



Marco  
Hassler

3.,  
aktualisierte  
und erweiterte  
Auflage



# Web Analytics

**Metriken auswerten,  
Besucherverhalten verstehen,  
Website optimieren**

# Stichwortverzeichnis

## Symbole

+1 siehe Google+

## Numerisch

1x1-Pixel 55  
2/20/200-Sekunden-Prinzip 385  
4Q 33

## A

A/B-Testing 31, 402  
Abbruchrate  
    Formular 398  
    Google Analytics 526  
    Video-Clip 281, 284  
Abonnet  
    Podcast 282  
    RSS 253  
Absolut eindeutiger Besucher siehe Besucher  
Abspieldauer 281, 284  
Abspielrate 281, 283  
Absprungrate  
    je Seitenfunktion 238  
    Seite 231  
    Traffic-Quelle 115  
    Website 189  
Accessibility 410  
    Frameset 94  
Action (AIDA) 413  
Action siehe Event  
ActiveX 275  
Ad-Blocker 60  
Administrationsreduktion 319, 365  
Adobe Discover 308  
Adobe SiteCatalyst 80, 135, 142, 160, 197,  
    200, 224, 236, 362  
Adressat 381  
Adresse 399  
Ad-Server 53  
Ad-Server-Auswertung 144

## AdWords

AIDA-Messung 415  
Anzeigengestaltung 423  
Conversion 361  
in Google Analytics 361  
Klickrate 123  
Kostenbestimmung 421  
maximaler Betrag 421  
ROI 417, 419  
Suchhäufigkeit 130  
Affiliate-Marketing 136  
Affilinet 136  
Affinität 223  
Affinium NetInsight 350  
AIDA 427  
AJAX 92, 274  
Akquisition 379  
Akteur 323, 382  
Aktienindex 386  
Aktions-Seite 235, 429, 433  
Aktivität 341, 344  
Alexa 301, 303  
Alterian 272  
Altersgruppe  
    Google ad planner 171  
    Quantcast 306  
Amazon.de 32  
Anfrage siehe Lead  
Anspruchsgruppe 323  
Antwortzeit siehe Ladezeit  
Anzahl 104  
API siehe Application Programming Inter-  
    face  
Apple iTunes 282  
Application Programming Interface 86  
Application Service Provider 69  
Arndt Henrik 426  
ASP siehe Application Service Provider  
Asynchronous JavaScript and XML siehe  
AJAX

Atom siehe Really Simple Syndication  
 Attention 413  
 Audio-Podcast siehe Podcast  
 Aufmerksamkeit 413  
 Ausfall Website 239, 243  
 Ausstiegsrate 229  
 Ausstiegsseite 226, 238  
 Auswahl Web-Analytics-System 39, 349  
 Auswertungsinterface 77

## B

### Banner

AIDA-Messung 415  
 Conversion-Kosten 361  
 Funktionsweise Messung 137  
 Klickrate 143  
 Vorgehen Optimierung 422

