

# CASE STUDY: DIGITALE BERATUNG + PRODUCT GUIDES BEI



**VAUDE**

*The Spirit of Mountain Sports*

**o'excentos**

von **VAUDE**  
Manfred Meindl, Leiter Internationales Marketing und Digital Services

und **excentos**  
Ole Tangermann (CEO)

2019

MANUFABRIKUR





VERTRIEB ÜBER HANDEL  
ÜBER 1.500 HÄNDLER IN  
DEUTSCHLAND, ÖSTERREICH,  
SCHWEIZ

 **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

was Guided Selling für  
VAUDE erreichen soll

01

Online so gut  
beraten, wie ein  
guter  
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.

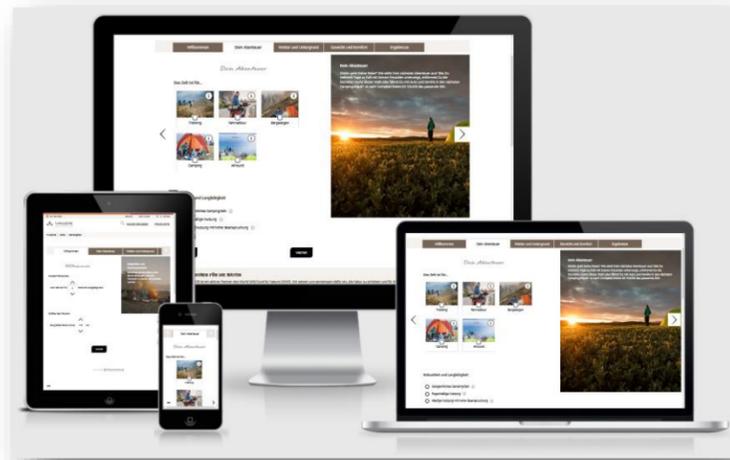
## FORTLAUFENDE OPTIMIERUNG

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 Beratungszintelligenz 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

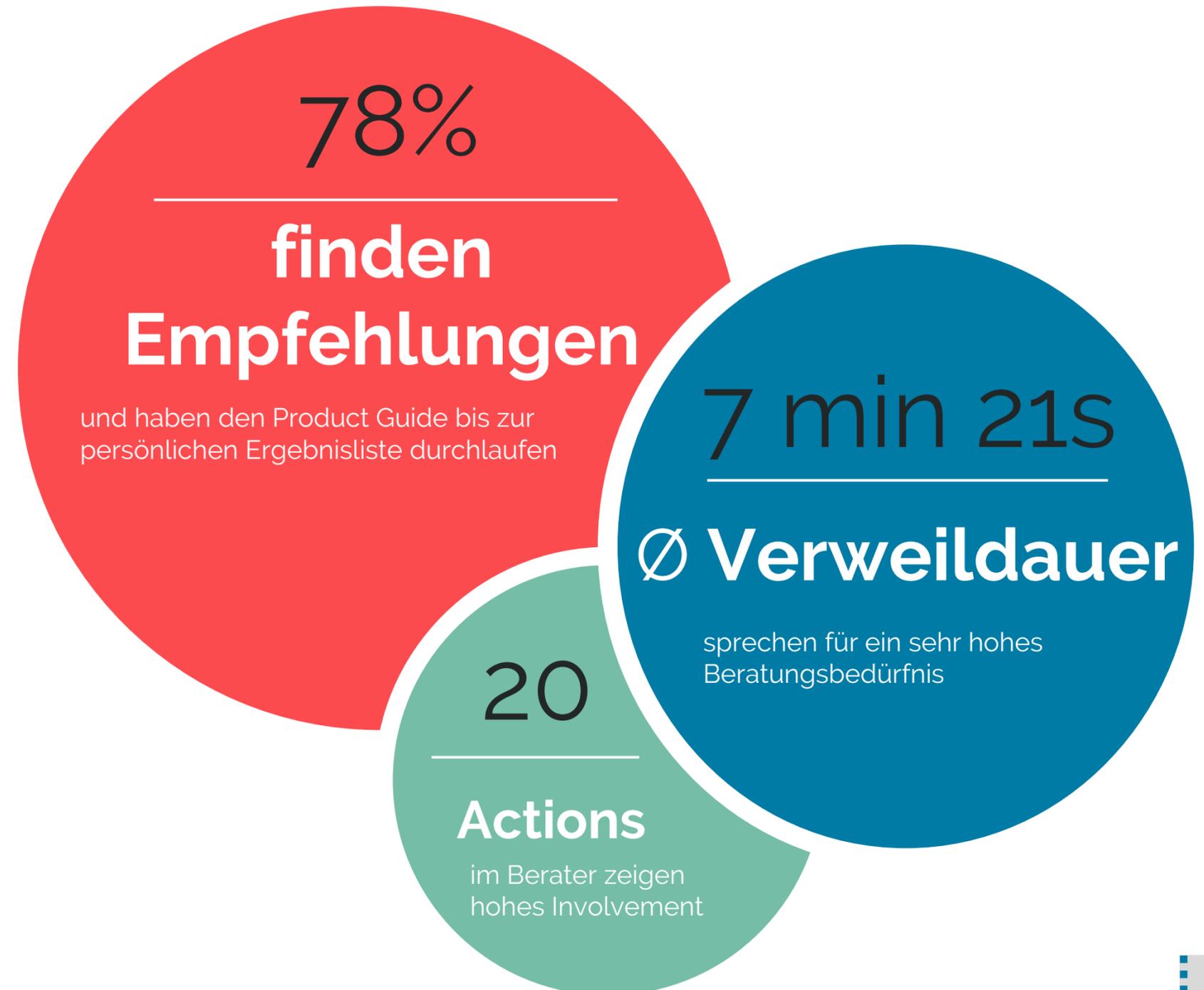
Die Beratung steht sogar über Voice zur Verfügung:

Die natürlichste Interaktion für eine möglichst einfache Kaufentscheidung..

# Messbare Erfolge

Welche Kennzahlen und Conversion-Werte hat der Produktberater erreicht?

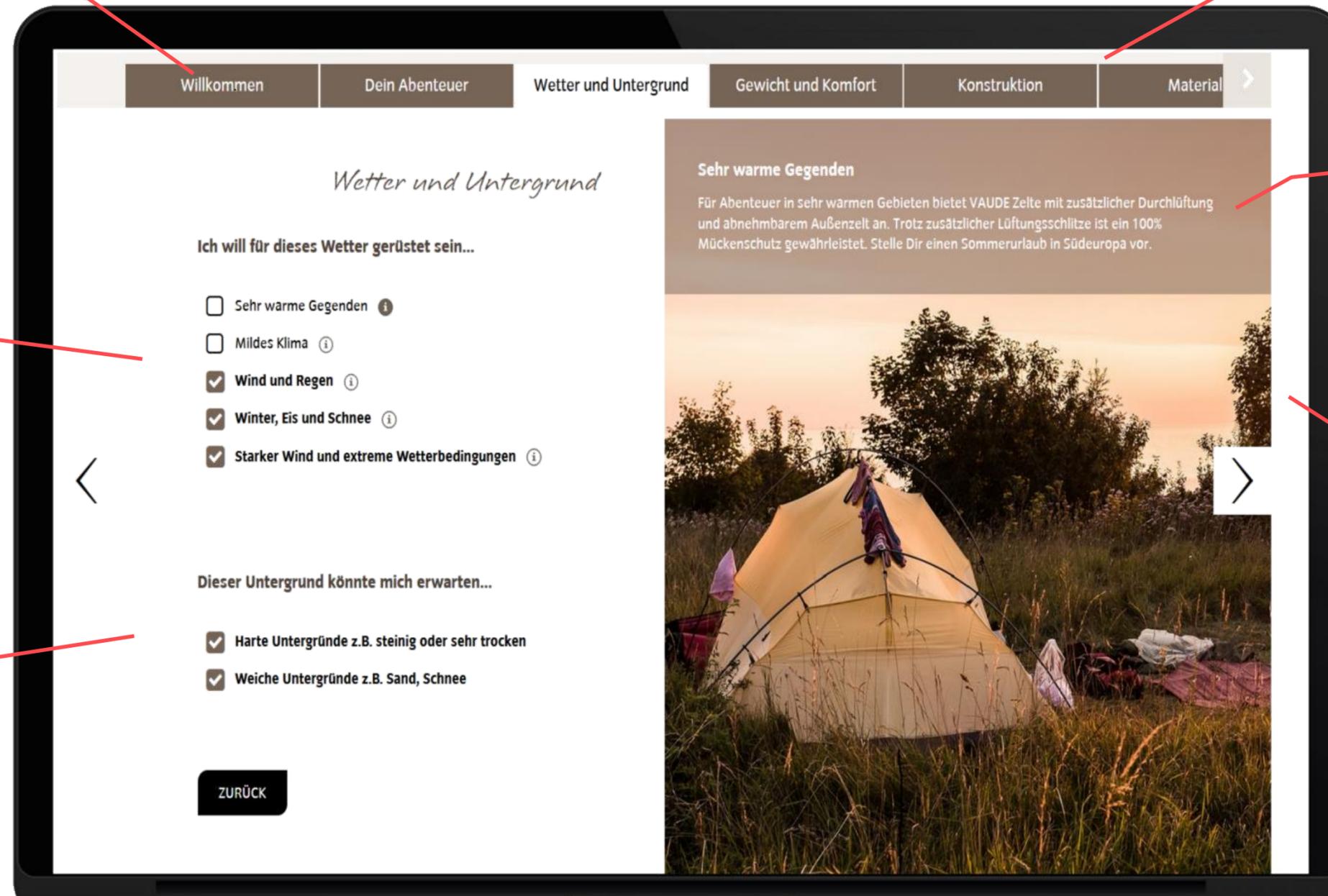
- 78% finden Empfehlungen** und haben damit den Beratungsablauf abgeschlossen, sowie *personalisierte* und perfekt auf ihre Anforderungen passende Produktempfehlungen erhalten
- extrem hohe Verweildauer mit über 7 min** und hatten dabei *intensive Brand Exposure*, haben viel über die Features gelernt 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.



# 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.



**VAUDE GREEN SHAPE**

Da es weltweit keinen einheitlichen Maßstab für die Bewertung von „Öko-Produkten“ gibt, hat VAUDE Shape. Green Shape ist Deine VAUDE Garantie für umweltfreundliche Produkte - aus nachhaltigen Materialien. Mehr Informationen zur ...

