



© EpiServer 2018

EpiServer Insight Benutzerhandbuch 1.0

Release date 01-02-2018

Table of contents

Table of contents	3
Episerver Insight	4
Profile anzeigen	4
Profildetails anzeigen	6
Profiles consolidation	7
Exporting profile data	8
Collecting profile data	9
Erstellen eines Marketing-Segments	9
Ein Segment erstellen	10
Ein Segment bearbeiten	11
Verwendung eines Segments als Besuchergruppe	11

Episerver Insight

Episerver Insight ist eine Benutzeroberfläche zum Anzeigen und Filtern von Besucherprofilen und zum Erstellen von Kundensegmenten, die in Ihren Omnichannel-Marketingkampagnen verwendet werden können. Die Insight-Informationen basieren auf der Nachverfolgung des Verhaltens Ihrer Online-Besucher, beispielsweise beim Betrachten von Inhalten oder Produkten auf einer E-Commerce-Website.

Episerver Insight ermöglicht Ihnen, Profildaten auf folgende Weise anzeigen zu lassen und zu verwenden:

- » **Profile anzeigen.** Zeigt eine Liste der Besucher an, die Ihre Website aufgerufen haben.
 - » Mithilfe von Filtern können Sie sich Profile ausgehend von ausgewählten Kriterien anzeigen lassen.
 - » Eine individuelle Profilansicht zeigt detaillierte Informationen wie Name, E-Mail, Firma, Herkunftsland (ausgehend von der IP-Adresse des Besuchers), die Uhrzeit des letzten Besuchs auf der Website u. a. an.
- » **Segmente erstellen.** Erstellen Sie Benutzersegmente aus der Profilliste.
 - » Jedes Segment besteht in einem Auszug aus den Profilen. Dieser entspricht den Kriterien, die Sie für das Segment eingerichtet haben.
 - » Sie können Segmente als Kriterien zur Erstellung von Besuchergruppen in Episerver CMS verwenden.

Profile anzeigen

Die Ansicht **Profile** zeigt Informationen über die Besucher und ihre Aktivitäten auf Ihrer Website an. Die Ansicht **Profile** bietet Ihnen folgende Optionen.

- » Filtern Sie die Ansicht **Profile** nach den ausgewählten Optionen aus den Spalten **Kontakt**, **Zuletzt gesehen** und **Land**. Optionen, denen kein Profil entspricht, sind ausgegraut.
 - » **Kontakt.** Filter für Profile, die irgendeine Art von Kontaktdaten enthalten.
 - » **Anonym**, wenn das Profil keine Kontaktdaten enthält.
 - » **Identifiziert**, wenn das Profil einen vollständigen Namen aufweist.
 - » **E-Mail**, wenn das Profil eine E-Mail-Adresse enthält.
 - » **Telefon**, wenn das Profil einer Telefon- oder Handy-Nummer enthält.

Profile, die mit Kontaktdaten wie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse verknüpft sind, zeigen Symbole in der Kontakt-Spalte an.

- » **Zuletzt gesehen.** Listet die Profile und ihre letzte erfasste Aktivität innerhalb der definierten Zeitspannen auf. Profile, die einer Suche oder Filterung entsprechen, werden standardmäßig in absteigender Sortierreihenfolge nach **Zuletzt gesehen** angezeigt.
- » **Land.** Lists profiles connected to a certain country.
- » Sortieren Sie die Spalten, indem Sie auf die Spaltenköpfe klicken: **Name**, **Firma**, **Land** oder **Zuletzt gesehen**.
- » Profile nach Namen, Firmen u. a. durchsuchen. Treffer werden sofort angezeigt.
- » Klicken Sie auf **Als Segment speichern...**, um ein Segment aus einem beliebigen gefilterten Ergebnis zu erstellen. Siehe [Erstellen eines Marketing-Segments](#).
- » Zeigen Sie individuelle Profildetails an, indem Sie auf den Profildatensatz klicken.

