elaboratum

NEW COMMERCE CONSULTING

E-Commerce – Welche Chancen bietet der Online Kanal für Unternehmen

Wachstum im E-Commerce mit PsyConversion®

Marco Schulz | researchXchange | 28. Mai 2021

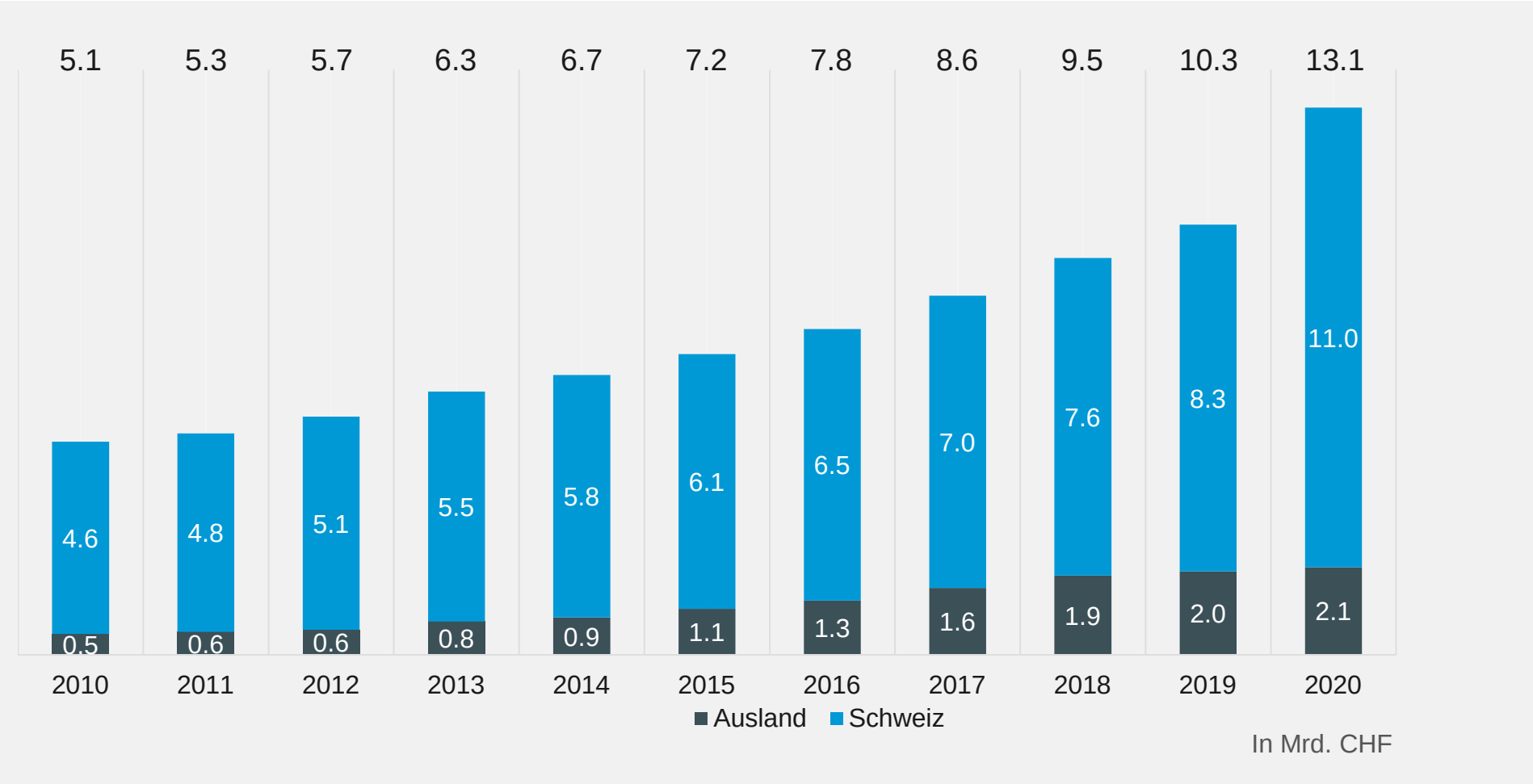
The Behavioral Design Unit
elaboratum

Agenda.

01_Grundsätzliche Funktionsweise des E-Commerce

02_Das PsyConversion Framework zur Erschliessung zentraler Wachstumshebel

Der E-Commerce ist der zentrale Wachstumstreiber im Einzelhandel. In 2020 war der Effekt Corona-bedingt besonders stark.



