Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen (https://www.presseportal-schweiz.ch)

03.06. 2019

elaboratum optimiert JUMBO Onlineshop

Von PPS



Bild Rechte
elaboratum

User Experience und Conversion mit PsyConversion®-Methode verbessert

(Bern)(PPS) **elaboratum unterstützt die Baumarktkette JUMBO bei der kundenzentrierten Weiterentwicklung und Optimierung des Onlineshops. User Experience und Cross-Channel-Prozesse werden nach der PsyConversion®-Methode überarbeitet. Die Kunden kommen dadurch schneller und einfacher an ihr Ziel – egal, ob dies eine reine Abfrage der Verfügbarkeit von Produkten in der Wahlfiliale, die Heimlieferung oder die Abholung in einer der 39 JUMBO-Filialen ist.**

JUMBO ist der Schweizer Baumarkt für alle Verschönerungs- und Verbesserungsarbeiten in Haus und Garten. In 39 Filialen und im Onlineshop bietet das Unternehmen über 65.000 Artikel und bedient damit den zunehmenden Trend des Selbermachens. Auch in dieser Branche sind die Möglichkeiten des Internets ein Segen, Produkte nicht nur bequem online zu bestellen, sondern auch in einem Cross-Channel-Prozess die Filialverfügbarkeit der Artikel einzusehen und diese mit Click- & Collect-Prozessen zu reservieren. Der erst ein Jahr junge JUMBO Onlineshop ist von

Anfang an mit klarer Omnichannel-Ausrichtung konzipiert worden. Dabei waren die Cross-Channel-Prozesse und Features von Beginn im Fokus.

Ziel: Intuitive Nutzung durch die Kunden

elaboratum hat JUMBO dabei unterstützt, die User Experience der Cross-Channel-Prozesse kundenzentriert weiterzuentwickeln und zu optimieren. Das formulierte Ziel war eine Verbesserung der User Experience und eine intuitive Nutzung durch den Kunden. Mit der Optimierung wurde angestrebt, sowohl Filialverkäufe und -besuche als auch die E-Commerce-Conversion Rate zu steigern. Hierzu hat elaboratum Tracking-Daten analysiert, einen Branchen-Benchmark angefertigt sowie einen kompakten Nutzertest durchgeführt und darauf basierend konkrete Konzepte und Entwürfe zur Optimierung erstellt. Diese Entwürfe wurden anschliessend gemeinsam mit dem JUMBO-Team sowie deren externer Agentur weiterentwickelt.

PsyConversion®-Methodik eingesetzt

Bei der UX- und Conversion-optimierten Konzeption der Cross-Channel-Features wurde die innovative PsyConversion®-Methodik von elaboratum genutzt. Hierbei verbinden die elaboratum-Experten verhaltenspsychologische Muster mit Gestaltungsmöglichkeiten im Online- und Offline-Bereich. Der PsyConversion®-Ansatz erläutert, wie Menschen Entscheidungen fällen, auf welche unbewussten Verhaltensmuster – Behavior Patterns – sie dabei zurückgreifen und wie diese entlang der Customer Journey für die Verbesserung der User Experience und Conversion-Rate im E-Commerce und im stationären Handel aktiviert werden können. E-Commerce-Professionals sind mit dem Wissen um Behavior Patterns in der Lage, zugänglichere Websites zu konzipieren, die von Kunden flüssig und anstrengungsfrei bedient werden können.

Angenehmeres und einfacheres Kauferlebnis

Bei JUMBO wurde zum Beispiel durch Reduktion der Komplexität der benötigten Entscheide im Kauf- und Informationsprozess im Onlineshop ein für den Kunden angenehmeres und einfacheres Kauferlebnis kreiert. So wurde u. a. auf Produktdetailseiten die Anzahl der Entscheidungsoptionen von 10 auf 5 reduziert,

ohne dabei die Funktionalität einzuschränken. *„Die Möglichkeit, auf elaboratums breites Netzwerk an Experten zurückzugreifen, hat den Prozess von der Problemanalyse bis zum Lösungskonzept merklich beschleunigt. Konkret konnten wir auf folgende Expertisen zurückgreifen: Website-Analytics, A/B-Testing, Conversion-Experten, UX-Experten, Workshop-Moderation. Dabei wurde ein integratives Vorgehen mit sämtlichen involvierten Teams innerhalb von JUMBO und mit verschiedenen externen Agenturen gewählt, das schnelle und akzeptierte Ergebnisse ermöglichte“*, sagt **Beat Kronenberg, Head of E-Commerce and Omnichannel bei der JUMBO-Markt AG**.

