



## Europäische Kommission

### EU-Website: Mehr Besucher dank SAS®

#### Tagesaktuelles Reporting, effiziente E-Kommunikation

Zehn Millionen Besuche im Monat, zweihundert offizielle Websites. Diese Zahlen beschreiben eines der größten und meist besuchten Internetportale weltweit: EUROPA (<http://europa.eu.int>). Das Portal ist ein herausragendes Instrument für den Führungsstab der Europäischen Kommission, um den Kontakt zur Öffentlichkeit immer weiter zu verbessern. Voraussetzung ist, dass stets detaillierte und hochaktuelle Informationen über das Verhalten der Webseitenbesucher vorliegen.

#### Positive Wachstumsprognose für eines der größten Portale weltweit

Mit dem wachsenden Erfolg des Internets wurde dieses Medium auch für die Europäische Union (EU) zu einem überaus wichtigen Kommunikationskanal. EUROPA, das Tor zu den Websites der Europäischen Kommission und anderer europäischer Institutionen, zählt jeden Monat über zehn Millionen Besuche. Es besteht aus ca. 200 Einzelauftritten und beschäftigt über 200 Redaktionsteams. Jeden Monat liefert die Europäische Union an die 100 Millionen elektronische Seiten in 20 verschiedenen Sprachen aus. In Summe waren das im Jahr 2004 über eine Milliarde Seiten.

Diese Zahlen machen EUROPA zu einem der größten und am häufigsten besuchten Internetportale weltweit. Mit dem Beitritt neuer Mitgliedstaaten werden diese beeindruckenden Zahlen in den kommenden Jahren sicherlich noch weiter steigen. „Zehn Millionen Besuche – das sind nur zwei Prozent aller EU-Bürger“, erklärt Louis Georges, Projektkoordinator für das EU-Inter-

netportal. „Die Wachstumsrate lag in den letzten Jahren etwa bei 30%. Dies stellt eine einmalige Möglichkeit für die Europäische Kommission dar, den Informationsbedarf bei öffentlichen Stellen, Bürgern und Unternehmen besser zu decken.“

#### Analyse des Besucherverhaltens

Hierfür benötigt die EU exaktes Wissen darüber, wie das Medium Internet sein Zielpublikum erreicht. „Sowohl Information als auch Kommunikation müssen als klassische Gebrauchsgüter betrachtet werden, die dem Prinzip von Angebot und Nachfrage unterliegen.“ Als die für das europäische Portal verantwortliche Stelle muss die Europäische Kommission außerdem feststellen, welche Investitionen in die einzelnen EUROPA-Websites sich lohnen. Dies erfordert – ebenso wie in einem gut geführten Unternehmen – die ständige Anpassung der Seiten an die jeweiligen Gegebenheiten. Zudem benötigt man eine möglichst genaue Kenntnis der Besucher, über deren Anzahl, deren beliebteste URLs und Besucherverhalten, sowie über die Effizienz der IT-Infrastruktur.

Die Kommunikation im Web ist aufwendig zu analysieren, das zu verarbeitende Datenaufkommen stellt eines der umfangreichsten in der elektronischen Datenwelt dar. Das vorherige System war nicht in der Lage, derartige Datenmengen zu verarbeiten. Darum entschloss die Europäische Kommission sich nach einer besseren Lösung umzusehen.

**Branche** Öffentlicher Sektor

**Aufgabe** Beschaffung aktueller und detaillierter Informationen über Besucherverhalten

**Lösung** SAS® Web Analytics

**Nutzen** Täglich neue und umfangreiche, qualitative Reports zur Steuerung der elektronischen Kommunikation bei der EU.



*„Die Software von SAS liefert uns binnen 24 Stunden zuverlässige Berichte über das Surf-Verhalten unserer Internetbesucher.“*

Louis Georges,  
Projektkoordinator EU-Internetportal

### **Partner für eine eigenständige Lösung**

Die Anforderungen an das neue System waren enorm. Neben der Möglichkeit, riesige Mengen unterschiedlichster Daten zu verarbeiten, musste es zudem exakter und schneller arbeiten. Angesichts der Mängel der Vorgängerslösung bestand die Europäische Kommission nun darauf, alle Berichte binnen 24 Stunden zu erhalten. Unter anderem sollte die neue Lösung die bestehenden Filter- und Vergleichsfunktionen integrieren und sowohl zentrale als auch lokale Verarbeitung ermöglichen, sowie Berichte unterschiedlichster Detailgenauigkeit erzeugen. Nicht zuletzt erwartete die Europäische Kommission vom neuen Anbieter zuverlässige und qualitative Unterstützung.

Am Ende des Entscheidungsprozesses unterzeichnete die Europäische Kommission schließlich den Vertrag mit SAS®. „Das Angebot von SAS entsprach allen unseren Anforderungen“, berichtet Georges. „Das System liefert für jede unserer 200 Websites 45 Berichte am Tag. Diese stehen bereits am darauf folgenden Tag zur Verfügung – wirklich eine großartige Leistung.“

Neben der technischen Unterstützung durch SAS schätzt man besonders die Flexibilität der Lösung.