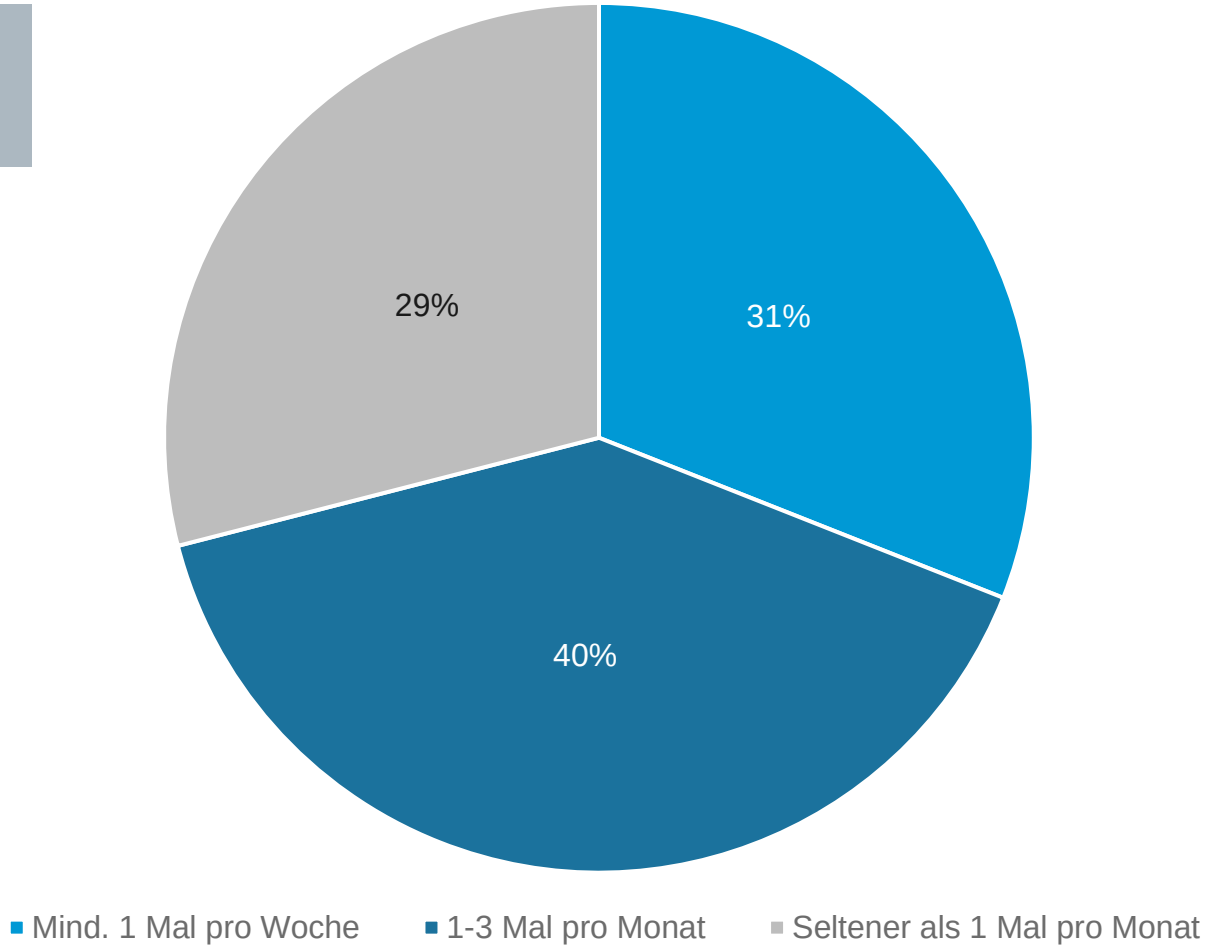
- Online-Versandhandel wächst 2020 um total **27.2% oder 2.8 Mrd. CHF**
- Direkte Cross Border Online-Einkäufe mit Lieferung in die Schweiz wachsen 2020 erstmals **unterdurchschnittlich mit 5.0%**

Quelle: Detailhandel Schweiz, GFK, BAK Basel 2021

The Behavioral Design Unit
elaboratum

71% der Menschen in der Schweiz kaufen dabei mehrmals im Monat online ein.

