

# Was für Handwerker im Web Sinn macht

...und was nicht...

Teil 1

**HWK in Würzburg  
28. April 2009**



Prof. Dr. Mario Fischer  
tms Institut für  
technik & marktstrategien  
Spittlertorgraben 29  
90429 Nürnberg

fischer@tms-institut.de



# Wer sind denn die „neuen“ Kunden?

- hohe Internetaffinität – Web ist „normal“
- (sehr) gut informiert
- unterhalten meist auch „elektronische“ Netzwerke untereinander
- besitzen keine Telefonbücher mehr
- suchen nicht mehr – sie googeln...

Die Internet-Nutzung schwankt noch immer je nach Beschäftigung.  
Sie reicht von derzeit 80% bis 35% nach betrachteter Gruppe!

## Achtung!

*„Arbeiter und Handwerker (54 Prozent der Männer, 35 Prozent der Frauen online) sind derzeit eher die Stiefkinder der Informationsgesellschaft.“\**

# Was erwarten Kunden heute im Web?

- erst mal überhaupt finden...
- wie kann ich Kontakt aufnehmen?
- schnelle Reaktion auf Anfragen
- wenigstens rudimentäre Infos über den Handwerksbetrieb
- Optisches „Wohlfühlen“ - Professionell
- Kür: Referenzen, optische Beispiele
- Kür: Welche Gestaltungsmöglichkeiten habe ich als Kunde, welche Ideen kann ich mir holen

**Achtung: Vom Eindruck der Website wird zumeist auch immer auf den Betrieb geschlossen!**



Handwerker Mühldorf

Suche

[Erweiterte Suche](#)  
[Einstellungen](#)

Suche:  Das Web  Seiten auf Deutsch  Seiten aus Deutschland

## Web

### Sie suchen Handwerker?

[www.My-Hammer.de/Handwerker](http://www.My-Hammer.de/Handwerker) Top-Handwerker

### Handwerker gesucht?

[blauarbeit.de/Handwerker](http://blauarbeit.de/Handwerker) Einen günstigen Handwerker

### 1. Handwerker Kreis Mühldorf a. Inn

Übersicht zum Thema Handwerker bei meiner Stadt  
[www.meinestadt.de/kreis-muehldorf-inn/kategorie.html](http://www.meinestadt.de/kreis-muehldorf-inn/kategorie.html)  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

### 2. Handwerker Mühldorf a. Inn

Handwerker Mühldorf a. Inn: Infos zur Umgebung bei meiner Stadt  
[www.meinestadt.de/muehldorf-inn/infos-zur-umgebung.html](http://www.meinestadt.de/muehldorf-inn/infos-zur-umgebung.html)  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

### 3. Handwerker Mühldorf am Inn

Sind Sie auf der Suche nach einem Handwerker selbst als Handwerker arbeiten? Bei Ansuchen  
[www.ansus.de/handwerker/muehldorf-am-inn](http://www.ansus.de/handwerker/muehldorf-am-inn)  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

### Lokale Branchenergebnisse für Handwerker



A. Bögl

B. Palitz

C. Maler

D. LENS

E. Model

F. M. Handwerker

G. Florian Prinz Elektrotechnik

H. Biomasse Heiztechnik Neumarkt St. Veit

I. Energieberatung Henschel

J. Zimmerei Nattrodt

[Weitere Ergebnisse im Umkreis von Mühldorf am Inn »](#)

### 4. Handwerker Mühldorf am Inn

Handwerker Mühldorf am Inn. Ihre Firmen Website können Sie kostenlos ins Firmenverzeichnis eintragen. Handwerker suchen, finden u. eintragen.  
[www.handwerkernet.de/orte/m/muehldorf\\_am\\_inn/index.html](http://www.handwerkernet.de/orte/m/muehldorf_am_inn/index.html) - 13k -  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

### 5. Handwerker - Kleinanzeigen Mühldorf a. Inn meinestadt.de

Angebot vom 13.04.2008 in Olching - Schreiner Reparaturen alle Services + Nebengewerke.  
[kleinanzeigen.meinestadt.de/muehldorf-inn/index.php?catid=73](http://kleinanzeigen.meinestadt.de/muehldorf-inn/index.php?catid=73) - 69k -  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

### 6. Handwerker Mühldorf - Handwerker im Branchenbuch Mühldorf von ...

Handwerker Mühldorf - Handwerker im Branchenbuch Mühldorf von YellowMap.  
[www.yellowmap.at/A\\_9814\\_Muehldorf/H/Handwerker.htm](http://www.yellowmap.at/A_9814_Muehldorf/H/Handwerker.htm) - 26k -  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

### 7. Bauen in Mühldorf a Inn - Mühldorf am Inn - Bayern

Bauen Handwerker in Mühldorf a. Inn - Region Mühldorf am Inn - Bayern.  
[www.hausbau-handwerk.de/bauen-muehldorf-am-inn/231](http://www.hausbau-handwerk.de/bauen-muehldorf-am-inn/231) - 33k -  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

### 8. Bauen in Ampfing - Mühldorf am Inn - Bayern

Bauen Handwerker in Ampfing - Region Mühldorf am Inn - Bayern.  
[www.hausbau-handwerk.de/bauen-ampfing/231-381](http://www.hausbau-handwerk.de/bauen-ampfing/231-381) - 33k -  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

