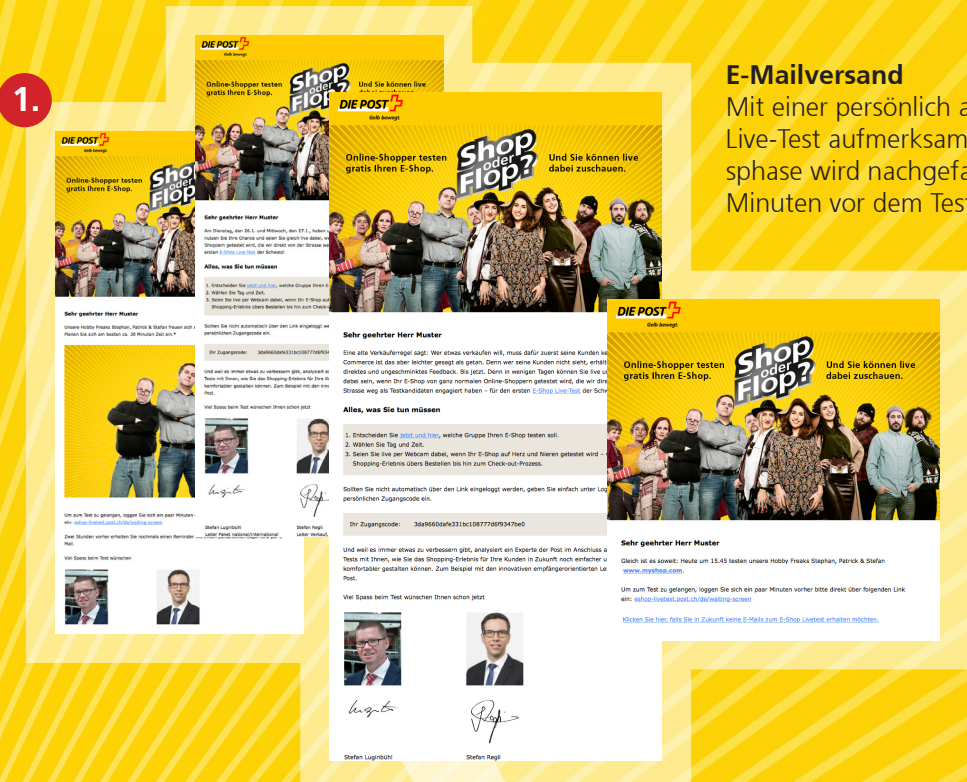
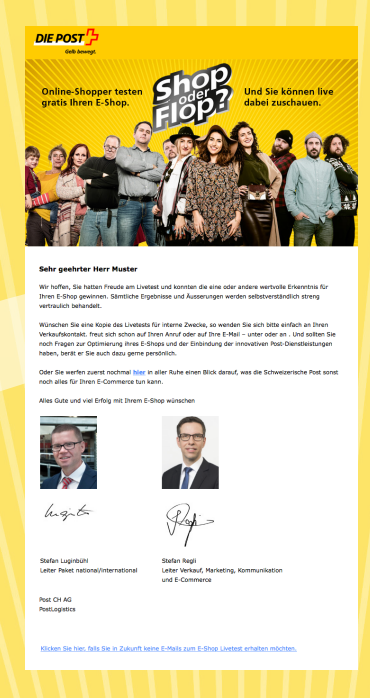
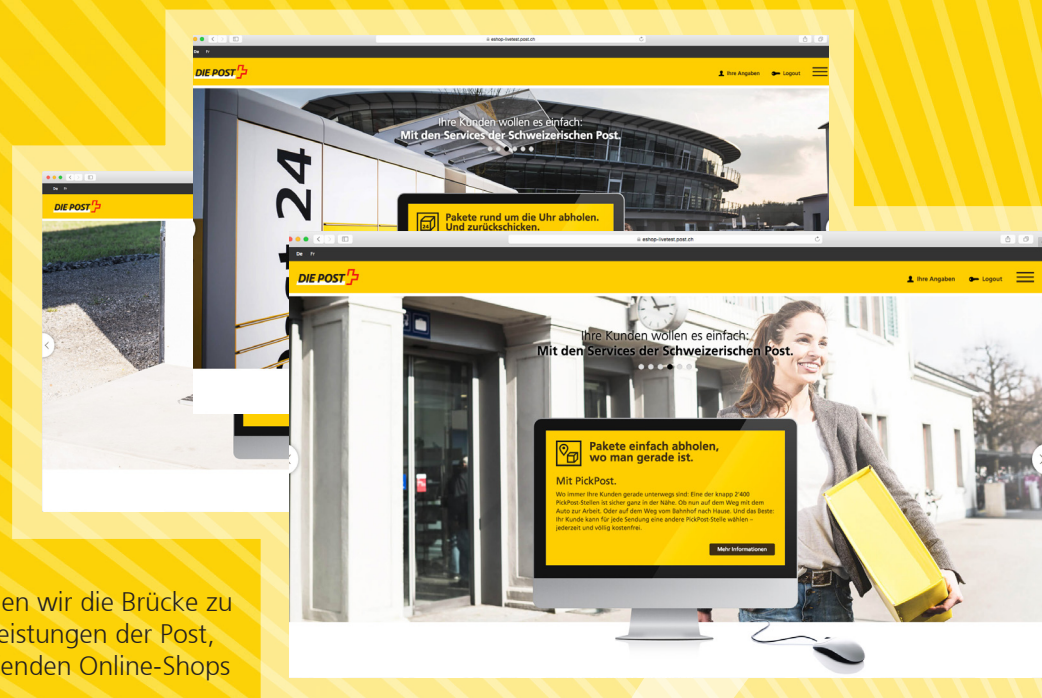