Häufigkeit Onlineshopping

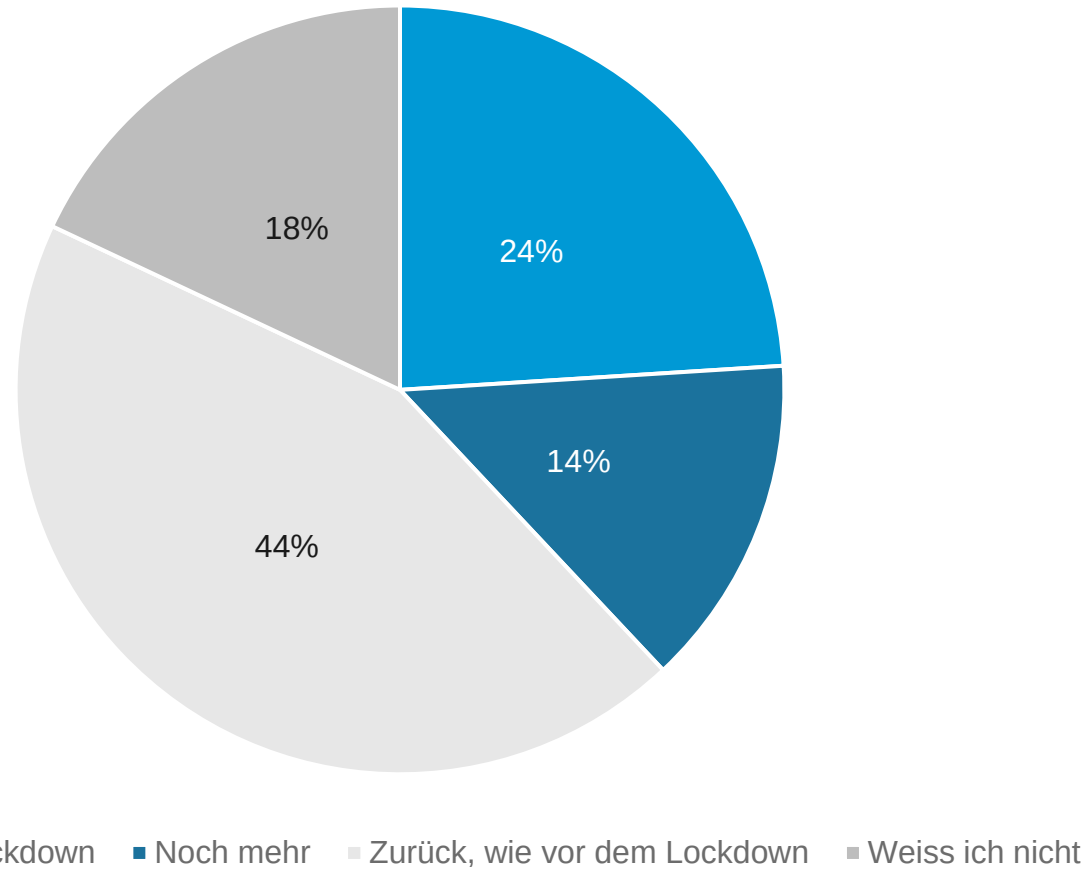


Quelle: E-Commerce Studie 2020 – Wunderman Thompson

The Behavioral Design Unit
elaboratum

38% der Befragten planen ihr Onlineshopping-Verhalten während des Lockdowns auch in Zukunft beizubehalten oder sogar noch vermehrt online einzukaufen.

Persönliche Einschätzung zukünftiges Online-Shoppingverhalten



Quelle: E-Commerce Studie 2020 – Wunderman Thompson

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Ein Verständnis der grundsätzlichen Funktionsweise von E-Commerce ist die Basis für alle eigenen E-Commerce Aktivitäten.

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Die Suche nach Anbietern funktioniert Online anders als in der stationären Welt.

- Die Online-Welt funktioniert anders als die Offline-Welt
- Online ist das Produkt der Impuls und nicht der Händler

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Der Online-Markt unterscheidet sich in seiner Funktionsweise stark vom stationären Handel. Das birgt Chancen und Herausforderungen.

- Der Online-Handel ist stark Preis getrieben
- Die Transparenz der Preise sowie verfügbarer Anbieter ist Dank Suchmaschinen und spezifischer Preis-Suchmaschinen deutlich grösser als im stationären Geschäft
- Der Wettbewerb findet hier nicht mehr lokal, sondern national und zum Teil sogar international statt
- In den wichtigen Marketing-Kanälen konkurrieren Sie mit den Big Playern des Markts wie Galaxus und Amazon

!

Eine gezielte und starke Positionierung ist deshalb unverzichtbar und erfolgsentscheidend

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Online muss auf das Geschäftsmodell angepasst sein.

Stationär ohne online funktioniert künftig nicht mehr

Ein Online-Shop geht nur über klaren Fokus, nicht als Neben-Verkaufskanal von stationär

Für jeden Kanal ein fokussiertes Geschäftsmodell

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Die Ziele für den Betrieb eines Online Business Models müssen klar definiert sein.

Ziele

Stärkung des stationären Modells durch eine Online-Präsenz.

Generelle Umsatz-steigerung durch ein Online Business Model.

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Dabei gibt es 4 grundlegende Handlungsoptionen für eine Online-Präsenz.

Stärkung des stationären Ladens → Fokus Marketing

Reines regionales Online-Marketing

- Website
- Blog
- Regionales SEO und SEA
- Social Media Marketing

Selektiver Online-Shop mit Cross-Channel Orientierung

- Einfacher Online-Shop
- Selektives Sortiment
- Aktionen
- Bewerbung des stat. Laden

Voll-Sortiment Online-Shop mit Cross-Channel Orientierung

- Professioneller Online-Shop
- Darstellung des gesamten Sortiments
- Click&Collect, Reserve&Collect, etc.

Reiner Online-Shop ohne Verknüpfung

- (Online Pure-Player)
- Kein Bezug zu stationärem Geschäft

Generelle Umsatz-steigerung → Fokus Umsatz

Stationär/ Regional

Online/ National

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Der Nutzen von Cross-Channel Ansätzen liegt dabei im Kanal-Wechselverhalten der Kunden begründet.