### 9. Kreishandwerkerschaft Altötting-Mühldorf

84513 Töging Tel: 0 86 31 / 38 76-0 Fax: 0 86 31 / 38 76-40 E-Mail:  
[info@handwerk.altoetting-muehldorf.de](mailto:info@handwerk.altoetting-muehldorf.de) Internet: [www.handwerk.altoetting-muehldorf.de](http://www.handwerk.altoetting-muehldorf.de).  
[www.handwerk.altoetting-muehldorf.de/](http://www.handwerk.altoetting-muehldorf.de/) - 6k -  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

The image shows a Google search interface. The search bar contains the text "Toilette verstopft Handwerker Mühldorf". Below the search bar, there are radio buttons for "Suche: Das Web" (selected), "Seiten auf Deutsch", and "Seiten aus Deutschland". To the right of the search bar are links for "Erweiterte Suche" and "Einstellungen". Below the search bar, a blue header bar reads "Web Ergebnisse 1 - 10 von ungefähr 33 für Toilette verstopft Handwerker Mühldorf. (0,38 Seku".

The search results are listed as follows:

- 1. [ROHRBRUCH Seite 1 ROHRBRUCH](#)**  
D-84453 MÜHL DORF, INNERE NEUMARKTER STRAÙE 38 B ... Wege zu unseren Kunden ARA  
Rohrfrei Rohr **Verstopfung** Notdienst Rohrreinigung Kanalreinigung Abfluss. ...  
[web2.cylex.de/suche/deutschland/ort-/plz-/l1cy1-d\\_ort1cy1--plz1cy1-\\_name1cy1-rohrbruch-s1.html](#) - 91k -  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)
- 2. [ÜBERSCHWEMMUNG Seite 1 ÜBERSCHWEMMUNG](#)**  
**Verstopfung**, Spülwagen, Saugwagen, Kanal, Kanalreinigung, Notdienst, Nienburg, ...  
Wettervorhersage für **Mühldorf** Bayern CLIMATE, WEATHER, WETTERBERICHT ...  
[web2.cylex.de/suche/deutschland/ort-/plz-/l1cy1-d\\_ort1cy1--plz1cy1-\\_name1cy1-überschwemmung-s1.html](#) - 59k -  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)
- 3. [\[PDF\] ACHRICHTEN DER EMEINDE](#)**  
Dateiformat: PDF/Adobe Acrobat - [HTML-Version](#)  
**Handwerker** bietet ehrenamtlich handwerkliche Tätigkeiten. sowie Gartenarbeiten an. ....  
Richtung **Mühldorf** und den Güterverkehr aufnehmen. Für den ...  
[www.paing.de/uploads/media/Ortsnachrichtenblatt-KW-11.pdf](#) -  
[Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)
- 4. [\[PDF\] Tag der offenen Tür Tag der offenen Tür Tag der offenen Tür](#)**  
Dateiformat: PDF/Adobe Acrobat  
In **Mühldorf** entstehen Wohn(t)räume für die ganze Familie. .... liefert, ist das WC **verstopft**  
oder. hat man einfach kein Fahrbahn- ...  
[www.medienhaus-krois.at/pdf/572.pdf](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)
- 5. [Forum der Astromedizin - Homöopathie - TCM - Message Index](#)**  
Über das seelische "**verstopft** sein", denke ich schon lange nach, .... der auf dieses Mittel  
folgenden Traum hatte: Er ist **Handwerker**, und hat in Israel ...  
[www.bunkahle.com/Forum/Guestbk2001.htm](#) - 575k -  
[Im Cache](#) - [Ähnliche Seiten](#) - [Notieren](#) - [Filter](#) - [Archiv](#)

On the right side of the search results, there is a section titled "Anzeigen" (Advertisements). It contains the following text:

**[Wc verstopft](#)**  
Alles zu **Wc verstopft**  
**Wc verstopft** - Jetzt bei Ask!  
[www.ask.com](#)

# Tiefere Hintergründe für schlechte Webseiten

1. Die meisten Sites werden nicht etwa für den Besucher/ Kunden entworfen, sondern für den Chef
2. Viele Webdesigner kommen aus dem Print- oder Fernsehbereich oder haben strenggenommen gar keine vernünftige Ausbildung
3. Keine Zeit, kein Geld, kein Verständnis für echte (!) Tests mit Unbeteiligten

# Was ist Web-Usability?

eigentlich ganz einfach...



- ...Internetseiten und –funktionen möglichst **einfach benutzbar** zu machen
- ...den Besucher bei seiner **selbstgesteuerten Suche** nach Informationen zu unterstützen

Jakob Nielsen:

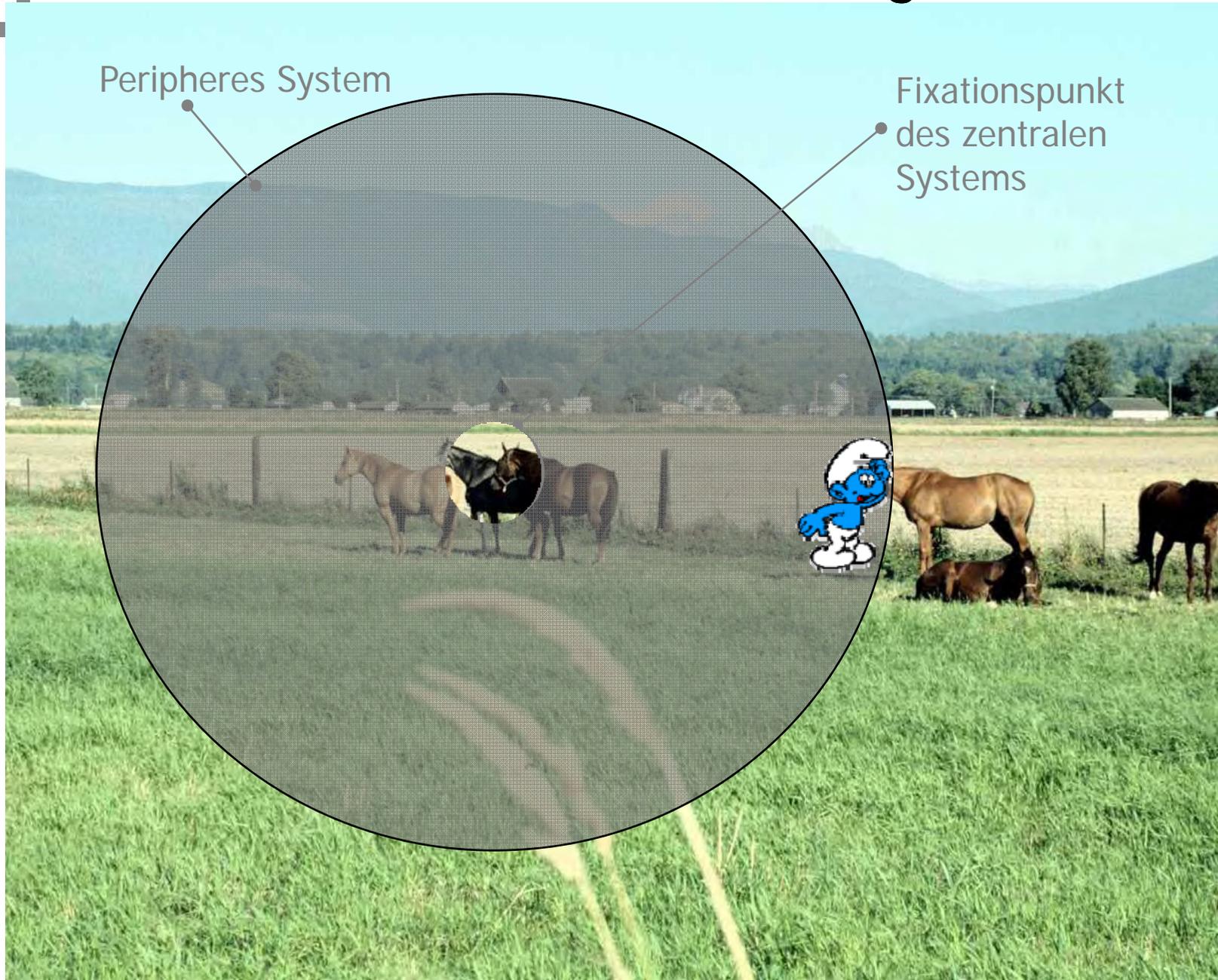
„Von 100 Websites sind meist nur zwei hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit wirklich gut“

# Design dominiert Usability



Die schlechte Bedienbarkeit der Tastaturen und die schwierige Umgewöhnung merkt der Kunde meist erst nach dem Kauf.

# Warum Animationen vorsichtig?



# Wohin sehen User?

## Eyetracking-Studie von Poynter Institut, USA:

(600.000 Augenbewegungen, 25.000 Mausclicks)

Fast alle Besucher von Websites schauen **zuerst auf Text!** Erst dann werden Grafiken und Bilder angesehen.

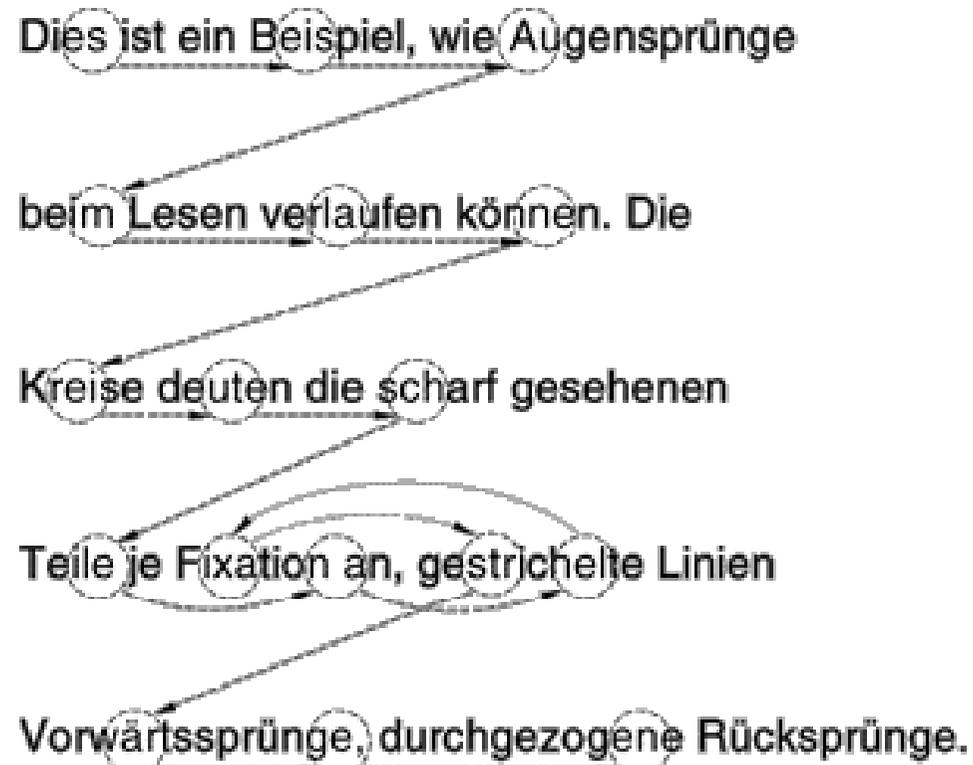
Die ersten drei Augenfixierungen:

nur **22 %** galten optischen Elementen  
**78 %** galten dem Text!

Fotos sahen rund 2/3 an, aber **erst nach dem Studium** des zugehörigen Textes!

**Fazit: Königsdisziplin ist das Texten!**

# Die Augenbewegungen beim Lesen



Quelle: Landesinstitut für Erziehung und Unterricht - Stuttgart

Zu breite Zeilen lassen den Leser den „Faden“ verlieren!

# Wie erkennen Besucher Inhalte?

Wie lesen Besucher einzelne Sätze auf Webseiten? Eine neue Studie der Cambridge Universität zeigt, dass die Reihenfolge der Buchstaben relativ egal ist. Hauptcause der Lesere und der Leseteilnehmer setzen an der richtigen Stelle - dazwischen kann beliebig gatesucht werden! Glauben Sie das?

# Tipps zur Textgestaltung

- Webuser lesen Texte zuerst nicht, sie „scannen“  
Also **Schlüsselbegriffe** rausheben!
- **Zeitung**: Ausstieg im Schnitt beim ersten Drittel  
**Web**: Ausstieg im Schnitt erst nach  $\frac{3}{4}$
- **Sprache**: Durchaus lockerer und schneller zum Punkt kommen
- **Zeilenlänge**: 35 bis max. 40 Zeichen pro Zeile
- **Klare Angaben** machen, inkonsistente Begriffssverwendung vermeinden
- **Immer**: Am Ende noch mal lesen!!!  
Gerade auch Unternehmenssites sind redaktionell sehr, sehr schlecht!

# Eine beispielhafte Handwerkersite



Hobelmüller  
& Co.  
Mühlheim

[Startseite](#)

[AGB](#)

[Impressum](#)

→ Tel.: 089- 3216-8

Unser Betrieb

Leistungen

Beispiele

Ihr Ansprech-  
partner

So finden  
Sie uns

Alles rund um ´s Holz!



Hinweis: Kein optischer Vorschlag - nur zur Konzeptklärung!

„Unser Betrieb“ ist für die Besucher hier ausnahmsweise oben und ausführlicher sinnvoll nützlich – denken Sie nur an die Angst vor Sub-Sub-Handwerker...

# Auf was kann man als normaler Handwerksbetrieb getrost verzichten?

- sog. „Flash“-Animationen
- überhaupt auf die meisten Arten von Animationen
- überhaupt auf alle Gimmiks
- Ton/Sound auf Webseiten
- „Denkmalsetzende“ Webdesigner
- 427 Webseiten oder gar noch mehr

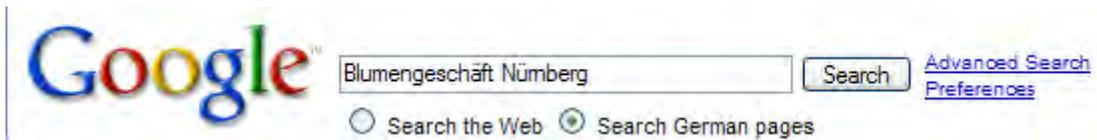
# Tipps zur Navigation



- Versuchen Sie nicht, durch **besondere Navigation** zu beeindrucken
- Lassen Sie auch eine Agentur dies nicht tun
- Nicht mehr als 7 Auswahloptionen
- Prüfen Sie die **Erwartungshaltung**, die die Navigationsbeschreibung erzeugt („news“..)
- Vermeiden Sie „schicken“ Internet-**Jargon** und (englische) Fachbegriffe  
(Sprechen Sie FAQ mal als ein Wort aus!)
- Schwierig ist, das psychologische Problem zu überwinden: Man soll etwas **so** tun, dass es **keiner bemerkt**...

# Tipps zur Auswahl einer Web-Agentur

- Immer erst die Referenzen ansehen
- Keine Anfänger beauftragen, auch wenn es billiger erscheint – in Wirklichkeit ist es das Teuerste...!
- Nicht von Fachschnickschnack beeindruckt lassen
- Nichts beauftragen, was man nicht auch verstanden hat bzw. gut erklärt wurde
- Die Website ist nur EIN Baustein
- Was kostet die weitere Pflege?
- Nicht den Bekannten des Bruders eines Arbeitskollegen, dessen Sohn jemand kennt, der für den Tischtennisverein die Webseite betreut...
- Rauswerfen: Wenn eine Agentur schon mit einem fertigen Konzept anrückt.



