

# Social Intranet Analytics

## Wie ich mein Social Intranet optimiere!

### Mindlab

**50** Mitarbeiter

**20** Jahre Analytics-Erfahrung

### Produkt

**Netmind Core**  
DIGITAL ANALYTICS SOLUTIONS

### Consulting

Implementierung  
Optimierung  
Analytics as a Service

### Kunden

### #WorkplaceAnalytics

### #WebsiteAnalytics

### Plugins

# Agenda

- Wie kann ich **Kennzahlen ermitteln**?
- Was benötige ich für die Optimierung?
- Welche **rechtlichen Rahmenbedingungen** sollte ich beachten?





## Navigator

Es gibt keinen Standard für die Einführung von New Work in Unternehmen. Mit Netmind Core erhalten Sie ein Navigationssystem, das die Wirkung der Aktivitäten, Maßnahmen und Investitionen in die Entwicklung Ihres Unternehmens sichtbar macht.



## Enabling New Work

Wir liefern mehr als technische Statistiken. Aus umfangreichen Kennzahlen und Analysen können Sie erkennen, wie sich die Mitarbeiterzufriedenheit entwickelt, welche Inhalte wirklich von Bedeutung sind und wie Effizienz und Produktivität zunehmen.



## Multiplatform Tracking

Zu den führenden Plattformen stehen Plugins zur Verfügung und weitere werden folgen. Wir liefern Erkenntnisse zu unterschiedlicher Nutzung, Stärken und Schwächen, die als Entscheidungsgrundlage für die Optimierung der Anwendungen und Reduzierung des TCO verwendet werden.



SharePoint



Confluence



HCL Connections



COYO



Adobe Experience Manager



iOS



## Ready to analyze

Standardisierung wird bei uns groß geschrieben, alle Integrationsmethoden bedienen das einheitliche Datenmodell. Automatisierte Bereitstellung der Plugins und schnelle Erkenntnisse über die Nutzung der eigenen Plattformen sind das Ergebnis.



## Compliance

Es gibt bei uns keine personalisierten Daten. Bereits bei der Datenerhebung werden IP-Adressen anonymisiert und verschlüsselt. Alle Daten gehören exklusiv dem Auftraggeber und werden in der zertifizierten Azure Cloud Infrastruktur verwaltet.



