

Bürgernähe 2.0

Web-Controlling für die öffentliche Hand

Agenda

- Typische Webservices der öffentlichen Hand
- Nutzen und Mehrwert von Web-Controlling
- Methoden des Web-Controllings
- Rechtliche Einordnung von Web-Controlling
- Passive Besucherbeobachtung: Nutzer kennen lernen (Live-Demo)
- Aktive Besucherbefragung: Nutzer verstehen (Live-Demo)
- Fazit
- Über etracker

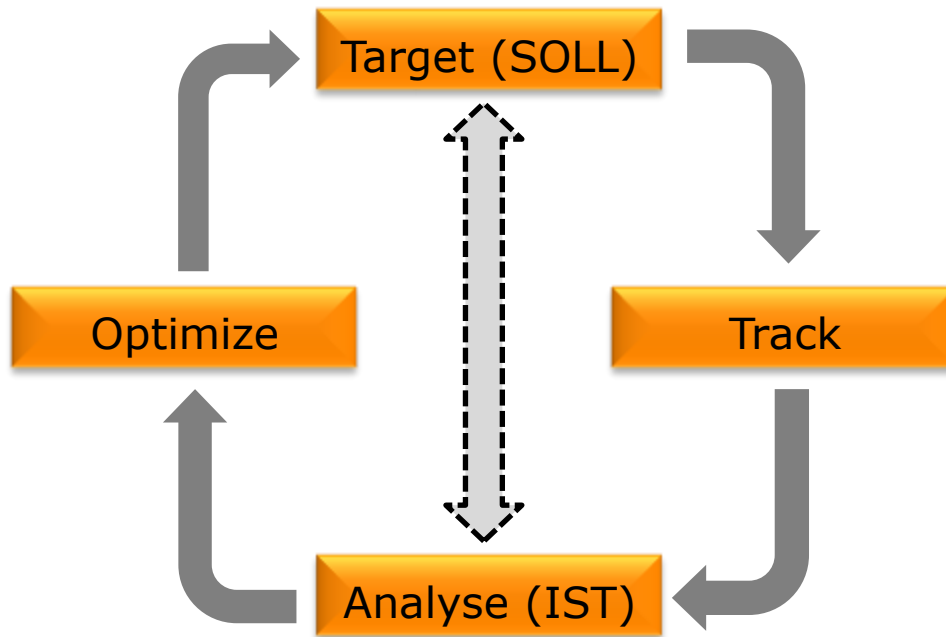
Typische Webservices im Online-Bereich

- Allgemeine Bürgerinformationen
- Branchenbuch
- Formulareservices
 - Ämter, Behörden, Gerichte
 - Melderegisterauskünfte und -änderungen
 - KFZ-Zulassung mit Wunschkennzeichen
 - Notdienste, Kultur und Bildung, Gewerbe
- Adressauskünfte und Öffnungszeiten
- Stadtkarten
- ...
- **Fazit:** Für den öffentlichen Bereich ist der Online-Kanal sowohl ein strategischer wie auch kostensparender Faktor

Nutzen und Mehrwert von Web-Controlling

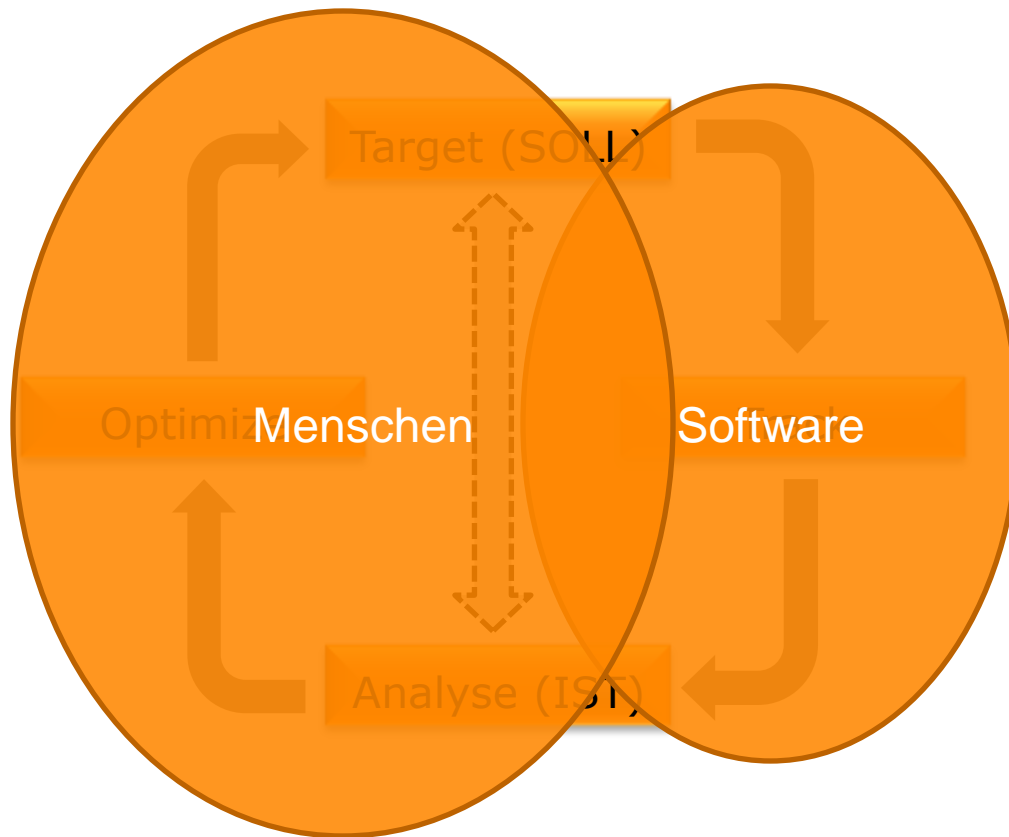
- Kontinuierliche Erfolgskontrolle und Steuerung der Online- und Informationsprozesse
- Umfassende Analysen des Besucherverhaltens
- Vollständige Kennzahlen zur Analyse der Online-Aktivitäten
- Ableitung von Handlungsempfehlungen zur Website-Optimierung
- Transparenz der Entscheidungsprozesse – von der Informationssuche bis zum Formularabschluss
- Gezielte, nutzerübergreifende Ansprache der Besucher
- Optimale Aussteuerung der Marketing-Maßnahmen

Der Web-Controlling Prozess



- Festlegung der Kennzahlen und Ziele
- Erfassung der Nutzungsdaten
- Analyse der IST-Kennzahlen
- SOLL-IST-Vergleich
- Ableitung und Durchführung von Optimierungsmaßnahmen
- Eventuell Anpassung und Ergänzung der Zielvorgaben

Der Web-Controlling Prozess



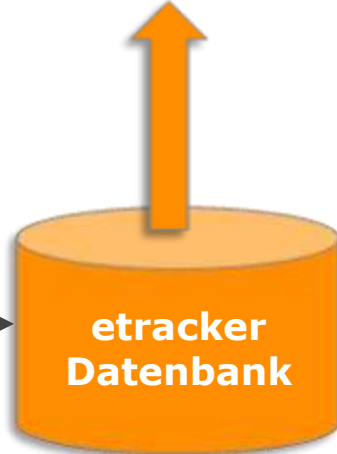
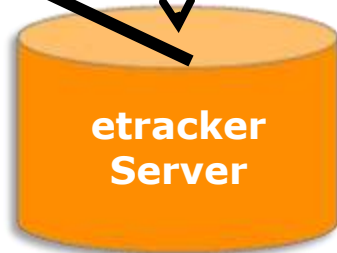
- Festlegung der Kennzahlen und Ziele
- Erfassung der Nutzungsdaten
- Analyse der IST-Kennzahlen
- SOLL-IST-Vergleich
- Ableitung und Durchführung von Optimierungsmaßnahmen
- Eventuell Anpassung und Ergänzung der Zielvorgaben

Moderne Erfassungsmethode: Pixel-Technologie



Auslieferung
(ein unsichtbares Pixel)

Anfrage an etracker Server
(über etracker Tracking-Code)



Rechtliche Einordnung von Web-Controlling (1)

- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)
 - Regelt nur personenbezogene bzw. personenbeziehbare Datenverarbeitung
 - IP-Adresse ist ein personenbeziehbares Datum (über den Provider)
 - Folgerung: IP-Adressen unterliegen dem BDSG
- Implikationen aus dem BDSG für Web-Controlling
 - Verarbeitung von IP-Adressen ist ohne Einwilligung des Betroffenen illegal
 - Bei strenger Auslegung: Datenbankabfrage mit IP-Adresse ist bereits illegal
 - D.h. geografische Lokation der Besucher, Providernutzung und Domainauflösung sind nicht erlaubt ohne explizite Einwilligung des Betroffenen (vor Verarbeitung!)
 - Vollständige Speicherung der IP-Adresse ist illegal
 - Web-Controlling Datenhaltung auf Systemen im Ausland ist problematisch
 - IP-Adressen verlassen BDSG Geltungsbereich
 - Auftraggeber ist für BDSG-konforme Verarbeitung verantwortlich – nicht der Web-Controlling Dienstleister (sog. Auftragsdatenverarbeitung)

Rechtliche Einordnung von Web-Controlling (2)

- Telemediengesetz (TMG)
 - Anonyme & pseudonyme Datenerhebung ist zu Marktforschungszwecken erlaubt
 - Zusammenführung der pseudonymen Daten mit personenbezogenen Daten illegal - ohne explizite Einwilligung des Betroffenen vor der Datenerhebung
 - Widerspruchsrecht der Datenerhebung für die Zukunft
- Implikationen aus dem TMG für Web-Controlling
 - Keine IP-Adressen mit Nutzungsdaten (z.B. Klickpfaden) verbinden
 - Widerspruchsrecht einräumen und technisch umsetzen
 - Zweck der Datenverarbeitung darlegen

Rechtliche Einordnung von Web-Controlling (3)

■ Empfehlungen

- Transparente Datenschutzerklärung erstellen
 - Zweck und Umfang der Datenspeicherung genau darlegen
 - Widerspruchsrecht in der Datenschutzerklärung verankern
- Behördlich geprüften Dienstleister nutzen
 - Achtung bei TÜV- und anderen Siegeln. Diese sind nicht rechtsverbindlich!

Datenschutzoptionen bei etracker

Datenschutzoptionen

Keine Datenschutzgesetzkonformität
(gemäß des deutschen Rechtsraumes)

Keine funktionalen Einschränkungen:

- IP Adressen der Besucher werden verarbeitet und vollständig gespeichert
- Domainadressen der Besucher werden vollständig gespeichert
- Alle Analysen stehen zur Verfügung

mehr...

Standard Datenschutzgesetzkonformität
(geprüft vom Hamburgischen Datenschutzbeauftragten)

Geringe funktionale Einschränkungen:

- IP Adressen werden verarbeitet und verkürzt gespeichert
- Domainadressen werden verkürzt gespeichert
- Alle Analysen stehen zur Verfügung

mehr...

Erweiterte Datenschutzgesetzkonformität
(gemäß der Landesbeauftragten für Datenschutz Nordrhein-Westfalen)

Große funktionale Einschränkungen:

- IP Adressen werden nicht verarbeitet und nur verkürzt gespeichert
- Domainadressen werden nicht gespeichert oder ausgewiesen
- Keine Geo-Analyse
- Keine Analyse der Zugangsweite
- Keine Analyse der Provider
- Keine Domainadressen der letzten Besucher

mehr...