Single-Channel Händler

Cross-Channel Händler

Kunden werden aufgrund des Kanalwechsels verloren

Der Kunde bleibt auch beim Kanalwechsel im eigenen Sales-Ecosystem

Agenda.

01_Grundsätzliche Funktionsweise des E-Commerce

02_Das PsyConversion Framework zur Erschliessung zentraler Wachstumshebel

Für nachhaltiges Wachstum auf Basis einer gesteigerten Onsite-Conversion-Rate können wir mit PsyConversion an 3 Stellen ansetzen.

Traffic

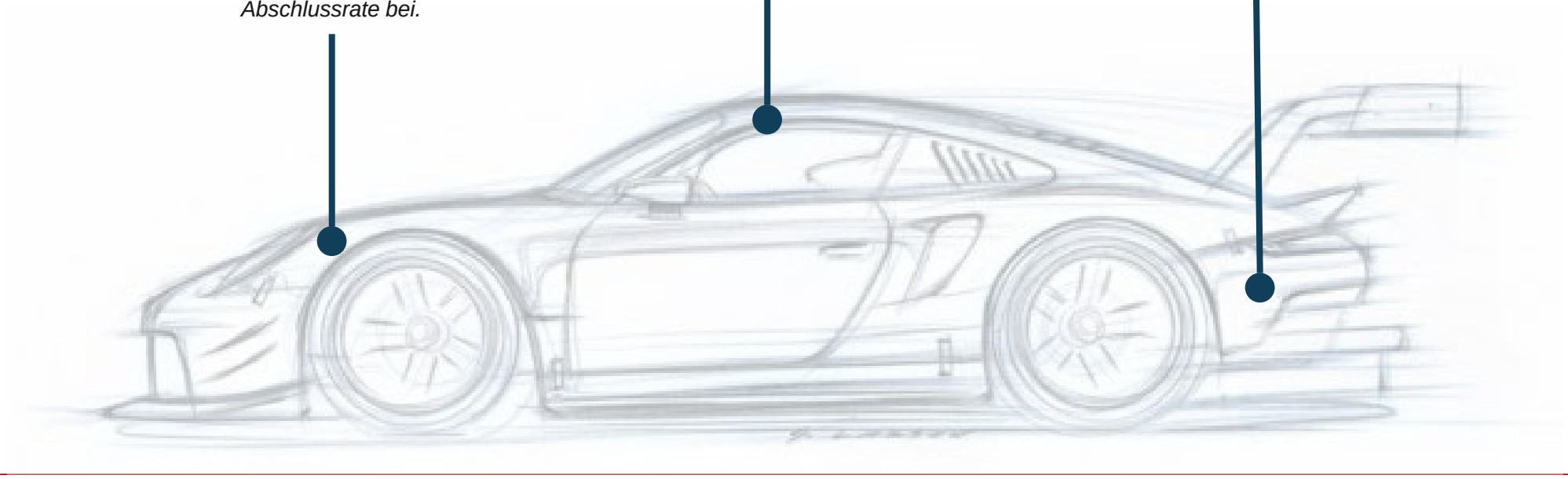
Die Menge und Qualität des Traffics trägt massgeblich zur Abschlussrate bei.

Conversion

Wie das Produkt durch eine moderne und intuitive User Experience zum Erlebnis wird.

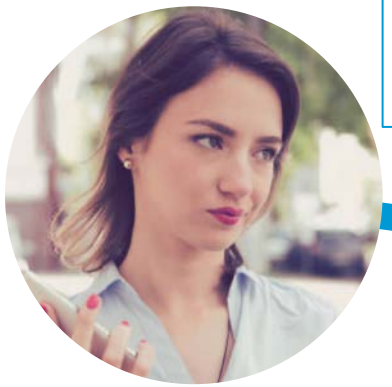
Customer Lifetime (Value)

Wie schlanke Prozesse und relevantes Marketing Kunden nachhaltig begeistern und binden können.



The Behavioral Design Unit
elaboratum

Wie treffen Kunden Entscheidungen?



- Brauche ich das?
- Wo informiere ich mich?
- Kommt das Unterhehmen für mich infrage?

- Klicke ich auf die Anzeige?
- Welches Produkt passt für mich?
- Stelle ich einen Antrag?

- Welche persönlichen Daten möchte ich preisgeben?
- Kaufe ich sofort?
- Will ich diese Dienstleistung?

- Melde ich mich im Portal an?
- Rufe ich die Hotline an?
- Beschwere ich mich?

- kündige ich?
- schicke ich das Produkt zurück?
- werde ich nochmal bei diesem Unternehmen kaufen?

- Gebe ich eine Bewertung ab?
- Empfehle ich das Unterhemen weiter?

The Behavioral Design Unit
elaboratum

ALLES basiert am Ende des Tages auf den Entscheidungen von Menschen

01_Der Erfolg von Unternehmen hängt für die gesamten Wertschöpfungskette maßgeblich von Kundenentscheidungen ab.

