

## Presseinformation

Club-Anbieter optimiert seine Webseiten auf Basis von Besucher-Feedback

# Aldiana hat mit etracker Page Feedback ein offenes Ohr für seine Kunden

Hamburg, 13. Juli 2010 +++ Die Aldiana GmbH setzt zur punktgenauen und nutzerorientierten Optimierung ihrer Webpräsenz auf etracker Page Feedback ([www.etracker.com](http://www.etracker.com)). Aldiana mit Sitz in Oberursel bietet Premium-Cluburlaube und betreibt mit 2.500 Mitarbeitern elf Anlagen in sieben Ländern. Bereits seit 2007 optimiert Aldiana die Webpräsenz [www.aldiana.de](http://www.aldiana.de) mit etracker Web Analytics Unlimited. Zusätzlich kommt nun auf allen Seiten der Website das Produkt etracker Page Feedback zum Einsatz, das den Kunden des Web 2.0-Zeitalters einen neuen Kommunikationskanal eröffnet. Aldiana hat die entsprechenden Feedback-Buttons in der unteren Ecke der Website platziert. Darüber können Besucher jetzt jede Einzelseite nach Gesamteindruck, Inhalt, optischer Aufmachung und Usability beurteilen und gleichzeitig Kritik, Verbesserungsvorschläge, Fehlermeldungen und Lob äußern. Aldiana erkennt nun auf einen Blick, auf welchen Seiten der größte Optimierungsbedarf besteht und was sich aus Kundensicht konkret verbessern lässt. „etracker Page Feedback ist außerordentlich wertvoll für uns“, so Milijana Lazic, Referentin E-Commerce bei Aldiana. „Auf Basis des Feedbacks können wir schnell auf gemeldete Fehler und Anregungen der Besucher reagieren und unsere Website jetzt genau nach ihren Wünschen und Bedürfnissen optimieren. So verbessern wir das Surferlebnis und stärken die Besucherbindung.“

Die Resonanz der Website-Besucher ist äußerst positiv: mehr als 100 Besucher treten durchschnittlich pro Monat über etracker Page Feedback mit Aldiana in Kontakt. „Durch etracker Page Feedback haben wir schon viele wichtige Anregungen erhalten“, berichtet Lazic. „So haben beispielsweise mehrere Besucher den Wunsch nach einer Funktion geäußert, die nach der Eingabe eines Reisezeitraums anzeigt, welche unserer Clubs in diesem Zeitraum noch frei sind. Diese Funktion werden wir auf jeden Fall umsetzen. Wir konnten aber beispielsweise auch sofort darauf reagieren, als uns Besucher meldeten, dass sie ein bestimmtes Video nicht abspielen können.“ Die Einführung von Page Feedback war sehr unkompliziert, weil die Lösung auf demselben Tracklet wie etracker Web Analytics basiert und ohne zusätzliche Installationen auskommt. Beide etracker Produkte sind eng verknüpft, sodass sich zu jedem Feedbackgeber auch dessen Klickpfad, geografische Herkunft oder Kampagnennutzung analysieren lassen und man ein umfassendes Bild über die Besucher und deren technische Ausstattung erhält. So lassen sich Darstellungsfehler

zum Beispiel schneller auf einzelne Browserversionen zurückführen oder im Fall von Verständnisfragen der Nutzer der Klickpfad zurückverfolgen. Durch Page Feedback erhält Aldiana Anregungen seiner Kunden in Echtzeit, und Web Analytics-Informationen unterstützen Aldiana bei der Ursachenfindung. Für noch tiefere Erkenntnisse plant Aldiana neben etracker Web Analytics und Page Feedback im nächsten Geschäftsjahr zudem die Online-Befragungslösung etracker Visitor Voice einzuführen.

„Im Web 2.0-Zeitalter erwarten Website-Besucher einfach, dass Betreiber ihnen nicht nur Informationen bereitstellen, sondern dass sie auch selbst aktiv mit dem Unternehmen kommunizieren können“, so Christian Bennefeld, Geschäftsführer von etracker. „Für ein so fortschrittliches Unternehmen wie Aldiana war es deswegen unabdingbar, einen schnellen, strukturierten Feedback-Kanal zu bieten. etracker Page Feedback ist dafür ideal. Page Feedback braucht keinen Installationsaufwand und die Buttons sind im Layout anpassbar. Sie lassen sich auf beliebigen Webseiten integrieren, auch auf verschlüsselten. Besucher geben ihr Feedback komplett anonym, und ihre Meinungsäußerungen erreichen sofort die entsprechenden Verantwortlichen im Unternehmen, weil man für einzelne Feedback-Kategorien verschiedene E-Mail-Adressen hinterlegen kann.“

### **Über die etracker GmbH**

Die etracker GmbH aus Hamburg ist mit mehr als 100.000 Kunden ein in Europa führender Anbieter von Produkten und Dienstleistungen zur Optimierung von Websites und Online-Marketing-Kampagnen. etracker bietet vier hoch integrierte Produktlinien: Während das professionelle Web-Controlling System etracker Web Analytics eine quantitative Echtzeit-Analyse des Besucherverhaltens ermöglicht, ermittelt die Online-Marktforschungslösung etracker Visitor Voice durch standardisierte Befragungen die Zufriedenheit und die Wünsche der Besucher und liefert konkrete Handlungsempfehlungen zur nutzerzentrischen Website-Verbesserung. Für punktgenaue Optimierungen erhalten Website-Betreiber mit etracker Page Feedback über Buttons ein differenziertes Meinungsbild der Besucher zu jeder einzelnen Seite ihrer Web-Präsenz. Komplettiert wird das Portfolio durch die Mouse Tracking-Lösung etracker Visitor Motion, die alle Nutzerinteraktionen mit Webseiten erfasst, Schwächen in Bedienbarkeit und Nutzerführung mit filmischer Genauigkeit aufdeckt und so eine zielgerichtete Usability-Optimierung ermöglicht. Die etracker Lösungen wurden mehrfach mit Innovationspreisen ausgezeichnet. Daneben zeichnen sie sich auch durch ihr herausragendes Preis-Leistungs-Verhältnis aus – und sie sind zu 100 Prozent datenschutzkonform. Zu den Referenzkunden von etracker zählen unter anderen: Air Berlin, ARAG, B.Braun, Burger King, CreditPlus Bank, Dänisches Bettenlager, Fielmann, Fraport, Galeria-Kaufhof, HSBC Trinkaus & Burkhardt, Infraseriv Höchst, Jack Wolfskin, Lufthansa WorldShop, Sedo, Spiegel Verlag, T-Online, Tipp24, Travelchannel, UNICEF und United Domains.

#### **Kontakt:**

etracker GmbH  
Christian Bennefeld  
Alsterdorfer Str. 2a  
22299 Hamburg  
Tel. +49 (0)40 / 55 56 59-50  
Fax +49 (0)40 / 55 56 59-59  
presse@etracker.com  
www.etracker.com

Möller Horcher Public Relations GmbH  
Venera Souleimanova  
Ludwigstr. 74  
63067 Offenbach  
Tel. +49 (0)69 / 80 90 96-48  
Fax + 49 (0)69 / 80 90 96-59  
venera.souleimanova@moeller-horcher.de  
www.moeller-horcher.de