[Änderungen speichern](#)

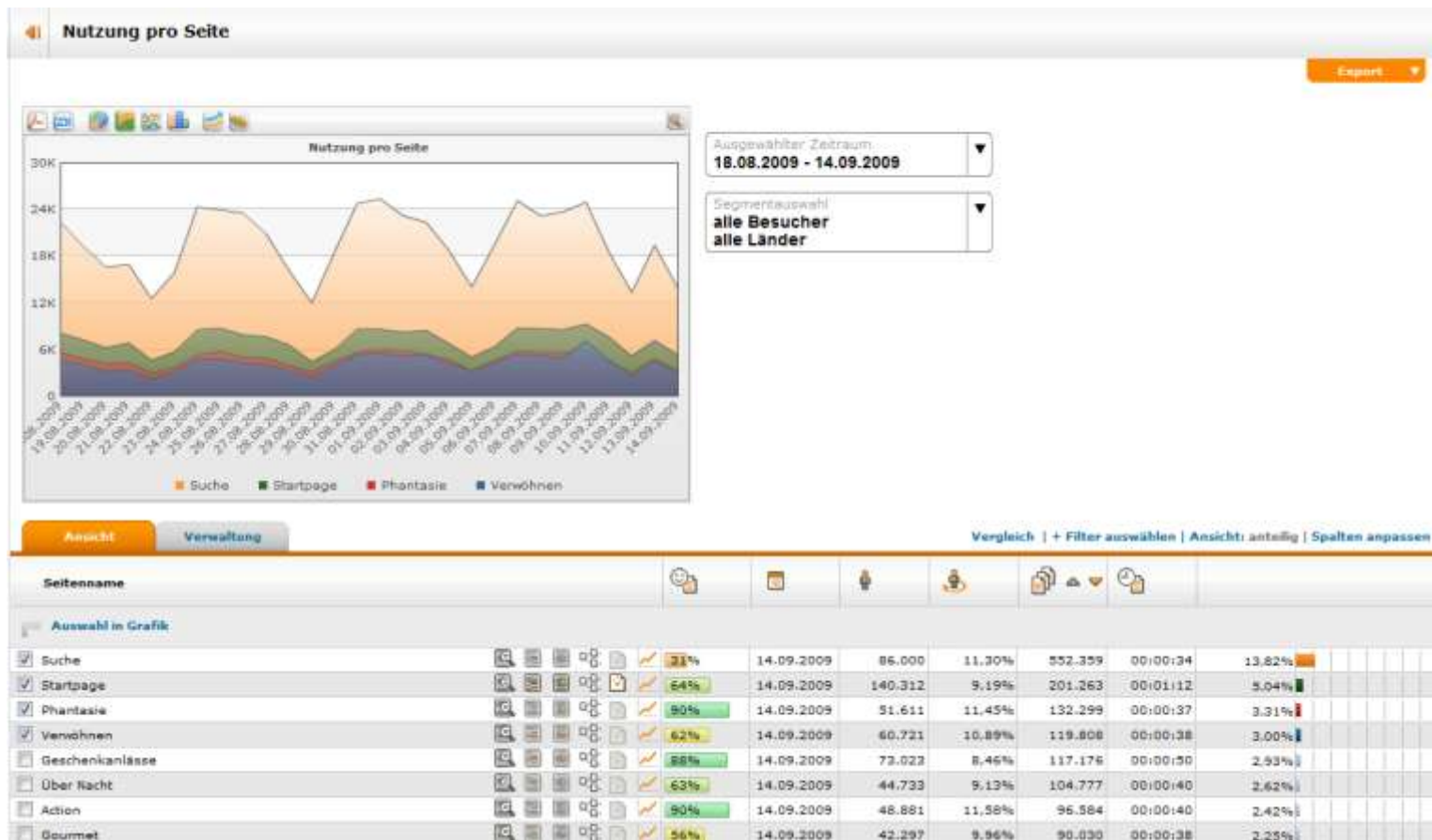
- **Standard Einstellungen**
 - IP-Adressen werden „verarbeitet“
 - IP-Adressen werden verkürzt
 - Geprüft nach 38.1 BDSG vom Hamburgischen Datenschutzbeauftragten
- **Erweiterter Datenschutz**
 - Empfohlen für NRW-Websites
 - Keine Verarbeitung von IP-Adressen
 - Einige Analysen sind nicht verfügbar
- **Konforme Datenschutzerklärung**
 - Einsatz und Zweck des Web-Controlling rechtskonform erklärt
 - Automatische technische Einbindung des Widerspruchsrechts

Live-Demo

Passive Besucherbeobachtung: Den Nutzer kennen lernen

etracker Web Analytics

Besucherverhalten kennen lernen – Nutzung pro Seite



Besucherverhalten kennen lernen – Heatmap

Heatmap - normale Ansicht

Seite: MyDays
URL: /
Zeitraum: 01.08.2009 - 07.09.2009
Klicks gesamt: 142632

- Daten der letzten 30min
- Daten gestern
- 01.09.2009 - 07.09.2009
- Clickmap
- Heatmap ausblenden
- beenden

Navigation: Fallschirm, Action, Fliegen, Space, Wasser, Sport, Verwehnen, Geschenke, Phantasie, Kultur, Über Nacht

Main Banner: Mit außergewöhnlichen Erlebnissen von MYDAYS!

Geschenke & Geschenkideen: Schenkerlebnis mit Garantie: Vielfalt, Qualität und außergewöhnliche Glücksmomente.

Kategorie	Erfrischende Erlebnisse	Altenberaubende Erlebnisse	Himmelliche Erlebnisse
Preis	ab 16,50 €	ab 19,50 €	ab 19,- €
Erlebnisse	173	136	129
Orte	588	381	588

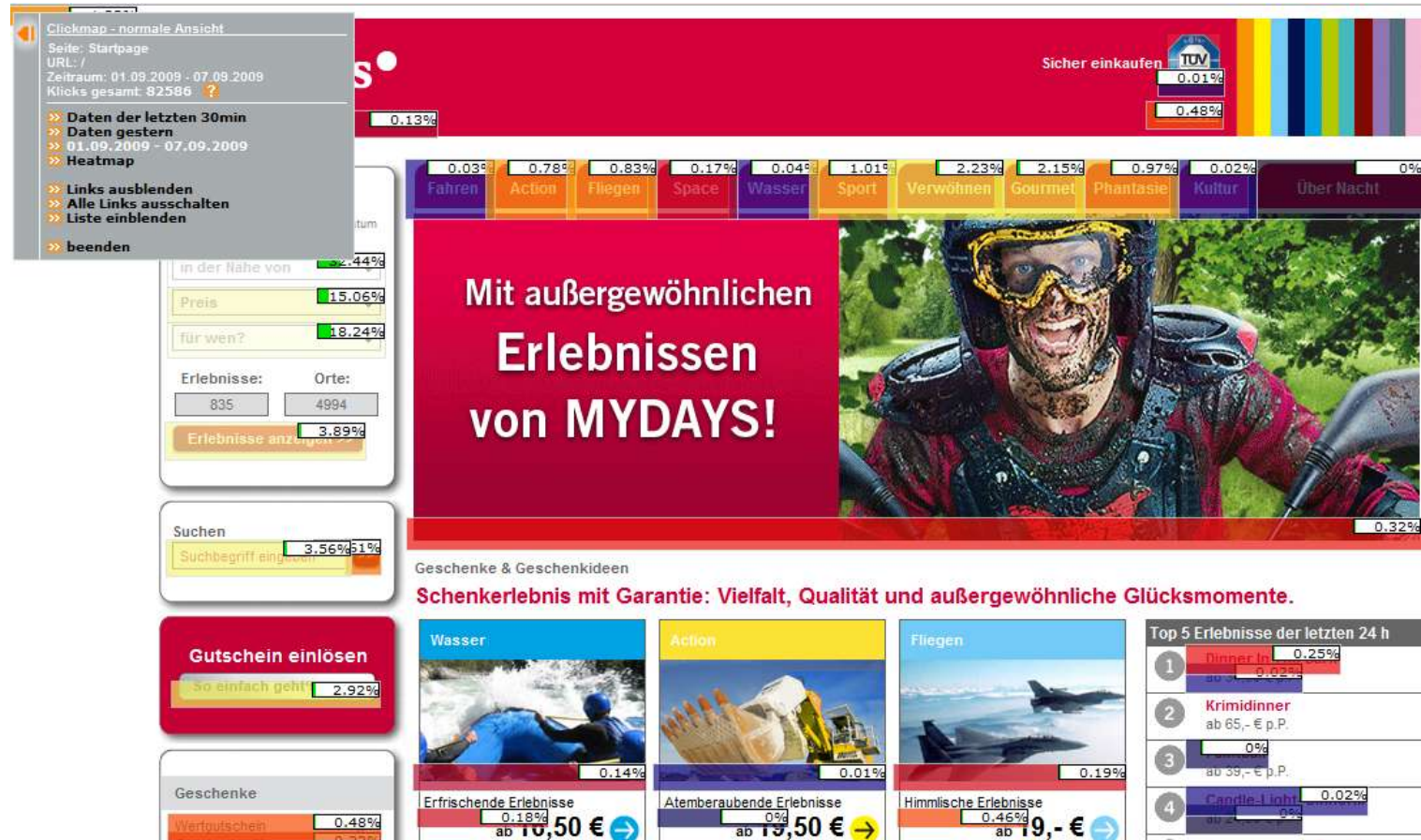
Top 5 Erlebnisse der letzten 24 h

- 1 Dinner in The Dark ab 34,50 € p.P.
- 2 Krimidinner ab 25,- € p.P.
- 3 Paintball ab 29,- € p.P.
- 4 Candle-Light-Dinner... ab 24,50 € p.P.
- 5 Hubschrauber-Rundflug... ab 39,- € p.P.

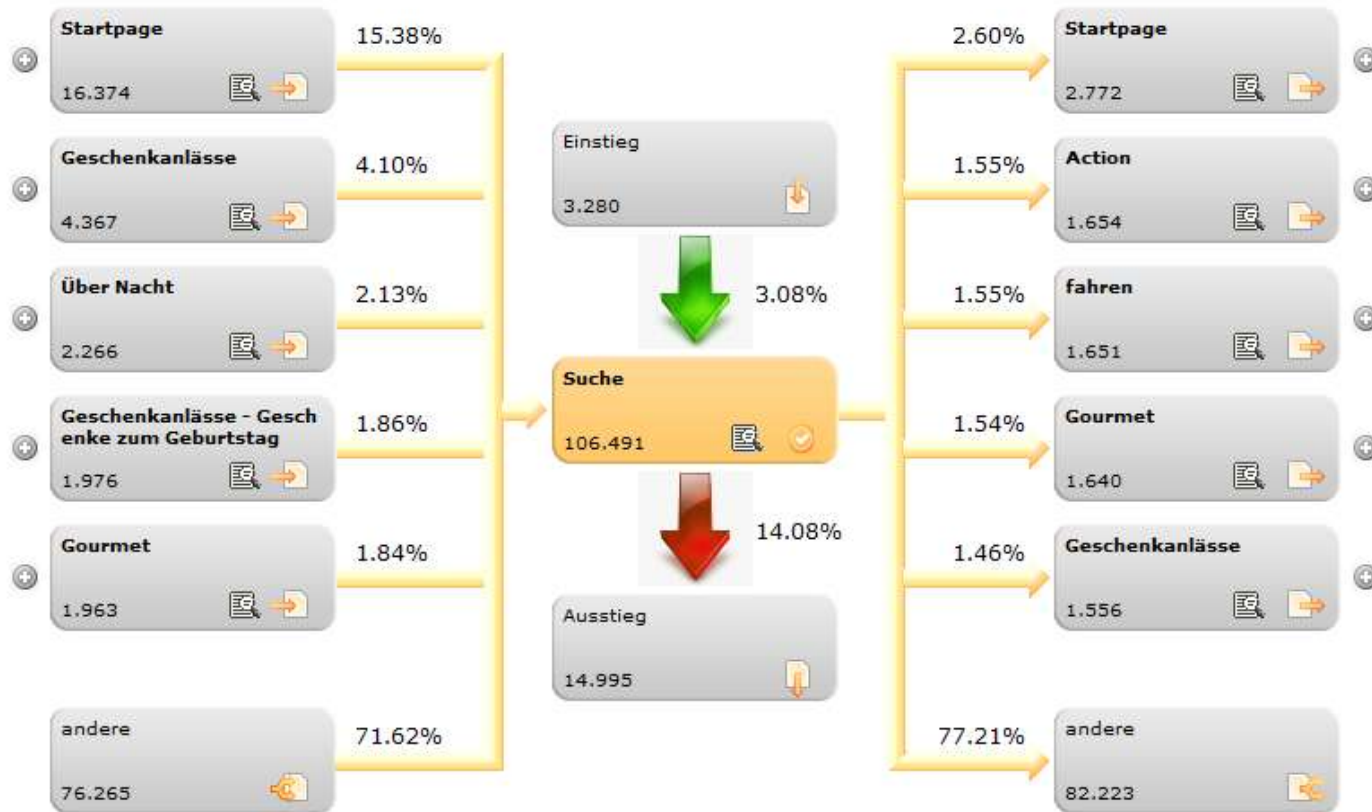
Gutscheine einlösen: So einfach geht's

Geschenke: Wertgeschehen, Geschenkkasse, Erlebniszeiten, MYDAYS Select-Box, Geschenkwahlband, Besuche mit MYDAYS