Szenario 1  
**Suche nach Experten**



Szenario 5  
**Austausch von Dokumenten**



Szenario 2  
**Mobiles Arbeiten**



Szenario 6  
**Kommunikation und  
Abstimmung im Team**



Szenario 3  
**Der Austausch in  
Interessengruppen**



Szenario 7  
**Auf der Suche nach  
Wissen**



Szenario 4  
**Firmeninterne Informa-  
tionen und Neuigkeiten**



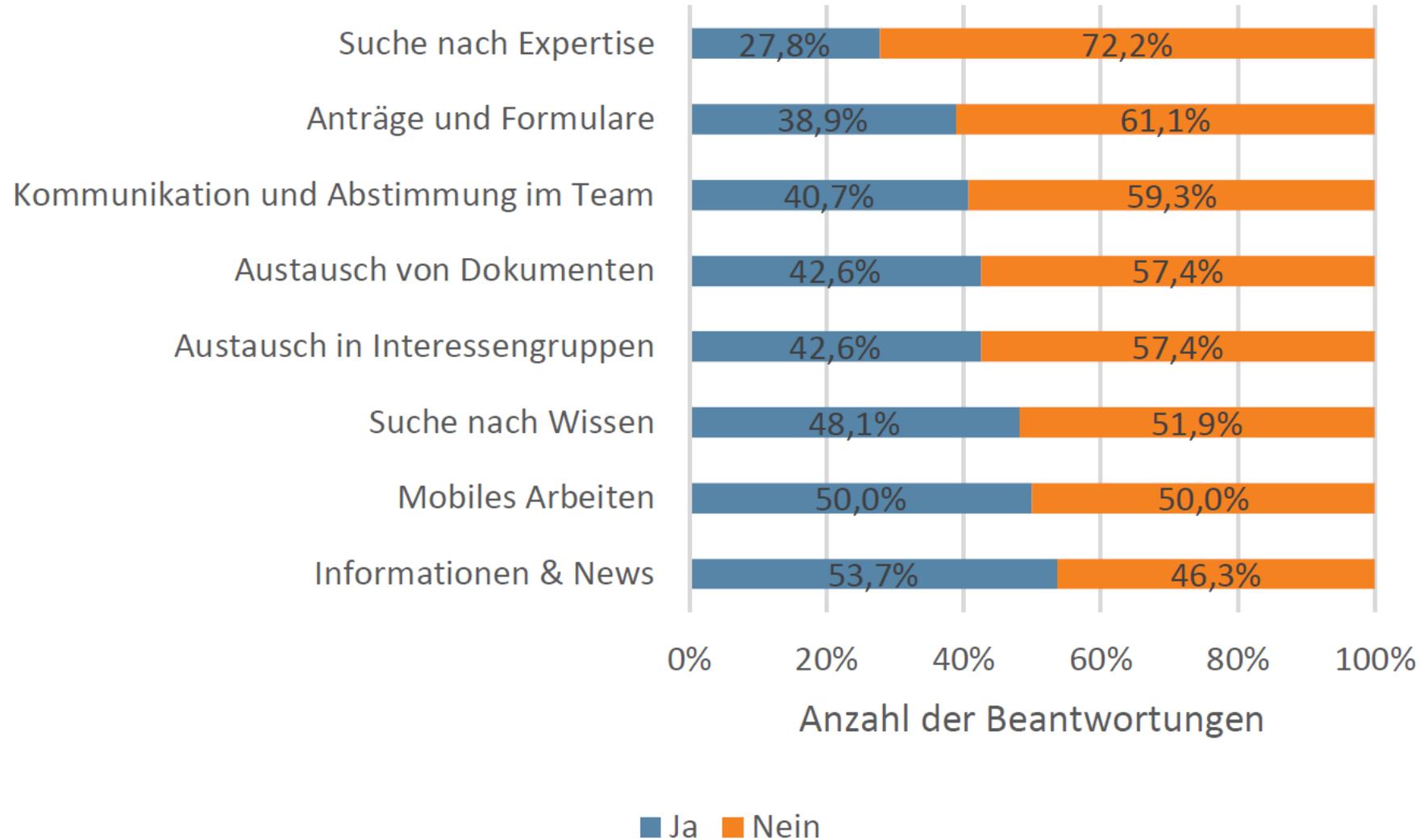
Szenario 8  
**Anträge und Formulare**

# 50%

höhere Arbeitseffizienz  
durch konsequente  
Nutzung moderner  
Technologie.

[Deutsche Collaboration Studie 2019](#)

# Werden die 8 Szenarien schon analysiert? (© Mindlab, n=54, Umfrage: Social Intranet Analytics 7/2019)



**Frage:**

**Nutzen Sie heute schon Kennzahlen & Reports  
zur Optimierung Ihres  
Intranets/ Digital Workplace?**



## 1 Expertise finden

Wer kann mir weiterhelfen? Die Suche nach einem Sachkundigen benötigt vielfältige Informationen: Welche Expertise besitzt die Ansprechperson, wo arbeitet sie, wie ist sie zu erreichen...?

Die erste Kennzahl zeigt, ob die User-Profile ausgefüllt sind. Fehlende Angaben weisen darauf hin, dass sich die Teammitglieder nicht ausreichend vernetzen wollen oder können.



