

# LEITFADEN ZUM THEMA OPTIMALER INTERNETAUFTRITT

## 1 ICH WILL INS NETZ!

### 1.1 Es gibt viele Gründe für einen eigenen Internetauftritt:

- Umsatz steigern
- Kundenkontakt pflegen
- Serviceleistungen anbieten
- Bekanntheitsgrad erhöhen
- Erreichbarkeit steigern
- Neukunden gewinnen

Sobald Sie mit den Internetseiten Ihres Unternehmens bestimmte Ziele verfolgen, sollten Sie damit rechnen, dass eine Menge Arbeit auf Sie zukommt. Diese Arbeit ist nicht vorbei, wenn die Seite online ist. Internetseiten leben und sterben mit den Inhalten.

Je nach Ausrichtung des Unternehmens ist es notwendig,

- regelmäßig die Inhalte zu aktualisieren,
- Kundenkontakt zu halten,
- die eigenen Werbemaßnahmen mit dem Internetauftritt abzugleichen,
- das Besucherverhalten zu analysieren,
- Optimierungen vorzunehmen oder
- die Ausrichtung der Seite in Frage zu stellen und nötigenfalls neu zu strukturieren.

Besonders wenn der gewünschte Erfolg ausbleibt, sollte man sich professionelle Hilfe suchen und nicht den Kopf in den Sand stecken. Oftmals sind es nur Kleinigkeiten, die den Erfolg in Frage stellen.

### 1.2 Die richtige Agentur - wie und wo finden?

Internetagenturen gibt es wie Sand am Meer. Von billig über kostengünstig bis hin zu teuer und über-teuert. Eine Allroundantwort auf diese Frage gibt es leider nicht. Allerdings können Sie anhand der folgenden Tipps zumindest eine Auswahl treffen und die Spreu vom Weizen trennen.

Schauen Sie sich den Internetauftritt der Agenturen genau an:

- prüfen Sie die Referenzen
- achten Sie auf die Firmierung (privat, GmbH ...)
- suchen Sie sich einen Agentur vor Ort
- schauen Sie sich die Firma gegebenenfalls an

Ob ich meinen bestehenden Auftritt überarbeiten möchte oder ein Einsteiger bin, Ziel sollte es immer sein, das bestmögliche Ergebnis zu erzielen ...

## 2 DER OPTIMALE INTERNETAUFTRITT

### 2.1 Was ist eigentlich optimal?

< Optimum = lat. optimum: „das beste“ > die Steigerung wäre < Ideal = Vollkommenheit >

# LEITFADEN ZUM THEMA OPTIMALER INTERNETAUFTRITT

## 2.2 Was heißt das für eine Internetseite?

Es wird versucht, das beste erreichbare Resultat im Sinne eines Kompromisses zwischen verschiedenen einschränkenden Parametern und dem eigentlichen Ziel der Internetseite zu erzielen.

## 2.3 Wie geht man das Projekt „eigener Internetauftritt“ an?

Es gibt eine Vielzahl an Möglichkeiten, zu einem Internetauftritt zu kommen. Dabei spielen verschiedene Grundvoraussetzungen, wie die eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten, die personellen und technischen Möglichkeiten im Unternehmen und das Ziel, das ich mit der Webpräsenz verfolge, eine wichtige Rolle. Aus diesem Grund unterteilen wir das Projekt in drei Phasen. In jeder dieser Phasen kann und muss sich das Unternehmen einbringen.

Phase 1 - Planung des Projektes

Phase 2 - Umsetzung und Betrieb

Phase 3 - Pflege und Betreuung

## 3 DIE PLANUNG

In der Planungsphase werden die Ziele und die Grundvoraussetzungen bestimmt, anhand derer man die Ausrichtung, die Funktionalität und das Aussehen der zukünftigen Internetseite festlegt. Dazu gehören sowohl einschränkende Faktoren als auch utopisch klingende Wünsche, die eventuell ja doch umsetzbar sind. Es sollten ebenfalls zukünftige Weiterentwicklungen und Features eingeplant werden.

