

# Content-Management-Systeme

Dipl.-Inform. Roman Jansen-Winkeln

Vorlesung 12: Internet-Recht und Web-Controlling

# Exkurs Internet-Recht

# Gebiet abstecken

**Internetrecht lohnt eine eigene Vorlesung**

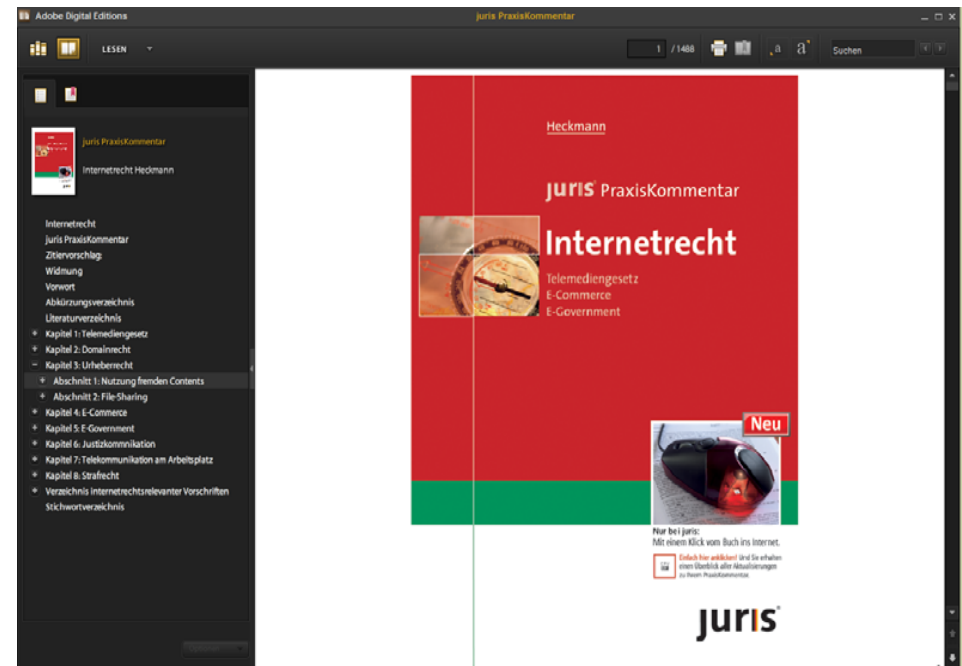
**Wenige Spezialanwälte, die wirklich gut sind**

**In Saarbrücken z.B. Stopp Pich & Kollegen**

**Wenig Spezialliteratur, die wirklich gut ist**

**Beispiel: Juris Internetrecht**

**Ab CeBit 2009 auch als e-Book**



# Mögliche Rechtsverletzungen

Telemediengesetz

Urheberschutz

(Unlauterer) Wettbewerb

Strafgesetz

Diverse Gesetze und Verordnungen, z.B. Rundfunk

Verbote + Strafen

Abmahnung + Gebühren

## Kommerziell

Alles gegen Geld, detailliert geregelt.

## Freie

Transitiv-freie: GPL, Copyleft

Frei, aber kommerziell verträglich: BSD, LGPL, ZPL

Creative Commons:

By: Namensnennung

Nc: non-commerciel

Nd: unverändert

Sa: transitiv

Sampling, DevNations

## Gemischte

## Impressum

Stets online und überall verfügbar

Korrekte Identifizierung

Verantwortung für Links

## Verwendung von Web-Controlling-Werkzeugen

Hinweise auf Erfassung personenbezogener Daten

## Preise:

Immer Brutto; Netto nur wenn nachweisbar gesichert nur Kaufleute zugreifen können.

## AGBs

# Den Erfolg im Internet messen und steuern!

Netze auswerfen

Vernetzung mit anderen Websites

Suchmaschinen

Online-Werbung

Klassische Werbung

Crossmedia-Effekte

**Besucher strömen auf Ihre Website**

# Was hat Web-Controlling damit zu tun?

Stellen Sie sich vor ...

sie laden sich Gäste ein,

und die Gästen folgen Ihrer Einladung

Dann fragen Sie doch ...

