

ERFOLGSMESSUNG & AUSWERTUNG

Tracking Methoden

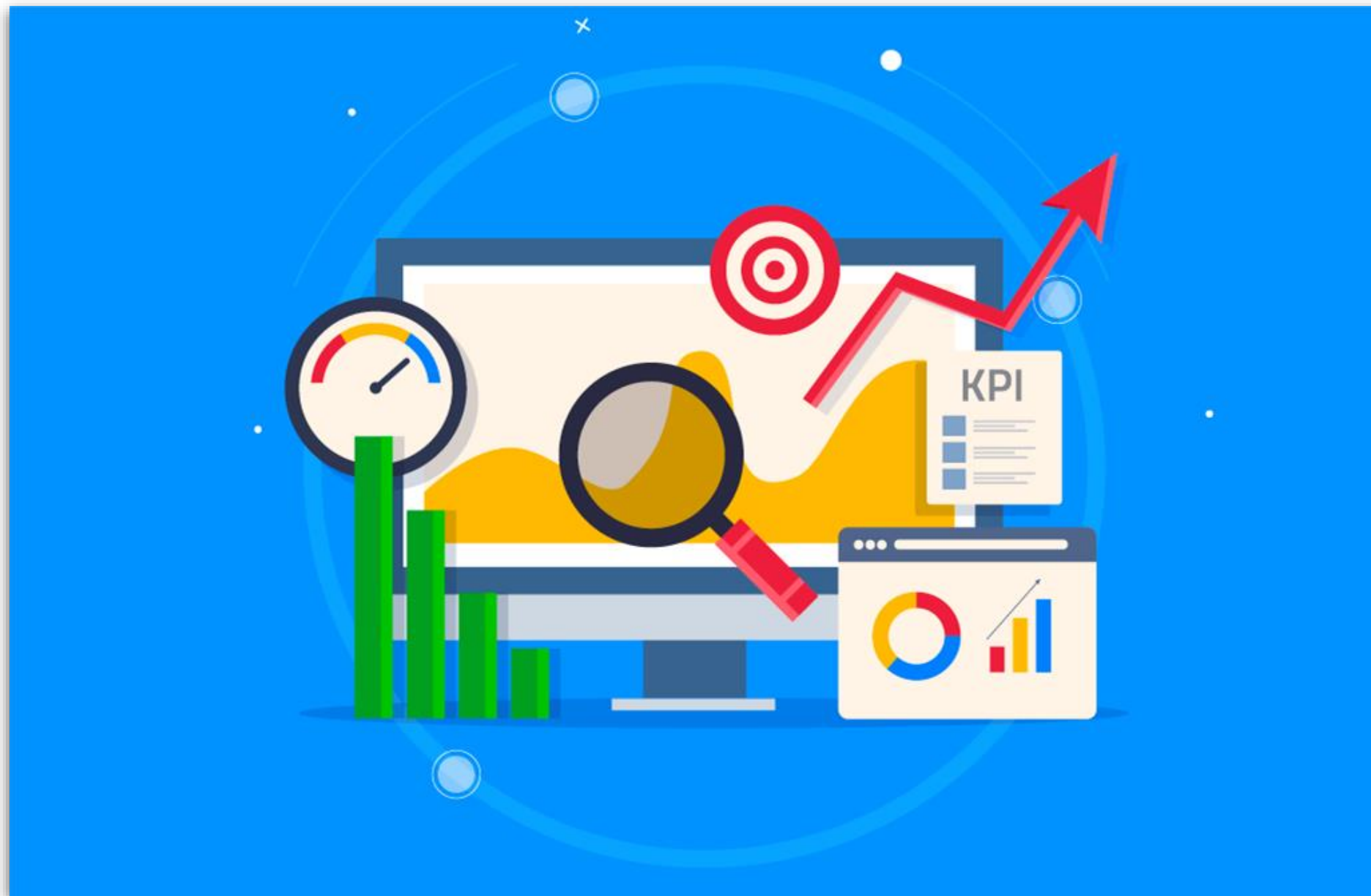
0

Tracking Methoden

Einführung

Tracking Methoden

Einführung



- Kundenanalyse ist ein wesentlicher Bestandteil im E-Commerce
- Du musst das Verhalten und die Präferenzen deiner Kunden verstehen um optimieren zu können
- Das Nutzerverhalten beeinflusst direkt die Geschäftsergebnisse

1

Tracking Methoden Grundlagen

Tracking Methoden

Grundlagen

- Tracking-Tools im E-Commerce sind entscheidend für das Verständnis des Kundenverhaltens und die Optimierung der Nutzererfahrung
- Liefern wertvolle Daten, die helfen, die Website-Leistung zu messen und zu verbessern
- Durch Tracking können Online-Händler wichtige Erkenntnisse gewinnen, wie z.B. welche Produkte am beliebtesten sind, wo Nutzer am häufigsten die Website verlassen oder welche Marketingkampagnen am effektivsten sind

Tracking Methoden

Grundlagen

01

Diese Tools (wie Google Analytics) erfassen Daten über den Website-Traffic, Nutzerverhalten, Konversionsraten und andere wichtige KPIs.