Beck, Alexander 126, 423

Behaviour-Targeting-System 163

Benchmark 297

extern 300

intern 297

zeitlich 95

Benutzer-Beobachtung 33, 340

Benutzerführung 389

Trichterinterpretation 397

zu Conversion 427

Benutzer-Interview 340

Benutzerziel 320

Bericht siehe Dashboard

Besuch 94

Aktualität 161

Dauer siehe Besuchsdauer

Eselsbrücke 98

Frequenz 159

Messungsgenauigkeit 96

Tiefe 188

Besucher 98

Alter 171

Aufgabe 203

Bedürfnis 203, 225

Eigenschaft 151, 289

Engagement 292

Eselsbrücke 98

Fluss siehe Besucherfluss

Geschlecht 171

Herkunftsland und Region 163

Identifikation 59, 60, 102

Messungsgenauigkeit 101

neuer 152

Sprache 168

Szenario 390

Treue siehe Besucherstreue

Verhalten siehe Besucherverhalten

Wartezeit 247

wiederkehrender 152

Ziel 320, 339

Besucherfluss 196, 428

Besuchertreue 155

Besucherverhalten 183, 290

Besuchsaktualität 161

Besuchsdauer

AIDA-Messung 415

Seite 231, 238

Website 184

Besuchsfrequenz 159

Besuchshäufigkeit siehe Besuchertreue

Besuchstiefe 188

Betrieb 65

intern 66

Software as a Service 69

Vergleich 70

Betriebssystem 48, 175

Bewegtbild siehe Video

Bezahlte Trefferliste 123

Bildschirmauflösung 175

Bildschirm-Farbpalette 175

Bildschirmgröße 175

Bindung 379

Bing 119

Bit.ly 145

Blinder Fleck 25

Blog 257

bmw.de 235, 431

Bookmark siehe Lesezeichen

Bottom-up-Ansatz 295, 329

Bounce Rate siehe Absprungrate

Brand

Messung 109

Suchmaschinen-Keyword 132

Website-Ziel 319

Bread Crumb Trail 411

Break-even 419

Browser

Besuchereigenschaft 175

Logfile-Eintrag 49

Optimierung 412

Testing 177

Browserfenstergröße 175  
 Browser-Overlay 83  
   Folgeseiten 199  
   Konvertierungspfad 393  
   Navigationsverhalten 194  
   Seitenattraktivität 234  
   Vorgehen zur Optimierung 202  
 Browsershots 177  
 Browsersprache 168  
 Buffet, Warren 35, 364

## C

Cache 58  
 Caching 58  
 Call-to-Action 128, 424  
 Cash Burn Rate 28  
 Click-Trough-Ratio siehe Klickrate  
 Clicky 269  
 Clientseitige Datensammlung 54  
 Clip 281  
 Cocktail-Trichter 397  
 Comma Separated Value 82  
 Community 265  
 Compete 301, 303  
 Compuware 240  
 comScore 53, 103, 302, 350  
 Content Group siehe Inhaltsgruppe  
 Content-Management-System 57, 226  
 Conversion 353  
   AIDA-Messung 415  
   Berechnung Wert 365  
   Conversion Rate siehe Conversion Rate  
   Global-Conversion 355, 365, 392  
   Kampagnenkosten 420  
   Kosten 360  
   KPI-Bericht 379  
   multivariater Test 407  
   Pfad siehe Konvertierungspfad  
   Sub-Conversion 355, 365  
   Wert bei E-Commerce 362  
   Wert bei übrigen 364  
 Conversion Rate  
   Aufschlüsselung 418  
   Konvertierungspfad 392  
   multivariater Test 409  
   ROI 418  
   Verwendung 358  
 Cookie 52  
   Auswertung 175  
   Besucheridentifikation 53, 102

First-Party 52  
 Löschverhalten 53  
 Messungenaugigkeit 102  
 Sicherheit 52  
 Third-Party 53  
 Cooper, Alan 181, 320, 341  
 Coremetrics 350  
 Corporate-Website 294, 319, 356  
 Cost per Click siehe Klickkosten  
 CPC siehe Klickkosten  
 Crawler 49, 59, 61, 120  
 Crossmedia-Kampagne 138  
 CSV siehe Comma Separated Value  
 CSV-Export 82  
 CTR siehe Klickrate  
 Customer Buying Cycle 379  
 Cutler, Matt 396

## D

Dashboard 80, 295, 374  
   Adressat 381  
   iPhone 378  
   nach Customer Buying Cycle 379  
   nach Untersuchungsthema 376  
   nach Website-Ziel 377  
   Namics Performance Dashboard 383  
   Nutzung 383  
   Tipps 384  
 Daten  
   Auswertung 77  
   Sammlung 43  
   Speicherung 65  
 Datenanalyse 25  
 Datenhoheit 66  
 Datensammlung 43  
   clientseitige 54  
   hybride Methode 57  
   Möglichkeiten 54  
   Packet Sniffer 57  
   Reverse Proxy 57  
   serverseitige 45  
 Datenschutz 67, 71  
 Datenschutzerklärung 74, 400  
 Datenspeicherung 65  
 Dauer siehe Besuchsdauer  
 Deep-Link 94  
 Definition Web Analytics 27  
 Delicious 262  
 Demografie 171, 306  
 Depth siehe Besuchstiefe

Design 410  
 Desire 413  
 Detailhandel 96  
 Digg 262  
 Direct Mailing 138, 361  
 Direkter Akteur 323, 382  
 Direktzugriff 108  
 Download 283  
 DSL 47

