

Nutzer- und Nutzungs-Analysen

(mittels neuartiger Logfile-Auswertungen mit Bewertungen)

Das Controlling-Instrument für die Geschäftsführung und das Management

Nutzerdaten in Logfiles – der ungehobene Informations-Schatz

Jeder Nutzer eines Internet-Auftrittes hinterlässt Spuren. Jeder Mausklick, den er macht, wird akribisch in einer speziellen Datei vermerkt. Diese Datei nennt man Logfile.

Sie besitzen somit einen riesigen Datenbestand über Ihre Nutzer und Kunden im Internet sowie deren Verhalten. Leider wird dieser wertvolle Schatz bisher unzureichend ausgewertet.

Hier erfahren Sie, wie Sie diese wichtigen Informationen für Ihren Erfolg im Internet verwenden können.

Herkömmliche Logfile-Analysen Nutzer-Analyse

Ein-Stufen-Programm

- Herkömmliche Analyse-Programme sind in der Regel einstufige Software.
- Es findet nur eine Ausgabe aller Daten statt.
- Eine Bewertung – die Interpretation dieser Daten – erhalten Sie nicht. Das müssen Sie selbst leisten.
- Letzteres verwundert auch nicht, da keine Maschine und keine noch so intelligente Software die hochkomplexen Datenmengen Ihres Internet-Auftrittes selbst logisch interpretieren kann.
- „Die Zahlen nützen meist wenig – auf die richtige Interpretation kommt es an!“

Drei-Stufen-System

- Ich biete ein dreistufiges System
 1. Logfile-Filterung
 2. Logfile-Analyse
 3. Konvertierung der Daten in Excel mit grafischer Auswertung und einer schriftlichen Erklärung der Analyse.
- Vor allem auf die wissenschaftlich methodische und gleichzeitig **leicht verständliche Interpretation und Bewertung** aller Zahlen in einem Gutachten legen ich – und meine Kunden – Wert.

Brutto-Werte

- Herkömmliche Analyse-Software verwendet alle Einträge in Ihrem Logfile und wertet sie ungeachtet deren Bedeutung aus.
- Herkömmliche Analyse-Programme unterscheiden nicht zwischen Menschen (Ihren Kunden und Interessenten), die Ihre Internet-Seiten lesen, und Hackern, die stören, sowie automatisch arbeitenden Suchmaschinen, Robotern und Spidern. Auch Monitoring-Systeme, die Ihren Internet-Auftritt ständig maschinell auf Funktionalität hin überprüfen, werden nicht ausgesondert.
- Hacker und andere Störenfriede werden in der Regel nicht erkannt und nicht separat aufgelistet.
- Herkömmlichen Rohdaten enthalten auch sonst noch viele unsinnige Abrufe, wie z.B. Bilder und Frame-Teile, welche Ihre Auswertungen verfälschen – und oft bis zur Täuschung unbrauchbar machen.
- Sie erhalten so immer „Brutto“-Werte.

Netto-Werte

- Mein Tool säubert deshalb im ersten Schritt Ihre Logfiles und entfernt alle Details, die nicht zur Analyse gehören: z.B. Abfragen von überflüssigen Seitenbestandteilen, Suchmaschinenabfragen, Robotern, Hackern etc.
- Nur mit völlig bereinigten Rohdaten lassen sich exakte Aussagen über Ihre Kunden machen.
- Die Brutto-Werte erhalten Sie bei mir natürlich ebenfalls, aber in gesonderten Auswertungen.
- So können Sie über Hacker und Suchmaschinen wesentlich mehr erfahren als bisher.
- Einer meiner Kunden fasste den Vorteil treffend so zusammen: „Schließlich gibt es auch einen Unterschied zwischen dem Brutto- und dem Netto-Einkommen.“
- Als Ergebnis erhalten Sie ein besonderes **Controlling-Instrument!**

Interesse an großen Brutto-Daten

- Agenturen und vor allem Providern liegt i.d.R. daran, Ihnen möglichst große Zahlen bei den Logfile-Analysen vorzulegen. Sie wollen oft mit großen Zahlen den Kunden beeindrucken. Sie befürchten nicht selten, dass kleine Zahlen die Kunden enttäuschen.
- Viele Provider und Agenturen haben folglich kein Interesse, Ihnen Ihre bereinigten, oft wesentlich geringeren Abrufzahlen zu nennen.
- Diese Anbieter besitzen oft auch keinerlei technische Möglichkeiten, um bereinigte Nettodaten zu erzeugen.
- Letztendlich wiegen sie so den Kunden in einer trügerischen Welt des Scheinerfolgs.