**GUT:**

Ein guter Wert liegt bei 70 % ausgefüllten User-Profilen



**EXZELLENT:**

Ein exzellenter Wert liegt bei 90 % ausgefüllten User-Profilen



## 2 Mobiles Arbeiten

Viele Beschäftigte arbeiten nicht im Büro – zum Beispiel vom Homeoffice aus oder im Außendienst, in der Logistik oder in der Produktion. Auch sie müssen jederzeit erreichbar sein.

Die zweite Kennzahl beziffert den Anteil von Mobilgeräten wie Tablets, Smartphones oder mobile Desktops im Vergleich zur Gesamtzahl aller Zugriffe in Prozent. Kurz gesagt: das relative Verhältnis von Schreibtisch- zu mobilen Zugriffen.



**GUT:**

Ein guter Wert liegt bei 20 % Anteil von mobilen Zugriffen



**EXZELLENT:**

Ein exzellenter Wert liegt bei 40 % mobiler Zugriffe



## 3 Interne Communities

Das Engagement des Personals lässt sich anhand von unterschiedlichen Nutzungsaktivitäten beschreiben. Diese Aktivitäten werden durch die Interaktionsrate zusammengefasst.

Diese Kennzahl basiert auf Interaktionen wie Likes, Shares, Kommentare, neuem Content sowie dessen Likes. Sie beschreibt damit das Engagement aller Beteiligten bei der Nutzung des Social Intranets.

★ **GUT:** Ein guter Wert liegt bei 40 % Interaktionen

★ **EXZELLENT:** Ein exzellenter Wert liegt bei 70 % Interaktionen



## 4 Interne News & Informationen

Die durchschnittliche Lesedauer einer Seite ist ein Indikator, ob der jeweilige Content wahrgenommen und gelesen wird.

Diese Kennzahl basiert auf der durchschnittlichen Betrachtungsdauer unterschiedlicher Seiten innerhalb einer Session.

★ **GUT:** Ein guter Wert liegt bei 60 Sekunden

★ **EXZELLENT:** Ein exzellenter Wert liegt bei 90 Sekunden



## 5 Dokumenten-Download

Die im Social Intranet zum Download bereitstehenden Dokumente können zahlreiche Arbeitsvorgänge erleichtern.

Wer nachvollziehen kann, welche Dokumente heruntergeladen wurden – und im besten Fall auch von wem – kann die dahinterliegenden Prozesse analysieren und ggf. optimieren.



**GUT:**

Sie können den Download einzelner Dokumente messen



**EXZELLENT:**

Sie können einzelnen Downloads userspezifische Kriterien zuordnen



## 6 Kommunikation im Team

Abteilungen und Teams arbeiten typischerweise in Wikis, Blogs und Communities zusammen, um Arbeitsprozesse abzubilden, zu dokumentieren oder Projekte abzuwickeln.

Die KPI beschreibt die Content Creation Rate in Prozent. Sie beziffert damit den prozentualen Anteil der Teamkommunikation, in der die Besucher Content erstellen.



**GUT:**

Ein guter Wert liegt bei 3 %



**EXZELLENT:**

Ein exzellenter Wert liegt bei 10 %



## 7 Wissen finden

Nicht selten verbergen sich Inhalte, Informationen und Wissen im Intranet. Wichtige Informationen sollten aber schnell gefunden werden.

Diese Kennzahl gibt den prozentualen Anteil aller Suchvorgänge an, bei denen auf die Ergebnisliste der Suchanfrage geklickt wurde. Ein hoher Wert beweist, dass die Ergebnisse interessant waren.

★ **GUT:** Ein guter Wert liegt bei 70 % erfolgreicher Suchanfragen

★ **EXZELLENT:** Ein exzellenter Wert liegt bei 90 %



## 8 Anträge & Formulare

Ob Urlaubs-, Reiseanträge oder Bürobestellung: Jedes digital verfügbare Formular kann bei richtiger Anwendung die betriebsinternen Prozesse vereinfachen bzw. beschleunigen.