Webanalyse

02

Diese zeichnen die tatsächlichen Interaktionen der Nutzer auf der Website auf, sodass man genau sehen kann, wie sich Besucher durch die Website bewegen und interagieren.

Screen Recording

03

Heatmaps visualisieren, wo Nutzer auf der Website klicken, wie weit sie scrollen und wie sie durch die Seite navigieren. Tools wie Hotjar oder Crazy Egg sind hierfür bekannt.

Heatmaps

2

Tracking Methoden Webanalyse

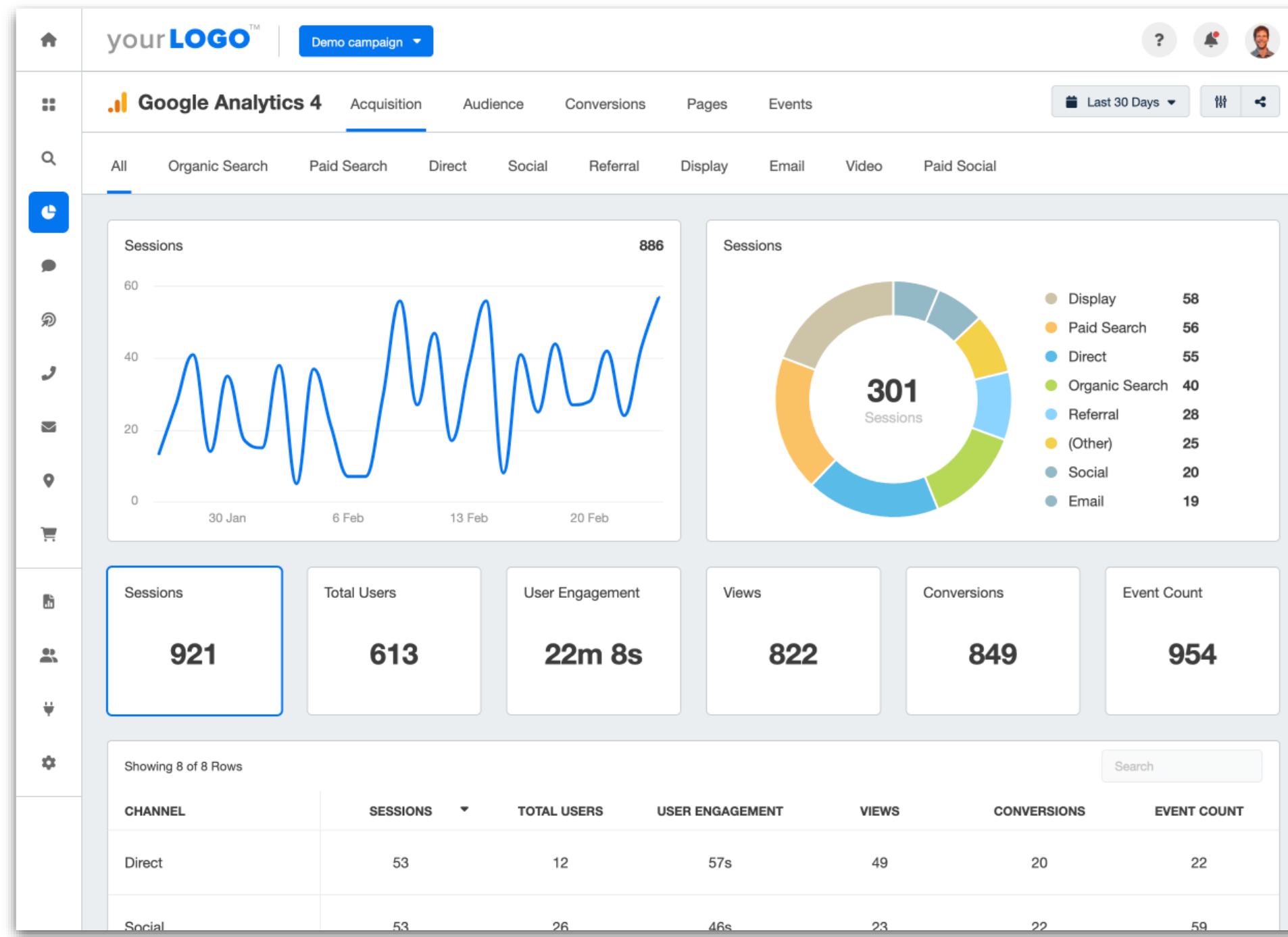
Tracking Methoden

Webanalyse

- Webanalyse umfasst das Sammeln, Auswerten und Interpretieren von Daten über das Verhalten von Besuchern auf einer Website
- Diese Tools (wie Google Analytics) bieten Einblicke in viele Aspekte der Website-Nutzung, wie Traffic-Quellen, Nutzerverhalten, Verweildauer auf der Seite und Konversionspfade
- Helfen dabei, das Nutzerverhalten zu verstehen, die Website-Leistung zu messen und Verbesserungsbereiche zu identifizieren

