



delta Karlsruhe GmbH
Studentische
Unternehmensberatung



Funnel Analyse / UserFlow

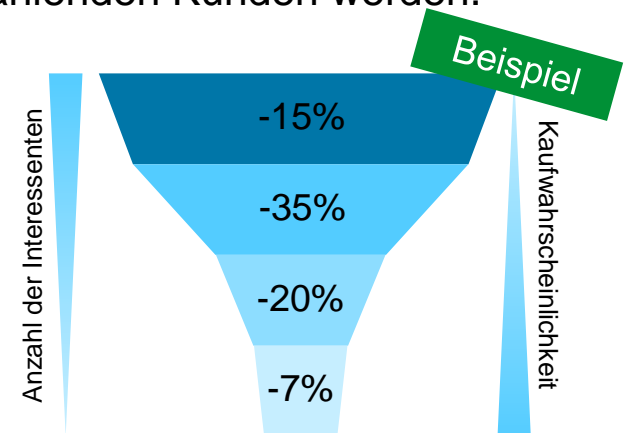
GasVersorgung Süddeutschland GmbH
Stuttgart, den 10. März 2017

Mit Hilfe der Funnel-Analyse können die kritischen Schritte im Customer Journey identifiziert werden, an denen die meisten potentiellen Kunden verloren gehen.

Funnel-Analyse (offline)

- Potentielle Kunden durchlaufen Prozess bis sie zu zahlenden Kunden werden.

- Typische Schritte (AIDA-Modell):
 - Marketingmaßnahmen/Zielgruppe
 - Kontaktierung durch KAMs (Attention)
 - Produktinformationen/-vorstellung (Interest)
 - Angebot erstellen (Desire)
 - Registrierung/Nutzung des E-Point (Action)



- Bei der Funnel-Analyse wird erfasst, **wie viele** Interessenten von einer zur nächsten Stufe abspringen
- Falls möglich, werden die **Gründe** für den Absprung ermittelt

> Die Funnel-Analyse hilft zu verstehen, wo im Customer Journey die meisten Kunden verloren gehen

Die Funnel-Analyse kann auch auf die Onlinepräsenz erweitert werden. So kann beispielsweise die Effizienz verschiedener Kampagnen präziser abgeschätzt werden.

Funnel-Analyse (online)

- Viele Analytics-Tools unterstützen die automatische Erstellung von Funnel-Analysen aus den erfassten Besuchen
- Die verschiedenen Seiten (Startseite, Landing-Page, Produktseiten, Login-Seite) werden den verschiedenen Stufen des Funnels zugeordnet
- Mit speziell präparierten URLs können Seitenbesucher verschiedenen Marketingkampagnen zugeordnet werden
- Es kann ermittelt werden, wie viele Seitenbesuche durch Vertriebsaktivitäten der KAMs generiert wurden

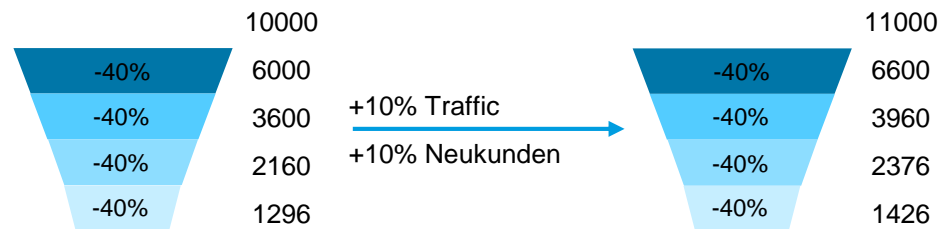


Durch Verknüpfung von Offline- und Online-Kennzahlen kann die Effizienz von Vertriebsmaßnahmen besser überprüft werden

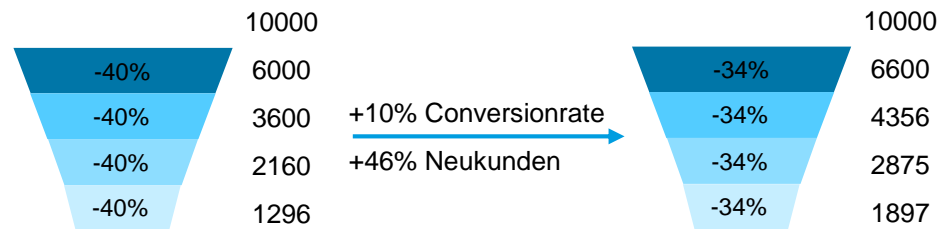
Eine Verbesserung der Usability und damit eine Erhöhung der Conversion-Rate hat eine größere Auswirkung als eine Erhöhung der Seitenbesuche durch Marketingkampagnen

Optimierung: Traffic versus Conversion-Rate

- zwei Möglichkeiten zur Steigerung der Neukundenrate:
 - mehr Traffic:



- höhere Conversion-Rate



Usability hat einen größeren Einfluss als Anzahl Seitenbesucher

Vielen Dank!

Kontakt