

mitp

2., erweiterte Auflage

Marco Hassler

# Web Analytics

**Metriken auswerten,  
Besucherverhalten verstehen,  
Website optimieren**



Metriken analysieren und interpretieren

Besucherverhalten verstehen und auswerten

Website-Ziele definieren, Webauftritt  
optimieren und den Erfolg steigern

Google Analytics und  
Yahoo! Web Analytics nutzen

# Vorwort

Als Google im November 2005 das kostenlose Web-Analytics-Tool Google Analytics auf den Markt brachte, sorgte das für Aufruhr. Web Analytics war bis dato ein Nischenmarkt. Es gab zwar diverse Anbieter, vornehmlich aus dem US-amerikanischen Raum, doch die Verbreitung der unterschiedlichen Tools und der Umgang damit waren einigen wenigen Experten vorbehalten.

War Web Analytics früher eher in den IT-Abteilungen der Unternehmen angesiedelt, haben einfachere Implementierungsmechanismen und vor allem eine leichtere Usability der Benutzeroberflächen dazu geführt, dass Web Analytics auch für die Marketingabteilungen und Management-Ebenen zunehmend nutzbar wird. Dennoch steckt Web Analytics bei vielen Unternehmen immer noch in den Kinderschuhen.

Das Problem: In vielen Fällen reicht es nicht aus, lediglich ein Web-Analytics-Tool auf einer Website einzubauen. Die eigentliche Arbeit beginnt bereits vorher mit diversen individuellen businessabhängigen Fragestellungen. Für welches Tool entscheide ich mich? Was möchte ich überhaupt messen? Welche Ziele verfolge ich mit meiner Website? Welche Aktionen kann ich aus den generierten Zahlen ableiten? Wer muss involviert werden? Welche Kennziffern sind wichtig?

Diese Prozesse sind wichtig, um aus Web Analytics einen wirklichen Mehrwert zu generieren. Hierzu benötigt man fundiertes Wissen und die entsprechenden Hintergründe. Dieses Buch ist ein Kompendium zum Thema Web Analytics, das sämtliche Themengebiete aus dem Bereich abdeckt. Angefangen mit Begriffserklärungen über die technischen Eigenschaften und Eigenarten von Web Analytics bis hin zur operationalen Anwendung in Unternehmen. Ein ergiebiges Nachschlagewerk für Web-Analysten, Online-Marketer und Website-Betreiber, die das Ziel haben, mehr aus ihrer Website zu machen. Mehr Umsatz, mehr Erfolg.

Der Bereich der Trafficgenerierung ist schon recht weit professionalisiert. Suchmaschinenwerbung (SEM), Affiliateprogramme, Newslettermarketing, Display Ads und Suchmaschinenoptimierung (SEO) sind mittlerweile in den meisten Unternehmen angekommen. Viel Geld wird hier ausgegeben. Studien und Experten sagen voraus, dass in nicht allzu ferner Zukunft die Werbeausgaben für das Online-Marketing die Ausgaben für TV-Werbung übersteigen werden. Mittlerweile verbringen viele Menschen mehr Zeit im Internet als vor dem Fernsehen – ein deutlicher Indikator der Wichtigkeit dieses Mediums. Dieser Trend wird eher zu- als abnehmen.

Die reine Generierung von Traffic reicht allerdings nicht aus. Eine Erhöhung des Traffics einer beliebigen Website beispielsweise über Suchmaschinenwerbung von zehn Prozent bedeutet nicht, dass auch der Umsatz um zehn Prozent steigt. Eine genauere Analyse nicht nur der Quantität, sondern vor allem der Qualität des Traffics kann zu Erkenntnissen und damit zu einer Ableitung von Aktionen führen. Aber auch die Gestaltung, der Inhalt und die Navigation der eigenen Website sollte hinterfragt werden. Fragen wie »Welche Trafficquelle bringt am meisten Umsatz?«, »Welches Keyword bringt die engagiertesten Besucher?«, »Auf welchen Seiten landen die User?« oder »Welcher Schritt innerhalb eines Bestellprozesses führt dazu, dass User den angestrebten Kauf nicht durchführen?« können beantwortet und zu entsprechenden Handlungsanweisungen umgesetzt werden. Schafft es eine Website durch Änderungen und Optimierungen bei gleicher Anzahl der User, zehn Prozent mehr Abschlüsse zu erzielen, hat dies direkten positiven Einfluss auf den Umsatz.