Tracking Methoden

Webanalyse



- Veranschaulichen verschiedene KPIs in deinem Shop bzw. Marketing
- In einem Dashboard siehst du alle relevanten Informationen
- Du kannst die Daten visuell in verschiedenen Zeiträumen vergleichen

Tracking Methoden

Webanalyse - Art der Informationen und Einblicke

- Verständnis des tatsächlichen Nutzerverhaltens und der Interaktionen auf der Website
- Identifikation von Benutzerführungsproblemen, unklaren Navigationselementen oder technischen Fehlern
- Beobachtung, wie Nutzer auf bestimmte Layouts, Inhalte oder Call-to-Action-Elemente reagieren

Tracking Methoden

Webanalyse - Anwendungsbereiche



Website-Optimierung

Verstehen, wie Nutzer mit der Website interagieren und Anpassungen vornehmen, um die Benutzererfahrung zu verbessern.



Marketingeffizienz

Identifizieren der effektivsten Marketingkanäle und Anpassen von Strategien, um den ROI zu maximieren.



Verständnis für die Zielgruppe

Gewinnen von Einblicken in die Zusammensetzung und das Verhalten der Zielgruppe zur besseren Ausrichtung von Inhalten und Angeboten.

Tracking Methoden

Webanalyse - Liefert Antworten auf diese Fragen

01

Webanalyse

- | Welche Marketingkanäle bringen den meisten Traffic?
- | Welche Seiten im Webshop haben die höchsten Absprungraten?
- | Wie verhalten sich neue Besucher im Vergleich zu wiederkehrenden Besuchern?



Tracking Methoden

Webanalyse - Liefert Antworten auf diese Fragen

02

Webanalyse

- | Welche Produkte sind bei meinen Besuchern am beliebtesten?
- | Wie wirken sich Änderungen auf der Website auf das Nutzerverhalten aus?

Webanalyse-Tools sind **essentiell für jeden Online-Shop**, da sie grundlegende Einblicke in das Verhalten der Website-Besucher liefern und somit die Grundlage für datengesteuerte Entscheidungen bilden.

3

Tracking Methoden Screen Recording

Tracking Methoden

Screen Recording

- Screen Recording-Tools zeichnen die realen Interaktionen der Nutzer innerhalb des Online-Shops / E-Commerce Plattform auf
- Erfassen Mausbewegungen, Klicks, Scrollverhalten und Tastatureingaben
- Diese Tools ermöglichen es, die Nutzererfahrung aus der Perspektive der Besucher zu sehen und zu verstehen, wie sie die Website tatsächlich nutzen

Tracking Methoden

Screen Recording - Typische Kennzahlen die erfasst werden

- **Traffic:** Anzahl der Besucher, Sitzungen, Seitenaufrufe
- **Nutzerengagement:** Verweildauer, Absprungraten, Seiten pro Sitzung
- **Konversionsraten:** Anteil der Besucher, die eine gewünschte Aktion durchführen
- **Kundendemografie:** Informationen über Alter, Geschlecht, geografische Lage der Nutzer
- **Traffic-Quellen:** Herkunft der Besucher (z.B. Suchmaschinen, soziale Medien, Direktaufrufe)

Tracking Methoden

Screen Recording - Anwendungsbereiche



User Experience (UX) Optimierung

Direkte Einblicke in die Nutzererfahrung durch Aufzeichnungen des Nutzerverhaltens ermöglicht gezielte Verbesserungen im Webdesign.



Fehleridentifikation und -behebung

Technische Probleme oder Hindernisse im Nutzerfluss können mit einem Screen Recording Tool identifiziert und behoben werden.



Produktentwicklung

Schafft ein Verständnis darüber, wie Nutzer mit Produktseiten interagieren, um Präsentation und Informationen zu optimieren.

Tracking Methoden

Screen Recording - Liefert Antworten auf diese Fragen

01

Screen Recording

- | Warum brechen Nutzer den Checkout-Prozess ab?
- | Wie interagieren Besucher mit neuen Features oder Designänderungen?



Tracking Methoden

Screen Recording - Liefert Antworten auf diese Fragen

02

Screen Recording

- | Wo erleben Nutzer Verwirrung oder Schwierigkeiten auf der Website?
- | Welche Bereiche der Seite ziehen die meiste Aufmerksamkeit an?

