



# Quickstart Guide für ClickTale®

---

Website-Usability messen

von Holger Tempel



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Erste Schritte nach der Kontoeröffnung</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Erstellen des ersten Projekts</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Implementieren der Code-Snippets</b>	<b>9</b>
4.1	(Erneutes) Anzeigen der Code Snippets	9
4.2	Implementieren in statische HTML-Seiten	9
4.3	Implementieren in WordPress	11
4.3.1	Installation WordPress Plugin	11
4.3.2	Code einpflegen	12
4.3.3	Zusätzliche Features	13
4.4	Hilfestellung benötigt?	13
<b>5</b>	<b>ClickTale nutzen</b>	<b>14</b>
5.1	Dashboard	14
5.1.1	Heatmaps	15
5.1.2	Search Recordings	15
5.1.2.1	Selektionsfeld Zeitraum	16
5.1.2.2	Selektionsfeld Besuchertyp	16
5.1.2.3	Segmentierung nach besuchten Seiten	17
5.1.2.4	Segmentierung nach besucherbezogenen Ereignissen	18
5.1.2.5	Segmentierung nach verweisender Webseite	19
5.1.2.6	Segmentierung nach Anzahl Seitenaufrufen	20
5.1.2.7	Anwenden der Segmentierungskriterien und Filter	21
5.1.3	Site Monitor	21
5.1.4	Visitor Recordings	22
5.1.5	Form Analytics	22
5.1.6	Visitor Geo-location	23
5.1.7	Real-Time monitor	23
5.2	Visitor Playback	24
5.2.1	Erläuterungen der Spaltenüberschriften	24
5.2.2	Steuerelemente für die Sitzungswiedergabe	25
5.3	Heatmaps	27
5.3.1	Mouse Move Heatmap	27
5.3.1.1	Best Practice	27
5.3.1.2	Anzeigen der Mouse Move Heatmap	27
5.3.1.3	URL, Version und Segmentierung	28
5.3.1.4	Steuerelemente und Anzeigen	30
5.3.2	Click Heatmap	31
5.3.2.1	Anzeigen der Click Heatmap	32
5.3.2.2	URL, Version und Segmentierung	32
5.3.2.3	Steuerelemente und Anzeigen	34
5.3.3	Attention Heatmap	36
5.3.3.1	Anzeigen der Attention Heatmap	36
5.3.3.2	URL, Version und Segmentierung	37
5.3.3.3	Steuerelemente und Anzeigen	39
5.3.4	Scroll Reach Heatmap	41

5.3.4.1	Best Practice .....	41
5.3.4.2	Anzeigen der Scroll Reach Heatmap.....	41
5.3.4.3	URL, Version und Segmentierung.....	42
5.3.4.4	Steuerelemente und Anzeigen .....	44
5.3.5	Heatmaps herunterladen.....	46
5.3.5.1	Addon für Mozilla Firefox: ScreenGrab! .....	46
5.3.5.2	Addon für Mozilla Firefox und Internet Explorer: FireShot .....	46
5.3.5.3	Software für Windows und Mac: SnagIt.....	46
<b>5.4</b>	<b>Form Analytics .....</b>	<b>47</b>
5.4.1	Anzeigen der Form Analytics Berichte.....	47
5.4.2	URL, Version und Segmentierung.....	47
5.4.3	Das Form Analytics Berichte-Set.....	50
5.4.3.1	Conversion Report .....	51
5.4.3.2	Drop Report .....	53
5.4.3.3	Time Report .....	54
5.4.3.4	Blank Field Report.....	55
5.4.3.5	Refill Report .....	55
5.4.4	Bewährte Methoden.....	56
<b>6</b>	<b><i>ClickTale an der Aufzeichnung sensibler Daten hindern .....</i></b>	<b>58</b>
<b>6.1</b>	<b>ClickTaleSensitive.....</b>	<b>58</b>
6.1.1	ClickTaleSensitive CSS Class.....	58
<b>6.2</b>	<b>JavaScript.....</b>	<b>59</b>
<b>6.3</b>	<b>ClickTaleEventsMask .....</b>	<b>59</b>
<b>6.4</b>	<b>ClickTaleExcludeBlock.....</b>	<b>60</b>
6.4.1	Einsatz des ClickTaleExcludeBlock .....	60
6.4.2	Hinzufügen von alternativem Inhalt .....	61
<b>7</b>	<b><i>Kennzeichnen Sie Ihre Ereignisse (optional).....</i></b>	<b>62</b>
<b>7.1</b>	<b>Wann sollten Ereignisse gekennzeichnet werden? .....</b>	<b>62</b>
<b>7.2</b>	<b>Wie füge ich eine Ereignis-Kennzeichnung hinzu? .....</b>	<b>63</b>
7.2.1	Ereignis-Kennzeichnung über URL.....	63
7.2.2	Ereignis-Kennzeichnung im Seitencode.....	64
<b>7.3</b>	<b>Kennzeichnung mehrerer Ereignisse.....</b>	<b>65</b>
<b>7.4</b>	<b>Ereignis-Kennzeichnung in E-Mails oder Kampagnen .....</b>	<b>65</b>
<b>7.5</b>	<b>Auffinden von Besuchern mit Ereignis-Kennzeichnung.....</b>	<b>66</b>
<b>8</b>	<b><i>Troubleshooting &amp; FAQ .....</i></b>	<b>67</b>
<b>8.1</b>	<b>Warum bekomme ich in ClickTale andere Zahlenwerte angezeigt als in anderen Webanalyse-Tools? .....</b>	<b>67</b>
<b>8.2</b>	<b>Warum sind die Heatmaps nicht korrekt ausgerichtet? .....</b>	<b>67</b>
<b>8.3</b>	<b>Warum werde ich auf meine Website umgeleitet, wenn ich Heatmaps oder eine Wiedergabe aufrufe? .....</b>	<b>67</b>
<b>8.4</b>	<b>Warum dauert es so lange, bis die Aufzeichnungen sichtbar sind und wie kann ich das beschleunigen?.....</b>	<b>68</b>
<b>9</b>	<b><i>Weitere Hilfsmittel .....</i></b>	<b>69</b>
<b>10</b>	<b><i>Impressum .....</i></b>	<b>70</b>

