



DISCOVERY

AKQUISE &
KONVERSION

KONTOVERWALTUNG

HILFE &
SUPPORT

PLATTFORMÜBERWACHUNG

Q&A: „Digital Discovery“ optimieren.

Kleinigkeiten entscheiden darüber, ob Kund:innen kaufen oder abspringen.

Im Bereich Digital ist der erste Eindruck absolut entscheidend. Wenn Kund:innen Ihre Website betreten, entscheiden sie innerhalb von Sekunden, ob sie bleiben oder weiterziehen.

Worauf sollen Sie sich also konzentrieren, was zuerst optimieren? Durch unsere Zusammenarbeit mit Digital Teams führender Brands wissen wir, wie Sie Ihre Daten am effektivsten nutzen, um die verschiedenen Micro Experiences in der „Discovery-Phase“ zu optimieren.



MICRO-EXPERIENCE

HOMEPAGE UND LANDINGPAGES

FRAGEN SIE IHRE DATEN

- **Ist meine Absprungrate zu hoch?**
- **Woher kommen Besucher:innen eigentlich auf meine Seite? Wie verteilen sie sich auf Mobile und Desktop?**
- **Welche Rolle spielen die unterschiedlichen Kundensegmente bei Trends und Performance?**

NÜTZLICHE ANTWORTEN

Die Absprungrate ist ein guter Indikator für die Wirkkraft der Seite insgesamt. Wie gut Ihre Website aber tatsächlich ist, erfahren Sie erst, wenn Sie sich Branchen-Benchmarks angeschaut und eine Baseline festgelegt haben.

Das gleiche gilt für Gerätearten und Zielgruppensegmente: Ist die Absprungrate bei Mobile höher als über Desktop? Ist die Konversionsrate unter Account-Inhaber:innen höher als unter Gästen? Oder weisen Ihre Daten auf Abweichungen irgendwo in der Customer Journey hin?

SEITENNAVIGATION

- **Wissen Besucher:innen, wie sie auf meiner Seite navigieren sollen?**
- **Springen sie wegen Navigationsfehlern ab?**

Ihre Seitennavigation ist der Kern der Customer Experience beim Browsen. Je einfacher die Navigation, desto länger verweilen Ihre Kund:innen.

Wie aber bekommen Sie es mit, falls das nicht klappt? Rage Clicks, Abweichungen bei Produkt-SKUs und Buttons, die ins Leere führen, sind normalerweise ein guter Indikator.

SUCHE

- **Empfinden Besucher:innen meine Suchergebnisse als hilfreich?**
- **Welche Suchen führen zu keinem Ergebnis?**
- **Wie wirken sich die Seitenladezeiten auf die Suche aus?**

Ähnlich wie die Navigation unterstützt eine effektive Suche Ihre Besucher:innen dabei, schnell zu finden, wonach sie suchen. Wenn Sie wissen möchten, ob Ihre Seitensuche fehlerhaft ist, sehen Sie sich die Fortsetzungsrate der Suchen an, langsame API-Aufrufe und wie oft das Ergebnis eher „keine Ergebnisse“ heißt.



Möchten Sie alle fünf Säulen
der digitalen Customer
Journey optimieren?

E-Book herunterladen