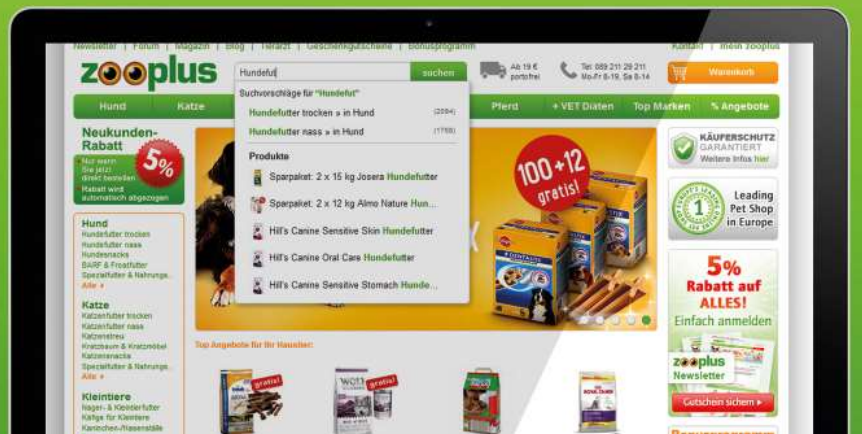


Ausgangssituation

Die intelligente Suche ist ein wichtiges Werkzeug um Conversion-Rate, Benutzerfreundlichkeit und Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Ein potentieller Kunde verlässt einen Shop heute in kürzester Zeit, wenn er das gesuchte Produkt nicht findet.

Zooplus setzte zur Produktsuche im Online-Shop bis 2012 die Google Search Appliance (GSA) ein.



zooplus setzt auf exorbyte **commercesearch** zur Shop-Suche

Wie es mehrere Millionen Suchanfragen im Jahr managed und die Conversion-Rate steigert

Durch die gestiegenen Anforderungen an die Konfiguration und Usability bei zooplus und der Tatsache, dass die GSA nicht auf den Einsatz im eCommerce ausgelegt ist, entschied sich zooplus, eine neue Technologie im Shop einzusetzen.

Entscheidung für commercesearch

Im Zuge der Anbieteranalyse entschied sich zooplus für exorbyte. Dazu Veronika Schäfer, Project Manager Onlineshop Development: „Sicherlich spielte der Faktor Kosten auch eine Rolle bei unserer Entscheidung, künftig exorbyte commerce search im Shop einzusetzen. Allerdings wurde seitens der exorbyte sehr kooperativ auf uns zugegangen und Vorleistungen, wie z. B. die Datenextraktion für die Produktfacetten hatte uns sehr beeindruckt“. Nach einem proof of concept musste zooplus letztlich nur noch die richtigen Daten einspielen. Die Frontendanpassung kam von exorbyte, dann war die Lösung bereits online.

So funktioniert die Lösung

Der zooplus-Kunde sucht und navigiert direkt über das Suchfenster im Shop. Hierzu gibt er einen Suchbegriff ein. Umgangssprache, falsche Schreibweise oder synonyme Begrifflichkeiten sollten keine Hindernisse mehr darstellen und trotzdem zum gewünschten Artikel führen. es errechnet in Sekundenbruchteilen die passenden Vorschläge und zeigt zum Produkt noch die passende Kategorie an. „Das bedeutet in der Praxis, dass der Kunde, egal ob er „Royal Kamin“ oder „Royal Ca“ eingibt, passende Vorschläge zu Produkten des Markenherstellers „Royal Canin“ erhält“, erklärt Stefan Schilbach, Projekt Entwickler bei exorbyte.