Durch die Auswahl einer Zeile in der Ansicht **Profile** erhalten Sie detaillierte Profildaten, siehe [Profildetails anzeigen](#).

Dashboard CMS Commerce **Insight** Add-ons admin@example.com

Profiles Segments

Filter Profiles Select one or several items in a group

Search Export to file Save as segment... [Clear filters](#)

Contact
 Any
 Anonymous
 Identified
 E-mail

Last Seen
 Any
 1 day
 1 week
 1 month
 6 months
 1 year
 less

Country
 Any
 Australia
 Austria
 Brazil
 Canada
 more

69 of 107

Name	Company	Country	Last Seen	Contact
Randy		AU	Today	✉
Harper		US	Today	✉
Vauzo		US	Today	✉
Albert		US	Today	✉
Innovo		DK	Today	✉
Terry		KR	Today	✉
Sarabi		HU	Today	✉
Willie		US	Today	✉
Nancy			Today	✉
Perkie		US	Today	✉
Wayne			Today	✉

Profildetails anzeigen

Jedes Profil hat eine eindeutige Identität (GUID). Hierdurch werden diese Besucher von Besuchern ohne jegliche Kontaktinformationen unterschieden.



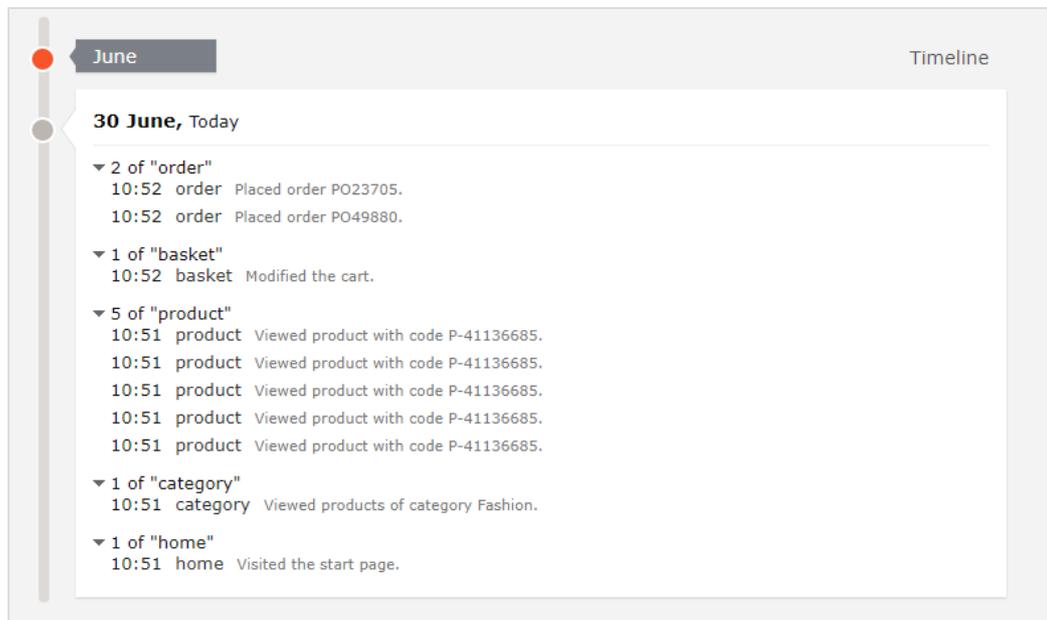
Cookies verfolgen das Verhalten eines Besuchers. Wenn ein Besucher Cookies zwischen seinen Besuchen löscht oder eine Website von mehr als einem Gerät (zum Beispiel von einem Handy und einem Computer aus besucht), kann der Besucher mit mehr als einem Profil verknüpft sein.

Jedes Profil enthält detaillierte Informationen, die für einen Besucher in drei Bereichen erfasst werden. Klicken Sie auf ein Profil, um die Details anzuzeigen. Klicken Sie auf **Zur Liste wechseln** um zur Ansicht **Profile** zurückzukehren.

