

Optimierung von Website-Formularen mit der Trichter- und Formularanalyse von Decibel

Provident

+15 %

Ausfüllquote

Provident, gegründet 1880, ist einer der größten Darlehensgeber für private Wohnungsbaukredite in Großbritannien und eine Tochtergesellschaft der Provident Financial Group (PFG). PFG ist ein an der Londoner Börse notiertes FTSE 100-Unternehmen und einer der führenden Anbieter von Privatkrediten für den Nicht-Standard-Kreditmarkt in Großbritannien. In diesem Beispiel hat das Digitalmarketing-Team von Provident Decibel zur Optimierung seines Online-Kreditantragsverfahrens genutzt.

„Die von Decibel bereitgestellte Analyse hat es uns ermöglicht, die wichtigsten Reibungspunkte zu ermitteln und mithilfe der Session-Wiedergaben waren wir in der Lage, genau zu verstehen, welche Schritte unsere Nutzer unternommen haben, die zu Problemen geführt haben.“

„Anhand dieser detaillierten Informationen über das „Warum“ konnten wir Pläne aufstellen, die es uns ermöglicht haben, die Performance über die gesamte Website hinweg zu verbessern, was zu einer besseren Kundenerfahrung und einer verbesserten geschäftlichen Performance geführt hat.“

Alex Devine - CRO & Content Manager - Provident

Kunden verlassen den Trichter

Das Digitalmarketing-Team von Provident richtete einen Decibel-Trichter ein, um die Journey der Nutzer auf der Website von Provident zu verfolgen, die die Schaltfläche „Jetzt beantragen“ für einen Kredit angeklickt haben und dann die letzte Entscheidungsphase des Antragsverfahrens erreichen. Um diese Endphase zu erreichen, müssen Nutzer ein Darlehensantragsformular ausfüllen. Wie durch den Trichter erkennbar wird, haben 32,27 % der Nutzer den Prozess an diesem Punkt abgebrochen.

Das Team untersuchte diese Abbrüche, indem es sich das Analyse-Dashboard des Kreditantragsformulars genauer angesehen hat. Durch Decibels präzise Aufschlüsselung des Nutzerengagements in Bezug auf jedes Formularfeld wurde deutlich, dass Validierungsfehler die Hauptursache für den Abbruch durch den Nutzer waren.

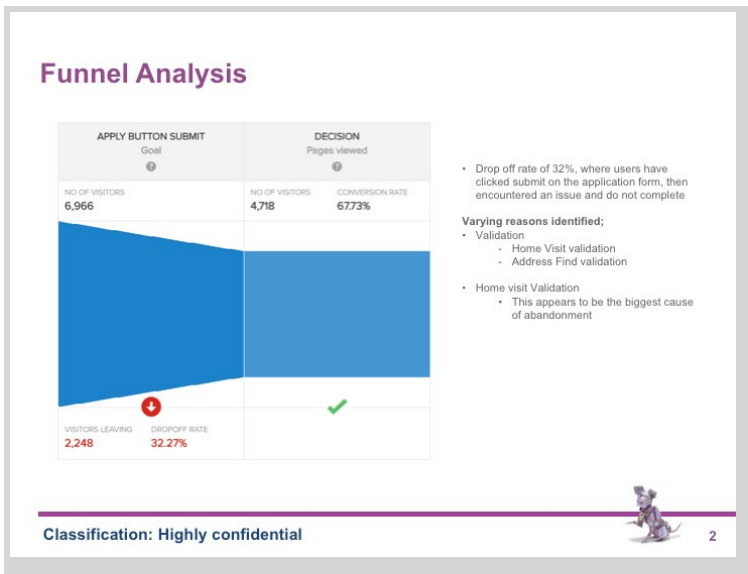


Abbildung 1. Der Trichter zeigt Nutzer, die „Jetzt beantragen“ angeklickt und die Endphase der Antragstellung erreicht haben.

Formularvalidierungsfehler, die Nutzer frustrieren

Formularvalidierungsfehler treten auf, wenn ein Nutzer ein Pflichtfeld nicht korrekt ausfüllt. Normalerweise wird eine Fehlermeldung angezeigt, die den Nutzer darüber informiert, wo er einen Fehler gemacht hat. Wenn ein Nutzer wiederholt Fehler erlebt, kann dies frustrierend sein. Die Formularanalyse von Decibel zeigte dem Digitalmarketing-Team von Provident, dass die meisten Formularvalidierungsfehler in Abschnitt 5 ihres Antragsformulars, dem Abschnitt „Hausbesuch“, auftraten.

In diesem Abschnitt wurde nach dem Vornamen, Nachnamen und der E-Mail-Adresse eines Nutzers sowie nach einem Ankreuzfeld gefragt, das als „elektronische Signatur“ zur Bestätigung der Zustimmung des Nutzers dient. Nutzer, die in diesem Abschnitt mit Fehlern bei der Formularvalidierung konfrontiert wurden, brachen den Vorgang am häufigsten ab.

Behebung des Problems

Nachdem das Digitalmarketing-Team von Provident mithilfe von Decibel herausgefunden hatte, dass vor allem der Abschnitt „Hausbesuch“ zu Abbrüchen durch die Nutzer führte, stellte es Hypothesen auf, wie man ihn vereinfachen könnte. Das Team entschied, die Felder für Vornamen und Nachnamen zu entfernen. So erhielten die das Feld E-Mail-Adresse und das Ankreuzfeld mehr Platz, und die Nutzer konnten sich besser konzentrieren. Die vorgenommenen Änderungen sind in den nachfolgenden Screenshots zu sehen:

Abbildung 2 Vorheriges Layout

Abbildung 3. Neues Design



Aufgrund der zuvor beschriebenen Änderungen erhöhte sich die Ausfüllquote der Kreditanträge um 15 %.



+15 %
Ausfüllquote

Über Decibel

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.

Preisgekrönte Unternehmen wie LEGO, General Motors, British Airways und AllState Insurance nutzen Decibel, um digitale Erfahrungen grundlegend zu verändern, Kundentreue zu fördern und ihr Geschäft auszubauen. Weitere Informationen finden Sie unter www.decibelinsight.com.