## E

eBay 47  
 E-Commerce siehe Shopping-Site  
 Effizienz/Effektivitäts-Priorisierung 335  
 Eindeutiger Besucher siehe Besucher  
 Einkommen 306  
     Google ad planner 171  
 Einstiegsseite 226  
 Eintrittsseite siehe Landingpage  
 Einwahlknoten 165  
 Einzelzugriff siehe Absprungrate  
 E-Mail-Adresse 399  
 E-Mail-Report 81, 82  
 Empirische Sozialforschung 35  
 Endziel 321  
 Engagierte Besuche 187  
 Entry Page siehe Einstiegsseite  
 Erfolgsfaktor 337  
 Erlebnisziel 320  
 Error siehe Fehler  
 eTracker 78, 85, 350  
 Evaluation 39  
 Evaluation Web-Analytics-System 41, 349  
 Event 275  
 Excel-Export 81  
 Excellent Analytics 375  
 Excel-Plug-in 85  
 Exit Page siehe Ausstiegsseite  
 Exit Rate siehe Ausstiegsrate  
 Export 81

## F

Facebook 144, 260, 264  
     Fanseite 266  
     Insights 266  
     Like 262  
     Web-Analytics-System 269  
 Fänger-Seite 235, 428, 431  
 Favorit siehe Lesezeichen  
 FeedBurner 253, 283

FeedReader 251  
 Fehler 239, 244  
 Fernsehen siehe Television  
 Fireclick 302  
 Firefox 49  
 Firefox-Add-On 117  
 First-Party-Cookie 52  
 Fischer, Mario 426  
 Flash 121, 175, 275  
 Flex 275  
 flickr 264  
 Flowplayer 284  
 Formular 398  
 Frameset  
     Logfile-Analyse 58  
     Optimierung 412  
     Seitenaufruf 93  
     Vermeidung 94  
 Frequency siehe Besuchsfrequenz  
 Frequenz siehe Besuchsfrequenz  
 Funktion einer Seite siehe Seitenfunktion  
 Funktionsorientierter Seitentyp siehe Seitenfunktion  
 Funnel siehe Trichterauswertung

## G

Garbage in, garbage out 44  
 Geburtsdatum 399  
 Geolokation 165  
 Geschäftsmodell 320  
 Geschäftsnutzer 96  
 Geschäftsziel 318  
 Geschichte von Web Analytics 25  
 Geschlecht 171, 306  
 GET 46  
 GfK 303  
 GIGO 44  
 Global-Conversion 355, 365, 392  
 Global-Ziel 329, 339  
 Goal siehe Ziel  
 Gomez 60, 240  
 Google  
     +1 262  
     ad planner 171, 307  
     AdWords siehe AdWords  
     Alert 271  
     Docs 274  
     FeedBurner 253, 283  
     Keyword Tool 129  
     Map 92, 277

- PageRank 112
- Toolbar 301
- Trefferliste 123
- Trends 130, 305
- Urchin 350
- Verlinkungsgrad 111
- Webmaster Tool 127
- Website Optimizer 405, 407
- Google Analytics 437
  - +1 532
  - 404 523
  - Add-On 117
  - AdWords 463, 514
  - AdWords-Keyword-Positionen 464
  - Aggregationstiefe 452
  - Anonymisierung 544
  - Aufschlüsselung nach Dimension 458
  - Auftragsdatenverarbeitung 443
  - Auswertungszeitraum 450
  - Banner-Tracking 504
  - Benutzerdefinierte Berichte 476
  - benutzerdefinierte Filter 489
  - Benutzerdefinierte Variablen 516
  - Bewegungsdiagramm 453
  - Blog-Kommentar 529
  - Conversion 494
  - Conversion Rate 418
  - Darstellungsform 456
  - Dashboard 473
  - Datenschutz 76
  - Datenschutzerklärung 442
  - Dimension 459
  - Downloader-Skript 117
  - Downloads 541
  - Downloads tracken 503
  - Einschließen-Filter 489
  - Einstiegspfade 466
  - Ereignisse 506
  - Ereignis-Tracking 506
  - Ereignis-Tracking-Beispiel 529, 530
  - Erweiterte Segmente 481
  - Erweitert-Filter 492
  - Evaluation System 350
  - Events 506
  - Excel Plug-in 375
  - Externe Links 541
  - Facebook 532
  - Feedback 530
  - Fehlerseiten 521
  - Filter 486
    - Filter-Beispiel 514, 527
    - Filterfunktion (Suche) 457
    - Filterreihenfolge 493
    - Formularabbruch 524
    - Funnel 499
    - GATC 439
    - Google Account 437
    - Grafikmodus 453
    - Greasemonkey-Add-On 461
    - Hauptdiagramm 451
    - Installation 437
    - IP-Adresse 544
    - IP-Adresse ausschließen 503
    - iPhone Dashboard 378
    - Kampagnen tracken 509
    - Klassifikation 516
    - Kleinschreibung-Filter 490
    - Ladezeit 513
    - Like 532
    - Liniendiagramm 453
    - Link-Tracking 504, 541
    - Navigationsübersicht 465
    - Newsletter tracken 509
    - Nutzer hinzufügen 443
    - Offline-Kampagnen 520
    - Opt-out 544
    - Overlay 470
    - PDFs 543
    - Pivot-Tabelle 457, 459
    - pragmatische Produktauswahl 40
    - Produkt 29
    - Profileinstellungen 443
    - Real-Time-Daten 451
    - Regular Expression 492
    - Reguläre Ausdrücke 492
    - RSS-Feed-Anmeldung 529
    - RSS-Feed-Leser 527
    - Segmente 481
    - Seitenanalyse 470
    - Senderate 526
    - Site Search 467
    - Social Engagement Score 538
    - Soziales Verhalten 532
    - Standardfilter 487
    - Standardseite 444
    - Suchen-und-Ersetzen-Filter 490
    - Suchmaschine hinzufügen 511
    - Tabellarische Auswertung 455
    - Tote Links 521
    - Tracking Code 439

