

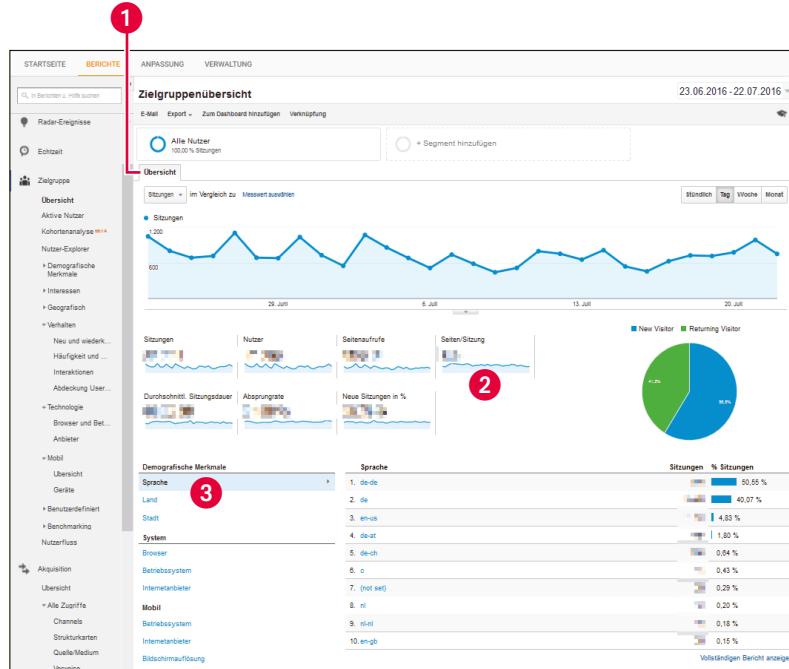
Kapitel 6 | Lernen Sie Ihre Kunden kennen: Der Bericht »Zielgruppe«

Die Übersicht des Berichts **Zielgruppe** ist der Einstieg in die Weboberfläche von Google Analytics nach der Auswahl der Datenansicht auf der Startseite. In den verschiedenen Detailberichten erfahren Sie mehr über die Nutzer Ihrer Website. So können Sie überprüfen, ob Sie die Zielgruppen, die Sie mit der Website erreichen möchten, auch tatsächlich als Besucher gewinnen. Google Analytics stellt Standard-Berichte zur Verfügung, wie den **Standort** und die verwendete **Technologie**. Demografische Daten wie **Alter**, **Geschlecht** und **Interessen** müssen extra aktiviert und der Tracking Code entsprechend angepasst werden.

Der Bericht **Zielgruppe** liefert unter anderem Antworten auf folgende Fragen:

- Welche demografischen Merkmale haben die Nutzer?
- Wo befinden sich die Nutzer?
- Welche Sprachen sprechen sie?
- Wie verhalten sich neue Nutzer im Vergleich zu wiederkehrenden Besuchern?
- Welche Nutzergruppen weisen höhere Konversionsraten auf?
- Wie sehr interessieren sie sich für die Website?
- Mit welchen Geräten greifen sie auf die Website zu?
- Wie hoch ist der Anteil der Nutzer, die mit einem mobilen Gerät auf die Website zugreifen?

In diesem Bericht erfahren Sie außerdem, wie Ihre Website im Vergleich zum Wettbewerb dasteht.



Die Zielgruppenübersicht

Nicht umsonst ist die **Zielgruppenübersicht** der erste Bericht, der nach dem Einloggen angezeigt wird. Er fasst auf einen Blick alle wichtigen Daten zu Ihren Nutzern zusammen. Standardmäßig werden die letzten 30 Tage als Zeitraum angegeben.

Das **Zeitdiagramm** gibt Aufschluss über die Entwicklung der Sitzungen. Sie können aber auch andere Daten visualisieren, indem Sie auf die Schaltfläche **Sitzungen** unter der Übersicht klicken ❶ und einen Messwert angeben, den Sie dann mit einem zweiten vergleichen können.

Darunter finden Sie die Anzahl der **Sitzungen**, der **Nutzer** und der **Seitenaufrufe**. **Seiten pro Sitzung** und die **durchschnittliche Sitzungsdauer** ❷ sind Indikatoren für das Interesse, das Besucher an den Inhalten Ihrer Website haben. Dabei muss man bedenken, dass der Durchschnitt auch trügerisch sein kann und deshalb diese Werte in den Detailberichten genauer untersucht werden sollten (siehe Seite 129f).

Das Tortendiagramm zeigt die Anzahl der **neuen Nutzer** im Verhältnis zu den **wiederkehrenden Nutzern** an. Darunter befinden sich die **demografischen Merkmale**. Wenn Sie diese anklicken ❸, erscheinen rechts die Dimensionen mit den jeweiligen zehn besten Messwerten. So verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick, was gerade dann praktisch ist, wenn Sie wenig Zeit haben, die einzelnen Berichte zu analysieren.

Google Analytics-Tipp

Das Google Analytics-Team spielt immer wieder Updates ein, verändert Darstellungen, testet Berichte oder benennt Begriffe um. An den grundsätzlichen Funktionalitäten ändert dies aber meist nichts.

Berichte zur Leistung nach demografischen Merkmalen und Interesse

Werbefunktionen umfassen Berichte zur Leistung nach demografischen Merkmalen und Interessen sowie Remarketing, Berichte zu Impressionen im GDN und DoubleClick Campaign Manager-Integration. Wenn Sie Werbefunktionen aktivieren, werden in Google Analytics zusätzliche Zugriffsdaten erfasst. Unter Umständen müssen Sie Ihre Datenschutzerklärung aktualisieren, bevor Sie Werbefunktionen aktivieren. Weitere Informationen

Geschlecht

100 % der Sitzungen insgesamt

| Geschlecht | Anteil |
|------------|---------|
| Weiblich | 45,85 % |
| Männlich | 54,15 % |

Alter

100 % der Sitzungen insgesamt

| Alter | Anteil |
|-----------|---------|
| 18 bis 24 | 27,50 % |
| 25 bis 34 | 33,50 % |
| 35 bis 44 | 15,50 % |
| 45 bis 54 | 12,50 % |
| 55 bis 64 | 5,50 % |
| Über 65 | 5,50 % |

In Berichten u. Hilfe suchen

Radar-Ereignisse

Echtzeit

Zielgruppe

- Übersicht
- Aktive Nutzer
- Kohortenanalyse **BETA**
- Nutzer-Explorer
- Demografische Merkmale
- Übersicht
- Alter
- Geschlecht
- Interessen
- Geografisch
- Verhalten
- Neu und wieder...
- Häufigkeit und Ak...
- Interaktionen
- Abdeckung User-ID
- Technologie
- Browser und Bet...

