

CASE STUDY: DIGITALE BERATUNG + PRODUCT GUIDES BEI



VAUDE

The Spirit of Mountain Sports

o'excentos

Manfred Meindl, Leiter Internationales Marketing und Digital Services

und **excentos**
Ole Tangermann (CEO)

2019

Über VAUDE

VAUDE produziert und vertreibt ein **großes Produktsortiment** für Outdoor-Bekleidung und Hardware. Die eigene Produktentwicklung mit langjähriger Erfahrung, Expertise über die eingesetzten Materialien, eigene Produktionsabläufe und eine enge Einbindung in die Outdoor-Community machen VAUDE zu einer **führenden Marke** in dem Segment.

Die meisten VAUDE-Kunden sind **Outdoor-Begeisterte** und wollen **sicher sein, das beste Equipment zu kaufen**, egal ob für den Alltag, Sport oder auch Ausrüstung für extreme Expeditionen. VAUDE hat allerdings ein sehr großes und **beratungsintensives Sortiment**.

VAUDE pflegt daher einen **engen Kontakt zum Fachhandel**, um gut über die Produkte beraten zu können.

Doch wie kann man auch **Online diese Produktexpertise abbilden**, und Nutzer zielgerichtet zur Kaufentscheidung zu bringen? Wie kann in dem großen Produktsortiment dafür gesorgt werden, dass **jeder Shopper eine fundierte Kaufentscheidung** treffen kann, und dabei die Mehrwerte der VAUDE-Produkte erlebt?

Darüber hinaus wollte VAUDE die **Vermarktung der Produktinnovationen** verbessern, und **mehr über die Zielgruppe erfahren** – denn der zunehmende Direktvertrieb erfordert, die Bedürfnisse der Kunden exakt zu kennen.





- Gegründet 1974
- Über 1500 Händler allein in Deutschland, Österreich, Schweiz und Canada
- VAUDE vertreibt ihre Produkte in über 50 Ländern
- Produkt-Portfolio: Outdoor Equipment wie zum Beispiel Zelte, Rucksäcke, Schlafsäcke, Kleidung und vieles mehr

 **INTERSPORT**



schuster 
1913

amazon.de[®]

SportScheck

**OCHSNER
SPORT**

Globetrotter 
<< NEUE HORIZONTE >>

 **BERG
FREUNDE.DE**



REDUZIEREN VON PRINT
FOKUS AUF DIGITAL



SERVICES UM KONSUMENTEN BEIM EINKAUF ZU UNTERSTÜTZEN

Aufgabe

Guided Selling für VAUDE

01

Online so gut beraten, wie ein guter Outdoor-Fachverkäufer

02

Jede Zielgruppe für ihren Anspruch bedienen

03

Passendes Zubehör empfehlen

04

Conversion und Warenkörbe steigern, Retouren senken

Ziele von VAUDE

Warum hat VAUDE sich für den Einsatz von Digitaler Produktberatung entschieden?

» **“Wir wollen Online so gut beraten, wie ein erfahrener Outdoor-Fachverkäufer”**

» Ann-Kathrin von Flotow, VAUDE



Effektive Suche & Beratung. Trotz komplexem Sortiment.

“Wir haben ein großes und erklärungsbedürftiges Sortiment. Umso wichtiger ist eine gute Beratung, was unsere Website so nicht leisten konnte.”

» Manfred Meindl, VAUDE



VAUDE steht für Kompetenz. Auch Online.

VAUDE hat den Anspruch, seine Kunden in jedem Verkaufskanal professional zu bedienen, und exakt auf ihre Bedürfnisse einzugehen.



VAUDE ist eine führende Marke. Auch Digital.

Und die digitalen Tools helfen, perfekte Beratungsqualität in allen Kanälen sicherzustellen – die Verkäufer können ja auch nicht immer das ganze Sortiment kennen und parat haben.