Diese Kennzahl gibt den prozentualen Anteil aller Sessions an, in denen ein Vorgang erfolgreich zu Ende geführt wurde: zum Beispiel eine erfolgreiche Materialbestellung oder ein Urlaubsantrag.

★ **GUT:** Ein guter Wert liegt bei 60 % erfolgreicher Zielerreichung

★ **EXZELLENT:** Ein exzellenter Wert liegt bei 90 %



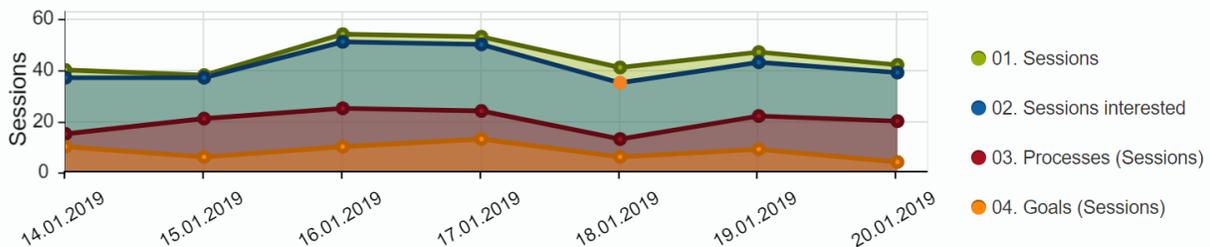
# Arbeitskultur verändern - Organisation optimieren - Innovation fördern

**CDO**

GF Dashboard

14.01.2019 - 20.01.2019

Website Funnel - Linechart Timeline



Content IDs + Names

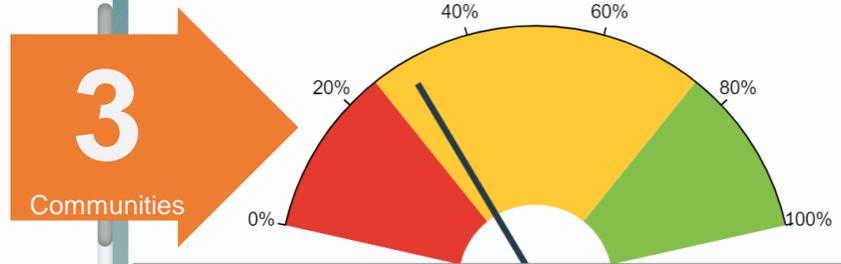
Content Title	Unique Users	Sessions ↓	Interaction ...	Views	Interactions
netmind Core Release	109	94	31,91%	109	30
New Job Offer	32	32	100,00%	32	32
How to automate operations with ansible!	22	4	20,00%	22	4
Website relaunch	15	15	100,00%	15	15
Happy Birthday!	8	8	100,00%	8	8



Total Traffic - Compare: All in one



Total Traffic - Tacho: Interaction Rate



Goal Overview - Donutchart



Locations - Linechart Timeline



Divisions

Division	Unique Users	Unique Dev...	Interaction ...	Sessions ↓
-	132	132	32,58%	1
Development & IT	4	81	29,63%	
Business Services	1	32	25,00%	
Human Ressour...	1	19	36,84%	
Customer Succ...	1	19	26,32%	

