

PIWIK **PRO**

Nettium

Nettium-Kunde optimierte
die gesamte User Journey und
steigerte Conversions um 28 %



Nettium-Kunde optimierte die gesamte User Journey und steigerte Conversions um 28 %

Nettium entwickelt umfassende IT-Lösungen für E-Commerce, gerätebasiertes Betrugsmanagement, Gamifikation, Analytics und mehr. Sie bieten ihren Kunden innovative Web- und Mobilprodukte und Dienstleistungen. Das endgültige Ziel des Unternehmens: Projekte mit dem bestmöglichen Time-to-Value-Verhältnis zu liefern.

Nettium suchte nach einer Analyticsplattform, die die gesamte User Journey trackt

Nettium verwendete zunächst Google Analytics, um Daten für den internen Gebrauch zu sammeln. Das Tracking kompletter User Journeys war nur eine der Anforderungen. Die neue Analyticsplattform sollte Datensicherheit und volle Datenkontrolle bieten. Google Analytics erfüllte diesen Auftrag nicht und Nettium suchte nach einem neuen Anbieter.

Netium entdeckte, dass auch dessen Kunden ein solides Analytics-Stack benötigten. Ein Kunde wollte beispielsweise mit Produkt-Analytics die Leistung von Spiele-Apps messen. Das Unternehmen beabsichtigte, Daten über das Nutzerverhalten zu sammeln und die gesamte User Journey zu verbessern. Das Customer-Experience-Team plante eingehend zu untersuchen, wie Nutzer ihrer Gaming-Apps auf verschiedene Sportinformationen zugreifen und welche Online-Spiele ihnen am besten gefallen.



Industrie

Informationstechnologie und -dienstleistungen

Standort

Kuala Lumpur, Malaysia

Highlights

- Nettium erhält dank On-Premises-Hosting die Datensicherheit und die volle Kontrolle über die Daten aufrecht
- Die Website von Nettium und die Spiele-Apps ihrer Kunden profitieren von erhöhten wichtigsten Conversion-Raten
- Der Nettium Kunde versteht besser eigene Nutzer und optimierte die User Journey, auch in Post-Login-Bereichen

Wir wollten verstehen, warum Nutzer auf unsere Website kommen, was sie dazu bringt, zu bleiben, was sie dazu bringt, sie zu verlassen, wie sie mit bestimmten Funktionen auf unserer Website interagieren, bevor sie etwas kaufen. Außerdem wollten wir die Stärke des Engagements ermitteln, wenn sie sich bei unseren Produkten anmelden.

Wir fingen mit Google Analytics an, aber bekamen viel Traffic aus China und diese Plattform funktionierte für uns nicht. Außerdem sampelt Google Analytics Daten, also suchten wir nach anderen Analyticsplattformen.

— **Hillary Pham**, Leiterin des Bereichs Customer Experience

Nettium entschied sich für Matomo, eine Open-Source-Webanalyticsplattform. Während des Tests stießen sie jedoch auf mehrere Einschränkungen.

Nettium wollte eine Analyticsplattform die ihren Wünschen zu 100 % entspricht. Sie beabsichtigten, mit ihrem nächsten Analyticsanbieter einen gründlichen Proof of Concept (PoC) durchzuführen. Glücklicherweise bietet Piwik PRO diese Art von PoC an. Unternehmen testen, ob das Produkt ihrem gesamten Produktionsumfeld entspricht, wobei die gesammelten Informationen streng vertraulich behandelt werden.

Wir erhielten eine kostenlose Testversion von Matomo und probierten sie tatsächlich aus, stießen aber an Grenzen. Unser Partner schlug uns dann für fortschrittliche und leistungsstarke Analysen Piwik PRO vor. Also entschlossen wir uns, mit Piwik PRO einen Proof of Concept durchzuführen.

