

# ACE Cash Express

1000 Kreditanträge mehr im Monat dank  
Formularverbesserung



**ACE Cash Express, Inc. ist ein führender US-Finanzdienstleister, der sich unter anderem auf kurzfristige Verbraucher Kredite, die Bezahlung von Rechnungen und die Einlösung von Schecks spezialisiert hat.**

ACE Cash Express ist vor allem für Kunden gedacht, die kein Bankkonto oder eingeschränkten Zugang zu ihrem Bankkonto haben, sowie für andere Verbraucher, die Alternativen zur herkömmlichen Bank suchen, da ACE Cash Express sofortigen Zugang zu Finanzdienstleistungen bietet.

## Ziel

Parallel zur Einführung mehrerer neuer Online-Finanzprodukte hat ACE Cash Express vor Kurzem sein erstes spezielles E-Commerce-Team unter der Leitung von Everett Meredith, Director of eCommerce bei ACE Cash Express und angeschlossenen Marken, zusammengestellt.

„Die Hauptfunktion unserer Website besteht in der Bearbeitung neuer Anträge“, erläutert Everett. Da Anträge nun einmal die Lebensader des Online-Geschäfts sind, war das Anfangsziel simpel: die Verbesserung der Konversionsraten für Formulare und die Erhöhung der Anzahl der Kreditanträge, die über die Website bearbeitet werden.

## Herausfo

Zu Anfang hat ACE Cash Express Daten von Google Analytics (GA) und Voice of Customer-Kennzahlen (VoC) wie NPS untersucht, um zu beurteilen, wie gut ihre Website funktioniert. Everett sagte, es sei ihm hin und wieder gelungen, Erkenntnisse über Formulareiten aus GA zu gewinnen, allerdings hätten ihm diese keine Aussagen darüber geliefert, warum diese Probleme auftraten. Auch die VoC-Kennzahlen waren keine große Hilfe. Die NPS-Scores waren stets sehr hoch. Everett führt diese hohen Scores auf die Finanzangebote seines Unternehmens zurück, die eher in eine „aus der Notwendigkeit geborene Hardcore-Kategorie“ von Finanzdienstleistungen fallen. Deshalb waren die Leute am Ende ihrer Erfahrung stets dankbar.

„Für uns war es wichtig besser zu verstehen, wie die Benutzer die Formulare auf unserer Website tatsächlich benutzen“, erklärt Everett. „An dieser Stelle kam Decibel ins Spiel!“

## Strategi

Google Analytics konnte das erste Puzzleteil liefern – doch Decibel wurde gebraucht, um die genauen Gründe aufzudecken, warum einige Benutzer nicht in der Lage waren, das Online-Antragsverfahren abzuschließen.



Everett  
Meredith, Director of  
eCommerce bei  
ACE Cash  
Express

**„In erster Linie verwenden wir bei Decibel Formularanalysen, Session-Wiedergaben und Heatmaps, um Probleme mit der Nutzungserfahrung aufzudecken.** Mithilfe von Decibel sind wir endlich in der Lage, uns die tatsächlichen Erfahrungen anzusehen, die Menschen bei der Bearbeitung von Anträgen online machen.“

Mit Decibel hat Ace Cash Express:



schnell Potenziale ermittelt, um die Formular-Konversionen um 1,5 % zu steigern



eine Roadmap für ein neues Website-Design erstellt

Durch den Einsatz von Decibel konnten rasch mehrere Probleme mit der Nutzungserfahrung beim Online-Antragsverfahren aufgedeckt werden. Hier vier Beispiele für diese Probleme:

### 1. Unzureichende Information vor der Antragstellung führte zu Verzögerungen und Verlassen des Formulars

Um Antragsformulare für Finanzprodukte auszufüllen, benötigen Benutzer bestimmte Informationen, die sie normalerweise nicht zur Hand haben, wie Angaben zur Bankverbindung und zum Beschäftigungsstatus. Die Einblicke in die Nutzungserfahrung, die mithilfe des Formularanalyse-Tools von Decibel möglich wurden, konnten Ace Cash Express helfen, Verzögerungen und Abbrüche von Anträgen mit bestimmten Formularfeldern innerhalb des Antrags in Verbindung zu bringen, was auf eine mangelnde Vorbereitung der Unterlagen seitens des Kunden hindeutete.