Oftmals ist es sinnvoll, schon bei der Planung der Funktionalität und der grafischen Gestaltung fachliche Hilfe in Anspruch zu nehmen, um die tatsächlich vorhandenen Möglichkeiten kennen zu lernen.

### **Tipp!**

Schauen Sie sich die Konkurrenz an. Überlegen Sie, wie Sie sich abheben können; übernehmen Sie das Gute und vermeiden Sie deren Fehler.

Am Ende der Planungsphase sollte ein Pflichtenheft entstehen, das in groben Zügen die Internetseite im Betrieb beschreibt. Mit diesem Pflichtenheft können Sie sich dann Angebote von verschiedenen Anbietern und Agenturen einholen und dann die Phase 2 einleiten.

## 3.1 Planung am Beispiel eines Internetshops

### 3.1.1 Anforderungen:

- Vertrieb der eigenen Produkte über das Internet
- eigene Betreuung und Pflege
- Produktabbildungen
- Bezahlssysteme
- Versandmöglichkeiten
- Warenwirtschaft: Anbindung und Schnittstellen
- Anzahl der Artikel
- Einbindung von Firmenporträt
- Serviceleistungen

# LEITFADEN ZUM THEMA OPTIMALER INTERNETAUFTRITT

- grafische Gestaltung
- Beachtung von Webstandards
- Suchmaschinenoptimierung
- Browserkompatibilität
- Software – Hardwarevoraussetzungen
- Kontaktmöglichkeiten
- Rechtssicherheit
- für Suchmaschinen lesbar

## 3.1.2 Voraussetzungen:

- Budget für den Aufbau und den Betrieb
- Werbung
- was kann ich fachlich einbringen
- was darf der Betrieb kosten
- was benötige ich an technischen Voraussetzungen
- was kann ich an Zeit aufbringen
- was kommt auf mich zu
- was muss ich auf jeden Fall beachten
- was sind meine Pflichten
- was für Rechtsgrundlagen muss ich beachten

## 4 DIE UMSETZUNG

Bei der Umsetzung der Internetseite sollten Sie, sofern Sie nicht selbst Grafiker, Webdesigner, Programmierer ... sind, die Arbeit den Profis überlassen. Oft sind die eigenen Vorstellungen von „das sieht gut aus und so ist es am einfachsten zu bedienen“ nicht die besten Lösungen. Also lassen Sie sich beraten und vertrauen Sie der beauftragten Firma.

Teilen Sie die Arbeit an der Umsetzung in verschiedenen Abschnitte:

- 1 - Layout und Grafikerstellung
- 2 - Programmierung der Startseite
- 3 - Usability (Benutzerfreundlichkeit)
- 4 - Funktionalität

### 4.1 Layout und Grafikerstellung

Bei diesem Schritt wird ein grafisches Grundlayout der Seite erstellt. Dieses Layout wird dann bei der Programmierung umgesetzt und den Rahmen für sämtliche Inhalte bilden. Dieser Schritt bestimmt über das spätere Aussehen des Internetauftrittes.

#### 4.1.1 Was sollte man beachten:

- beachten Sie CI / CD des Unternehmens
- Farben sollen harmonisieren und nicht dominieren
- verwenden Sie Standards bei Schriften
- verwenden Sie Standards beim Grundaufbau
- verwenden Sie Bilder und Texte

# LEITFADEN ZUM THEMA OPTIMALER INTERNETAUFTRITT

- legen Sie virtuelle Inhalte in den grafischen Entwurf
- Werbeflächen (falls vorgesehen) einplanen

## 4.1.2 Was sollte man vermeiden:

- viele unterschiedliche Schrifttypen und Größen
- häufig wechselnde Hervorhebungen
- aufwendige und großflächige Grafiken
- aufwendige Effekte
- zu viel Werbung

## 4.2 Programmierung der Startseite

Die Programmierung der Startseite legt das so genannte Framework der Website fest. In ihr wird der Inhalt der kompletten Site in den nächsten Schritten eingearbeitet. Fast alle Bedienelemente werden hier abgebildet und bilden so ein einheitliches Benutzerinterface für die späteren User. Eine saubere und flexible Programmierung nach geltenden Standards unter Verwendung von Mustervorlagen (CSS) zur Gestaltung der Inhalte machen hier auch zu einem späteren Zeitpunkt geringfügige Änderungen ohne großen Aufwand möglich. Das Ergebnis sollte als (X)HTML Datei + Bildmaterial und Stylesheet vorliegen.