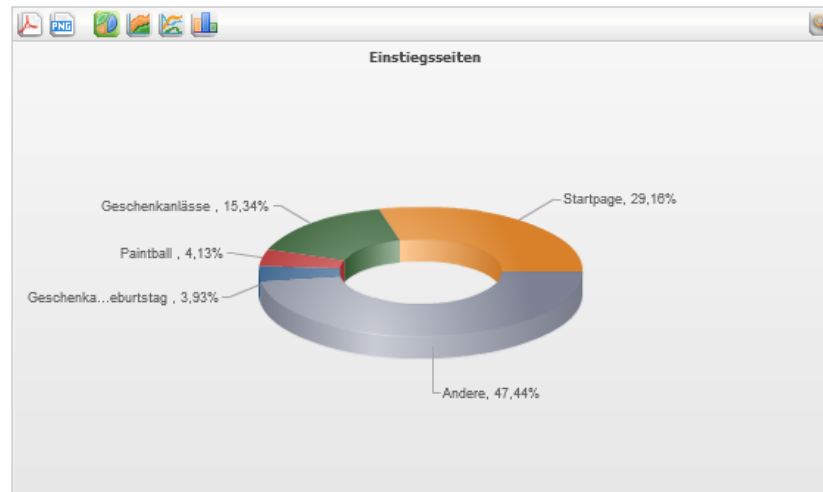
Besucherverhalten kennen lernen – Clickmap



Besucherverhalten kennen lernen – Klickpfade



Besucherverhalten kennen lernen – Einstiegsseiten



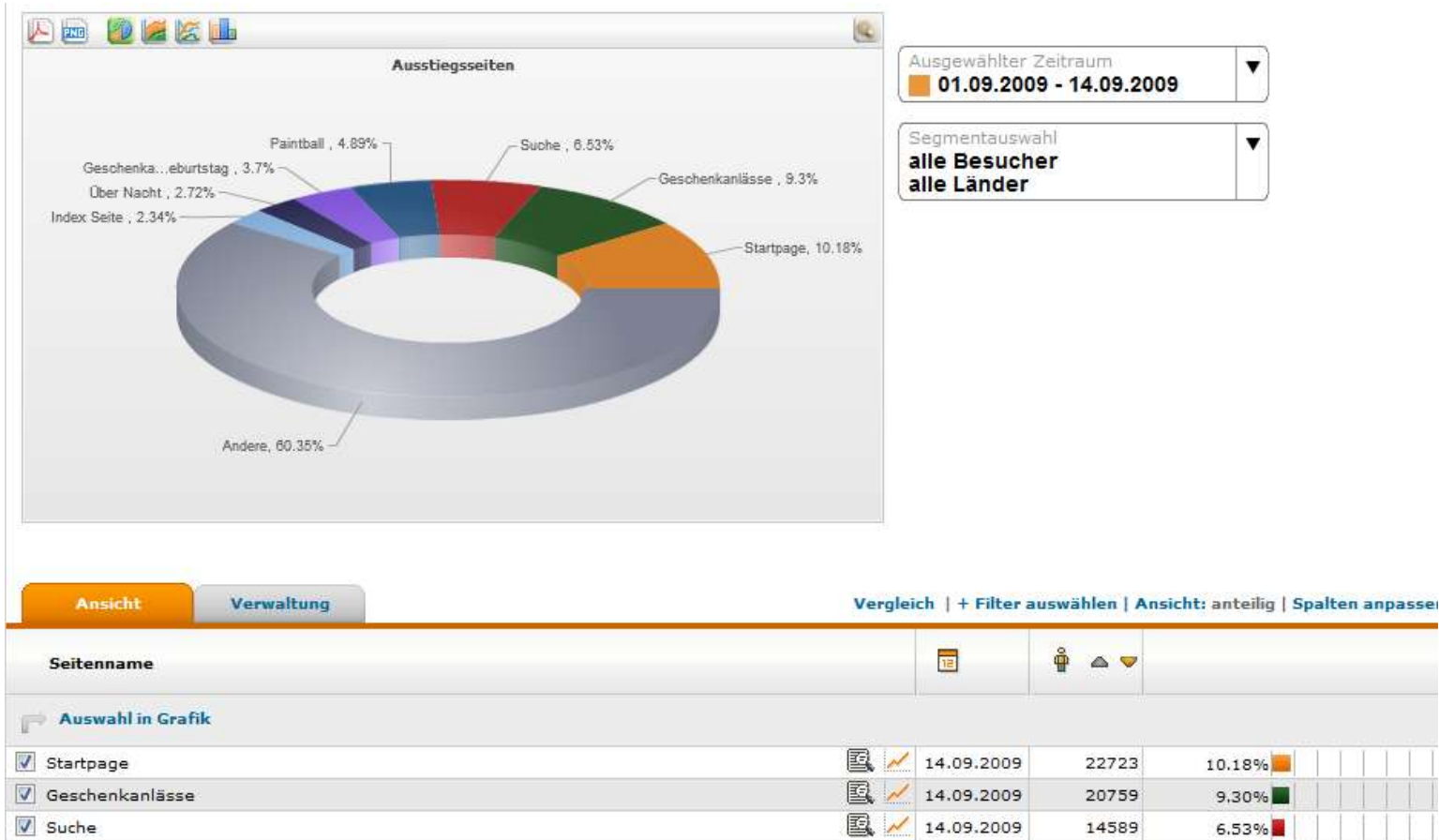
Ausgewählter Zeitraum
18.08.2009 - 14.09.2009

Segmentauswahl
**alle Besucher
alle Länder**

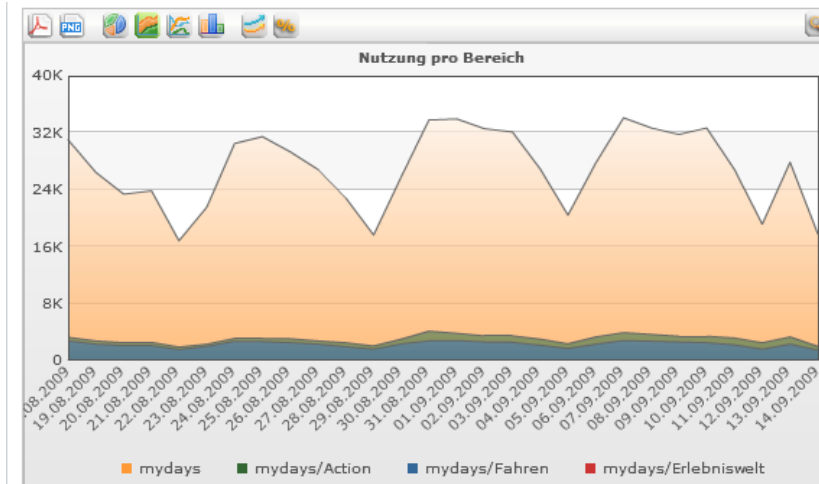
Ansicht | **Verwaltung** | Vergleich | + Filter auswählen | Ansicht: Anteilig | Spalten anpassen

Seitenname	12							
Auswahl in Grafik								
<input checked="" type="checkbox"/> Startpage				14.09.2009	121.356	29,16%		
<input checked="" type="checkbox"/> Geschenkanlässe				14.09.2009	63.824	15,34%		
<input checked="" type="checkbox"/> Paintball				14.09.2009	17.202	4,13%		
<input checked="" type="checkbox"/> Geschenkanlässe - Geschenke zum Geburtstag				14.09.2009	16.368	3,93%		
<input type="checkbox"/> Über Nacht				14.09.2009	12.538	3,01%		
<input type="checkbox"/> Action				14.09.2009	7.744	1,86%		
<input type="checkbox"/> Geschenkanlässe - Hochzeitsgeschenke				14.09.2009	7.293	1,75%		

Besucherverhalten kennen lernen – Ausstiegsseiten



Besucherverhalten kennen lernen – Bereiche & Kategorien

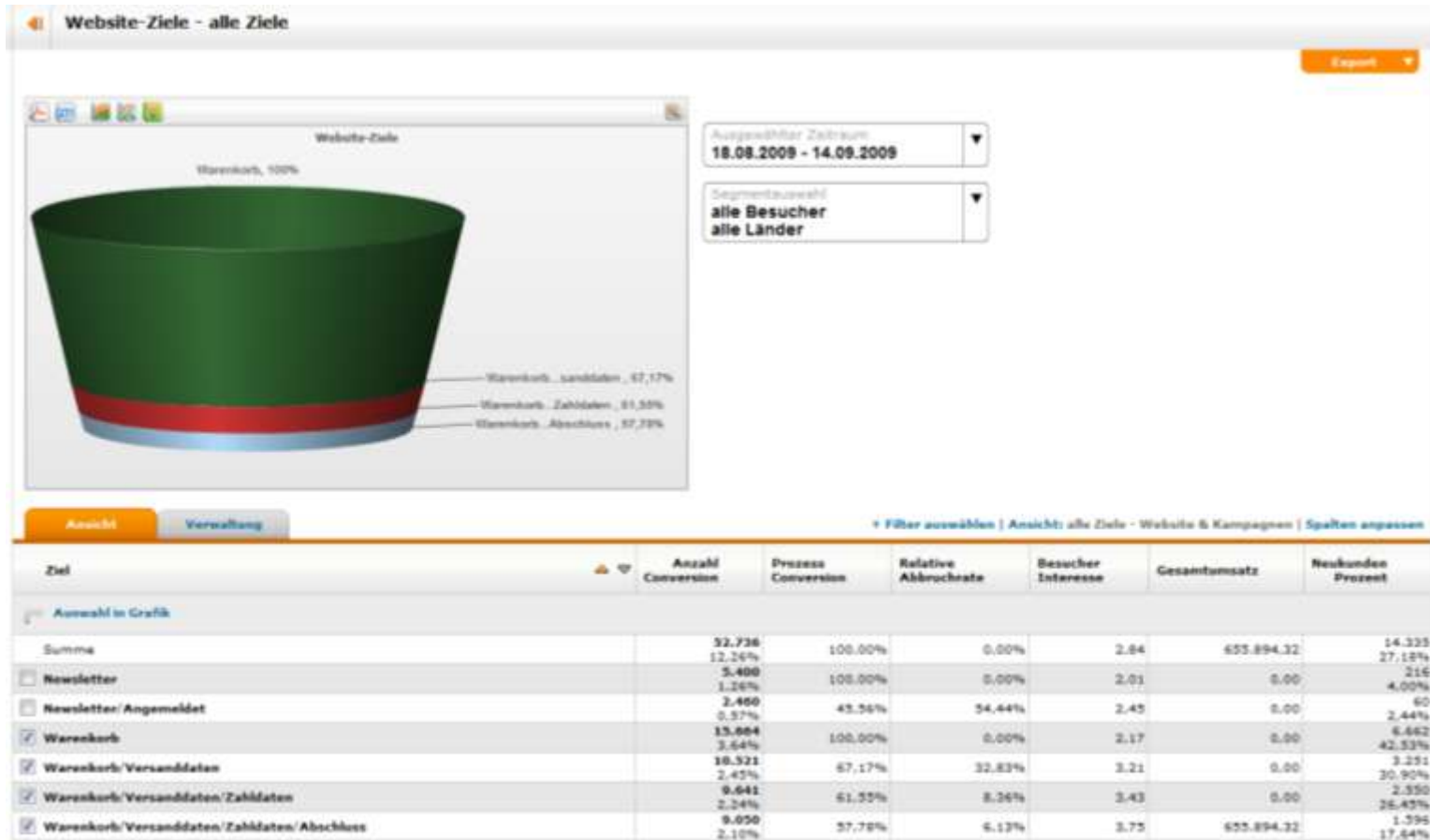


Ansicht Verwaltung

Vergleich | + Filter auswählen | Ansicht: anteilig | Spalten anpassen

Bereich										
Auswahl in Grafik										
<input checked="" type="checkbox"/> mydays			14.09.2009	757.798	2.924.400	3,86	00:02:38	00:00:41	50,00%	
<input checked="" type="checkbox"/> mydays/Action			14.09.2009	83.343	267.414	3,21	00:02:21	00:00:44	5,50%	
<input checked="" type="checkbox"/> mydays/Erlebnisswelt			14.09.2009	1.889	6.166	3,26	00:01:45	00:00:32	0,12%	
<input checked="" type="checkbox"/> mydays/Fahren			14.09.2009	63.383	266.900	4,21	00:02:54	00:00:41	4,18%	
<input type="checkbox"/> mydays/Fliegen			14.09.2009	51.881	190.861	3,68	00:02:29	00:00:40	3,42%	
<input type="checkbox"/> mydays/Geschenkanlässe			14.09.2009	99.426	255.307	2,57	00:01:50	00:00:43	6,56%	
<input type="checkbox"/> mydays/Gourmet			14.09.2009	61.246	244.072	3,99	00:02:40	00:00:40	4,04%	
<input type="checkbox"/> mydays/Kultur			14.09.2009	37.732	135.301	3,59	00:02:23	00:00:39	2,49%	

