

Pressemitteilung

Heißer Draht zum Kunden – Kontaktaufnahme leicht gemacht

Online-Ratgeber zeigt Angebot von zahlreichen Kontaktmöglichkeiten

(Köln, 12. Oktober 2010) Die Transparenz und der Preiswettbewerb im Internet stellen viele Unternehmen vor zahlreiche Herausforderungen. Insbesondere kleine und mittlere Unternehmen (KMU) tun sich schwer, sich gegen die Preisaggressivität der großen Marktbegleiter durchzusetzen. Der persönliche Kontakt zum Kunden sowie ein herausragender Kundenservice können jedoch dabei helfen, sich abzugrenzen und Kunden an das Unternehmen zu binden. Der Online-Ratgeber "Website-Gestaltung" des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) zeigt auf, dass KMU diesen Vorteil für sich erkannt haben und zahlreiche Kontaktmöglichkeiten von E-Mail-Formularen bis hin zu einem Rückrufservice anbieten.

Der Ratgeber wurde vom Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten Projekts „KMU-orientierte Website-Gestaltung“ entwickelt. Beteiligt waren die Projektpartner ECC Handel, das KLICK Rheinland Pfalz, die IT-Akademie Mainz und das KEG Saar. Der Ratgeber überprüft mittels 12 kurzer Fragen, welche gestalterischen, organisatorischen, technischen und rechtlichen Anforderungen die Website der Befragten erfüllt. Basierend auf den Antworten erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer individuelle Handlungsanleitungen zur Verbesserung ihrer Website. In einer Auswertung der Antworten der bisher bereits 5.560 Teilnehmer stellte sich nun heraus, dass mehr als 60 Prozent der Befragten ein allgemeines Kontaktformular oder eine allgemeine Service-E-Mail-Adresse anbieten, um mit ihren Kunden zu kommunizieren. Bereits 13 Prozent der Befragten bieten darüber hinaus sogar einen Rückrufservice an, bei dem die Kunden Ihre Telefonnummer und einen Wunschtermin für das Telefonat angeben können. Eine direkte Kommunikation via Instant-Messaging wird hingegen nur von ca. 3 Prozent der Unternehmen eingesetzt.

Mit Hilfe des Ratgebers können Unternehmen testen, wie gut sie gestalterische, organisatorische, technische und juristische Anforderungen der Website-Gestaltung erfüllen. Der Ratgeber ermöglicht den Teilnehmern, online und in wenigen Schritten eine kostenlose Einstiegsberatung zur professionellen Gestaltung ihrer Unternehmens-Website zu erhalten.

Zusatzinformationen in einem kostenlosen Leitfaden

Über die kompakt formulierten Richtlinien des Online-Ratgebers hinaus wird den Teilnehmern auch ein ausführlicher und kostenloser Leitfaden mit detaillierten Informationen zur Website-Gestaltung zur Verfügung gestellt. Mit Hilfe dieses Leitfadens können Unternehmen ihre bisherige Website analysieren und etwaigen Änderungsbedarf erkennen.

Hier geht es zum Ratgeber: <http://ratgeber.website-award.net/>

Der Online-Ratgeber Website-Gestaltung

Mit dem Online-Ratgeber zum Thema Website-Gestaltung kann jeder unter <http://ratgeber.website-award.net/> kostenlos ein Beratungswerkzeug nutzen, das es ermöglicht, in wenigen Schritten eine kostenlose und neutrale Einstiegsberatung zur professionellen Website-Gestaltung zu erhalten.

Mit dem Ergebnis können Unternehmen überprüfen, ob ihre Website die wichtigsten gestalterischen, organisatorischen, technischen und rechtlichen Anforderungen erfüllt. Somit stellt der Ratgeber eine Standortbestimmung mit Handlungsempfehlungen dar.

Diese Seite ist ein Service des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr, einer Fördermaßnahme des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi).

Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr

Seit 1998 berät und begleitet das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr, in 28 über das Bundesgebiet verteilten regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel, Mittelstand und Handwerk bei der Einführung von E-Business Lösungen. In dieser Zeit hat sich das Netzwerk unabhängiger und unparteilicher Lotse für das Themengebiet „E-Business in Mittelstand und Handwerk“ etabliert. Das Netzwerk ist das einzige bundesweite Angebot seiner Art und verzeichnet jährlich rund 30.000 Besucher in Beratungen und Veranstaltungen. Es stellt Informationen in Form von Handlungsanleitungen, Studien und Leitfäden zur Verfügung, die auf dem zentralen Auftritt www.ec-net.de heruntergeladen werden können. Die Arbeit des Netzwerks wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.