Aktivieren

Die Bereiche zu demografischen Merkmalen und zum Interesse enthalten eine Übersicht sowie neue Berichte zur Leistung nach Alter, Geschlecht und Interessengruppen.

- Anhand dieser Daten können Sie die Nutzer Ihrer Website besser einschätzen.
- Sie können die verbleibenden Analytics-Daten nach denselben Merkmalen segmentieren. Mithilfe der Segmentation können Sie viele Messwerte miteinander vergleichen, beispielsweise Nutzer, die Conversions durchgeführt haben, und Nutzer, die keine Conversion durchgeführt haben.
- Diese demografischen Merkmale und Interessengruppen entsprechen denen, die für die Ausrichtung von Anzeigen im Google Displaynetzwerk verwendet werden. Anhand der so ermittelten Nutzerdaten können Sie die Werbestrategie für Ihre Kampagnen optimieren.
- Da unter Umständen nicht all Nutzer ihrer Website demografische Merkmale zugewiesen bekommen haben, enthalten diese Berichte möglicherweise nur Daten zu einem Teil der Nutzer und sind deshalb nicht unbedingt repräsentativ für die gesamte Zusammensetzung Ihrer Website.
- Weitere Informationen dazu, wie Google die demografischen Merkmale von Nutzern ermittelt
- Weitere Informationen dazu, wie Google die Nutzer in Interessengruppen einteilt
- Bevor Sie die Berichte zur Leistung nach demografischen Merkmalen und Interessen aktivieren, müssen Sie möglicherweise Ihre Datenschutzerklärung gemäß dieser Richtlinie ändern.

Weitere Informationen zu den neuen Berichten

Demografische Merkmale und Interessen

Die Berichte **Demografische Merkmale und Interessen** sind Features von Google Analytics, die Ihnen Informationen über Alter, Geschlecht und Interessen der Besucher Ihrer Website bieten. Diese Daten stammen überwiegend aus Googles eigenem Datenpool, u. a. den Google+, YouTube-, Gmail-Konten, dem **Google Display-Netzwerk** (GDN) sowie von Drittanbietern. Die demografischen Merkmale und Interessenkategorien entsprechen den im Google Display-Netzwerk verwendeten. Daher sind diese Berichte vor allem auch zur Anpassung und Ausrichtung der Werbestrategie im GDN geeignet.

Die Daten lassen sich in Kombination mit zahlreichen anderen Daten segmentieren (siehe Seite 247f) und auswerten. Sie sind aber nur zum Teil repräsentativ für die gesamte Zusammensetzung Ihrer Website, denn nicht jeder Nutzer bekommt demografische Daten zugewiesen. Die Daten werden übrigens nicht personenbezogen gesammelt.

Wenn Sie den Report zum ersten Mal anklicken, müssen Sie die Berichte erst aktivieren. Sobald Sie die Codezeile dem **Tracking Code** hinzugefügt haben, sind diese Berichte nach ungefähr 24 Stunden aktiv. Denken Sie daran, dass Sie auf Ihrer Website die Datenschutzerklärung aktualisieren müssen, wenn Sie diese Berichte aktivieren möchten.

Weiterführender Link

Welche Daten verwendet Google? Sie können im eingeloggten Zustand selbst nachschauen, welche Daten Google erkennt und den Berichten zugrunde legt. Sie können Sie auch ändern oder deaktivieren: <https://www.google.de/settings/ads>

Berichte zur Leistung nach demografischen Merkmalen und Interesse:
https://support.google.com/analytics/topic/2799375?hl=de&ref_topic=1007027
Kurzlink: <http://goo.gl/giRn5E>

1

2

3

| Primäre Dimension: Alter | | Akquisition | | | | | | Verhalten | | | | | | Conversions | | | | | |
|--------------------------|-------|------------------------------------|--|------------------------------------|--|---------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|--|--|
| | | Sitzungen | ↓ Neue Sitzungen in % | Neue Nutzer | Absprungsrate | ↓ Seiten/Sitzung | Durchschnittl. Sitzungsdauer | Zielvorbaben 1 | (ConversionRate für Zielvorbaben 1) | 0,00 % | Durchs. für Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Zielvorbaben 1 | (Abschlüsse für Zielvorbaben 1) | 0 | % des Gesamtwerts: 0,00 % (0,00 %) | Wert für Zielvorbaben 1 | 0,00 \$ | | |
| | Alter | 360 | 81,11 % | 292 | 75,00 % | 1,47 | 00:01:35 | | | | | | | | | | | | |
| | | % des Gesamtwerts: 47,05 % (7,80%) | Durchs. für Datenansicht: 61,07 % (10,73%) | % des Gesamtwerts: 47,05 % (7,80%) | Durchs. für Datenansicht: 72,81 % (12,97%) | Durchs. für Datenansicht: 1,47 (0,91) | Durchs. für Datenansicht: 00:01:35 (0,01:35) | Durchs. für Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | | | |
| 1. | 25-34 | 135 (37,80 %) | 71,11 % | 96 (32,05 %) | 74,89 % | 1,49 | 00:01:47 | | | | | | | | | | | | |
| 2. | 35-44 | 109 (27,28 %) | 87,16 % | 95 (32,63 %) | 73,39 % | 1,65 | 00:01:17 | | | | | | | | | | | | |
| 3. | 18-24 | 53 (14,72 %) | 86,79 % | 46 (16,75 %) | 78,25 % | 1,30 | 00:01:24 | | | | | | | | | | | | |
| 4. | 45-54 | 51 (14,17 %) | 84,31 % | 43 (15,73 %) | 74,51 % | 1,24 | 00:01:51 | | | | | | | | | | | | |
| 5. | 55-64 | 12 (3,33 %) | 100,00 % | 12 (4,11 %) | 75,00 % | 1,33 | 00:01:30 | | | | | | | | | | | | |

