



Arbeitsschritte zur Entwicklung einer Sachverständigen-Homepage

Die Arbeitsschritte, die für den Aufbau einer Internet-Firmenpräsentation notwendig sind, werden am Beispiel eines Sachverständigenbüros dargestellt. Dieses Büro ist im Internet seit ca. 3 Jahren mit einer sog. Webvisitenkarte (Eine Site mit kurzem Tätigkeitsbeschreibungen, Logo und Kontaktdaten).

Arbeitsschritt 1: Erarbeitung eines Geschäftskonzepts

Zunächst werden mit einer Bestandsaufnahme Informationen für eine Ist-Analyse gesammelt:

- Recherche zu Sachverständigenbüros, die bereits eine Internet-Firmenpräsentation besitzen. Die Analyse dieser Web-Seiten hilft, eigene Ideen zu entwickeln.
- Beurteilung von Internet-Präsentationen von Unternehmen, die in anderen Marktsegmenten (z. B. Rechtsanwälte) aktiv sind.
- Gezielte Recherche auf Internetseiten mit Branchen- und Fachinformationen über Webapplikationen zur Gewinnung von neuen Erkenntnissen über aktuelle Trends.
- Ermittlung von Kundenwünschen auch für potentielle neue Zielgruppen, durch Befragung und persönliche Gespräche. Auf diese Weise wird auch festgestellt, ob eine Nachfrage nach neuen Serviceleistungen besteht. Es können sowohl standardisierte als auch nicht standardisierte Befragungsmethoden eingesetzt werden.
- Untersuchung der Serviceleistungen, die im Zusammenhang mit dem Betrieb der Internet-Anwendungen zusätzlich erbracht werden. Hierzu gehören u. a. die Reaktionszeiten auf Anfragen, die Qualität der telefonischen Beratung und Beauftragung von Gutachten.
- Bei der Analyse des Nutzungsverhaltens werden die quantitativen Ausprägungen als auch die Veränderungen innerhalb der letzten drei Jahre untersucht. Als Datenbasis dienen die vom Service-Provider bereitgestellten Daten. Diese werden um interne Controlling-Daten ergänzt. Wichtige Kenngrößen sind:
 - o Anzahl der Zugriffe auf Web-Applikationen,
 - o Entwicklung der Anzahl der Zugriffe in den letzten drei Jahren, die jahreszeitliche und tageszeitliche Verteilung sowie die Verteilung nach Wochentagen,
 - o Relation zwischen Anzahl der Besucher auf der Website und der Anzahl der Kunden,
 - o Anzahl der Privat-Gutachten, Gerichtsgutachten, Projekte,
 - o Durchschnittlicher Umsatz pro Gutachten im Tages-, Monats- und Jahresvergleich,
 - o Durchschnittliche Stunden pro Gutachten im Tages-, Monats- und Jahresvergleich,

Sofern das Sachverständigenbüro über ein CRM-System (Customer Relationship Management) z. B. MS-Outlook in Verbindung mit MS-Excel (inkl. Add-Ons) oder Act von Sage besitzt, sind weitere spezifischere Auswertungen möglich.

Arbeitsschritt 2: Entwicklung des Anwendungskonzepts

Es muss geklärt werden, welche Zielgruppen mit der Anwendung angesprochen werden sollen und welche Funktionen bereitgestellt werden müssen. Das Sachverständigenbüro wird zum einen Privatpersonen (Vermietern, Mietern und Hauseigentümern) und zum anderen auch Organe der Rechtspflege (Gerichte und Rechtsanwälte) ansprechen. Dies setzt eine auf diese Zielgruppen angepasste grafische Gestaltung voraus. Dies verlangt eine ansprechende Gestaltung der Seite. Das Konzept muss gleichermaßen seriös wie auch „laienverständlich“ informierend sein. So werden den Zielgruppen fachspezifische Informationen (z. B. zu den Themen „Baumängel und Gebäudeschäden“, „Richtig lüften“, „Schimmelpilz“, „Blo-

wer-Door-Test“) angeboten. Daneben werden auf Veröffentlichungen des Sachverständigen und Seminare/Vorträge dargestellt.

