ANWENDERBERICHT

Produkte übersetzen

Auch im Internet will der Kunde nicht auf Beratung verzichten.

Finden alleine reicht nicht mehr: Die Kunden wollen im Onlineshop auch beraten werden, welcher Artikel am besten zu ihnen passt.

Eigentlich wollte der Surf- und Snowboardhändler Blue Tomato nur eine Produktsuche für seinen Onlineshop. „Einige unserer Kunden hatten Schwierigkeiten, allein über die Kategorien das gewünschte Produkt zu finden", erinnert sich Gerfried Schuller, Gründer und Geschäftsführer von Blue Tomato. „Daher waren wir auf der Suche nach einer Technologie, die solchen Kunden hilft, die ein Snowboard kaufen möchten, aber noch nicht wissen, welches der Modelle am besten für sie geeignet ist." Zudem ging es dem Onlinehändler darum, den Geschmack der Zielgruppe zu treffen: „Die Kids sollten auch Spaß an der Technologie haben."

Fahrstil und Körpergröße

Der Onlinehändler führte im Januar 2008 den excentos Produktberater ein. Während die Beratungssysteme für den Modebereich dem Kunden helfen, den passenden Style für Piste und Freizeit zu finden, können die Berater für die eher technischen Produkte wie Snowboards, Bindungen und Boots anhand von Kundenangaben in individuell zugeschnittene Produkte ermitteln.

Der Kunde wird im Berater aufgefordert, seine Körpergröße, sein Geschlecht und seinen Fahrstil anzugeben und einzustufen, wie gut er fährt. Der Snowboardfinder „übersetzt" diese Kundeninformationen in Produkteigenschaften, findet das passende Produkt und zeigt dem Kunden auch, wo er Kompromisse eingehen muss, wenn die Produkte nicht alle Anforderungen erfüllen können.

Neben dem Einsatz auf der Website wird die Technologie auch vom Callcenter rege genutzt: „Da für viele Kunden das persönliche Gespräch immer noch wichtig ist, um eine sichere Kaufentscheidung treffen zu können, rufen sie bei unserer Hotline an", sagt Gerfried Schuller. „Für unser Kundenservice-Team ist der Produktfinder da eine große Hilfe. Denn auch wenn dort alle gute Snowboarder sind, finden sie mithilfe der technischen Berater viel schneller und sicherer das für den Kunden passende Produkt."

Die Produktempfehlungen werden in Echtzeit präsentiert, sobald der Kunde die Angaben verändert. Zudem analysiert die Farbsuche die Farbwerte der Produktbilder, automatisiert und ordnet sie der vorhandenen Farbskala zu. Last, but not least werden unterschiedliche Maßeinheiten wie etwa Schuhgrößen in Europa gängigen Maße umgerechnet.

Kunden, die den Produktberater auf www.Blue-Tomato.com genutzt haben, verweilen mehr als doppelt so lange im Shop wie andere Kunden. Darüber hinaus hat es sich gezeigt, dass die Kunden, die über den Produktberater ein Produkt fanden, einen um 56 Prozent höheren Warenkorbwert aufweisen als Kunden ohne Beraternutzung. Und nicht zuletzt verbessert der Produktberater die sogenannte Konversionsrate: Kunden, die über den Berater auf eine Produktdetailseite kamen, haben eine um 47 Prozent höhere Kaufabschlussrate als Kunden, die auf anderem Weg auf einer Produktdetailseite gelandet sind.

Sybille Wilhelm <