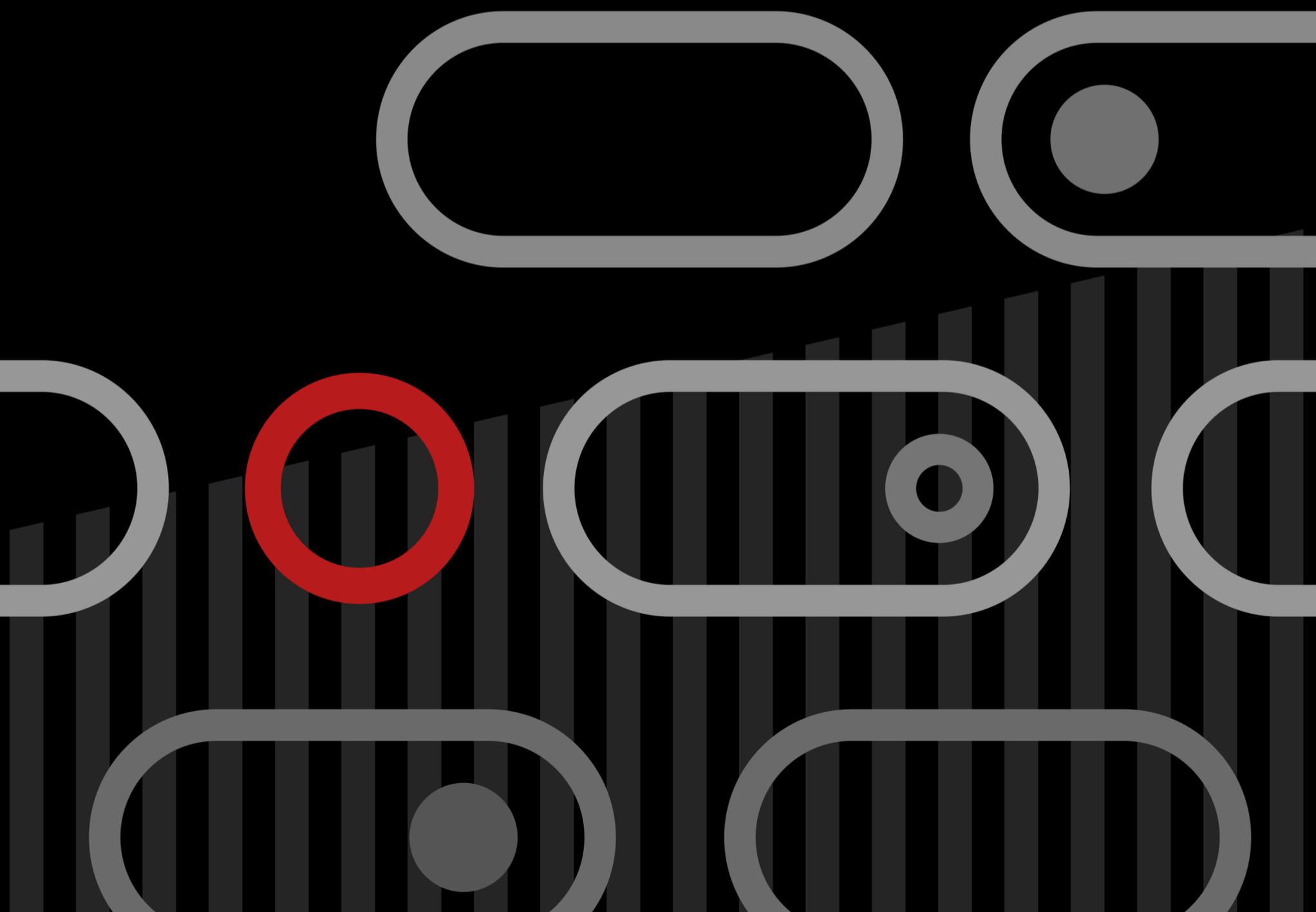


PIWIK **PRO**

Das Anne Frank Haus

**Besseres Besuchererlebnis
und leichter Zugang
zu Informationen dank
Piwik PRO Analytics Suite**



Besseres Besuchererlebnis und leichter Zugang zu Informationen dank Piwik PRO Analytics Suite

Das **Anne Frank Haus** ist eine Einrichtung, die der Tagebuchautorin aus der Kriegszeit gewidmet ist. Es gehört zu den Top-Ten-Museen in den Niederlanden. Jährlich besuchen es mehr als eine Million Menschen, um Anne Frank zu gedenken und bewahren somit ihr Erbe.