# 1 Einleitung

Sie wissen es vielleicht noch nicht, aber Sie unternehmen gerade die ersten Schritte, um den Erfolg Ihrer Website bzw. Ihres E-Business zu steigern. Mein Ziel ist es, Ihnen dabei zu helfen und ClickTale korrekt zu implementieren, damit Sie die richtigen geschäftlichen Entscheidungen treffen können.

Als ClickTale Authorized Consultant (CTAC) haben wir bereits für eine große Anzahl unterschiedlicher Kunden gearbeitet und dabei gelernt, dass die größte Herausforderung für viele Benutzer die korrekte Einrichtung von ClickTale selbst ist. Wird diese Konfiguration nicht richtig durchgeführt, sind die aus ClickTale gewonnenen Erkenntnisse nutzlos, wenn nicht sogar potenziell gefährlich, da Sie die falschen Schlüsse aus dem dargestellten Grafiken und Wiedergaben ziehen könnten. Aus diesem Grund haben ich dieses Dokument erstellt – es soll Ihnen bei der Implementierung und Konfiguration von ClickTale für Ihren Internetauftritt helfen.

Aufgrund der jahrelangen Erfahrung weiß ich, dass es drei wesentliche Faktoren für eine erfolgreiche Website gibt:

- Analyse der Website – darunter fällt auch das Erheben von absoluten Zahlen (z. B. mit [Google Analytics](#) oder [Urchin Software](#))
- Traffic-Akquise – möglichst viele potenzielle Kunden auf die Website bringen (z. B. durch besseres Ranking oder [Google AdWords](#))
- Website Tests & Optimierung – hierbei gilt es, die Version oder Variante einer Webseite zu finden, die die meiste Akzeptanz bei Ihren Besuchern findet und zur Attrahierung neuer Kunden führt.

## Über webalytics:

Holger Tempel, Gründer der *webalytics*, beschäftigt sich seit Anbeginn der „google'schen“ Zeitrechnung mit Google und Co. *webalytics* ist der erste Google Analytics Certified Partner (GACP) Deutschlands und der mit Abstand führende Google-Kompetenzpartner in der Region DACH. Als präferierte Agentur für alle Google- und Urchin-Produkte ist *webalytics* somit die erste Adresse in Sachen Website-Optimierung. Als ausgewiesene Experten in der Analyse und Perfektionierung von Internetpräsenzen, Portalen und Online-Shops empfiehlt sich *webalytics* als hoch kompetenter Serviceanbieter für alle Facetten eines erfolgreichen Online-Marketings.

Kunden der *webalytics*: TuneUp Distribution GmbH, myspace.com Germany, Burda Medien, Universal Music Deutschland, Südwestrundfunk, ISO, The Swatch Group, Faber-Castell, Dekra, Roche Diagnostics, Sparkassen Finanzgruppe, Toshiba, uvm.

Und genau dem letztgenannten Punkt widmet sich dieses Booklet - ich werde Sie bei der Implementierung des ClickTale Tracking Codes in Ihre Website begleiten und Ihnen das nötige Werkzeug an die Hand geben, um mit den vorgestellten Berichten und Möglichkeiten umgehen zu können.

In den folgenden Abschnitten gehe ich davon aus, dass Sie auf unserer Website bereits ein ClickTale-Konto eröffnet haben. Sollte das noch nicht geschehen sein, holen Sie das einfach und unkompliziert hier nach: <http://www.webalytics.de/clicktale>.

