

The Loan Exchange

Website-Neugestaltung liefert sofortige Ergebnisse

Übersicht

Die digitale Erfahrung ist das zentrale Thema für The Loan Exchange. Es handelt sich um ein vollständig online arbeitendes Unternehmen (keine Ladengeschäfte), das Kreditnehmer über seinen Online-Antragsprozess mit qualifizierten Kreditgebern verbindet.

Die Verantwortung für die Gewährleistung eines nahtlosen Web-Erlebnisses liegt beim UI/UX-Designteam von The Loan Exchange. Da 75 % der Anträge bei dem Unternehmen auf mobilen Geräten eingereicht werden, lag das Hauptaugenmerk dieses Teams auf der Erfahrung auf Mobilgeräten..

Strategie

Das UI-Design-Team stützt sich auf die von Decibel gelieferten Erkenntnisse, um genau zu sehen, wo digitale Pain Points existieren, und um Maßnahmen zu ergreifen, um die identifizierten Probleme schnell zu lösen. Der Digital-Experience-Score (DXS®) ist für die Quantifizierung des Kundenerlebnisses von entscheidender Bedeutung und ermöglicht es dem Team, Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und zu priorisieren.

Mithilfe dieser Informationen suchte The Loan Exchange bei Decibel nach den für die Gestaltung einer neuen Website und einer App für Mobilgeräte notwendigen Erkenntnissen zu gewinnen. Decibel war in vielerlei Hinsicht entscheidend für den erfolgreichen Start Anfang 2019.

Decibel lieferte die besten Konversionspfade (Ausfüllen von Formularen) und nutzte diese Informationen für Design, Tests und Benchmarking. Zu den Erkenntnissen gehören:

- starke Frustration wegen des Antragsformulars, da der Antragsteller nicht angeben konnte, wie viel Geld er aufnehmen wollte. Die ursprünglichen Dollar-Spannen für den Darlehensbetrag waren für die Antragsteller nicht angemessen.
- Uneinheitliche Anzeige auf verschiedenen Geräten - die Desktop-Version des Antragsformulars wurde perfekt angezeigt, während die App-Version nur 75 % des Formulars anzeigte.
- Das Antragsverfahren erforderte ein komplexes Passwort, was zu Frustration und Abbrüchen führte.



Die 2017 gegründete Darlehensbörse stellt Finanztools bereit, die Menschen helfen sollen zu verstehen, welche Möglichkeiten sie bei der Aufnahme eines Privat- oder Kleinunternehmerkredits haben. Die Darlehensbörse arbeitet mit einem Netzwerk von Kreditgebern zusammen und ermöglicht es den Antragstellern, Angebote in einem einzigen Einreichungsverfahren zu erhalten, um die besten Zinsen und finanziellen Ergebnisse zu erzielen.

Einführung einer neuen Website mit Erkenntnissen aus Decibel, The Loan Exchange



Formular-Interaktionen stiegen um 108 %



Zahl der ausgefüllten Formulare stieg um 8 %



Strategie

Zusätzlich zur Neugestaltung der Web-Anwendung und der App diente Decibel als Testplattform für die Qualitätssicherung vor der Markteinführung, wobei insbesondere auf das entscheidende Antragsverfahren geachtet wurde, um eine reibungslose Erfahrung sicherzustellen und die Konversionen zu maximieren.

In dem Bemühen, den Effekt der Neugestaltung zu quantifizieren, nutzte The Loan Exchange Erfahrungskennzahlen, die über die Decibel-Dashboards geliefert wurden, für den Vergleich von KPIs vor und nach der Einführung.

Ergebnis

Da Decibel dem UX-Team die „Blaupausen“ für die optimale Customer Journey zur Verfügung stellt, sind die DXS- und Conversion-Ergebnisse nach nur einem Monat nach Launch der neuen Website und App beeindruckend. Der DXS-Navigations-Score verzeichnete mit 24 % die deutlichste Verbesserung. Der DXS-Formular-Score, welcher der primäre Handlungsaufwurf (CTA) für The Loan Exchange ist, verbesserte sich um 10,7 %.

Bei The Loan Exchange ist das Ausfüllen von Formularen eine wichtige Kennzahl, da sie sich direkt auf den Umsatz auswirkt. Dank der Erkenntnisse von Decibel, **nahmen die Formular-Interaktionen in den ersten 30 Tagen um 108 % und die Anzahl ausgefüllter Formulare um 8 % zu!**

Entscheidend hierfür waren mehr Interaktionen und eine fehlerfreie, reibungslose Erfahrung.

Nächste Schritte

Mit Blick auf die Zukunft erweitert The Loan Exchange ihr Angebot über Mobilgeräte und Internet um Immobilienhypothekenkredite. Decibel wird auch weiterhin ein wichtiger Partner auf diesem Weg sein und die notwendigen Verhaltensdaten bereitstellen, um herauszufinden, wie Kunden mit den Inhalten und Formularen interagieren und so das bestmögliche Erlebnis zu gewährleisten.



+108 %

Formular-
Interaktionen



+455 %

Fehlerfreie
Formulareinreichungen



-36 %

Fehlerfreie Formular-
Abbrüche

Decibel bietet Echtzeit-Informationen, die es Unternehmen ermöglichen, die Online-Kundenerfahrungen zu messen und zu verbessern – 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 hinweg 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 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 damit 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.