Das Museum stellt sich drei Hauptaufgaben:

- Das ehemalige Versteck von Anne Frank zu erhalten und für möglichst viele Besucher zugänglich zu machen
- Ein weltweites Publikum über ihre Lebensgeschichte und den historischen Kontext des Holocaust und des Zweiten Weltkriegs zu unterrichten
- Menschen über die Gefahren von Intoleranz und die Bedeutung der Demokratie und Bürgerrechten aufzuklären

anne frank house

Industrie

Museen & öffentliche Einrichtungen

Standort

Niederlande

Highlights

- 1000% mehr Besuche der „Tickets+“-Seite, was den „Ticket+“-Verkauf erhöht hat
- Hohes Besucherengagement dank Inhalten, die ihren Interessen entsprechen
- Eine gründliche Analyse zuverlässiger und ungesamelter Daten führte zur besseren Zuweisung des Budgets

→ We're opening our doors again! From 1st June onwards, you are welcome at the Anne Frank House.

anne frank house

Museum Anne Frank Education Topics About us Shop EN Q

Museum

We're opening our doors again!

→ Tickets

Anne Frank

The story of Anne, the Secret Annex, and her diary

→ Discover the story

Education

We develop educational products and programmes for young people across the world

→ See our educational products

News: 30 April — Anne Frank House celebrates 60th anniversary

Das Anne Frank Haus veröffentlicht auch Bücher, organisiert Schulungen und Seminare und erstellt digitale sowie gedruckte Bildungsmaterialien.

Die digitalen Herausforderungen eines modernen Museums

Die Website ist ein wichtiges Kommunikationsinstrument für das Museum. Ihre Hauptziele sind:

- Eintrittskarten zu verkaufen und Auskünfte über den Museumsbesuch zu erteilen
- Die Geschichte von Anne Frank auf spannende und zugängliche Weise zu erzählen
- Bildungsprodukte und -dienstleistungen bereitzustellen
- Auf allen Geräten uneingeschränkt zugänglich zu sein

Das Anne Frank Haus möchte vor allem seine Online-Besucher ansprechen und sie dazu ermutigen, nicht nur ein Ticket zu kaufen, sondern sich auch über das Leben von Anne Frank zu informieren.

Museumsmitarbeiter haben die Website umgestaltet und wollten anhand von Daten sehen, ob sie die gesetzten Ziele erreichten. Sie wollten auch wissen, **wie Online-Besucher mit der Website interagierten** und welche Bereiche sie besuchten. Die Mitarbeiter fragten sich: „Gibt es Unterschiede zwischen der Sitzungsdauer, der Anzahl der Seitenaufrufe innerhalb eines bestimmten Bereichs und beim Besuch mehrerer Bereiche?“

Das Museumspersonal bemühte sich, seinen Besuchern hilfreiche und für die Interessen jeder Person relevante Materialien zur Verfügung zu stellen. Auf der To-do-Liste stand auch eine benutzerfreundlichere Gestaltung des Ticketbereichs. Das Ziel lautete: schneller und effizienter Online-Verkauf.

Die vom Museum verwendete Analyticssoftware sollte eingestellt werden und eine Alternative wurde benötigt.

Piwik PRO Analytics Suite ist eine Art Maßstab, der uns zeigt, ob die Dinge so funktionieren, wie wir es wollen. Für uns ist es besonders wichtig zu sehen, welche Bereiche der Museumswebsite besucht werden. Das gibt uns einen Überblick über das Besucherverhalten. Mit diesen Informationen wissen wir, woran wir arbeiten müssen, um die erzieherische Rolle des Museums zu unterstützen.

— **Gerrit Netten**, Projektmanager Digitale Projekte
im Anne Frank Haus

Die Suche nach einer Web Analytics Plattform, die die Mission des Museums unterstützt