Dies erlaubte die Schlussfolgerung, dass die Information im Vorfeld der Antragsstellung verbessert werden muss.

### 2. Beliebige Felder mit Fehlfunktionen verhinderten, dass ordnungsgemäß ausgefüllte Anträge bearbeitet werden konnten

Durch das Formularanalyse-Tool von Decibel war ACE Cash auch Express in der Lage, häufige aufgetretene Fehler im Antragsverfahren aufzudecken. So wurde beispielsweise in einem ihrer Formulare ein Fehlerauslöser in Bezug auf fehlerhafte Telefonnummernfelder gefunden. Diese Art von Problem wäre allein auf der Grundlage einer Stichprobe von Session-Wiedergaben schwer zu reproduzieren oder zu finden gewesen, da der Fehler unregelmäßig auftrat.

### 3. Unklare Information führte an mehreren Punkten des Antragsverfahrens für Verwirrung

Auf Basis von Verhaltensweisen, die im Rahmen von Session-Wiedergaben beobachtet wurden, wurde deutlich, dass die Anleitungen zum Ausfüllen des Antrags für Verwirrung sorgten und die Benutzer nicht adäquat durch das Verfahren führten. Everett sagt, „Wir haben Menschen beobachtet, die zu Entscheidungspunkten kamen und dann vor- und zurück gingen und nach oben und unten scrollten und keine Entscheidungen trafen oder mit dem Antrag nicht weiterkamen.“

### 4. Veraltete Drittanbieter-Integrationen lösten Bugs und Fehler aus

ACE Cash Express nutzt im Online-Antragsverfahren mehrere Drittanbieter-Integrationen. Auf der Grundlage häufiger Fehler, die bei den Session-Wiedergaben aufgedeckt wurden, konnte das Unternehmen Ursachenforschung betreiben und den Zusammenhang zwischen den Fehlern und den Drittanbieter-Integrationen herstellen. Dabei stellte sich heraus, dass für einige dieser Plugins eine veraltete API-Version der ersten Generation verwendet wurde.

„Ich arbeite schon lange im E-Commerce und habe viele verschiedene Tools eingesetzt. Decibel ist eines der ersten Tools, das ich verwendet habe, das einem tatsächlich verwertbare

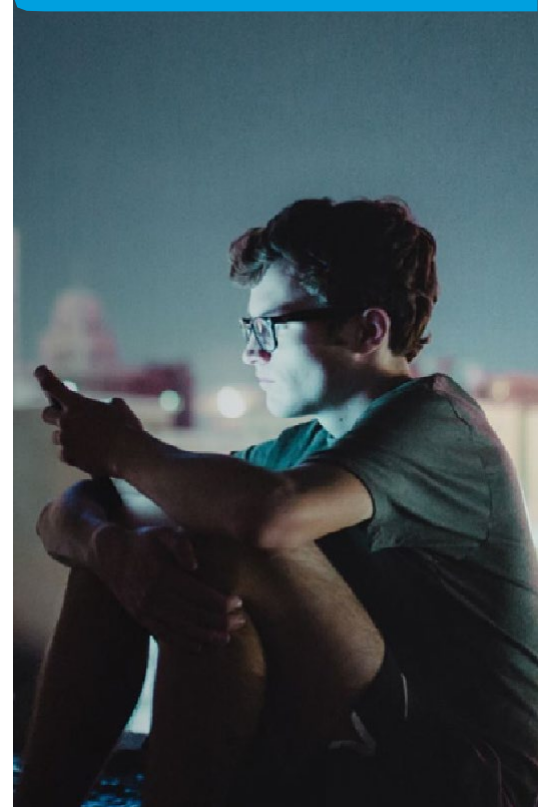
Erkenntnisse über die eigene

Seite gibt.

Darüber hinaus ist Decibel ein großartiger Ideengeber und Partner.“



Everett Meredith,  
Director of  
eCommerce bei ACE  
Cash Express



Ergebnis

Heute setzen Everett und sein Team Decibel aktiv ein, um eine Liste von Maßnahmen für problematische Kundenerfahrungen im Antragsverfahren ihrer Kunden zu entwickeln. Everett schätzt, dass von den bisher identifizierten Bereichen rund 30 % in irgendeiner Form angegangen worden sind.