- » Die Kontaktinformationen des Besuchers werden ganz oben angezeigt.

The screenshot shows the user profile page for 'InfoLink' in the Episerver Insight interface. The page includes a navigation bar with 'Dashboard', 'CMS', 'Commerce', 'Insight', and 'Add-ons'. The user is logged in as 'admin@example.com'. The profile card displays the name 'InfoLink', a placeholder for a profile picture, and the text 'No company yet'. Contact information includes an email address 'InfoLink@example.com' and a location 'United States'. Below the profile card, there are two sections: 'Contact Information' and 'Summary'. The 'Contact Information' section lists the email address and two phone numbers, both marked as 'Not yet'. The 'Summary' section shows 'Visits: 1', 'Last Seen: Today', and 'Identity: fbdfa8d-1cb9-4549-b1f7-b63ad928f460'.

- » Die Aktivitäten eines Besuchers werden in einer Zeitleiste angezeigt. Diese sind nach Typ wie zum Beispiel Bestellungen, Warenkorb, angesehene Produkte und Kategorien sowie besuchte Homepage gruppiert. Sie können jedes Ereignis auswählen, um weitere Informationen anzuzeigen.



Die Zeitleiste zeigt die Zeitpunkte der jeweiligen Besucheraktivität pro Monat einschließlich Uhrzeit und Traffic-Quelle an. Klicken Sie auf **Alle anzeigen** oder auf eine bestimmte Aktivität, um detailliertere Informationen in einer erweiterten Ansicht zu erhalten. Durch Klicken auf **Mehr anzeigen** am unteren Rand der Zeitleiste können Sie die Zeitleiste erweitern, um sich länger zurückliegende Aktivitäten anzeigen zu lassen.

Die Zeitleiste verfolgt die Anzahl der folgenden Aktivitäten:



Wählen Sie die URL zur Anzeige der Seite aus, die die Aktivität verfolgt.

- » **Angesehene Produkte.** Zur Anzeige von Uhrzeit und Produktcode auf der Website Ansicht erweitern.
- » **Getätigte Bestellungen.** Zur Anzeige von Uhrzeit und Bestellnummer Ansicht erweitern.
- » **Besuchte Kategorien.** Zur Anzeige von Uhrzeit und vom Benutzer besuchten Kategorien Ansicht erweitern.
- » **Warenkorb** (angezeigt als Korb). Zur Anzeige der Uhrzeit, zu der der Benutzer den Warenkorb aktualisiert hat, Ansicht erweitern.
- » **Homepage.** Erweitern, um die Uhrzeit zu sehen, zu der der Benutzer die Homepage der Website besucht hat

Profiles consolidation

One user can have several profiles when the user visits the site using different browsers or several devices. The Profile Store detects and merges profiles that correspond to one person based on the