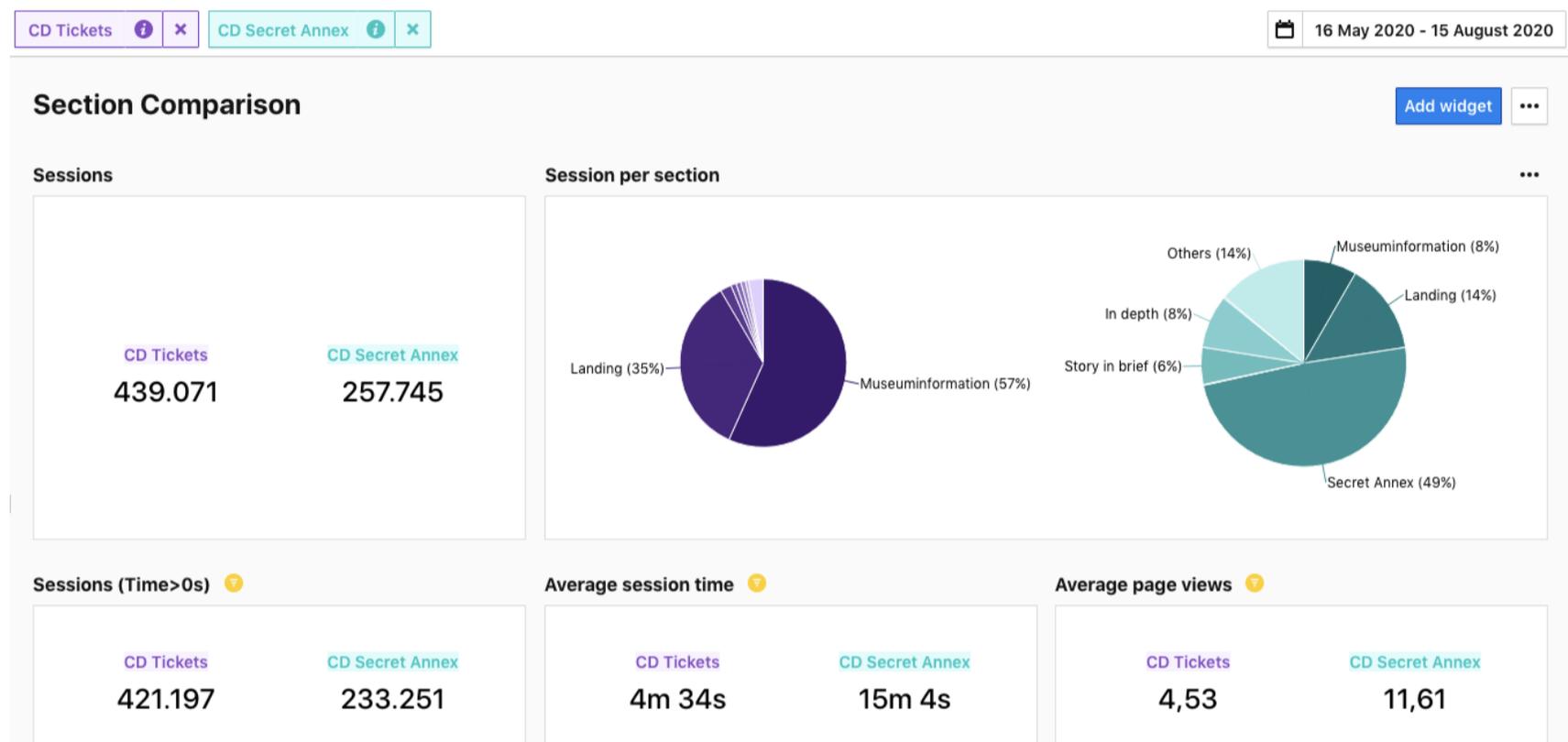
Das Anne Frank Haus testete ein anderes Tool, bevor es die endgültige Entscheidung traf, aber war damit nicht zufrieden. Piwik PRO war einfacher zu bedienen, vor allem für die Mitarbeiter mit weniger Erfahrung im Lesen von Dashboards und Diagrammen. Die Tatsache, dass das andere Programm nicht DSGVO-konform war, bereitete zusätzliche Probleme, da das Museum die neuen EU-Vorschriften einhalten wollte.

Bei dem reichlichen Website-Verkehr behielt das Museum auch **den Preisfaktor** im Auge. Die flexiblen Preisstufen von Piwik PRO boten eine gute Lösung an. Den Deal besiegelten die **nicht gesammelten Daten** und **die komplette Kontrolle und Besitz der gesammelten Daten durch das Museum selbst.**

Die Implementierung erfolgte innerhalb von fünf Tagen. Der Solution Architect von Piwik PRO konfigurierte die Module Analytics und Tag Manager. Er beriet auch das Anne Frank Haus beim Einrichten des Trackings und beim Auswählen der richtigen Metriken.