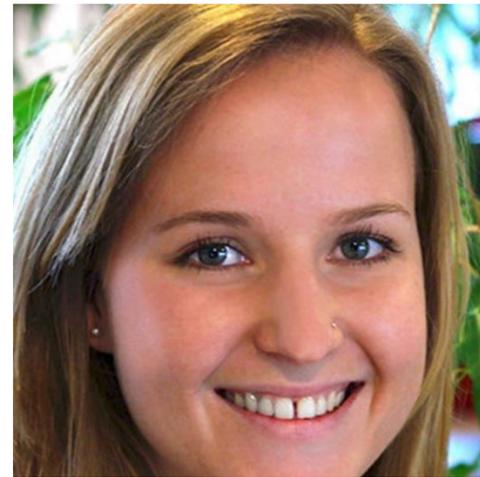
Effektives Sales-Tool mit geringem Wartungsaufwand.

Das Tool soll direkt auf dem Datenfeed aufbauen und auch neue Produkte sollen direkt intelligent beraten werden.

Online- und Produktexperten sorgten für erfolgreiches Projekt



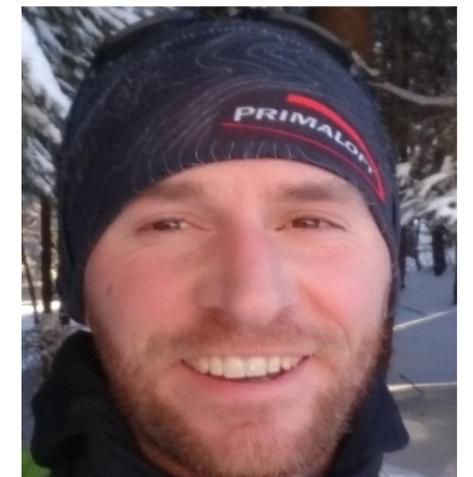
Manfred Meindl (VAUDE)
Leiter Internationales Marketing und Digital Services
Strategie, Marketing-Konzept und Nutzerführung



Ann-Kathrin von Flotow (VAUDE)
Online Marketing
Beratungskonzept, Integration, Optimierung Empfehlungsverhalten



Michael Smolka (excentos)
Projektmanager
Support, Umsetzung in der excentos Plattform



Frank Nilbock (VAUDE)
Produktmanager Zelte
Verkäufer-Fachwissen, Zelt-Features und Abhängigkeiten

VAUDE hat in einem Workshop das Outdoor-Wissen über Zelte und die besonderen VAUDE-Features bereitgestellt. excentos hat den Beratungsablauf in der Guided Selling-Plattform abgebildet und das Empfehlungsverhalten optimiert, damit der Product Guide so gut berät, wie ein Fachverkäufer.



“Warum excentos? Es hat einfach gepasst! So eine komplexe Funktion selber zu entwickeln, kam für uns nie in Frage.”

» Manfred Meindl, VAUDE

Vorgehen

Am Anfang stand die Frage, wie das Outdoor-Wissen von VAUDE online abgebildet werden kann



KONZEPT

Im Beratungskonzept wurden alle Themen abgebildet, die in der Kaufentscheidung eine Rolle spielen. Ein direktes Testing in der Workbench garantiert effektives Konzepten.

IMPLEMENTIERUNG

Auf Basis der Guided Selling Plattform. Auch wenn die Anforderungen des Zeltberaters auf den ersten Blick sehr individuell erschienen, konnte in der excentos-Software alles out-of-the-box konfiguriert werden.

INTEGRATION

Der Berater wurde mit nur einer Zeile Script-Code in die VAUDE-Website integriert. Für die Datenanbindung wird nächtlich automatisiert ein standardisierter Export verarbeitet.