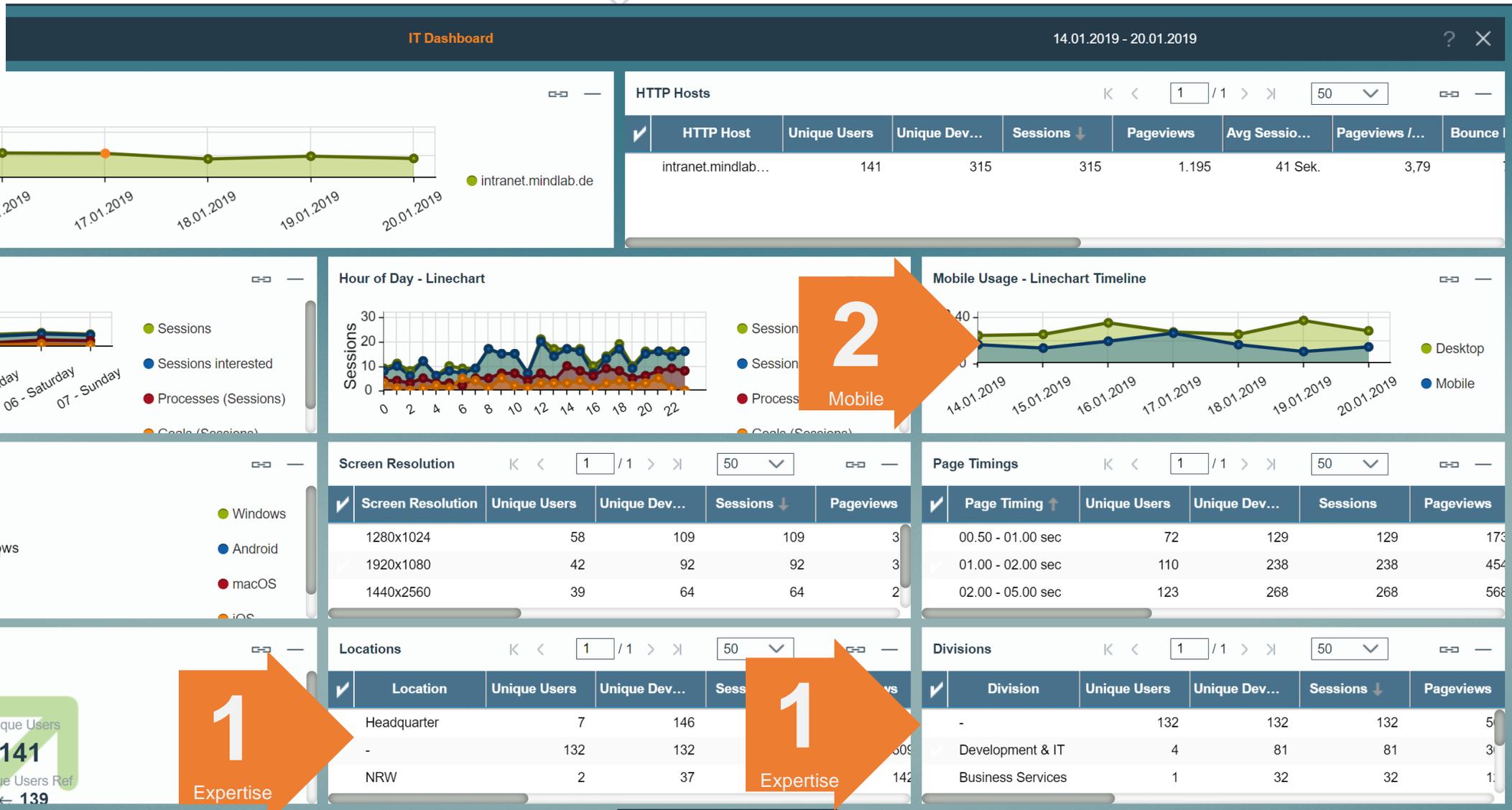
Internal Search Keywo...