Web Analytics sollte innerhalb eines Unternehmens einen hohen Stellenwert besitzen und vom Management nach vorn getrieben werden. Die Zeiten, in denen sich wenige Mitarbeiter in der IT-Abteilung damit auseinandersetzten, sind vorbei – Web Analytics hat eine ähnliche Wichtigkeit wie die Controlling-Abteilung und betrifft das gesamte Unternehmen; Marketing, IT, HR etc. Die Wichtigkeit des Online-Kanals ist hinlänglich bekannt. Nun liegt es an den Unternehmen, aus den vielfältigen Möglichkeiten des Internets realen und nachhaltigen (Mehr-)Umsatz zu machen. Die technischen Möglichkeiten sind fortgeschritten – anders als zu Zeiten des Internet-Hypes können heute mit Hilfe von Web Analytics fundierte Entscheidungen getroffen werden, die den Geschäftsverlauf nachhaltig positiv beeinflussen.

Mittlerweile gibt es weltweit mehr als fünf Millionen Google-Analytics-Konten. Ich bezweifle, dass die Mehrheit dieser Konten aktiv genutzt wird und relevante Erkenntnisse aus den einfließenden Daten gewonnen werden. Aus vielen Kundengesprächen weiß ich, dass oftmals die internen Ressourcen fehlen, mitunter aber auch einfach das Wissen. Viele User fragen sich schlichtweg, »Wie fange ich mit Web Analytics an?«

Bei genau dieser Frage setzt dieses Buch an. Ohne zu sehr auf technische Details einzugehen, vermittelt Marco Hassler nützliches Hintergrundwissen, mit dem Sie Web Analytics in Ihrem Unternehmen professionalisieren können. Sämtliche Aspekte von Web Analytics, inklusive der Vor- und Nachteile, werden in verständlicher Art und Weise dargestellt. Diverse Grafiken und Screenshots unterschiedlicher Web-Analytics-Tools helfen beim Verständnis. Ziel dieses Buches ist es, konkrete Kenntnisse zu vermitteln und wertvolle praxisorientierte Tipps zu geben. Ein Muss für jeden Web-Analysten.

*Timo Aden*

Gründer und Geschäftsführer, Trakken GmbH  
Web Analytics Inside: [www.timoaden.de](http://www.timoaden.de)

# Über den Autor

Marco Hassler hat Betriebswirtschaft an der Universität St. Gallen studiert und ist seit 2001 beim IT- und Webdienstleister Namics tätig, heute als Business Unit Manager und Partner. Er ist dort insbesondere in der inhaltlichen und technischen Konzeption von Websites und Web-Anwendungen für Großunternehmen tätig und neben Web Analytics auf die Bereiche Informationsarchitekturen, Enterprise-Content-Management-Systeme und Information Retrieval spezialisiert.

Seit 1998 beschäftigt er sich mit Web-Statistik im herkömmlichen Sinn und seit 2002 mit den betriebswirtschaftlich orientierten und aufs Marketing fokussierten Methoden von Web Analytics. Während dieser Zeit war er in zahlreichen Unternehmen beratend tätig bei der Einführung und Nutzung verschiedener Web-Analytics-Produkte wie jene von Google, Nedstat, Omniture, WebSideStory, Webtrekk oder Webtrends.

Herr Hassler ist Mitglied der Web Analytics Association (WAA) und engagiert sich sowohl als Autor diverser Fachartikel und Whitepapers zu Web-Analytics-Themen wie auch als Speaker an Fachkonferenzen. Er wurde überdies von Google als »Advertising Professional« und »Google Analytics Individual« zertifiziert.

Weitere Informationen über den Autor finden sich auf der Website von Namics unter [www.namics.com](http://www.namics.com). Für Anregungen und Fragen ist er über die E-Mail-Adresse [marco.hassler@namics.com](mailto:marco.hassler@namics.com) zu erreichen.



# Einleitung

Websites sind äußerst facettenreich. Bei der Erstellung von erfolgreichen Websites muss man deshalb zahlreiche Aspekte aus den unterschiedlichsten Perspektiven berücksichtigen. Dazu zählen Themengebiete wie Usability, User-Centered-Design, Suchmaschinenoptimierung, Online-Marketing, Online Branding, User Experience oder eben auch Web Analytics.

Entscheidend für das Verständnis ist dabei, dass es sich bei all den Themen nicht um etwas anderes, sondern nur um einen anderen Blickwinkel auf immer dasselbe Objekt – die Website – handelt. Bei User-Centered-Design ist es der Blick durch die Brille des Benutzers, bei der Suchmaschinenoptimierung jener durch die der Suchmaschine.

Bildlich gesprochen kann man sich eine Website so auch als Würfel vorstellen, bei dem jede Fläche einen der Blickwinkel darauf darstellt. Wer dann zum Beispiel Usability oder Online Branding nur aus der betreffenden Sicht betreibt und die anderen Dimensionen vernachlässigt, wird mit einer Website nie erfolgreich werden.

Genauso verhält es sich mit der Sicht »Web Analytics«. Wer Web Analytics nur zum Selbstzweck und aus der Liebe zu harten Zahlen und aussagekräftigen Auswertungen betreibt, der bleibt in der zweidimensionalen Ansicht gefangen. Erst wenn man auch die anderen Sichten in die Betrachtungen mit einbezieht, wird man eine Website in ihrem vollen, dreidimensionalen Umfang beleuchten können.