| Primäre Dimension: Affinitätskategorie (Reichweite) | | Akquisition | | | | | | Verhalten | | | | | | Conversions | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | | Sitzungen | ↓ Neue Sitzungen in % | Neue Nutzer | Absprungsrate | ↓ Seiten/Sitzung | Durchschnittl. Sitzungsdauer | Zielvorbaben 1 | (ConversionRate für Zielvorbaben 1) | 0,00 % | Durchs. für Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Zielvorbaben 1 | (Abschlüsse für Zielvorbaben 1) | 0 | % des Gesamtwerts: 0,00 % (0,00 %) | Wert für Zielvorbaben 1 | 0,00 \$ |
| | Affinitätskategorie (Reichweite) | 407 | 80,34 % | 327 | 74,69 % | 1,48 | 00:01:33 | | | | | | | | | | |
| | | % des Gesamtwerts: 53,13 % (700) | Datenansicht: 52,66 % (621) | % des Gesamtwerts: 52,66 % (621) | Datenansicht: 4,90 % (-0,90 %) | Datenansicht: 1,48 (1,95 %) | Datenansicht: 00:01:33 (0,03 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) | Datenansicht: 0,00 % (0,00 %) |
| 1. | Technophiles | 120 (4,06 %) | 70,00 % | 84 (3,61 %) | 75,83 % | 1,38 | 00:01:48 | | | | | | | | | | |
| 2. | Shutterbugs | 94 (3,18 %) | 65,98 % | 62 (2,67 %) | 75,53 % | 1,31 | 00:01:31 | | | | | | | | | | |
| 3. | Technophiles | 94 (3,18 %) | 86,17 % | 81 (3,48 %) | 71,28 % | 1,68 | 00:01:18 | | | | | | | | | | |
| 4. | Movie Lovers | 77 (2,60 %) | 66,23 % | 51 (2,19 %) | 80,52 % | 1,27 | 00:01:01 | | | | | | | | | | |
| 5. | Shutterbugs | 70 (2,37 %) | 85,71 % | 60 (2,58 %) | 77,14 % | 1,46 | 00:01:05 | | | | | | | | | | |
| 6. | Shoppers/Shopaholics | 66 (2,23 %) | 80,30 % | 53 (2,28 %) | 78,79 % | 1,58 | 00:01:30 | | | | | | | | | | |
| 7. | Home Decor Enthusiasts | 60 (2,03 %) | 61,67 % | 37 (1,59 %) | 78,33 % | 1,23 | 00:01:10 | | | | | | | | | | |
| 8. | Movie Lovers | 58 (1,98 %) | 79,31 % | 46 (1,98 %) | 67,24 % | 1,69 | 00:01:27 | | | | | | | | | | |
| 9. | Travel Buffs | 56 (1,89 %) | 60,71 % | 34 (1,46 %) | 76,79 % | 1,27 | 00:00:45 | | | | | | | | | | |
| 10. | TV Lovers | 53 (1,79 %) | 81,13 % | 43 (1,66 %) | 67,92 % | 1,58 | 00:01:35 | | | | | | | | | | |

Demografische Merkmale und Interessen (Fortsetzung)

In vielen Berichten in Google Analytics, auch in den demografischen Berichten **Alter**, **Geschlecht**, **Affinitätskategorien** etc., finden Sie eine Einteilung bestimmter Messwerte in die Bereiche **Akquisition**, **Verhalten** und **Conversion**, die sogenannte **ABC-Analyse** (aquisition, behaviour, conversion) ①.

In der Spalte **Akquisition** zeigt Ihnen diese Übersicht die Messdaten **Anzahl der Sitzungen** im ausgewählten Zeitraum und die **Anzahl neuer Nutzer**, die Sie erreichen konnten. Das **Verhalten** gibt Aufschluss darüber, was die Nutzer auf Ihrer Website getan haben, d. h. ob sie nach dem Aufruf einer Seite die Website sofort wieder verlassen haben (**Absprungrate**), wie viele Seiten sie aufgerufen haben (**Seiten/Sitzung**) und wie viel Zeit sie durchschnittlich auf der Website verbracht haben (**Durchschnittliche Sitzungsdauer**). Anschließend sehen Sie in der letzten Spalte die **Conversions**, d. h. welche Ziele erreicht wurden (siehe Seite 209). Wenn Sie auf die Schaltfläche neben **Conversions** ② klicken, können Sie die Daten nach einzelnen **Zielvorhaben** getrennt analysieren.

In den Detailberichten zu den demografischen Merkmalen erhalten Sie Informationen über das **Alter** und das **Geschlecht** der Nutzer. Sie können dann beispielsweise feststellen, welche Alterskategorie und welches Geschlecht besonders interessant als Zielgruppe für Sie ist.

Die Interessen bieten einen Überblick über die **Affinitätskategorien** ③, also eine Auflistung der Interessensgebiete der Nutzer. Wählen Sie als zweite Dimension das **Alter**, um herauszufinden, welche Alterskategorien mit welchen Interessensgebieten die besten Conversion Rates aufweisen. Diese Daten geben wichtige Hinweise für eine gezielte Anzeigenschaltung auf diversen Werbeplattformen.

1

| Sprache | Sitzungen | Neue Sitzungen in % |
|-----------|------------------|---------------------|
| 1. de | 21.972 | 57,84 % |
| 2. de-de | 10.639 (48,40 %) | 55,26 % |
| 3. en-us | 8.328 (37,80 %) | 57,46 % |
| 4. fr | 1.034 (4,71 %) | 62,67 % |
| 5. fr-fr | 352 (1,61 %) | 72,16 % |
| 6. de-ch | 253 (1,15 %) | 58,89 % |
| 7. en | 183 (0,83 %) | 53,01 % |
| 8. en-gb | 182 (0,83 %) | 56,59 % |
| 9. de-at | 163 (0,74 %) | 65,03 % |
| 10. es-es | 112 (0,51 %) | 85,71 % |
| | 108 (0,49 %) | 74,07 % |

2

3

4

5

| Land | Sitzungen | Neue Sitzungen in % |
|------------------|------------------|---------------------|
| 1. Germany | 21.972 | 57,84 % |
| 2. Switzerland | 17.761 (80,83 %) | 55,90 % |
| 3. Austria | 966 (4,40 %) | 57,76 % |
| 4. France | 841 (3,83 %) | 66,71 % |
| 5. United States | 624 (2,84 %) | 63,46 % |

Geografisch

Der Bericht **Geografisch** gibt Hinweise auf die Sprache der Nutzer Ihrer Website und den Standort.

Beim Bericht **Sprache** geht es um die [Einstellung im Browser](#) der Nutzer. Da man entweder nur die Sprache oder Sprache und Land im Browser angeben an, werden die unterschiedlichen Versionen mit »de« (Deutsch), »de-de« (Deutsch/Deutschland), »de-ch« (Deutsch/Schweiz), »de-at« (Deutsch/Österreich) etc. angezeigt. Mit dem Schnellfilter (siehe Seite 255) können Sie sich alle »de«-Dimensionen anzeigen lassen.

