

DECIBEL

# River Island

Optimierung der Fehlermeldungen und Erhöhung der Konversionen auf den Produktseiten

## RIVER ISLAND

**+6,5 %**

Anstieg der Konversionsrate

River Island ist Mode-Filialist mit Sitz in London, der auf mehreren Märkten weltweit tätig ist. Das Digitalmarketing-Team von River Island setzt Decibel Insight auf seiner Website ein, um die Kundenerfahrung zu messen und zu optimieren. Im hier beschriebenen Beispiel nutzte Team die komplette Kundenerfahrungs-Analyseplattform von Decibel Insight, um eine tiefgreifende Analyse seiner Produktseiten durchzuführen

„Decibel Insight ist ein branchenführendes Unternehmen, das eine hochmoderne und Nutzerfreundliche Plattform mit zahlreichen Features und Funktionen anbietet. Die Installation war unfassbar einfach, und die nahtlose Integration mit den gängigen Analyse- und A/B-Test-Tools war ein echtes Plus.“

„Decibel Insight verfügt zudem über ein enthusiastisches, sachkundiges und engagiertes Team, was für uns bei der Entscheidung für einen CX-Analytics-Partner ausschlaggebend war.

James Mitchell - Optimisation Manager - River Island

## Verhaltensweisen aufdecken

Mit Hilfe des Session-Wiedergabe-Tools von Decibel Insight untersuchte das Team von River Island seine Produktseiten genauer, um herauszufinden, ob sich Nutzerverhalten erkennen lassen, die Möglichkeiten zur Steigerung der Konversionsraten aufzeigen.

Durch Session-Wiedergaben und Heatmaps stellte das Team schnell fest, dass Besucher dazu neigten abzubrechen, wenn sie eine Fehlermeldung erhielten, weil sie noch keine Größe für das Produkt ausgewählt hatten, das sie bestellen wollten.

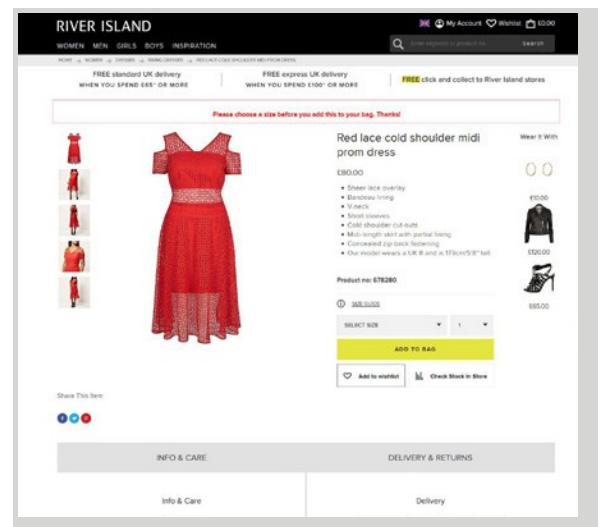


Abb. 1 Die Original-Fehlermeldung - rote Fehlermeldung

## Aufschlussreiche Split Tests

Der Split-Test mit mehreren Varianten lief 30 Tage lang auf Desktops, Tablets und Mobiltelefonen in Großbritannien.

Bei jeder Variante wurde einen anderer Ansatz bezüglich der Fehlermeldungen geprüft, die einem Besucher zugestellt werden, wenn er beim Hinzufügen eines Artikels zu seinem Einkaufswagen keine Größe ausgewählt hat.

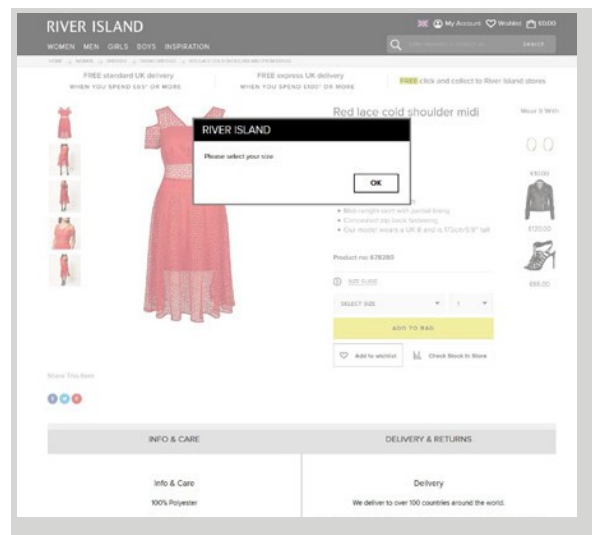


Abb. 2 Die verbesserten Fehlermeldungen - passive, eindeutige Anweisung

## Ausgezeichnete Ergebnisse

Die erfolgreiche Variante erhöhte die Kaufkonversionen derjenigen, die die Fehlermeldung sahen, um: 6,49 %. River Island kam zu dem Schluss, dass nach einem Größenfehler die einfache Anweisung und der Aufruf zum Handeln in der erfolgreichen Variante den Nutzern aller Geräte half, eine Größe auszuwählen und ihrem Einkaufswagen ein Kleidungsstück hinzuzufügen. Die Nutzer reagierten gut auf eine ruhigere und passivere Variante, statt der Standardeinstellung mit roter Fehlermeldung, roter Umrandung und automatischem Scrollen zum Seitenanfang, das von der primären Aufforderung zum Handeln wegführte.

„Decibel Insight gibt genaue, einzigartige und bisher unentdeckte Einblicke in authentisches Kundenverhalten und unterstützt uns dabei, ein zielgerichteteres und effizienteres Optimierungsprogramm durchzuführen.“

+6,5 % höhere Konversionsrate  
+23,85 % Kapitalrendite  
35 Tagen Von der

## Über Decibel

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

Pioneering the world's first technology designed specifically to quantify experiences, Decibel's Die Digital-Experience-Intelligence-Plattform von Decibel erfasst 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