

Webcontrolling bei den Barmenia Versicherungen

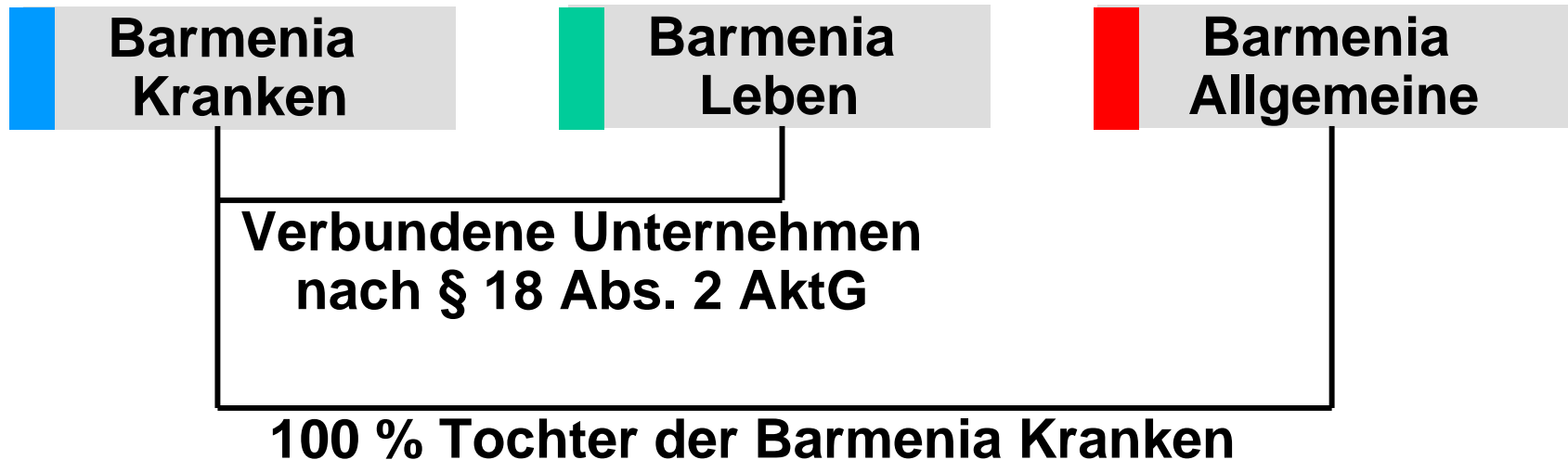
Barmenia Versicherungen
Abt. E-Marketing
Martin Ingnoli
Kronprinzenallee 12-18
42094 Wuppertal

martin.ingnoli@barmenia.de
www.barmenia.de

- 1. Die Barmenia Unternehmen**
2. Internetangebote der Barmenia
3. Ausgangslage
4. Suche nach einem geeigneten Tool
5. Auswahl des Tools und des Partners
6. Ergebnisse des Controllings
7. Umsetzung der Erkenntnisse

Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit

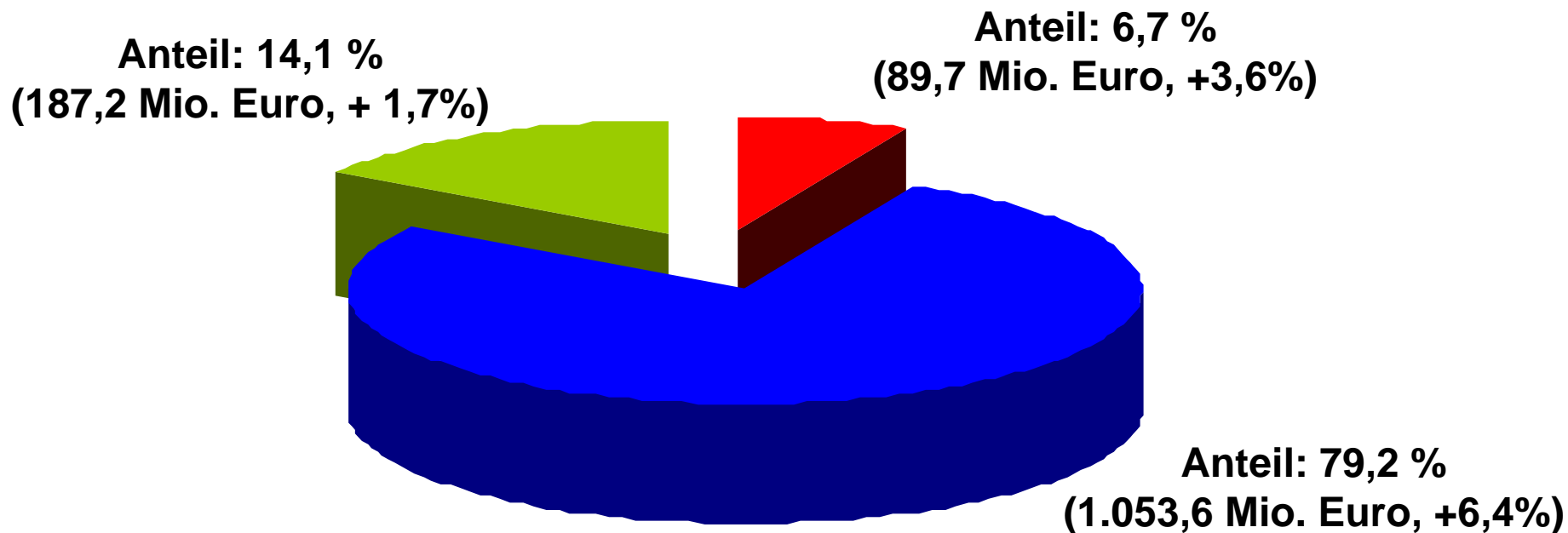
Aktiengesellschaft



Weitere 100% Tochter: Barmenia Beteiligungsgesellschaft mbH

1.330,4 Mio. Euro (+ 5,5 %)

in rund 1,5 Mio. Verträgen



■ Barmenia Kranken ■ Barmenia Leben ■ Barmenia Allgemeine

Barmenia - Vertriebspotenzial:

12.336 Vermittler und Verbindungen (+3,1%)

Mitarbeiter/-innen im Innendienst:

1.577 (+1,9%)

*Zum Abschluss des Geschäftsjahres 2004

1. Die Barmenia Unternehmen
- 2. Internetangebote der Barmenia**
3. Ausgangslage
4. Suche nach einem geeigneten Tool
5. Auswahl des Tools und des Partners
6. Ergebnisse des Controllings
7. Umsetzung der Erkenntnisse

Die Barmenia betreibt im WWW verschiedene Internetauftritte:

- www.barmenia.de (für Kunden und Interessenten)
- www.barmenia24.de (für Außendienstmitarbeiter)
- www.maklerservice.de (für unabhängige Vertriebspartner)
- www.barmenia-mediline.de (Gesundheitsportal)
- www.versicherung.de (Informationsportal Versicherungen)
- www.bkk-extraplus.de (Informationsportal für BKK-Kunden)
- div. Firmenintranets

1. Die Barmenia Unternehmen
2. Internetangebote der Barmenia
3. **Ausgangslage**
4. Suche nach einem geeigneten Tool
5. Auswahl des Tools und des Partners
6. Ergebnisse des Controllings
7. Umsetzung der Erkenntnisse

- Unzufriedenheit mit den Funktionen und der Usability des Vorgängertools
- Pfadanalysen (Wie bewegt sich der Nutzer auf der Seite?)
- Klickbare Pfadanalysen (eindeutige Namen)
- Benutzerfreundliche Bedienung und Erläuterung der Funktionalitäten
- Einfache grafische Darstellungen
- automatische Reportings

Werbeerfolgskontrolle:

Bisher schon ermittelbar:

- Von der Werbung bis zum Vertrag
- Welches Werbemittel war erfolgreich?

Bisher nicht ermittelbar:

- Was hat der Interessent dazwischen gemacht?

1. Die Barmenia Unternehmen
2. Internetangebote der Barmenia
3. Ausgangslage
4. **Suche nach einem geeigneten Tool**
5. Auswahl des Tools und des Partners
6. Ergebnisse des Controllings
7. Umsetzung der Erkenntnisse

Vergleich der auf dem Markt bekannten Tools von

- Nedstad



- etracker



- Omniture



Erkenntnis:

Die Messfunktionalitäten sind ähnlich, die Usability und Auswertungsmöglichkeiten unterscheiden sich erheblich.

