

Steigerung von Konversionsrate und Umsatz durch ein kundenzentriertes Optimierungskonzept



LexisNexis ist ein führender globaler Anbieter von inhaltsbasierten Workflow-Lösungen, die insbesondere für Fachleute in den Bereichen Recht, Risikomanagement, Unternehmen, Regierung, Strafverfolgung, Buchhaltung und Wissenschaft entwickelt wurden.

Überall auf der Welt bietet LexisNexis ihren Kunden Zugang zu Milliarden von durchsuchbaren Dokumenten und Einträgen aus mehr als 45.000 Quellen an.

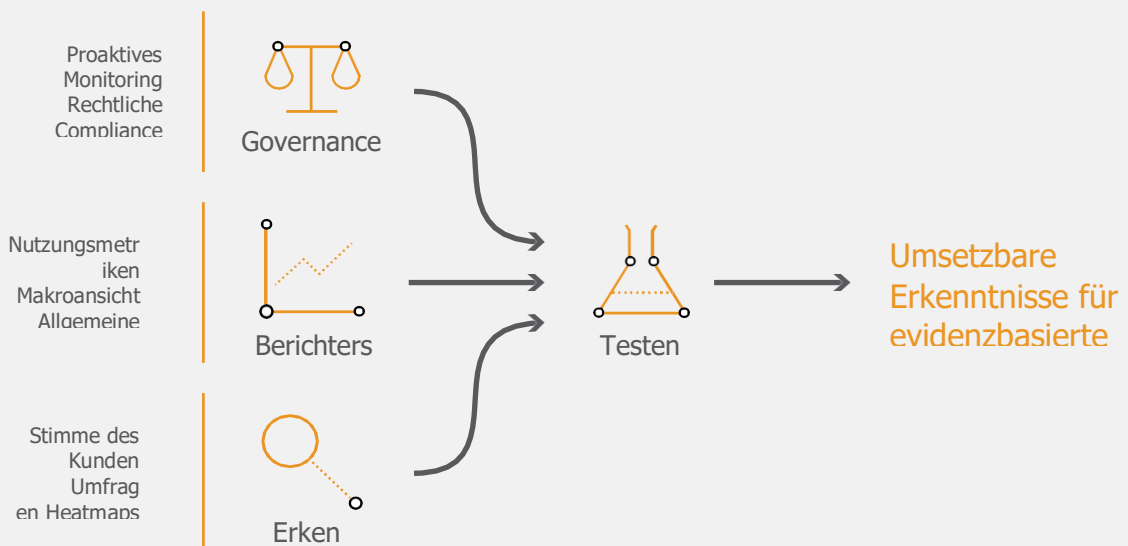
Geschäftsziele

Das als internes Beratungsunternehmen tätige Global Digital Business-Team von LexisNexis verantwortet Veränderungen an den zahlreichen digitalen Ressourcen der Organisation. Sein Ziel ist es, die Performance dieser Ressourcen zu verbessern und es gleichzeitig anderen Geschäftsbereichen leichter zu machen, ihre eigenen digitalen Ressourcen von einem zentralisierten Speicher aus aufzubauen und zu verbessern.

Ein einzigartiges Konzept für Veränderungen

Das Global Digital Business-Team verwendet ein eigenes Konzept namens GRIT (Governance, Reporting, Insight, Testing), das als Motor für evidenzbasierte Entscheidungsfindung dient.

Das GRIT-Konzept



CX-Erkenntnisse im Zentrum der Optimierung

Um ein besseres Verständnis der Kundenerfahrung in allen ihren digitalen Ressourcen zu erhalten, setzt LexisNexis eine Vielzahl von Technologien und Anwendungen ein, einschließlich der Analyselösung für die Kundenerfahrung (CX) von Decibel Insight.

Durch die Verknüpfung der CX-Analytik mit anderen Tools - wie VOC und Split-Tests - ist das Optimierungsteam in der Lage, die von ihm bereitgestellten Belege als zusammenhängendes Ganzes zu bewerten. Diese tiefgreifende Integration der CX-Analytik liefert dem Team möglichst genaues Bild davon, was auf seinen digitalen Ressourcen geschieht und warum.

