Rusantech

LESEPROBE

BLOG

PRAXIS-LEITFADEN / AUSGABE 2026

Die Betriebswebsite, die Kunden bringt

Leistungsseite, Google-Profil und Kontaktweg an einem Wochenende prüfen



WOCHENENDSPRINT / KONTAKTPROBE / ARBEITSBUCH

Gentian Rusani

blog.rusantech.de

SOFORTTEST

Der Weg von der Suche bis zum Eingang in 25 Minuten

Eine Person spielt Kundschaft. Sie verwendet ein Mobiltelefon im Mobilfunknetz und startet außerhalb eurer Konten. Die zweite Person bleibt am Büroanschluss und prüft, was tatsächlich ankommt. Sucht nach der Leistung und dem Ort, dann nach dem genauen Betriebsnamen. Nutzt die Profileinstellungen nicht als Ersatz für den öffentlichen Blick.

Zeit	Aufgabe	Nachweis
0–5 Min.	Leistung, Gebiet und erreichbaren Kontakt finden	Screenshot mit Datum und Startpunkt
5–10 Min.	Mobile Seite öffnen und nächste Handlung wählen	Seitenadresse und gewählter Weg
10–17 Min.	Fiktive Anfrage senden oder Testanruf machen	Test-ID und beobachtete Rückmeldung
17–22 Min.	Eingang, Rolle und Ersatzkontakt prüfen	Wer übernimmt, wenn die Hauptperson fehlt?
22–25 Min.	Eine Blockade oder offene Frage zuweisen	Erwartung, Abgabe und Termin

Markiert die erste Stelle, an der die Testperson nicht weiterkommt. Prüft danach, ob sie den vorgesehenen Ersatzweg selbst finden kann. Nutzt die Einsatzkarte „Den Kontaktweg prüfen“. Testeingaben tragen eine eindeutige Kennung, damit sie niemand versehentlich als Kundenauftrag bearbeitet.

TEXTWERKSTATT

Aus vagen Sätzen werden überprüfbare Angaben

Westbogen notiert häufige Fragen aus dem Büro. Kundinnen fragen nach einer provisorischen Sicherung, dem Einsatzgebiet und dem Zeitpunkt der Rückmeldung. Der Betrieb kann zu diesen Punkten konkret Auskunft geben. Ein pauschales „sofort vor Ort“ würde auch außerhalb seiner Erreichbarkeit gelten und im Ernstfall falsche Erwartungen setzen.

Entwurf	Geprüfte Fassung
„Wir helfen schnell.“	„Das Büro prüft Reparaturanfragen montags bis freitags von 8 bis 16 Uhr.“
„Wir machen alles rund ums Glas.“	„Wir reparieren Schaufenster, Glastüren und Innenverglasung nach Prüfung des Schadens.“
„Wir sind in ganz NRW für Sie da.“	„Unser Kerngebiet ist Köln. Weitere Orte prüfen wir auf Anfrage.“
„Jetzt verbindlich buchen.“	„Reparatur anfragen. Ein Termin steht nach unserer Bestätigung fest.“

Lasst jedes Versprechen von der Person prüfen, die es im Alltag einlösen muss. Haltet Quelle und Datum fest. Wo Zeiten schwanken, beschreibt den Ablauf. Ihr könnt angeben, wann das Büro prüft, auch wenn ein tatsächlicher Reparaturtermin erst nach Sichtung und Teileprüfung feststeht.

ZUSTELLUNG

Was eine Erfolgsmeldung beweist

Bei Westbogen meldet das Formular „Anfrage gesendet“, obwohl das Versandkonto eine Ablehnung protokolliert. Die Rückmeldung beschreibt dadurch einen Zustand, der im Büro nie ankommt. Der Technikverantwortliche prüft Serverprotokoll, Versanddienst und Empfang und führt die Test-ID durch jede Station.

Station	Nachweis im Test
Formular	Ergebnis mit Test-ID und Zeitpunkt
Server	Annahme oder nachvollziehbare Fehlerantwort
Versanddienst	Zustellstatus oder dokumentierter Fehler
Zielsystem	Anfrage im richtigen Teamkonto gefunden
Bearbeitung	Rolle und nächster Schritt eingetragen

Legt fest, welche Bestätigung euer technisches System verlässlich geben kann. Wenn der Server eine Anfrage sicher entgegengenommen hat, ist das etwas anderes als eine fachliche Terminbestätigung. Ein Alarm für technische Fehler braucht einen Empfänger und eine Handlungsregel. Für die Probe genügen fiktive Daten. Testet keine realen Kundenvorgänge unnötig.