02_Kundenentscheidungen sind überwiegend intuitiv und basieren auf sogenannten Behavior Patterns.

03_PsyConversion® ermöglicht die strategische Optimierung von Customer Journeys durch die Anwendung von Behavior Patterns.

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Wer die Entscheidungen von Kunden versteht, gewinnt.

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Wie treffen Menschen Entscheidungen?

Auto-pilot

System 1

Intuition

95%

- unbewusst
- schnell
- assoziativ
- ressourcenschonend

System 2

Rational Thinking

5%

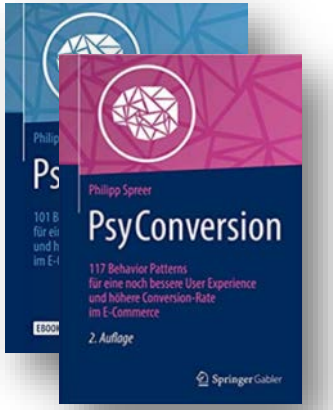
- anstrengend
- langsam
- logisch
- nicht entscheidungsfreudig

Rechen-maschine

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Entscheidungen sind keine Black Box mehr: Behavior Patterns entschlüsseln sie

PsyConversion®
ist eine Library von
121 Behavior Patterns,
mit denen ~95%
des Kundenverhaltens
erklärt werden können.



The Behavioral Design Unit
elaboratum

Mit PsyConversion® lassen sich so Customer Journeys ganzheitlich optimieren.

The Behavioral Design Unit
elaboratum

PsyConversion® ♥ komplexe Entscheidungsarchitekturen: Bei Vertragsprodukten entscheiden wir besonders stark mit Behavior Patterns

„Je weniger Menschen Produkte und die Konsequenzen ihrer Kaufentscheidungen verstehen, desto intuitiver fällt das Entscheidungsverhalten aus.

In diesen Fällen ist PsyConversion® besonders wirksam.“

The Behavioral Design Unit
elaboratum

DA direkt
Deutsche Allgemeine Versicherungen

Default

Unsere Leistungen | Beitrag berechnen

Leistungen im Überblick

Der Verkehrs-Rechtsschutz für Nichtselbstständige sichert Sie zum Beispiel in Streitfällen ab, die sich aus Verkehrsunfällen oder aus Kauf-/Reparaturverträgen ergeben. Als Nichtselbstständiger gelten Sie auch dann noch, wenn Sie und/oder Ihr mitversicherter Lebenspartner im letzten Kalenderjahr aus gewerblicher, freiberuflicher oder sonstiger selbstständiger Tätigkeit einen Gesamtumsatz in Höhe von max. 20.000 EUR hatten. Voraussetzung: Ihr Erstwohnsitz ist in Deutschland.

Verkehrs-Rechtsschutz für Nichtselbstständige	Tarif Basis	Tarif Komfort
Geltungsbereich	Versicherungssumme	
Europa, den Anliegerstaaten des Mittelmeeres, auf den Kanarischen Inseln, den Azoren oder Madeira je Versicherungsfall bis	300.000 EUR unbegrenzter Aufenthalt	1 Mio. EUR unbegrenzter Aufenthalt
Weltweit je Versicherungsfall bis	30.000 EUR max. 6 Wochen privater Aufenthalt	30.000 EUR max. 3 Monate privater oder beruflicher Aufenthalt
Selbstbeteiligung	Höhe	
Je Versicherungsfall	150 EUR, höhere SB wählbar	0 EUR, höhere SB wählbar
Versicherte Leistungsarten	Versicherungsschutz	
Schadenersatz-Rechtsschutz	✓	✓
Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht	✓	✓
Steuer-Rechtsschutz vor deutschen Gerichten	✓	✓
Verwaltungs-Rechtsschutz in Verkehrssachen	✓	✓
Straf-Rechtsschutz	✓	✓
Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz	✓	✓
Versicherte Kosten	Versicherungsschutz	
Mündlicher/schriftlicher Rat / Auskunft eines Rechtsanwalts ohne weitere gebührenpflichtige Tätigkeit inklusive Auslagen und Mehrwertsteuer	325 EUR je Versicherungsfall (max. 250 EUR für Erstberatung)	325 EUR je Versicherungsfall (auch für Erstberatung)
Leistungserweiterungen	Versicherungsschutz	
Anwaltshotline	✓	✓
Weltweiter Internet-Vertrags-Rechtsschutz im privaten Bereich	–	50.000 EUR
Sonstige Leistungen	Versicherungsschutz	
Beitragsbefreiung bei unverschuldeter Arbeitslosigkeit	6 Monate	6 Monate
Zukünftige Leistungsverbesserungen können angeboten werden	ja	ja

Variante mit „Decoy“

Unsere Leistungen | Beitrag berechnen

Leistungen im Überblick

Der Verkehrs-Rechtsschutz für Nichtselbstständige sichert Sie zum Beispiel in Streitfällen ab, die sich aus Verkehrsunfällen oder aus Kauf-/Reparaturverträgen ergeben. Als Nichtselbstständiger gelten Sie auch dann noch, wenn Sie und/oder Ihr mitversicherter Lebenspartner im letzten Kalenderjahr aus gewerblicher, freiberuflicher oder sonstiger selbstständiger Tätigkeit einen Gesamtumsatz in Höhe von max. 20.000 EUR hatten. Voraussetzung: Ihr Erstwohnsitz ist in Deutschland.