1. [EURIP Cities - Blumengeschäft in Nürnberg Mittelfranken, Bayern ...](#) - [ [Translate this page](#) ] - [Filter](#) - [Archiv](#)

Hier finden Sie die Ergebnisse zum Bereich 'Blumengeschäft in Nürnberg Mittelfranken'. Die Ergebnisse werden vorrangig nach der Postleitzahl und dann nach ...

[cities.eurip.com/stadt/n%FCrnberg++mittelfranken/haus/blumenladen/blumengesch%E4ft/](#) - [Similar pages](#)

2. [EURIP Cities - Informationen über Blumenladen in Nürnberg ...](#) - [ [Translate this page](#) ] - [Filter](#) - [Archiv](#)

55 Blumengeschäfte in Nürnberg Mittelfranken. 4 Blumen Grosshandel in Nürnberg Mittelfranken, Blumen Grosshandel (4). 25 Blumengeschäft in Nürnberg ...

[cities.eurip.com/stadt/n%FCrnberg++mittelfranken/haus/blumenladen/](#) - [Similar pages](#)  
[More results from cities.eurip.com »](#)

3. [Gärtnerei Nürnberg in DasÖrtliche](#) - [ [Translate this page](#) ] - [Filter](#) - [Archiv](#)

Thema Gärtnerei Nürnberg in dasOertliche.de. DasÖrtliche Telefonbuch, Telefonauskunft für Telefonnummern.

[www.dasoertliche.de/Themen/GaertnereiNurnberg.html](#) - [Similar pages](#)

4. [Oßwald Blumengeschäft in Nürnberg, Stadtkreis Nürnberg ...](#) - [ [Translate this page](#) ] - [Filter](#) - [Archiv](#)

Finden Sie Oßwald Blumengeschäft in Nürnberg, Stadtkreis Nürnberg mit Yahoo! Lokale Suche Deutschland. Details zu Oßwald Blumengeschäft, Schnieglinger Str. ...

[de.local.yahoo.com/Stadtkreis\\_Nurnberg/Nurnberg/Blumen/1022317965-e-680564.html?cb=51](#) - 22k - [Cached](#) - [Similar pages](#)

5. [Blumen Huth Blumengeschäft in Nürnberg, Stadtkreis Nürnberg ...](#) - [ [Translate this page](#) ] - [Filter](#) - [Archiv](#)

Finden Sie Blumen Huth Blumengeschäft in Nürnberg, Stadtkreis Nürnberg mit Yahoo! Lokale Suche Deutschland. Details zu Blumen Huth Blumengeschäft, ...

[de.local.yahoo.com/Stadtkreis\\_Nurnberg/Nurnberg/Blumen/1022585022-e-680564.html](#) - 23k - [Cached](#) - [Similar pages](#)  
[More results from de.local.yahoo.com »](#)

6. [Blumengeschäft Nürnberg - GelbeSeiten Branchenbuch](#) - [ [Translate this page](#) ] - [Filter](#) - [Archiv](#)

Blumengeschäft Nürnberg - Auf unserem Internetportal finden Sie die richtigen Kontaktdaten. Zu diesen Informationen zählen selbstverständlich Anschriften, ...

[www.gelbeseiten.de/branchenbuch/nuernberg/blumengeschaeft-nuernberg.html](#) - 121k - [Cached](#) - [Similar pages](#)

7. [Blumengeschäft - Nürnberg](#) - [ [Translate this page](#) ] - [Filter](#) - [Archiv](#)

category:"Blumengeschäft" Nürnberg Blumengeschäft,Blumen

Treutlein,Oßwald,Blumengeschäft Stephan Baruch,Blumen Huth,Birkner - Seite 1.

[www.qype.com/de254/search/Blumengeschäft](#) - 33k - [Cached](#) - [Similar pages](#)

8. [Birkner Blumengeschäft Nürnberg](#) - [ [Translate this page](#) ] - [Filter](#) - [Archiv](#)

Birkner Blumengeschäft in Nürnberg mit Informationen wie Telefonnummer, Adresse und Anfahrtsskizze.

[www.branchenbuchsuche.de/birkner-blumengeschaeft-in-nuernberg\\_2443345](#) - 14k - [Cached](#) - [Similar pages](#)



# Gartencenter Radloff

seit 1903

WIR ÜBER UNS

LAGE

RUNDGANG

KONTAKT

AKTUELL  
ANGEBOT  
GALERIE  
INFOS  
LINKS



## Gärtnerei RADLOFF seit 1903

### Geschichte und Arbeit einer Gärtnerfamilie im 20. Jahrhundert



Gründer Hans Radloff jung Hans Radloff alt

Hundert Jahre ist es her, dass der Gärtner Hans Radloff auf dem Grundstück des heutigen Gartencenters seine Kunst- und Handelsgärtnerei gründete. Am 28.12.1876 wurde Hans Radloff als dritter Sohn der Gutspächter Karl und Emilie Radloff in Drewelow /Kreis Andklam geboren. Schon mit 5 Jahren verlor er seine Mutter. Die wirtschaftliche Not war damals so groß, daß der Vater die Pacht nicht mehr bezahlen konnte und nach Amerika auswanderte. Hans wurde von seinem Onkel, dem Pastor Theodor Radloff, adoptiert und erlebte im Pfarrhaus zu Brünn seine ersten schönen Jugendjahre. Nach dem frühen Tod seines Adoptivvaters wurde er in der Familie seines zweiten Onkels, dem Pastor Wilhelm Radloff, aufgenommen. Hier wurde sein Hang zur Natur offenbar, hatte doch jedes der fünf Pastorenkinder ein kleines Gärtchen.