Technische Daten

- Herkömmliche Logfile-Analyse-Programme sind oft sehr technisch orientiert und liefern überwiegend für Ihre IT-Abteilung interessante internet-technische Daten, wie Hits, Bytes, Server-Last etc.
- Hieraus werden oft nach reinen Schätzverfahren Pageviews und Visits durch Division der großen Anzahl an Hits errechnet.
- Wenn jedoch die Grundmenge nichts sagend ist, so wird ein durch Division erzielttes Ergebnis keineswegs aussagekräftiger.
- Es verwundert schließlich kaum, dass diese Programme ihre Ergebnisse oft nur in Englisch ausgeben.

Nur positive Auflistung

- Herkömmliche Analysen bieten nur eine positive Auflistung:
- Dateien werden nur aufgelistet, wenn sie im Berichtszeitraum mindestens einmal abgerufen wurden.

Aussagekräftige Netto-Daten

- Sie haben ein Recht, die Wahrheit über Ihren Auftritt zu erfahren.
- Hierzu gehören auch die Nettowerte Ihres Internet-Auftrittes.
- Nur mit den Nettowerten lassen sich sichere Aussagen über ihre Kunden, deren Browser, Betriebssysteme, vor allem deren Herkunft machen.
- Erfolgreiches Controlling benötigt verlässliche Zahlen.

Management-Ergebnisse

- Gemäß meiner Konzeption analysieren Experten Ihre Daten und bringen ihre über zehnjährige Erfahrung im Internet für Sie ein.
- So finden sowohl methodisches Zielgruppenwissen wie auch erfahrungsorientierte Werte Eingang in Ihr Gutachten.
- Als ebenso kaufmännisch denkende Experten wissen wir, worauf es Ihnen in der Praxis der Führung Ihrer Firma ankommt.
- Sie erhalten die von Ihnen gewünschten, individuell zusammengefassten, übersichtlichen Analysen.
- Ich liefere Ihnen leicht verständliche und aussagekräftige Ergebnisse mit Empfehlungen, die Sie sofort in Management-Entscheidungen umsetzen können.

Positiv- und Negativ-Auflistung

- Meine Spezialanwendung listet sowohl alle abgerufenen, als auch die nicht abgerufenen Seiten / Dateien auf.
- Sie können damit sofort sowohl die wirklich erfolgreichen Inhalte als auch die weniger erfolgreichen erkennen.
- Ferner liste ich Ihnen auf Wunsch alle Browser aller Hersteller und alle verfügbaren Betriebssysteme auf. So erkennen Sie anhand der Fehlstellen sofort, was Sie zukünftig nicht mehr beachten müssen, und wo Sie Kosten reduzieren können.
- Als weiteres Ergebnis kann Sie niemand mehr mit angeblich wichtigen aber bisher bei Ihnen nicht aufgelisteten Komponenten verunsichern.

Eingeschränkte und vorgegebene Sortierkriterien

- Herkömmliche Analysen bieten nur wenige Auflistungsmöglichkeiten. Überwiegend werden die wenigen gefundenen Dateien nach Größenklassen sortiert.
- Sie müssen selbst mühsam suchen, wo sich diese Datei in Ihrem Internet-Auftritt befindet.
- So wird Ihnen jeglicher Überblick über die Realität unmöglich gemacht.