## 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.

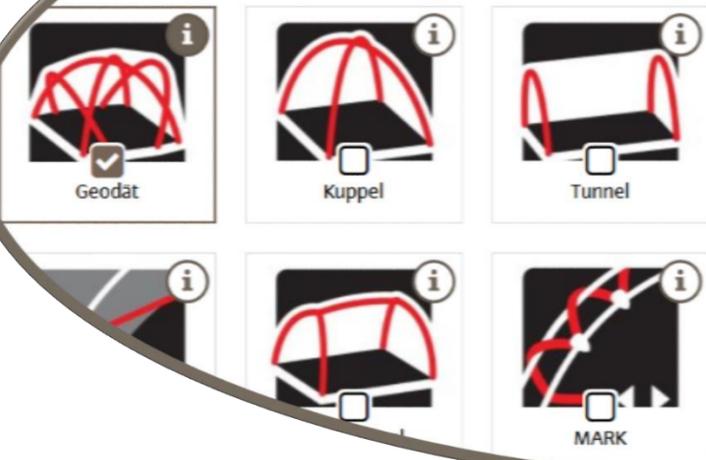


## MARKENWERTE

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.

dynamisch ausgespielter Content sorgt für personalisierte Beratung und Markenkommunikation

Struktionsarten



**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.



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

# Digitale Instore-Beratung

VAUDE hat Fachverkäufer in **17 eigenen Stores** und **setzt digitale Beratung** ein für 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

Nutzer kann beliebige  
Freitext-Eingaben  
machen

Tom, der Zeltberater

Okay, wir suchen also ein 3 - Personen-Zelt!

