



Online Solutions Group GmbH

# Conversionrate Optimierung



ONLINE **SOLUTIONS** GROUP®

Your Link to Success.

## MERKE

### Umsatz

Kleine Verbesserungen in der Usability haben hohen Effekt auf den Umsatz / die Conversionrate

### SEO & Usability

SEO und Usability sollten einhergehen und sich nicht „bekriegen“. Sie arbeiten Hand in Hand.

### Zeichen für Qualität

Google wertet Verweildauer und Absprung-Rate aus und dies fließt u. a. auch in den Google Ads Qualitätsfaktor ein!



# USABILITY GRUNDLAGEN

## VERTRAUEN & KUNDENSERVICE

- **Zertifikate sichtbar**
- Kundenbewertungen
- Widerrufsrecht
- Retourenprozess
- SSL Icon
- Aktionen / Rabatte
- Schaffen von Vertrauen
- Rechtschreibung
- **Ladezeiten**
- Design
- Über Uns Seite

## BESTELLPROZESS / KONTAKTAUFNAHME

- Userführung
- Hervorgehobene CTA
- Warenkorb speichern
- **Übersichtlichkeit**
- Checkout extrahieren
- Schaffen von Vertrauen
- Fehlermeldungen in Echtzeit
- Hilfestellungen
- Vielen Dank Seite
- **Zahlungsmöglichkeiten**
- **Kurze Formulare**

## NAVIGATION & PRODUKTE

- Übersichtlichkeit
- **Intelligente Freitextsuche**
- No-Result Seite
- Lieferzeiten
- Produktbilder
- Produktvergleich
- Produktvideos
- **Filtermöglichkeiten**
- Sortierfunktion
- Produktinformationen
- Sortiment

## PROZESS

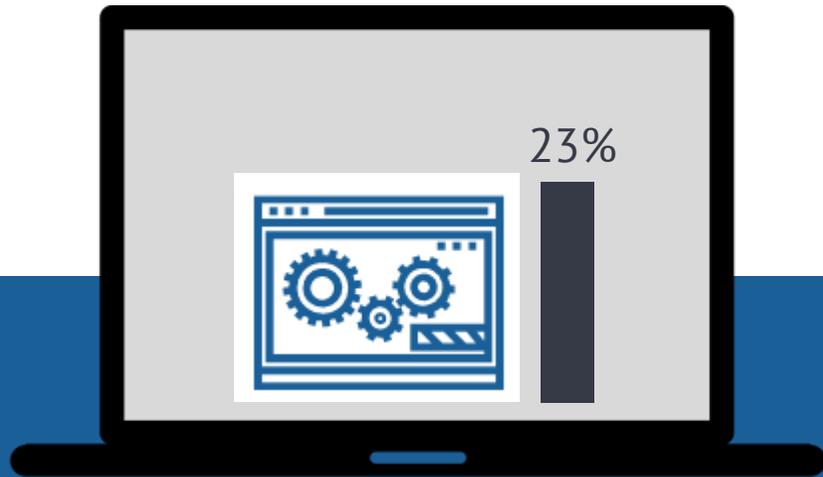


Ideen aus der Analyse sollten erst getestet werden, bevor man diese umsetzt:

- Ohne Problemanalyse kein Test
- Ohne Hypothese kein Test
- **Ohne Test keine Optimierung**