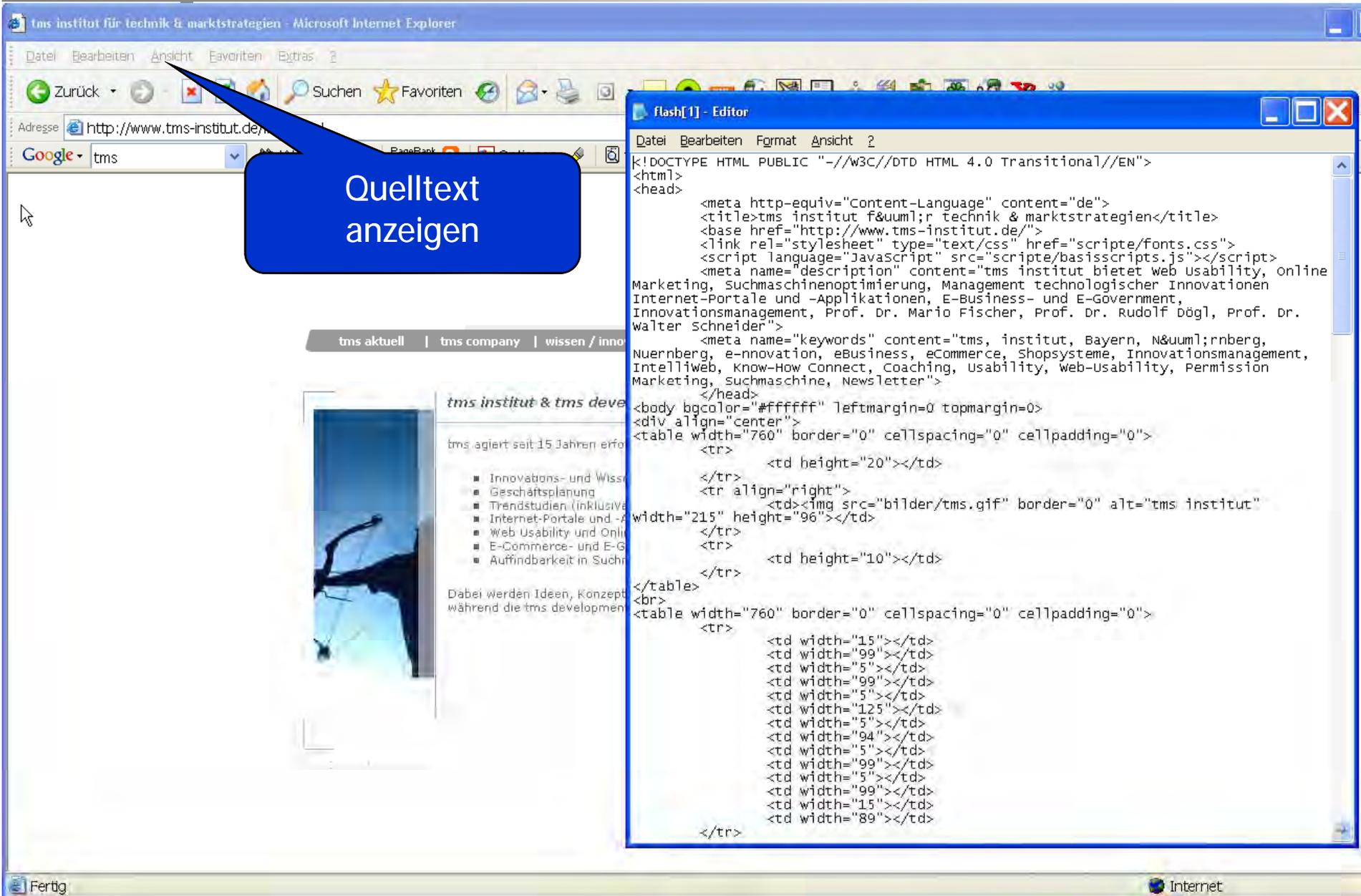


Gründer Hans Radloff mit Frau Klara (sitzend), Sohn Wilhelm und Mitarbeiter 1927

Sein Berufswunsch Förster zu werden ging wegen eines Ohrenleidens nicht in Erfüllung und so trat er eine Lehre als Gärtner an. Nach der Lehrzeit kam er 1893 nach Hamburg - Ohlsdorf, im