LINK UND NUMMER

Die Wege aus dem Profil wirklich öffnen

Der Website-Link im Profil führt bei Westbogen zur Startseite. Der Link für eine konkrete Reparaturleistung führt zur passenden Seite. Beim Test landet eine Person zunächst auf einer alten URL, die nach dem Relaunch nicht mehr erreichbar ist. Das Team repariert die Zieladresse und prüft die Weiterleitung für gespeicherte Links.

Klick	Probe
Website	Ziel öffnet auf Mobilgerät und erklärt den Betrieb
Reparaturleistung	Ziel beschreibt genau die verlinkte Leistung
Anruf	Richtige Nummer und erwartete Ansage
Route	Ziel entspricht dem tatsächlich nutzbaren Standort
Buchung, sofern angeboten	Schritte bis zur Bestätigung und Abbruch testen

Stellt sicher, dass der Link öffentlich erreichbar ist. Eine Vorschau hinter einem Login hilft der Kundschaft nicht. Wenn die URL bereits geteilt wurde, testet den Altlink mit einem neutralen Browser. Legt fest, wer bei einem Fehler Profil und Website gemeinsam aktualisiert.

GRENZFALL BEWERTUNG

Eine schlechte Bewertung ohne Auftragsdaten beantworten

Eine fiktive Rezension sagt „Niemand hat zurückgerufen“. Im internen System könnte ein Vorgang dazu passen. Westbogen veröffentlicht weder eine Terminzeit noch die Adresse oder den Namen. Die öffentliche Antwort nimmt die Rückmeldung ernst und nennt einen direkten Kontaktweg. Eine Person prüft die Zuordnung außerhalb der Plattform.

Beispiel für die öffentliche Antwort

„Danke für Ihren Hinweis. Wir möchten nachvollziehen, warum der Rückruf ausgeblieben ist. Bitte wenden Sie sich über unseren regulären Bürokontakt an uns, damit wir den Vorgang prüfen können.“

Wenn der Beitrag personenbezogene Daten enthält, wiederholt sie nicht in der Antwort. Überlegt, ob eine Meldung nach den Regeln der Plattform in Betracht kommt. Die Leitung bewertet Nachweise und entscheidet, ob und wie sie den Fall öffentlich beantwortet. Eine negative Meinung allein ist kein Grund, mit einer Löschung zu rechnen.

OPTIONALE DIENSTE

Welche Einbettung vor einer Auswahl lädt

Auf der Kontaktseite lädt eine eingebettete Karte. In der Testumgebung stellt Westbogen fest, dass beim Öffnen sofort eine Anfrage an einen Drittanbieter geht. Der Betrieb prüft für jeden Dienst Datenverarbeitung und etwaige Speicherung oder Zugriffe auf der Endeinrichtung. Eine schlichte Adressangabe mit externem Link kann für die Wegbeschreibung genügen. Welche Gestaltung passt, entscheidet die verantwortliche Rolle.

Browserzustand	Was ihr beobachtet
Frisches Profil	Netzwerk und Speicher beim ersten Aufruf
Ablehnung	Optionale Dienste im vorgesehenen Umfang weiterhin gesperrt?
Zustimmung, soweit eingesetzt	Nur gewählte Funktionen starten?
Widerruf	Wie ändern sich Speicherung und spätere Auslösung?

§ 25 TDDDG betrifft das Speichern von Informationen auf Endeinrichtungen oder den Zugriff darauf. Prüft bei einer Ausnahme deren Voraussetzungen im konkreten Dienst. Für anschließende personenbezogene Verarbeitung kann die DSGVO zusätzlich gelten. Das Etikett „ohne Cookies“ beschreibt allein noch keine vollständige Prüfung.

§ 25 TDDDG zum Schutz der Privatsphäre bei Endeinrichtungen

SAMSTAG NACHMITTAG

Das Formular mit zwei Personen abnehmen

Die erste Person sendet den Test aus dem Mobilfunknetz. Die zweite prüft den Eingang. Danach tauschen sie die Rollen. Das Büro wiederholt Erfolg, fehlendes Pflichtfeld und Netzabbruch. Die Technik kontrolliert, dass Benachrichtigung und Servermeldung zum beobachteten Ergebnis passen.