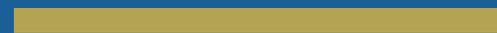
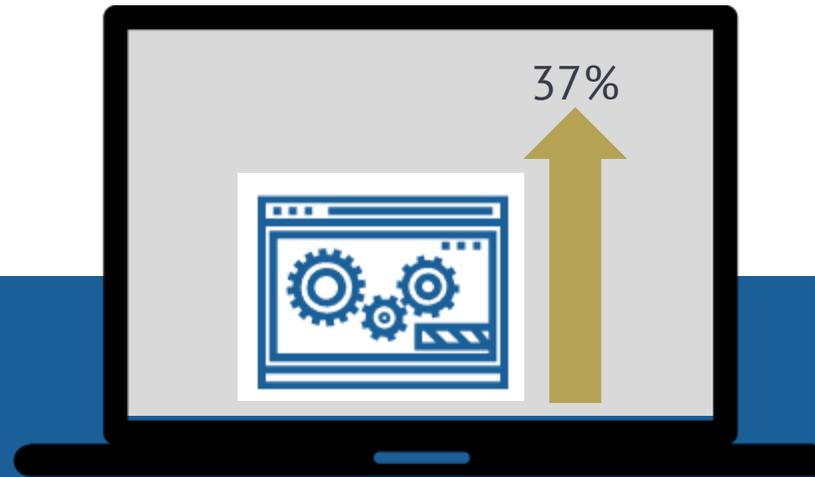
# WAS IST EIN A/B TEST?