Die unterschiedlichen [Sprachversionen](#) der Nutzer und das jeweilige Verhalten auf der Website sind natürlich dann besonders interessant, wenn Sie auf Ihrer Website auch fremdsprachige Seiten anbieten oder in Zukunft anbieten möchten. Erreichen viele Nutzer aus einem bestimmten Land ein wichtiges Ziel bzw. tätigen sie eine Bestellung, sodass es sich lohnen würde, eine entsprechende Sprachversion auf der Website anzubieten?

Klicken Sie auf den Link einer einzelnen [Sprache](#) ①, wird diese im Zeitdiagramm und in der Tabelle angezeigt. Zurück kommen Sie entweder über das Menü links, oder Sie klicken unter der Berichtsüberschrift auf »ALLE« ②. Das gilt übrigens auch für alle anderen Berichte, in denen Sie die Links anklicken können.

Der Bericht **Standort** zeigt außer der Tabelle auch ein [Kartenoverlay](#), das Sie als Tab neben dem [Explorer](#) ③ finden. Je nachdem, welche primäre Dimension Sie anklicken (Land, Stadt, Kontinent, Subkontinent), erscheinen die Sitzungen (bzw. andere Messdaten, die Sie auswählen ④) farbig markiert. Je dunkler das Blau, desto mehr bzw. höher der Messwert. Wenn Sie mit der Maus über die Grafik fahren, sehen Sie die einzelnen Messdaten. Klicken Sie auf ein Land in der Grafik, erhalten Sie eine Übersicht über die [Regionen](#), d. h. in Deutschland über die Bundesländer. Zu diesem Report und zur Karte gelangen Sie auch, indem Sie auf den Link »Germany« in der Tabelle klicken ⑤. Danach können Sie auch [Stadt](#) als primäre Dimension anklicken und diese Daten genauer analysieren.

Neu und wiederkehrend

Anpassen E-Mail Export Zum Dashboard hinzufügen Verknüpfung

Alle Sitzungen 100,00 % + Segment hinzufügen

Explorer Zusammenfassung Website-Nutzung Zielvorhabengruppe 1 E-Commerce

Sitzungen im Vergleich zu Messwert auswählen Tag Woche Monat

• Sitzungen 200

Primäre Dimension: Nutzertyp

| Nutzertyp | Akquisition | | | Verhalten | | | Conversions | | | Zielvorhaben 1: Kontakt |
|----------------------|--|---|--|---|---|---|---|--|--|-------------------------|
| | Sitzungen | Neue Sitzungen in % | Neue Nutzer | Absprungrate | Seiten/Sitzung | Durchschnittl. Sitzungsdauer | Kontakt (Conversion-Rate für Zielvorhaben 1) | Kontakt (Abschlüsse für Zielvorhaben) | Kontakt (Wert für Zielvorhaben 1) | |
| 1. New Visitor | 2.884 % des Gesamtwerts: 100,00 % (2.884) | 65,36 % Durchm. für Datenansicht: 65,36 % (0,00 %) | 1.885 % des Gesamtwerts: 100,00 % (1.885) | 60,54 % Durchm. für Datenansicht: 60,54 % (0,00 %) | 2,37 Durchm. für Datenansicht: 2,37 (0,00 %) | 00:02:02 Durchm. für Datenansicht: 00:02:02 (0,00 %) | 4,79 % Durchm. für Datenansicht: 4,79 % (0,00 %) | 138 % des Gesamtwerts: 100,00 % (138) | 0,00 € % des Gesamtwerts: 0,00 € (0,00 €) | |
| 2. Returning Visitor | 999 % des Gesamtwerts: 34,64 % | 0,00 % | 0 (0,00 %) | 56,46 % | 2,61 | 00:02:56 | 5,21 % | 52 % des Gesamtwerts: 37,68 % | 0,00 € % des Gesamtwerts: 0,00 € (0,00 €) | |

Zellen anzeigen: 10 Gehe zu 1 - 2 von 2

The screenshot shows a Google Analytics dashboard titled "Neu und wiederkehrend". The left sidebar includes links for Dashboards, Verknüpfungen, Radar-Ereignisse, Echtzeit, Zielgruppe (with sub-links for Demografische Merkmale, Interessen, Geografisch, Verhalten, Neu und wieder..., Häufigkeit und A..., and Interesse), Technologie, Nutzerverfluss, Akquisition, Verhalten, and Conversions. A red box highlights the "Neu und wieder..." link under Verhalten. The main area displays a line chart of sessions over time, followed by a detailed report table for user segments. The table has columns for Acquisition (Sessions, New Sessions %, New Users), Behavior (Bounce Rate, Pages per Session, Average Session Duration), and Conversions (Conversion Rate for Goal 1, Number of Conversions, Value for Goal 1). The report shows data for "New Visitor" and "Returning Visitor" segments.