Internal Search K...	Unique Users	Unique Dev...	Sessions ↓	Searches
wiki	12	18	18	18
trainings	5	5	5	5
ansible	5	5	5	5

# Digital Workplace einführen - TCO optimieren - Compliance verantworten



IT



2  
Mobile

1  
Expertise

1  
Expertise



# Relevant informieren – Wissen managen – Collaboration fördern

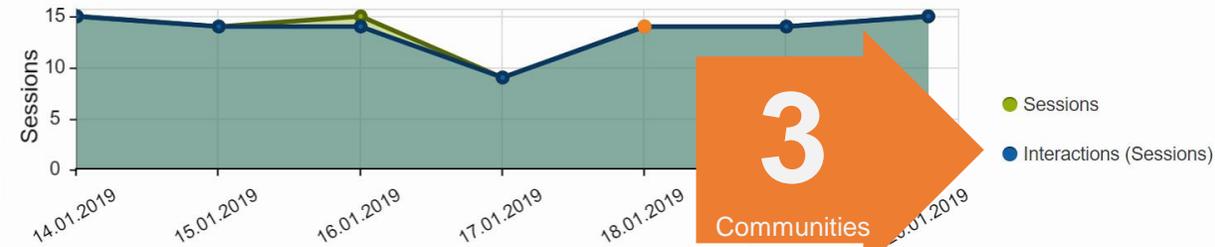
IK

IK-HR Content Dashboard

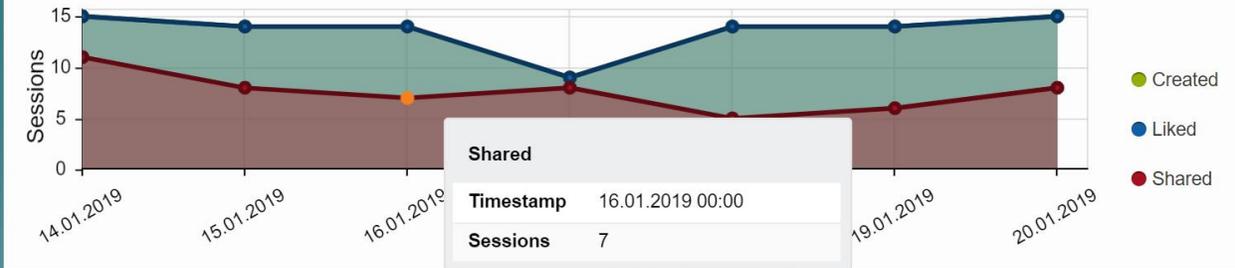
14.01.2019 - 20.01.2019



Content Overview - Linechart



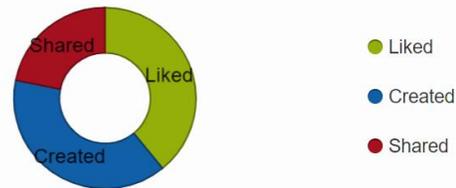
Content Interactions - Linechart Timeline



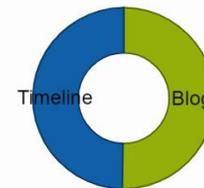
Total Traffic - Compare: Interactions



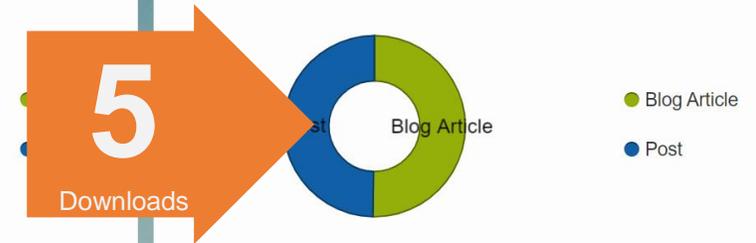
Content Interactions - Donutchart



Content Areas - Donutchart



Content Types - Donutchart



Content IDs + Names

Content Title	Unique Users	Sessions ↓	Views	Interaction ...	Bounce Rate
How to optimize your social intranet with Netmind ...	52	96	118	20,83%	1,04%
The Mindlab Intranet is here!	52	95	95	100,00%	1,05%
netmind Core Release	51	94	109	31,91%	1,06%
New Job Offer	22	32	32	100,00%	0,00%
How to automate operations with ansible!	19	20	22	20,00%	0,00%

Page Tree

Page Tree	Unique Users	Sessions ↓	Pageviews	Interaction ...	Interactions	Pageviews /
intranet.mindlab.de	141	315	1.195	30,16%	133	
education	90	191	770	0,00%	0	
main.html	52	96	96	98,96%	95	
news	36	62	62	61,29%	38	
career	26	42	78	0,00%	0	

Usability technisch - Funktioniert alles?



