



## 1. Zielstellung

„Formuliere möglichst konkrete Fragen mit Business Impact“

- Im ersten Schritt ist es wichtig, dass man eine konkrete Frage hat, die mit den Daten beantwortet werden soll.
- Je konkreter man die Frage formuliert, desto einfacher ist der folgende Prozess der Datenanalyse.
- Dieser ist dann zielgenau auf die Beantwortung der Frage ausgerichtet und man weiß genau, wonach man in den großen Datenmengen suchen muss.
- Beispiel: „Verhalten sich Bestandskunden anders auf der Website als Neukunden?“

Persönliche To-Dos



## 2. Datenerhebung

„Stelle sicher, dass alle relevanten Daten in hoher Qualität zur Verfügung stehen“

- Hier muss man sicherstellen, dass alle Daten vorliegen, die benötigt werden, um die Fragen zu beantworten.
  - Dabei kann es sich um unterschiedliche Datenquellen handeln (z.B. Web Analytics, CRM, DataWarehouse). Im besten Fall sind diese miteinander verknüpft.
  - Beim Onsite Verhalten kann eine Erweiterung des Trackings notwendig sein, um noch mehr Erkenntnisse über den Nutzer zu bekommen.
  - Man sollte stets dafür sorgen, dass die Daten auch richtig gemessen werden.
- Für das obige Beispiel wären das u.a. alle relevanten Daten, wie sich Neu-/Bestandskunden auf der Website bewegen (besuchte Seiten, Filternutzung, Ausstiegsquoten ...)

Persönliche To-Dos

# Dein Weg zum datenGOLD



## 4. Erkenntnisse + Maßnahmen

„Leite Hypothesen und konkrete Maßnahmen aus den Erkenntnissen ab“

- Die besten Erkenntnisse sind sinnlos, wenn man daraus nichts macht. Deswegen sollte man mindestens genauso viel Zeit in diesen Schritt stecken wie in die Analyse und dessen Vorbereitung.
- Gemeinsam mit anderen Teams und Abteilungen werden Ableitungen und Hypothesen formuliert.
- Diese werden in konkrete Maßnahmen und Konzepte überführt.
- Wichtig ist auch, dass man den Erfolg der eigenen Ideen ständig prüft, in dem man die Konzepte durch A/B Tests validiert und optimiert.

Für das obige Beispiel kann man so für Neu-/Bestandskunden Maßnahmen entwickeln, um diese personalisiert auf der Website anzusprechen.

Persönliche To-Dos



## 3. Datenanalyse

„Verwende die richtigen Analyseverfahren und visualisiere deine Ergebnisse“

- Bevor man mit der Analyse startet, ist es wichtig, dass man die Validität der Daten prüft und ggf. fehlerhafte Einträge und Ausreißerwerte entfernt.
- Arbeitet man mit größeren Datenmengen, bieten sich Tools wie R oder Python an.
- Man sollte sich vorher schlau machen, welche Analysemethoden zur Beantwortung der Fragestellung die richtigen sind.
- Für eine gute Präsentation der Ergebnisse helfen Visualisierungen dabei, die Erkenntnisse zu kommunizieren.
- Für das obige Beispiel könnte man zum Beispiel die Unterschiede im Verhalten von Neu-/Bestandskunden mithilfe von Signifikanzprüfungen analysieren.

Persönliche To-Dos