Vorgegebene Größenklassen

- Normalerweise erlauben herkömmliche Analyse-Programme nur die Grobauswertung oder eine Feinauswertung.
- Die Grobauswertung ist mit ihren großen Klassen oft zu ungenau, da wichtige Details verloren gehen. Es besteht die Gefahr, dass Sie Wichtiges übersehen und so die falschen Entscheidungen treffen.
- Die Feinauswertung ist hingegen oft zu aufwändig. Sie erschlägt den Betrachter mit zu vielen unüberschaubaren Details. Es besteht hierbei die Gefahr, dass die Analyse zu viel Zeit erfordert und Entscheidungen zu spät oder nicht getroffen werden.

Individuelle Auflistung

- Sie bestimmen völlig frei, wie Ihre Dateien in Ihrer Analyse angeordnet werden sollen.
- Ich erstelle eine Auflistung exakt nach Ihren Wünschen und Erfordernissen.
- Sehr beliebt ist z.B. die Sortierung nach dem eigenen Internet-Auftritt. Ich bilde dann Ihre gesamte Navigation in der Analyse nach. So wissen Sie als Internet-Betreiber immer sofort, wo sich die Datei befindet, können sie anklicken und schnell erkennen, warum sie erfolgreich oder zu optimieren ist.

Frei wählbare Granularität

- Sie bestimmen die gewünschte Komplexität und Detailtiefe!
- Sie können die Einstellungen jederzeit flexibel ändern.
- Sie dürfen für Ihre Auswertung frei wählen, wie genau die Einteilung aller Ergebnisse erfolgen soll.
- Meine Kunden wünschen z.B., dass die Browser genau nach den Kriterien des eigenen Internet-Auftrittes aufgelistet werden.
- So erhalten Sie die **Feingliedrigkeit**, die Sie benötigen, die Ihnen aber gleichzeitig immer die **Übersicht** bewahrt.

Meine Kunden sind fasziniert: „Erstmals erhalte ich das, was ich will!“

-

Keine externen Marktvergleiche

- Standard-Analysen können nur Ihren Internet-Auftritt untersuchen.
- Da Daten von anderen Internet-Auftritten fehlen, ist ein Vergleich mit der Branche oder dem gesamten Markt unmöglich.

Marktvergleiche integriert

- Aufgrund meiner langjährigen Erfahrung und den bereits zahlreich durchgeführten Analysen stehen mir große Datenmengen als Vergleich in einer sehr großen Datenbank zur Verfügung.
- Sie erhalten immer ein schriftliches Gutachten, das Ihnen die ermittelten Werte Ihres Internet-Auftrittes in Vergleich zum Markt stellt.
- Sie erhalten somit auch noch Benchmark-Ergebnisse kostenlos dazu.
- So wissen Sie immer, wie Ihr Auftritt sich absolut zum Vorzeitraum und relativ zum Marktumfeld entwickelt.

Keine Panel-Tauglichkeit

- Panel-Studien sind Studien über die Zeit hinweg mit einer weitgehend gleich bleibenden Grundmenge an Daten.
- Da bei jeder herkömmlichen Untersuchung andere Dateien in anderer Reihenfolge aufgelistet werden, sind die Daten über verschiedene Zeiträume **nicht vergleichbar** und somit auch **nicht weiter auswertbar**.

Volle Panel-Tauglichkeit

- Da immer alle Dateien in der von Ihnen bestimmten Reihenfolge erscheinen, sind sämtliche Untersuchungen sofort miteinander vergleichbar.
- Dies ergibt ein Internet-Panel – eine über einen beliebig langen Untersuchungszeitraum oder unterschiedliche Zeiträume hinweg konstante Untersuchungsgrundmenge.
- Nur hierdurch lassen sich
 4. Unterschiede,
 5. Verläufe,
 6. Trends und
 7. Veränderungensichtbar machen.

Keine Veränderung vorhersagbar

- Da herkömmliche Analyse-Programme keine Panels erstellen können, da sie immer wechselnde Grundmengen auflisten, eignen sie sich auch nicht zur Messung von Veränderungen und somit nicht als Frühwarnsystem.

