

Success Story

Go-Live in der Cyber Week

DIY-Riese Globus Baumarkt steigert Conversion-Rate um 20 Prozent mit FACT-Finder

Mit einem jährlichen Umsatz von 1,8 Milliarden Euro gehören die Globus Fachmärkte zu den bedeutendsten Baumärkten in Europa. Das DIY-Unternehmen vertreibt sein umfassendes Sortiment in mehr als 90 Baumärkten und insgesamt vier Online-Shops. Ob im eCommerce oder im Stationärhandel: Die Strategie des DIY-Riesen fokussiert sich konsequent auf Kundenzufriedenheit. Um

diesem Anspruch auch in den Online-Shops – mit monatlich 1,5 Millionen Besuchern – gerecht zu werden, wechselte Globus Baumarkt auf die Such- und Navigations-Lösung FACT-Finder. Das Ergebnis seit dem Go-Live in der Cyber Week: 20 Prozent höhere Conversion-Rate verglichen mit der zuvor eingesetzten Suche.



FACT-Finder®

Fehlertoleranz ist nicht gleich Fehlertoleranz

Vom Fachmagazin „Do-it-yourself“ zum neunten Mal in Folge als kundenfreundlichster Baumarkt ausgezeichnet und vom IFH Köln als Nummer 1 in Kundenzufriedenheit und -beratung prämiert. Die Award-Siege von Globus Baumarkt zeigen: Das Unternehmen tut alles dafür, die Wünsche und Anforderungen seiner Kunden zu erfüllen. Dementsprechend wichtig war es dem eCommerce-Team, eine zuverlässigere und intelligenter Onsite-Suche als zuvor einzusetzen – David Büschler, Online Marketing Manager bei Globus Baumarkt, erklärt:

„Monatlich kommen eineinhalb Millionen Besucher auf globus-baumarkt.de, davon nutzt ein Drittel die Suchfunktion. Bevor wir FACT-Finder hatten, kam es häufig vor, dass Kunden nicht die richtigen oder gar keine Produkte gefunden haben. Die damals eingesetzte Suche war einfach nicht so fehlertolerant wie erhofft. Daher haben wir uns für die Integration von FACT-Finder entschieden – und sind sehr zufrieden damit. Kunden finden jetzt auch dann das Richtige, wenn sie mehrere Suchbegriffe falsch eingeben. Wir selbst sind überrascht, wie schnell sich der Wechsel auf FACT-Finder in den Verkaufszahlen widergespiegelt hat, denn seit Go-Live ist unsere suchgenerierte Conversion-Rate um 20 Prozent gestiegen.“

Nach schneller Integration: Go-Live in der Cyber Week

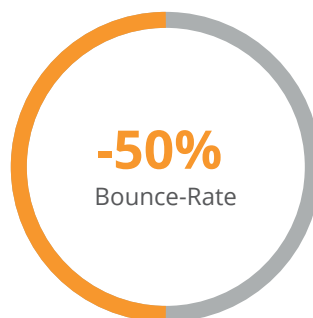
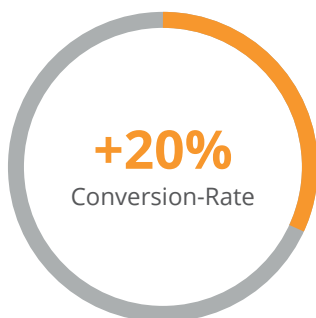
Als Shopsystem kommt bei Globus Baumarkt die neueste Version von Shopware zum Einsatz. Integriert wurde FACT-Finder daher federführend von webweit, einer der führenden Shopware-Agenturen. Die von webweit ent-