Um einen Eindruck von den Auswirkungen dieser Verbesserungen zu bekommen: Allein die Behebung der Fehlfunktion eines Felds führte zu einer sofortigen Steigerung der Konversionsrate beim Ausfüllen der Anträge um 1,5 %. Diese konkrete Änderung führte zu einem Anstieg der erfolgreichen Bearbeitungen um 1.000 Anträge pro Monat.

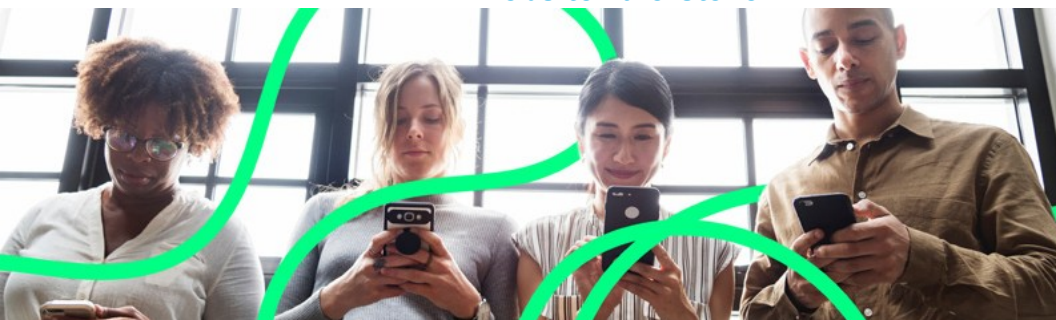
Nächste

Nachdem der Beschluss gefallen war, die unflexible alte Website aufzugeben, hat die Entwicklung der neuen Website von ACE Cash Express bereits begonnen. Mit dieser neuen Website werden das Wissen und die Erkenntnisse von Decibel verwendet, um von Grund auf eine bessere Kundenerfahrung aufzubauen.



Everett Meredith,  
Director of eCommerce bei  
ACE Cash Express

„Die Formularerstellung und das Antragsverfahren sind entscheidend auf der neuen Site. **Wir nutzen den überwiegenden Teil dieser Erkenntnisse von Decibel, um eine neue Version unserer Website zu erstellen.**“



# +1,5 %

sofortiger Anstieg der  
Konversionsrate



# +1000

Anträge mehr werden  
jeden Monat bearbeitet

Decibel bietet Echtzeit-Informationen, die es Unternehmen ermöglichen, die Online-Kundenerfahrungen zu messen und zu verbessern – und zwar nach einer festen Skala.

Als Pionier der weltweit ersten Technologie, die speziell für die Quantifizierung von Erfahrungen entwickelt wurde, erfasst die Digital-Experience-Intelligence-Plattform von Decibel einzigartige Erfahrungsdaten, die durch maschinelles Lernen angereichert werden, um die digitale Körpersprache zu offenbaren, den Gemütszustand des Nutzers zu verstehen und Problembereiche auf Ihrer Website, in Web-Anwendungen und nativen Apps zu lokalisieren. Unsere verlässliche universelle Kennzahl zur Messung von Online-Erfahrungen, der Digital-Experience-Score (DXS®), bewertet die Qualität der Erfahrungen automatisch und kann für das gesamte digitale Angebot und die Zielgruppe segmentiert werden, um sofort erkennen zu können, wo die größten Potenziale liegen.

Diese Informationen werden in erstklassige forensische Tools eingespeist, die es Digitalmarketing-Teams ermöglichen, genau zu untersuchen, wie und wo optimiert werden muss, um bessere Erfahrungen zu gewährleisten. Mit einer flexiblen, schnellen und offenen API als Grundlage bietet Decibel eine einfache Möglichkeit, intelligente Erfahrungsdaten zu integrieren und zu exportieren, um Ihren gesamten Stack oder Ihr Modell im eigenen Hause anzureichern. Die größten Unternehmen der Welt, darunter LEGO, British Airways und AllState Insurance, nutzen Decibel, um Möglichkeiten zu entdecken, die digitale Erfahrung grundlegend zu verändern, die Markentreue zu fördern und ihr Geschäft auszubauen.

Erleben Sie, wie die Erfahrungsdaten von Decibel auch Ihr Geschäft  
grundlegend verändern können.

Weitere Informationen erhalten Sie auf [decibelinsight.com](https://decibelinsight.com).