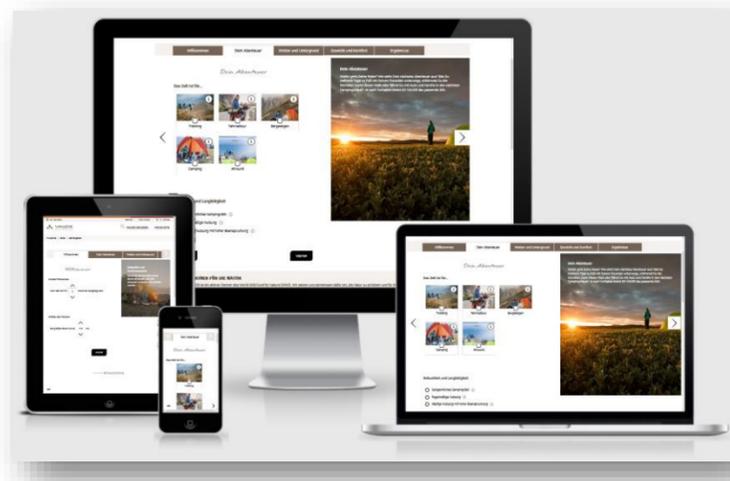
FORTLAUFENDE OPTIMIERUNG

Der Beratungsablauf und das Empfehlungsverhalten wurden von Online-Experten und Produktmanagern geprüft und optimiert. KI-basierte Verfahren wurden eingesetzt, um die Qualität der Produktempfehlungen fortlaufend zu optimieren.

Evolution des Projekts

VAUDE hat die Digitale Beratung auf Basis der excentos-Plattform kontinuierlich ausgebaut, um den besten Kundenservice und Produktexpertise in allen Kanälen anbieten zu können.

2017



Online-Beratung

Als erstes wurde der Zelt-Berater für Online konzipiert und natürlich responsive für alle Gerätetypen optimiert. Während einer 3-monatigen Testphase wurde der Berater auf Herz und Nieren, auch mit den Produktmanagern und Vertriebsexperten, geprüft.

01.2018



Instore Beratung & Support

Die Berater werden auch in den Stores von VAUDE eingesetzt, um dort kompetent das Sortiment zu präsentieren und das Verkaufspersonal zu unterstützen.

12.2018



Chatbot

Die Beratungsmotelligenz kann auch als Chatbot genutzt werden. So kann auf der Website, aber perspektivisch auch in beliebigen Messengern oder auf Facebook direkt mit dem Berater interagiert werden.

2019



Voice

Die Beratung steht sogar über Voice zur Verfügung:

Die natürlichste Interaktion für eine möglichst einfache Kaufentscheidung..

