

Wie Firmen mit einer Website Kosten einsparen können

Faktum ist: Die Präsenz im WWW kostet Geld, sei es bei der Erstellung, sei es bei der weiteren Pflege der Internetseiten. Dank einem effizienten Internetauftritt lassen sich nicht nur die Produkte und Dienstleistungen einer Firma verkaufen und deren Image verbessern, die Website kann einem Betrieb auch Geld und Zeit einsparen. Einige dieser Sparmaßnahmen werden wir in der Folge als grundsätzliche Denkansätze kurz vorstellen.

Zentrale These

Was der Kunde resp. der Websitebesucher selbst macht, entlastet sowohl Innen- als auch Aussendienst eines Unternehmens.

Kundennutzen durch guten Service

Durch die Integration eines Servicebereichs in die Website kann sich der Besucher selber mit den erforderlichen Informationen bedienen. Anwender können z. B. selbständig Gebrauchsanleitungen, Produktblätter, Preislisten, Prospekte, Rezepte, Tipps & Tricks und andere nützliche Dinge herunterladen, welche sich digital ablegen lassen.

Für die Beantwortung von häufigen Fragen wird auf der Website eine ausführliche FAQ angeboten. FAQ steht für "frequently asked questions" und ist eine Liste mit immer wieder gestellten Fragen und den entsprechenden qualifizierten Antworten. Mit gut gemachten Antwortsammlungen verringert man den eigenen Arbeitsaufwand. Aber auch für die meisten Fragesteller bieten FAQs mehrere Vorteile: Der Surfer muss kein Kontaktformular ausfüllen und dann auf die gewünschten Informationen warten. Zudem wird man nicht dazu gezwungen, vermeintlich "dumme" Fragen zu stellen.

Bei Produkten, deren Herstellung länger dauert, kann der Kunde z. B. online den Fortschritt seines Auftrages überprüfen. Um den Käufer auf dem Laufenden zu halten ist oftmals keine teure Software notwendig. Es reicht unter Umständen eine Datenbank, welche die Informationen sowieso schon beinhaltet, der Klientele unter Inanspruchnahme eines Passwortes für einen externen Zugriff zur Verfügung zu stellen. Kunden können so auch prüfen, ob ein bestimmter Artikel zur Zeit verfügbar ist. Diese praktische Dienstleistung wird auch der eigene Aussendienst zu schätzen wissen.

Ferner kann man den Besuchern sogenannte Autoresponder zur Verfügung stellen. Ein Autoresponder ist ein automatisiertes E-Mail-Antwortsystem. Hierzu wird ein beliebiger Text mit einer E-Mailadresse verknüpft. Jedesmal, wenn an diese Adresse eine E-Mail -egal welchen Inhalts geschickt wird, antwortet der Autoresponder und sendet den angeforderten Text sofort an den Absender der E-Mail. Ein Hinweis auf den Autoresponder ist an geeigneter Stelle in der

Website sowie in E-Mail-Signaturen zu integrieren. Besucher können mit Autorespondern z. B. bei Bedarf eine aktuelle Preisliste oder Menüliste herunterladen, ohne dass sie dafür extra eine Website ansurfen müssen.

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 Veröffentlichung von Stellenanzeigen gibt auch positive Signale nach aussen: Unser Betrieb wächst und trotz den schwierigen Zeiten.

Weiterbildung

Um den Support zu entlasten lassen sich Lernprogramme online stellen. Wiederverkäufer 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. Bestenfalls erspart man sich so Investitionen in eigene Kursräume oder kann sie zumindest vermindern. Selbstverständlich müssen dabei die Finanzierungskosten für die Lernprogramme in diesen Projekten gegeneinander abgewogen werden.

Desweiteren 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.

Presse informieren

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. Die Medien werden diese Informationen jedoch nur verwenden, wenn Text und Bild in einer guten Qualität vorhanden sind.

Trotz aller Euphorie für die neuen Medien aber nicht vergessen, die Pressemitteilungen auch postalisch zu versenden. In diesen Sendungen darauf hinweisen, dass alle weiteren Infos direkt auf der Website heruntergeladen werden können.

Marktforschung

Eine Website ist auch eine Hilfe, um die wahren Bedürfnisse der Kundschaft zu ergründen: ein Internetauftritt kann auch für die Marktforschung verwendet werden.

Schnell und kostengünstig können Umfragen durchgeführt werden. Die erstellten Befragungen machen bereits die ersten Trends sichtbar. Die Fragen lassen sich multimedial ergänzen. Multimediale Umfragen eignen sich für Abklärungen wie z. B. "Welches Bild gefällt Ihnen besser?" oder "Welche Musik berührt Sie mehr?".

Tests mit speziellen Webseiten zeigen für welche Produkte oder Dienstleistungen Nachfrage besteht. Die Webstatistik des Servers, wie es heutzutage jeder Hosting-Provider anbietet, zeigt an, welche Seiten (resp. Produkte) auf das grösste Kundeninteresse stossen. Diese Statistik gibt wertvolle Hinweise, wie Angebote neu gestaltet oder anders vermarktet werden müssen.

Für Websites mit mehr als 50 Seiten wird die Möglichkeit einer Volltextsuche empfohlen. Der Besucher kann anhand eines Suchschlitzes nach einem bestimmten Stichwort auf der Website recherchieren. Die gesuchten Begriffe werden protokolliert und ausgewertet. Unter Umständen zeigen sich schnell Trends, wonach am meisten gesucht wird.

Mit weiteren Experimenten ermittelt man, wieviel ein Produkt oder eine Dienstleistung kosten darf. Wieviel ist ein Kunde bereit, für ein bestimmtes Produkt zu bezahlen?

Ein Diskussionsforum zeigt sehr schnell, wo den Kunden die Schuhe drücken. Aufgrund der Fragestellungen erkennt man recht effizient, welche Produkte und Dienstleistungen in welcher Hinsicht verbessert werden müssen. Das Bereitstellen eines betreuten Diskussionsforums kann noch einen zweiten, positiven Zweck erfüllen: Die Klientele erkennt, dass sich der Lieferant um sie kümmert und ihre Anregungen ernst genommen werden.

Fazit

Es gibt keine einfachere und kostengünstigere Möglichkeit, Marktpartner kurzfristig und umfassend auf dem Laufenden zu halten als per WWW. Prospekte und weitere Informationen lassen sich z. B. als marktkonforme PDF-Dateien zur Verfügung stellen. Die Besucher können sich so Tag und Nacht umfassend orientieren, die Dateien herunterladen und in guter Qualität ausdrucken. Das Onlinestellen einer Datei ist x-fach günstiger und schneller als Farbprospekte zu drucken und zu versenden. Ob dennoch Prospekte auf Papier zur Verfügung gestellt werden muss, ist von Fall zu Fall abzuklären.

Quelle: Walter B. Walser
Walser Organisation
Täschenstr. 4
9410 Heiden
Tel. 071 890 01 90
www.task-force.ch
www.kundennutzen.ch