1. Die Barmenia Unternehmen
2. Internetangebote der Barmenia
3. Ausgangslage
4. Suche nach einem geeigneten Tool
- 5. Auswahl des Tools und des Partners**
6. Ergebnisse des Controllings
7. Umsetzung der Erkenntnisse

Initialer Workshop der verantwortlichen Mitarbeiter der Barmenia mit der Fa. Contentmetrics im November 2004



Ziele des Workshops:

- Was wollen wir messen?
- Von Zahlen zu Analysen und Rückschlüssen
- strategische, operative und messbare Ziele mit „Zahlenwerten“ zusammenbringen
- Grundlagen für die Optimierung der Internetseiten
- „Stellschrauben herausfinden“

Aufgabenstellung an **contentmetrics**[®] : Erfolg ist messbar !

- toolunabhängige Beratung
- Hilfestellung bei der Umsetzung und Implementierung
- Support während der gesamten Vertragslaufzeit
- Unterstützung bei der Prozessanalyse auf den Barmenia-Internetseiten
- Umsetzung innerhalb von 45 Tagen

Auswahl des Tools SiteCatalyst der Fa. Omniture

SiteCatalyst.11

- Logische und einfache Benutzerführung
- optimale Darstellung
- Download- und Schememöglichkeiten
- Korrelation von Daten
- Kampagnentracking

Dashboards - Alles auf einen Blick

Martin Ingnoli EDIT DASHBOARD REFRESH DASHBOARD

Reporting Reference Date: **Today** | May 30 2005

DOWNLOAD REPORT ADD NEW REPORTLET NEW WINDOW DISPLAY OPTIONS

NOTICE: Dashboard Accelerator enabled. This dashboard last updated: 30 May 2005 08:04 CEDT. To refresh data, click here

Page Views

Aktueller Monat

Details

Report Suite	Page Views
1. Barmenia	273.385
2. Barmenia24	22.946
3. BKK-ExtraPlus	133.137
4. Mediline	26.085
5. Versicherung	17.357
Total	472.910

Last updated: 30 May 2005 08:04 CEDT

Eindeutige Besucher

Aktueller Monat

Details

Report Suite	Page Views
1. Barmenia	273.385
2. Barmenia24	22.946

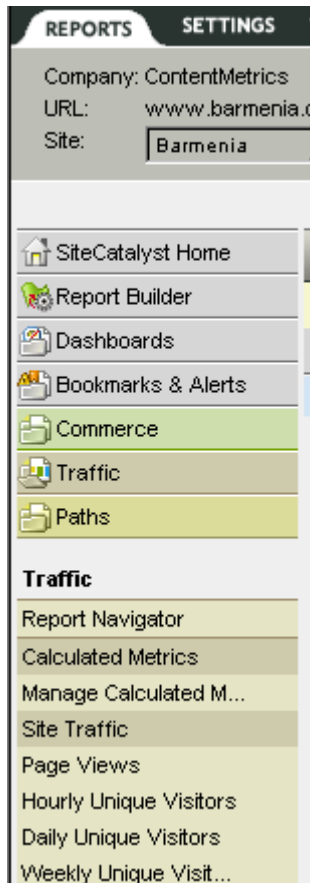
Visits

Aktueller Monat

Details

Report Suite	Visits
1. Barmenia	38.297
2. Barmenia24	2.981
3. BKK-ExtraPlus	10.150
4. Mediline	2.900
5. Versicherung	3.451
Total	57.779

Last updated: 30 May 2005 08:04 CEDT



Einfache Auswahl des Projektes

Schneller Zugriff auf Untermenüs

Gezielter Aufruf aller Berichte

ClickMap

SiteCatalyst ClickMap
Version 2.2 Logout

OMNITURE™
SiteCatalyst™

Site/Segment: Barmenia

Page: **Homepage**

ClickMap Options

Reporting Date: **Mon, 30 May 2005**

Reporting Metric: Clicks

0% 9%

Overlay: Transparent Opaque

Auto Flag: **5 Top Values**

Display Page

Display Overlays **Refresh Overlays**

Page Metrics

Total Page Views:	1,331
% of all Page Views:	12.9%
Entry Count:	473
Exit Count:	196
Single Page Visits:	141
Avg Clicks to Page:	0.4
Avg Time Spent on Page:	0.63 min
Number of Reloads:	152

Related Reports

Some Links not Found **Tell me more.**

Page Summary Report

Next Page Flow Report

Barmenia **100 JAHRE** seit 1904
Versicherungen

Produkte Services Ratgeber Unternehmen In Ihrer Nähe

PRIVAT VERSICHERT
Top-Leistung, Top-Service, Günstige Beiträge, Infos anfordern!