Herkömmliche Logfile-Analysen

Keine Mustererkennung

- Da keine Panel-Studien möglich sind, werden Verhaltensmuster und Abweichungen von den Normwerten über die Zeit hinweg nur schwer erkennbar.

Frühwarnsystem

- Rechtzeitig Trends erkennen und Gefahren abwehren
Anhand von Panel-Studien die Zukunft gestalten
Mit den von mir für Sie erstellten Zeitstudien über die Tage, Wochen, Monate lassen sich aufgrund der gleich bleibenden Grundgesamtheit (Panels) jegliche Veränderungen im Internet leicht aufzeigen.
- Sie erkennen aufgrund des Kurvenverlaufes sofort, wenn das Kundeninteresse an bestimmten Produkten oder Informationen ab und an anderen zunimmt.
 - Die Kombinationen mehrerer Kurven zeigen Veränderungen in den Kundenwünschen allgemein an.
So lassen sich sogar neue Trends, die erst im Entstehen sind, frühzeitig – noch vor der Konkurrenz - erkennen.
 - Zunehmende Hackerangriffe lassen sich leicht feststellen und so Gegenmaßnahmen rechtzeitig ergreifen.
 - Jahreszeitliche Schwankungen, oder solche durch Betriebsferien, Schulferien, Feiertage, bestimmte Wetterlagen, lassen sich einmal festgestellt sehr präzise für die kommende Saison voraussagen.
 - Ab einem Datensatz von ca. einem Jahr lässt sich ein Frühwarnsystem für Ihren Internet-Auftritt errichten.
 - Dies funktioniert oft sogar ab sofort, da Sie in der Regel bereits alte Daten besitzen.

Heute wissen, wie sich Ihre Kunden im Internet morgen verhalten!

- Nutzer-Analyse

Mustererkennung

- Mittels meiner Panel-Studien kann man prüfen, ob ein bestimmtes Nutzerverhalten Ihrer Kunden im Internet existiert.
- Abweichungen von Normwerten werden schnell erkannt.
- Ungewöhnliche Muster im Verhalten Ihrer Internet-Nutzer über die Zeit hinweg sind leicht erkennbar.
- So werden Ihnen neue Verkaufsfelder schnell sichtbar.
- Dies geht alles ein Stück in Richtung Data-Mining. – Ein ungeheurer Mehrwert für Sie, den Sie kostenlos dazu erhalten.

Kompliziertes Sonderformat

- Herkömmliche Logfile-Analyse-Programme sind in eigenen Computersprachen erstellt, mit eigenen Standards versehen und erfordern eine erhebliche Einlernzeit.
- In der Regel benötigen Sie zur Programmierung und sogar zur laufenden Bedienung der Programme einen besonders ausgebildeten Spezialisten.
- Dieser kann Ihnen dann jedoch oft die gefundenen Zahlen nicht bewerten und Empfehlungen aussprechen.

Teure Updates

- Bei den gekauften Analyse-Programmen handelt es sich um herkömmliche Software, die regelmäßig ein teures Update, Upgrades und evtl. einen lange bindenden Service-Vertrag erfordern.
- Software-Neuerungen müssen dann bei Ihnen installiert werden, und Ihr Mitarbeiter muss auf die neue Version geschult werden.

Hohe laufende Kosten

- Die Erstinvestition in die Software ist oft relativ gering. Von kostenlosen Programmen bis zu etwa 10.000 Euro reicht die normale Spanne herkömmlicher Logfile-Analyse-Software.
- Für die ständige Bedienung benötigen Sie eigene oder externe Spezialisten, die relativ teuer sind.
- Die Analysekosten für die Auswertung der erhaltenen Daten sind hoch, da Sie dafür wieder einen Spezialisten im Haus oder extern benötigen.
- Die Kosten bleiben bei allen Folgeuntersuchungen fast gleich hoch. Es treten mit der Zeit kaum oder keine Kosten senkenden Effekte ein.
- Ein Kunde fasste seine Erfahrungen mit derartiger Software so zusammen: "Viel Geld für wenig Leistung!"

