

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 41. 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 Hinblick auf Übersichtlichkeit, Verständlichkeit,

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

Die Auswertung im Überblick

Ziel des »Reise-Website Experience«-Reporting ist es, erfolgsrelevante Aspekte rund um das Thema Website Experience für unterschiedliche Zielgruppen zu analysieren um so zielgruppenorientierte Handlungsempfehlungen abzuleiten. Die Ergebnisse reichen von der Website-Gestaltung über die Produktpräsentation bis hin zum Bereich Support und Service.

Eine PowerPoint-Präsentation fasst die Ergebnisse übersichtlich zusammen und zeigt den Status der Website mittels nachvollziehbarer Kennwerte. Umfangreiche MS Excel-Tabellen bieten einen tieferen, noch differen-

zierteren Einblick in die Bewertung Ihrer Website.

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

Die W3B Benchmarkings

Die Untersuchungsergebnisse für Ihre Website können mit Hilfe der W3B Benchmarking-Datenbank direkt mit anderen Reise-Websites verglichen werden. Dabei werden Kennwerte wie Nutzungs- und Buchungshäufigkeit, Website- und Buchungszufriedenheit, die Zufriedenheit mit Buchungsprozess und Zahlung, Loyalitätswerte u. v. m. untersucht und den Ergebnissen der direkten Wettbewerber gegenübergestellt.

orientieren Reisen finden
Benutzerführung Konzeption Nutzen Image Nutzwert
Usability Informationswert Übersichtlichkeit Darstellung
Gebrauchstauglichkeit Nutzfläche Interaktion
Interaktion Spezialisierung
Navigation Unterhaltungswert Verständlichkeit
Aufbau Gestaltung Anwendung
Anpassbarkeit Aktualität

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

Kosten ab Euro 2.650,- zzgl. MwSt. / »Benchmarking Reise-Websites« auf Anfrage

Zeitraum Feldzeit 6. Oktober bis 11. November 2015; Lieferung ab Ende November

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>