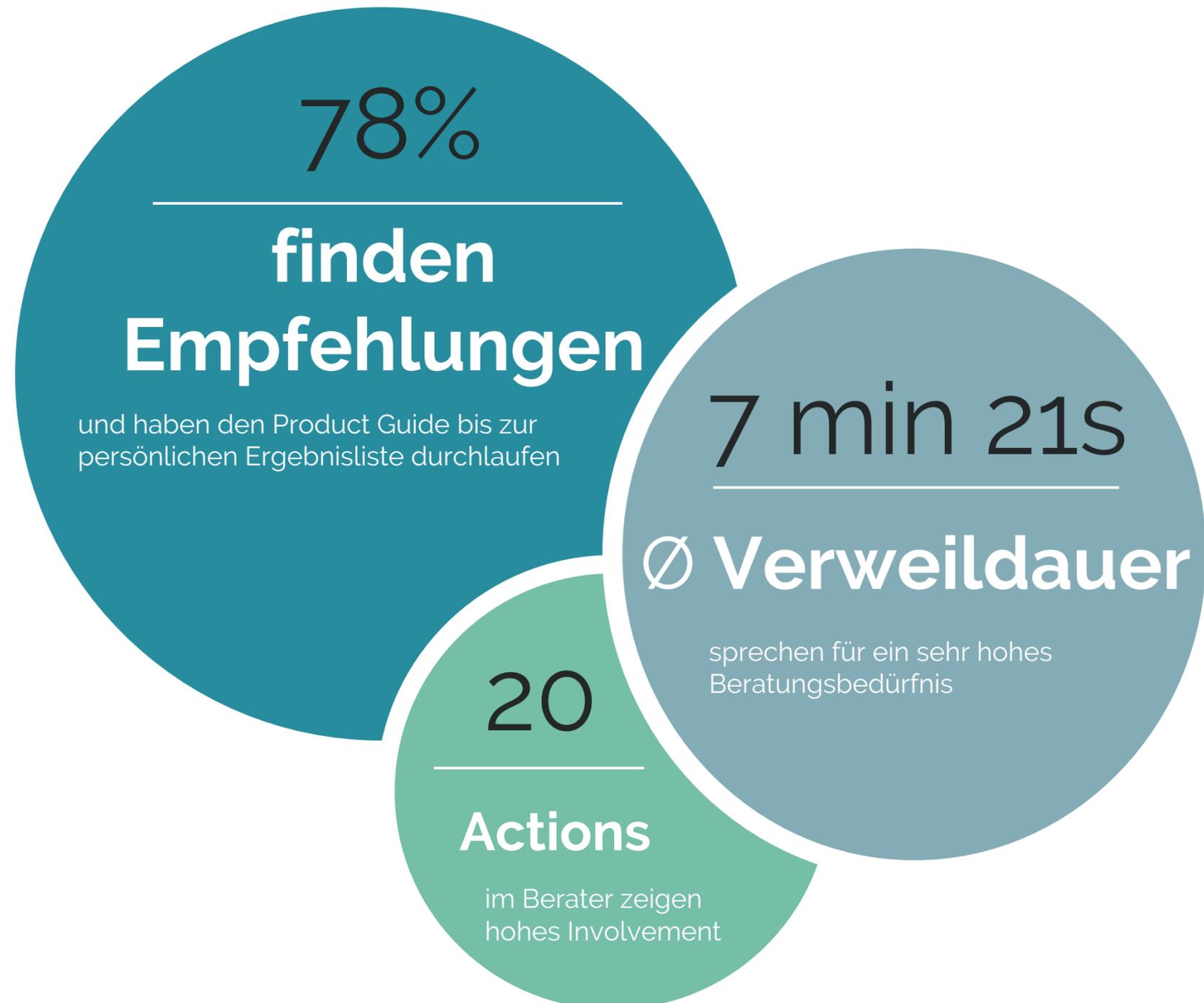
Messbare Erfolge

Welche Kennzahlen und Conversion-Werte hat der Produktberater erreicht?

- **78% finden Empfehlungen**
und haben damit den Beratungsablauf abgeschlossen, sowie personalisierte und perfekt auf ihre Anforderungen passende Produktempfehlungen erhalten
- **extrem hohe Verweildauer mit über 7 min**
und hatten dabei intensive *brand exposure*, haben viel über die Features gelernt und das Produktsortiment kennengelernt
- **intensive Interaktion mit über 20 Actions**
belegen ein sehr hohes Interesse an den Features und intensive Suche nach dem besten Produkt. Gleichzeitig sammeln wir Consumer Insights.

» “Digitale Beratung mit excentos ist mittlerweile essentieller Teil unseres Marketings, und wir sind mit den Ergebnissen sehr zufrieden.”