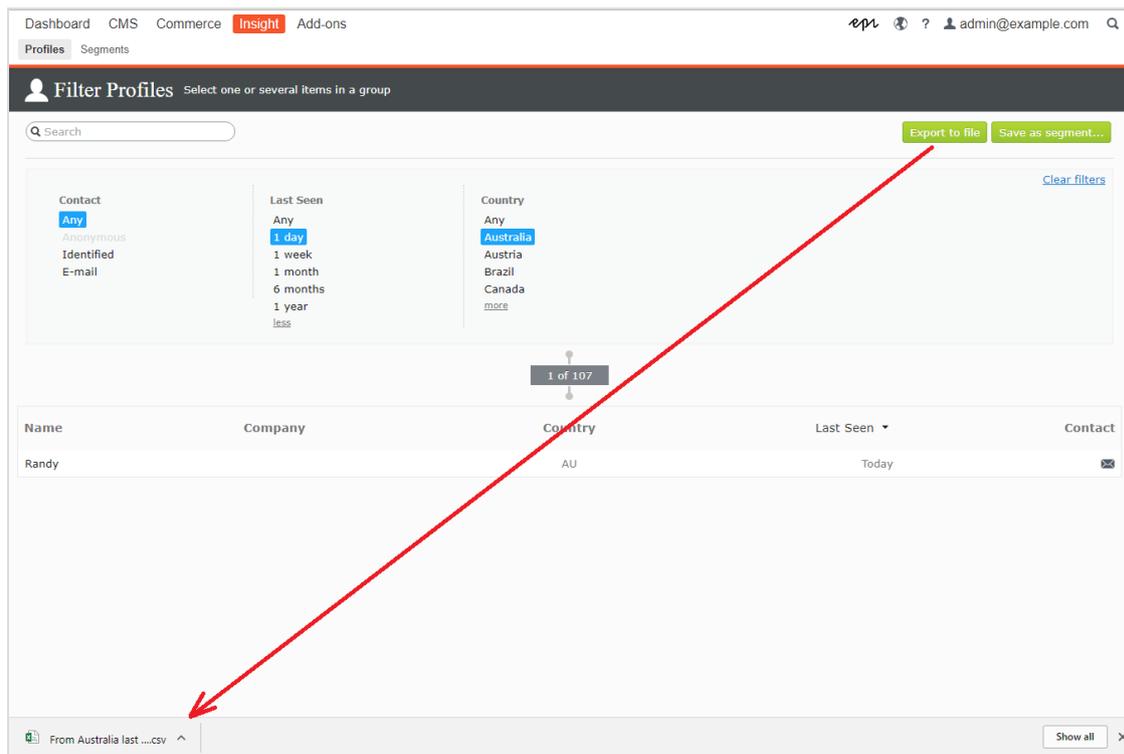
user's email address.

Profile Store creates a new anonymous profile each time an anonymous visitor enters a site for the first time. The email address is stored in a corresponding profile when an email is provided in the tracking request, depending on how the tracking implementation is designed for a specific website, but tracking usually happens after visitor logs into a website.

If the user browses the site with another browser or another device, the activity is tracked and linked to another anonymous profile until a tracking request contains a user email address. When this occurs, Profile Store examines other existing profiles with the same email address and, if found, associates the device with this profile and merges the statistics. After a profile is consolidated, the anonymous profile is removed and additional user activity on both devices or browsers is tracked and associated with the consolidated profile.

Exporting profile data

Durch Auswahl der Filter für den Datensatz, den Sie erstellen möchten, können Sie Profildaten in eine CSV-Datei exportieren. Klicken Sie anschließend auf **In Datei exportieren**.



The screenshot shows the 'Filter Profiles' interface in Episerver Insight. The top navigation bar includes 'Dashboard', 'CMS', 'Commerce', 'Insight', and 'Add-ons'. The user is logged in as 'admin@example.com'. The main heading is 'Filter Profiles' with a sub-heading 'Select one or several items in a group'. There is a search bar and two buttons: 'Export to file' and 'Save as segment...'. The filter section is divided into three columns: 'Contact' (with options: Any, Anonymous, Identified, E-mail), 'Last Seen' (with options: Any, 1 day, 1 week, 1 month, 6 months, 1 year, less), and 'Country' (with options: Any, Australia, Austria, Brazil, Canada, more). A 'Clear filters' link is on the right. Below the filters, a pagination indicator shows '1 of 107'. A table displays profile data with columns: Name, Company, Country, Last Seen, and Contact. The first row shows 'Randy' with 'AU' as the country and 'Today' as the last seen date. A red arrow points from the 'Export to file' button to a file download notification at the bottom of the browser window that reads 'From Australia last ...csv'. A 'Show all' button is also visible in the bottom right corner.

Collecting profile data

If a user signs in, Episerver Insight extracts the data from the registered information (such as Full Name and Street/Mail Address) and the user's country, based on IP address. Sind keine Daten verfügbar, wird die Identität des Benutzers als **Unbekannt** gekennzeichnet. The following list shows fields and the strings each represents.