Viel Erfolg!

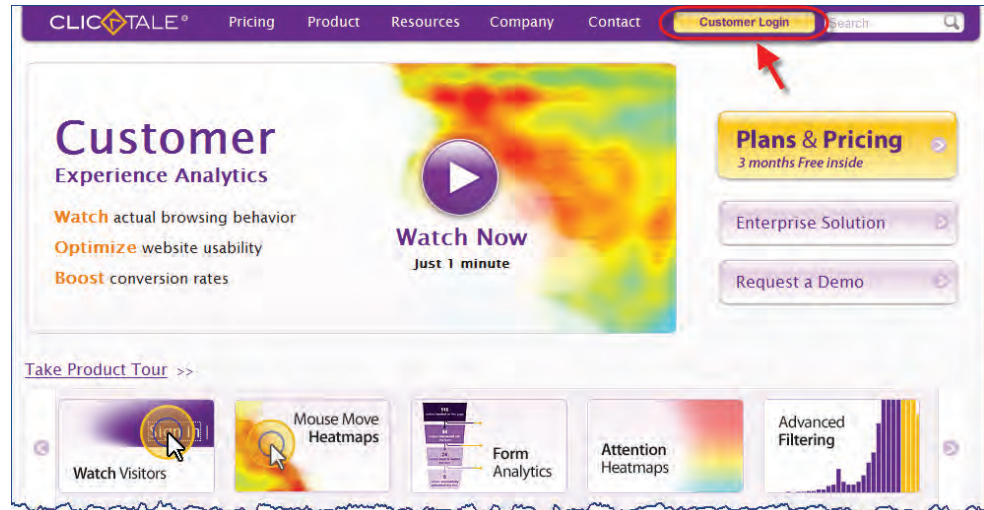
Ihr Holger Tempel  
CEO, Trainer & Consultant

## 2 Erste Schritte nach der Kontoeröffnung

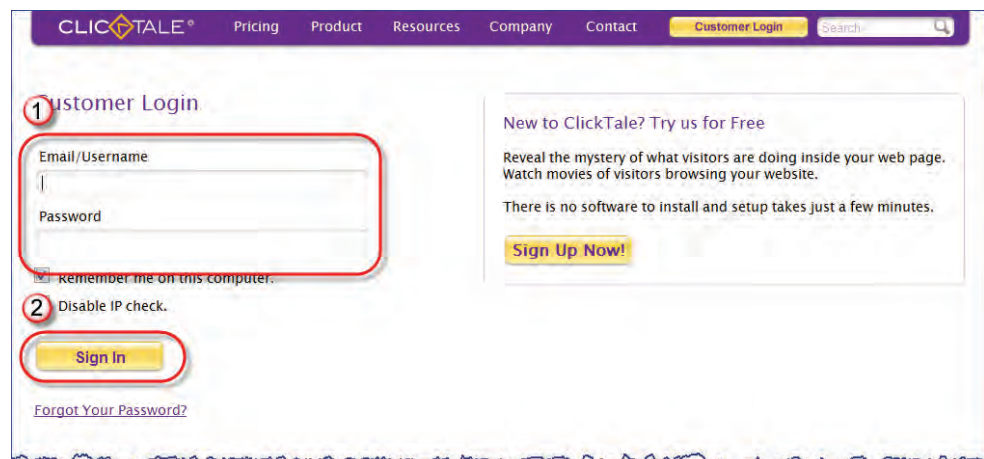
Nachdem Sie Ihre Zugangsdaten von uns per E-Mail erhalten haben, melden Sie sich zunächst bitte an ClickTale an und ändern Sie Ihr Initialkennwort ab.

Gehen Sie dazu bitte wie folgt vor:

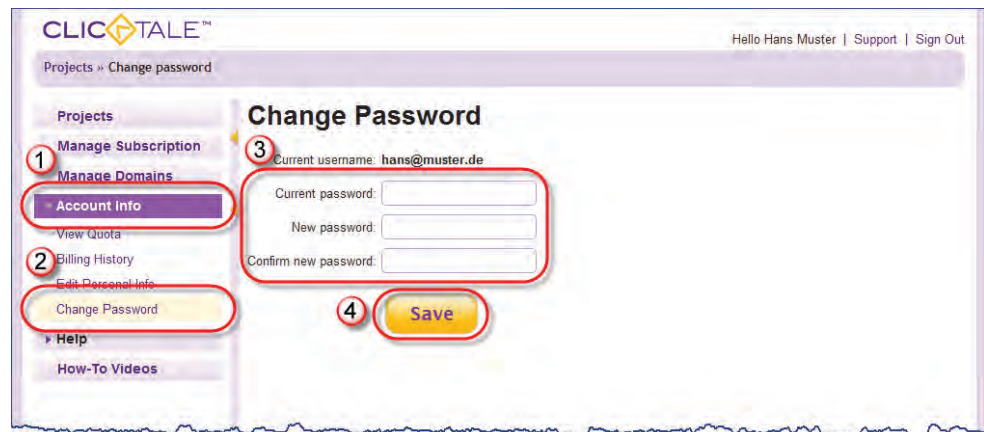
1. Rufen Sie die Website <http://www.clicktale.com> auf und klicken Sie auf die Schaltfläche  .