Quelltext  
anzeigen

```
flash[1] - Editor
Datei Bearbeiten Format Ansicht ?
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.0 Transitional//EN">
<html>
<head>
  <meta http-equiv="Content-Language" content="de">
  <title>tms institut für technik & marktstrategien</title>
  <base href="http://www.tms-institut.de/">
  <link rel="stylesheet" type="text/css" href="scripte/fonts.css">
  <script language="JavaScript" src="scripte/basisscripts.js"></script>
  <meta name="description" content="tms institut bietet web usability, online
Marketing, Suchmaschinenoptimierung, Management technologischer Innovationen
Internet-Portale und -Applikationen, E-Business- und E-Government,
Innovationsmanagement, Prof. Dr. Mario Fischer, Prof. Dr. Rudolf Dögl, Prof. Dr.
Walter Schneider">
  <meta name="keywords" content="tms, institut, Bayern, Nürnberg,
Nuernberg, e-novation, eBusiness, eCommerce, Shopsysteme, Innovationsmanagement,
IntelliWeb, Know-How Connect, Coaching, Usability, Web-usability, Permission
Marketing, Suchmaschine, Newsletter">
</head>
<body bgcolor="#ffffff" leftmargin=0 topmargin=0>
<div align="center">
<table width="760" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0">
  <tr>
    <td height="20"></td>
  </tr>
  <tr align="right">
    <td></td>
  </tr>
  <tr>
    <td height="10"></td>
  </tr>
</table>
<br>
<table width="760" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0">
  <tr>
    <td width="15"></td>
    <td width="99"></td>
    <td width="5"></td>
    <td width="99"></td>
    <td width="5"></td>
    <td width="125"></td>
    <td width="5"></td>
    <td width="94"></td>
    <td width="5"></td>
    <td width="99"></td>
    <td width="5"></td>
    <td width="99"></td>
    <td width="5"></td>
    <td width="99"></td>
    <td width="15"></td>
    <td width="89"></td>
  </tr>
</table>
```



## Suchmaschinen Benutzer geben **immer mehr Worte** ein

### **März 2001**

1-Wort Suchabfragen:	81%
2-Wort Suchabfragen:	14%
3-Wort Suchabfragen:	4%
4-Wort Suchabfragen:	1%
5 Worte oder mehr:	0%

### **Februar 2004**

1-Wort Suchabfragen:	19-20%*
2-Wort Suchabfragen:	23-33%
3-Wort Suchabfragen:	24-26%
4-Wort Suchabfragen:	15-21%
5 Wort Suchabfragen:	19%

Je erfahrener ein Suchender ist, desto mehr Worte gibt er ein,  
da so das Suchresultat am ehesten den eigenen Erwartungen entspricht.

# Die Grenzen meiner Sprache sind die Grenzen meiner Welt...

- **Einzahl oder Mehrzahl?**  
Bleistift / Bleistifte
- **Zusammengeschrieben oder getrennt?**  
Eckgrundstück / Eck-Grundstück  
eMail / E-Mail
- **Regionale Sprachunterschiede?**  
Immobilien / Liegenschaften  
Blaubeeren / Heidelbeeren
- **Fachbegriff oder Laienbegriff?**  
Fischereischein / Angelschein  
Wertstofftonne / Mülleimer  
Hefter / Tacker
- **Ratebegriff oder grammatikalisch richtig?**  
Steuerung Drehmaschine / Drehmaschinensteuerung
- **Alte oder neue Rechtschreibreform?**  
Delphinfilosofieparagraf / Delphinphilosophieparagraph ;-)

# Die Erfolgskontrolle ist wichtig

- Wie viele echte, menschliche Besucher hat die Website?
- Steigt der Bekanntheitsgrad des Webauftritts im Lauf der Zeit?
- Woher kommen die Besucher?
- Was sehen die Besucher an?
- Funktioniert wirklich alles?
- Überwachungen aufschalten (lassen)
- Und immer *am Ende* eines Kunden-Auftrags:  
„Woher kam der Kontakt?“

## Übersicht

http://www.  Je 2 Besucher online  
Statistik zählt seit dem 09.06.2004 / 167 Tage

Heute	Prognose	Gestern
Besucher <b>313</b>	<b>655</b>	Besucher <b>222</b>
Quereinsteiger <b>305</b>		Quereinsteiger <b>222</b>
Page Impressions <b>1444</b>	<b>2570</b>	Page Impressions <b>834</b>

Insgesamt	Besucherverhalten
Besucher <b>66813</b>	Ansichtszeit pro Besucher <b>00:08:08</b>
Quereinsteiger <b>65845</b>	Page Impressions pro Besucher <b>5.81</b>
Page Impressions <b>311687</b>	Ansichtszeit pro Seite <b>00:01:24.0453</b>

Werbewert bei TKP von 100 EUR	Prognosen
Heute <b>1.11 EUR</b>	langfristige Prognose <b>im Trend</b>
langfristig Monat <b>1.59 EUR</b>	aktuelle Tagesprognose <b>stark steigend</b>
kurzfristig Monat <b>1.64 EUR</b>	Bester Tag <b>617 / 17.11.2004</b>
	Schlechtester Tag <b>67 / 02.10.2004</b>

## Auswahl

### Allgemein

- Verlauf
- stündliche Performance
- Besuche pro Domain

### Nutzung

- Page Impressions pro Seite
- Einstiegsseiten
- Ausstiegsseiten
- Besuche pro Bereich

### Herkunft

- Übersicht
- Top Provider
- Top Sites
- Suchmaschinen
- Suchwortstatistik Phrasen
- Suchwortstatistik Wörter
- Sites Kontinente
- Sites Länder
- Besucher Kontinente
- Besucher Länder

### Besucher-Verfolgung

- Letzten Besucher
- 20 Klickpfade eingehend
- 20 Klickpfade ausgehend

### Besucher

- pro Stunde
- pro Tag
- pro Woche
- pro Wochentag
- pro Monat
- pro Jahr
- pro Wiederkehr

### Technik

- Betriebssysteme
- Bildschirmauflösungen
- Farben
- Browser
- Plug-Ins
- JavaScript