Weltstandard Excel

- Ich liefere Ihnen Ihre gesamte Auswertung als Excel-Datei.
- Dieser überall verfügbare Bürostandard erlaubt es Ihnen, sofort, leicht und schnell damit zu arbeiten.
- Ich habe die Daten so aufbereitet, dass Sie diese selbst einfach weiter be- und verarbeiten können.
- Ein wahrhaft offener Weltstandard!
- Alle Daten werden zusätzlich von Fachkräften mit langjähriger Erfahrung analysiert und in einem Gutachten verständlich erklärt, interpretiert und bewertet.
- Meine Auswertungen wurden von einem Kunden als „absolut management-tauglich“ gelobt.

Kostenlose Optimierung

- Ich erledige alles für Sie in meiner Software, die ich für Sie bediene.
- Sie profitieren somit bei jeder Auswertung vom ständigen Programmierfortschritt.
- Die Qualität wird deshalb laufend noch etwas besser, aber für Sie bleibt die Bedienung so einfach wie bisher.

Sie erhalten immer – auch noch in vielen Jahren – Ihre gewohnte Excel-Datei und ein leicht verständliches, gedrucktes Gutachten.

-

Geringe laufende Investitionen

- Der Erstaufwand ist je nach Größe Ihres Internet-Auftrittes höher, da ich individuell auf Ihre Wünsche eingehe und die Grundlagen für ein Panel erstelle.
- Die Folgekosten für weitere Untersuchungen sinken dann deutlich, da alle Grundlagen seit der ersten Untersuchung vorhanden sind.
- Sie erhalten leicht zu bedienende Excel-Dateien sowie ein gedrucktes Gutachten mit allen Erklärungen.
- Sie sparen sich so die Kosten für eigene Spezialisten sowie die Zeit für die Besprechungen mit diesen.
- Geringere Gesamtkosten über die Laufzeit (Total Costs of Ownership - TCO)! Oft können Sie bereits nach wenigen Monaten mit meinem System – im Vergleich zur Standardsoftware – erhebliche Kosten einsparen und dies bei einer deutlich höheren Qualität der Analysen.

Firmenintern und/oder durch Provider / Agentur / Spezialfirma

- Herkömmliche Logfile-Analyse-Programme können Sie entweder selbst firmenintern einsetzen, oder bei Ihrem Provider sowie von Ihrer Agentur oder einer Spezialfirma bedienen lassen.
- Ob Ihr eigener Provider oder Ihre eigene Agentur immer die notwendige Neutralität und Unabhängigkeit aufweist, um Ihnen die wahren Zahlen mitzuteilen, müssen Sie selbst entscheiden.
- In der Regel unabhängiger aber auch kostenintensiver arbeiten Spezialfirmen, die mit herkömmlichen Standard-Analyse-Tools arbeiten.

Rundum-Service aus einer Hand

- Sie erhalten bei mir alles aus einer Hand.
- Ein Ansprechpartner erledigt für Sie alle anfallenden Tätigkeiten:
 8. pünktlich,
 9. präzise,
 10. unabhängig,
 11. diskret,
 12. seriös
- Ich bin nur Ihnen verpflichtet.

Resümee

- Das Gesamtsystem bietet Ihnen:
 13. Individuelle Einstellungen
 14. Einfache Bedienung
 15. Erklärungen und Empfehlungen
- Sie erhalten die Sicherheit, die besten Informationen für Ihren Erfolg im Internet zu besitzen.

Controllen Sie Ihren Auftritt und führen Sie mit neuartigen Auswertungsmethoden erfolgreich den Markt an!

Viele weitere interessante Vorteile dieser neuen Analysemethode erläutere ich Ihnen gern in einem persönlichen Gespräch.

Kontakt@Controlling21.de

Falls Sie mir schreiben wollen:

Dr. J. Schuhmacher
Döbelestr. 21c
78462 Konstanz
Deutschland

Für weitere Informationen zu meinen Dienstleistungen:

www.Controlling21.de