KUNDENJOURNAL
Nur für Kunden! Jetzt exklusive Informationen sichern!

MALWETTBEWERB
Der Kinder-Malwettbewerb zu KISS mit tollen Preisen.

Login meine-barmenia
Sehen Sie sich Ihre Verträge online an, Zugangsdaten anfordern!

Produkte

- Bedarfsanalyse
- Privatkunden
- Geschäftskunden
- Analysen
- Übersicht Produkte

Services

- Online-Kundenjournal
- Tarifbedingungen (Krankenvers.)
- Vertragsänderungen
- Bescheinigungen
- Meldungen
- Leistungsauftrag
- Download-Center
- Barmenia-Service
- Für unabhängige Vertriebspartner
- Service Hotline
- Übersicht Services

Ratgeber

- Starkklar für den Urlaub
- Gesundheit
- Schule vorbei?
- Haus, Bau & Wohnen
- Übersicht Ratgeber

Unternehmen

- Barmenia-Städte-Dart
- Newsletter bestellen!
- Unternehmensporträt
- Pressestelle
- Übersicht Unternehmen
- MyJob - Barmenia

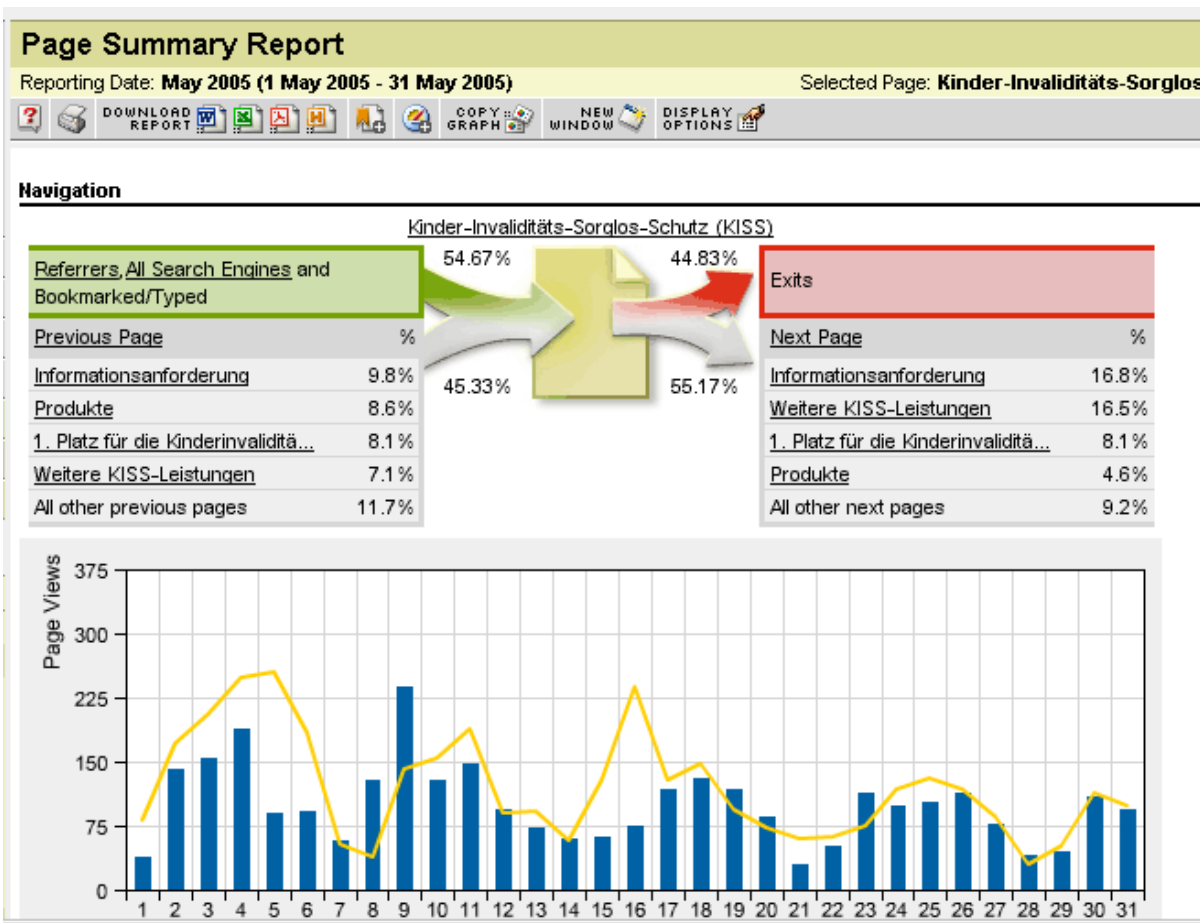
SUCHE

KONTAKT STARTSEITE IMPRESSUM/DATENSCHUTZ

1. Die Barmenia Unternehmen
2. Internetangebote der Barmenia
3. Ausgangslage
4. Suche nach einem geeigneten Tool
5. Auswahl des Tools und des Partners
- 6. Ergebnisse des Controllings**
7. Umsetzung der Erkenntnisse

Einsatz des Tools seit dem 01.01.2005. Schon nach kurzer Zeit konnten erste Schlüsse gezogen werden:

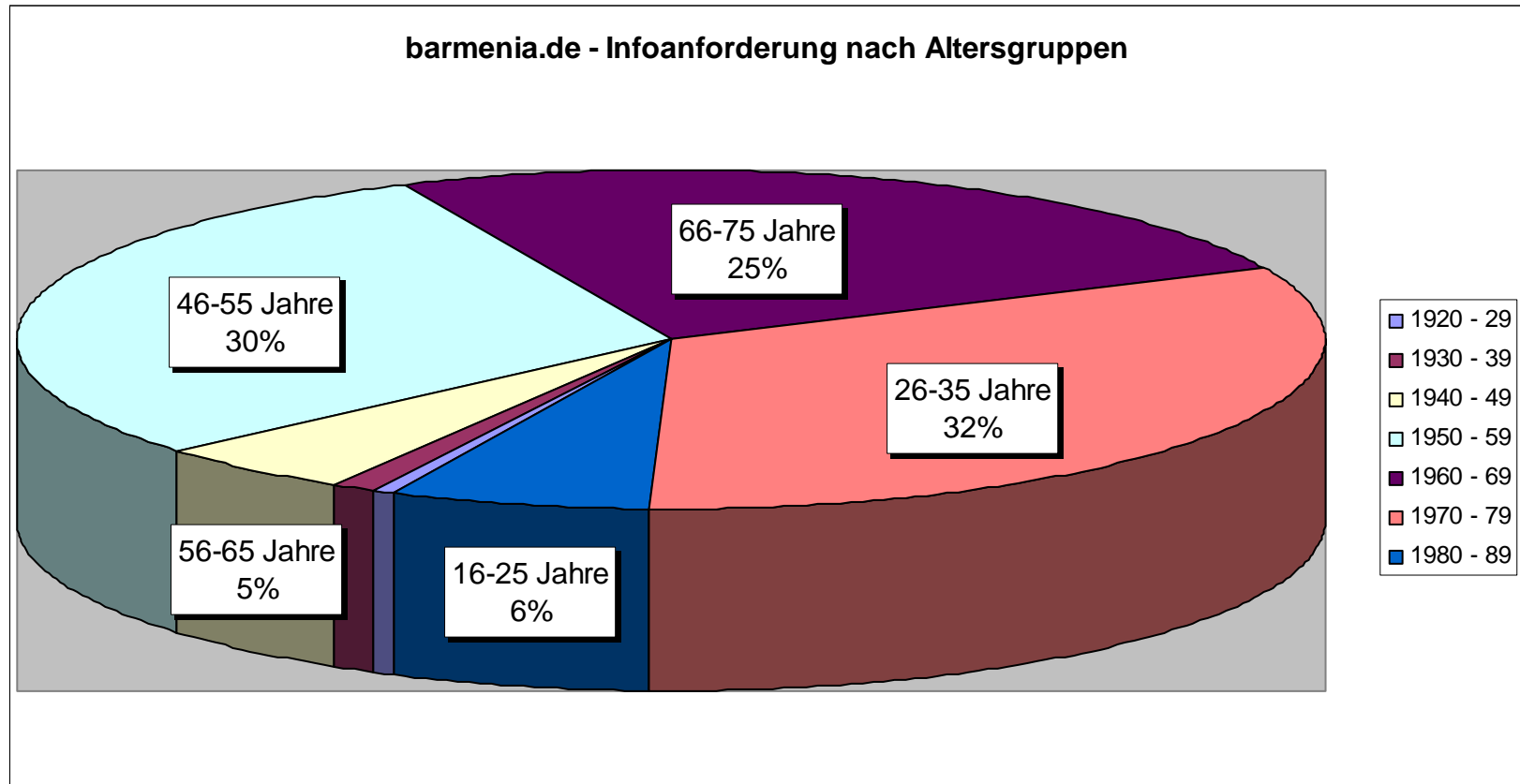
- Internetuser nehmen Textlinks und Bildlinks unterschiedlich wahr
- Auch vermeintlich lange Texte werden zu Ende gelesen (Infoanforderung am Seitenende)
- Es wird gezielt nach bestimmten Produkten gesucht, egal wo diese auf der Seite positioniert sind