Traffic ausschließen 502  
 Trichter 499  
 Tweet this 532  
 Twitter 532  
 URL-Erstellungstool 510  
 verborgener Redirect 521  
 Vergleich Yahoo! Web Analytics 562  
 Video 284  
 virtueller Seitenaufruf 504  
 Währung 444  
 Website-Geschwindigkeit 513  
 Website-Suche 444, 467  
 Widget 474  
 YouTube 285  
 Zeitzone 444  
 Ziele 494  
 Google+ 144, 262  
 Grafische Gestaltung 410  
 Graph 337, 419  
 Greasemonkey 117

## H

Haftung siehe Seitenhaftung  
 Handeln 413  
 Handy 48  
 Herkunftsland 163  
 Hersteller 350  
 Hit 90  
     Eselsbrücke 98  
     Logfile-Eintrag 46  
     RSS 253  
 HitWise 301  
 hostip 166  
 Hotelanalyse 98  
 Hotel-Problem 100  
 HTTP siehe Hypertext-Transfer-Protokoll  
 Hybride Datensammlungsmethode 57  
 Hypertext-Transfer-Protokoll 96  
 Hypothese 406

## I

IBM Coremetrics 350  
 IBM Unica 350  
 Index 292  
     Website Performance Index 386  
 IndexTools 350  
 Indirekter Akteur 323, 382  
 Informationsarchitektur 192, 410, 431  
 Informierer-Seite 235, 429, 432  
 Ingham, Harry 25

## Inhalt

AJAX 274  
 Attraktivität 230  
 Blog 257  
 Nutzung 215  
 Optimierung 401, 409  
 Ordner 217  
 RIA 274  
 RSS 250  
 texten 409  
 Überblick 290  
 Web 2.0 249  
 Zugriffshäufigkeit 216  
 Inhaltsgruppe 221  
     für Tags 259  
     Pfadanalyse 199  
 Inhaltssite 371  
 Inhaltstyp 225  
 In-Page-Analyse siehe Browser-Overlay  
 Intensiver Besuch 191  
 Interesse 413  
 Interessierte Besuche 187  
 Interest 413  
 Interne Anspruchsgruppe 323  
 Interne Suche 192, 204  
     Dauer nach Nutzung 204  
     Inhalte 205  
     Suchausstieg 204  
 Interner Betrieb 66  
     Vergleich zu SaaS 70  
 Interner Serverfehler 52, 245  
 Internet Explorer 48  
 Internet Service Provider 73, 301  
 Investitionskosten 67, 69  
 IP-Adresse  
     Besucheridentifikation 101  
     Definition 47  
     Geolokalisierung 164  
     Google Analytics 544  
     rechtliche Überlegungen 72  
 iPhone  
     App für Google Analytics 378  
 ISP siehe Internet Service Provider  
 iTunes 282  
 IVW 303

## J

Java 175, 275  
 JavaScript 175

**K**

Kampagne 92, 134  
 integrierte Betrachtung 134  
 Messung 136  
 Optimierung 413, 422  
 ROI 366, 416  
 Tagless 138  
 Wert 366  
 Ziel 422