Warum lud ich die Gäste ein?

Was erwarte ich von meinen Gästen?

Tun die Gäste, was ich von ihnen erwarte?

Lohnt sich die Einladung für mich?

**Web-Controlling beantwortet diese Fragen für Ihre Website!**

Hilft Ihnen

ihre Online-Ziele zu überprüfen

Verfügt über qualitative Methoden

zur Definition von Zielen

zur Überprüfung ihres Erreichens

Macht quantitative Aussagen

zur Wirksamkeit,

zu Kosten,

zum Erfolg.

**Web-Controlling unterstützt Marketing und Zahlenwesen!**

# Ziele definieren

## Triviale Ziele

Viele Besucher auf der Site; 1.000 Klicks pro Tag;

## Kontrollierbare Ziele

50 Online-Bestellungen/Tag; 100+Besucher abonnieren Newsletter; Call-for-Action generiert täglich 10 Unterschriften;

Werbung mit Google/AdWords generiert 3+ Bestellungen pro Tag;

Werbekosten pro Bestellung sollen sinken;

## Keine (Web-Controlling-)-Ziele:

Google-Trefferliste anführen zum Thema „Layout“,

Mehr Benutzer von meiner alten auf meine neue Homepage ziehen.

**Kontrollierbare Ziele sind das A-und-O des Web-Controlling!**

# Ziele operationalisieren

## Triviale Messungen

Besucherzahlen messen

Bewegungen der Besucher messen

## Ziele durch URLs definieren

Seite identifizieren (URL) für Bestellung, Newsletter, Call-for-Action, ...

Verschiedene Eingänge der Website definieren, (Home, Google-Link, ...)

Pfade definieren: Pfad = Weg vom Eingang zum Ziel

# Ziele operationalisieren

Konversion alias Conversion:

Durchlaufen eines Pfades vom Eingang zum Ziel

Besucher --> Kunden, Kosten --> Deckungsbeiträge

Konversionsrate:  $\frac{\text{Besucher, die Ziel erreichen}}{\text{Summe aller Besucher}}$

Kennzahlen:

Erfolgparameter: Verdichtung von Rohdaten zu Aussagen über Erfolg von Aktionen und Bedeutung für Unternehmenserfolg

Beispiel-Kennzahlen: CPO (Cost per Order), Abbruchrate im Bestellvorgang, ...

KPI = Key Performance Indicator; strategische Verdichtung der Kennzahlen für Reporting

# Beispiel: FIAN – FoodFirst Informations- und Aktionsnetzwerk!

## FIAN ist eine NGO

Fighting Hunger with Human Rights

Internationale Organisation zur Bekämpfung des Hungers.

[www.fian.org](http://www.fian.org), [www.face-it-act-now.org](http://www.face-it-act-now.org), [www.fian.de](http://www.fian.de)

