

Website-Auswertung der W3B-Studie

Reporting »Reise-Website Experience« Das Nutzungserlebnis im Mittelpunkt

»Reise-Website Experience«: Das heisst, die Erfahrungen der Nutzer im Umgang mit der Website nachzuvollziehen und daraus zu lernen. Die 34. WWW-Benutzer-Analyse W3B bietet Ihnen die Möglichkeit, Detailinformationen über das Nutzungserlebnis Ihrer Reise-Website zu ermitteln und mit anderen Websites der Reisebranche zu vergleichen.

Website-Erlebnis aus Besuchersicht

Das Nutzungserlebnis einer Reise Website setzt sich aus einer Vielzahl von Aspekten der Interaktion mit der Site zusammen. Ein Besucher ist immer dann zufrieden, wenn er sein Ziel erreicht hat: eine Information wurde gefunden, eine Reise gebucht oder eine Support-Anfrage optimal bearbeitet. Da nicht jeder Besucher dem anderen gleicht, ist nur eine nach Zielgruppen differenzierte Analyse in der Lage, das Nutzungserlebnis der Reise-Website systematisch zu bewerten und zu optimieren.

Das »Reise-Website Experience«-Reporting ermöglicht Ihnen die Betrachtung der Performance Ihrer Website aus der Perspektive einzelner Nutzergruppen. Sie erhalten eine detaillierte Bewertung der Website im Hin-

blick auf Übersichtlichkeit, Verständlichkeit, Angebote, Service u. v. m. Durch die Unterteilung der Besucher in relevante Zielgruppen können zielorientierte Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.

Die W3B Benchmarking-Datenbank

Die Untersuchungsergebnisse für Ihre Website können mit Hilfe der W3B Benchmarking-Datenbank direkt mit anderen Websites der Online-Reisebranche verglichen werden. Die Gegenüberstellung zeigt Ihnen mögliche Potentiale Ihrer Website und lässt erkennen, welche Mitbewerber bzw. Benchmarks relevant sind.

Die Auswertung im Überblick

Das »Reise-Website Experience«-Reporting wird in Form einer PowerPoint-Präsentation

sowie einer MS Excel-Tabelle geliefert. Die Präsentation fasst die Ergebnisse übersichtlich zusammen und zeigt den Status der Website mittels nachvollziehbarer Kennwerte. Die Tabellen bieten einen tieferen, noch differenzierteren Einblick in die Bewertung Ihrer Reise-Website.

Die Untersuchung beinhaltet alle relevanten Aspekte rund um das Thema Website Experience – von der Gestaltung über die Angebotspräsentation bis hin zum Bereich Support und Service.

Die Auswertung kann bei Bedarf um das »Reise-Website Besucherprofil«- sowie das »Reise-Website Loyalty«-Reporting erweitert werden.

orientieren Reisen finden
Benutzerführung Konzeption Nutzen Image Nutzwert
Usability Erlebnis Reise-Website
Informationswert Übersichtlichkeit Darstellung
Gebrauchstauglichkeit Nutzfläche
Interaktion Spezifität Durchsichtbarkeit
Navigation Unterhaltungswert Verständlichkeit Design
Aufbau Gestaltung Anwendung
Anwender Akzeptanz Aktualität

W3B-Auswertung »Reise-Website Experience«-Reporting im Überblick

Kosten Euro 2.350,- zzgl. MwSt.

Zeitraumen Feldzeit 2. April bis 15. Mai 2012; Lieferung ab Ende Mai 2012

Kontakt Haben Sie Interesse oder Fragen? Wir beraten Sie gern!

Susanne Fittkau, fittkau@fittkaumaass.de,

Sebastian Schumacher, schumacher@fittkaumaass.de, Telefon 040-30 100 770

<http://www.fittkaumaass.com>