E-Mailversand
Mit einer persönlich adressierten E-Mail wird auf den E-Shop Live-Test aufmerksam gemacht. Während der Vorbereitungsphase wird nachgefasst und Termine werden bestätigt. 120 Minuten vor dem Test wird ein Erinnerungsmail ausgeliefert.



PostLogistics: E-Shop Live-Test

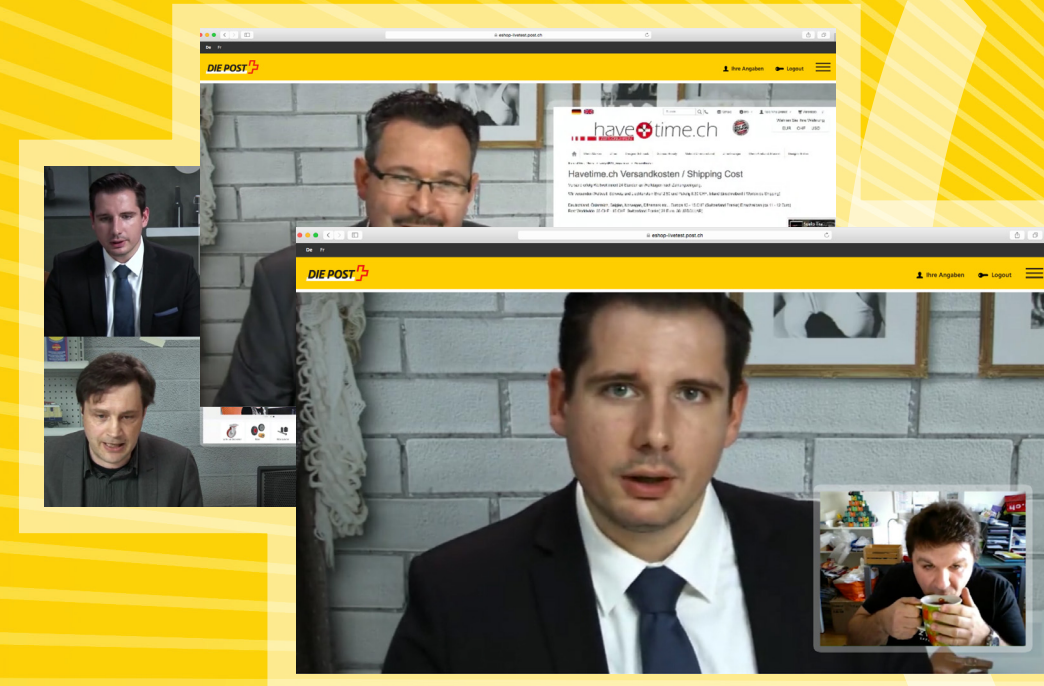
Aufgabenstellung:
Sehr viele Erstbesucher in einem Online-Shop brechen ihren Einkauf ab. Die meisten Shop-Betreiber kennen die Gründe dafür nicht und wissen daher auch nicht, was sie verbessern könnten. Sie wissen zu wenig über ihre Kunden, über die Wirkung ihrer Angebote und die Bedienbarkeit ihres Shops. Dies soll sich mit dem Usability-Test von PostLogistics ändern. Und nebenbei sollen darüber hinaus die vielfältigen Services von PostLogistics beworben werden.