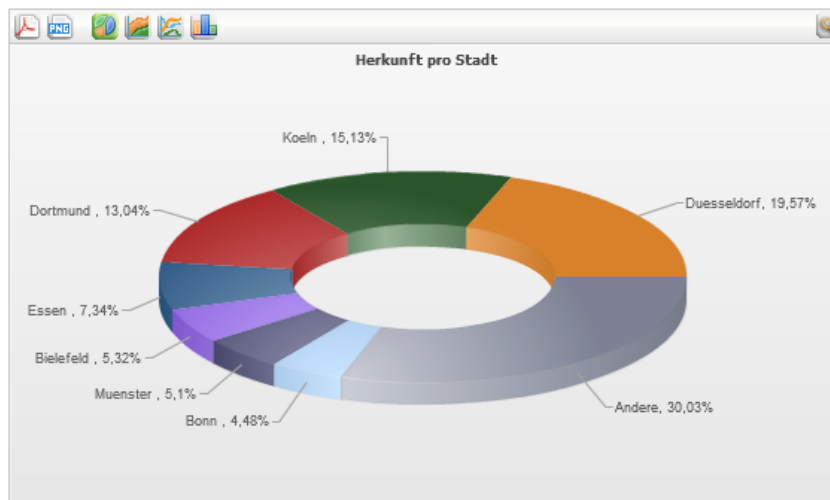
Besucherverhalten kennen lernen – Prozessanalysen



Besucherverhalten kennen lernen – Event-Tracker

Objekt	Aktion	Kategorie							
Auswahl in Grafik									
<input checked="" type="checkbox"/>	Quad Tour	Start	Video		-	2.787	1.594	100,00%	
<input checked="" type="checkbox"/>	Quad Tour	Pause	Video		-	2.739	1.717	98,28%	
<input checked="" type="checkbox"/>	Quad Tour	Spieldauer	Video		00:01:19	2.679	1.328	96,12%	
<input checked="" type="checkbox"/>	Weiterempfehlen	Klicks	Klicks		-	2.108	1.579	75,64%	
<input type="checkbox"/>	Paintball_3	Zoom	Galerie		-	1.996	1.110	71,62%	
<input type="checkbox"/>	PM 07/09 Genussvoll den Herbst erleben	Download	Download		-	1.936	1.239	69,47%	
<input type="checkbox"/>	Chat	Klicks	Klicks		-	1.836	1.360	65,88%	
<input type="checkbox"/>	PM 08/09 Außergewöhnliche Geschenke	Download	Download		-	1.744	1.256	62,58%	
<input type="checkbox"/>	PM 08/09 Sonne, Sonne	Download	Download		-	1.311	1.135	47,04%	
<input type="checkbox"/>	Paintball_1	Zoom	Galerie		-	1.260	760	45,21%	
<input type="checkbox"/>	Paintball_2	Zoom	Galerie		-	997	669	35,77%	
<input type="checkbox"/>	Pressekontakt	Klicks	Klicks		-	651	385	23,36%	

Besucher kennen lernen – Geographische Herkunft



Ausgewählter Zeitraum
18.08.2009 - 14.09.2009

Segmentauswahl
**alle Besucher
Germany, Nordrhein-Westf...**

Benchgroup Vergleich
Kein Vergleich

Ansicht

Verwaltung

Vergleich | + Filter auswählen | Ansicht: anteilig | Spalten anpassen

Stadt	Region	Land							
Auswahl in Grafik									
<input checked="" type="checkbox"/> Duesseldorf	Nordrhein-Westfalen	Germany	14.09.2009	17.030	19,57%				
<input checked="" type="checkbox"/> Koeln	Nordrhein-Westfalen	Germany	14.09.2009	13.161	15,13%				
<input checked="" type="checkbox"/> Dortmund	Nordrhein-Westfalen	Germany	14.09.2009	11.350	13,04%				
<input checked="" type="checkbox"/> Essen	Nordrhein-Westfalen	Germany	14.09.2009	6.386	7,34%				
<input checked="" type="checkbox"/> Bielefeld	Nordrhein-Westfalen	Germany	14.09.2009	4.626	5,32%				
<input checked="" type="checkbox"/> Muenster	Nordrhein-Westfalen	Germany	14.09.2009	4.434	5,10%				
<input checked="" type="checkbox"/> Bonn	Nordrhein-Westfalen	Germany	14.09.2009	3.898	4,48%				

Besucher kennen lernen – Herkunft „Referring Sites“

Suchmaschinen							
Auswahl in Grafik							
<input type="checkbox"/>	Google Deutschland			14.09.2009	48	69,57%	
<input type="checkbox"/>	Ask Jeeves			14.09.2009	4	5,80%	
<input type="checkbox"/>	Google			14.09.2009	4	5,80%	
<input type="checkbox"/>	Google Maps Deutschland			14.09.2009	4	5,80%	
<input type="checkbox"/>	icq Search			14.09.2009	2	2,90%	
<input type="checkbox"/>	Gelbe Seiten			14.09.2009	1	1,45%	
<input type="checkbox"/>	MeineStadt			14.09.2009	1	1,45%	
<input type="checkbox"/>	Fireball			14.09.2009	1	1,45%	
<input type="checkbox"/>	Bing			14.09.2009	1	1,45%	
<input type="checkbox"/>	Web.DE			14.09.2009	1	1,45%	
<input type="checkbox"/>	Yahoo			14.09.2009	1	1,45%	
<input type="checkbox"/>	Yahoo Deutschland			14.09.2009	1	1,45%	
Auswahl in Grafik							
1 - 20							
Referrer Sites							
Auswahl in Grafik							
<input checked="" type="checkbox"/>	http://www.adshot.de			14.09.2009	109	48,66%	
<input checked="" type="checkbox"/>	http://www.forced-klicks.de			14.09.2009	72	32,14%	
<input checked="" type="checkbox"/>	http://www.vario-ads.de			14.09.2009	24	10,71%	
<input checked="" type="checkbox"/>	http://www.ads-im-netz.de			14.09.2009	4	1,79%	

Besucher kennen lernen – Technische Umgebung

Ausgewählter Zeitraum
01.09.2009 - 14.09.2009 ▼

Unterstützte Techniken	möglich		nicht möglich
JavaScript	100.00%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	0.00%
CSS	99.10%	<div style="width: 99.1%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	0.90%
Cookies	97.77%	<div style="width: 97.77%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	2.23%
Java	99.09%	<div style="width: 99.09%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	0.91%
VB Script / Active X	39.03%	<div style="width: 39.03%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	60.97%
Frames	99.95%	<div style="width: 99.95%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	0.05%
iFrames	99.18%	<div style="width: 99.18%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	0.82%
Tabellen	100.00%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	0.00%
Shockwave Flash	98.24%	<div style="width: 98.24%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	1.76%
RealPlayer(tm) G2	53.00%	<div style="width: 53%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	47.00%
QuickTime Plug-in	76.46%	<div style="width: 76.46%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	23.54%
Windows Media Video	36.77%	<div style="width: 36.77%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	63.23%
Adobe Acrobat	87.86%	<div style="width: 87.86%; height: 10px; background-color: #27ae60;"></div>	12.14%

Besucher kennen lernen – Echtzeit-Verfolgung

Letzte Besucher Export ▾

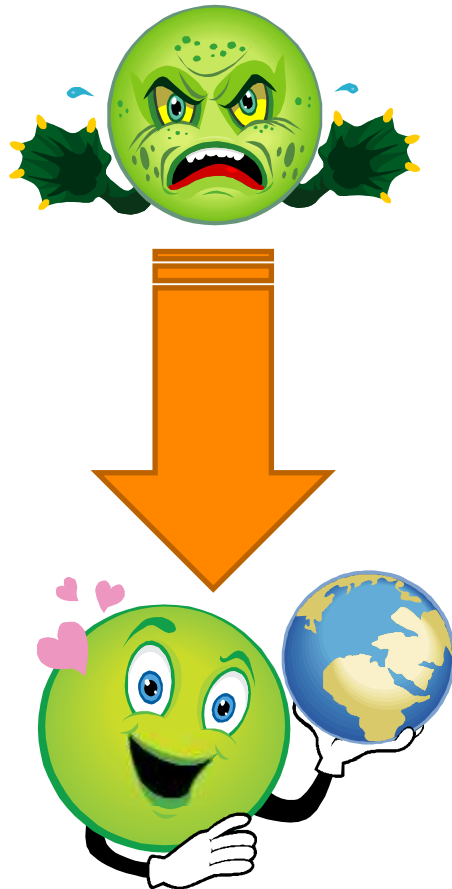
Ansicht Spalten anpassen

Uhrzeit, Datum Letzter Besuch Besuchertyp	Gesamtzeit Seitenabrufe Events	IP-Adresse Hostname	Land Stadt	Herkunft Phrase	Browse	Browser Betriebssystem	Bildschirmgröße Farben
16:11:44 14.09.2009 👤👤 (2)	00:00:00 1 Seite	80.132.---.---	🇳🇱 Netherlands Lichtenvoorde	Google Deutschland Kochkurs mit Sterneko	📄	IE WinXP	1280 x 1024 True Color (32 Bit)
16:11:37 14.09.2009 👤	00:00:14 1 Seite	91.89.---.---	🇩🇪 Germany Mainz			IE WinXP	1024 x 768 True Color (32 Bit)
16:11:36 14.09.2009 👤	00:00:10 2 Seiten	87.156.---.---	🇩🇪 Germany Kaiserslautern	Google Deutschland Fotoshooting Paar	📄	IE WinXP	1280 x 1024 True Color (32 Bit)
16:11:36 14.09.2009 👤	00:00:00 1 Seite	89.49.---.---	🇩🇪 Germany Berlin	Google Deutschland schmiedekurs leipzig	📄	IE WinVista	1024 x 768 True Color (32 Bit)
16:11:36 14.09.2009 👤	00:00:31 1 Seite	217.255.---.---	🇩🇪 Germany Dusseldorf			IE WinXP	1024 x 768 True Color (32 Bit)
16:11:34 14.09.2009 👤	00:00:00 1 Seite	79.200.---.---	🇫🇷 France Rennes	Google Deutschland lustige Geschenke für Mann	📄	IE WinVista	1280 x 800 True Color (32 Bit)
16:11:33 14.09.2009 👤	00:00:00 1 Seite	194.209.---.---	🇩🇪 Germany Braunschweig	Google Schweiz staudamm tessin	📄	IE WinXP	1280 x 1024 True Color (32 Bit)
16:11:31 14.09.2009 👤	00:00:00 1 Seite	192.100.---.---	🇩🇪 Germany Meschede	Google Deutschland my days	📄	IE WinXP	1280 x 1024 True Color (32 Bit)
16:11:31 14.09.2009 👤	00:00:28 1 Seite	217.6.---.---	🇩🇪 Germany Leipzig			Iron WinXP	1280 x 800 True Color (32 Bit)
16:11:29 14.09.2009 👤	00:00:00 1 Seite	94.162.---.---	🇩🇪 Germany Siegen	Google Deutschland my days	📄	Chrome Win7	1440 x 900 True Color (32 Bit)