Ziel dieses Buches ist es deshalb, nicht nur Web Analytics für sich allein zu betrachten, sondern auch die anderen Dimensionen und Themenbereiche in die Betrachtungen mit einzuschließen und so eine umfassende Sicht auf eine Website zu erlangen. Sie werden deshalb in diesem Buch keine Web-Analytics-Kennzahlen-Schlacht vorfinden, sondern die integrierte Betrachtung einer Website mit Web Analytics als Ausgangsdimension. Die Tangierung und Behandlung anderer Themenbereiche wie eben Usability, Suchmaschinenoptimierung oder User-Centered-Design gehört damit selbstverständlich mit dazu. Das Ganze erfolgt in der Überzeugung, dass man sich nur so dem eigentlichen Ziel nähern kann – nämlich der Gestaltung von für alle Beteiligten erfolgreicherer Websites.

## An wen sich das Buch richtet

Dieses Buch richtet sich denn auch an all jene, die eine noch bessere und erfolgreiche Website möchten. Dazu zählen beispielsweise:

- Marketing-Verantwortliche, die mehr Besucher auf die Website bringen und sie da zu einer bestimmten Aktivität bewegen möchten. Sie werden dieses Buch nutzen können, um herauszufinden, welche der Marketing-Aktivitäten am besten bei den einzelnen Zielgruppen ankommt und wie man Besucher am erfolversprechendsten anspricht.
- Inhaltsverantwortliche, die für den Aufbau oder die Erstellung von Inhalten auf der Website zuständig sind. Sie werden einen Nutzen aus dem Buch daraus ziehen, indem sie erfahren, welche Inhalte auf der Website für die Besucher besonders nützlich sind und wie diese zukünftig strukturiert und formuliert sein müssen.
- Produktmanager, die das Web als einen Vertriebs- oder Supportkanal für ihr Produkt nutzen. Sie werden lernen, wie sich das Web noch effizienter zur Unterstützung der Verkaufstätigkeiten und zur fortwährenden Nutzung eines Produktes einsetzen lässt.
- Web-Verantwortliche, die generell um eine Verbesserung der Website bemüht sind. Sie werden sehen, wie sich Web Analytics dazu nutzen lässt, den Web-Auftritt besser auf Besucherbedürfnisse abzustimmen, Usability-Hürden aus dem Weg zu räumen und Besucherflüsse zu optimieren. Auch um eine fundierte Aussage zu grundsätzlichen Website-Erweiterungen wie Web-2.0-Aktivitäten treffen zu können, wird sie dieses Buch unterstützen.
- Kommunikations- und Brand-Verantwortliche, die online das Unternehmen und die Marke positionieren möchten. Sie werden Erfolgsfaktoren kennen lernen, die diesem Ziel beisteuern.
- Management-Vertreter und CxOs, die eine strategische oder finanzielle Verantwortung für die Website auf höherem Niveau innehaben. Sie werden jene Teile des Buches nutzen können, die die strategische Ausrichtung einer Website behandeln, um zu verstehen, wie darauf Einfluss genommen werden kann. Ebenso hilft es bei der Argumentation, dass Erfolge im Web messbar sind und Return on Investments ausgewiesen werden können.
- Webdesigner, die sich mit der visuellen Gestaltung von Websites auseinandersetzen. Sie werden das Buch verwenden können, um festzustellen, welchen Einfluss Gestaltungselemente tatsächlich auf den Erfolg einer Website haben und wie man dies im Design verankert.
- Webmaster und Betreiber von Websites, die für die einwandfreie Funktion der Website zuständig sind. Sie werden die Ausführungen einsetzen können, um

die Funktionsweise der Website zu monitoren und Mängel frühzeitig erkennen zu können. Auch hilft es dabei, die Bedürfnisse, die andere interne Anspruchsgruppen, wie Marketing, an die Website haben, besser zu verstehen.

Teile dieses Buches, insbesondere die einführenden Kapitel, haben einen etwas technischen Blickwinkel. Sie sind jedoch ausführlich erläutert, so dass kein technisches Vorverständnis dafür notwendig ist. Spätere Teile des Buches haben einen betriebswirtschaftlichen Fokus, jedoch braucht man auch für deren Verständnis keinesfalls ein Diplom in BWL. Die einzige Voraussetzung für dieses Buch ist nur das Interesse und der Wille, eine Website noch besser und erfolgreicher zu machen.

## Aufbau des Buches

Wer sich dazu entscheidet, seine Website mit Web-Analytics-Mitteln zu optimieren, der findet in diesem Buch die notwendigen Schritte dazu. Der Aufbau des Buches richtet sich denn auch an dem Prozess aus, den man von der Einführung von Web Analytics bis hin zur Etablierung fortwährender Optimierungsmaßnahmen braucht.