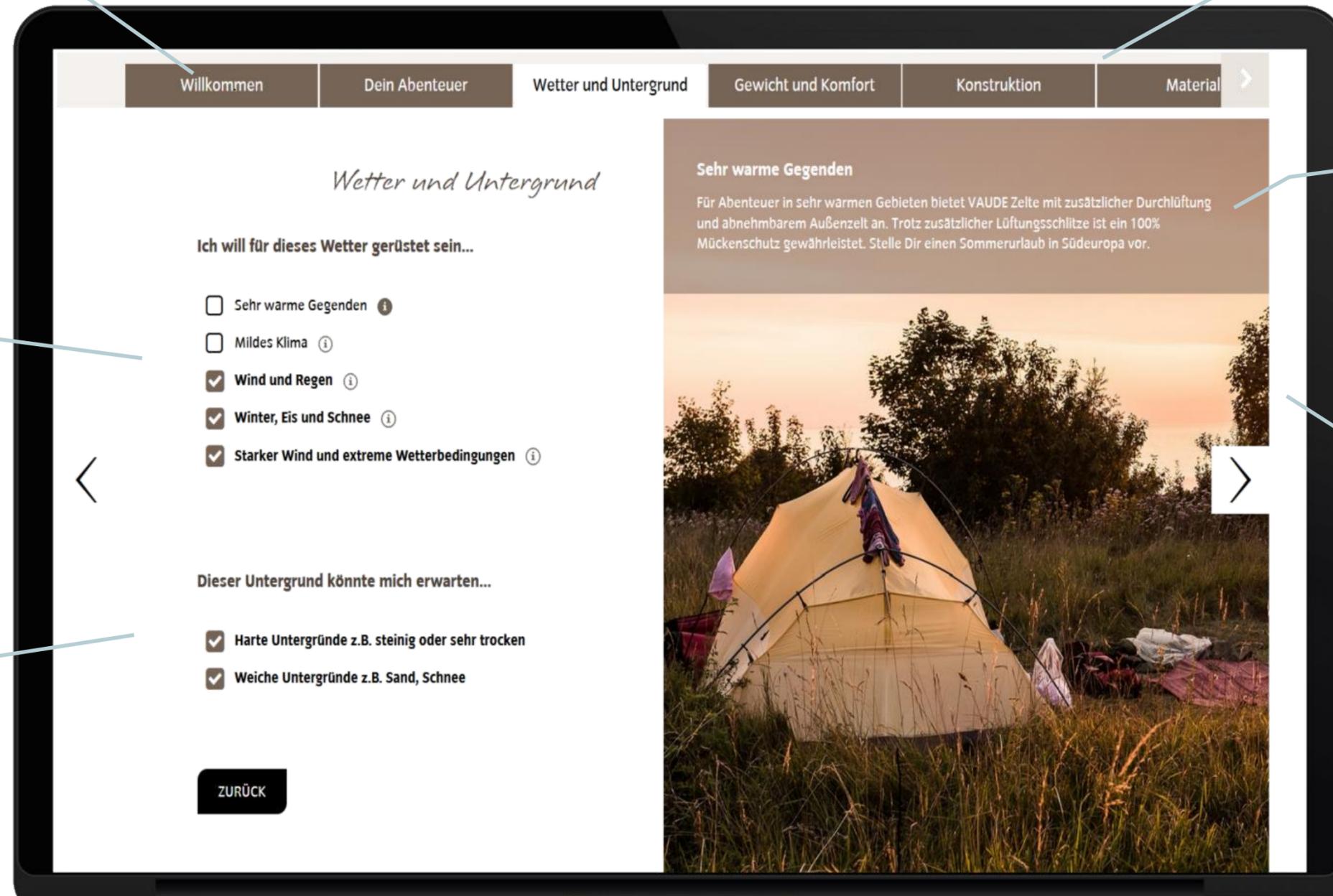
Manfred Meindl, VAUDE



Zeltberater im Detail

übersichtliche Navigation

Bedürfnis-orientierte Beratung



Nutzer kann auch mehrere Optionen auswählen

es werden auch Themen genannt, an die der Kunde nicht gedacht hätte

emotionaler Text- und Bild-Content macht die Produkte erlebbar und vereinfacht die Entscheidung

Feature-Marketing sorgt für Upselling

weitere Infos zum Berater

Intensive Markenkommunikation

Beratung auf Fachverkäufer-Niveau sorgt für hochwertige und aktivierende Markenkommunikation am Point-of-Decision.