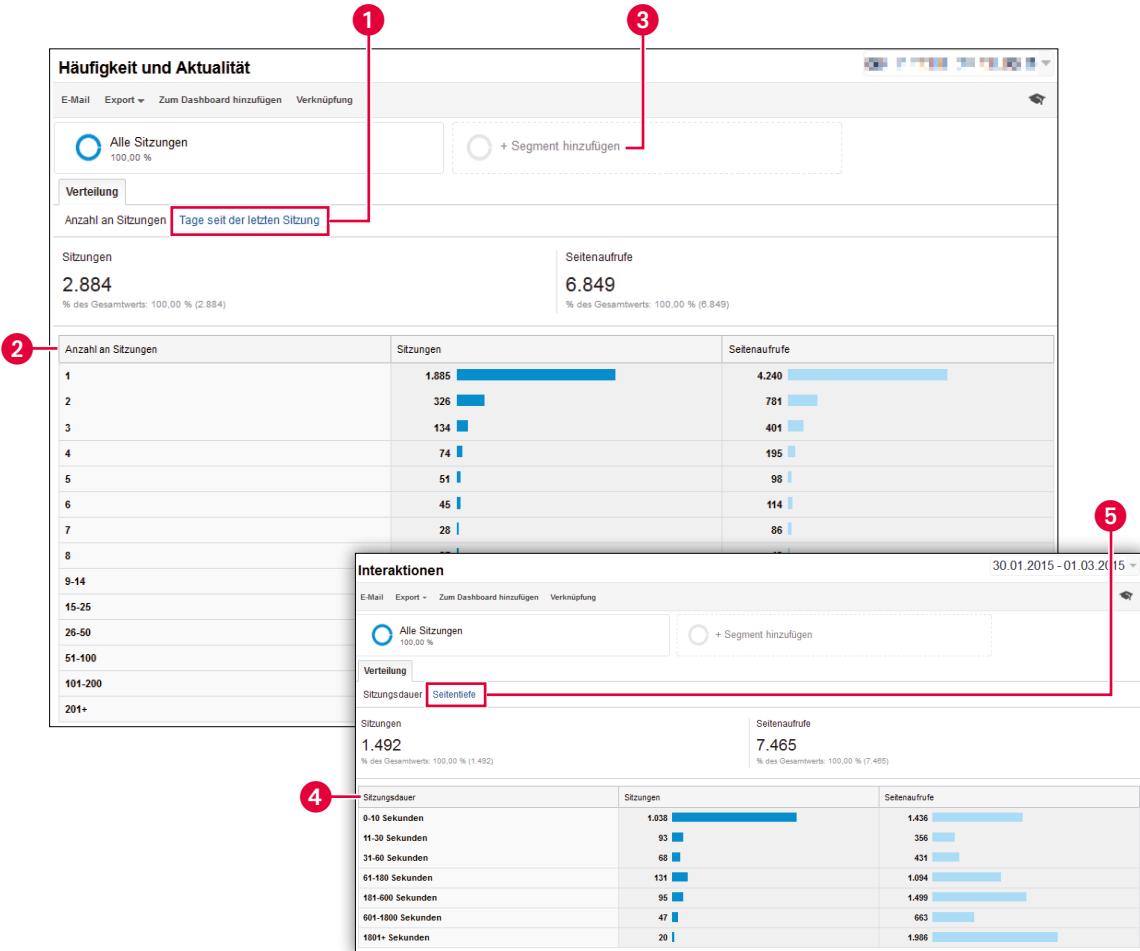
Verhalten – neu und wiederkehrend

Der Bericht **Verhalten** gibt Aufschluss darüber, wie interessiert Ihre Besucher an Ihrer Website sind. Sie können nachvollziehen, wie hoch der Anteil an **neuen** im Verhältnis zu **wiederkehrenden Nutzern** ist und wie sich das Verhalten der beiden Gruppen unterscheidet. Wie das Verhältnis zwischen neuen und wiederkehrenden Nutzern ausssehen sollte, lässt sich pauschal nicht sagen. Ein Blog hat in der Regel mehr wiederkehrende Besucher als eine Image-Website. Wenn Sie aber Werbung schalten, um Ihre Website bekannt zu machen, sollte der Anteil an Nutzern, die noch nicht auf Ihrer Website waren, natürlich höher sein.

Im Bericht **Neu und wiederkehrend** können Sie gut das Verhalten der beiden Gruppen vergleichen. Im Screenshot links sehen Sie, dass die wiederkehrenden Benutzer eine durchschnittlich niedrigere Absprungrate und eine höhere Sitzungsdauer aufweisen. Schaffen Sie also Anreize für Ihre Besucher, zu Ihrer Website zurückzukehren, indem Sie regelmäßig neue Informationen bieten, spezielle Angebote machen oder Nutzer durch gezielte E-Mail-Kampagnen auf Ihre Website führen.

Technisch läuft die Erkennung der wiederkehrenden Nutzer über **Cookies**, die bei jedem Besuch gesetzt werden. Die Begriffe »New Visitor« und »Returning Visitor« sind etwas irreführend, denn sie beziehen sich nicht auf Nutzer, sondern auf die Anzahl der **Sitzungen**. Die wiederkehrenden Besucher können nur zuverlässig gemessen werden, wenn sie stets mit dem gleichen Gerät auf die Website gehen. In Universal Analytics können sie zwar geräteübergreifend gemessen werden, aber nur, wenn die Besucher sich auf der Website in einen Nutzerbereich einloggen.

Da es in diesem Bericht um die neuen und wiederkehrenden Nutzer geht, sind die Spalten mit den Messwerten **Neue Sitzungen in Prozent** und **Neue Nutzer** überflüssig. Sie sind nur deshalb aufgeführt, weil sie – wie in anderen Berichten auch – zur ABC-Analyse gehören.



Verhalten – Häufigkeit und Aktualität/ Interaktionen

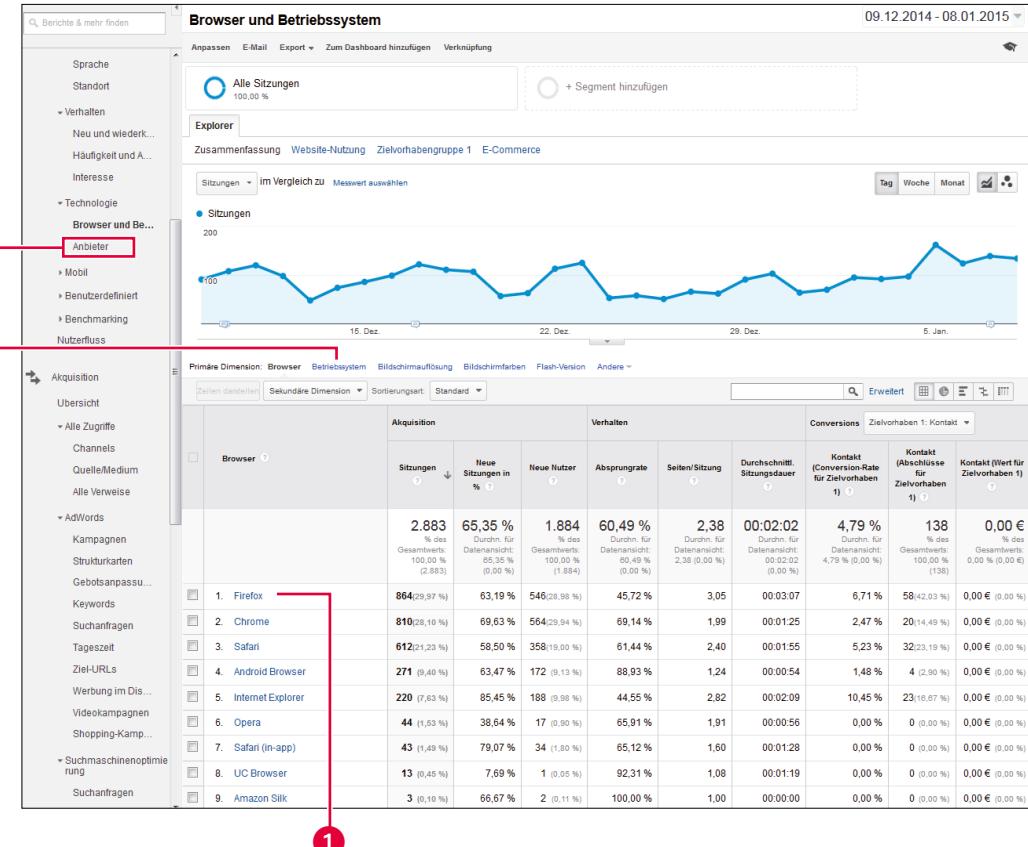
Im Bericht **Häufigkeit und Aktualität** geht es darum zu erfahren, wie häufig Besucher wiederkommen und wie viele Tage seit dem letzten Besuch vergangen sind. Dies gibt Aufschluss über das Interesse, das die Nutzer an Ihrer Website haben. Klicken Sie dazu auf den Tab **Tage seit der letzten Sitzung** ①. So erfährt man, wie viel Zeit vergeht, bis Nutzer wiederkehren und ein von Ihnen definiertes Ziel erreichen, wie sie eine Bestellung durchführen oder ein Video anschauen.