„Vorschläge“ oder die „Auto-Vervollständigung“ hat Google den Nutzern in den vergangenen Jahren angelehnt. Das erwarten die Kunden in Folge auch bei der Produktsuche innerhalb eines Onlineshops. Allerdings ist der technologische Unterschied zu Google, dass es immer nur Treffer von tatsächlich vorhandenen Produkten vorschlägt- tagesaktuell.



zooplus wurde 1999 gegründet und ist heute Europas führender Internethändler für Heimtierbedarf. Der Umsatz betrug im Geschäftsjahr 2014 insgesamt 571 Mio. EUR. Das Geschäftsmodell wurde bislang bereits in 28 Ländern Europas erfolgreich eingeführt. zooplus vertreibt Produkte für alle wichtigen Heimtiergattungen.

Zum Produktangebot zählen insbesondere Tierfutter sowie Zubehör wie Kratzbäume, Hundkörbe oder Spielzeug in allen Preiskategorien. Neben einer Auswahl von über 8.000 Produkten profitieren zooplus-Kunden zudem von einer Vielzahl interaktiver Content und Community-Angebote.





Auch auf Administratorensite hat sich einiges getan. Praktisch jede Funktion kann in der Managementkonsole mit wenigen Klicks umfassend bearbeitet und eingestellt werden und von mehreren Nutzern mit eigenen Zugängen und Rechten gemanaged werden. Zudem stehen im Analytics Bereich unter anderem umfassende Informationen über das Suchverhalten der Besucher bereit. Was wird wie gesucht, geklickt oder nicht gefunden. Gerade welche Suchanfragen wie oft zu keinen Treffern führen, kann für ein besseres Marketing und Merchandising und zur Erweiterung der Produktpalette verwendet werden. "Was uns im täglichen Workflow nun sehr viel Zeit erspart, ist die Fehlertoleranz und wir haben mehr Flexibilität durch Anti-Aliase, Target Pages und einen besseren Überblick im Backend", so Veronika Schäfer über die verbesserte Administration der Lösung.

suchen

Suchvorschläge für **"Roya Ca"**

- Royal Canin Vet Care Nutrition » in K...** (21)
- Royal Canin Vet Care Nutrition » in K...** (8)

Produkte

-  **Royal Canin Calm - Veterinary Diet**
-  **Royal Canin Calm - Veterinary Diet**
-  **Sparpaket: 2 x Großbinde Royal Ca...**
-  **Royal Canin Light Weight Care**
-  **Royal Canin Hair & Skin Care**

Service

- Royal Canin Shop für Hunde und Katzen**

Die nächsten Ausbaustufen

Die stetige Verbesserung und Weiterentwicklung des Shops steht auf der Daueragenda von zooplus. So wird auch die kommenden Jahre am kontinuierlichen Ausbau des Online-Shops, der Verbesserung der Usability und der Umsetzung von Kundenbedürfnissen gearbeitet.

Zufriedenheit auf Kundenseite

Aktuell hat zooplus über 3 Mio. aktive Kunden und mehrere Millionen Suchanfragen im Jahr. Auch die Conversion-Rate ist gegenüber der Vorgängerlösung deutlich gestiegen.

„Grundsätzlich wurden unsere Erwartungen voll erfüllt und wir würden uns jederzeit wieder für exorbyte entscheiden. Allein der Erfahrungsaustausch und die tiefe Einsicht in die Funktionalität der Technologie der letzten vier Jahren, rechtfertigt unsere Investition“, so Veronika Schäfer abschließend.

International im Einsatz

zooplus betreibt Online-Shops in 25 Sprachen. Hier war es wichtig, dass mit ecs 25 individuelle Projekte aufgesetzt werden konnten und die Lösung schnell angepasst werden kann. Mittlerweile ist zooplus europaweit in 30 Ländern vertreten, wobei an dieser Stelle z.B. der Sonderfall „bulgarisch“ mit kyrillischen Schriftzeichen erwähnt werden sollte.

Durch die sprachunabhängige Technologie funktioniert auch hier die Suche einwandfrei.



Veronika Schäfer
Project Manager
Onlineshop
Development
zooplus AG



Stefan Schilbach
Projekt Entwickler
exorbyte GmbH