— **Hillary Pham**, Leiterin des Bereichs Customer Experience

Ein erfolgreicher PoC besiegelte den Deal mit Piwik PRO

Der Proof of Concept von Piwik PRO zeigte, dass die Analytics-Implementierung die Ansprüche von Nettium erfüllen würde. Nettium analysierte die PoC-Ergebnisse und entschied sich für die Piwik PRO Analytics Suite mit den Modulen Analytics und Tag Manager.

Nettium wandte sich an Piwik PRO, um:

- Gaming-Websites und -Anwendungen zu tracken. Das Ziel war: die gesamte User Journey und alle Interaktionen der App-Nutzer mit diesen Produkten, besser zu verstehen.
- Nutzer-Engagement in Unterhaltungs-Apps zu verbessern und eine einfach zu navigierende Nutzeroberfläche zu bieten.
- Gründe zu analysieren, die Nutzer von einem Kauf abhalten.

Das Customer-Experience-Team verwendet Analytics, um das In-App-Verhalten zu untersuchen

Piwik PRO Analytics und Tag Manager bieten Nettium viel Flexibilität – von benutzerdefinierten Berichten und Dashboards bis hin zu einfach einzurichtenden Tags zum Tracking benutzerdefinierter Events. Regelmäßige Updates von Piwik PRO sorgen für einen reibungslosen Workflow und bieten einen stetigen Nachschub an neuen Integrationen.

Das Customer Experience Team schätzt auch Berichte zu den genutzten Kanälen. Sie prüfen, woher ihre Mitglieder kommen, und versuchen, **vierteljährliche Ziele zu setzen, um die Leistung jedes Kanals zu verbessern.**

Wir schauen uns täglich die Engagement-Ebenen an, aber um sie zu optimieren, bedürfen wir eine eingehende Analyse. Je nach Bedarf und Datenumfang führen wir einmal pro Monat oder einmal pro Quartal tiefergehende Analysen durch.

Wir möchten beispielsweise mehr Conversions von treuen App-Nutzern sehen, daher liefern wir ihnen zunächst auf bestimmten Seiten mehr Informationen. Wir geben ihnen auch mehr Funktionen und basierend auf den Daten personalisieren wir die Unterhaltungsprodukte. Wir untersuchen die Trends über Monate und beobachten, ob unsere Kunden die vorgeschlagenen Anpassungen tatsächlich nützlich finden.

— **Hillary Pham**, Leiterin des Bereichs Customer Experience

Das Unternehmen bringt aggregierte Daten mit Daten auf Nutzerebene zusammen, um die gesamte Customer Journey zu sehen. Auf diese Weise teilen sie an verschiedenen Touchpoints in ihren Apps, z. B. solchen, bei denen Nutzer zögern, ein Produkt zu kaufen.

Das Team nutzt die Vorteile von Piwik PRO-Integrationen mit Plattformen wie Microsoft BI und Tableau. Nettium visualisiert damit Daten besser und entscheidet fundiert.

Mit großen Datensätzen führen sie A/B-Tests durch. Sie überprüfen, welche Version ihrer Spiele-App auf ihre Nutzer attraktiver wirkt. Auf der Basis verbesserten sie das Nutzer-Engagement in ihren Apps und steigerten die Conversions um 28 %.

Der große Vorteil von Piwik PRO ist, dass die Kunden uns zeigen, wie sie mit unseren Plattformen interagieren. Da wir nicht oft mit unseren Kunden von Angesicht zu Angesicht kommunizieren, erfüllt es unseren Bedarf, ihre Interaktionen durch Daten zu sehen. Mit Daten von Piwik PRO haben wir Feedback, das uns hilft zu verstehen, ob diese Implementierung gut ist oder wir unseren Entwicklungsaufwand anders einsetzen sollen.

Die Benutzerverwaltungsfunktion und die verschiedenen Berechtigungsstufen sind großartig. Es erleichtert das Leben unseres Marketingteams. Und die Unterstützung von Piwik PRO Team hilft immer.

— **Hillary Pham**, Head of Customer Experience