Probelauf	Abgabe
W-02 · gültige Anfrage	Rückmeldung sichtbar, Vorgang im Teamkonto auffindbar
W-03 · ungültiges Kontaktfeld	Korrektur verständlich und bisherige Angaben erhalten
W-04 · unterbrochene Verbindung	Kein falscher Erfolg und klarer Ersatzweg
W-05 · Vertretung	Vorgang anhand der ID gefunden und richtig zugeordnet

Setzt einen fiktiven Text ein, der vor einem echten Auftrag nicht mitgeteilt werden soll. Nach dem Test überprüft ihr, ob der Text in zusätzlichen Systemen gelandet ist. Bei einem Fehler im Zielpostfach darf die Freigabe nicht allein vom erfolgreichen Senden auf dem Bildschirm abhängen.

RÜCKWEG

Was ihr nach einem Fehler zurücksetzt

Am Montag meldet das Versandkonto mehrere Fehlschläge. Westbogen stoppt die betroffene Formularstrecke und veröffentlicht den getesteten Alternativkontakt. Der ältere technische Stand liegt bereit. Die Leitung prüft, ob sich neue Eingänge seit der Freigabe bereits im Zielsystem befinden. Sie vermeidet einen Rückbau, bei dem die Anfragen verloren gehen.

Schritt	Nachweis
Kontakt sichern	Bisheriger oder alternativer Weg ist öffentlich erreichbar
Fehler abgrenzen	Zeitfenster und betroffene Zustellung anhand der Protokolle bestimmen
Daten erhalten	Bereits eingegangene Vorgänge und Zuständigkeiten bleiben auffindbar
Wiederholung	Derselbe Fehler und ein normaler Testfall werden erneut geprüft

Bei Verdacht auf eine Datenschutzverletzung gilt das zuständige Verfahren. Die Technik protokolliert den Zeitpunkt und den veränderten Stand. Nach dem Rückweg prüft eine andere Person die öffentliche Seite und die sichtbare Kontaktmöglichkeit.

BEISPIELZAHLEN

Wie sich vier Wochen auswerten lassen

Das Beispiel verwendet zwei Wochen vor und zwei Wochen nach der Änderung. Die Anzahl erfasster Vorgänge steigt von 18 auf 23. Die Zahl passender Anfragen steigt von neun auf 15. Die Quote unter den eingeordneten Fällen steigt von 60 auf 75 Prozent. Vier beziehungsweise sieben Vorgänge wurden zum jeweiligen Stichtag beauftragt.

Woche	Passend	Unpassend	Offen	Beauftragt
W45 · vorher	5	3	2	2
W46 · vorher	4	3	1	2
W47 · Pilot	7	3	1	3
W48 · Pilot	8	2	2	4

Das sind fiktive Messwerte. Die Änderung an der Website erklärt den Unterschied nicht von allein. Feiertage, Saisonalität, andere Werbung oder ein geänderter Leistungsumfang können mitwirken. Westbogen dokumentiert solche Ereignisse und prüft bei der nächsten Auswertung, ob der beobachtete Unterschied anhält.

Eine Leistungsseite briefen

Legt Zielgruppe, Leistung und belegbare Aussagen vor dem Schreiben fest.

AUSGEFÜLLTES MUSTER

Westbogen · Gewerbeglas in Köln. Der Kunde fragt nach einer beschädigten Ladentür. Die Seite erklärt Reparaturarten und Gebiet. Erst das Büro bestätigt den Termin.

Zielgruppe und typischer Anlass

Leistung und tatsächliche Grenze

Einsatzgebiet und Kontaktzeiten

Freigegebener Beleg oder Quelle

Überschrift, Unterzeile und nächster Schritt

Verantwortung und Abnahmetermin

Die Redaktion und das Büro verwenden dieselbe Leistungsbeschreibung.

Rusantech

PRAXIS-LEITFADEN / BLOG

Vom Suchtreffer zur Anfrage

Prüft eine wichtige Leistungsseite am Handy.
Sendet eine Anfrage mit einer fiktiven ID.
Lasst die Vertretung den Eingang übernehmen.



57 Buchseiten · 6 Excel-Blätter · 10 Einsatzkarten

Zum Rusantech Blog

Gentian Rusani · Ausgabe 2026