A



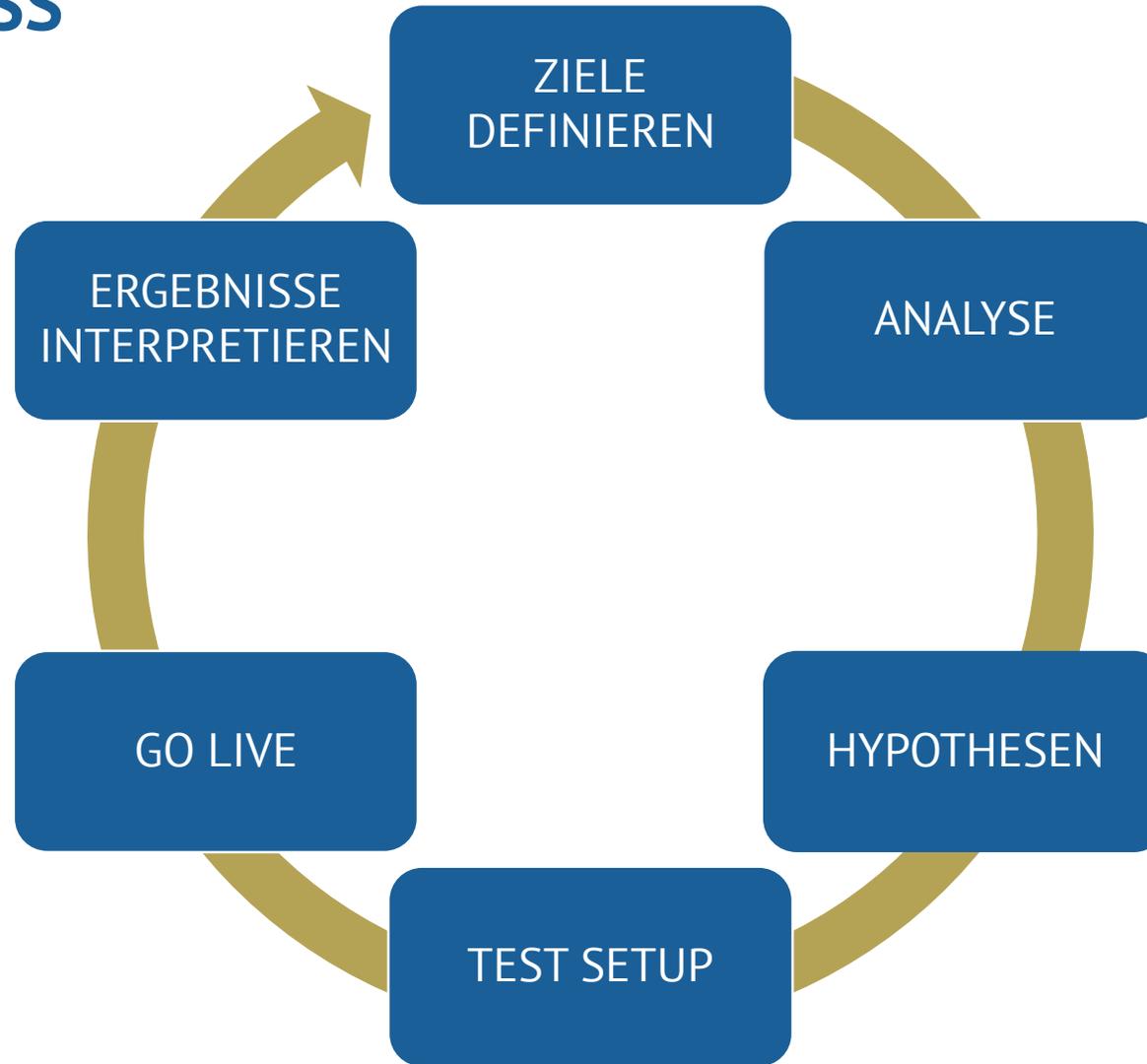
Original

B



Variation

# TESTINGPROZESS





## Objektive Beobachtung

Wir beobachten, dass die User auf der Kategorieseite häufig direkt abspringen.

## Veränderung auf der Webseite

Indem wir Orientierung durch eine Überschrift schaffen, ...

## Verhaltensänderung

...werden Nutzer sich besser aufgehoben fühlen ...

## KPI

...und die Kennzahl Absprungrate ändert sich um 10–15 Prozent.

# WAS TESTEN?



Detailseiten



Kategorieseiten



Leistungsseiten

## Seitentypen nach Absprungrate

Seitentyp	Anteil Einstiege %	Einstiege	Bouncerate %	Exitrate %
Kategorieseite	61%	16.459	<b>69%</b>	<b>50%</b>
Interne Suche	11%	2.852	<b>54%</b>	32%
Startseite	9%	2.549	29%	25%
Detailseite	19%	5.317	40%	15%