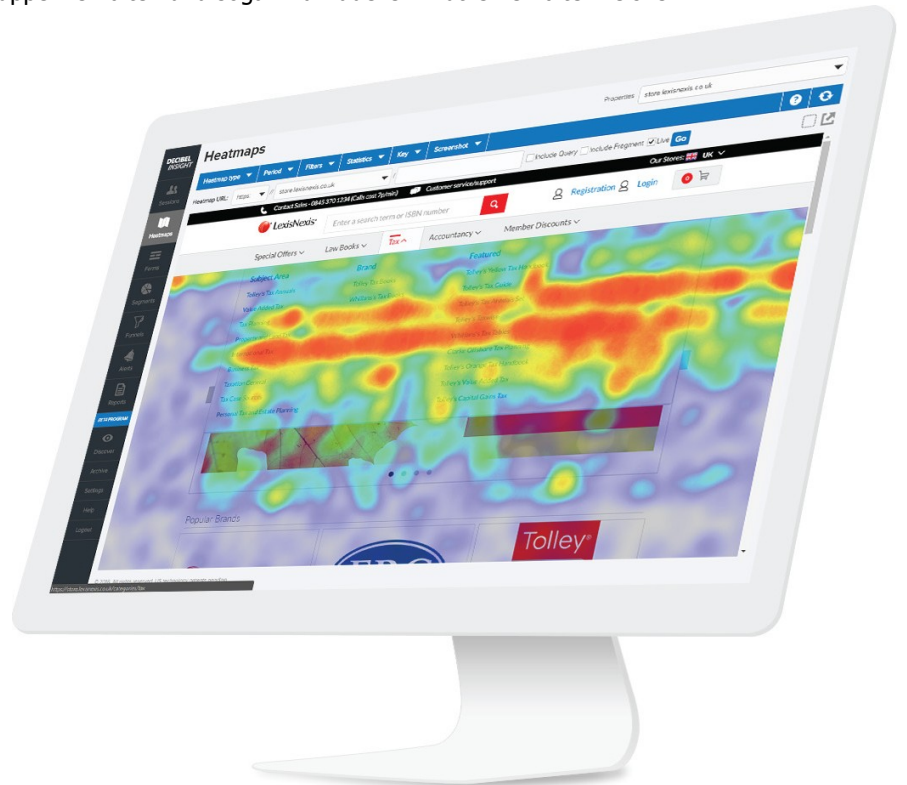
Darüber hinaus ermöglicht sie Verhaltensanalysen auf verschiedenen Ebenen, die von einer „Gesamtbetrachtung“ aller Kundeninteraktionen bis hin zu segmentiertem Gruppenverhalten und sogar individuellem Nutzerverhalten reichen.

Decibel Insight liefert detaillierte Belege für Besucherverhalten und Kundenerfahrungen direkt von der Quelle – den individuellen Interaktionen der Besucher auf der Website. Diese Interaktionen werden so erfasst, wie sie stattgefunden haben, und für den Analysten in Form von Session-Wiedergaben, Heatmaps und anderen Berichten dargestellt.

Diese Rohdaten werden auch in einzigartige und neuartige Kennzahlen aufgeschlüsselt, die die konstituierenden Bausteine einer Nutzersitzung bilden und gefiltert und eingehend untersucht werden können.

Für Lexis Nexis führt Decibel Insight drei Funktionen aus, die für die GRIT-Methodik von entscheidender Bedeutung sind:

- **VOC-Feedback durch Verhaltensberichte verifizieren**
Die quantitativen und qualitativen Berichte, die von Decibel Insight bereitgestellt werden, helfen bei der Verifizierung und Ermittlung des Umfangs der Probleme, die über VOC und Umfrage-Tools gemeldet werden. Im Wesentlichen ermöglicht Decibel Insight dem Team, die Journey einer Person zu sehen, um festzustellen, was in ihrer Sitzung eine positive oder negative Erfahrung verursacht hat.
- **Belege für die Prüfung von Hypothesen bereitstellen**
Da die CX-Analytik eine quantifizierbare Quelle für echte Erkenntnisse über das Besucherverhalten auf einer Website bieten, verfügt das Optimierungsteam über eine verfügbare Belegquelle, aus der ein Programm iterativer Tests und Verbesserungen erstellt werden kann.
- **Entscheidungsgrundlagen zur Content-Vermarktung bieten**
Die Visualisierung von Kundenerfahrungsdaten in Form von Heatmaps liefert dem Optimierungsteam schnelle und umsetzbare Erkenntnisse, die es an die Content-Vermarktungsteams in anderen Geschäftsbereichen weitergeben kann.