PRODUKT-EXPERTISE

wird in jedem Schritt der Produktauswahl angeboten – aber ohne, den Nutzer zu überfordern: bspw. kann über einen *Experten-Modus* optional über die Konstruktionsart und die Materialien beraten werden, aber nur wenn der Kunde die Infos anfordert.



Sind Dir weitere Features wichtig?

- Viel Raumangebot im Innenzelt
- Zwei Eingänge
- Komfortable Stehhöhe
- Sehr schneller Aufbau



MARKENWERTE

werden einfach verständlich erklärt und an der richtigen Stelle im Berater integriert. So nimmt der Kunde die *Markenbotschaften* spielerisch wahr und integriert sie in die Kaufentscheidung.

Konstruktionsarten

| | | |
|------------|------------|------------|
| Geodät | Kuppel | Tunnel |
| | | MARK |

Geodätkonstruktion
Extrem stabile Zeltkonstruktion die auch Schneetreiben und hohen Windgeschwindigkeiten gewachsen ist. Die Gestängebögen kreuzen sich mindestens drei mal und bilden so kleine, äußerst stabile Kraftdreiecke.

dynamisch ausgespielter Content sorgt für personalisierte Beratung und Markenkommunikation

VERKÄUFER-SUPPORT

Nicht jeder Fachverkäufer kann das ganze Sortiment kennen, und schon gar nicht alle Produktdetails. Der digitale Beratungssupport bietet da wertvolle Hilfe und gewährleistet **hohe Qualität auch im persönlichen Service**. Wertvolle Features wie Produktvergleich sorgen für **noch mehr Durchblick** in der Beratung und Kaufentscheidung.

MULTIMEDIA + UPSELLING

Viele Produktfeatures lassen sich am besten durch Bilder und Infografiken erklären. So wird jede Innovation richtig in Szene gesetzt und zusätzliche **Zahlungsbereitschaft** durch **konsequentes Upselling** generiert. Auch wenn z.B. ein Zelt nicht aufgebaut ist, können trotzdem wichtige Details wie die Zeltkonstruktion ideal veranschaulicht werden.

SORTIMENTS-VERGRÖSSERUNG

Meist können die Stores gar nicht das gesamte Sortiment verfügbar haben. Digitale Beratungstools helfen dann, auch nicht verfügbare Produkte **anschaulich zu präsentieren**. Und **Multichannel-Features** bringen den Kunden auch aus dem Store zum Kauf.

“Nicht jedes Zelt kann in jedem Geschäft aufgebaut sein, und nicht jeder Verkäufer kann jedes Produkt kennen. Da ist digitale Beratung die ideale Ergänzung, um zu erklären, zu visualisieren, und das Sortiment des Stores zu ergänzen.”

» Manfred Meindl, VAUDE

Digitale Instore-Beratung

VAUDE unterstützt die Fachverkäufer in **17 eigenen Stores durch digitale Beratung** und verbesserte Produktpräsentation.

Die Berater sorgen dafür, dass jeder Verkäufer – auch ungerlernte Kräfte z.B. in Spitzenzeiten – den **idealen Gesprächsablauf** wählen und über alle wichtige Themen **kompetent informieren**.

Das **qualitätsgesicherte Empfehlungsverhalten** garantiert, dass stets genau die Produkte mit den richtigen Argumenten empfohlen werden, die verkauft werden sollen.

Produktberater
hilft als
Chatbot
im persönlichen
Gespräch



derselbe Ablauf wie
Online-Berater, aber
etwas vereinfacht

natürliche Sprache – für
jeden verständlich

Einbindung direkt in die
Website, oder auch per
Facebook, Amazon Alexa,
Google Home, ...