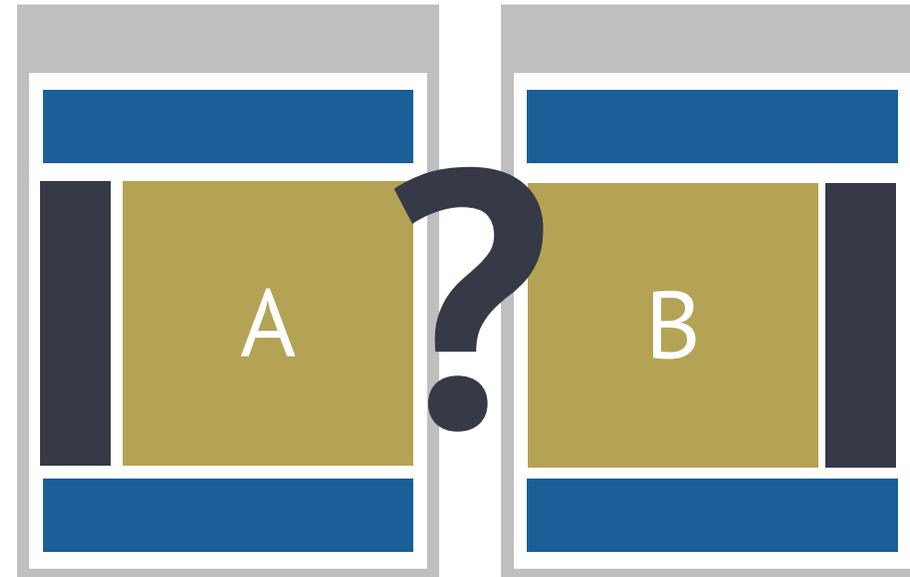
# PROBLEME IDENTIFIZIEREN

LOCATION	REFERRER	ENTRY PAGE	LAST SEEN	PAGES	DURATION	DEVICE	TAGS/VARIABLES
Columbia, MO	google.com	/	1 hour ago	5	8m 42s	Windows	
Bangalore, IN	google.co.in	/comparison/hotjar-vs-mouseflow/	2 hours ago	3	2m 40s	Windows	FORM-EXTRACT
Hollywood, FL	(no referrer)	/tour/	2 hours ago	10	16m 54s	Windows	FORM-EXTRACT
Hollywood, FL	(no referrer)	/tour/	2 hours ago	11	17m 16s	Windows	FORM-EXTRACT
Austin, TX	(no referrer)	/sign-up/	2 hours ago	2	10.1s	Windows	
Miami, FL	google.com	/	5 hours ago	8	6m 45s	Windows	
Taipei, TW	google.com.tw	/	5 hours ago	14	7m 17s	Windows	
Luton, GB	(no referrer)	/sign-up/?program=3	6 hours ago	2	44.8s	Windows	
Dundee, GB	google.co.uk	/	6 hours ago	5	33.5s	Windows	
Dublin, IE	app.mouseflow.com	/sign-up/	7 hours ago	1	1m 34s	Windows	
Bangalore, IN	app.mouseflow.com	/sign-up/	7 hours ago	1	40.0s	Windows	
Sao Paulo, BR	pagina-uno.com	/	7 hours ago	3	1m 13s	Windows	
Orpington, GB	google.co.uk	/blog/2016/03/new-promo-site-plans-t	7 hours ago	3	32.8s	Windows	
Leeds, GB	google.co.uk	/	8 hours ago	9	2m 8s	Windows	FORM-EXTRACT
Norwich, GB	(no referrer)	/	8 hours ago	7	1m 30s	Windows	
Dresden, DE	(no referrer)	/sign-up/	8 hours ago	2	12.2s	Windows	FORM-EXTRACT
Lingolsheim, FR	(no referrer)	/	9 hours ago	9	13m 36s	Windows	
Berlin, DE	google.de	/	9 hours ago	4	37m 32s	Windows	
Barcelona, ES	(no referrer)	/	9 hours ago	8	1m 51s	Windows	
Vicenza, IT	stefanosalustri.com	/demo/	9 hours ago	3	39.9s	Windows	FORM-EXTRACT
Vadodara, IN	google.co.in	?gclid=CQKEQjw_fkBRG8a3ao-OQu	10 hours ago	3	48.2s	Windows	GLCID=CQKEQjw_fkBRG8a3ao-OQu
Middlesbrough, GB	google.co.uk	/	12 hours ago	5	4m 44s	Windows	
		/	12 hours ago	8	6m 22s	Windows	

- Gibt es auffällige Mausbewegungen auf der Seite?
- Werden bestimmte Elemente nicht betrachtet?
- Scrollen Besucher nicht zur Call-to-Action?

# WAS SOLLTE MAN VERÄNDERN?

- Überschriften
- Seitenlayout
- Navigation
- Texte
- Das Angebot an den Kunden
- Design und Text von Buttons
- Videos / Bilder
- Formulare
- Etc.



# VERSCHIEDENE VARIANTEN TESTEN



Nicht zu viele Veränderungen in einer Variante!