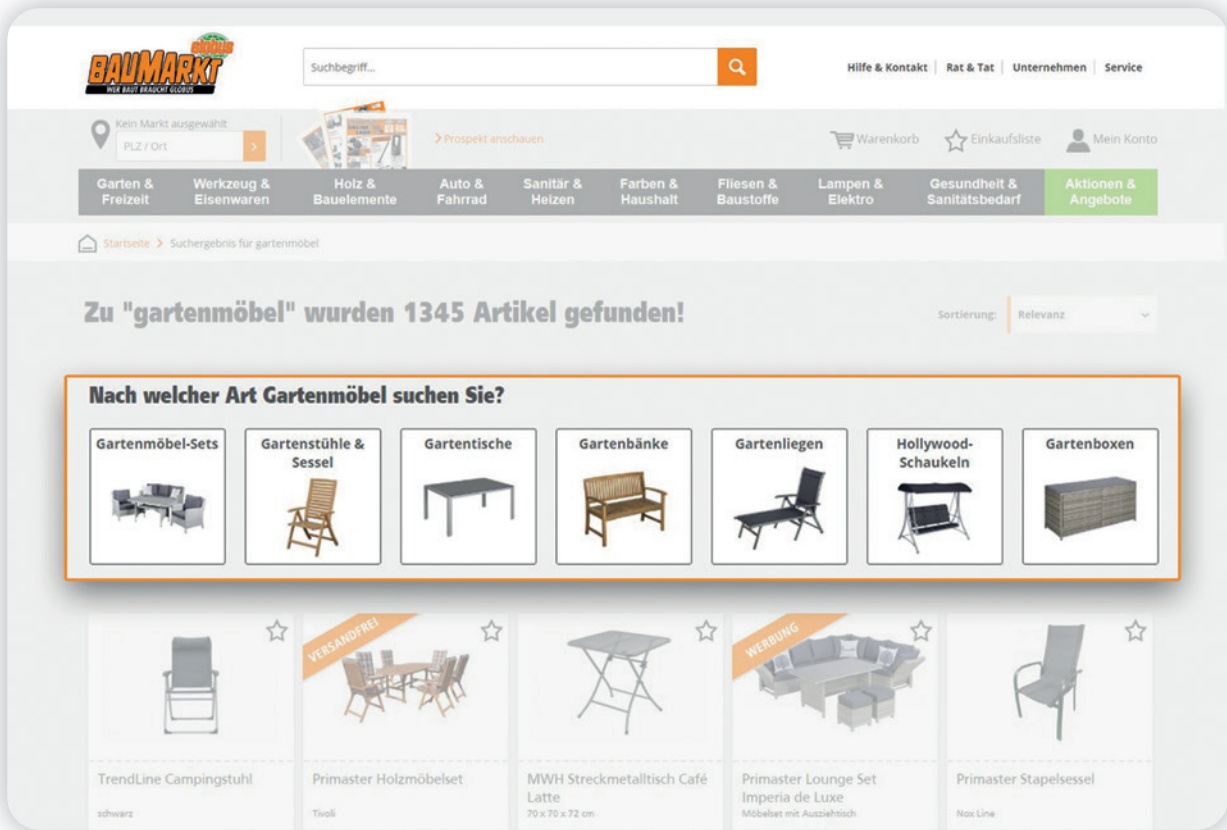
wickelte Schnittstelle zu FACT-Finder ermöglichte es, bereits drei Wochen nach Projektstart mit der Suche live zu gehen, die Navigation wurde im Anschluss implementiert. In dieser Zeit wurde alles erledigt – von der System-Installation über den Upload der mehr als 300.000 Produktdaten bis hin zur Qualitätssicherung. Der Go-Live selbst erfolgte in der Cyber Week – David Büschler sagt:

”

„Trotz des erhöhten Traffic-Aufkommens in unserem Shop während der Cyber Week lief der Go-Live von FACT-Finder reibungslos. Man merkt deutlich, dass FACT-Finder und webweit ein durch und durch eingespieltes Team sind.“

David Büschler
Online Marketing Manager





Guided Selling auf globus-baumarkt.de: Ein virtueller Berater nimmt Kunden an die Hand und bringt sie zuverlässig zu den richtigen Gartenmöbeln.

