



**STADTWERKE
ROSTOCK**

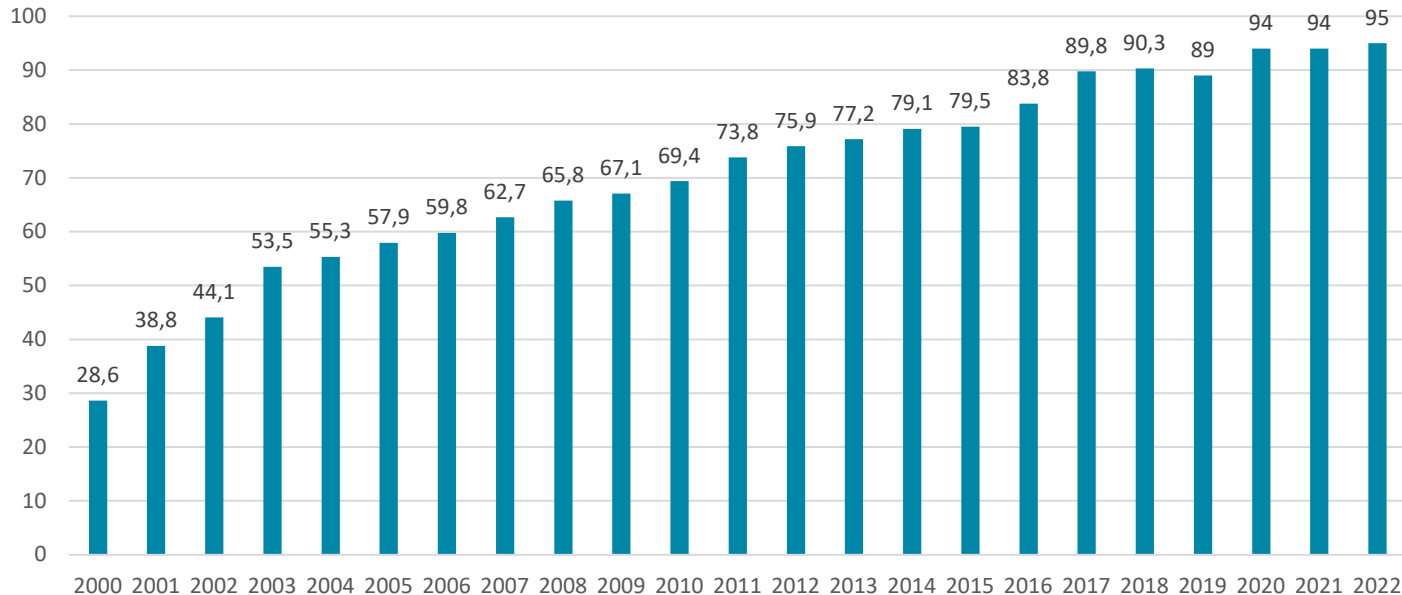


**STADTWERKE
ROSTOCK**

Grundlagen für den **Onlineauftritt**

Internetnutzung in Deutschland

Anteil der Internetnutzer in Deutschland



Der Anteil der Internetnutzung in Deutschland liegt bei über 90 %. Unternehmen, die keine Webpräsenz besitzen, vergeben sich hier enorme Kontaktchancen. Viele Firmen ohne Internetauftritt existieren für viele Internetnutzer überhaupt nicht mehr.

Quelle: Statista 2023

Der Webauftritt

- Die eigene Website ist der wichtigste Baustein für Unternehmen im Online-Marketing. Zusammen mit Social-Media-Kanälen wie z. B. Facebook, Twitter und Instagram bildet er den Firmenauftritt im Internet.
- Die seriöse, kompetente und professionelle Darstellung des Unternehmens (-bereiches) im Internet ist dabei das Hauptziel des Auftritts. Darüber hinaus soll der Verkauf von Fernwärmelieferverträgen/
- Contracting-Dienstleistungen u. ä. über den Onlinekanal angebahnt werden und Interessenten können Informationen zum Thema Wärme erhalten.
- Zielgruppe sind insbesondere potenzielle Fernwärmekunden, die sich über den Anbieter und das angebotene Produkt informieren wollen sowie Bestandskunden. Die Anforderungen dieser beiden Zielgruppen sind bei der Ausgestaltung des Auftritts wesentlich zu berücksichtigen.
- Der Auftritt im Internet ist im Rahmen der Kundenkommunikation ein sehr wichtiger und noch wachsender Bestandteil und sollte mit entsprechendem Fachwissen (DL/eigener MA) umgesetzt werden.

Grundlagen I

Bei der Umsetzung sind zu beachten:

- Usability: hohe Benutzerfreundlichkeit der Website → aus Kundensicht die Aufbereitung der Website angehen → mit kurzen Wegen zum Ziel
- Webdesign: mit Emotionen Vertrauen, Zufriedenheit und Sorgenfreiheit darstellen, übersichtlicher Aufbau der Seiten, einheitliche und nach Möglichkeit eigene Schrift nutzen → Auftritt ist das „Schaufenster“ zum Kunden!
- Content: Beschaffung der benötigten Inhalte/Informationen aus Sicht des Kunden und des Unternehmens, Aufbereitung des Textes/der Bilder durch professionelle Dienstleister
- Web-Analytics: Erfolgsmessung des Internetauftritts durch Analyse des Nutzerverhaltens mittels z. B. Google Analytics, Piwik oder Webtrekk
- SEO-Optimierung: alle Maßnahmen, die dazu dienen, dass Websites und deren Inhalte im organischen Suchmaschinenranking auf den vorderen Plätzen erscheint

Grundlagen II

Das Wichtigste im Überblick:

- ✓ klare, übersichtliche und informative Gestaltung der Seiten
- ✓ Kontaktmöglichkeiten für Kunden gut sichtbar platzieren (Telefonnummer, Kontaktdaten, Kontaktformular/Link)
- ✓ Vorstellung der Liefergebiete/Produkte/Verträge im Detail
Informationen über Wissenswertes und Möglichkeit des Downloads diverser Unterlagen
- ✓ Vorstellung der Ansprechpartner zum Thema in Ihrem Hause mit Kontaktdaten
(auf der Website immer mehrere Kontaktdaten anbieten)
- ✓ Redaktionsplan für die Website - wann wird was aktualisiert oder geändert
- ✓ die grundlegenden Regeln der Suchmaschinenoptimierung beachten

Beispielseiten

- <https://www.eon.com/de/privatkunden/fernwaerme.html>
- <https://www.mainova.de/de/tarife/waerme>
- https://www.hansewerk-natur.com/de/leistungen/nahwaerme_fernwaerme.html
- <https://www.swrag.de/privatkunden/waerme>
- <https://www.stadtwerke-kiel.de/privatkunden/angebote-tarife/waerme>
- https://www.stadtwerke-schwerin.de/home/pk/waerme/fernwaerme_fuer_schwerin/,swsr_id,402.html
- <https://www.stadtwerke-parchim.de/waerme.html>
- <https://www.stadtwerke-flensburg.de/produkte/fernwaerme>