Arbeitsschritt 3: Entwicklung des Interaktions- und Designkonzeptes

In diesem Schritt werden die grundlegenden Vorgaben für die Nutzerführung, die Navigationsstruktur und des Screen-Design festgelegt. Es wird unter anderem festgelegt, dass geübte Anwender maximal drei Mausklicks benötigen, um gewünschte Informationen zu finden.

Arbeitsschritt 4: Entwicklung des Technikkonzeptes

In dieser Projektphase ist eine Vielzahl von Arbeitsschritten zu absolvieren, von denen nur einige ausgewählte aufgeführt werden:

- Es wird entschieden, dass eine Standardsoftware eingesetzt wird.
- Mit Hilfe eines kostenlosen Content-Management-Systems soll es möglich sein, dass der Sachverständige Texte und Grafiken in der Anwendung aktualisieren kann.
- Ein Provider wird mit dem Betrieb der Anwendung beauftragt.
- Ebenfalls zu diesem Arbeitsbereich gehört die Programmierung des Systems.

Arbeitsschritt 5: Organisationskonzept

In dieser Phase werden alle Fragen zur Abwicklung der angeforderten Informationen sowie zur dauerhaften inhaltlichen Pflege des Systems bearbeitet. Der Sachverständige wird diese Arbeiten selbst durchführen. Es werden Handlungsanweisungen formuliert.

Arbeitsschritt 6: Technische Prüfung

Folgende Bereiche werden getestet:

1. Funktionen der Anwendung: Sämtliche Funktionen wie Bereitstellung von Artikeln, Versenden von E-Mails und Ausdruck von Seiten.
2. Performance-Eigenschaften bei verschiedener Zugangstechnik und Hardware.
3. Qualität der Browser-Anzeige: Sog. Cross-Browser-Funktionalitätstest bei verschiedenen Browsern (z. B. Internet-Explorer, Firefox oder Safari), da die verschiedenen Browser die Websites zum Teil sehr unterschiedlich darstellen.
4. Darstellung bei verschiedenen Bildschirmauflösungen: Bei den gebräuchlichsten Bildschirmauflösungen (800 x 600 Pixel und 1024 x 768 Pixel) muss die Website in guter Qualität angezeigt werden. Außerdem muss die Zoomfunktion der Browser berücksichtigt werden.

Arbeitsschritt 7: Usability-Test

Vor der Einführung wird die Homepage durch verschiedene Personen getestet. Hierbei bieten sich folgende Phasen an:

1. Tests ohne Anleitung: Die Testpersonen prüfen, ob sie die Anwendung intuitiv bedienen können
2. Stellung klar definierter Aufgaben: z. B. Suche nach einem spezifischen Produkt oder die Beantwortung einer inhaltlichen Frage
3. Kritische Prüfung des redaktionellen Konzepts: Dabei wird überprüft, ob das redaktionelle Konzept mit dem Internet und der Zielgruppe übereinstimmt. Dies kann durch den Sachverständigen selbst oder noch besser durch einen ausgewählten Kunden erfolgen.

Arbeitsschritt 8: Einführung

Der Sachverständige wird im Rahmen einer 4-stündigen Schulung mit dem System vertraut gemacht.

Die www-Adresse wird auf dem Geschäftspapier und den Visitenkarten dargestellt. Zudem wird in einem Flyer die neue Homepage präsentiert. Der Flyer wird an ausgewählte Kunden versandt.

Einträge in Suchmaschinen und Onlinekataloge müssen getätigt werden, bei entspr. Budget ist auch Suchmaschinen-Marketing (SEM) sinnvoll.

Arbeitsschritt 9: Dauerhafter Betrieb - Evaluation

Grundsätzlich werden einmal im Monat neue Informationen für die Kunden zur Verfügung gestellt bzw. die Veranstaltungen und Vortragsreihen aktualisiert.

Außerdem informiert sich der Sachverständige über das Nutzungsverhalten

- a. Anzahl der aufgerufenen Seiten (Logfile-Analyse)
- b. Anzahl der Seitenaufrufe je Besuch (Logfile-Analyse)
- c. Zeitliche Verteilung der Besuche (Logfile-Analyse)

Damit wird sichergestellt, dass die Informationen an das Nutzungsverhalten angepasst und optimiert werden.