Strategie/Lösung:
Mit unserer Kampagne «Shop oder Flop» können Betreiber von Online-Shops live zusehen, wie ihr Shop getestet wird. Und zwar von Kandidaten, die wir direkt von der Strasse weg engagiert haben – für den ersten Online-Shop Live-Test der Schweiz. Zur Auswahl stehen vier Testgruppen unterschiedlichen Alters und mit unterschiedlichen Interessen: die Shopping-Queens mit ihrem Faible für das perfekte Outfit, die Professional-Hipsters mit ihrem untrüglichen Trend-Gespür, die etwas älteren Hobby-Freaks und die Digital Moms, deren zweites Zuhause das Web ist.

Kreation/Umsetzung:
Der Betreiber des Online-Shops wählte seine Testgruppe aus und reserviert sich einen Termin. Innerhalb weniger Tage melden sich 200 Online-shop-Betreiber aus der Deutsch- und Westschweiz an. Diese können nun – im Büro vor dem Bildschirm – verfolgen, wie ihr Online-Shop von der Zielgruppe getestet wird. Im Anschluss an den Live-Test findet der Dialog mit dem User statt: Dieser wird per Webcam mit einem Experten von PostLogistics verbunden, der gemeinsam mit dem User den Test analysiert und ihn auf die empfängerorientierten Leistungen der Post aufmerksam macht.

Ergebnis:
Schon vor dem Live-Test ist die Kampagne ein voller Erfolg. Der E-Mail-Versand an 1'800 Shop-Betreiber wurde mit einer Klickrate von 16% sehr gut angenommen. Von diesen Shop-Betreibern aus der Deutsch- und Westschweiz haben sich über 30% für einen Live-Test mit der Zielgruppe und einem Experten der PostLogistics angemeldet. Dies entspricht einer Gesamtkonversion von 4.8%.

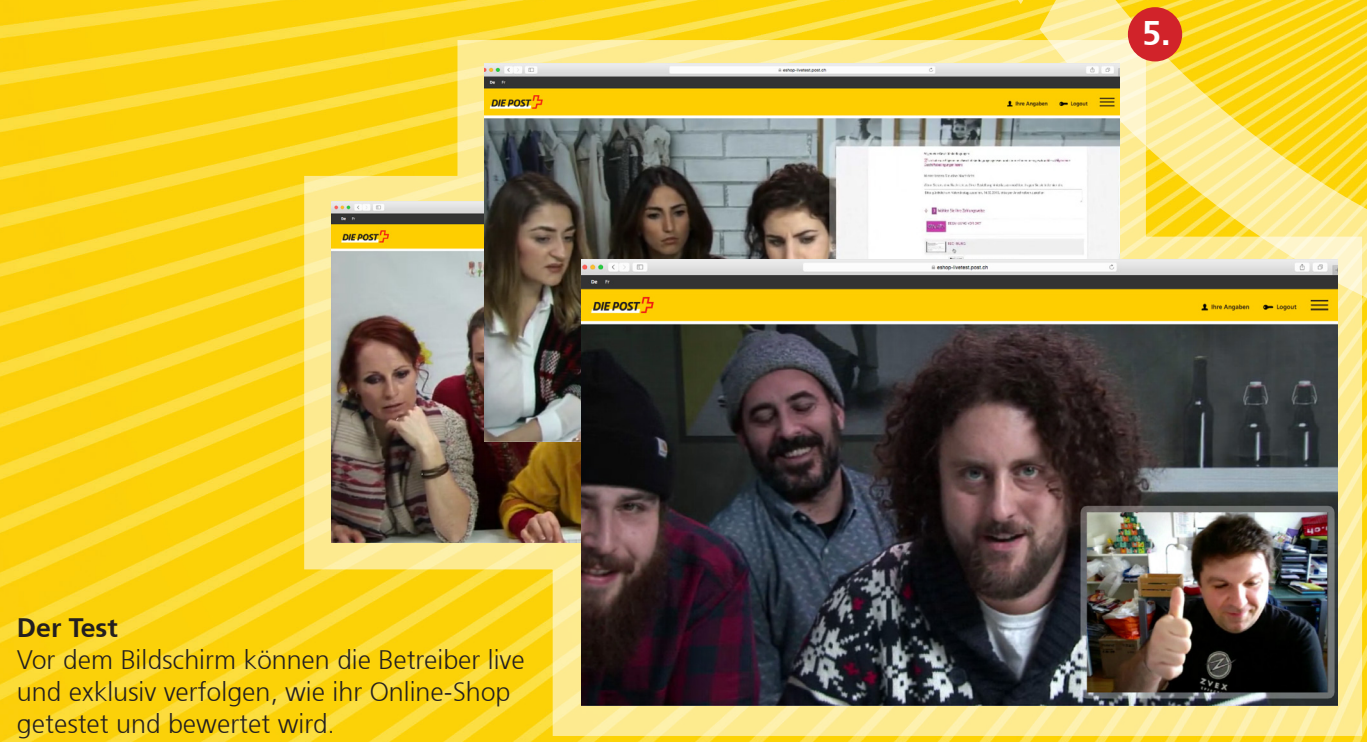
Die Services
Mit dem Expertenchat schlagen wir die Brücke zu den empfangenorientierten Leistungen der Post, welche sich gut in die betreffenden Online-Shops integrieren lassen.