Wie groß bist du?

< 160 cm	160 - 170 cm
170 - 180 cm	180 - 190 cm
190 - 200 cm	> 200 cm

powered by excentos

ich bin sehr groß

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

# 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,



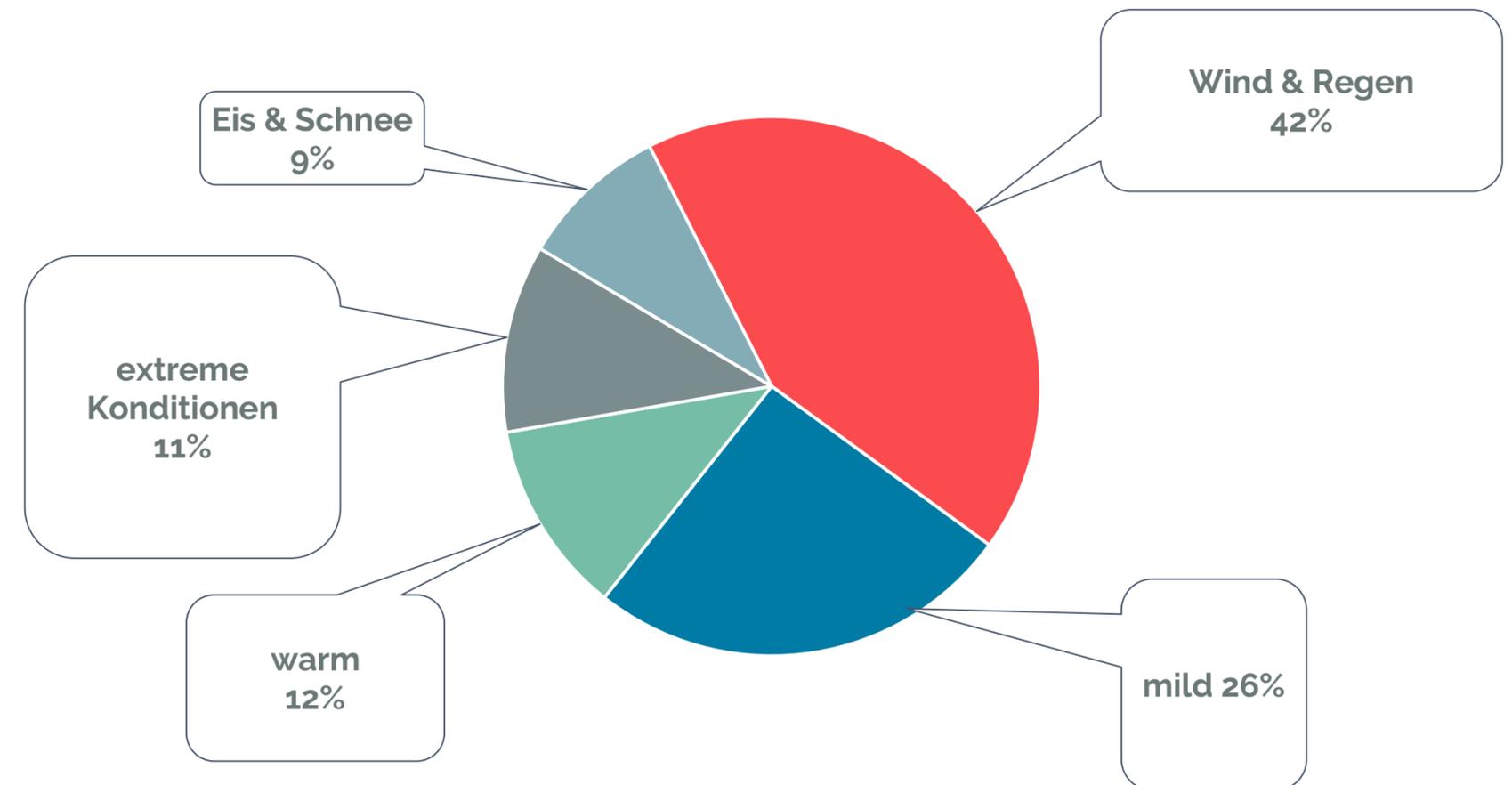
- Link zum Video: [www.excentos.com/shopping-assistant](http://www.excentos.com/shopping-assistant)
- siehe Video ab Position 00:35