Verkehrs-Rechtsschutz für Nichtselbstständige	Tarif Basis ab 4,94€ mtl.	Tarif Komfort ab 7,04€ mtl.	Tarif Plus ab 16,57€ mtl.
Geltungsbereich	Versicherungssumme		
Europa, den Anliegerstaaten des Mittelmeeres, auf den Kanarischen Inseln, den Azoren oder Madeira je Versicherungsfall bis	300.000 EUR unbegrenzter Aufenthalt	1 Mio. EUR unbegrenzter Aufenthalt	2 Mio. EUR Unbegrenzter Aufenthalt
Weltweit je Versicherungsfall bis	30.000 EUR max. 6 Wochen privater Aufenthalt	30.000 EUR max. 3 Monate privater oder beruflicher Aufenthalt	30.000 EUR max. 3 Monate privater oder beruflicher Aufenthalt
Selbstbeteiligung	Höhe		
Je Versicherungsfall	150 EUR	0 EUR	0 EUR
Versicherte Leistungen	Versicherungsschutz		
Schadenersatz-Rechtsschutz	✓	✓	✓
Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht	✓	✓	✓
Steuer-Rechtsschutz vor deutschen Gerichten	✓	✓	✓
Verwaltungs-Rechtsschutz in Verkehrssachen	✓	✓	✓
Straf-Rechtsschutz	✓	✓	✓
Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz	✓	✓	✓
Versicherte Kosten	Versicherungsschutz		
Mündlicher/schriftlicher Rat / Auskunft eines Rechtsanwalts ohne weitere gebührenpflichtige Tätigkeit inklusive Auslagen und Mehrwertste	325 EUR je Versicherungsfall	325 EUR je Versicherungsfall	500 EUR je Versicherungsfall
Leistungserweiterungen			
Anwaltshotline			
Weltweiter Internet-Vertrags-Rechtsschutz im privaten Bereich			
Sonstige Leistungen			
Beitragsbefreiung bei unverschuldeter Arbeitslosigkeit			
Zukünftige Leistungsverbesserungen können angeboten werden	Ja	Ja	Ja
	Weiter	Weiter	Weiter

+40,1% CTA-Clicks

+29,8% Wahl „Komfort“-Tarif

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Hobson's +1 Effect

Zweite Wahloption hinzufügen

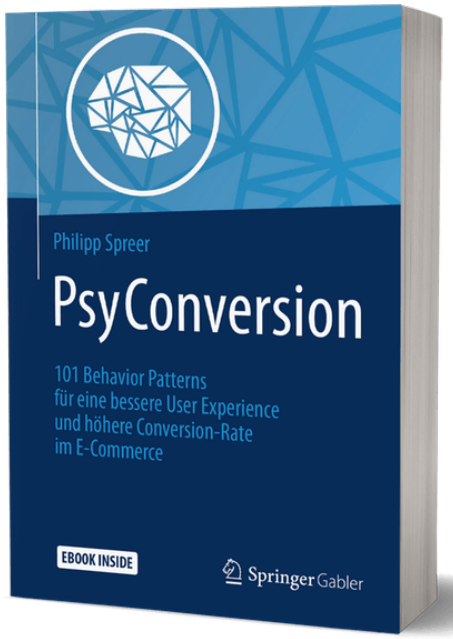
1

Meldet euch!

linkedin.com/inn/marco-schulz/

marco.schulz@elaboratum.ch

2



The Behavioral Design Unit
elaboratum

elaboratum

NEW COMMERCE CONSULTING

Backup

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Warum funktioniert Cross-Channel für einige Einzelhändler besser als für andere?

Anhand einer Effektivitätsmatrix können Cross-Channel Konzepte auf Ihre Sinnhaftigkeit geprüft werden.

Effektivität für Cross-Channel	Filialabdeckung	Häufigkeit der Einkäufe	Preisagressivität stationär	Mitbewerber	Kapital-ausstattung	IT-Kompetenz
Hoch	Fast vollständiger Überlapp der Märkte, Filiale in jeder grösseren Stadt	Fast wöchentlich, mind. alle 2 Monate	Preisführer	Geringe Mitbewerber Dichte (< 2)	Sehr gut	Eigene professionelle IT Abteilung und Projektleiter
Mittel	Überlapp in Filial-Reichweite kleiner 50% der Bevölkerung	Ein bis fünfmal im Jahr	Identisch zu online Marktpreis	3 bis 5 Mitbewerber	Mittel	Nur Basis IT in-house vorhanden
Niedrig	Nur punktuell	Alle zwei Jahre oder seltener	Premium über Service	Mehr als 5 ernst zu nehmende regionale / online Mitbewerber	Gering, Investition nur fokussiert und punktuell möglich	Keine in-house IT

Umso öfter man ein Kriterium mit „Hoch“ oder „Mittel“ beantworten kann, umso effektiver (Kosten/Nutzen-Verhältnis) ist das Cross-Channel Modell

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Die grundlegenden Positionierungsoptionen unterscheiden sich neben der Zielerreichung auch in Aufwand und Komplexität stark.

