



Case Study

Onsite-Befragung für Endress+Hauser (international)


© eResult GmbH – Results for Your E-Business
(www.eresult.de)

Überblick dieses Projektes

- **Anforderungsanalyse** eingebettet in einen User-Centered-Design Prozess im Hinblick auf den Relaunch.
- Befragung von **Nutzern in 6 Ländern (DE, CN, USA, MX, RU, JP)** bei Aufruf der Website sowie der Corporate Site

Kernfragen (Auszug):

- Welche Intentionen haben die Nutzer?
- In welcher Situation nutzen sie die Website?
- Welche Themen und Inhalte interessieren sie?

Endress+Hauser  [schließen](#)

People for Process Automation

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Liebe Besucherin, lieber Besucher,

Endress+Hauser möchte sein Internetangebot künftig noch besser auf die **Wünsche und Bedürfnisse** seiner Nutzer ausrichten. Deshalb würden wir gerne mehr über die Besucher unserer Webseite erfahren. Durch Ihre Teilnahme an dieser kurzen Befragung können Sie uns dabei unterstützen.

Ja, ich möchte teilnehmen

Hinweis: Der Fragebogen öffnet sich in einem neuen Fenster. Sie können dann selbst entscheiden, zu welchem Zeitpunkt Sie die Fragen beantworten.

[Nein, ich möchte nicht an der Befragung teilnehmen.](#)



Nächstes Kapitel

Methodik

Unsere Leistungen vor dem Start der Onsite-Befragung

Kick-Off zur Festlegung der Ziele und Fragestellungen

Fragebogenkonzeption
und Pretest

**Programmierung Online-Fragebogen /
Einladungslayer**
im Look & Feel von Endress+Hauser

Ablauf der Befragung

People for Process Automation

Endress+Hauser **EH**

schließen

Endress+Hauser **EH**
People for Process Automation

America | South America | Asia | Africa | Pacific

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Liebe Besucherin, lieber Besucher,

Endress+Hauser möchte sein Internetangebot künftig noch besser auf die **Wünsche und Bedürfnisse** seiner Nutzer ausrichten. Deshalb würden wir gerne mehr über die Besucher unserer Webseite erfahren. Durch Ihre Teilnahme an dieser kurzen Befragung können Sie uns dabei unterstützen.

Ja, ich möchte teilnehmen

Hinweis: Der Fragebogen öffnet sich in einem neuen Fenster. Sie können dann selbst entscheiden, zu welchem Zeitpunkt Sie die Fragen beantworten.

[Nein, ich möchte nicht an der Befragung teilnehmen.](#)

Solutions

Registration

statistics

- **Einbinden des Layer auf der Website** (stellt eResult als Javascript bereit)
- Nutzer gelangt je nach Website zum Fragebogen (in 6 Sprachen)

Endress+Hauser **EH**
People for Process Automation

So weit sind Sie im Fragebogen: 14 %

Wie oft nutzen Sie das Online-Angebot www.endress.com?

(fast) täglich
 2-3 mal pro Woche
 1 mal pro Woche
 alle 2-3 Wochen
 einmal pro Monat
 jeden zweiten Monat
 seltener
 Ich nutze endress.com heute zum ersten Mal.

weiter >>

Unsere Leistungen während der Befragung

Kontrolle der Dateneingänge
(Befragung läuft auf unserem Server)

Information über erste Erkenntnisse
(durch Statusmails sind Sie stets auf dem Laufenden)

Datenbereinigung und Qualitätschecks
→ **finaler Datensatz**

Unsere Leistungen nach der Befragung

**Auswertung der Daten und
visuelle Darstellung**

Interpretation der Ergebnisse

**Präsentation und Diskussion der
Erkenntnisse mit Ihnen**



Ergebnisse

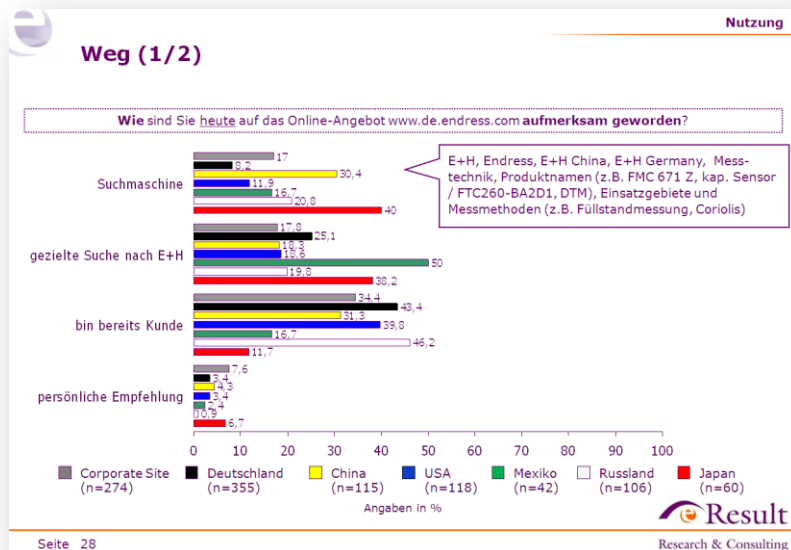
Was hat Endress+Hauser von der Onsite-Befragung?