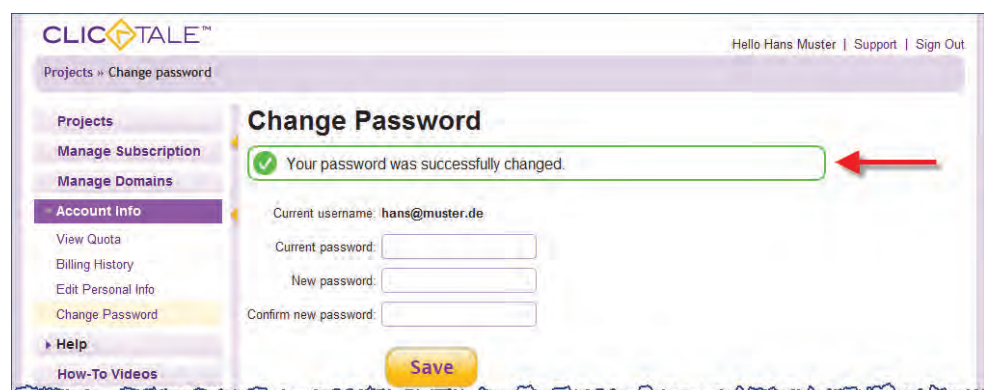
2. Geben Sie in das Feld „Email/Username“ Ihren Benutzernamen und in das Feld „Password“ das von uns übermittelte Initialpasswort ein ①. Klicken Sie im Anschluss auf die Schaltfläche  ② .



3. Nach erfolgreicher Anmeldung klicken Sie auf den Menüpunkt *Account Info* ① und dann auf den Untermenüpunkt *Change Password* ②. Danach geben Sie im Feld „Current Password“ Ihr aktuelles Initialpasswort ein. In die Felder „New password“ und „Confirm new password“ geben Sie Ihr neues Passwort ein ③. Klicken Sie auf die Schaltfläche  ④, um die Angaben zu übernehmen.



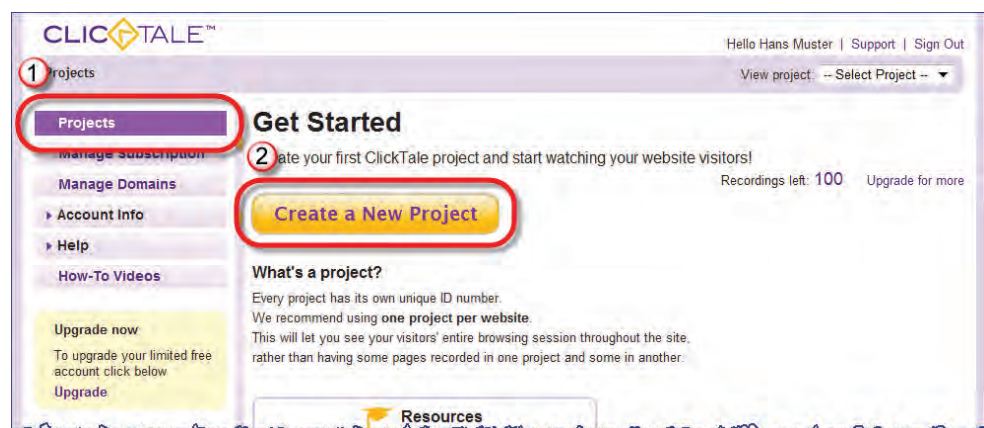
- Ist das Passwort erfolgreich geändert worden, erhalten Sie eine entsprechende Statusmeldung.



### 3 Erstellen des ersten Projekts

ClickTale organisiert alle zu analysierenden Domains in sogenannten Projekten, wodurch die Übersichtlichkeit gewahrt wird. Die Erstellung eines Projekts gestaltet sich in ClickTale in drei einfachen Schritten.

- Sofern noch nicht geschehen, melden Sie sich bei ClickTale an. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Projects* ① und danach auf die Schaltfläche `Create a New Project` ②.



- Vergeben Sie im Feld „Project Name“ einen aussagekräftigen Namen (z. B. die Domain, die mit ClickTale ausgewertet werden soll) und klicken Sie danach auf die Schaltfläche `Create`.