# UNTERSCHIEDLICHE ANSPRACHE UNTERSCHIEDLICHER KUNDENTYPEN



# ZIELGRUPPENSPEZIFISCHE TESTKONZEPTION

## TESTKONZEPT 1: Preiskommunikation



Zielgruppe Schnäppchenjäger

- Vergleicht Preise
- Legt weniger Wert auf Qualität
- Eher männlich

- legt Wert auf Ersparnis
- besucht die Seite unregelmäßig

## TESTKONZEPT 2: Neuheiten

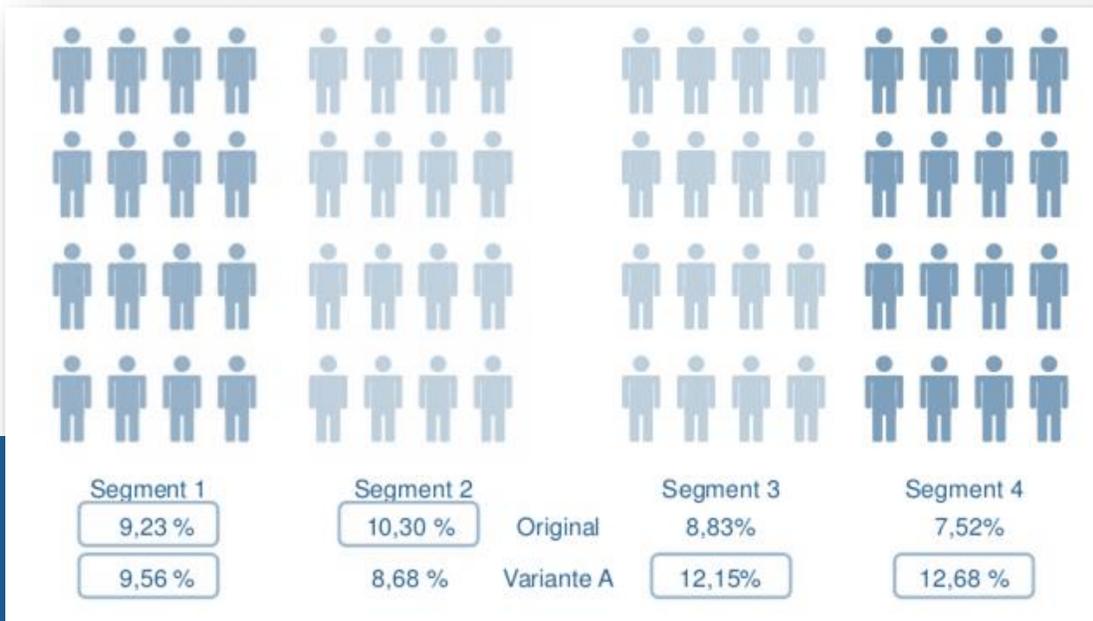


Zielgruppe Trendsetter

- Nicht markentreu
- Modisch sicher
- Kauft im mittleren Preissegment

- probiert neue Trends aus
- besucht die Seite regelmäßig

# SEGMENTIEREN DER NUTZER



A/B Tests sollten nicht nur über alle Besucher ausgewertet, sondern ebenfalls segmentiert werden. Einflussfaktoren könnten z.B. sein:

- Einstiegsseite
- Medium
- Kampagne
- Herkunft
- Keyword

# TESTING DAUER

## How long should you run your A/B Test?

Estimated existing conversion rate (%)	<input type="text" value="3"/> %
Minimum improvement in conversion rate you want to detect (%)	<input type="text" value="25"/> %
Number of variations/combinations (including control)	<input type="text" value="3"/>
Average number of daily visitors	<input type="text" value="500"/>
Percent visitors included in test?	<input type="text" value="50"/> %

Total number of days to run the test: **99 days**

<https://vwo.com/ab-split-test-duration/>

CONVERSIONRATE OPTIMIERUNG

## TOOLS



Analyse Nutzerverhalten



Google Analytics

Webanalyse

balsamiq®

Wireframing



Google Optimize

# CONVERSIONRATE OPTIMIERUNG

## GOOGLE OPTIMIZE

1 2 3 4 5

Unsere Kunden

**Turner** **s.Oliver** **NETGEAR** **ROSE** **MSD** **e-on**

### Full Service Online Marketing Agentur für mehr Performance

Wir sind eine Full Service Online Marketing Agentur aus München und Wien und vermarkten die Produkte und Dienstleistungen unserer Kunden im Internet. Zu unseren Leistungen gehören SEO, SEA, Affiliate Marketing, Display Werbung, Social Advertising, Conversion-Optimierung und mehr. Unser Ziel ist es, Ihr Unternehmen im Internet erfolgreich zu machen. Wir sind auch auf internationalen Märkten aktiv, wie beispielsweise Ungarn, Dänemark und der Schweiz. Zu unseren Kunden zählen mittelständische Unternehmen und große Konzerne wie Siemens, ROSE Bikes, s.Oliver und viele mehr.

Bild <img>



**ELEMENT BEARBEITEN**

QUELLE  
fileadmin/user\_upload/Un...