Kaushik, Avinash 354

Kennzahl siehe Metrik

Kermorgant, Vincent 351

Key Performance Indicator 369

Keyword  
 bezahlt 122  
 Landingpage 130  
 organisch 122  
 Phrase 131  
 Position 125

Keyword Tool 129

Keyword-Generator 129

Klick  
 bezahlt 123  
 organisch 123

Klickkosten 124

Klickrate  
 AdWords 123  
 AIDA-Messung 415  
 je Plattform 143  
 Optimierung 423

Klickverhalten 196

Klout 268

Kommentar 257

Kommunikation 319

Konkurrenzvergleich 300

Konvertierungspfad  
 identifizieren 389  
 mit Kampagne 414  
 Optimierung 422  
 Seitenfunktion 429

Kosten  
 Conversion 360  
 Kampagne 420

KPI siehe Key Performance Indicator

KPI-Bericht siehe Dashboard

Kreation 426

Kryptonite 265

Kundenbindung siehe Bindung

**L**

Ladezeit 61, 240, 247

Land 163

Landingpage 226  
 Inhaltselement-Optimierung 403  
 Optimierung 422  
 Seitenfunktion 428  
 Suchmaschinen-Traffic 130  
 Testing 401  
 wichtige Verlinkungen 116

Lead 319, 365

Lebensziel 321

Length siehe Besuchsdauer

Lesezeichen 108  
 Frameset 94

Linearer Prozess 391

Lizenzmodell 70

Logfile 46, 90

Logfile-Analyse 45  
 Fehler 245  
 Funktionsweise 45  
 Generierung von Auswertungen 79  
 Übersicht 29  
 Vergleich Page Tagging 61  
 Vor- und Nachteile 58

Long Tail 116

Loranger, Hoa 409

Loyalty siehe Besuchertreue

Luft, Joseph 25

**M**

Manninen, Ilkka 351

Marge 417

Margerita-Trichter 397

Markenkommunikation  
 Website-Ziel 319

Marketing-Aktivität 413

Marketing-Site 371

Marktforschung 302

Martini-Trichter 397

Mashup 249

Maxmind 165

Maximizer 405

Messereignis 341

Messgröße 341, 346

Messungenauigkeit 103  
 Besuch 96  
 Besucher 101  
 Besuchsdauer 187



Cookie 102  
 RSS 256  
 Metrik 89  
   Besuchereigenschaft 151  
   Besucherverhalten 183  
   Inhaltsnutzung 215  
   Kategorie 105  
   nutzen 287  
   Traffic-Quelle 107  
   Überblick 288  
   Web 2.0 249  
 Mikro-Trichter 416  
 Miller, Robert 247  
 Mini-Kampagne 148  
 Mister Wong 262  
 Mobilgerät 175  
 mod rewrite 218  
 Modem 47  
 mon.itor.us 240, 307  
 Monetärer Wert 366  
 Movers and Shakers 118, 219, 256  
 Moving Image siehe Video  
 Multivariates Testing 31, 402  
 Mundpropaganda 264  
 MySpace 320  
  
**N**  
 Namics Performance Dashboard 383  
 Navigation 411  
 Navigationsverhalten 192  
 Nedstat 200, 350  
 Netcraft 307  
 NetInsight 350  
 Netzwerk-Name 175  
 Neuer Besucher 152  
 Newsletter 361, 415, 422  
 News-Website 157, 186, 294  
 Nielsen Netratings 302  
 Nielsen, Jakob 409  
 Nokia 351  
 Nutzer siehe Besucher  
 Nutzerbedürfnis siehe Besucher-Bedürfnis  
 Nutzergruppe 179, 211, 340  
 Nutzerzentriertes Design siehe User-Centred-Design  
  
**O**  
 O'Reilly, Tim 249  
 Oberflächlicher Besuch 191  
 Offline-Kampagne 109, 138

Offline-Kommunikation 109  
 On Demand 69  
 Online-Kampagne siehe Kampagne  
 Online-Umfrage siehe Umfrage  
 Online-Video siehe Video  
 Optimierung 389  
 Opt-in-Verfahren 72, 74  
 Opt-out-Verfahren 72, 74  
 Organische Trefferliste 123  
  