Weitere Zusammenarbeit von JUMBO und elaboratum

elaboratum unterstützt JUMBO seit Oktober 2018 in der fortlaufenden Optimierung von Conversion und User Experience (UX) im Onlineshop und in relevanten Online-Marketing-Aktivitäten. Dabei wird eine grosse Bandbreite des elaboratum-Leistungsportfolios eingesetzt: von klassischer User Experience und Conversion-Optimierung inkl. A/B-Testing über das Bestandskundenmarketing durch hoch relevantes E-Mail-Marketing bis hin zur Optimierung der Onsite-Suche. Mit der Erfahrung des Unternehmens in der strategischen und operativen Weiterentwicklung von E-Commerce- und Omnichannel-Lösungen unterstützt elaboratum dabei sowohl in der Priorisierung und Selektion der relevantesten Themen als auch in der Konzeption und Umsetzung derselben.

Marco Schulz, Director bei elaboratum suisse, ergänzt: *„Cross- und Omnichannel-Verknüpfungen bergen zunächst erstmal eine hohe Komplexität. Sowohl auf der Unternehmensseite, wo technische Integrationen, prozessuale Umsetzungen und die Abbildung im Frontend bewältigt werden müssen, als auch auf Nutzerseite, wo z. B. Optionen wie Click & Collect oder Reserve & Collect verstanden werden müssen und den Entscheidungsraum erweitern. Unser PsyConversion-Ansatz hat uns dabei geholfen, genau diese Komplexität im JUMBO-Onlineshop kundenzentriert signifikant zu reduzieren. Das hilft sowohl den Kunden durch einfachere Prozesse und Entscheidungen als auch JUMBO durch höhere Conversion Rates. Die Fragestellungen hinsichtlich Kanalverknüpfung beschäftigen dabei zahlreiche Branchen. Mit der PsyConversion-Methode und unserer Erfahrung können wir branchenübergreifend bei der kundenzentrierten Konzeption und Optimierung*

unterstützen.“

Zusätzliche Informationen zu dieser Kundenreferenz erhalten Sie unter:
https://www.elaboratum.ch/news/ux-conversion-optimierung-jumbo-baumarkt/

Bild: Marco Schulz, Director bei elaboratum suisse

Über die Organisation:

Über elaboratum suisse – New Commerce Consulting
elaboratum bietet Herstellern, Händlern und Finanzdienstleistern ganzheitliche Digitalisierungs-, E-Commerce- und Cross-Channel-Beratung aus einer Hand – von Strategie über Technology-Guidance und Konzeption bis hin zu Umsetzungsbegleitung, Vermarktung, Forschung und Testing. Bei elaboratum arbeiten Spezialisten mit nachgewiesenen Erfolgen aus dem Top-Management der grössten E-Commerce-Player, Versicherungen und Finanzdienstleister.

Unsere Berater führen Expertise in Technologie, Konzeption, User Experience und Online-Marketing zusammen. elaboratum kennt die Best Practices unterschiedlichster Branchen und unterstützt dabei, Projekte ganzheitlich zum Erfolg zu führen. Zu den Kunden der expandierenden, unabhängigen Beratung mit Sitz in Bern und Standorten in München und Köln zählen Cross-Channel-Unternehmen und Pure Player vom KMU bis zum Grosskonzern.

Pressekontakt:

elaboratum suisse
Marco Schulz
Director
Gerechtigkeitsgasse 80
3011 Bern

Tel. + 41 31 557 27 67
marco.schulz @ elaboratum.ch

Agenturkontakt:
ProComm e.U.
Gabriela Mair
Urbangasse 21/1/11

1170 Wien

Tel. +43 (0)1 4085794
g.mair @ procomm.biz

Kategorie
IT & Software & Neue Medien

Source URL: *https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/elaboratum-optimiert-jumbo-onlineshop*