### 4.2.1 Was sollte man beachten:

- saubere Programmierung
- Einhaltung von Standards
- Verwendung von CSS
- flexible Programmierung
- einfacher logischer Aufbau
- effektive Verwendung des Bildmaterials
- Optimierung des Bildmaterials
- Browserkompatibilität

### 4.2.2 Was sollte man vermeiden:

- Fehler im Quellcode
- große Datenmengen
- starrer Aufbau
- verwirrende Bezeichnungen

### Wie und was kann ich hier als Kunde überprüfen?

Prüfen Sie die benötigte Datenmenge von Bildmaterial, HTML Datei und Stylesheet

Validieren Sie das (X)HTML der Startseite - (<http://validator.w3.org/>)

Validieren Sie die CSS Datei - (<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>)

## 4.3 Usability (Benutzerfreundlichkeit) in Hinsicht auf Navigation und Menüs

Die Bedienung der Website ist einer der wichtigsten Punkte. Findet sich der Benutzer auf Anhieb zurecht? Weiß er zu jedem Zeitpunkt wo er ist? Kann er problemlos wieder einen Schritt zurück oder nach oben? Sind wichtige Bedienelemente leicht zugänglich? Erschließen sich Funktionalität und

# LEITFADEN ZUM THEMA OPTIMALER INTERNETAUFTRITT

Ablauf in Prozessen auf der Website?

Ein User, der nicht weiß, was er und wie er es machen soll, kommt nicht wieder!

## 4.3.1 Was sollte man beachten:

- wichtige Bedienelemente immer im Sichtbereich des Bildschirms halten
- nur benötigte Informationen zeigen
- logischer Aufbau
- kurze Wege mit der Maus
- verwenden Sie prägnante Bezeichnungen oder Symbole
- einheitlicher Aufbau
- eindeutige Seitentitel und Beschreibungen

## 4.3.2 Was sollte man vermeiden:

- wechselnde Bedienelemente
- springende Navigation
- lange Beschreibungen
- Fremdwörter
- uneinheitliche Bezeichnungen

### Wie und was kann ich hier als Kunde überprüfen?

Wie lange benötige ich, um eine gewünschte Aktion auszuführen.

Zählen Sie die Anzahl der Mausklicks von A nach B.

Lassen Sie Dritte die Seite bedienen.

## 4.4 Funktionalität des Systems

Nichts ist ärgerlicher als Fehler in der Funktion oder Fehler in der Darstellung, die eine Bedienung erschweren oder das Layout zerstören. Meistens haben derartige Fehler eine kleine Ursache, sind aber recht schwer zu lokalisieren. Besonders bei der Verwendung von dynamischen Anwendungen ist hier intensive Kontrolle notwendig, um eventuelle Probleme in den verschiedenen Szenarien zu beheben.

### 4.4.1 Was sollte man beachten:

- sämtliche Vorgänge und Abläufe bis zum Schluss durchspielen
- nach Änderungen erneut prüfen

### 4.4.2 Was sollte man vermeiden:

- Fehler durch „Flicken“ beheben (das Problem bleibt, wird aber umschifft)
- zu frühes „online gehen“ (User sind keine Betatester)

## 4.5 Kontrolle während der Entwicklung

- Lassen Sie sich Abweichungen (sofern vorhanden) erläutern.
- Seien Sie Änderungen gegenüber offen.
- Verlieren Sie sich nicht in Details.