**P**  
 Packet Sniffer 57  
 Page Stickiness siehe Seitenhaftung  
 Page Tagging 54  
   Funktionsweise 55  
   Übersicht 29  
   Vergleich Logfile-Analyse 61  
   Vor- und Nachteile 60  
 Page View siehe Seitenaufruf  
 PageRank 112  
 Panel 301  
 Pay per Click 126  
 PeerIndex 268  
 Performance 240, 248  
 Performance Dashboard 383  
 Performance Index siehe Website Performance Index  
 Person siehe Besucher  
 Persona  
   Eigenschaften 179  
   Verhalten und Motivation 211  
 Personalgewinnung 319, 365  
 Personenbezogene Daten 71  
 Persönliches Interview 33  
 Peterson, Eric T. 292, 370, 380  
 Pfadanalyse 193, 197  
 Pingdom 240, 307  
 Piwik 40, 83, 350  
 Plakat 110, 138  
 Plakatwand 26  
 Podcast 280  
 Popup 411  
 Portal 109, 188, 356  
 POST 46  
 PPC siehe Pay per Click  
 Priorisierung 335  
 Privacy Policy siehe Datenschutzerklärung  
 Privater Nutzer 95  
 Produktauswahl 39, 349  
 Produkt-Evaluation 41

Produktevaluation 349  
 Produkthersteller 350  
 Produktseite Gestaltung 412  
 Prosument 257  
 Proxy  
     Geolokalisierung 167  
     Referer 51  
     Reverse Proxy 57  
 Pyramide siehe Ziel-Pyramide

**Q**

QR-Code 140  
 Qualitätssicherung 246  
 Quantcast 172, 306  
 Quick Response Codes siehe QR-Code  
 Quotenbox 26  
 Quova 165

**R**

Radian6 272  
 Radio 26, 138  
 Really Simple Syndication 49, 250  
     bei Page Tagging 61  
     Podcast 282  
 Recency siehe Besuchsaktualität  
 Recht 70  
 Reddit 262  
 Redesign 425  
 Redirect siehe Weiterleitung  
 Reep, Inga 426  
 Referer 49, 110  
 Referrer siehe Referer  
 Referring URL siehe Verweisende URL  
 Region 163  
 Reichweite 379  
     RSS 253  
     Traffic-Quelle 107  
 Reputation 379  
 Request 45  
 Response 45  
 Retention siehe Bindung  
 Return on Investment 28, 362  
     AIDA-Messung 415  
     Aufschlüsselung 418  
     Kampagne 416  
 Return per Click 421  
 Reverse DNS Lookup 73  
 Reverse Proxies 57  
 RFM-Modell 161  
 RIA siehe Rich Internet Application  
 Rich Internet Application 92, 274, 277

Robot 49  
 robots.txt 121  
 ROI siehe Return on Investment  
 RPC siehe Return per Click  
 RSS-Aggregator 251  
 Rückwärts-Pfadanalyse 199

**S**

SaaS siehe Software as a Service  
 Safari 49  
 SAS 350  
 Schlüsselseite 219  
 Schnittstelle 85  
 Schwellwert 384  
 Search Engine Marketing 126  
 Search Engine Optimization siehe Suchmaschinenoptimierung  
 Segmentierung 308  
     Conversion Rate 358  
     mit Google Analytics 309  
     Strategie 313  
 Seite nicht gefunden 51, 245  
 Seiten je Besuch siehe Besuchstiefe  
 Seitenattraktivität 230  
 Seitenaufruf 91  
     Eselsbrücke 98  
     Seitenzugriff 93  
 Seitenfunktion  
     Attraktivitätsvergleich 235  
     im Konvertierungspfad 429  
     Inhaltsgruppe 225  
     konzipieren 431  
 Seitenhaftung 234  
     AIDA-Messung 415  
 Seitentyp siehe Seitenfunktion  
 Seitenzugriff  
     AIDA-Messung 415  
 Seitenzugriff siehe Seitenaufruf  
 Self-Service 319  
 SEM siehe Search Engine Marketing  
 Semphonic 239  
 SEO siehe Suchmaschinenoptimierung  
 Serverseitige Datensammlung 45  
 Service-/Tool-Seite 235, 429  
 Service-/Tool-Seiten 432  
 Session siehe Besuch  
 Shopping-Site 96  
     Besuchertreue 157  
     Besuchsdauer 186  
     Conversion 356  
     Conversion Wert 362