## lerne mehr über Deine Kunden

- der Produktberater sammelt wertvolle Daten über die Kaufwünsche
- Consumer Insights werden zur Optimierung des Empfehlungsverhaltens und des Produktportfolios eingesetzt
- Daten stehen mit leistungsstarken Auswertungsmethoden im excentos Web Analytics bereit

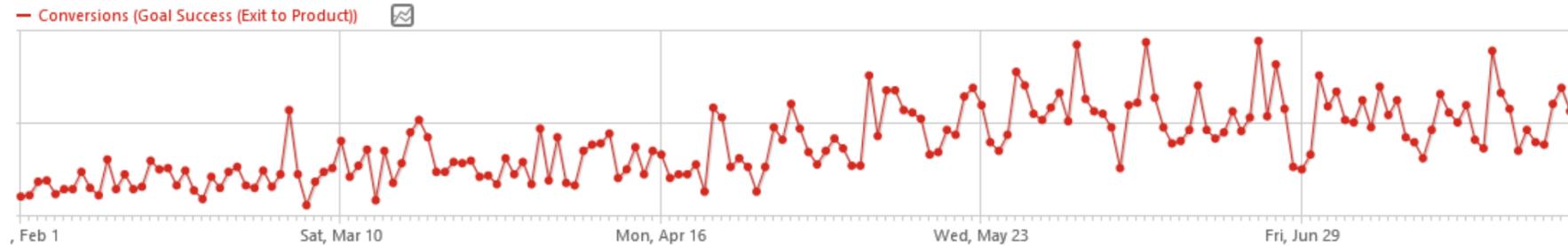
# Wertvolle Consumer Insights

**"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.

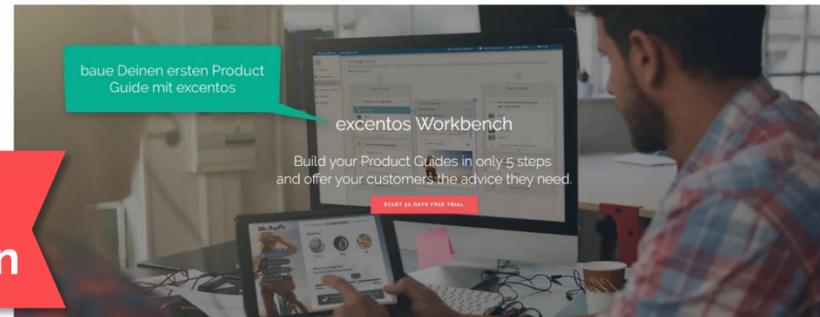
excentos bietet mit der [www.excentos.com/workbench](http://www.excentos.com/workbench) eine Plattform, mit der jeder Shop- und Website-Betreiber schnell und einfach Product Guides konfigurieren kann.

### 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

# excentos Workbench: Product Guides einfach selber bauen

nur 5 Schritte in der Workbench:

direkter Preview... und Go-Live!

Daten anbinden

deploy & integration

alle Fragen und Antworten sowie Content einpflegen

mit Daten verknüpfen und Empfehlungsverhalten einstellen

Screendesign anpassen (Theming)

mehr Infos