# LEITFADEN ZUM THEMA OPTIMALER INTERNETAUFTRITT

- Versuchen Sie, das Projekt in einem überschaubaren, zusammenhängenden Zeitrahmen fertigzustellen.
- Setzen Sie sich, in Absprache, einen Wunschtermin.
- Prüfen Sie die Zwischenergebnisse der einzelnen Abschnitte sorgfältig. So können Sie in den verschiedenen Abschnitten notfalls eingreifen und Fehlentwicklungen unterbinden.
- Sobald alles funktional ist, sollten Sie die Seite von Dritten prüfen lassen.

## Hinweis!

Jeder, der in den Entstehungsprozess intensiv eingebunden ist, wird mit der Zeit „betriebsblind“.

Nachdem z.B. Freunde und Bekannte oder auch Mitarbeiter die Seite auf Herz und Nieren geprüft haben, kann der Internetauftritt „online“ gehen.

## 5 PFLEGE UND BETREUUNG

Jedes Konzept und jede Arbeit beinhaltet auch Probleme und Fehler, die erst nach einem gewissen Zeitraum ersichtlich werden. So sind Optimierungen, Verbesserungen oder auch teilweise Überarbeitungen notwendig. Um diese Probleme aufzudecken, ist eine Betreuung und Pflege der Internetseite mehr als ratsam. Hier können z.B. anhand der Analyse der Server-Logfiles Probleme im Programmablauf, der Programmierung oder auch bei der Vorgehensweise von Kunden analysiert und behoben werden. Es ist des weiteren möglich, das Benutzerverhalten zu studieren und Statistiken über die verwendeten Browser, Betriebssysteme und Bildschirmauflösungen zu sammeln, die bei einem späteren Update Beachtung finden können.

### 5.1 Suchmaschinenoptimierung

Ein weiterer wichtiger Punkt bei der Betreuung stellt die Suchmaschinenoptimierung dar. Ich habe mit Absicht diesen Punkt in den letzten Abschnitt genommen, da es eigentlich erst hier möglich ist zu „optimieren“. Die Grundvoraussetzungen sind bei der Planung und Programmierung zu schaffen und sind heutzutage fast selbstverständlich.

Da sich erst im Betrieb und im Zusammenhang mit den Inhalten verwertbare Daten sammeln lassen, ist eine wirkliche Optimierung erst hier möglich.

## Wichtig!

Suchmaschinenoptimierung ist nicht mit einer „Einmalaktion“ zu bewerkstelligen!

Sorgfältige Analyse und verschiedenen Anpassungen am Inhalt sind von Nöten, um hier erfolgreich sein zu können. Da die Suchmaschinen in unregelmäßigen Abständen ihre Vorgehensweise ändern, ist die Optimierungsarbeit regelmäßig zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen.

Bei der Verwendung von serverseitigen Applikationen (CMS, Shop, Formularen ...) sind eventuell vorhandene kritische Sicherheitsupdates einzuspielen. Bei Versionssprüngen ist genau zu prüfen, ob sich ein Mehrwert bietet und ob ein problemloser Umstieg möglich ist. Im Zweifelsfall an einer Kopie der Internetseite im Vorfeld prüfen!

# LEITFADEN ZUM THEMA OPTIMALER INTERNETAUFTRITT

## Tipps!

Machen Sie regelmäßige Backups der Daten und Logfiles.  
Machen Sie regelmäßige Funktionstests.

### 5.2 Eine Website ist nie fertig!

Gemessen am Aufwand und den Kosten, die für Werbung im allgemeinen von Unternehmen ausgegeben werden, ist eine Internetseite relativ günstig. Es kann schnell reagiert werden. Es sind Interaktionen und Analysen möglich. Selbst Fehler sind einfach und schnell zu beheben. Also arbeiten Sie mit und an der Internetseite.