24/7:
persönliche Beratung
rund um die Uhr

Nutzer kann beliebige
Freitext-Eingaben
machen

ich bin sehr groß

Video Demo: Voice-basierte Digitale Assistants

Wie die Voice-basierten Shopping Assistants von excentos funktionieren, erklärt dieses Video



Der Shopping Assistant macht eine Zusammenfassung aller Anforderungen,



- Link zum Video: www.excentos.com/shopping-assistant
- die Voice-Demo startet im Video ab Position 00:35

lerne mehr über
Deine Kunden

Produktberater sammelt wertvolle Daten über die Kaufwünsche im excentos Analytics

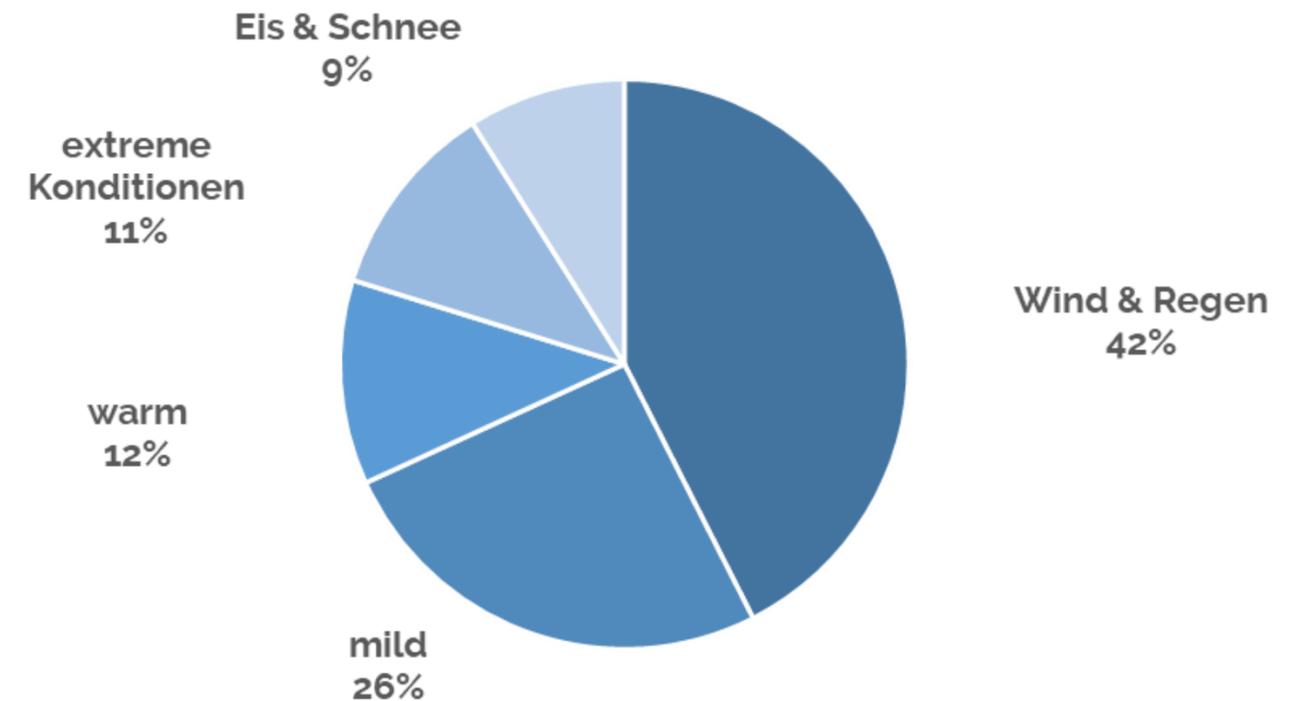
Consumer Insights werden zur Optimierung des Empfehlungsverhaltens und des Produktportfolios eingesetzt

“Für uns als Marke extrem wichtig, mehr über unsere Kunden zu erfahren.”