Trends im Web-Controlling

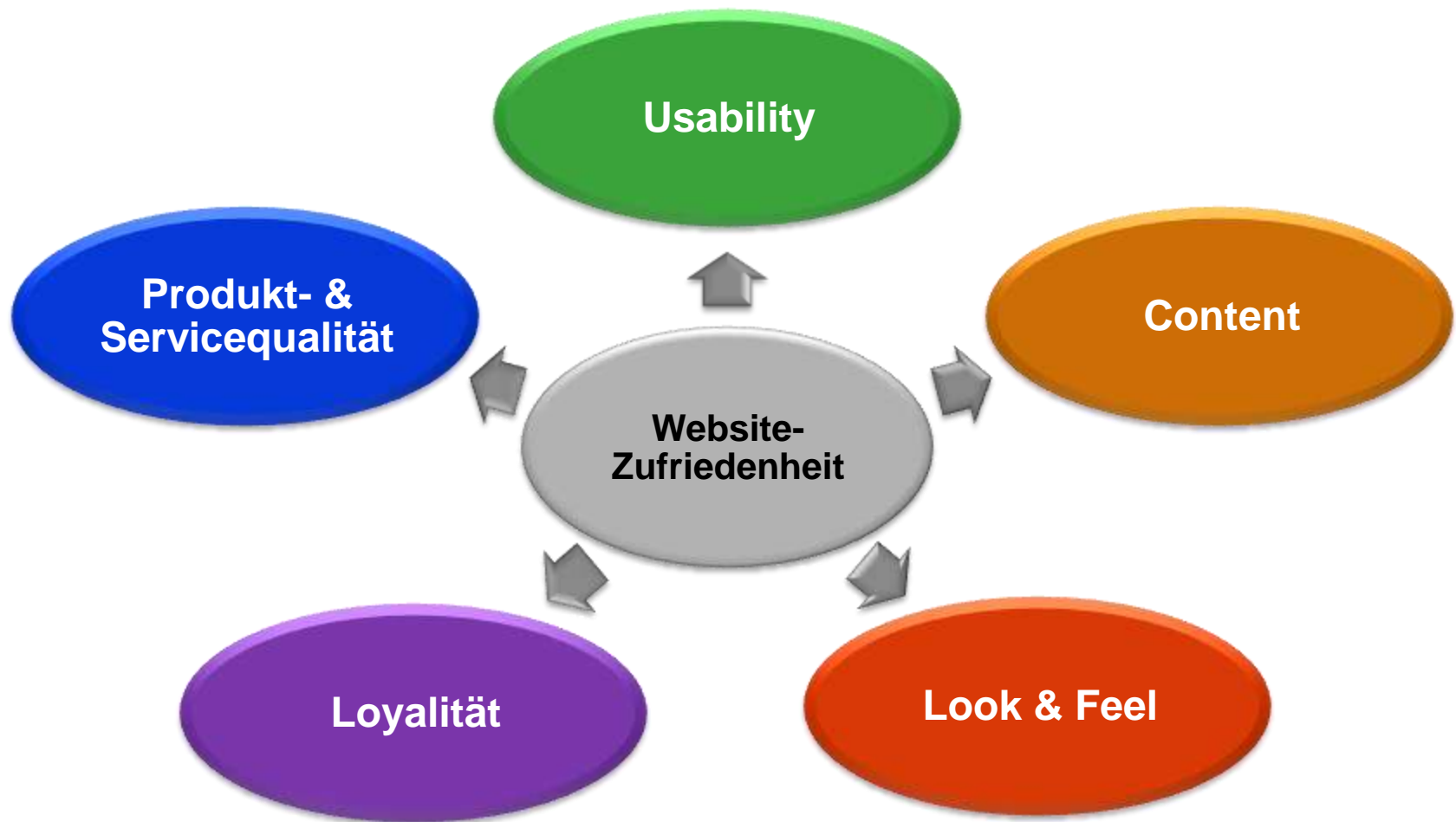
„Voice of Customer“-Techniken

Die Zufriedenheit des Nutzers steht im Zentrum

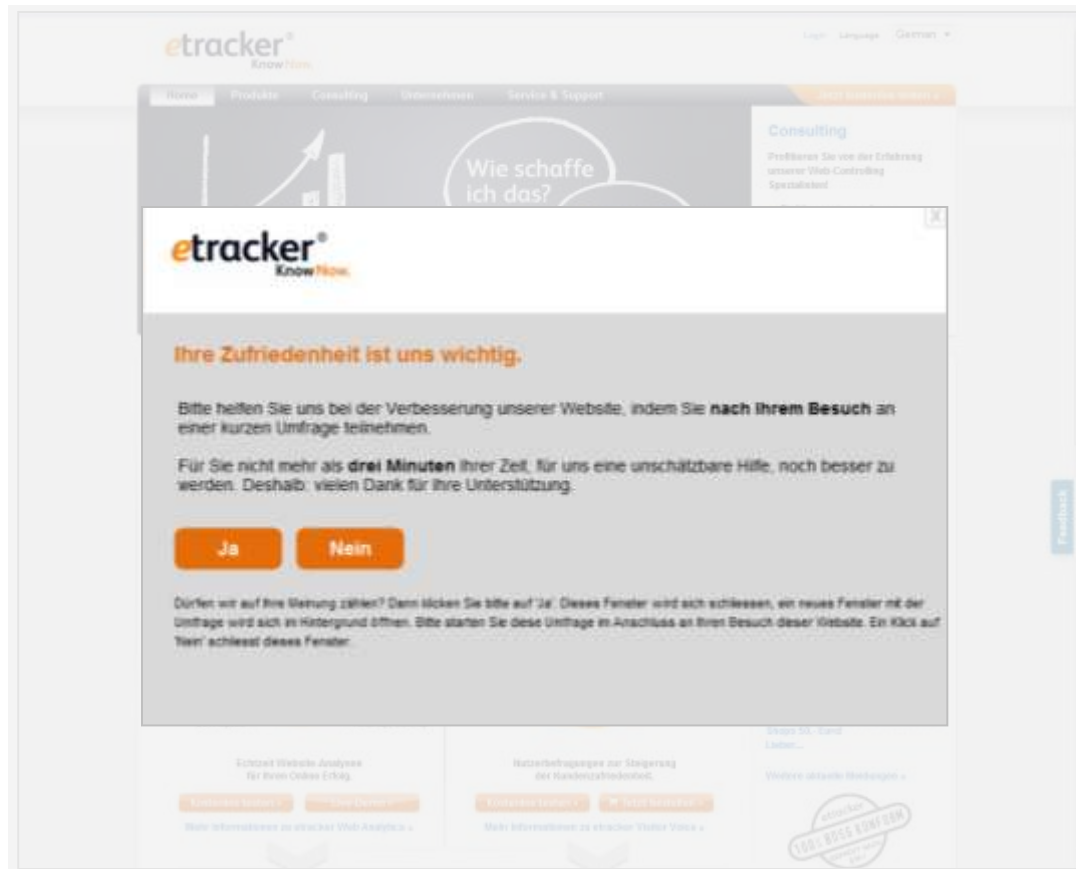


- Zufriedene Nutzer
 - kommen häufiger wieder
 - empfehlen gerne weiter
 - steigern Reputation der Website
 - sparen erhebliche Kosten durch kostengünstige Online-Nutzung
- Herausforderungen
 - Zufriedenheit muss gezielt gesteigert werden
 - Zufriedenheit muss kontinuierlich gemessen werden
 - Optimierungsmaßnahmen müssen konsequent abgeleitet und umgesetzt werden

Merkmalsdimensionen der Website-Zufriedenheit



Methodik: Besucherbefragung **nach** dem Website Besuch



Beispiele für die Befragungsmethodik

Wie war der Gesamteindruck der Website, wenn Sie Ihren heutigen Besuch betrachten?

Was war das primäre Ziel Ihres Besuchs?

Warum konnten Sie Ihr Ziel nicht erreichen?

Wie bewerten Sie www.bad-wildbad.de in den folgenden Punkten?

Fragen zu Ihrer Person:

Welche Online-Services wünschen Sie sich noch?

Kann sich unsere Kommune mit dem neuen Stadtwappen identifizieren?

Welche der folgenden Projekte sollten Ihrer Meinung nach realisiert werden?

Neuer Spielplatz in der Mariannenstraße Sonstiges

Sanierung des Theaters

Einkaufszentrum am nördlichen Stadtrand

< >

- Allgemeine Frage zur Gesamtzufriedenheit
- Fragen zu Zielen und zur Zielerreichung
- Qualitative Fragen für offenes Kundenfeedback
- Detaillierte Fragen zur Zufriedenheit und Loyalität
- Fragen zu soziodemografischen Merkmalen
- Individuelle Fragestellungen
- Insgesamt max. 30 Fragen – abhängig von Konfiguration

Verhaltensbedingte Einladungsmöglichkeiten

Einladungsbedingungen

Die Anzeigefrequenz gibt an, wie viel Prozent Ihrer Besucher eine Einladung zu der Umfrage erhalten. Es werden pro Monat maximal 2000 Umfragen registriert.

- Umfrage inaktiv
- 30 % ▼ der Besucher werden eingeladen.

Besucher nur einladen, wenn der folgenden Bedingungen zutreffen/zutrifft

hat folgende Anzahl Seiten besucht ▼

Besucher nicht einladen, wenn der folgenden Bedingungen zutreffen/zutrifft

hat folgendes Website-Ziel erreicht ▼

Weitere Methodik: Seitenbezogenes Feedback

Feedback

The screenshot shows a feedback form with the following elements:

- Language: Deutsch
- Title: Ihr Feedback zu dieser Seite
- Question 1: Wie war Ihr Gesamteindruck zu dieser Seite? (5 stars)
- Question 2: Zu welchem Thema möchten Sie Feedback geben? (Dropdown menu: Ich möchte einen Vorschlag machen)
- Text input: Man findet die Hilfe nicht so schnell auf Ihrer Seite.
- Question 3: Wie beurteilen Sie die Inhalte dieser Seite? (5 stars)
- Question 4: Wie war die Aufmachung dieser Seite? (5 stars)
- Question 5: Wie war die Seite zu bedienen? (5 stars)
- Submit button: Senden