Greifbare Ergebnisse über Geräte, Seitenbereiche und Sprachen hinweg

Dank Piwik PRO gliederte das Museum alle Seiten in Segmente, die den einzelnen Websitebereichen entsprechen. Dadurch entdeckte das Anne Frank Haus, **wie Besucher, sowohl Einzelpersonen als auch Gruppen, durch seine Website strömten. Es erkannte auch die Unterschiede zwischen den einzelnen Bereichen.** Die Daten zeigten, dass die beliebtesten Rubriken Tickets und die Geschichte Anne Franks sind. Sie wurden jedoch nicht gleichzeitig besucht.



Besucher, die Tickets kaufen möchten, besuchen den Museumsbereich und bleiben dort für kurze Zeit. Besucher, die mehr über Anne Frank erfahren möchten, bleiben dagegen länger, besuchen mehr Bereiche und zeigen mehr Seiten an.

Bessere Reaktion auf Besucherinteressen

Eine der Prioritäten war, mehr über die Verhaltensmuster der Besucher zu erfahren. Mit Piwik PRO entdeckte das Museum **zwei Haupttypen von Besuchern auf dessen Website.**

Eine Gruppe verbrachte viel Zeit in informativen Bereichen (z. B. im *Hinterhaus*). Dieser Trend verstärkte sich während des COVID-19-Ausbruchs, als das Museum geschlossen war. Besucher, die üblicherweise Tickets kauften und das Museum besichtigten, besuchten stattdessen das Hinterhaus online und lasen andere Online-Materialien.

Das Angebot an interessanten Materialien ist in der Mission des Museums verwurzelt. Aus diesem Grund erstellte es eine Reihe von Videos zu Anne Frank und anderen Themen. Anschließend analysierte das Anne Frank Haus, wie viele Menschen sich die Videos angesehen haben. Daten von Piwik PRO zeigten aber, dass das Interesse geringer war als erwartet. Die Mitarbeiter widmeten also ihre Zeit und Mühe anderen Bildungsprojekten.

Zugang für Sprecher verschiedener Sprachen

Die Museumswebsite bietet vier Sprachversionen an. Jede Seite erhielt unterschiedliche URLs für die einzelnen Sprachen. Dank fortschrittlichem Tracking und Meta-Tags auf den Seiten **erkennt das Museum, wer seine Besucher sind**. Es weiß, aus welchem Land sie kommen und welche Sprachversion sie für jede Seite verwenden.

Auf dieser Grundlage entscheidet das Anne Frank Haus, ob die eingestellte Sprachversion richtig ist, ob es sich empfiehlt, eine andere hinzuzufügen oder eine selten verwendete zu entfernen. Jede Änderung kostet Geld, aber dank analytischen Daten **weist das Anne Frank Haus sein Budget ohne Rätselraten zu**.

Das optimale Ticketkaufenerlebnis

Der Ticketbereich bildet den zweitwichtigsten Teil der Website. Die Mitarbeiter fanden heraus, dass Online-Besucher nur eine Art von Ticket kauften, obwohl andere Optionen verfügbar waren. Um diese Sektion übersichtlich zu gestalten und alle möglichen Optionen besser darzustellen, hat das Museum beschlossen, **den Ticketbereich neu zu ordnen**.