DIMENSIONEN  
404px 296.5px

LOCATION  
auto auto  
auto auto

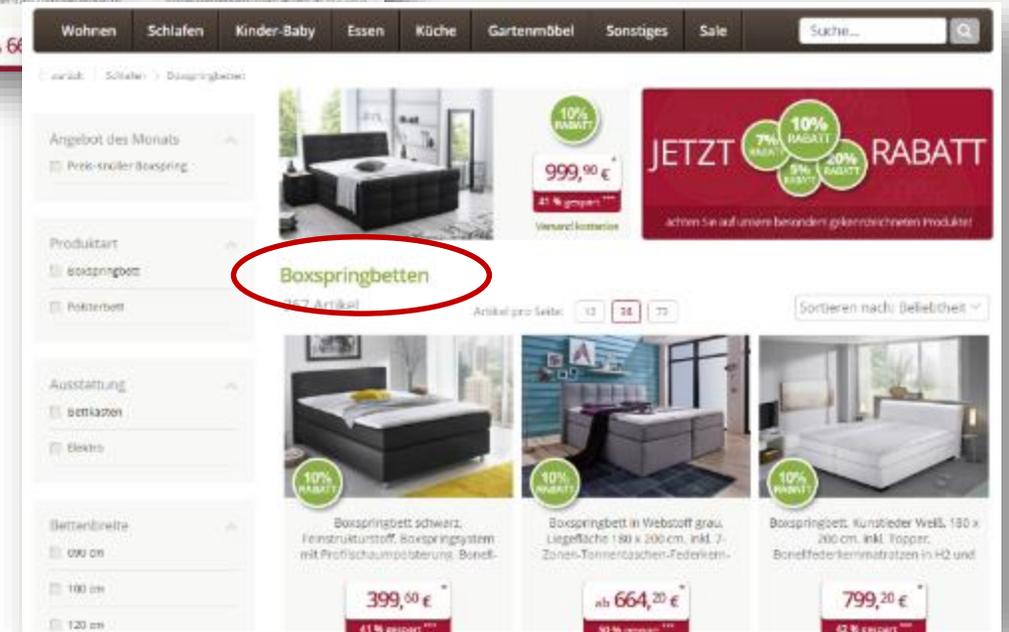
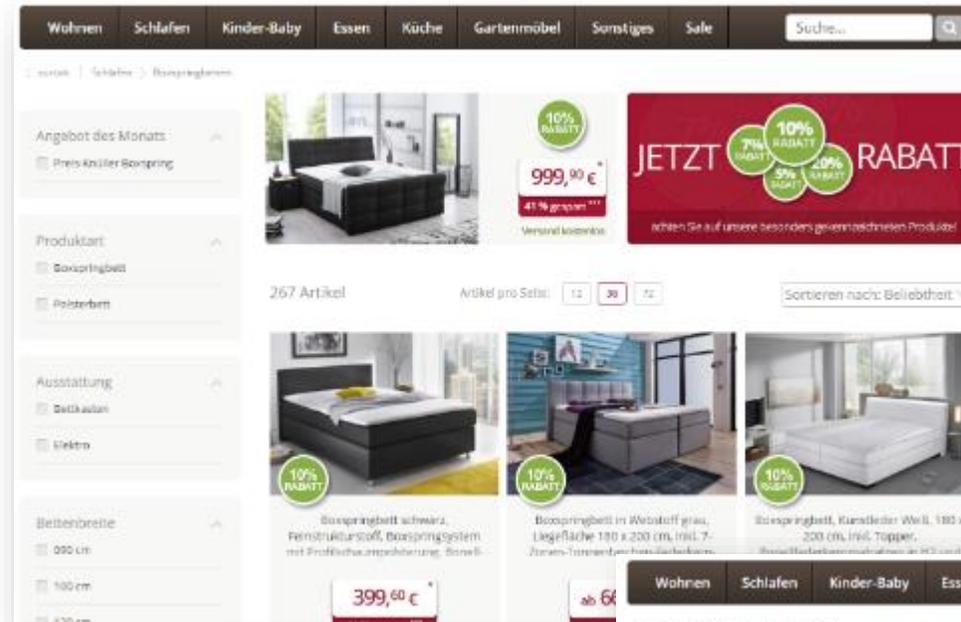
TYPOGRAFIE  
"Fira Sans", "Helveti