» Manfred Meindl, VAUDE

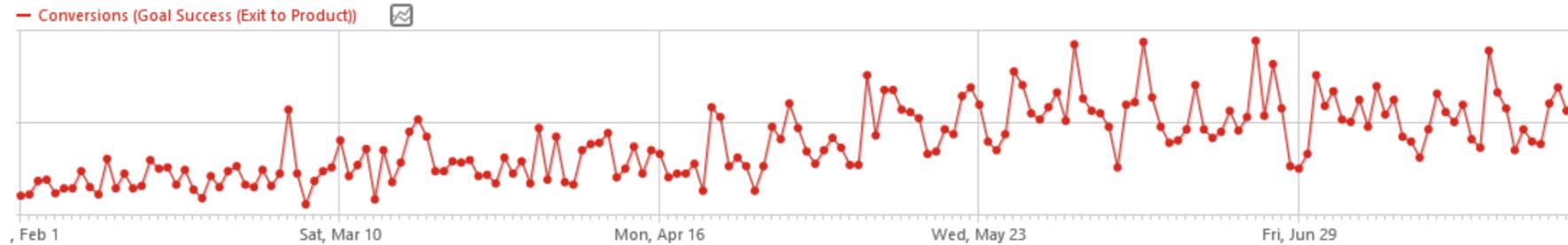
Wertvolle Consumer Insights

ausgewählte Antwortoptionen für
**"In welchen Wetterkonditionen
benutzt Du das Zelt?"**



Nutzungsdaten aus dem excentos Analytics
über einen Zeitraum von 6 Monaten

Erfolgsdaten Details



7 min 21s average visit duration



15% visits have bounced (left the website after one page)



20.7 actions per visit



78.7% conversion rate

Nutzungsdaten aus dem excentos Analytics
über einen Zeitraum von 6 Monaten

STEIGENDE CONVERSION

durch fortlaufende Optimierung des Beratungsablaufs, der Inhalte und des Empfehlungsverhaltens. Dazu werden KI-basierte Verfahren und das excentos Web Analytics eingesetzt.

EXTREM HOHES INVOLVEMENT

Die Berater werden sehr intensiv genutzt, was den hohen Beratungsbedarf und Produktinteresse belegt.

STARKES ERGEBNIS

Jede Produktempfehlung wird individuell begründet und führt dadurch zu einer hohen Conversion Rate.

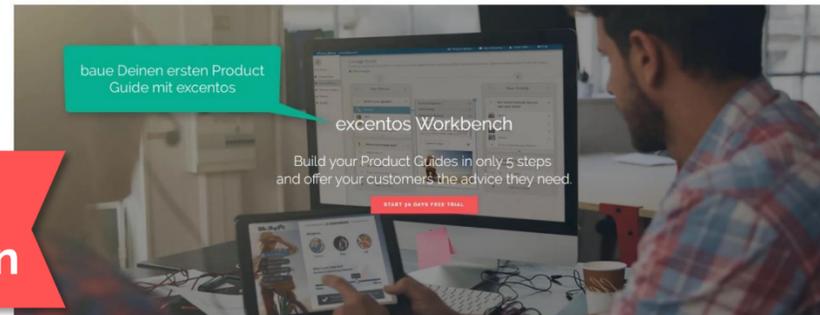
excentos bietet mit der www.excentos.com/workbench eine Plattform, mit der jeder Shop- und Website-Betreiber schnell und einfach Product Guides konfigurieren kann.

Baue Deinen ersten Produktberater in wenigen Minuten

Wie das geht, erklärt Dir dieses Video in 45 Sekunden

excentos

PRODUKT HOW IT WORKS REFERENZEN ÜBER UNS GET STARTED



45 Sekunden Video:
Produktberater selber bauen

excentos Software GmbH

Potsdam, Deutschland



+49-331-730 768 10



info@excentos.com



www.excentos.com