← Museum Museum Anne Frank Bildungsarbeit Themen Über uns Shop DE Q

Tickets

Tickets, Öffnungszeiten & Adresse

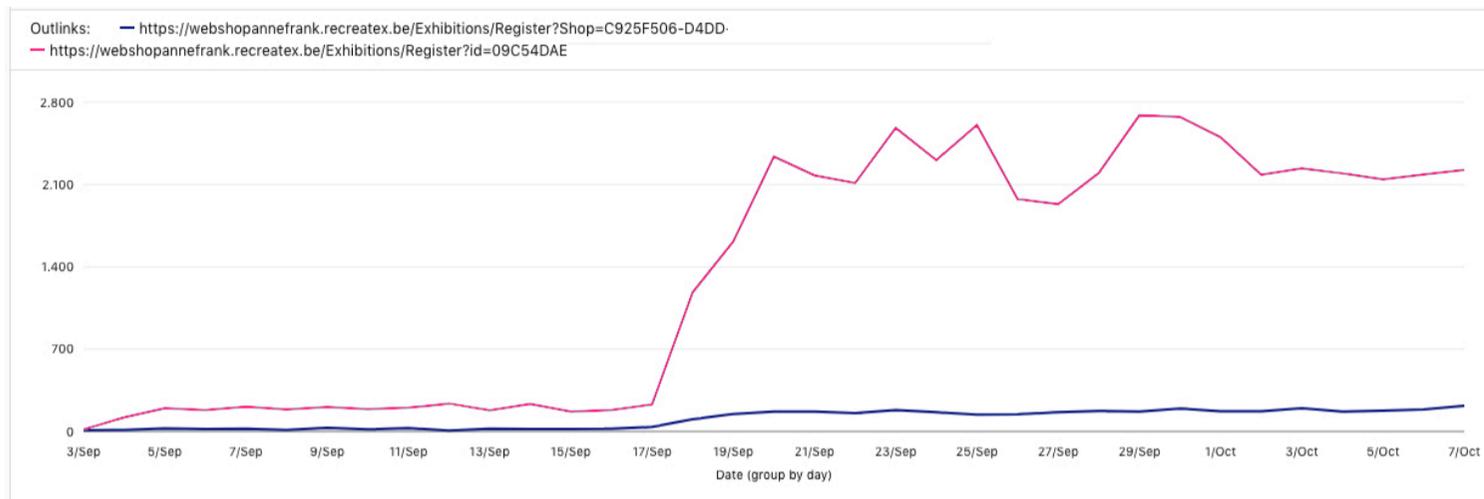
Museumsbesuch
Das Anne Frank Haus wird sich so weit wie möglich bemühen, etwaige Störungen oder Unannehmlichkeiten für die Besucher*innen auf ein Minimum zu beschränken und die Sicherheit der Besucher*innen zu gewährleisten. Zahlungen im Museum nur per Bank- oder Kreditkarte.

Online Ticketverkauf
Das Anne Frank Haus ist nur mit einem Online-Ticket mit Zeitfenster zugänglich. Das gilt auch für Kinder (0-9 Jahre) und Besucher*innen mit Ermäßigungskarten.

→ Corona-Protokoll und Besuchsbedingungen

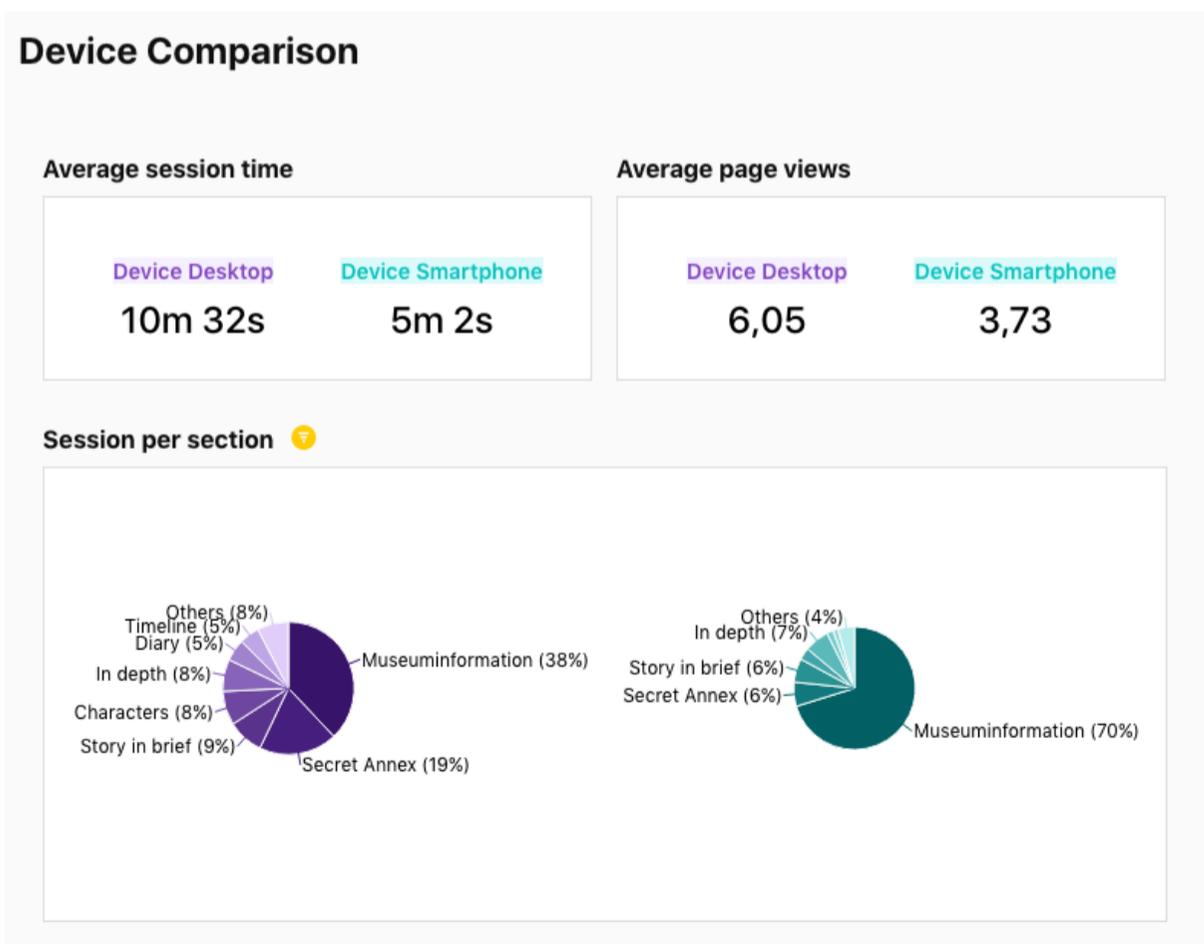
[Tickets wählen](#)