16px

8

# BEISPIEL- ERGEBNISSE

- Einfügen der Überschrift „Boxspringbetten“ auf der Landingpage.
- Ergebnis: +8,5% Umsatz



# BEISPIEL- ERGEBNISSE

- Emotionales Bild (Familie) statt Prozente-Header
- Ergebnis: +27,6% Umsatz

Wohnen Schlafen Kinder-Baby Essen Küche Gartenmöbel Sonstiges Sale Suche...

zurück Schlafen

Kategorien  
% Sale - Schlafen

Betten  
Bettwäsche  
Kleiderschrank  
Lampen und Leuchten  
Lattenrahmen  
Matratzen  
Nachtschränke  
Schlafzimmer  
Boxspringbetten

2205 Artikel

Schlafzimmermöbel

Gestalten Sie Ihr Schlafzimmer nach Ihrem Geschmack. In unserem Onlineshop präsentieren wir Ihnen moderne Schlafzimmermöbel, die Ihr Schlafzimmer in eine Oase der Ruhe und Gelassenheit verwandeln. Moderne Trends, ansprechende Farbkombinationen und beliebte Stilrichtungen bieten Ihnen die Möglichkeit, den Schlafraum ganz nach Ihrem Ermessen einzurichten. Das Schlafzimmer ist einer der persönlichsten Orte der Wohnung. Hierhin ziehen Sie sich in den Abendstunden zurück. Meist möchten Sie den Stress des Alltags bereits an der Tür hinter sich lassen und einfach zur Ruhe kommen. Da ist es wichtig, dass Sie sich im Raum wohlfühlen. Dies gelingt, wenn Sie Ihre Schlafzimmermöbel gezielt auswählen und sich ganz an Ihren persönlichen Bedürfnissen orientieren. Damit Sie wissen, worauf es beim Kauf der Möbel für das Schlafzimmer ankommt, möchten wir Ihnen diesen Ratgeber zur Verfügung stellen. [weiterlesen >](#)

Wohnen Schlafen Kinder-Baby Essen Küche Gartenmöbel Sonstiges Sale Suche...

zurück Schlafen

Kategorien  
% Sale - Schlafen

Betten  
Bettwäsche  
Kleiderschrank  
Lampen und Leuchten  
Lattenrahmen  
Matratzen  
Nachtschränke  
Schlafzimmer  
Boxspringbetten