- » **E-Mail.** Email that user registered with.
- » **Name.** Vollständiger Name aus den erfassten Informationen (wie zum Beispiel *Jane Doe* oder *Hans Strueber*).
- » **Zuletzt gesehen.** Die Anzahl der Tage, die seit der letzten Anmeldung des Benutzers auf der Website vergangen sind (wie zum Beispiel *Stanley & Co* oder *Barrett Ltd.*).
- » **Land.** Ländercode, bestehend aus zwei Buchstaben (zum Beispiel *US* oder *SE*).
- » **Website oder Homepage.** URL for a website.

Erstellen eines Marketing-Segments

In einem Segment werden Benutzerprofile gebündelt, die Sie verwenden können, um Inhalte der Website und Ihrer Online-Kampagnen zu optimieren. So können Sie zum Beispiel ein Segment für Besucher erstellen, die zuvor auf eine Kampagne reagiert haben und nur wiederkehrenden Benutzern einen Treue-Rabatt-Code anzeigen. Siehe Inhalte personalisieren und Besuchergruppen verwenden im Episerver CMS Benutzerhandbuch für Redakteure.

Segmente sind dynamisch. Wenn Sie ein Segment erstellen, das den Kriterien *Besucher aus Schweden, zwei Besuche in den letzten zwei Wochen* entspricht, verändern sich die Profile, wenn neue Besucher die Seite aufrufen und frühere Besucher nicht zurückkehren.

Die Ansicht **Segmente** zeigt kürzlich erstellte und als Favoriten markierte Segmente an. Um ein Segment als Favoriten festzulegen, wählen Sie das Sterne-Symbol aus . Sie können Segmente suchen und filtern.

Dashboard CMS Commerce **Insight** Add-ons admin@example.com

Profiles Segments

Segments Gather profiles with things in common into manageable groups

Find a segment

Recent
Favorites
Yours
All
Archived

Yours and your favorites with recent changes

Title	Modified	Manager
★ From Viet Nam last seen within 1 year NEW	Today	admin@example.com
★ From Russian Federation last seen within 1 year NEW	Today	admin@example.com
★ From Canada last seen within 1 week NEW	Today	admin@example.com
★ From Brazil last seen within 6 months NEW	Today	admin@example.com
★ From Brazil last seen within 1 month NEW	Today	admin@example.com

[More of yours](#) [More favorites](#)

Other recently changed segments

Title	Modified	Manager
No segments in this list yet		

[More recents](#)

Ein Segment erstellen

1. Wählen Sie in der Ansicht **Profile** die gewünschten Filter aus den Spalten **Kontakt**, **Zuletzt angesehen** und **Land**.
2. Klicken Sie auf **Als Segment speichern....** Das Dialogfeld **Segment aus Filter erstellen** wird angezeigt.

Create a Segment From Filter ×

Segment name

Available in visitor groups

Create **Cancel**

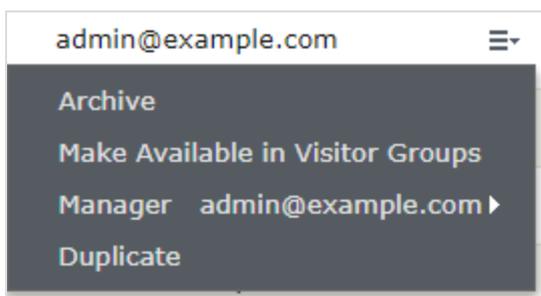
3. Geben Sie einen Namen für das Segment ein.
4. Wählen Sie **In Besuchergruppen verfügbar** aus, wenn das Segment in Besuchergruppen verwendet werden soll.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**. Das neue Segment erscheint in der Ansicht **Segmente**.