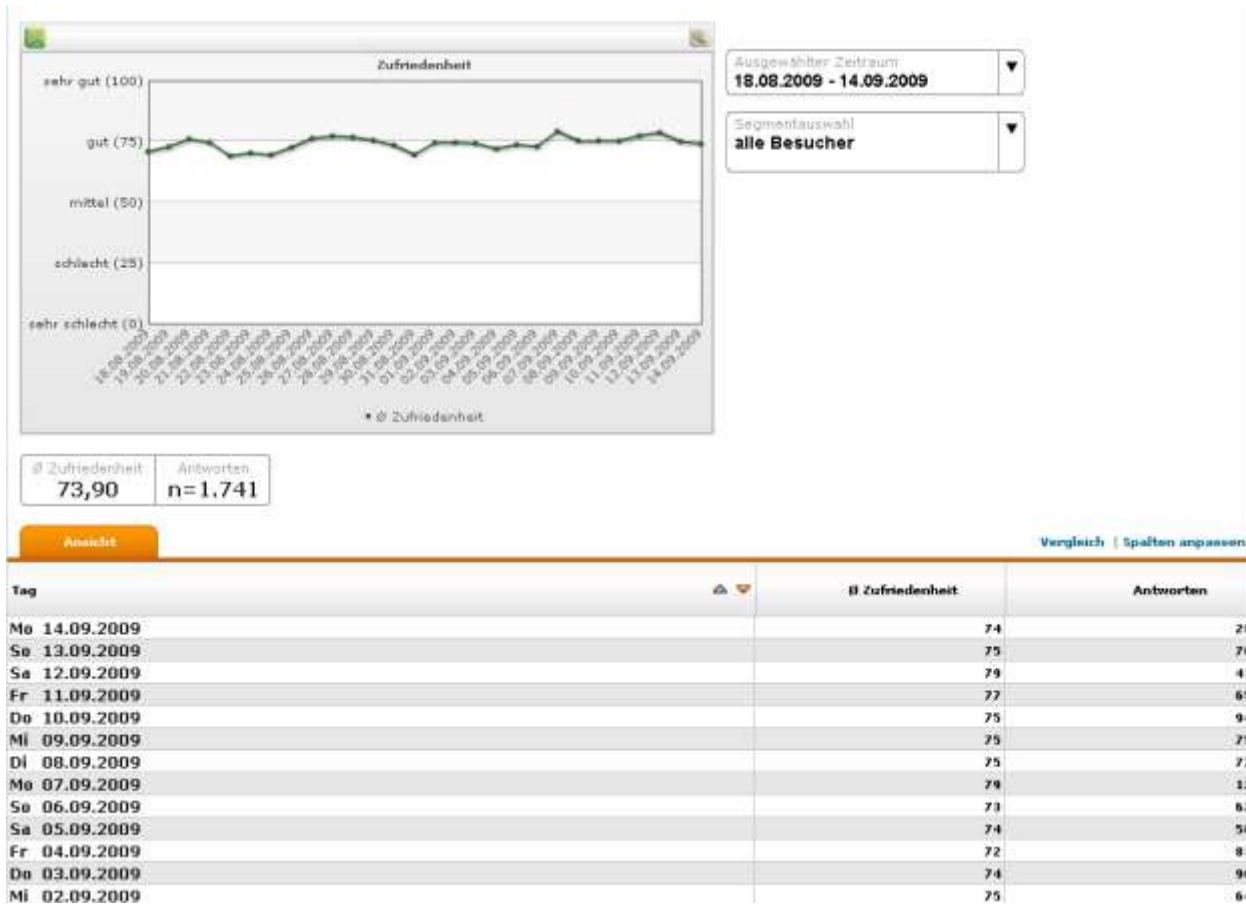
- Idee
 - Jede Seite trägt einen Feedback-Button
- Vorteile
 - Unaufdringlich: Keine „Unterbrechung“ der Nutzung
 - Aus Nutzersicht problematische Seiten werden sofort transparent
 - Gezielte Echtzeit-Verbesserungen möglich
- Nachteile
 - Keine Ableitung von Gesamtzufriedenheit und Website-globale Empfehlungen möglich

Live-Demo

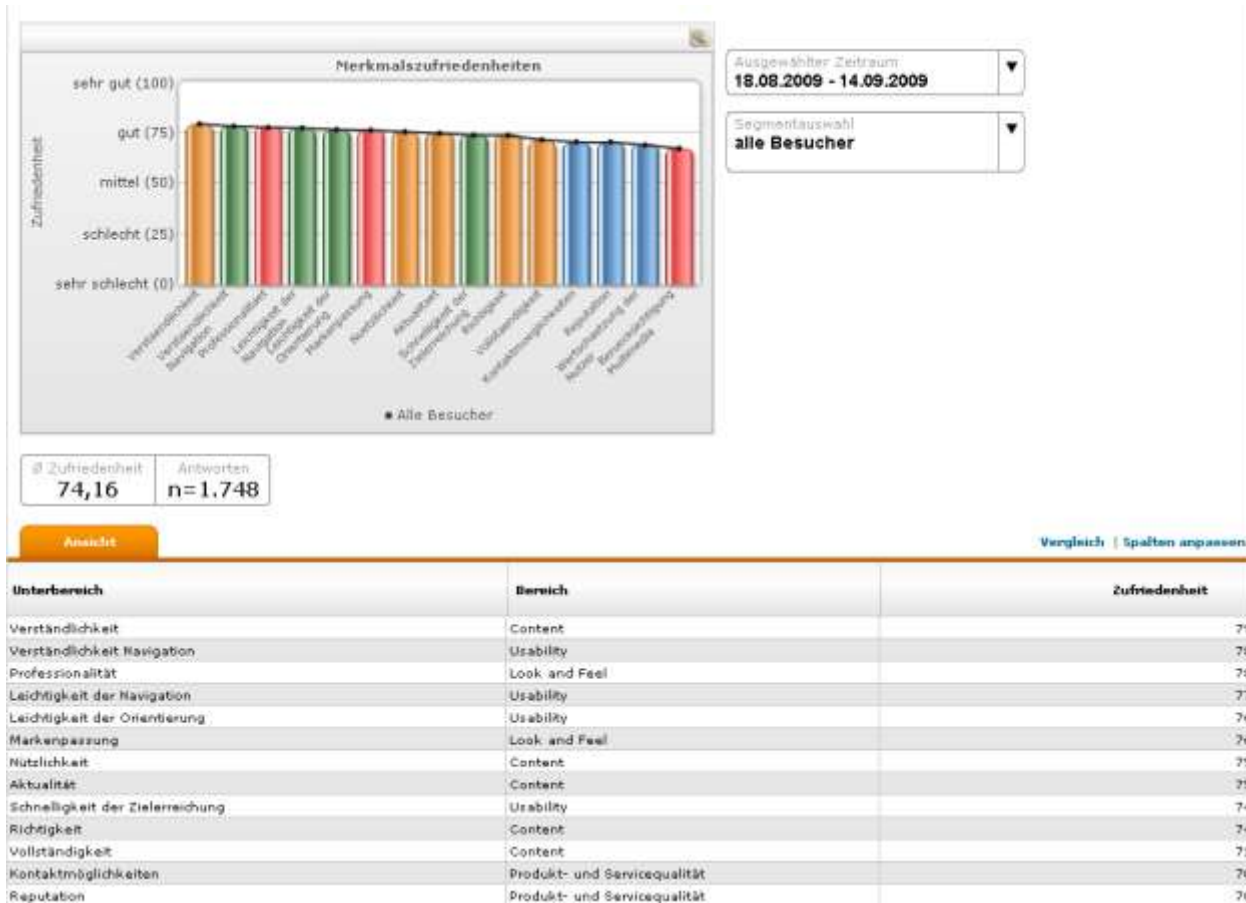
Aktive Besucherbefragung: Den Nutzer verstehen

etracker Visitor Voice

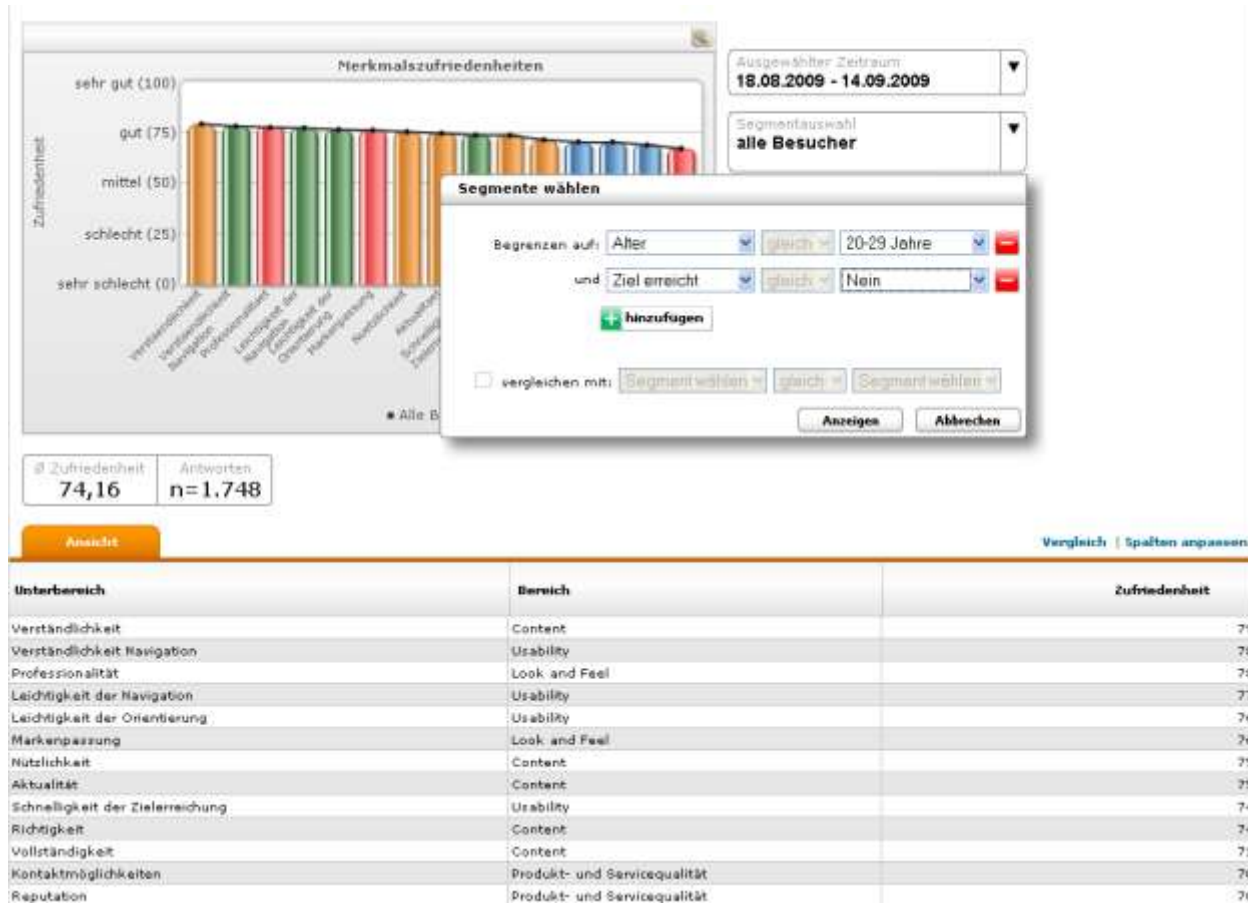
Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf



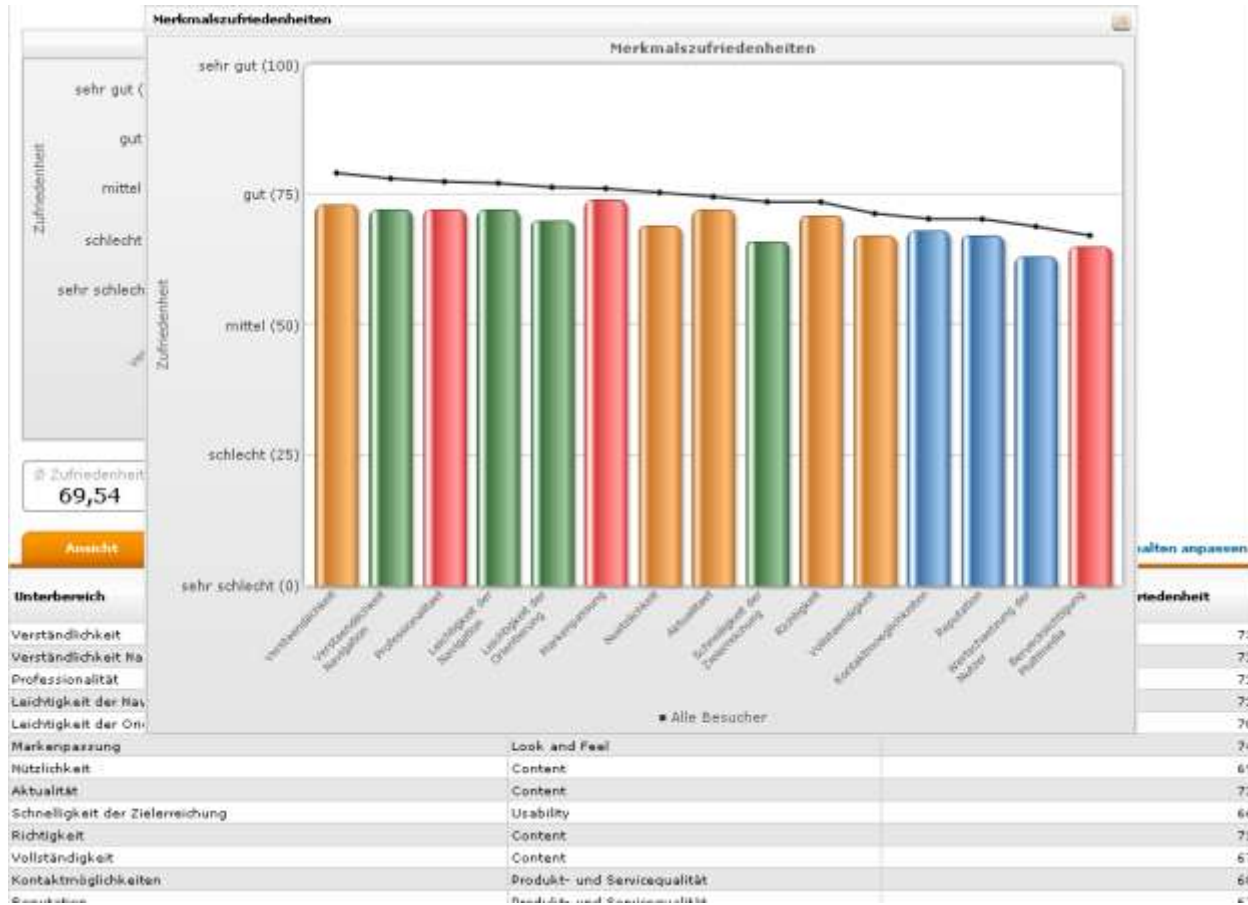
Merkmalszufriedenheiten aller Besucher



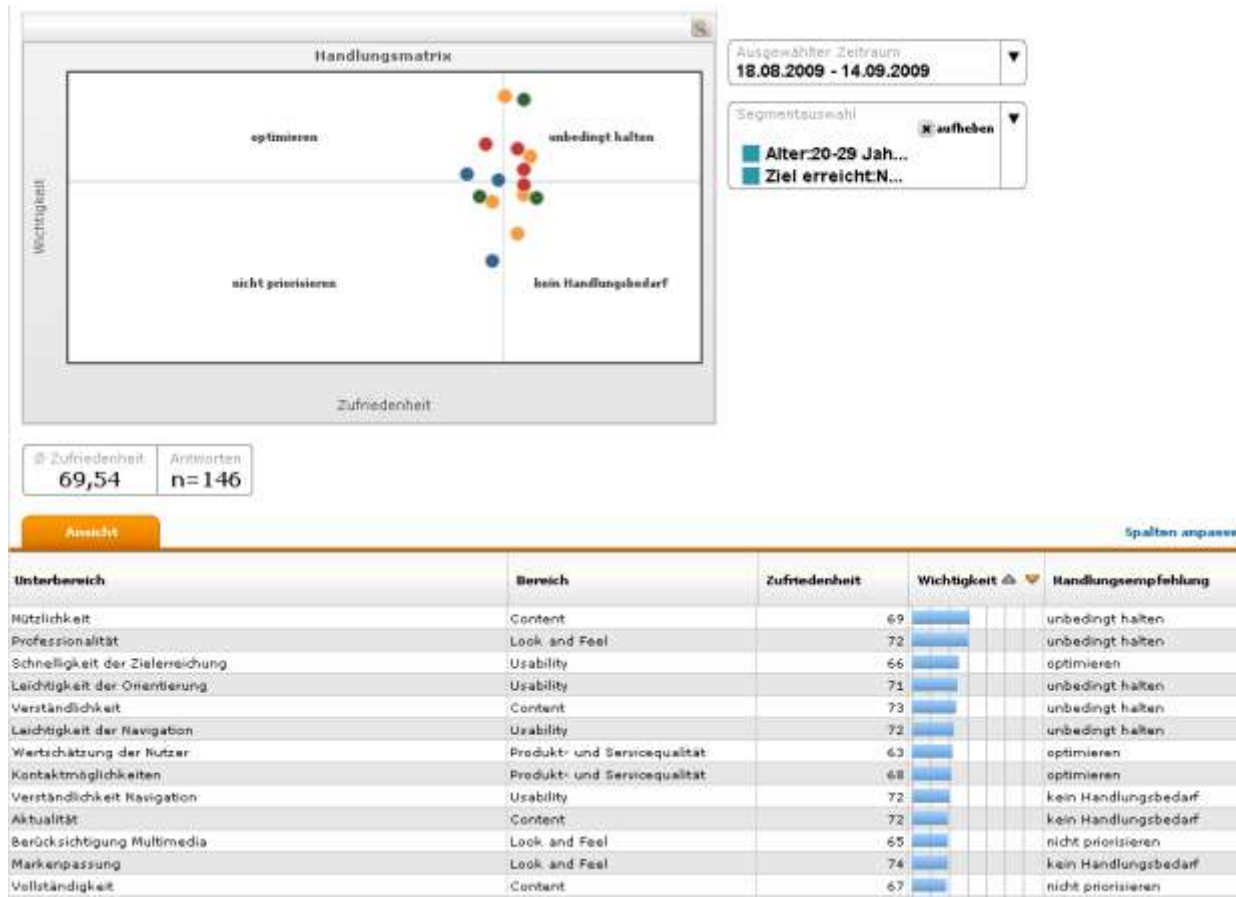
Segmentierung auf spezifische Zielgruppe



Segmentierte Merkmalszufriedenheiten



Automatische Ableitung von Handlungsempfehlungen



Detaillierte Gesamtübersicht auf Besucherebene

Einbeziehen	Datum	Dauer	Zufriedenheit	Antworten	Primäres Ziel	Ziel erreicht	Kommentar
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 13:46:31	00:04:57	75%	26	Kaufen	● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 13:01:11	00:04:54	75%	9	Produkt suchen	● ● ●	zu teuer
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 12:27:05	00:10:22	75%	29	Produkt suchen	● ● ●	habe noch nicht fertig gest Buchung des mydays-Erle möglich, ich sollte mich an wenden, die könnten mir
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 12:04:40	00:05:04	75%	27	Produkt suchen	● ● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 12:03:11	00:00:26	75%	2	Produktinformationen	● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:49:06	00:13:19	75%	1		● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:35:30	00:32:25	75%	29	Produkt suchen	● ● ●	Die Suchfunktion
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:33:13	00:11:12	75%	3	Anmelden	● ● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:30:41	00:02:10	70%	29	Produkt suchen	● ● ●	der internet auftritt, die kl
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:27:59	00:04:08	75%	28	Produkt suchen	● ● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:21:21	00:13:26	75%	29	Produkt suchen	● ● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:06:40	00:24:21	75%	28	-	● ● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 10:57:25	00:07:24	75%	29	Produktinformationen	● ● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 10:27:18	00:17:03	25%	26	Preise vergleichen	● ● ●	nix
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 10:02:19	00:05:05	75%	29	Produkt suchen	● ● ●	Schnelle Suche durch sehr
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 10:00:54	00:06:43	100%	29	Kaufen	● ● ●	Schnelles Finden geeign
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:46:39	00:00:11	100%	1		● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:43:58	00:02:46	75%	29	Produkt suchen	● ● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:29:05	00:21:24	50%	2	Anmelden	● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:20:37	00:01:36	100%	21	Kaufen	● ● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:16:49	00:02:27	75%	28	Kaufen	● ● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:01:38	00:19:54	75%	29	Anmelden	● ● ●	Guter Überblick über alle
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 08:52:18	00:06:33	75%	1		● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 08:45:36	01:05:23	100%	29	Produkt suchen	● ● ●	Vielfalt der Möglichkeiten
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 08:07:33	00:25:06	100%	18	Produkt suchen	● ● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 07:17:50	00:17:01	75%	26	Produkt suchen	● ● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 02:24:18	00:02:44	75%	29	Produktinformationen	● ● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 02:14:44	00:17:17	75%	27	Kaufen	● ● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	13.09.2009 22:16:08	00:01:28	100%	4	Kaufen	● ● ●	vielfalt, besonders aktio
<input checked="" type="checkbox"/>	13.09.2009 21:46:21	00:13:36	75%	4	Produkt suchen	● ● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	13.09.2009 21:42:16	00:19:27	75%	3		● ● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	13.09.2009 21:32:18	00:00:24	100%	3	Produktinformationen	● ● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	13.09.2009 21:31:28	00:03:56	75%	2	Produktinformationen	● ●	

Detaillierte Gesamtübersicht auf Besucherebene

Ausgewählter Zeitraum: **18.08.2009 - 14.09.2009**

Segmentauswahl: **alle Besucher**

Ansicht Verwaltung Ansicht: vollständig - alle | Spalten anpassen

Einbeziehen	Datum	Dauer	Zufriedenheit	Antworten	Primäres Ziel	Ziel erreicht	Kommentar
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 13:46:31	00:04:57	75%	26	Kaufen	● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 13:01:11	00:04:54	75%	9	Produkt suchen	● ●	zu teuer
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 12:27:05	00:10:22	75%	28	Produkt suchen	● ●	habe noch nicht fertig geschmökert... (o)
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 12:04:40	00:09:04	75%	27	Produkt suchen	● ●	Buchung des mydays-Erlebnisses war zu dem Zeitpunkt nicht möglich, ich sollte mich an die telefonische Hotline wenden, die könnten mir evtl. weiterhelfen.
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 12:03:11	00:00:26	75%	2	Produktinformationen	● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:49:06	00:13:19	75%	1		● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:35:30	00:32:25	75%	29	Produkt suchen	● ●	Die Suchfunktion
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:33:13	00:11:12	75%	3	Anmelden	● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:30:41	00:02:10	0%	29	Produkt suchen	● ●	der internet auftritt, die klare gliederung der angebote
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:27:59	00:04:08	75%	28	Produkt suchen	● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:21:21	00:12:26	75%	28	Produkt suchen	● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 11:06:40	00:24:21	75%	28	-	● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 10:57:25	00:07:24	75%	29	Produktinformationen	● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 10:27:18	00:17:03	25%	26	Preise vergleichen	● ●	nia
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 10:02:18	00:05:03	75%	29	Produkt suchen	● ●	Schnelle Suche durch sehr übersichtliche Gliederung
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 10:00:54	00:06:43	100%	29	Kaufen	● ●	Schnelles Finden geeigneter Erlebnisse Gute Beschreibung
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:46:39	00:00:11	100%	1		● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:43:59	00:02:46	75%	29	Produkt suchen	● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:29:05	00:21:24	50%	2	Anmelden	● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:20:37	00:01:36	100%	21	Kaufen	● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:18:49	00:02:27	75%	28	Kaufen	● ●	-
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 09:01:38	00:18:54	75%	29	Anmelden	● ●	Guter Überblick über alle Aktivitäten
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 08:52:18	00:06:33	75%	1		● ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2009 08:45:36	01:05:23	100%	29	Produkt suchen	● ●	Vielfalt der Möglichkeiten

Besucher-Detailanalyse inkl. Web-Analytics Daten

Besucherdaten

Gestartet am 08.09.2009 18:13:07	IP 89.246.---.---
Dauer 00:16:31	Provider versatel west gmbh
Seitenabrufe 46	Internetzugang dsl
Herkunft www.google.de/search?q=erlebnisse	Betriebssystem WinXP
Suchmaschine Google Deutschland	Browser Firefox 3
Phrase erlebnisse	Bildschirm 1024 x 768 / True Color (32 Bit)
Land Germany 	
Region Nordrhein-Westfalen	
Stadt Dortmund	