2205 Artikel

Artikel pro Seite: 12 30 72

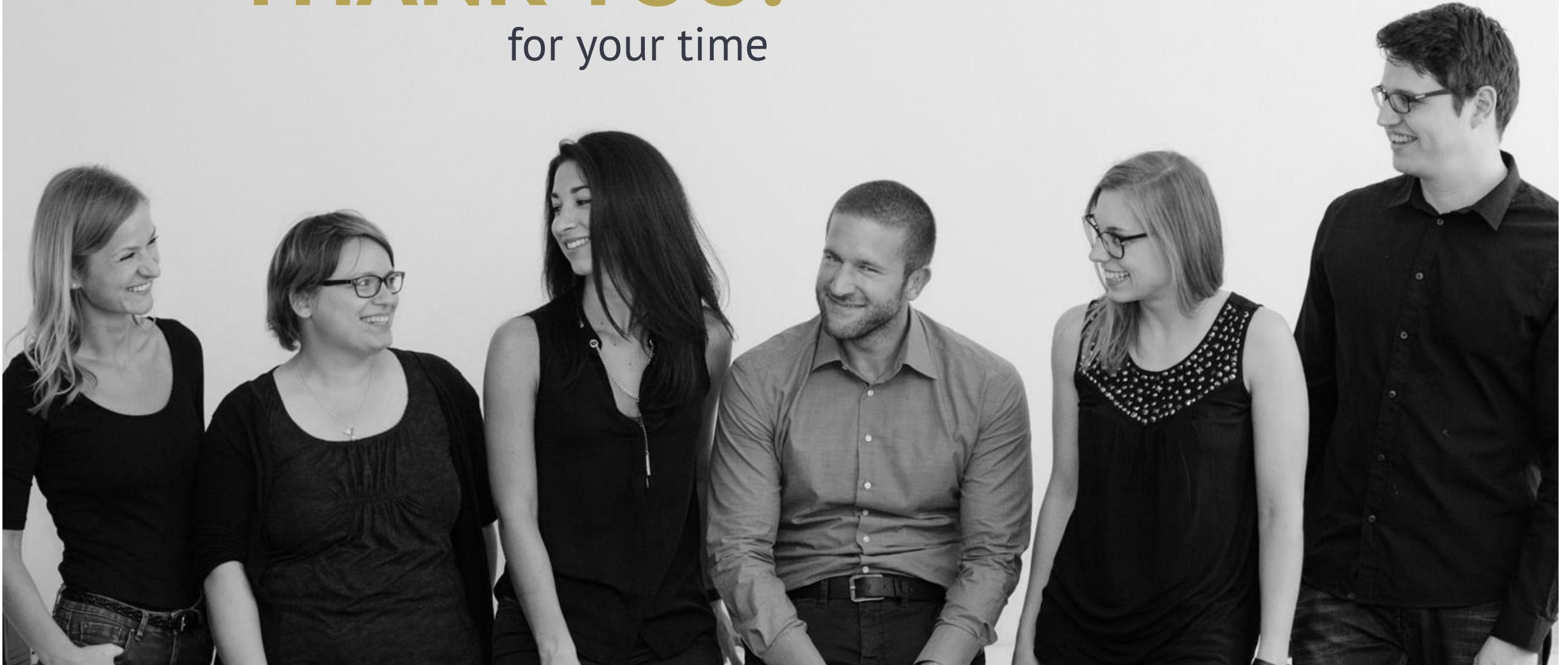
Sortieren nach: Beliebtheit

Schlafzimmermöbel

Gestalten Sie Ihr Schlafzimmer nach Ihrem Geschmack. In unserem Onlineshop präsentieren wir Ihnen moderne Schlafzimmermöbel, die Ihr Schlafzimmer in eine Oase der Ruhe und Gelassenheit verwandeln. Moderne Trends, ansprechende Farbkombinationen und beliebte Stilrichtungen bieten Ihnen die Möglichkeit, den Schlafraum ganz nach Ihrem Ermessen einzurichten. Das Schlafzimmer ist einer der persönlichsten Orte der Wohnung. Hierhin ziehen Sie sich in den Abendstunden zurück. Meist möchten Sie den Stress des Alltags bereits an der Tür hinter sich lassen und einfach zur Ruhe kommen. Da ist es wichtig, dass Sie sich im Raum wohlfühlen. Dies gelingt, wenn Sie Ihre Schlafzimmermöbel gezielt auswählen und sich ganz an Ihren persönlichen Bedürfnissen orientieren. Damit Sie wissen, worauf es beim Kauf der Möbel für das Schlafzimmer ankommt, möchten wir Ihnen diesen Ratgeber zur Verfügung stellen. [weiterlesen >](#)

# THANK YOU!

for your time



# INFORMATIONEN ZUR GEHEIMHALTUNG

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen (Daten) sind vertraulich und nur dem von der Online Solutions Group GmbH (OSG) bestimmten Personenkreis zur Einsicht vorbehalten. Die Inhalte dürfen weder ganz noch teilweise ohne vorherige, schriftliche Genehmigung der OSG vervielfältigt und/oder veröffentlicht, in einem Informationssystem gespeichert oder an Dritte weitergegeben werden.