

# British Airways

Das „Warum“ hinter dem Online-Nutzerverhalten entdecken – mit Decibel & Usabilla

## ZIEL

British Airways (BA) hatte sich das Ziel gesetzt, die User Journeys ihrer Online-Nutzer in vollem Umfang zu verstehen. Insbesondere wollte BA eventuelle Unstimmigkeiten bei der Online-Kontoanmeldung oder beim Flugbuchungsprozess erkennen und besser verstehen.

## Strategie

British Airways kombinierte Usabilla-Umfragen auf ihrer Website mit Informationen zur digitalen Erfahrung von Decibel, um die User Journeys vollständig zu verstehen.

**British Airways nutzt Heatmaps und Session-Wiedergaben von Decibel, um die Umstände hinter den in der Usabilla-Umfrage entdeckten Unstimmigkeiten für die Kunden zu ermitteln.**

Jessica Delaney, Digital Optimization Executive bei British Airways, kommentiert:

„Decibel war uns eine unschätzbare Hilfe, um unsere Online-Kunden verstehen und unterstützen zu können. Die von Decibel aufgezeichneten Sessions werden mit einer Usabilla-Umfrage verknüpft, die Kunden angezeigt wird, die mit mindestens drei Seiten der Website von British Airways interagiert haben.“

„Wir werten viele dieser Umfrageergebnisse aus und versuchen, die wichtigsten Punkte, die Unzufriedenheit auslösen, mithilfe der Session-Wiedergabe zu kategorisieren.“

„Dies war besonders hilfreich, als Kunden angaben, dass sie sich nicht bei ihren Executive-Club-Konten anmelden konnten. Dies Problem war auch von anderen Feedback-Kanälen erkannt worden, doch blieb unklar, warum es überhaupt auftrat. Nach Auswertung der Session-Wiedergaben stellten wir fest, dass keine technischen Fehler auftraten. Stattdessen gaben die Kunden falsche Angaben ein und gelangten auf die nach Anmeldefehlern angezeigte Seite, wo ihnen der Link „Pin/Passwort vergessen“ angezeigt wurde, um ihre Passwörter zurückzusetzen.“

**„Für uns bedeutete der schnelle Einsatz des Tools zur Session-Wiedergabe bedeutete eine große Zeitersparnis bei der technischen Untersuchung der Anmerkung des Kunden.“**



Jessica Delaney, Digital Optimization Executive bei British Airways



**British Airways (BA) ist eine globale Full-Service-Fluggesellschaft, die 2019 ihr 100-jähriges Bestehen feierte. Vom Londoner Flughafen Heathrow aus befördert BA täglich mehr als 145.000 Passagiere – und irgendwo auf der Welt hebt alle 90 Sekunden eine ihrer Maschinen ab. BA fühlt sich der Bereitstellung einer modernen, erstklassigen Kundenerfahrung verpflichtet.**

Durch die Nutzung der Integration von Decibel und Usabilla war British Airways in der Lage:



**auf Belegen basierende Verbesserungen an Seitenlayouts vorzunehmen**



**sich ein vollständiges Bild davon zu machen, wie Kunden ihre Website erleben**

„Ein ähnlicher Vorfall ereignete sich, als ein Kunde sich darüber beschwerte, eine Buchung nicht online ändern zu können. Aus der Erklärung des Kunden ging nicht eindeutig hervor, warum dies passierte. Schließlich erweckte eine Session-Wiedergabe den Kommentar im wahrsten Sinne des Wortes zum Leben, da wir so sehen konnten, dass die Schaltflächen zur Änderung für die Flugbuchung fehlten.“

„Durch die Erklärung des Kunden allein wäre dies nicht aufgegriffen und untersucht worden. Außerdem wäre es sehr unwahrscheinlich gewesen, dass wir verstanden hätten, an welcher Stelle der Kunde nicht weiterkam.“



Jessica Delaney,  
Digital Optimization  
Executive bei  
British Airways

„Durch die Verbindung der Kundenbeschwerde mit einer Session-Wiedergabe wurde das Problem **beleuchtet**, und wir wurden auf einen Fehler aufmerksam, den wir noch nicht bemerkt hatten.“

### Mehr als nur Session-Wiedergaben

Verhaltensbezogene Heatmaps geben British Airways zusätzliche Einblicke in die Art und Weise, wie Kunden mit ihrer Website interagieren. „Wir haben die Heatmaps von Decibel auch bei der Diskussion um die Verbesserung von Seiten als nützlich empfunden. Sie haben uns zusätzliche Erkenntnisse über Bereiche der Seite gegeben, die im Fokus der Besucher stehen, und sie haben uns geholfen zu verstehen, mit welchen Teilen der Seiten die Kunden nicht oft interagieren.“

- British Airways kombinierte die Usabilla-Umfragen mit Session-Wiedergaben, um ein vollständigeres Bild davon zu erhalten, wie Kunden ihre Website erleben
- Durch die Verknüpfung von Session-Wiedergaben mit spezifischen Support-Fällen deckte British Airways den Kontext hinter Kundenerfahrungen auf der Website auf, die damit endeten, dass der Kunde das Support-Center kontaktierte
- Mithilfe von verhaltensbezogenen Heatmaps war British Airways in der Lage, auf Belegen basierende Verbesserungen an den Seitenlayouts vorzunehmen



British Airways nutzt die Möglichkeiten der Session-Wiedergabe von Decibel, um die Umstände hinter Unstimmigkeiten bei der Kundenerfahrung zu ermitteln



Heatmaps geben einen Einblick, wie Kunden mit der Website von British Airways interagieren



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 zu 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 [decibel.com/de/](https://decibel.com/de/).