Unterschiede bei den Nutzern und auch in den einzelnen Ländern beachten

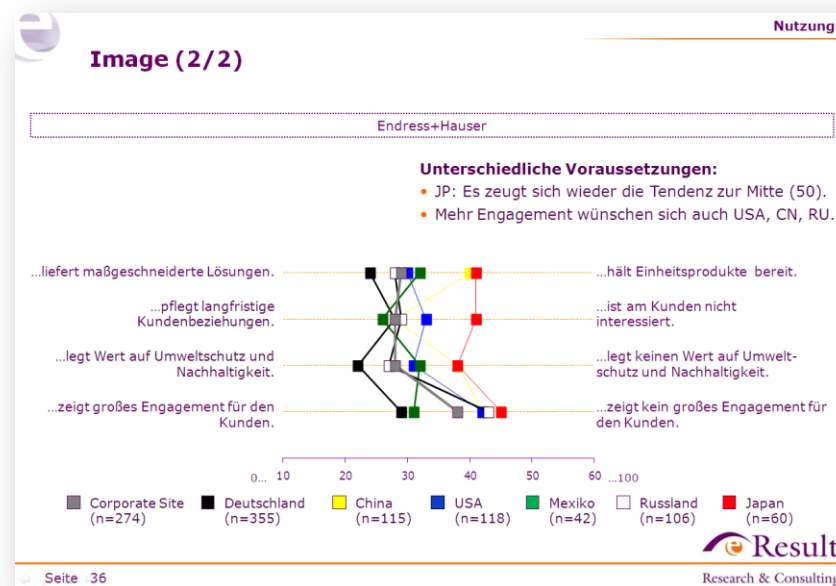
- Wichtig war die Erkenntnis, dass viele Personen tatsächlich schon ein **konkretes Produkt** im Kopf haben, wenn sie die Website aufrufen.
- Ebenso sind es sowohl **Heavy-User**, die teilweise sogar mehrmals die Woche kommen, aber auch **Erstnutzer**, die die Website besuchen.
- In China und Japan kommen sehr viele Nutzer über Suchmaschinen – das Unternehmen ist dort noch nicht so bekannt.
- uvm.

Beispielhafte Darstellung aus dem Ergebnisband – jeweils mit Länderunterschieden

- Häufigkeitsdiagrammen (Balken-Charts)



- Polaritätenprofil



Ableitungen für den Relaunch

- ➔ Produktbezogene Einstiege und eine Verbesserung der internen Suche sollen künftig schneller zu konkreten Produkten führen.
- ➔ Auf unterschiedliche Nutzertypen wird beim neuen Startseitenkonzept Wert gelegt – jeder Nutzer soll gut „abgeholt“ werden.
- ➔ In China und Japan insbesondere diejenigen berücksichtigen, die über Suchmaschinen einsteigen und erfahren wollen „Wer ist E+H?“.
- ➔ Über Marketingmaßnahmen insbesondere in USA und Japan das Thema intensive, langjährige Kundenbeziehungen herausstellen z.B. auch durch lokale Case Studies/Testimonials.



Referenzen

Das sagt der Projektleiter auf Kundenseite



„Wir arbeiten systematisch für unseren Relaunch mit eResult zusammen. Am Anfang stand die Bestandsaufnahme mit Hilfe der Onsite-Befragung in allen für uns relevanten Märkten. Dadurch wurden interessante Unterschiede identifiziert, die wir nicht in diesem Ausmaß vermutet hätten. Auf jeden Fall werden die Erkenntnisse in den weiteren Projektschritten berücksichtigt, auch hier profitieren wir von der engen Betreuung durch die Kollegen von eResult“.

Eugen Chiorean, Endress+Hauser

Unsere Referenzen für Onsite-Befragungen (Auszug)

Handel

- CEWE COLOR AG & Co. OHG



- SportScheck GmbH



Pharma und Gesundheit

- AOK-Bundesverband



- Otto Bock HealthCare GmbH



Tourismus

- Hotel Reservation Service – HRS
Robert Ragge GmbH



- Deutsche Lufthansa AG



Versorger und Energie

- E.ON Vertrieb Deutschland GmbH



- EWE Aktiengesellschaft





Nächstes Kapitel

Kontakt

Ansprechpartner eResult



Ihre Ansprechpartner: eResult GmbH



Thorsten Wilhelm

Geschäftsführender Gesellschafter & Gründer

☎ +49 551 51 77-426

✉ thorsten.wilhelm@eresult.de



Anja Weitemeyer

Managing Partner & Senior UX-Consultant

☎ +49 40 36 166-7982

✉ anja.weitemeyer@eresult.de

Büro Göttingen:

Planckstr. 23

37073 Göttingen

☎ 0551 49 569-331

📄 0551 49 569-330

Standort Hamburg:

Ludwig-Erhard-Straße 18

20459 Hamburg

☎ 040 36 166-7980

Standort Frankfurt:

Uhlandstr. 58

60314 Frankfurt

☎ 069 133965-24

Website: www.eresult.de

Themenblog: www.usabilityblog.de

