

**Case Study:**

**Website-Benchmarking als Mess-, Kontroll- und Steuerungsinstrument  
für mehrere Online-Broker**

**Ihre Ansprechpartner:**

**Christian Bopp**

Managing Partner

Telefon +49 89 4613364-10

E-Mail [c.bopp@facit-digital.de](mailto:c.bopp@facit-digital.de)

München, November 2007

**facit digital GmbH**

Neuhauser Str. 17  
D-80331 München  
Telefon +49 89 4613364-0  
Telefax +49 89 4613364-11  
[info@facit-digital.de](mailto:info@facit-digital.de)  
[www.facit-digital.de](http://www.facit-digital.de)

Geschäftsführer:  
Christian Bopp

Ktonr. 667951780, BLZ 700 202 70  
IBAN DE700202700667951780  
BIC HYVEDEMMXXX  
Amtsgericht München, HRB 161 923  
St-Nr. 143/150/20256  
USt-IdNr. DE247992313

## Website-Benchmarking als Mess-, Kontroll- und Steuerungsinstrument für mehrere Online-Broker

Als Ergänzung zu bereits regelmäßig durchgeführten qualitativen Usability-Tests suchte einer der führenden deutschen Online-Broker ein Institut zur Konzeption und Implementierung einer kontinuierlichen, umfassenden quantitativen **Zufriedenheitsbefragung** zur eigenen Website.

Das Projektteam entwickelte daraufhin ein branchenspezifisches Studienkonzept mit Fokus auf Usability, das als regelmäßige Befragung auf der Website realisiert wurde.

Seit der dritten Befragungswelle wurde die Studie um weitere drei Online-Broker zu einem **Benchmarking** ausgebaut.

### Zielsetzung

- Messung der Performance mit dem Fokus auf den Themen Usability, Funktionsumfang, Informationsangebot und Design
- Regelmäßige Durchführung der Befragung zum Monitoring von Veränderungen im Zeitverlauf
- Vergleich der Performance zwischen den Brokern
- Schaffung der Basis für ein Reporting auf Management-Ebene sowie Optimierungen auf operativer Ebene

### Konzeption

Schwerpunkt des Studienkonzepts ist ein wissenschaftlich fundiertes, sehr umfangreiches Set von Einzelfragen, das hohe Umsetzbarkeit der Ergebnisse und gezielte Optimierung des Webauftritts erlaubt. Die jeweils abgefragten Themenbereiche wurden modular angelegt und können so individuell kombiniert werden.

Mit dem Ausbau zu einer Benchmarking-Untersuchung bestand erstmals die Möglichkeit eines Wettbewerbersvergleichs mittels Ausweisung des Branchenmittelwerts sowie der jeweils am besten abschneidenden Websites (Best Performer) für jede Untersuchungsdimension bzw. jeden Themenbereich.

### Ergebnisse

Die Ergebnisse der Studie dienen den teilnehmenden Online-Brokern als zentrales Instrument der langfristigen Steuerung und Optimierung der Website.

Dabei wird die fortlaufende Optimierung des Studienkonzepts durch mehrere Faktoren sichergestellt:

- Möglichkeit zur Integration individueller Fragestellungen
- Ausbau der Studie um weitere Online-Broker
- Durchführung eines regelmäßigen Workshops zur Diskussion der Ergebnisse
- Fortlaufende methodische Weiterentwicklung