- KPI-Bericht 379
  - KPIs 371
  - saisonale Nachfrage 219
  - Seitengestaltung 412
  - Website-Ziel 318
  - Sicherheit
    - Cookie 52
    - Datenschutz 71
  - Silverlight 275
  - Site Search siehe Interne Suche
  - SiteCatalyst siehe Adobe SiteCatalyst
  - Sitemap 222
  - SiteSpect 405
  - Sitestat 350
  - Sitzung siehe Besuch
  - Skalierung 69
  - SMART 369
  - Social Engagement 260
    - Score 262
  - Social Media 264
  - Social Media Analytics 270
  - Social Media Monitoring siehe Social Media Analytics
  - Social Networks 144, 264
  - Social Web Analytics 265
  - Software as a Service 66, 69
    - Ort der Datenspeicherung 74
    - Vergleich zu internem Betrieb 70
  - Sonde 59, 61, 240
  - Sozialwissenschaft 35
  - Sprache 168
  - Sprechende URL 217, 218
  - Stadt 163
  - Stakeholder siehe Anspruchsgruppe
  - Stakeholder-Karte 325
  - Statistik 35
  - Status Code 51, 245
  - Stepke, Siegfried 549
  - Sterne, Jim 103, 393, 396
  - Stickiness siehe Seitenhaftung
  - Strategischer KPI 372
  - StudiVZ 264
  - Sub-Conversion 355, 365
  - Sub-Ziel 329, 339
  - Suchbegriff siehe Keyword
  - Suchmaschine
    - auf Website siehe Interne Suche
    - Ausschluss 121
    - Conversion Rate 359
    - Crawler 49, 59, 61, 120
    - Einstiegsseite 227
    - Frameset 94
    - Keyword 122
    - Messmöglichkeiten 119
    - Optimierung 111
    - Phrase 131
    - Traffic 59
    - URL 218
  - Suchmaschinenoptimierung
    - Keyword-Klasse 132
    - SEM und PPC 126
    - Verlinkung 111
  - Support-Site 371
  - Survey siehe Umfrage
  - SurveyMonkey 33
  - Sysomos 272
- T**
- Table Size 221
  - Tag 29, 55
  - Tagless Campaign 138
  - Taktischer KPI 372
  - Technorati 257
  - Telemediengesetz 73
  - Television 26, 138
  - Testing 401
  - Texten 409
  - Textexport 82
  - Third-Party-Cookie 53
  - Timeout 96
  - TIMITI 393, 401
  - TMG 73
  - Tool-Seite siehe Service-/Tool-Seite
  - Top-down-Ansatz 295, 329
  - TouchGraph 112
  - Trackback 257
  - Tracking-Code 137
  - TradeDoubler 136
  - Traffic-Quelle 107, 288
  - Trefferliste 123
  - Trends 130, 305
  - Trial-and-Error-Verfahren siehe TIMITI
  - Trichter 414
  - Trichterauswertung
    - Analyse 201
    - für Anzeige/Keyword 415
    - Optimierung 394
  - TV siehe Television
  - Twitalyzer 267
  - Twitter 144, 260, 264

**U**

Überzeuger-Seite 235, 429, 433  
 UCD siehe User-Centered-Design  
 Ujujui!-Prinzip 293  
 Umfrage 31, 206  
 Unica 350  
 Uninteressierte Besuche 187  
 Unique siehe Besucher  
 Unique Visitor siehe Besucher  
 Unsichtbares Bild 55  
 Unterhaltskosten 66  
 Unternehmensziel siehe Geschäftsziel  
 Uptime siehe Verfügbarkeit  
 Urchin 350  
 URL 46  
 URL Rewrite 218  
 URL-Shortener 145  
 Usability 398
 

- grafische Gestaltung 410
- im Bestellprozess 398
- Navigation 411
- Produkt 412
- Technik 412
- Text 409
- Trichterinterpretation 397

 Usability-Labor 33  
 User Agent 48, 101  
 User Experience 426  
 User Generated Content 260  
 User Task 203, 210  
 User-Centered-Design 33, 340, 409

**V**

Verbindungsgeschwindigkeit 175  
 Verfügbarkeit 243  
 Vergleich siehe Benchmark  
 Verhalten siehe Besucherverhalten  
 Verhältnis 104  
 Verlangen 413  
 Verlinkung
 

- genutzte 114
- Verlinkungsgrad 111

 Versandhandel siehe Shopping-Site  
 Verteiler-Seite 235, 429, 433  
 Verweildauer siehe Besuchsdauer  
 Verweisende URL 111, 115  
 Verweisende Website 111, 114  
 Video 280  
 Video-Podcasts siehe Podcast  
 Virale Kampagne 149