Umfragedaten

Zufriedenheit 75%	Kommentar Passende Angebote waren entweder zu weit weg, oder preislich nicht im Rahmen,.... Außerdem scheint es als ob man langfristiger buchen sollte und keine spontanen Abenteuer buchen kann....
Antworten 28	
Primäres Ziel Produkt suchen	
Ziel erreicht ●	
Besuchshäufigkeit Seltener	
20-29 Jahre, Männlich	

Zufriedenheiten

Aktualität (Content)	50%	Nützlichkeit (Content)	75%
Vollständigkeit (Content)	50%	Verständlichkeit (Content)	50%
Richtigkeit (Content)	50%	Verständlichkeit Navigation (Usability)	50%
Leichtigkeit der Orientierung (Usability)	25%	Schnelligkeit der Zielerreichung (Usability)	50%
Leichtigkeit der Navigation (Usability)	25%	Leichtigkeit der Orientierung (Usability)	50%
Berücksichtigung Multimedia (Look and Feel)	50%	Markenpassung (Look and Feel)	75%
Professionalität (Look and Feel)	75%	Kontaktmöglichkeiten (Produkt- und Servicequalität)	25%
Reputation (Produkt- und Servicequalität)	75%	Wertschätzung der Nutzer (Produkt- und Servicequalität)	100%
Wiederbesuch (Loyalität)	100%	Weiterempfehlung (Loyalität)	75%
Begeisterung (Loyalität)	50%		

Eigene Fragen

Grund des Besuchs **suche nach einem Geschenk**
Zusatzleistungen **nein**

Besucher-Detailanalyse inkl. Klickpfad-Daten

Datum 	Dauer	Seitenname
08.09.2009 18:13:07	00:00:00	Vielen Dank für Ihre Unterstützung!
08.09.2009 18:13:07	00:00:07	Geschenkanlässe
08.09.2009 18:13:14	00:00:26	Wie war der Gesamteindruck der Website, wenn Sie Ihren he...
08.09.2009 18:13:40	00:00:25	Suche
08.09.2009 18:14:05	00:01:33	Stadt-Kult(o)ur Berlin
08.09.2009 18:15:38	00:00:08	Suche
08.09.2009 18:15:46	00:00:23	Candle-Light-Dinner für Zwei Berlin
08.09.2009 18:16:09	00:00:13	Candle-Light-Dinner für Zwei Berlin
08.09.2009 18:16:22	00:00:02	Suche
08.09.2009 18:16:24	00:00:08	Stadt-Kult(o)ur Berlin
08.09.2009 18:16:32	00:00:29	Stadt-Kult(o)ur Berlin
08.09.2009 18:17:01	00:00:21	Suche
08.09.2009 18:17:22	00:00:03	Suche
08.09.2009 18:17:25	00:00:04	Suche
08.09.2009 18:17:29	00:01:13	Little Romance für Zwei Jüt...
08.09.2009 18:18:42	00:00:13	Little Romance für Zwei Jüt...
08.09.2009 18:18:55	00:01:06	Little Romance für Zwei Ludwigsfelde-L...
08.09.2009 18:20:01	00:00:23	Floating für Zwei Potsdam
08.09.2009 18:20:24	00:00:03	Fahren
08.09.2009 18:20:27	00:00:04	Action
08.09.2009 18:20:31	00:00:06	Fahren
08.09.2009 18:20:37	00:00:06	Action
08.09.2009 18:20:43	00:00:42	Paintball
08.09.2009 18:21:25	00:00:04	Space
08.09.2009 18:21:29	00:00:03	Wasser
08.09.2009 18:21:32	00:00:01	Sport
08.09.2009 18:21:33	00:00:03	Verwöhnen
08.09.2009 18:21:36	00:00:16	Gourmet
08.09.2009 18:21:52	00:00:07	Phantasie
08.09.2009 18:21:59	00:04:21	Dinner In The Dark

Zufriedenheitsanalysen der Einzelseiten

Seitenname	Zufriedenheit ▲ ▼	Antworten	Content	Look and Feel	Usability	Textantworten	<input type="checkbox"/> Lob <input type="checkbox"/> Fehler <input type="checkbox"/> Frage <input type="checkbox"/> Vorschlag
Auswahl in Grafik							
<input checked="" type="checkbox"/> Action	90%	15	78%	88%	75%	13	
<input checked="" type="checkbox"/> Phantasie	90%	15	95%	100%	95%	13	
<input checked="" type="checkbox"/> Geschenkanlässe	88%	24	76%	78%	79%	22	
<input checked="" type="checkbox"/> Geschenkanlässe - Geschenke zum Geburtstag	85%	7	89%	93%	96%	6	
<input checked="" type="checkbox"/> Wasser	76%	13	88%	80%	74%	11	
<input checked="" type="checkbox"/> Kultur	75%	9	67%	69%	58%	8	
<input checked="" type="checkbox"/> Little Romance für Zwei	66%	21	43%	59%	63%	19	
<input checked="" type="checkbox"/> Startpage	64%	52	61%	67%	59%	48	
<input checked="" type="checkbox"/> Sport	64%	9	36%	58%	53%	8	
<input checked="" type="checkbox"/> Über Nacht	63%	27	61%	39%	69%	25	
<input type="checkbox"/> Verwöhnen	62%	10	70%	57%	53%	9	
<input type="checkbox"/> Index Seite	62%	8	56%	65%	63%	7	
<input type="checkbox"/> fahren	58%	14	51%	62%	64%	12	
<input type="checkbox"/> Fliegen	56%	14	68%	60%	58%	12	
<input type="checkbox"/> Gourmet	56%	4	69%	75%	31%	4	
<input type="checkbox"/> Space	56%	14	63%	64%	64%	12	
<input type="checkbox"/> Paintball	39%	16	44%	31%	41%	14	
<input type="checkbox"/> Warenkorb - 1	37%	18	33%	34%	25%	16	
<input type="checkbox"/> Suche	31%	14	38%	43%	36%	12	
<input type="checkbox"/> Gutschein einlösen - 0	30%	6	29%	47%	33%	5	
Auswahl in Grafik							

Seitenzentrische Feedback-Analyse

Mo 14.09.2009 16:40:48 Feedback pro Seite - Warenkorb - 1

Report

Ausgewählter Zeitraum: 13.09.2009 - 14.09.2009

Segmentauswahl: alle Besucher

== Zurück

Anzeige

Ansicht vollständig | Spalten anpassen

Datum	Zufriedenheit	Context	Task and Goal	Usability	Kategorie	Kommentar
12.09.2009 09:53:08	30%	25%	20%	25%	Fehler	Die Grafik "Wasser" auf der Hauptseite wird bei mir nicht korrekt geladen.
11.09.2009 08:50:48	25%	50%	20%	25%	Vorschlag	Die Überschriften sind aufgrund der Farbgebung oft schwer zu lesen. Vielleicht kann man andere Farben (dunklere) verwenden.
10.09.2009 08:46:17	50%	30%	50%	25%	Fehler	Sehr schöne Seite. Würde gerne über ein Erlebnis buchen. Leider sind mir einige zu teuer.
10.09.2009 09:40:13	50%	25%	50%	25%	Fehler	Ich habe die große Auswahl an verschiedenen Events sehr gut gefallen.
10.09.2009 18:37:39	50%	30%	75%	25%	Fehler	Sehr schön. Weiter so :-)
26.09.2009 15:32:46	50%	25%	75%	25%	Fehler	Das Baggagebild kann ich nicht richtig erkennen.
25.09.2009 15:18:04	50%	25%	75%	25%	Vorschlag	Es wäre schön, wenn es noch mehr Informationen zu den einzelnen Angeboten geben würde. Beispielsweise von den einzelnen Erlebnisplan wären sich mehr Freiheit
25.09.2009 13:62:54	20%	25%	20%	25%	Frage	Ich hätte gerne die Möglichkeit, gegen die D-Line einer NFL Football Mannschaft anzutreten.
23.09.2009 18:06:21	30%	30%	25%	25%	Fehler	Die Suche liefert ständig keine Ergebnisse zurück!
23.09.2009 18:05:25	50%	75%	25%	25%	Frage	Wie kann ich meinem Outfiten antworten? Ich finde keine Möglichkeit.
22.09.2009 09:25:43	75%	25%	20%	25%	Fehler	Sehr gute Übersicht und tolle Ergebnisse
22.09.2009 09:25:08	25%	25%	25%	25%	Fehler	Bei mir hat ein Button zuerst nicht funktioniert und die Seite hat sehr lange zum laden gebraucht.
21.09.2009 08:02:43	25%	25%	25%	25%	Frage	Ich würde eine Fahrt in einem Ferrari buchen. Wie ist, wenn an meinem Wunschtag kein schönes Wetter ist?
21.09.2009 08:50:05	50%	25%	25%	25%	Vorschlag	Ihre Seite gefällt mir sehr gut. Vor allem die Angebote auf der Startseite sind klasse. Es ist für jeden was dabei.
18.09.2009 18:62:42	30%	25%	20%	25%	Fehler	Der Link zum Such-Foehwert ist defekt
18.09.2009 17:46:03	50%	50%	50%	25%	Fehler	Übersichtlicher und leicht verständlicher Aufbau der Seite
18.09.2009 16:52:08	75%	25%	25%	25%	Fehler	

== Zurück

Impressum | AGB | Datenschutz | Disclaimer

Copyright © 2003-2009 etracker GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Fazit

- Web-Controlling ist ein Prozess – nicht nur ein Stück Software
- Web-Controlling ist essentiell, um das Besucherverhalten kennen zu lernen
- Web-Controlling dient der gezielten Steuerung und kontinuierlichen Verbesserung der Website im Sinne der Besucher
- Web-Controlling dient nicht dem „Ausspionieren“ der Nutzer, sondern ist mit der richtigen Software 100% datenschutzkonform
- Web-Controlling erschließt in Kombination mit gezielten Befragungen neue Potentiale zur kundenzentrischen Optimierung
- Besucher erfahren eine Wertschätzung durch Einbindung in den Verbesserungsprozess
- Web-Controlling ist Pflicht für jede Website – auch und besonders im öffentlichen Bereich

Über etracker

■ Die etracker GmbH

- Im Jahr 2000 in Hamburg gegründet
- 100% in Gründerhand und inhabergeführt
- Seit 2003 profitabel und frei von Verbindlichkeiten
- Unabhängig von Dritten und absolut neutral
- 40 Mitarbeiter und rund 100 Vertriebspartner
- Mehr als 70.000 zufriedene Kunden

■ Innovative Technologien

- Basierend auf exakter Zählpixel-Methode
- Echtzeit-Analyse sämtlicher Daten
- Schnelle & einfache Implementierung
- Intuitive Bedienung ohne Vorkenntnisse
- Herausragendes Preis-Leistungsverhältnis
- 100% konform zum Datenschutzgesetz



etracker Produkte und Dienstleistungen

Website Optimierungstools
und Beratung aus einer Hand



Erfolgreiche Websites: Unsere Kunden

Die Bahn 

dressforless
online designer outlet 

immonet.de
schneller besser wohnen

versatel

OTTO


RTL

Tipp24.com


ENGEL & VÖLKERS[®]

GALERIA
KAUFHOF

HSBC  Trinkaus[®]

KTM

united  domains[®]
THE DOMAIN PEOPLE

LEONARDO

ARAG

 airberlin

AKTION MENSCH

 **Creditplus** BANK

mydays[°]
Magische Momente schenken.

NKL
Wir machen Millionäre

Fielmann

Erfolgreiche Websites: Öffentliche Einrichtungen & Parteien

■ Städteportale

- Nürnberg
- Winterberg
- Dresden
- Krefeld
- Moers
- Ratingen
- Ravensburg
- Kommunales Rechenzentrum
Niederrhein für den
Städteverbund Niederrhein

■ Ministerien

- ZADI

■ Parteien

- SPD
- CDU
- CSU

Testen Sie etracker 21 Tage kostenlos!

Web Analytics



Visitor Voice



etracker GmbH
Alsterdorfer Str. 2a
22299 Hamburg
Germany
www.etracker.com

www.etracker.com

Christian Bennefeld
Geschäftsführer
Tel: +49 (0) 40 55 56 59 50
Fax: +49 (0) 40 55 56 59 59
bennefeld@etracker.com