Das E-Commerce-Center Handel (ECC Handel)

Das ECC Handel (www.ecc-handel.de) wurde 1999 als Forschungs- und Beratungsinitiative unter der Leitung des Instituts für Handelsforschung an der Universität zu Köln ins Leben gerufen. Das Ziel ist es, insbesondere kleine und mittelständische Handelsunternehmen zum Thema E-Commerce zu informieren. Zahlreiche Aspekte des E-Commerce im Handel hat das ECC Handel in eigenen Studien untersucht. Es wird vom BMWi gefördert und ist in das NEG als Branchenkompetenzzentrum mit Themenfokus Handel eingebunden.

Das Kompetenzzentrum Elektronischer Geschäftsverkehr Rheinland-Pfalz KLICK

Das Kompetenzzentrum Elektronischer Geschäftsverkehr Rheinland-Pfalz KLICK ist eines der bundesweit verteilten regionalen Kompetenzzentren, die auf Initiative des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) im Mai 1998 ins Leben gerufen wurden. Die Geschäftsstelle Pfalz wird getragen von der IHK Zetis GmbH - dem Zentrum für Technologie- und Innovationsberatung Südwest. Zetis ist die Projekt-Tochtergesellschaft der IHK Pfalz mit Geschäftsstellen in Ludwigshafen und Kaiserslautern. In eng vernetzten Strukturen agierend, ist die IHK Zetis GmbH der zentrale Ansprechpartner für kleine und mittelständische Unternehmen und Existenzgründer zu allen Fragen rund um IT / Internet und Innovation. Das

Themenspektrum reicht im Event -und Beratungsbereich von der Innovations- und Patentförderung über E-Business-Lösungen bis hin zu Kooperations- sowie Personal- und Bildungsfragen. Die IHK Zetis GmbH ist im Projekt "coNNect - Mittelstand vernetzen" IT-Beratungspartner der Landesregierung und für die Bundesregierung Kompetenzzentrum für den elektronischen Geschäftsverkehr sowie SIGNO-Innovationspartner für Rheinland-Pfalz.

Die IT-Akademie Mainz

Die IT-Akademie Mainz ist eine Projekt- und Bildungseinrichtung, die auf eine langjährige Erfahrung sowohl im Bereich von eBusiness Projekten als auch in der IT-Qualifizierung zurückschauen kann. Ziel der Akademie ist es, durch Projekt- und Bildungsarbeiten eine marktgerechte Verbesserung der Qualifikation von IT-Fachkräften zu erreichen. Die IT-Akademie Mainz sieht sich daher als Dienstleister und steht im kontinuierlichen Austausch mit Unternehmen, Unternehmerverbänden, Kammern (z. B. IHK, HWK), Arbeitsverwaltungen, Fachverbänden und anderen kompetenten Institutionen.

Außerdem ist sie Mitglied der Mittelstandsoffensive coNNect des rheinland-pfälzischen Wirtschaftsministeriums sowie Gründungsmitglied der IT-Akademie Rheinland-Pfalz und berät als aktiver Partner im landesweiten Netzwerk mittelständische Unternehmen zu den Themen IT-Qualifikation sowie eBusiness.

Das Kompetenzzentrum für elektronischen Geschäftsverkehr KEG Saar

Das KEG Saar ist ein gemeinsames Projekt der Zentrale für Produktivität und Technologie Saar e. V. (ZPT) und dem Institut für Wirtschaftsinformatik (IWi) im DFKI. Es unterstützt seit 1998 insbesondere kleine und mittlere Unternehmen dabei, den Nutzen von E-Business einzuschätzen und den Einsatz internetbasierter Technologien vorzubereiten und umzusetzen. Das umfassende Dienstleistungsangebot richtet sich an alle Industrie-, Handels-, Dienstleistungs- und Handwerksunternehmen im Saarland.

Neben der regionalen Ausrichtung ist KEG Saar über das Netzwerk elektronischer Geschäftsverkehr bundesweit mit 27 weiteren Kompetenzzentren verbunden, die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert werden.

Presseanfragen

Sonja Rodenkirchen
ECC Handel
c/o Institut für Handelsforschung GmbH
Dürener Str. 401 b, 50858 Köln

Tel.: ++49 / 221 / 943607-70

E-Mail: s.rodenkirchen@ecc-handel.de

www.ecc-handel.de