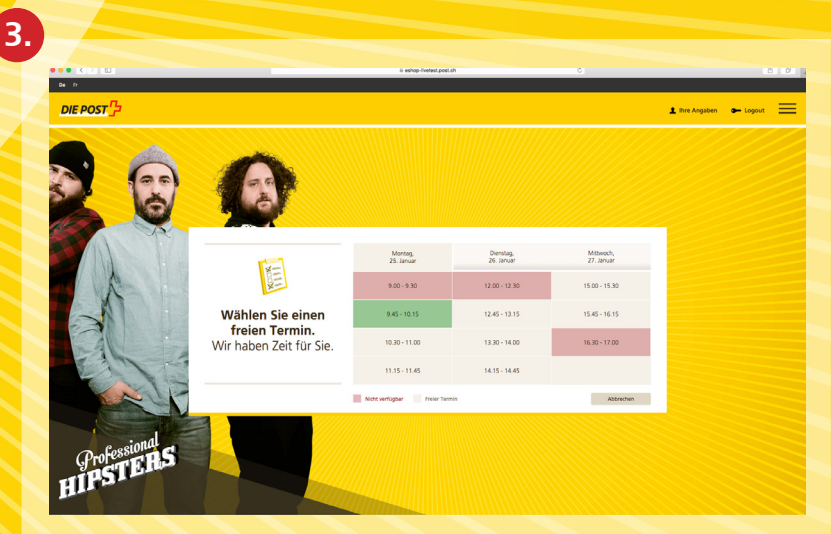
Der Expertenchat
Im Anschluss analysiert ein Experte von PostLogistics zusammen mit dem Betreiber den Live-Test und macht ihn auf die neuen Services der PostLogistics aufmerksam.



Auswahl der Testgruppe
Vier Gruppen mit unterschiedlichem Alter und Interessen stehen zur Auswahl. Ein Steckbrief und ein Videoportrait geben dem User relevante Informationen zur Testgruppe.



Der Test
Vor dem Bildschirm können die Betreiber live und exklusiv verfolgen, wie ihr Online-Shop getestet und bewertet wird.



Termin-Reservation
Die E-Shop-Betreiber suchen sich eine Testgruppe aus und reservieren ihren Wunschtermin.

Die Produktion vor Ort
24 Darsteller stehen zur Verfügung, um während drei Drehtagen in vier unterschiedlichen Filmsets die Online-Shops der Betreiber zu testen.

16% Klickrate

30% Anmeldungen

90% Upselling Potential



Initial Mailversand 13.1.2016

- Persönliches E-Mail an 1'800 Shopbetreiber in der Deutsch- und Westschweiz.
- Aufforderung zur Anmeldung für Live-Test und Experten-Chat.
- Klickrate des Versandes: 16%.



Erinnerungs-Mailversand 20.1.2016 & Anmeldung Shopbetreiber

- Nachfass-E-Mail an alle, die sich noch nicht angemeldet haben.
- Die Shopbetreiber können einen Termin buchen.



Bestätigungs-E-Mail Woche 3

- Nach der Terminbuchung erhält der Shopbetreiber eine Bestätigung mit:
- Datum, Uhrzeit und ausgewählter Testgruppe
- den erforderlichen Systemereinstellungen
- 87 Buchungen gab es insgesamt.



Erinnerungs-E-Mail

- 2 Stunden vor dem Termin erhält der Shopbetreiber einen Reminder mit:
- Datum, Uhrzeit und ausgewählter Testgruppe
- dem Namen des persönlichen Experten
- den erforderlichen Systemereinstellungen



Live

- Mehr als 45h Live-Tests und Expertenchats.
- Über 90% der Shopbetreiber sagten während der Chats aus, dass sie die Services von PostLogistics jetzt oder demnächst in ihrem Shop integrieren wollen.



Nachfass-E-Mail Woche 6

- Alle Betreiber, deren Shop getestet wurde, erhielten ein Mail mit folgendem Inhalt:
- Kontakt zum PostLogistics-Experten vom Chat
- Link zur Aufzeichnung der persönlichen Live-Session