Virtual Private Network 167  
 Visit siehe Besuch  
 Visitor siehe Besucher  
 Vorgehensweise
 

- Browser-Overlay 202
- Kampagnenoptimierung 422
- Metriken nutzen 287
- Überblick 37

 VPN siehe Virtual Private Network

**W**

W3C 412  
 WAI siehe Accessibility  
 Web 2.0 249  
 Web Analytics
 

- Definition 27
- Gründe für 36
- im engeren Sinn 29
- im weiteren Sinn 28
- interner Betrieb 66

 Web Analytics Association 28  
 Web Beacon 56, 60  
 Web Bug 56  
 Web-Analytics-System
 

- Abhängigkeit 69
- Dimensionierung 65
- Evaluation 41, 349
- Hersteller 350
- Implementierung 373
- Produktauswahl 39, 349

 Weblog siehe Blog  
 Webmaster Tool 127  
 Website Optimizer 405, 407  
 Website Performance Index 385  
 Website redesignen 425  
 Website-Optimierung 389  
 Website-Overlay siehe Browser-Overlay  
 Website-Stakeholder-Karte 325  
 Webtrekk 79, 350, 388, 414  
 Webtrends 350  
 Web-Zähler 56  
 Wein-Trichter 397  
 Weiterleitung 110  
 Wert 104, 362, 364  
 Wiederkehrender Besucher 152  
 Window Pollution 411  
 Workshop
 

- Aktivität und Messgröße 342
- Zielfindung 329
- Zielgruppendefinition 327

World Wide Web Consortium 412  
 WPI siehe Website Performance Index

**X**

XML-Export 82

**Y**

Yahoo 119  
 Yahoo! Web Analytics 549  
     Actions 563, 569  
     Ad Hoc Scenarios 583  
     Add to Dashboard 573  
     Add-to-Cart Action 555  
     Bedienelemente 572  
     Bookmark 580  
     Bookmark Report 573  
     Bookmarks 559  
     Color-Coding 582  
     Compare 574  
     Content 578  
     Cross-Selling-Analyse 556  
     Customize Report 573  
     Dashboard 557, 577  
     Datenschutz 566  
     Demographics 564, 578  
     Dimensionen 581  
     Document Group 569  
     Document Name 569  
     Download-Links 566  
     E-Commerce-Tracking 554  
     E-Commerce-Variablen 570  
     Evaluation System 350  
     Exit-Links 566  
     Export 573  
     Filter 574  
     Funnel 583  
     Goals und Actions 563  
     individuelle Berichte 557  
     individuelle Metriken 551  
     Installation 568  
     Interest Groups 564, 580  
     Internal Search 585  
     Kampagnen 560  
     Marketing 579  
     Navigation 578  
     Notizen 574  
     Page Depth 578  
     Pending Sales 555  
     Pfadanalyse 578, 584  
     Pivot-Tabellen 585

pragmatische Produktauswahl 40  
 Scenario Analysis 578  
 Segmentation Selector 573  
 Segmente 574  
 Segmentierung 582  
 stornierte Transaktionen 555  
 Summary 577  
 System 580  
 Tabellen 575  
 Traffic 578  
 Trichter 583  
 Trigger-Alerts 565  
 Verfügbarkeit 567  
 YouTube 264, 280, 320

**Z**

Zanox 136  
 Zeit siehe Besuchsdauer  
 Zeitung 26  
 Zeitungsinserrat 110  
 Ziel  
     Benutzer 320  
     Besucher 339  
     Conversion siehe Conversion  
     Erfolgsfaktor 337  
     Erreichung siehe Conversion  
     Geschäftsziel 318  
     Global-Ziel 329, 339  
     Kampagne 422  
     KPI-Bericht 377  
     Priorisierung 335  
     Sub-Ziel 329, 339  
     von Nutzergruppen 211  
     Vorgehen zur Findung 322  
     Website 317  
     Website-Verantwortlicher 321  
     Wert 362, 364  
     Workshop 329  
     Zielwert 384  
 Zielgruppe 326  
 Zielorientierter Besuch 191  
 Ziel-Pyramide 348  
     Ableitung von KPIs 370  
     Akteure 382  
     Aktivität und Messgröße 342  
     Conversion ableiten 356  
     Global- und Sub-Ziel 339  
 Zielwert pro Besuch 366  
 Zurück-Button 411  
 Zuschauerquote 26