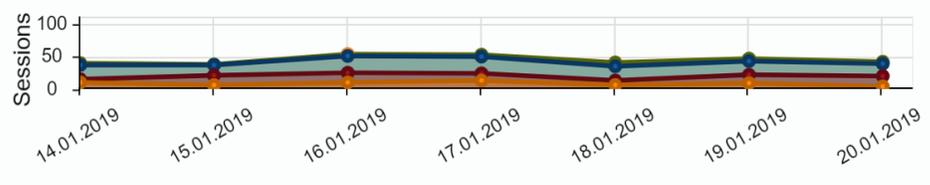
# Digitale Heimat – Effizienz & Produktivität - Mitarbeiterbindung

## HR

### IK-HR Overview Dashboard

14.01.2019 - 20.01.2019

#### Website Funnel - Linechart Timeline



**4**  
News

#### Session Duration

Session Duration	Unique Users	Unique Dev...	Sessions	Pageviews	Pageviews / ...	Avg Sessio...	Bounce
00 - 01 min	130	274	274	932	3,40	36 Sek.	
01 - 02 min	18	41	41	263	6,41	1 Min. 12 Sek.	

#### Total Traffic - Compare: All in one

**6**  
Kommunikation

Content Creations: 0  
Content Creations Ref: 0

#### Goal Overview - Donutchart

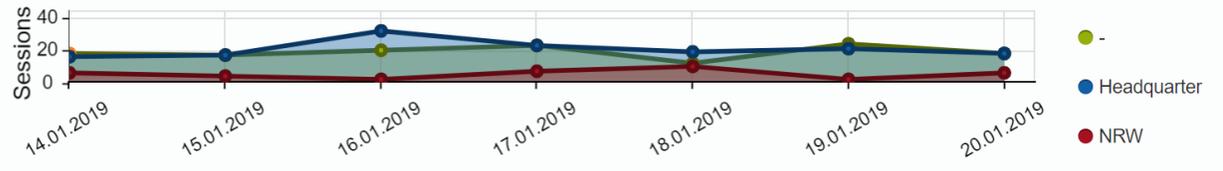


#### Process Overview

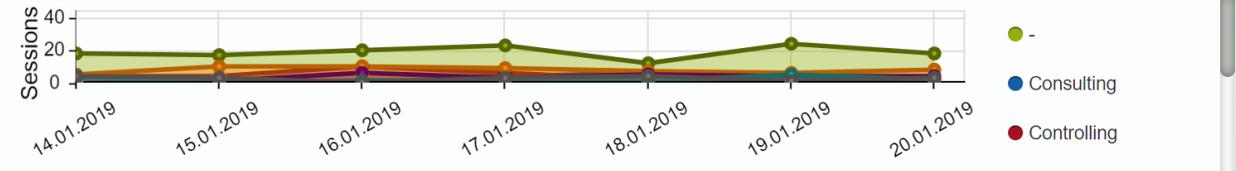
Process Name	Unique User	Goal Rate	Calls
Training Registr...		5,08%	346
Vacation Request		36,36%	30

**8**  
Anträge

#### Locations - Linechart Timeline



#### Departments - Linechart Timeline



#### All Campaigns

Campaign Name	Unique Users	Unique Dev...	Sessions	Pagevi	Avg Sessio...	Bounce
Education Progr...	60	129	129		41 Sek.	17
Intranet	27	32	32		33 Sek.	0

**4**  
News

#### Internal Search Keywords

Internal Search K...	Unique Users	Sessions	Search	Usage Rate	Sessions / ...	Sessions
wiki	12	18		27,78%	1,50	
ansible	5	5		100,00%	1,00	
trainings	5	5		100,00%	1,00	

