rubrik oder unter "News" publiziert werden. Gegebenenfalls kann man sich die hohen Inserate- resp. Personalberaterkosten ersparen. Weiterer Vorteil - Das Veröffentlichen von Stellenanzeigen gibt auch positive Signale nach aussen: Unser Betrieb wächst und trotz den schwierigen Zeiten.

Schnäppchen

Surfer interessieren sich sehr für Schnäppchen. Spezielle Angebote unter dieser Rubrik können Besucher auch immer wieder auf die Website locken. In der aktuellen Wirtschaftslage ist Sparen wieder angesagt.

Marktforschung

Eine Website bietet mannigfache Chancen, um die wahren Bedürfnisse der Kundschaft zu ergründen: ein Internetauftritt kann somit auch für die Markt- und Meinungsforschung verwendet werden.

Online-Beratungs-Software

Mit spezieller Software bietet man zumindest während Bürozeiten per Chatfenster eine Online-Beratung an.

Pressebereich

Wenn man des öfteren Informationen für die Presse bereithält, lohnt es sich einen Medienbereich in die Website zu integrieren. Dort können sich Journalisten mit aktuellem Material eindecken: Pressemitteilungen, Informationen über wichtige Termine, Geschäftsberichte, Bilder und Grafiken in diversen Formaten, ggf. auch kleine Videosequenzen.

Fazit

Erfolgreiche Websitebetreiber nutzen die verschiedenen Möglichkeiten, die das Internet heute bietet. Letztendlich geht es darum, Chancen zu erkennen und diese wahrzunehmen. Bei der Optimierung darf ein Punkt nicht vergessen werden: Ohne Promotion der Website wird niemand das Angebot kennen.

Quelle: Walter B. Walser

Walser Organisation

Täschenstr. 4

9410 Heiden

Tel. 071 890 01 90

www.task-force.ch

www.kundennutzen.ch