Anhand der **Anzahl der Sitzungen** ist abzulesen, wie oft wiederkehrende Nutzer auf Ihre Website zurückgekehrt sind. Wer nur einmal auf Ihrer Website war (**Anzahl der Sitzungen = 1**) ②, ist natürlich ein neuer Nutzer und die Anzahl der Sitzungen deckt sich mit den Werten der **new visitors** im Bericht **Neu und wiederkehrend**.

Leider können die beiden Berichte nicht gefiltert oder sortiert werden. Sie können aber **Segmente** hinzufügen und so detailliertere Analysen vornehmen ③. Mit den Segmenten können Sie verschiedene Nutzergruppen miteinander vergleichen, zum Beispiel alle Website-Besucher mit den Besuchern, die über die organische (unbezahlte) Suche auf die Website gekommen sind.

Der Bericht **Interaktionen** gibt Aufschluss über das Interesse der Nutzer, indem er die **Sitzungsdauer** ④ und die **Seitentiefe** ⑤ darstellt: Wie lange bleiben die Besucher auf der Website und wie viele Seiten schauen sie sich an? Allerdings muss man bedenken, dass viele beim Surfen im Internet die Website im Browser offen lassen, während sie etwas anderes machen, und dadurch lange Nutzungszeiten hervorrufen. Wenn diese Nutzer innerhalb der standardmäßig eingestellten 30 Minuten einer Session zurückkehren, wird die gesamte Dauer gezählt, auch wenn sie in der Zwischenzeit inaktiv waren.

Diese Verhaltensberichte sind übrigens nicht zu verwechseln mit dem Standardbericht **Verhalten** weiter unten in der Navigation (siehe Seite 185ff). Dort geht es darum, für welche Inhalte sich Ihre Nutzer interessieren. Der Bericht **Zielgruppe → Verhalten** beschäftigt sich damit, wie intensiv Nutzer sich mit der Website auseinandersetzen, d. h. wie oft sie wiederkommen und wie viele Seiten sie sich wie lange angesehen haben.



Technologie

Unter **Technologie** finden Sie Informationen über die [Browser](#) und [Betriebssysteme](#), die Ihre Besucher nutzen.

Wenn Sie feststellen, dass Nutzer mit einem bestimmten Browser beispielsweise hohe Absprungraten aufweisen, könnte das darauf hinweisen, dass Ihre Website nicht dafür optimiert wurde und bestimmte Elemente nicht oder nur schlecht darstellbar sind. Klicken Sie auf den jeweiligen Browser, um sich anzuschauen, welche Versionen genutzt werden ①.

Zusätzlich zu den genutzten Browsern finden Sie als primäre Dimensionen auch das genutzte [Betriebssystem](#), [Bildschirmauflösung](#), [Bildschirmfarben](#), [Flash-Version](#) und [Andere](#) (momentan nur Java-Unterstützung). Die Bildschirmauflösung ist interessant bei Websites, die große Headerbilder einsetzen. Das wäre nicht optimal, wenn der überwiegende Teil ihrer Zielgruppe über eine geringe Auflösung verfügt, zunächst wenig mehr als das Headerbild sieht und endlos scrollen muss.

Wenn Sie die primäre Dimension wechseln, indem Sie den Tab [Betriebssystem](#) ② anklicken, werden die verschiedenen Betriebssysteme als Link angezeigt, sodass Sie auch die Betriebssystemversionen auswerten können. Wenn es für Ihren Geschäftsbereich wichtig ist, welche Version die Nutzer verwenden, beispielsweise Windows 7 oder 10, dann können Sie anhand dieses Berichts feststellen, wie hoch die jeweiligen Anteile an Sitzungen sind und welche Konversionsraten sie hervorrufen.

Als sekundäre Dimension könnten Sie auch die Zielseiten hinzufügen, um zu erkennen, mit welchen Browsern welche Ihrer Top-Seiten aufgerufen werden. Bei welchen Seiten sind die Absprungraten besonders hoch? Gibt es eventuell mit einem bestimmten Browser ein Problem mit der Darstellung der Webseite?

Der Bericht [Anbieter](#) listet die Internet Service Provider auf, über die Nutzer auf Ihre Seite gelangen ③.