## Was macht FIAN

Fall-basierte Aktionen: Schwerpunkt Protestbriefe

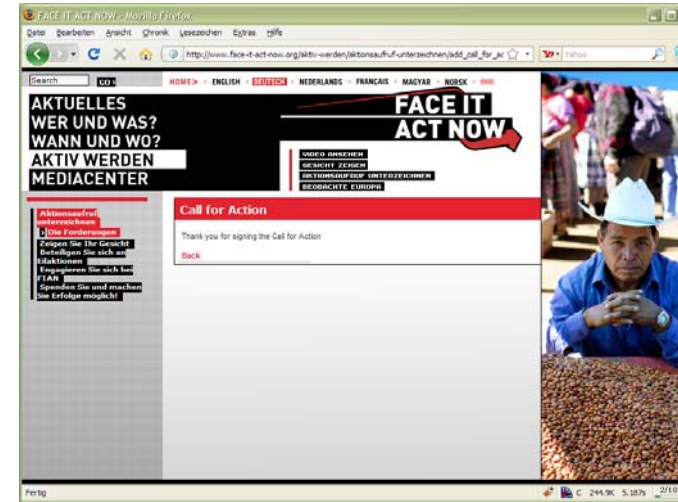
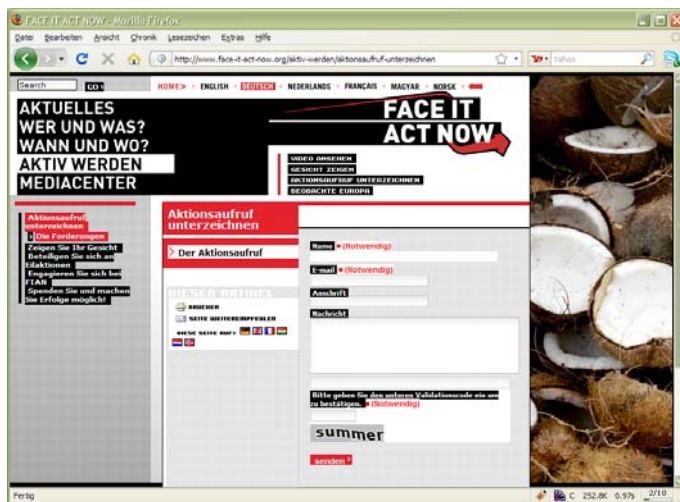
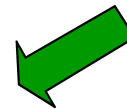
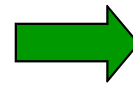
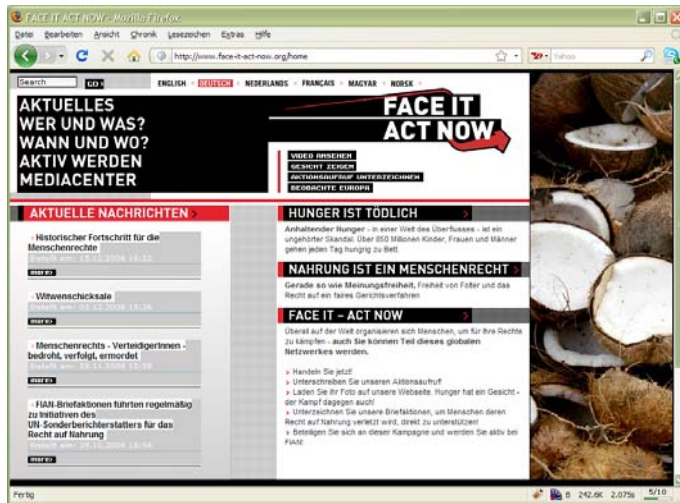
Lobby und Rechtsberatung: Vertreten bei UNO, EU, ...

Information und Bildung: Konkrete Fälle aufbereiten, dokumentieren und publizieren

## Wichtiges Ziel der Website:

Aktionsaufrufe unterzeichnen

# Einnahme-Quellen im Internet



# Beispiel-Controlling

Ziel für „Face it, act now“ definieren:

Aktionsaufruf unterzeichnen

Ziel operationalisieren

Ziel-URL: [http://www.face-it-act-now.org/aktiv-werden/aktionsaufruf-unterzeichnen/add\\_call\\_for\\_action\\_thank\\_you](http://www.face-it-act-now.org/aktiv-werden/aktionsaufruf-unterzeichnen/add_call_for_action_thank_you)

Pfade: Aufruf lesen --> Aufruf unterzeichnen ?Bedanken

Konversion und Kennzahl:

Konversion: Startseite --> Bedanken-Seiten

Kennzahl: Konversionsrate für Bedankenseiten, z.B. 2%

# Was braucht Web-Controlling technisch?

## Messbare Website

Eingänge und Ziele brauchen eigene URLs

Beispiel: [www.fian.org](http://www.fian.org), [www.fian.org/googleadwords](http://www.fian.org/googleadwords), [www.fian.org/euNgos](http://www.fian.org/euNgos)  
zeigen jeweils die Startseite

Beispiel: [www.fian.org/.../thanxForCall](http://www.fian.org/.../thanxForCall) implementiert messbare  
Zielerreichungsseite!

## Werkzeuge zur Auswertung

Log-Files + Tools,

Online-Tools: Google-Analytics, eTracker, ...

