

((Anwenderbericht „Einsatz von etracker bei der LBS“, ca. 4.650 Zeichen))

Datenschutzkonform optimieren

Die LBS setzt zur Erfolgskontrolle ihrer Online-Aktivitäten auf etracker Web Analytics

Die LBS-Gruppe ist mit einem Marktanteil von über einem Drittel die Nummer eins unter den Bausparkassen in Deutschland. Die LBS-Gruppe besteht aus zehn Landesbausparkassen und betreut insgesamt mehr als neun Millionen Kunden. Um die Kompetenz rund um Bausparen, Finanzieren sowie Altersvorsorge, Modernisieren und Immobilien im Internet weiter auszubauen, ist eine genaue Erfolgskontrolle sämtlicher Online-Aktivitäten für die LBS unabdingbar. Seit 2009 unterstützt die Web-Controlling-Lösung etracker Web Analytics die LBS dabei, ihre Websites und spezielle Online-Marketing-Aktionen laufend zu optimieren.

Web-Controlling war für die LBS-Gruppe von Anfang an eine wichtige strategische Maßnahme. Schon seit einigen Jahren setzt der Finanzdienstleister eine entsprechende Lösung ein. „Nur wer das Verhalten seiner Besucher genau kennt, weiß, wo der Optimierungshebel anzusetzen ist“, so Michaela Klinger von der Service-Einheit Internet der LBS. „Um die Bedürfnisse unserer Website-Besucher besser erfassen zu können, benötigen wir ein System, das präzise und vielfältige Kennzahlen liefert. Letztlich geht es darum zu wissen, ob die Internetstrategie des Unternehmens greift.“ Im Jahr 2008 schaute sich die LBS daher intensiv auf dem Markt um. Die Entscheidung fiel letztlich auf die leistungsstarke Web-Controlling-Lösung etracker Web Analytics der Hamburger etracker GmbH. „Das System bietet eine große Vielfalt unterschiedlicher Kennzahlen sowie umfassende Analyse- und Auswertungsmöglichkeiten“, so Michaela Klinger. „Es versetzt uns zudem in die Lage, alle unsere Web-Aktivitäten in einem einzigen System zu erfassen.“ Ein weiteres wichtiges Entscheidungskriterium war für die LBS die Datenschutzkonformität von etracker Web Analytics. „Für uns als Finanzdienstleister spielt das Thema Datenschutz bei der Web-Analyse natürlich eine elementare Rolle“, so Klinger.

Mittels Funnel-Analyse Optimierungspotenziale aufdecken

etracker Web Analytics kommt bei der LBS umfassend zum Einsatz. Der Rahmenauftritt der Bausparkasse der Sparkassen umfasst die zehn regionalen Websites, die mit der Web-Controlling-Lösung analysiert werden. Das Verhalten der Nutzer kann die LBS für jede Regio-Seite einzeln analysieren und dazu umfassende Auswertungen aufrufen. „Für uns sind besonders Kennzahlen wie die Anzahl der Besucher und die Verweildauer sowie die Klickpfade von Interesse“, so Klinger. Sehr wichtig sind für die LBS zudem die Leads. „Mit Hilfe

von etracker erkennen wir, wie viele Besucher über welche Wege zu einem bestimmten Ziel, etwa einem Tool oder einem Formular, auf der Website gelangen und wie dieses Ziel dann letztlich angenommen wird.“ Bei mehrstufigen Formularen setzt die LBS auf die Funnel-Analyse und nimmt damit die einzelnen Prozessschritte genau unter die Lupe. „Über die Analyse und Auswertung der Abbruchraten zwischen den einzelnen Prozessschritten können wir dann lokalisieren, wo es im Prozess Optimierungspotenzial gibt“, erklärt Klinger. „Schrittweise optimieren wir für unsere User die Inhalte und das Layout der einzelnen Tools hin zu mehr Usability.“

Hundertprozentige Datenschutzkonformität bei der Web-Analyse

Neben den Websites analysiert die LBS mit etracker Web Analytics auch aktuelle nationale wie regionale Kampagnen-Sites und zudem alle Online-Marketing-Maßnahmen. Alle Maßnahmen werden einer ganzheitlichen Erfolgs- und Effizienzkontrolle unterzogen. „etracker Web Analytics unterstützt uns effektiv bei speziellen Marketing-Aktionen“, so Klinger. „Durch das Web-Controlling-System können wir stetig optimieren und so Kundenbindung und Kundengewinnung steigern.“ An erster Stelle bei der Web-Analyse steht für die LBS allerdings immer die datenschutzkonforme Handhabung der sensiblen Kundendaten. „Wir haben bei etracker Web Analytics die Option ‚Erweiterte Datenschutzkonformität‘ gewählt“, schildert Klinger. „So sind wir und unsere Besucher zu 100 Prozent auf der sicheren Seite.“ Mit dieser Datenschutzeinstellung genügt die LBS selbst den allerneuesten und strengsten Anforderungen des Düsseldorfer Kreises, der Vereinigung der obersten Aufsichtsbehörden für Datenschutz im nicht-öffentlichen Bereich. Durch den Verzicht auf die Verarbeitung von vollständigen IP-Adressen garantiert die Bausparkasse ihren Kunden auf diese Weise 100-prozentige Datenschutzkonformität.

Klingers Fazit: „Mit etracker Web Analytics erlangen wir viele Kenntnisse über die Besucherströme und bauen dies sukzessive aus. So können wir unsere Websites immer weiter optimieren und an die Bedürfnisse unserer User anpassen.“