Bitkom e.V. |

Die Bedürfnisse der Kunden besser verstehen

- **Bitkom veröffentlicht Praxishilfe zum Einsatz von Digital Analytics & Optimization**

Berlin, 02. Februar 2020 - Ob Website, Onlineshop oder Newsletter - kaum ein Unternehmen kann es sich heute erlauben, nicht auf digitalen Kanälen mit Kunden oder potenziellen Kunden zu kommunizieren. Aber welche Produkte werden angeklickt? Auf welche Weise findet der Bezahlprozess statt? Und wird eine Bewertung durch den Kunden abgegeben? Daten, die Antworten auf diese Fragen liefern könnten und Grundlage für unternehmerische Entscheidungen sein sollten, werden vor allem in kleineren und mittelständischen Unternehmen häufig gar nicht erfasst – weil es am notwendigen Know-how fehlt. Aus diesem Grund hat der Digitalverband Bitkom jetzt eine Praxishilfe „Digital Analytics & Optimization – digitale Nutzererfahrungen effizient gestalten und optimieren“ veröffentlicht. „Das Ziel der Praxishilfe ist es, die vorhandenen Wissenslücken über die Möglichkeiten von Digital Analytics & Optimization in den Unternehmen zu schließen“, sagt Frank Termer, Bereichsleiter Software beim Bitkom. „Verantwortliche in Unternehmen sollen anhand von konkreten Beispielen aus der Praxis eine Entscheidungshilfe bekommen, wie und wo ihnen Datenanalysen konkrete Vorteile im Alltag liefern können.“

Die Publikation liefert auf 100 Seiten zunächst einen Überblick, was Digital Analytics & Optimization eigentlich ist und wie Unternehmen feststellen können, wie weit sie beim Einsatz selbst eigentlich schon sind. Darauf aufbauend erläutern die Autoren, wie Ziele und Messepunkte definiert und die notwendigen Daten praktisch erfasst werden. In den folgenden Kapiteln werden die Datenverarbeitung und die Anreicherung der Daten aus anderen IT-Systemen im Unternehmen sowie eine geeignete Darstellung der Ergebnisse für ein Reporting beschrieben, bevor es um die richtigen Maßnahmen für eine Optimierung geht. An drei Praxisbeispielen werden diese einzelnen Schritte dann noch einmal dargestellt. Ein gesondertes Kapitel geht darauf ein, wie personenbezogene Daten datenschutzrechtlich zu behandeln sind.

Die Praxishilfe „Digital Analytics & Optimization – digitale Nutzererfahrungen effizient gestalten und optimieren“ steht zum kostenlosen Download bereit unter: www.bitkom.org/Digital-Analytics-Optimization.

Weitere Informationen zu Digital Analytics & Optimization gibt es unter www.bitkom.org/DAOMI/.

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org

Dr. Frank Termer
Bereichsleiter Software
Nachricht senden

Link zur Presseinformation auf der Webseite:
https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Die-Beduerfnisse-der-Kunden-besser-verstehen