Die neue Seite mit Ticketoptionen wurde „Tickets wählen“ statt „Tickets kaufen“ genannt. Seitdem wussten die Besucher, dass es verschiedene Ticketarten gab. Von nun an konnten sie die für ihre Bedürfnisse passenden Tickets auswählen. In nur drei Tagen stiegen die Besuche in der englischen Version des Shops im Bereich „Ticket+“ von 230 auf 2388 und in der niederländischen von 38 auf 170. Dies **steigerte den Ticket+-Absatz** deutlich.



Schnellere Reaktionsfähigkeit auf allen Geräten

Das Museum setzte sich auch das Ziel, die Website vollständig responsive zu gestalten. Es heißt: Sie soll auf allen Geräten leicht zugänglich sein. Beim Vergleich der Gerätenutzung wurde schnell klar, dass einige Bereiche überwiegend am Desktop angezeigt wurden.



Dashboards sind für Museumsmitarbeiter einfach zu bedienen und erleichtern ihnen die Überwachung ihrer Ziele.

Dieses Dashboard vergleicht die Sitzungen von Desktop- (lila) und Smartphone-Nutzern (grün). Der Informationsbereich wird am häufigsten auf Smartphones angezeigt, während der Anne Frank-Bereich meistens auf einem Desktop-Computer angeschaut wird. **Diese wichtigen Erkenntnisse verwendet das Museum beim Entwerfen neuer Funktionen.**

Fazit

Das Anne Frank Haus informiert Menschen auf der ganzen Welt über Anne Frank und bewahrt ihr Erbe. Das Museum verwendet die Piwik PRO Analytics Suite, um dieses Erlebnis zu verbessern und seine Website für ein breiteres Publikum zugänglicher und attraktiver zu machen.

Das Anne Frank Haus schätzt die Piwik PRO Analytics Suite, da sie **flexibel ist und datenschutzkonform zuverlässige Daten bereitstellt**. Das Museum besitzt 100 % der Daten, die es in Europa sammelt und speichert. Es wendet sich auch jederzeit mit fortgeschrittenen technischen Anfragen an ihren Piwik PRO-Vertreter.

Über Piwik PRO

Piwik PRO ist eine Datenschutz-konforme Plattform, die fortgeschrittene, aus Google Analytics bekannte, Analytics Features anbietet und dabei komplette Datenkontrolle zulässt. Diverse Organisationen nutzen Piwik PRO wegen der leistungsfähigen, Datenschutz-konformen Analytics-Software und den eminenten Kundendienst. Die Deutsche Flugsicherung, die Europäische Kommission und Greiner verwenden Piwik PRO, um ihre Customer und User Journey zu optimieren. Die Features und Hosting Optionen der Piwik PRO Analytics Suite erlauben dessen Nutzung in anspruchsvollen Umgebungen, um interne Sicherheits- und Rechtsverordnungen zu befolgen, sowie auch Datenschutzverordnungen zu respektieren, wie zum Beispiel die DSGVO, die CNIL und die CCPA.

Kontakt

EMEA

+48 71 716 69 50

DACH

+49 2203 989 620

BENELUX

+31 858 881 458

NORD AMERICA

+1 (888) 444 0049