	Reines regionales Online-Marketing	Selektiver Online-Shop mit CC Orientierung	Voll-Sortiment Online-Shop mit CC Orientierung	Reiner Online-Shop ohne Verknüpfung
Sortiment	◔	◑	●	●
Cross-Channel Prozesse	◔	◔ ↔ ●	◕ ↔ ●	○
Online-Marketing Budget	◔	◔	◕	●
Komplexität (System, Prozesse, Personal)	◔	◑	●	◕
Kosten (Personal, IT, System)	◔	◑ ↔ ◕	●	●
Online-Umsatz	○	◔	◕	●
Zusätzlich Umsatz stationär	◔	◑	◕	○

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Verständliche und attraktive Cross-Channel Services sind die Basis für eine tiefe Verknüpfung von online und stationär

Kern Cross-Channel Services

- Click & Collect: Online kaufen und bezahlen, anschliessend das Produkt im Laden abholen
- Reserve & Collect: Produkte online reservieren und anschliessend im Laden aus-/anprobieren bzw. Kaufen
- Return Anywhere: Produkte die on-/offline gekauft wurden im Laden oder per Post zurückgeben

Weitere Cross-Channel Services

- Check in-store availability
- In-store order service
- Arrange consulting appointment online
- Virtual assortment enhancement
- Cross-channel coupons
- Cross-channel campaigns
- Online store search
- Online store information
- Enhanced product infos
- Showrooms
- Hybrid consulting
- In-store configuration/personalization
- …

Viele dieser Cross-Channel Services können über verschiedene Systeme, Medien oder Geräte bereitgestellt werden.

Kundenbeispiel

PsyConversion® Begleitung des Relaunches von smile.direct mit Fokus auf UX und Conversion

Zielsetzung

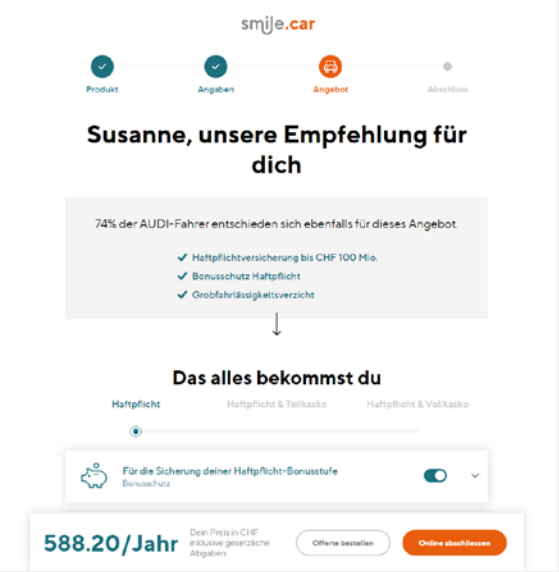
- Gestaltung einer optimalen User Experience und Steigerung der Conversion und des Abschlussvolumens

Vorgehen

- Nutzung des elaboratum PsyConversion ® Frameworks
- Analyse der bestehenden Prototypen zum Prämienrechner
- Optimierung von Flow, Kommunikation und Entscheidungsarchitektur der Rechner durch die Auswahl der passenden Behavior Patterns und Konzeption der Trigger
- Gemeinsame Konzeption in Workshops

Ergebnisse

- Best-in-Class Prämienrechner für Motorfahrzeug-Versicherung
- Einfache Usability und intuitive Entscheidungsarchitektur
- 20% mehr Umsatz durch Conversion Uplift von +36% bei 18,4% geringeren Kosten je Conversion und 31% weniger Beschwerden.



