



Optimierung des Kundennutzens auf B2C-Website

Kunde: WASAU Produktions & Handels AG

Website: www.wasgau-ag.de

Land: Deutschland

Branche: Produktions & Handels AG

Besonderheiten

- Marktsuche mit Umkreissuche und Google-Map-Integration
- Rezeptdatenbank mit Such- und Filterfunktionen
- Zeitgesteuertes Veröffentlichen von Wochenangeboten und aktuellen Themen
- Content-Syndication von unterschiedlichen Quellen per XML
- Umfangreiche Informationen zu Ernährung, allen Sortimenten, zahlreiche Lexika
- Stärkung der Bildsprache
- „Spiel & Spaß“ mit E-Cards, BMI-Rechner, Puzzles
- Video-Integration
- Handzettel als blätterbarer E-Handzettel

Angewandte Optimierungsblöcke

Strategie Beratung
Webdesign
Plone Entwicklung
Usability Beratung
Online Redaktion
Online Marketing

Die WASGAU AG ist als Konzern mit über 4.000 Mitarbeitern, rund 100 Verbrauchermärkten, Cash & Carry-Märkten und zwei eigenen Produktionsbetrieben ein Spezialist für frische und qualitätsbewusste Lebensmittel. WASGAU zählt zu den wenigen unabhängigen Lebensmittel-Handelsunternehmen in Deutschland. Der regionale Schwerpunkt liegt im Südwesten Deutschlands.

Analyse & Projektziele

Eine Optimierungsanalyse der Website wasgau-ag.de ergab folgendes Potential:

- Die Marktsuche sollte benutzerfreundlicher gestaltet werden.
- Die Handzetteldarstellung sollte als ein Kernbereich des Besucherinteresses aufgewertet werden.
- Die inhaltliche Attraktivität der Website sollte gesteigert werden.
- Es sollten Interaktionsmöglichkeiten für die Kunden geschaffen werden.

Insgesamt wurden eine umfassende Kundenservice-Optimierung mehrerer Website-Bereiche angestrebt, die zu messbaren Ergebnissen bei wichtigen Webanalytics-Kennzahlen führen sollte.

Umsetzung

Innerhalb von nur zwei Monaten Projektarbeit haben wir die Website der WASGAU im Sinne der Projektzielsetzung optimiert: neue Funktionen sind beispielsweise die vereinfachte Marktsuche, in der Verbraucher schnell und übersichtlich durch Eingabe einer Postleitzahl oder eines Ortes die nächsten WASGAU-Frischemärkte in ihrer Umgebung finden können.

Zur Kundenbindung wurden zahlreiche Informationen zu gesunder Ernährung, zu den einzelnen WASGAU-Sortimenten und Koch-

Tipps in kurzen Artikeln oder in Lexikon-Form zum Nachschlagen dargestellt. Neu ist außerdem eine benutzerfreundliche Rezeptdatenbank sowie der Bereich „WASGAU TV“ mit Image-Videos zu allen Unternehmensbereichen.

Die wöchentlichen Angebote der WASGAU AG können erstmals in einem Online-Handzettel („E-Paper“) durchgeblättert werden. Produkte des Online-Shops „WASGAU-Weinkeller“ wurden in die Website integriert.

Erfolg & Kundennutzen

Die Serviceorientierung des Kundenportals führte zu messbarem Erfolg: Innerhalb der ersten vier Wochen nach der Optimierung konnte die Zahl der Website-Besucher, insbesondere der wiederkehrenden Besucher, deutlich erhöht und die Zahl der Newsletter-Abonnenten verdoppelt werden.

- ✓ Layout- & Usability-Optimierung im harmonischen Einklang mit Corporate-Identity-Vorgaben
- ✓ Vereinfachte Pflegeprozesse
- ✓ Vergleichsweise geringe Projektkosten durch konsequenten Einsatz von Open-Source-Technologien
- ✓ Hohe Kundenakzeptanz

Projektablauf:

Erstimplementierung 2 Monate mit fortlaufenden Optimierungen in überschaubaren Blöcken

Technologie:

CMS-Architektur: Plone 4 in Zeo-Cluster mit mehreren Plone-Instanzen und Loadbalancer; **Firewall;** **Webserver:** NGINX