### Reports

- Tages Statistik-Report
- CSV Statistik-Report
- Formular-Report

### Service

- Klick-Tracker

### Konfiguration

- Ihr Konto
- Einstellungen
- HTML-Code
- Mitbenutzer verwalten
- Service wechseln
- Support
- Statistik per WAP

19:05:03.6100

217.9.52.14  
-berlikomm.net

na  
na

27.09.2004

» **Browse** <http://www.google.de/search?...>  
Google Deutschland: wie man an geheime dokumente rankommt

10:22:19.8600  
22.11.2004

212.204.101.30  
-bayern-innovativ.de

Windows XP  
Internet Explorer 6.0

1280x1024  
True Color (32 bit)

00:00:00  
1 Seite



» **Browse** [http://www.baika.de/portal/baika\\_news.html](http://www.baika.de/portal/baika_news.html)

» **Tracking**

08:44:53.6400

192.109.190.88  
-bmwgroup.com

28.09.2004

The screenshot shows a web application interface with a calendar for November 2004 and a table titled 'Herkunft' (Origin). The table lists search engines and their traffic statistics for 22.11.2004.

Herkunft	Suchmaschinen	22.11.2004	45946	68.8%
na	na	22.11.2004	19231	28.8%

„Live“

17:52:49.5000  
08.11.2004

217.250.51.104  
-dip.t-dialin.net

Windows XP  
Internet Explorer 6.0



» **Browse** <http://www.google.de/search?...>  
Google Deutschland: Strukturwandel Ingolstadt

17:46:04.7500  
08.11.2004

217.194.34.120  
-erlm.siemens.de

Windows XP  
Internet Explorer 6.0



» **Browse** [http://intra1.nbgm.siemens.de/doku\\_online/html\\_00/ak/work\\_okt\\_04/prot1](http://intra1.nbgm.siemens.de/doku_online/html_00/ak/work_okt_04/prot1)

17:36:48.4500  
08.11.2004

84.56.142.111  
-arcor-ip.net

Windows XP  
Internet Explorer 6.0



» **Browse** <http://www.wdr.de/tv/aks/angeklickt/themen/f/finden-im-web.html>

# Die Kernfragen, die täglich bewegen:

- Wo finde ich...
- Woher bekomme ich...



Der durchschnittliche, aktive Wortschatz eines Deutschen beträgt ca. 1.700 Worte

Es gibt in Deutschland aber allein 4.000 Marken mit einem Werbebudget > 100.000 Euro...

Es ist also bei weitem nicht immer klar,  
was es wo auf welcher Website / Portal gibt...  
Tim Cole spricht bereits von einem Portalparadoxon.

# Das Sprachproblem

Wie oft ist ein Nicht-Fachmann -sprich Kunde-wohl begrifflich überfordert?

- Was ist ein Gewerk?
- Klempner, Klempner, Spengler, Flaschner, Blechner oder Installateur?
- Was ist Trockenbau?
- Welcher Handwerker ist um Himmels willen eigentlich überhaupt zuständig?

Hmmm...Wie soll er zielgerichtet suchen,  
wenn er nicht weiß wonach?

# Handwerk und „CRM“\* ?

- Was bringt aktives Kümmern um „Alt-“ Kunden?
- Was wissen wir jetzt noch über die Altkunden, was wussten wir vor 30 Monaten?
- Warum haben wir den letzten Auftrag nicht bekommen?
- Was leistet moderne, kostengünstige EDV heute in diesem Bereich?

\*CRM = Customer Relationship Management oder besser: Aktives Kümmern um Kunden

# Neu: www.KennstDuEinen.de

The screenshot shows the homepage of KennstDuEinen.de. At the top, there is a navigation bar with links for 'Hilfe', 'Seite einem Freund weiterempfehlen', 'Vorteile für Dienstleister', and 'Populäre Suchanfragen'. Below this is a main navigation menu with 'Startseite', 'Der Film', 'Über uns', 'Ihre Vorteile', 'Newsletter', 'FAQ', 'Kontakt', and 'Login'. The main content area features a search section titled 'Schnell finden und bewerten' with input fields for 'Wen? / Was?' and 'Wo?', a 'FINDEN' button, and a checkbox for 'Profis mit Empfehlungen in meiner Nähe anzeigen'. To the right, there is a promotional graphic with the text 'Wollen Sie gerne vorher wissen, was hinterher herauskommt?' and a 'Jetzt bewerten!' button. Below the search section, there are three columns: a large blue box with the headline 'Auf persönliche Empfehlungen kommt es an.' and a call to action 'Jetzt finden und bewerten!'; a white box titled 'Die Idee' mentioning 'KennstDuEinen.de im ZDF-Mittagsmagazin'; and a white box titled 'Jede Empfehlung hilft zudem:' listing various organizations like 'Vereinsring Gallus' and 'AIDS-Hilfe Frankfurt', with a 'mehr...' link at the bottom.

# Zwischenfazit

- Eine vertrauenswürdige Web-Agentur mit „Gesamtkonzept“ aussuchen
- Ein einfacher, übersichtlicher Auftritt ist besser als eine überladene Webseite
- Es kommt auf das „Auch-Gefunden-Werden“ der Website an
- Die Kontaktaufnahme-Möglichkeit ist nach wie vor das Wichtigste!
- Den Erfolg regelmäßig nachkontrollieren

-Pause-