### Teil I: Basis schaffen und Website-Nutzung messen

Der erste Teil des Buches bis Kapitel 4 befasst sich mit grundlegenden Betrachtungen zu Web Analytics und schafft das notwendige Basiswissen für die Nutzung. Neben der Erklärung der Funktionsweise von Analytics-Systemen wird insbesondere auf die Sammlung, das Speichern und Auswerten von Daten eingegangen. Dabei werden auch die unterschiedlichen Messmethoden von Server-Logfiles über das moderne Page Tagging untersucht und die Vor- und Nachteile beleuchtet. Überlegungen zu Datenschutz und Datensicherheit runden diesen Grundlagenteil ab.

### Teil II: Metriken analysieren und interpretieren

Der zweite Teil ab Kapitel 5 bis Kapitel 11 fokussiert auf die typischen Metriken, die Web-Analytics-Systeme messen, und bietet eine praxisbezogene Unterstützung bei ihrer Interpretation. Zu den betrachteten Kennzahlen zählen einerseits Standard-Metriken wie Seitenzugriffe, Besucher oder Besuche. Andererseits werden aber auch ausgefeiltere Metriken vorgestellt, die die Dimensionen Traffic-Quellen, Besuchereigenschaften, Besucherverhalten und Inhalte beleuchten. Typische Vertreter aus diesen Kennzahlen-Klassen sind verweisende Websites, Suchmaschinen-Keywords, Kampagnen-Daten, Besuchshäufigkeiten, Absprungraten, Klickverhalten oder nachgefragte Seiten. Auch Metriken aus dem Web-2.0-Umfeld wie RSS- oder Multimedia-Nutzung werden untersucht. Schließlich stellt dieser Teil sozusagen das Handwerkszeug eines jeden Web-Analysten bereit, das Teil der täglichen oder wöchentlichen Arbeit ist.

### **Teil III: Website optimieren und den Erfolg steigern**

Im dritten Teil in den Kapiteln 12 bis 16 geht es dann richtig zur Sache, wenn über Conversion-Messungen die Website auf ihre Ziele hin optimiert wird. Solche Optimierungen werden für unterschiedliche Bereiche wie Navigation und Benutzerführung, Marketing-Aktivitäten oder geschäftskritische Prozesse untersucht. Wichtige Usability-Beachtungspunkte und Tipps zur Formulierung von Inhalten oder Gestaltung von Anzeigen ergänzen die Betrachtungen. Das Kapitel zeigt schließlich auf, wie all diese Erkenntnisse auch Einfluss in das Redesign einer Website finden können.

### **Teil IV: Web Analytics-Systeme einsetzen**

Für all jene, die sich nach den ersten drei Teilen immer noch mehr theoretisch statt praktisch mit Web Analytics befasst haben, gibt es in den beiden abschließenden Kapiteln 17 und 18 die Schritt-für-Schritt-Anleitung, um mit Web Analytics zu starten. Für die beiden kostenlosen Web-Analytics-Systeme »Google Analytics« und »Yahoo! Web Analytics« wird detailliert beschrieben, wie sie installiert und in Betrieb genommen werden können. Darüber hinaus bleibt genügend Raum für nützliche Tipps & Tricks und mächtige Poweruser-Kniffe.

## **Weitere Informationen**

Zahlreiche Abbildungen durch das Buch hindurch versuchen, die textlichen Erklärungen möglichst weit zu unterstützen. Für die beispielhaften Bildschirmansichten aus Web-Analytics-Systemen wird dabei vorwiegend Google Analytics verwendet, soweit dies nicht anderslautend unter der Abbildung angegeben ist. Der Grund für die vornehmliche Verwendung von Screenshots aus Google Analytics ist die einfachere Nachvollziehbarkeit für Leser, da es sich bei Google Analytics um ein lizenzkostenfreies Produkt handelt, das jedermann installieren kann. In Kapitel 17 findet sich eine kurze Anleitung für die Einrichtung von Google Analytics sowie Erläuterungen, welche Metriken wo zu finden sind.

Die Verwendung von Google Analytics für die Illustrationen stellt allerdings keine Empfehlung dieses Web-Analytics-Systems dar, vielmehr ist das Buch bewusst produktneutral gehalten und keinem Hersteller verpflichtet.

Weitere nützliche und aktuelle Informationen und Tipps zu Web Analytics sowie weiterführende Informationen zum Thema finden Sie übrigens auf dem Blog zu diesem Buch unter [www.web-analytics-nutzen.de](http://www.web-analytics-nutzen.de) oder auf der Website von Namics unter [www.namics.com](http://www.namics.com). Über einen Besuch von Ihnen würde ich mich freuen.