BEST OF SWISS APPS 2019 BUSINESS IMPACT GOLD

best of swiss web business silver 2020

BEST OF SWISS APPS 2019 DESIGN SILVER

best of swiss web digital commerce silver 2020

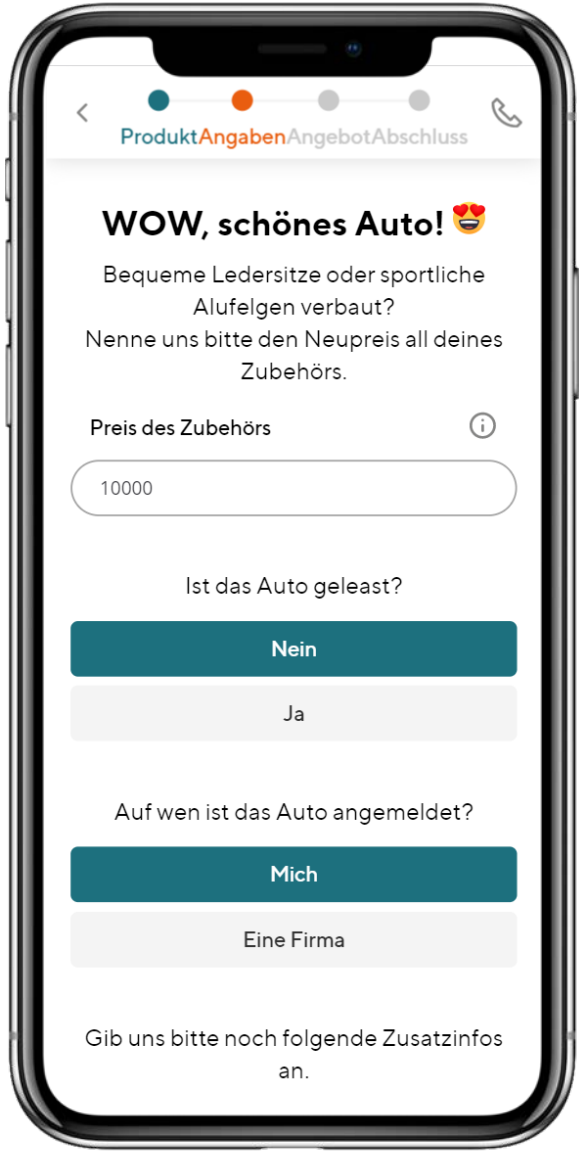
„elaboratum war ein wichtiger Partner bei der Konzeption und Umsetzung des neuen Prämienrechners von smile. Mittels innovativer PsyConversion Trigger konnten wir die User Journey stark optimieren und die Performance merklich steigern. Begeistert waren wir vor allem durch die Einfachheit und Effizienz der Workshops, bei welchen man die Möglichkeiten und Potenziale der Behavior Patterns hands-on anwendet und schnell zu sichtbaren Resultaten kommt. Ohne Blabla. Absolut überzeugend."

— Joséphine Chamoulaud, Lead New Business und Projektleiterin für den Relaunch der smile Website bei smile.direct versicherungen

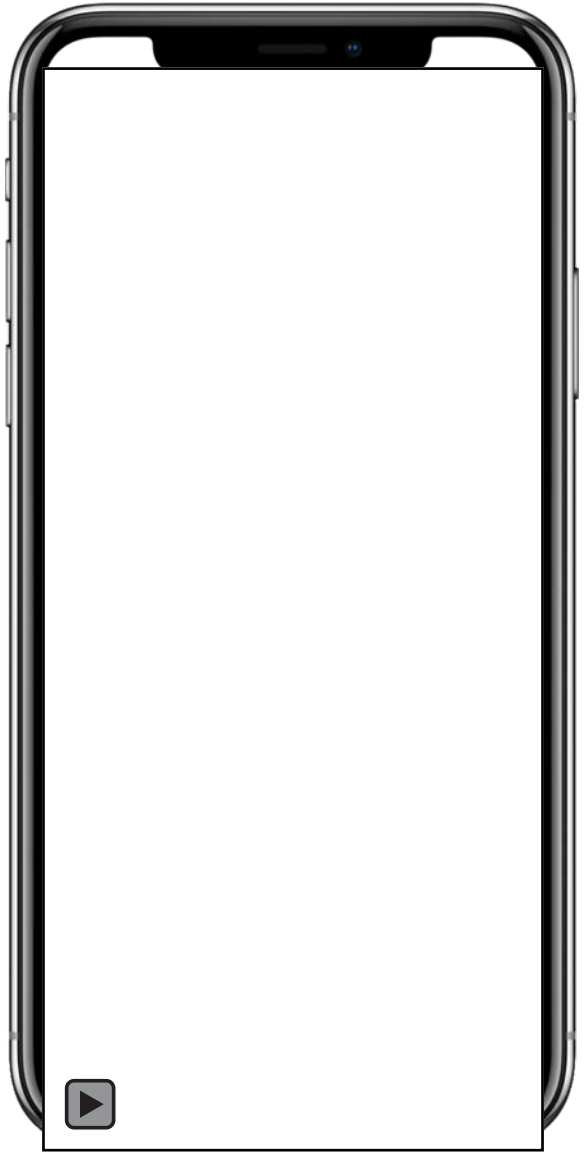
The Behavioral Design Unit
elaboratum

Endowment Effect

Was mir gehört, ist wertvoll



The Behavioral Design Unit
elaboratum



The Behavioral Design Unit
elaboratum

Barnum Effect

Allgemeine Aussagen entfalten erstaunliche Wirkung

Anchoring

Anker als Referenzwert setzen

The Behavioral Design Unit
elaboratum

Bandwagon Effect

Menschen sind Mitläufer

Gaze Cueing Effect

Blicke lenken Aufmerksamkeit

Having vs. Using Effect

Kunden lieben Features

The Behavioral Design Unit
elaboratum