- Gibt es etwas Neues - berichten Sie darüber.
- Ändern sich Leistungen, Preise oder das Angebot sollten Sie dies auch kommunizieren.
- Es ist immer von Vorteil, themenrelevante Inhalte zu präsentieren.
- Suchen Sie sich Partner mit ähnlich gelagerten Inhalten (muss nicht die direkte Konkurrenz sein ;-)) zur gegenseitigen Verlinkung.
- Falls sinnvoll - schalten Sie Werbung im Internet.
- Ist etwas nicht mehr zeitgemäß – überarbeiten Sie den Inhalt oder auch das Layout.

### 5.3 Web und Print; Werbung

Beide Formen der Werbung sind ab einem bestimmten Niveau unabdingbar. Um seinen Bestands- und potentiellen Neukunden die Nutzung des Internets zu ermöglichen, sollte das Vorhandensein eines neuen Auftritts auch im Printbereich kommuniziert werden. Es ist darauf zu achten, dass ein einheitliches Erscheinungsbild gewählt wird. Aktualisieren Sie Ihre Geschäftspapiere und Visitenkarten.

Nutzen Sie die Vorteile des Internets und verwenden Sie hier dem Web angepasste Werbeformen. Nutzen Sie die Möglichkeit des Internets, gezielt Kunden anzusprechen! Bei vielen Werbevermarktern ist es bereits möglich, Kundengruppen nach Alter, Herkunft und Interessengebiet direkt anzusprechen. Analysieren Sie den Erfolg Ihrer Werbekampagnen. Nur so können Sie effizient die richtige Werbeplattform für Ihren Zweck bestimmen.

Falls Sie sich hier aus fachlicher oder zeitlicher Sicht nicht engagieren können, wird dies sicherlich auch gern von Ihrer Werbe- bzw. Internetagentur übernommen.

Wie bei allen Dingen ist ein erfolgreicher Internetauftritt nicht durch die Webseite allein gewährleistet. Erst im Zusammenspiel vieler Faktoren wird Ihre Website zu dem für Sie und Ihr Unternehmen

**„optimalen Internetauftritt“!**

ERGOKONZEPT Aktiengesellschaft

Geschäftsbereich "ERGOMEDIEN"

**Anschrift:**

Yorckstr. 4, 14467 Potsdam  
Telefon: +49 (0)331 - 280 14 06  
Telefax: +49 (0)331 - 280 14 07  
Mail: kontakt@ergomedien.de

**Ansprechpartner:**

Henrik Striegel  
Volker Hesse

# LEITFADEN ZUM THEMA OPTIMALER INTERNETAUFTRITT

## INHALT

### 1 ICH WILL INS NETZ!

- 1.1 Es gibt viele Gründe für einen eigenen Internetauftritt:
- 1.2 Die richtige Agentur - wie und wo finden?

### 2 DER OPTIMALE INTERNETAUFTRITT

- 2.1 Was ist eigentlich optimal?
- 2.2 Was heißt das für eine Internetseite?
- 2.3 Wie geht man das Projekt „eigener Internetauftritt“ an?

### 3 DIE PLANUNG

- 3.1 Planung am Beispiel eines Internetshop
  - 3.1.1 Anforderungen:
  - 3.1.2 Voraussetzungen:

### 4 DIE UMSETZUNG

- 4.1 Layout und Grafikerstellung
  - 4.1.1 Was sollte man beachten:
  - 4.1.2 Was sollte man vermeiden:
- 4.2 Programmierung der Startseite
  - 4.2.1 Was sollte man beachten:
  - 4.2.2 Was sollte man vermeiden
- 4.3 Usability (Benutzerfreundlichkeit) in Hinsicht auf Navigation und Menüs
  - 4.3.1 Was sollte man beachten:
  - 4.3.2 Was sollte man vermeiden
- 4.4 Funktionalität des Systems
  - 4.4.1 Was sollte man beachten:
  - 4.4.2 Was sollte man vermeiden
- 4.5 Kontrolle während der Entwicklung

### 5 PFLEGE UND BETREUUNG

- 5.1 Suchmaschinenoptimierung
- 5.2 Eine Website ist nie fertig!
- 5.3 Web und Print; Werbung