Ein Segment bearbeiten

Sie können die Attribute eines Segments vom Kontextmenü in der Segmentliste aus bearbeiten. Sie können auch auf das einzelne Segment klicken, um seine Attribute zu ändern. Episerver Insight speichert automatisch die von Ihnen durchgeführten Aktionen. Wenn Sie ausstehende Änderungen in Ihrem Entwurf haben, klicken Sie auf **Änderungen anwenden**.

- » **Titel**. Hier können Sie den Namen des Segments bearbeiten.
- » **Beschreibung**. Geben Sie eine Beschreibung für das Segment ein.

Über das Menü **Aktionen** können Sie weitere Attribute anwenden.



- » **Archivieren**. Wählen Sie diese Option, um das Segment aus der Ansicht **Segmente** zu entfernen. Laden Sie das Fenster erneut, um die Liste zu aktualisieren. Sie können diese Option in der Ansicht **Archivieren** deaktivieren, um das Segment wieder in die Ansicht **Segmente** zu laden.
- » **In Besuchergruppen verfügbar machen**. Auf diese Weise können Sie das betreffende Segment in Besuchergruppen verwenden.
- » **Manager**. Wählen Sie die Person aus, die für die Verwaltung dieses Segments verantwortlich sein soll.
- » **Duplizieren**. Erstellen Sie eine Kopie des Segments. Diese Kopie können Sie zur Erstellung eines neuen Segments ändern.

Verwendung eines Segments als Besuchergruppe

Bei der Erstellung eines Segments können Sie dieses Besuchergruppen in Episerver CMS verfügbar machen. Einmal verfügbar gemacht, kann eine Besuchergruppe, die dieses Segment als Kriterium verwendet, eingerichtet werden und der Inhalt der Website speziell für diese Besuchergruppe personalisiert werden.



Zur Einrichtung neuer Besuchergruppen benötigen Sie ggf. Administratorrechte.

Wenn Sie zum Beispiel Kunden, die an Ihrer letzten Frühjahrskampagne teilgenommen haben, beim nächsten Besuch auf Ihrer Website einen Treuebonus gewähren möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Profile** die Episerver Insight **Frühjahrskampagne** aus, um die Benutzer zu filtern, die an dieser Kampagne teilgenommen haben.
2. Klicken Sie auf **Als Segment speichern**, wählen Sie das Kontrollkästchen **In Besuchergruppen verfügbar** aus und klicken Sie auf **Erstellen**, um das Segment zu speichern.
3. Wählen Sie im Hauptmenü **CMS > Besuchergruppen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**, um eine neue Besuchergruppe zu erstellen.
4. Ziehen Sie das Kriterium **Segment-Mitgliedschaft** aus der Auswahlliste auf der rechten Seite und legen Sie es unter **Neues Kriterium hier ablegen** ab.

The screenshot shows the 'Create Visitor Group' dialog box. The 'Criteria' section has a 'Match' dropdown set to 'All' and a 'Drop new criterion here' area. A red arrow points from the 'Segment Membership' criterion in the 'Insight Criteria' list on the right to the 'Drop new criterion here' area. Below this, a 'Segment Membership' criterion is added with the segment name 'Spring campaign'. The 'Other Information' section includes fields for 'Name' and 'Notes', and checkboxes for 'Security role' and 'Statistics'. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

- a. Wählen Sie das gewünschte Segment aus der Auswahlliste **Segment Mitgliedschaft** aus.
 - b. Geben Sie der Besuchergruppe einen Namen, fügen Sie bei Bedarf andere Kriterien hinzu und speichern Sie die Besuchergruppe.
5. Erstellen Sie in Episerver CMS einen neuen Block oder verwenden Sie einen alten wieder, der Informationen zum Treuebonus enthält.

6. Fügen Sie diesen Block einer Seite hinzu und klicken Sie auf **Personalisieren** im Kontextmenü. Wählen Sie Ihre neue Besuchergruppe aus der Liste aus. Siehe auch Personalisierung im *Episerver-Benutzerhandbuch*.