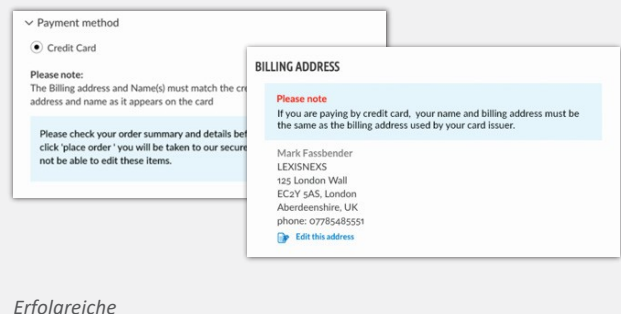
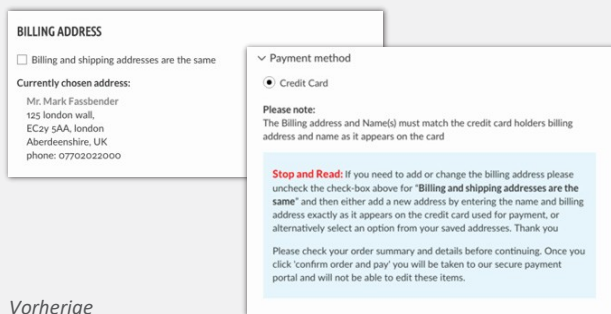


Fallstudie - Verbesserung der Performance der Website für Großbritannien

Im Januar 2016 hat LexisNexis einen Relaunch für ihren Store in Großbritannien durchgeführt. 4 Monate nach dem Go-Live waren die Umsätze nach einer erwarteten anfänglichen Delle nach dem Launch noch immer nicht gestiegen blieben unter Vorjahresniveau.

Gemäß dem GRIT-Konzept mit Decibel Insight als Kernstück sammelte das Digital Business Team von LexisNexis Berichte über das Besucherverhalten auf der neuen Website und nutzte diese Belege, um Hypothesen für Verbesserungen aufzustellen:

- Lockerung der Betrugsbekämpfungsregeln in Bezug auf
- Adressprüfungen Verschieben der Schaltfläche „zur Kasse gehen“
- Eindeutigere Information über die Adressabgleichsregeln



Ergebnisse

Infolge der an der Website für Großbritannien vorgenommenen Änderungen verbesserte sich die Performance im Jahresvergleich.

+81 %
Umsatz gg. Vorjahr

+77 %
Konversionsrate gg. Vorjahr

Mit den Worten des Kunden

„Als integraler Bestandteil des GRIT-Konzepts bietet Decibel Insight eine wertvolle und konkrete Validierung der Bereiche, in denen wir uns verbessern möchten. Die Frage „Warum passiert das?“ wird effektiv beantwortet, die auf die Frage „Was passiert“ folgt, die wir an unsere Daten stellen.“

„Die Möglichkeit, jede Interaktion eines Nutzers auf unserer Website zu sehen, trägt wesentlich dazu bei, die Effektivität unserer Plattform zur kontinuierlichen Verbesserung zu erhöhen. Auch wenn herkömmliche Analytik-Pakete viele Informationen und Daten über das Nutzerverhalten bereitstellen, liefert Decibel Insight echte Erkenntnisse. Außerdem lässt nichts Entscheidungsträger mehr aufhorchen, als wenn man ihnen Session-Wiedergaben von Nutzern schickt, die sich durch die Website kämpfen und unzufrieden sind.“

Mark Fassbender
Global Head of Web Optimization
LexisNexis