Screen Recording-Tools bieten eine tiefere, qualitativere Analyse des Nutzerverhaltens und **sind besonders wertvoll, um die Nutzererfahrung zu verstehen und zu verbessern**. Sie ergänzen die quantitativen Daten der Webanalyse durch direkte visuelle Einblicke.

4

Tracking Methoden Heatmaps

Tracking Methoden

Heatmaps

- Heatmaps sind visuelle Darstellungen von Daten, die zeigen, wie Nutzer mit einer Website interagieren
- Nutzen Farben, um Bereiche hoher und niedriger Aktivität auf einer Seite zu kennzeichnen
- Es gibt verschiedene Arten von Heatmaps: Klick-Heatmaps zeigen, wo Nutzer klicken, Bewegungs-Heatmaps zeigen, wo der Cursor bewegt wird, und Scroll-Heatmaps zeigen, wie weit Nutzer auf einer Seite scrollen

Tracking Methoden

Heatmaps



- Zeigen Visuell an, wo die meisten Klicks zustande kommen
- Bzw. wo der Cursor die meiste Zeit lang liegt

Quelle: https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcRk_Oh0WDuNcfjIW_YNIIdKYVXSFOZhUQqcQUUhJm9AeJuS4cfH

Tracking Methoden

Heatmaps - Anwendungsbereiche



Design- und Inhaltsbewertung

Du siehst, welche Bereiche der Website die meiste Aufmerksamkeit erhalten und ob wichtige Inhalte oder Call-to-Actions von Nutzern gesehen bzw. übersehen werden.



Optimierung der Seitengestaltung

Du siehst, wie du dein Layout anpassen solltest, um sicherzustellen, dass wichtige Informationen oder Produkte im sichtbaren Bereich liegen.



Verbesserung der Nutzerführung

Du verstehst, wie Nutzer durch die Website navigieren und kannst darauf aufbauend die Benutzerführung optimieren.

Tracking Methoden

Heatmaps - Liefert Antworten auf diese Fragen

01

Heatmaps

- | Welche Teile meiner Homepage erhalten die meiste Aufmerksamkeit?
- | Werden wichtige Call-to-Action-Buttons von den Nutzern wahrgenommen und genutzt?



Tracking Methoden

Heatmaps - Liefert Antworten auf diese Fragen

02

Heatmaps

- | Gibt es Bereiche auf meiner Website, die von Nutzern ignoriert werden?
- | Wie effektiv ist das Layout meiner Produktseiten in Bezug auf Nutzerengagement?

Heatmaps sind ein leistungsfähiges Werkzeug, um **visuelle Einblicke in das Nutzerverhalten zu erhalten**. Sie sind besonders nützlich für visuelle Analysen und helfen dabei, das Design und die Inhalte einer Website zu optimieren.

5

Tracking Methoden

Vergleich

Tracking Methoden

Vergleich

01

Quantitative Daten und Metriken, wie Besucherzahlen, Konversionsraten und Nutzerverhalten in Zahlen.

Gut um Trends und Muster zu tracken, liefert keine visuellen Informationen darüber, wie die Nutzer den Webshop erleben.

Webanalyse

02

Qualitative Einblicke durch die Aufzeichnung tatsächlicher Nutzersitzungen.

Zeigen genau, wie ein einzelner Nutzer die Website erlebt, weniger geeignet für die Analyse von Trends über große Nutzergruppen.

Screen Recorder

03

Visualisieren Nutzerinteraktionen auf der Website, um Bereiche hoher und niedriger Nutzeraktivität zu identifizieren.

Visuelle Einblicke in die aggregierten Daten vieler Nutzer, sind aber nicht so detailliert wie individuelle Screen Recordings.

Heatmaps

Tracking Methoden

Vergleich

- Wenn du generelle Trends und Leistungsdaten deiner Website verstehen möchtest, sind **Webanalyse-Tools** die beste Wahl
- Wenn detaillierte Einblicke in individuelle Nutzererfahrungen benötigt werden, etwa um komplexe Usability-Probleme zu lösen, sind **Screen Recording-Tools** ideal
- Um spezifische Probleme in der Nutzererfahrung zu identifizieren oder das Design zu optimieren, bieten sich **Heatmaps** an

Tracking Methoden

Vergleich

- Jedes Tracking-Tool hat seine Stärken und ist für unterschiedliche Aspekte der Website-Analyse und -Optimierung geeignet
- Die Kombination verschiedener Tools kann die besten Ergebnisse liefern, indem quantitative Daten mit qualitativen Einsichten ergänzt werden
- Es ist wichtig, bei der Verwendung dieser Tools datenschutzrechtliche Bestimmungen zu beachten und die Zustimmung der Nutzer einzuholen

6

Tracking Methoden Aufgaben