**Ziele und Conversions in URL-Pfade abbilden!**

# Werkzeug Google-Analytics

## Anbieter

Google, [www.google.de/analytics](http://www.google.de/analytics)

Anmeldung erforderlich, kostenlos

## Funktionen

Intensives Online-Logging aller Besuche,

Multidimensionale Auswertung Seiten, Besucher, Dauer

Unterstützt Pfade und Conversions

Integriert mit Google/Adwords-Kampagnen

# Werkzeug Google-Analytics

## Anwendung

Domain anmelden, Analytics-Code generieren

Code auf ALLEN Seiten der Website einbauen

Besonders einfach in CMS: ins Template einsetzen. Moderne CMS, z.B. Plone: einfach ID angeben in Konfiguration

## Vorteile / Nachteile

Kostenlos

Sehr viele Funktionen.

Langsam in Stoßzeiten.

Erfordert Einarbeitung.

Noch mehr Daten für Google

24 Stunden Verzögerung

# Alternativen zu Google-Analytics

## Logdatei-Analyse

Läuft auf/neben dem eigenen Web-Server

Bekannte freie Software: Webalizer + AWStats

Technische Nutzungstatistiken, wenig Marketing-Unterstützung

## Echtzeit Web-Controlling

e-tracker

vergleichbar mit Analytics; mehr Marketing-Funktionen

Ab 9,90 €/Monat; Conversions, a/b-Vergleiche ab 49 €/Monat

NEDSTAT vergleichbare Leistungen nur mit großer Lizenz Sitestat

SurfStatsLive Reporting Service

# Vom Messen zum Steuern

## Messen

Kennzahlen auswerten; Schwachstellen analysieren

## Planen

Ursachen und Alternativen evaluieren;

## Testen

A/B-Test: zwei neue Web-Versionen erstellen

Tester nutzen beide Versionen, beobachtet durch Web-Controlling

Bessere Version wird durch Kennzahlen herausgefunden

## Umsetzen

Neue Fassung in Website implementieren

## Prüfen

Mit Web-Controlling beobachten und reagieren

**Ihre Kennzahlen bewerten Alt und Neu, Soll und Ist!**

# Fiktives Beispiel: ... zum Steuern

## Messen

Hohe Abbruchrate nach „Aufruf ansehen“ bei Face it, act now.

## Planen

Mögliche Ursachen: schlechte Präsentation, Knopf zum Unterschreiben nicht zu finden, Leser sind nicht einverstanden.

Neue Fassung mit „In Kürze“-Zusammenfassung und besserem „Unterschriftsknopf“

## Testen mit A/B-Test

## Umsetzen

Neue Fassung in Website implementieren

## Prüfen

Mit Web-Controlling beobachten und reagieren

Als nächstes z.B. Aufruftext umformulieren.

**Ihre Kennzahlen bewerten Alt und Neu, Soll und Ist!**

# Web-Controlling ist ...

## ... eine Führungsaufgabe

Ziele vorgeben, KPI-Kennzahlen kontrollieren, Maßnahmen veranlassen

## ... eine Marketingaufgabe

Ziele operationalisieren, Pfade verwalten, Conversions überprüfen, Schwachstellen ermitteln, Werkzeuge beherrschen

## ... eine Beratungsaufgabe

Vermittlung von "Best-Practice"-Wissen, Überblick über Technologie, Zielgerichtete Moderation zu Zielen und Kennzahlen, Interpretation der Messergebnisse

## ... zuletzt eine Technologie-Aufgabe

Unterstützt bestenfalls Marketing bei der Erhebung von Zahlen

**Siedeln Sie Web-Controlling richtig an!**

## Web-Controlling ist ...

- ... mehr als nur Besucher zählen
- ... ein spannendes, wohl-definiertes Handwerk
- ... muss individuell auf die Ziele abgestimmt sein.
- ... braucht Zeit, langen Atem und kontinuierliche Verbesserung

**Prüfen Sie, ob und wo Web-Controlling Ihnen hilft!**

**Suchen Sie sich einen guten Berater, der die ersten Schritte begleitet!**