

25.06. 2019

Sunrise steigert Checkout-Conversion mithilfe von elaboratum suisse

Von PPS



Bild Rechte

elaboratum suisse

Verbesserung von Conversion und User Experience mittels PsyConversion®-Methodik

(Bern)(PPS) **Sunrise vermarktet seine Mobil- und Internettarife sowie die dazu passenden Geräte auch über den eigenen Online-Shop. Der Abschluss oder der Wechsel eines Tarifs muss für die Kunden flüssig und anstrengungsfrei funktionieren. Dies zu bewerkstelligen stellt nicht nur Sunrise, sondern auch andere Telekommunikationsanbieter, vor grosse Herausforderungen. Sunrise stellt sich diesen Anforderungen mithilfe von elaboratum suisse, Spezialist für ganzheitliche Digitalisierungs-, E-Commerce- und Cross-Channel-Beratung.**

Sunrise ist das grösste, nichtstaatlich-kontrollierte Telekommunikationsunternehmen der Schweiz. Das Unternehmen bietet Mobilfunk-, Internet-, TV- und Festnetzdienste für Privat- und Businesskunden an – auch über den eigenen Webshop. Für die Kunden soll der Tarifabschluss oder -wechsel intuitiv, schnell und einfach funktionieren.

Gleichzeitig müssen aber besondere Aspekte berücksichtigt werden, die die User Experience (UX) erschweren und einer hohen Conversion entgegenstehen:

- Fragestellungen wie Verfügbarkeiten bestimmter Anschlussarten (Glasfaser, Kupfer oder Netzausbau in 4G, 5G)
- Gesetzliche Auflagen zu benötigten Kundendaten
- Möglichkeit des Anbieterwechsels

Optimierung von Conversion und UX

elaboratum hat Sunrise zunächst darin unterstützt, die Conversion und UX im Checkout ausgewählter Produkte zu optimieren. Das angestrebte Ziel war eine verständliche Führung der User durch den Prozess und die benötigten Eingaben, um damit schlussendlich die Online-Sales zu steigern. Hierzu hat elaboratum in einem Zeitraum von nur acht Wochen den bestehenden lower Funnel* analysiert und mithilfe des PsyConversion®-Ansatzes in drei Iterationen Konzepte zur konkreten Optimierung entwickelt. Diese wurden mit den umsetzenden Einheiten abgestimmt, die elaboratum auch bei der Realisierung beratend unterstützt hat.

PsyConversion®-Methodik

Bei der PsyConversion®-Methodik 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 einfach bedient werden können.

Behavior Patterns als Schlüssel zum Erfolg

Die Wirksamkeit der im Sunrise Onlineshop durchgeführten Veränderungen wurde durch ein ganzheitliches A/B-Testing überprüft. Je Iteration wurden zunächst Nutzerverhalten, Step-by-Step Conversion-Rates und andere Daten analysiert. Darauf

basierend hat elaboratum die am besten geeigneten Behavior Patterns identifiziert, passende Trigger konzipiert und zur Umsetzung vorbereitet. Bei der Auswahl und der Gestaltung der Patterns und Trigger wurden ausschliesslich Massnahmen mit sehr geringer Komplexität in der technischen Implementierung selektiert, um Restriktionen durch parallele Projekte zu beachten und dennoch schnell Verbesserungen zu schaffen.

16 % Steigerung der Conversion Rate

Auch mit diesem begrenzten Gestaltungsspielraum konnte durch den Einsatz von über 15 Patterns und mehr als 30 Anpassungen im Checkout schon mehr als 16 % Steigerung der Conversion-Rate erreicht werden. Die verwendeten Patterns zielten dabei insbesondere auf eine deutliche Verbesserung der Nutzerführung und ein besseres Verständnis beim Kunden ab. **Regina Lange, Director Digital Business, Sunrise Communications AG:** „Ich war beeindruckt, wie elaboratum suisse uns mittels der PsyConversion-Methode geholfen hat. Innerhalb kürzester Zeit konnten wir unsere User Experience und Conversion-Rate signifikant verbessern. Gleichzeitig zum direkten Geschäftserfolg wurden unsere Mitarbeiter geschult, so dass wir nachhaltigen Nutzen aus dem Projekt ziehen. So sollte Beratung aussehen.“

Mehrwert für Sunrise-Kunden

Die Sunrise-Kunden profitieren direkt von der verbesserten User Experience, die hilft, ihre Entscheidungen besser zu treffen und die zum Teil komplexen Eingaben einfach und verständlich zu tätigen und so schneller und einfacher zu ihrem Ziel zu kommen. **Marco Schulz, Director der elaboratum suisse, ergänzt:** „Für mich hat sich in diesem kurzen und effizienten Projekt einmal mehr die Leistungsfähigkeit unserer PsyConversion Methodik gezeigt. Durch die ganzheitliche Betrachtung der Nutzerbedürfnisse und die Ableitung der relevantesten Behavior Patterns haben wir mit zahlreichen Einzel-Optimierungen eine signifikante Verbesserung der UX und der Conversion erzielt – und das mit sehr geringem technischem Impact, was eine schnelle Umsetzung bei Sunrise ermöglichte, ohne parallel laufende Projekte zu beeinflussen.“

Weitere Zusammenarbeit von Sunrise und elaboratum

elaboratum berät Sunrise auch weiter und unterstützt durch strategische Beratung und konkrete Konzepte bei der kontinuierlichen UX- und Conversion-Optimierung im Onlineshop genauso wie bei der Konzeption von Produkteinführungen im Online-Bereich.

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. Weitere Informationen: elaboratum.ch

Pressekontakt:

elaboratum suisse
Marco Schulz
Director
Gerechtigkeitsgasse 80
3011 Bern

Tel. + 41 31 557 27 67
[marco.schulz @ elaboratum.ch](mailto:marco.schulz@elaboratum.ch)

Kategorie

Marktforschung & Werbung & Consulting

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/sunrise-steigert-checkout-conversion-mithilfe-elaboratum-suisse>