1

| Primäre Dimension: Mobiltelefon-Info | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|------------------|---------------------------|------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|--------------------|--|
| | | Sekundäre Dimension | | Sortierungsort: | | Standard | | | | | | |
| Zeilensortieren Sekundärsortieren Sortierungsort: Standard | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | Akquisition | | | Verhalten | | | Conversions | | | | |
| | | Mobiltelefon-Info | | | | | | | | | | |
| | | Sitzungen | ↓ | Neue Sitzungen in % | Neue Nutzer | ↓ | Absprungrate | ↓ | Seiten/Sitzung | ↓ | | |
| | | 729 | 68,18 % | 497 | 77,64 % | 1,61 | 00:01:15 | ↓ | Durchschnittl. | Sitzungsdauer | | |
| | | % des Gesamtverkehrs | 34,13 % (2.136) | Website-Durchschnittszeit | 71,91 % (5,19 h) | Website-Durchschnittszeit | 74,39 % (8,02 %) | Website-Durchschnittszeit | 00:01:20 (-13,09 %) | Website-Durchschnittszeit | 11,84 % (-14,30 %) | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | 1. Apple iPhone | 297 (67,4 %) | 71,38 % | 212 (4,66 %) | 81,48 % | 1,47 | 00:01:03 | 8,08 % | 24,32 (43 %) | | |
| | | 2. Apple iPad | 252 (4,57 %) | 57,54 % | 145 (3,18 %) | 73,02 % | 1,86 | 00:01:33 | 13,49 % | 34 (45,95 %) | | |
| | | 3. Samsung GT-i9505 Galaxy S IV | 18 (0,47 %) | 83,33 % | 15 (0,02 %) | 88,89 % | 1,72 | 00:00:37 | 5,56 % | 1 (1,35 %) | | |
| | | 4. (not set) | 16 (2,19 %) | 93,75 % | 15 (-0,02 %) | 87,50 % | 1,12 | 00:00:17 | 0,00 % | 0 (0,00 %) | | |
| | | 5. Samsung GT-i9300 Galaxy S III | 13 (1,78 %) | 76,92 % | 10 (2,01 %) | 76,92 % | 1,23 | 00:00:33 | 7,69 % | 1 (1,35 %) | | |
| | | 6. Samsung GT-i9100 Galaxy S II | 10 (1,37 %) | 60,00 % | 6 (1,21 %) | 60,00 % | 1,70 | 00:01:15 | 10,00 % | 1 (1,35 %) | | |
| | | 7. Samsung SM-N910F Galaxy Note 4 | 9 (1,23 %) | 33,33 % | 3 (0,00 %) | 77,78 % | 1,22 | 00:00:27 | 11,11 % | 1 (1,35 %) | | |
| | | 8. Mozilla Firefox for Android Tablet | 8 (1,10 %) | 50,00 % | 4 (0,00 %) | 87,50 % | 1,25 | 00:01:00 | 12,50 % | 1 (1,35 %) | | |
| | | 9. Samsung GT-i9195 Galaxy S4 Mini | 7 (0,96 %) | 85,71 % | 6 (1,21 %) | 100,00 % | 1,00 | 00:00:00 | 0,00 % | 0 (0,00 %) | | |
| | | 10. Fairphone FP1 | 4 (0,55 %) | 75,00 % | 3 (0,00 %) | 100,00 % | 1,00 | 00:00:00 | 0,00 % | 0 (0,00 %) | | |
| Zeilen anzeigen: 10 Gehe zu 1 - 10 von 68 | | | | | | | | | | | | |

2

| Primäre Dimension: Gerätekategorie | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------------|------------------|---------------------------|------------------|---------------------------|------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| | | Sekundäre Dimension | | Sortierungsort: | | | | | | | |
| Zeilensortieren Sekundärsortieren Sortierungsort: Standard | | | | | | | | | | | |
| | | Akquisition | | | Verhalten | | | Conversions | | | |
| | | Gerätekategorie | ↓ | Quelle | ↓ | | | | | | |
| | | Sitzungen | ↓ | Neue Sitzungen in % | Neue Nutzer | ↓ | Absprungrate | ↓ | Seiten/Sitzung | ↓ | |
| | | 2.136 | 72,00 % | 1.538 | 74,39 % | 1,75 | 00:01:26 | ↓ | Durchschnittl. | Sitzungsdauer | |
| | | % des Gesamtverkehrs | 100,00 % (2.136) | Website-Durchschnittszeit | 71,91 % (0,19 h) | Website-Durchschnittszeit | 74,39 % (0,00 %) | Website-Durchschnittszeit | 00:01:20 (0,00 %) | Website-Durchschnittszeit | 11,84 % (0,00 %) |
| | | | | | | | | | | | |
| | | 1. desktop | google | 429 (20,08 %) | 82,05 % | 352 (22,8 %) | 73,43 % | 1,83 | 00:01:24 | 11,19 % | 48 (18,97 %) |
| | | 2. desktop | (direct) | 288 (13,48 %) | 72,22 % | 208 (13,52 %) | 71,53 % | 1,94 | 00:01:46 | 14,93 % | 43 (17,00 %) |
| | | 3. desktop | facebook.com | 138 (6,46 %) | 55,80 % | 77 (5,01 %) | 73,19 % | 1,57 | 00:01:40 | 15,22 % | 21 (8,30 %) |
| | | 4. desktop | t.co | 134 (6,27 %) | 67,16 % | 90 (5,82 %) | 76,87 % | 1,59 | 00:00:57 | 11,19 % | 15 (5,93 %) |
| | | 5. mobile | m.facebook.com | 123 (5,76 %) | 90,24 % | 111 (7,22 %) | 82,93 % | 1,41 | 00:00:56 | 8,13 % | 10 (3,95 %) |
| | | 6. mobile | (direct) | 116 (5,43 %) | 71,55 % | 83 (5,40 %) | 84,48 % | 1,27 | 00:00:31 | 5,17 % | 6 (2,37 %) |
| | | 7. desktop | facebook.com | 92 (4,21 %) | 64,13 % | 59 (3,84 %) | 80,43 % | 1,40 | 00:01:18 | 9,78 % | 9 (3,66 %) |
| | | 8. mobile | google | 90 (4,21 %) | 76,57 % | 69 (4,49 %) | 78,89 % | 1,56 | 00:01:14 | 7,78 % | 7 (2,77 %) |
| | | 9. tablet | (direct) | 84 (3,93 %) | 47,62 % | 40 (2,00 %) | 65,48 % | 2,45 | 00:02:21 | 17,85 % | 15 (6,03 %) |
| | | 10. desktop | google.de | 60 (2,81 %) | 95,00 % | 57 (3,71 %) | 66,67 % | 1,52 | 00:00:45 | 3,33 % | 2 (0,79 %) |
| Zeilen anzeigen: 10 Gehe zu 1 - 10 von 68 | | | | | | | | | | | |

Mobil

Dieser Bericht zeigt in der Übersicht die Anzahl der Nutzungen mit Desktop- und mobilen Geräten (Smartphones) sowie Tablets. Hier gibt es nicht die Möglichkeit, einen Link anzuklicken, um zu erfahren, welche Geräte genutzt wurden. Diese Information finden Sie im Untermenü **Geräte** ①. Hier werden alle mobilen Geräte angezeigt, d. h. Smartphones und Tablets.

Warum ist es so wichtig sich anzuschauen, wie viele Nutzer Ihre Website mit mobilen Geräten aufrufen? Wird Ihre Website häufig mit Smartphones oder Tablets aufgerufen und Sie haben aber noch kein responsives Design, können die Nutzer Ihre Informationen nur in winziger Schrift lesen. So ist das Nutzererlebnis nicht sehr positiv.

Es ist auch wichtig festzustellen, von welchen Quellen ② die Besucher Ihrer Website kommen (siehe Seite 143). Denn gerade die sozialen Netzwerke wie Facebook oder Twitter werden hauptsächlich mobil genutzt. Schalten Sie daher am besten die sekundäre Dimension Quelle hinzu, um zu sehen, wie viele Besucher, die über diese Websites kommen, mobil auf Ihre Website zugreifen.