Consulting beschleunigt den FACT-Finder ROI

„Uns war es wichtig, möglichst vom Start weg das volle Potenzial unserer neuen Suche zu nutzen“, so Büschler weiter. „Deshalb nahmen wir schon ab Projektbeginn die Hilfe des FACT-Finder Consultings in Anspruch. Unser persönlicher Consultant hat uns bei den Vorbereitungen für den Go-Live enorm unterstützt – zum Beispiel durch die Analyse und Optimierung unserer Produktdaten.“

Auch eine Backend-Schulung fand noch vor dem Live-Gang statt. Darin wurde uns nicht nur ein kompletter Überblick über die FACT-Finder-Funktionen gegeben, sondern auch wertvolle Tipps zur Verbesserung der Customer Journey. Das war für uns schon sehr hilfreich. Gemeinsam haben wir dann eine Roadmap entwickelt, welche Maßnahmen wir in welcher Reihenfolge umsetzen werden. Dadurch konnten wir uns sicher sein, dass wir von Anfang an dort ansetzen, wo es die größten Quick-Wins zu holen gibt.“

Bounce-Rate halbiert – durch Beraterkampagnen

Wie gut das Gelernte umgesetzt wurde, zeigen zum Beispiel die Beraterkampagnen, die das Globus-Team mit FACT-Finder kreiert hat: Beraterkampagnen unterstützen Kunden bei der Auswahl des richtigen Produkts. Und zwar ganz ähnlich, wie es ein Verkaufsberater im stationären Laden tun würde: durch gezieltes Fragen. Auf Basis der angeklickten Antworten wählt FACT-Finder dann die passenden Shopartikel aus. Selbst unerfahrene Heimwerker finden so schnell zum richtigen Produkt. Welchen Effekt diese Maßnahme hat, kann David Büschler sogar an Zahlen festmachen:

„Die Beraterkampagnen funktionieren sehr gut – damit können wir die Bounce-Rate auf den entsprechenden Ergebnisseiten fast immer halbieren. Außerdem sind diese Kampagnen eine schöne Möglichkeit, unsere Produktkompetenz auch online abzubilden, mit Kunden zu interagieren – und noch besser auf sie einzugehen.“

Ranking-Regeln: Ergebnisseiten gezielt sortieren

Um seine USPs in den Online-Shops abzubilden, steht Globus Baumarkt durch FACT-Finder noch eine weitere Möglichkeit offen: die Steuerung des Produktrankings auf Ergebnisseiten. Entscheidend dabei sind sowohl automatische und selbstlernende Verfahren von FACT-Finder als auch frei definierbare Ranking-Regeln.

„Wenn ein Kunde eine Suchanfrage stellt, möchten wir, dass das Ergebnis genau seinen Erwartungen entspricht und im Einklang mit unseren Verkaufszielen steht. Hier ist die automatische Ergebnisoptimierung von FACT-Finder für uns sehr praktisch, denn sie sortiert die beliebtesten Produkte kontinuierlich nach oben. Diese Sortierung verfeinern wir dann mit Hilfe von Ranking-Regeln. So legen wir fest, welche Produkte ganz oben in den Ergebnissen erscheinen. Bei uns sind das zum Beispiel Produkte aus der Werbung und Produkte, für die wir exklusiv eine Ga-

rantie anbieten. Auch unsere Eigenmarken lassen wir nach oben sortieren und steigern dadurch deren Abverkauf“, erklärt David Büschler.

Über FACT-Finder

FACT-Finder ist eine KI-basierte Technologie, um den Umsatz im Online-Shop zu steigern. Als europäischer Marktführer für Suche, Navigation, Merchandising und Personalisierung kommt FACT-Finder in 1.600 Shops zum Einsatz. Dabei wurden Sales-Uplifts von 33 Prozent im Online-Shop und 125 Prozent im Mobile-Shop gemessen. Dank Web Components und Schnittstellen zu vielen eCommerce-Systemen ist die Lösung schnell und einfach im Shop integriert.

Entdecken Sie FACT-Finder live

In einer 20-minütigen Websession zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihren Online-Umsatz steigern. Profitieren Sie von unserem Wissen aus 18 Jahren eCommerce.

Rufen Sie an unter: **07231 12597 0**
www.fact-finder.de

Best Site Search 2020



Diesen Shops verschafft FACT-Finder strategische Vorteile im Wettbewerb:



MYTHERESA

DOUGLAS



Ulla Popken

INTERSPORT



babywalz

... und über 1600 weitere.