Auf einen Blick:

- Verweiser
- Suchmaschinen
- Einstiege
- Ausstiege
- Folgeseiten
- Pfade

Infoanforderungen nach Altersgruppen (Mai 2005)



1. Die Barmenia Unternehmen
2. Internetangebote der Barmenia
3. Ausgangslage
4. Suche nach einem geeigneten Tool
5. Auswahl des Tools und des Partners
6. Ergebnisse des Controllings
- 7. Umsetzung der Erkenntnisse**

Schon nach kurzer Zeit wurden aus den gewonnenen Erkenntnissen Änderungen an den Websites vorgenommen:

- Neusortierung von Linklisten
- Weiterführende Links auf „Ausstiegsseiten“
- Optimierung von Seiten die häufig von Suchmaschinen aufgerufen werden
- Änderung des Infoanforderungsformulars (Prozessanalyse „Wo steigt der Interessent aus?“)

Neusortierte Linklisten

The screenshot shows the Barmenia website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Produkte', 'Services', 'Ratgeber', 'Unternehmen', and 'In Ihrer Nähe'. Below this, the 'Produkte' section is highlighted with a red box. The 'Produktübersicht' link list is as follows:

- Bewertungen der Barmenia-Produktpalette
- Krankenversicherungen
- Sachversicherungen
- Haushaltversicherungen
- Wohngebäudeversicherung
- Geschäftsversicherung
- Haftpflichtversicherungen
- Unfallversicherungen
- Kinder-Invaliditäts-Sorglos-Schutz
- Kfz-Versicherung
- Rechtsschutz-Versicherungen
- Baufinanzierung
- Lebensversicherungen
- Betriebliche Altersversorgung (bAV)
- Rentenversicherung

Other sections visible on the page include 'BERUFSUNFÄHIGKEIT', 'KUNDENJOURNAL', 'ONLINE-ABSCHLUSS', 'LEBENSLAGEN', 'ANALYSEN', 'PRIVATKUNDEN', and 'GESCHÄFTSKUNDEN'. The footer contains a search bar and navigation links for 'KONTAKT', 'STARTSEITE', and 'IMPRESSUM/DATENSCHUTZ'.

Kampagnentracking:

- Steuerung der Aktionen auf einzelne Wochentage
- höhere Zielgruppenaffinität schaffen durch erkennen der Zielgruppe
- Internetaktionen vergleichbar machen
- Werbemittel optimieren und optimiert einsetzen

Sie haben noch Fragen?

Barmenia Versicherungen
Abt. E-Marketing
Martin Ingnoli
Kronprinzenallee 12-18
42094 Wuppertal

martin.ingnoli@barmenia.de
www.barmenia.de

Tel.: (02 02) 4 38-31 25