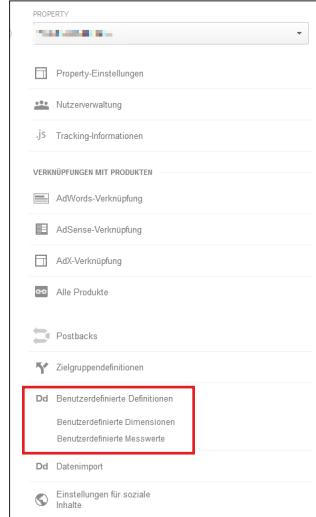
Eine nette Spielerei von Google ist, dass Sie ein Bild des Geräts aufrufen können, wenn Sie das kleine KamerasyMBOL neben dem Gerät anklicken. Sie erhalten weitere Informationen über die Mobiltelefonmarke und -anbieter, den Internetanbieter, die Eingabemethode, das Betriebssystem sowie die Bildschirmauflösung (unter **Andere**).

Google Analytics-Tipp

Bereits im April 2015 kündigte Google an, dass die Bereitstellung einer für mobile Geräte optimierten Website offiziell als Rankingsignal gilt. Hier können Sie testen, ob Ihre Website optimiert ist:

<https://www.google.com/webmasters/tools/mobile-friendly/>

Kurzlink: <http://goo.gl/aTYsb0>



Benutzerdefiniert

Im Menü [Zielgruppe](#) → [Benutzerdefiniert](#) finden Sie die [benutzerdefinierten Dimensionen und Messwerte](#). Sie ähneln den standardmäßigen Dimensionen und Messwerten in Google Analytics, aber die benutzerdefinierten können Sie selbst festlegen.

Die benutzerdefinierten Dimensionen und Messwerte werden in [Verwaltung](#) → [Property](#) → [benutzerdefinierte Definitionen](#) eingegeben. Danach muss der Tracking Code angepasst werden. Mit diesen benutzerdefinierten Dimensionen und Messwerten können ausgewählte Reports erstellt werden, wenn beispielsweise gemessen werden soll, auf welche Weise ein Online-Spiel genutzt wurde.

Weiterführende Informationen

Die Einrichtung der Variablen bzw. [benutzerdefinierten Dimensionen und Messwerte](#) ist ein komplexes Thema und soll nur der Vollständigkeit halber hier erwähnt werden. Die Änderungen am Tracking Code sollten von einem qualifizierten Entwickler vorgenommen werden.

Google Hilfe über benutzerdefinierte Dimensionen und Messwerte:

https://support.google.com/analytics/answer/2709828?hl=de&ref_topic=2709827

Kurzlink: <http://goo.gl/gSkkwo>

1 Berichte & mehr finden

2 Business & Productivity Software

3 Alle Regionen

4 Dieser Bezugswert für das Benutzerverhalten basiert auf den Daten von 423 Web-Properties.

5 Verwalten

The screenshot shows the Google Analytics interface. On the left, there's a sidebar with 'Verwalten' selected. Below it, under 'Google Analytics-Kontoeinstellungen', are sections for 'Grundlegende Einstellungen' (containing 'Kontonummer' and 'Kontoname') and 'Datenfreigabeinstellungen'. A red box highlights the 'Channels' section under 'Kontoeinstellungen'. At the bottom, there are sections for 'Nur an andere Google-Produkte' (with a checked checkbox) and 'Technischer Support' (with several checkboxes). On the right, a main report view is shown for 'Business & Productivity Software'. It includes a top navigation bar with filters for 'Branche: Business & Productivity Software', 'Land/Region: Alle Regionen', 'Zeitraum: 0-100', and a note about the reference value. Below is a line chart for December 2014. The main table has two tabs: 'Akquisition' and 'Verhalten'. The 'Verhalten' tab displays data for three channels: Direct, Organic Search, and Referral. A red box highlights the 'Verhalten' tab. The table includes columns for 'Sitzungen', 'Neue Sitzungen in %', 'Neue Nutzer', 'Seiten/Sitzung', 'Durchschnittl. Sitzungsdauer', and 'Absprungrate'.

| | Akquisition | Verhalten |
|------------------------------|-----------------------|---------------------|
| Sitzungen | 343,40 % | 5,32 % |
| Neue Sitzungen in % | 319,83 % | 1,44 % |
| Neue Nutzer | 319 vs. 348 | 2,43 vs. 2,47 |
| Seiten/Sitzung | 16,29 % | 0,04 % |
| Durchschnittl. Sitzungsdauer | 00:02:02 vs. 00:02:20 | 00:59 % vs. 00:51 % |
| Absprungrate | -28,04 % | -17,61 % |

Benchmarking

Wenn Sie beobachten möchten, wie Ihre Website im **Vergleich zum Wettbewerb** dasteht, können Sie in der Verwaltung unter [Kontoeinstellungen](#) die Option zur [Datenfreigabe](#) aktivieren. Sie erlauben dadurch die anonyme Weitergabe der Website-Daten. Google »entfernt alle Informationen, die mit Ihrer Website in Verbindung gebracht werden können und kombiniert die Daten mit anderen anonymen Websites in vergleichbaren Branchen und erfasst **Gesamtrends** im Benchmarking Service.« Das heißt, Sie geben eigene Daten anonymisiert preis und erhalten dafür Einblick in die anonymisierten Informationen anderer Unternehmen. So sehen Sie, wie Ihre eigene Website im Vergleich zum Wettbewerb aufgestellt ist.

Abhängig von der Kategorie ①, die Sie bei der Erstellung der [Property](#) angegeben haben, liefert Google Analytics einen Gesamtrend der Branche. Zusätzlich können Sie die [Regionen](#) ② und die [Größe auf Grundlage der täglichen Sitzungen](#) eingeben ③. Mit dieser Einstellung wählen Sie die Klassifizierung der Zugriffszahlen aus, z.B. 100-500, 500-1000 etc. So können Sie Ihre eigene Property mit Properties in Ihrer Branche vergleichen, die ähnliche Zugriffszahlen haben.

Die Kategorien sind leider oft zu ungenau, um einen wirklich objektiven Vergleich liefern zu können. Je genauer Ihr Unternehmen in eine der Kategorien passt, die Google vorgibt, umso aussagekräftiger sind die Benchmarks. Manchmal haben auch nicht genügend Websites ihre Daten freigegeben, sodass keine Aussagen möglich sind ④.

Derzeit gibt es in den Berichten Vergleichsdaten über die [Channels](#), [Standorte](#) und [Geräte](#) ⑤. Außerdem gibt es weitere Filteroptionen wie [Sitzungen](#), [Neue Sitzungen in %](#), [Seiten pro Sitzung](#) etc.