### **Berichte täglich aktuell**

Die neue Reportinglösung gibt Aufschluss über grundlegende Parameter wie die Anzahl der Besucher, die am häufigsten besuchten Seiten, die genutzten Wege und die Ausstiegspunkte. Die Berichte beziehen sich auf alle von EUROPA aus zugänglichen Websites und sind entweder als Standard- oder Ad-hoc-Reports abrufbar. Ausgewählt werden sie anhand der Dimensionen Tätigkeitsbereich, Kategorie und Zeitintervall. EU-weit sind alle Berichte über einen einfachen Browser zugänglich. Sie können jedoch auch zum Zwecke weiterer Analysen in andere IT-Anwendungen exportiert werden. Heute liefert der Prozess 15.000 exakte und hochaktuelle Berichte pro Woche. So werden mit SAS bis zu 15 GB Web-Logfiles pro Tag zu verwertbaren Informationen.

Aus technischer Sicht ist die neue Anwendung der Europäischen Kommission ein zentrales vollautomatisiertes Analysesystem. Die Eingabedaten

werden vor der weiteren Verarbeitung in Proxy-Weblogs gespeichert, ein Extraktionsprozess lädt den Webmart ein Mal am Tag. Die Berichte über alle EUROPA-Webseiten und Unterseiten stehen innerhalb eines Zeitraums von 12 bis 18 Stunden zur Verfügung. Nach der Analyse werden die Daten auf einem dedizierten Webserver veröffentlicht, bevor die Berichte für jede Site in einem gesonderten Verzeichnis abgespeichert werden, das vom jeweiligen Webmaster verwaltet wird.

### **Mehr Effizienz**

Dank der Analysen von SAS erfahren die Webmaster, ob ihre Internetseiten auch wirklich das bieten, was die Besucher erwarten. Anhand des aufgezeichneten Besucherverhaltens passen sie Navigationsschemata an, entfernen unpopuläre Seiten oder korrigieren fehlerhafte Links. Diese Erkenntnisse geben den EU-Webmastern kontinuierlich Aufschluss über die Gründe für den Erfolg oder Misserfolg ihrer Seiten. Mit diesen wertvollen Informationen können die IT-Spezialisten bei der Europäischen Kommission die notwendige Telekommunikations-

und Hostingtechnik korrekt bemessen und planen. Das Ergebnis ist eine grundlegende Qualitätssteigerung der täglichen Berichte und erlaubt der EU eine bessere Steuerung ihrer Kommunikation über elektronische Medien. Louis Georges formuliert dies so: „Mit SAS konnten wir unser Ziel erreichen und jedem einzelnen unserer Besucher einen angemessenen Service bieten – ganz gleich, welche URL er aufruft. Die Navigationsindikatoren unterstützen die Europäische Kommission beim effizienten Einsatz ihrer Ressourcen und der Erreichung des gewünschten Ergebnisses. Nun sind wir hervorragend aufgestellt, um den an uns gerichteten Informationsbedarf zu decken.“

### **Reibungslose Umsetzung des Projektes**

Das Projekt ist das Ergebnis einer engen Zusammenarbeit, die im Juli 2003 begann. „Von Anfang an funktionierte die Partnerschaft mit SAS reibungslos und lieferte zu jedem Zeitpunkt exzellente Ergebnisse“, schwärmt Georges. „Unsere Beziehung war stets von Kommunikation und gegenseitigem Vertrauen gekennzeichnet. Das SAS Team erstellte eine Liste aller

Elemente, die es für die Vorbereitung der Arbeit benötigte. So wussten wir genau, was von uns erwartet wurde, und konnten SAS die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Dazu gehörten Informationen über Konfiguration, Speicherausstattung und Termine. Das war nicht leicht und erforderte von uns eine gründliche Analyse unseres derzeitigen und zukünftigen Bedarfs bei der Europäischen Kommission.“

SAS nutzte die dreimonatige Entwicklungszeit für eine sorgfältige und vollständige Analyse, für die Feinabstimmung und für Testläufe der Software vor der Migration. Diese solide Vorarbeit führte schließlich zur Entwicklung einer sicheren und automatisierten Reportinganwendung auf einem zentralen autonomen Server.

### **Reaktionsschnell und flexibel**

Trotz der sorgfältigen Planung traten im System aufgrund des gigantischen Datenvolumens nach zwei Wochen Speicherengpässe auf. SAS handelte sofort. „In den darauf folgenden Tagen arbeiteten die Spezialisten von SAS an der Neudefinition einer lang-

fristigen Lösung. Sie stellten uns ihre Zeit und ihr Wissen zur Verfügung und boten uns an, die 32-Bit-Anwendung durch eine 64-Bit-Anwendung zu ersetzen. Solch reaktionsschnelles und flexibles Handeln wird von uns nicht nur sehr geschätzt, es ist absolut unabdingbar. SAS stellte damit seine Fähigkeit zur unmittelbaren und effizienten Problemlösung unter Beweis“, berichtet Georges. „Heute funktioniert die Software absolut zuverlässig. Und wir arbeiten sogar schon an der Entwicklung neuer Lösungen.“

*„Um festzustellen, welche Investitionen sich in den eigenen Internetauftritt lohnen, benötigte die Europäische Kommission ein genaues Profil ihres Zielpublikums. Und genau dies lieferte SAS.“*

Louis Georges,  
Projektkoordinator EU-Internetportal



SAS Institute GmbH  
In der Neckarhelle 162  
D-69118 Heidelberg  
Tel: +49 (0)6221/415-0  
Fax: +49 (0)6221/415-101

[www.sas.de](http://www.sas.de)

World Headquarters  
and SAS Americas  
SAS Campus Drive  
Cary, NC 27513 USA  
Tel: +1 (1)919 677 8000  
Fax: +1 (1)919 677 4444  
U.S. & Canada sales:  
+1 (1)800 727 0025