Customer Journey: Bedeutung von Icons und Farben

- Customer Journey: Bedeutung von Icons und Farben

Customer Journey: Bedeutung von Icons und Farben

Die Customer Journey in der Transaktionsliste zeigt die einzelnen Kontaktpunkte eines Nutzers bis zu einer Transaktion oder Conversion in Form von farbigen Bubbles. Dadurch lässt sich der Verlauf einer Journey schnell erfassen und visuell einordnen.

Grundsätzlich gilt:

- Die **Farbe** einer Bubble kennzeichnet die Art des Ereignisses.
- Das **Icon** kennzeichnet den Kanal oder die konkrete Nutzeraktion.

So wird auf einen Blick sichtbar, welche Interaktion stattgefunden hat und über welchen Kontaktpunkt sie erfolgt ist.

Bedeutung der Icons

Die Icons helfen dabei, die einzelnen Stationen innerhalb der Customer Journey schnell voneinander zu unterscheiden.

Dabei gilt:

- **Normale Kanal-Bubbles** zeigen in der Regel das Icon des jeweils zugeordneten Trackingkanals.
- **Bestimmte Ereignisse** werden mit fest definierten Symbolen dargestellt.
- Die **Transaktion bzw. Conversion** wird als Abschluss der Journey mit einem Warenkorb-Symbol angezeigt.
- Ist kein passendes Kanal-Icon hinterlegt, wird stattdessen ein **Fragezeichen-Symbol** dargestellt.

Bedeutung der Farben

Die Farben der Bubbles geben Auskunft darüber, um welche Art von Kontakt oder Ereignis es sich handelt.

Farbe	Bedeutung
Grün	Transaktion / Conversion / Kaufabschluss
Schwarz	Klick
Gelb	View
Blau	Postview
Lila	HTML-Kontakt
Hellgrau	Touchpoint

Warum wird manchmal nicht das Kanal-Icon angezeigt?

Bei bestimmten Touchpoints verwendet das System bewusst kein allgemeines Kanal-Icon, sondern ein eindeutiges Ereignis-Icon. Dadurch lässt sich direkt erkennen, welche konkrete Interaktion stattgefunden hat, zum Beispiel ein Seitenaufruf, eine Suche oder eine Video-Aktion.

Diese Darstellung verbessert die Lesbarkeit der Customer Journey und erleichtert die fachliche Einordnung einzelner Kontaktpunkte.

Liste der Ereignis-Icons

Für bestimmte Ereignisse verwendet das System feste Symbole. Die folgenden Ereignistypen sind aktuell hinterlegt:

Ereignis	Interne Bezeichnung	Dargestelltes Symbol
Seitenaufruf	`pageview`	Auge
Button-Klick	`buttonclick`	Mauszeiger
Seite verlassen	`pageleave`	Schließen-/X-Symbol

Ereignis	Interne Bezeichnung	Dargestelltes Symbol
Scrolltiefe	`scroll_depth_percentage`	Fortschritts-/Verlaufssymbol
Produktansicht	`product`	Einkaufstasche
Screen View	`screen_view`	Mobilgerät
News / Artikelansicht	`news`	Zeitung
Suche	`search`	Lupe
Produktslider	`productslider`	horizontale Pfeile
Consent	`consent`	Häkchen
Video-Detailansicht	`video_detail`	Film-Symbol
Video abgeschlossen	`completed`	Videokamera
Video gestartet	`start`	Play-Symbol
Video im Vollbild	`video_fullscreen`	Vollbild-Symbol
Video View	`video_views_`	Film-Symbol
Ton aus	`mute`	Lautsprecher aus
Pause	`pause`	Pause-Symbol
Social Detail	`social_detail`	Facebook-Symbol
10 Sekunden vorspulen	`forward_10_sec`	Vorwärts-Symbol
Ton an	`unmute`	Lautsprecher an
10 Sekunden zurückspulen	`rewind_10_sec`	Rückwärts-Symbol

Hinweis

Die in der Customer Journey angezeigten Icons stammen entweder aus dem jeweiligen Trackingkanal oder werden für bestimmte Ereignisse systemseitig fest vorgegeben. Dadurch kann die Darstellung je nach Art des Kontaktpunkts variieren.