**8**  
Wissen

## Pseudonymisierung

- Nach Art. 4 Abs. 5 DSGVO „bezeichnet der Ausdruck „Pseudonymisierung“ die Verarbeitung personenbezogener Daten in einer Weise, dass die personenbezogenen Daten ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen **nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können**, sofern diese zusätzlichen Informationen gesondert aufbewahrt werden und technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen, die gewährleisten, dass die personenbezogenen Daten nicht einer identifizierten oder identifizierbaren natürlichen Person zugewiesen werden.“

## Intranet – Unique User

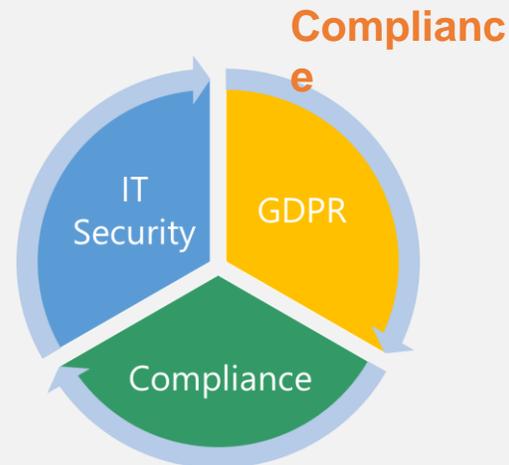
- Anders als im Web-Umfeld gibt es im Intranet-Tracking die Möglichkeit die Anzahl der eindeutig identifizierten Personen zu erfassen. Diese Identifikation erfolgt über den Login. Hierfür wird bei jedem Tracking Event eine **eindeutig pseudonymisierte Benutzer ID**, die durch das Intranet-System bereitgestellt wird, mitgesendet und muss somit auch nicht in einem Cookie gespeichert werden.

- Grundlagen
- Einführung Reportingsets  
Plattformen & Dashboards
- Beratungspakete
- Training Key User



## Analytics as a Service

- Compliance mit höchsten Ansprüchen an Datenschutz und IT-Sicherheit
- Microsoft Azure Compliance

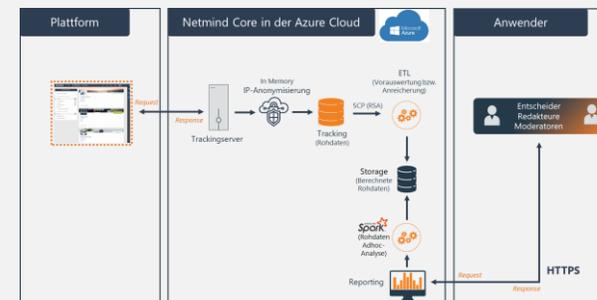


## Netmind Core

- Ready to analyze
- Plug-in, Add-in
- Multi-Plattform-Tracking
- 360 Grad, Collaboration KPI's
- Content, Profile & Prozesse



## Operations



- Service Level Agreements
- Datenhoheit beim AG
- Hybrid-Tracking
- Anonymisierung
- Pseudonymisierung

## Weitere Informationen für Sie zum Download

- Social Intranet **als Motor** von New Work
- Social Intranets **verstehen**
- **8 Kennzahlen**, die alles über Ihr Social Intranet verraten



# #Social Intranet Analytics

“Nur wer analysiert, kann optimieren und hat das gute Gefühl auf dem richtigen Weg zu sein!”



- Mindlab Newsletter: [www.mindlab.de/newsletter](http://www.mindlab.de/newsletter)
- <http://bit.ly/intranet-veranstaltungen>
- **Testen Sie mit Ihren Daten!**



Matthias Scharpe

Head of Business Development

+49 151 572 260 85

matthias.scharpe@mindlab.de