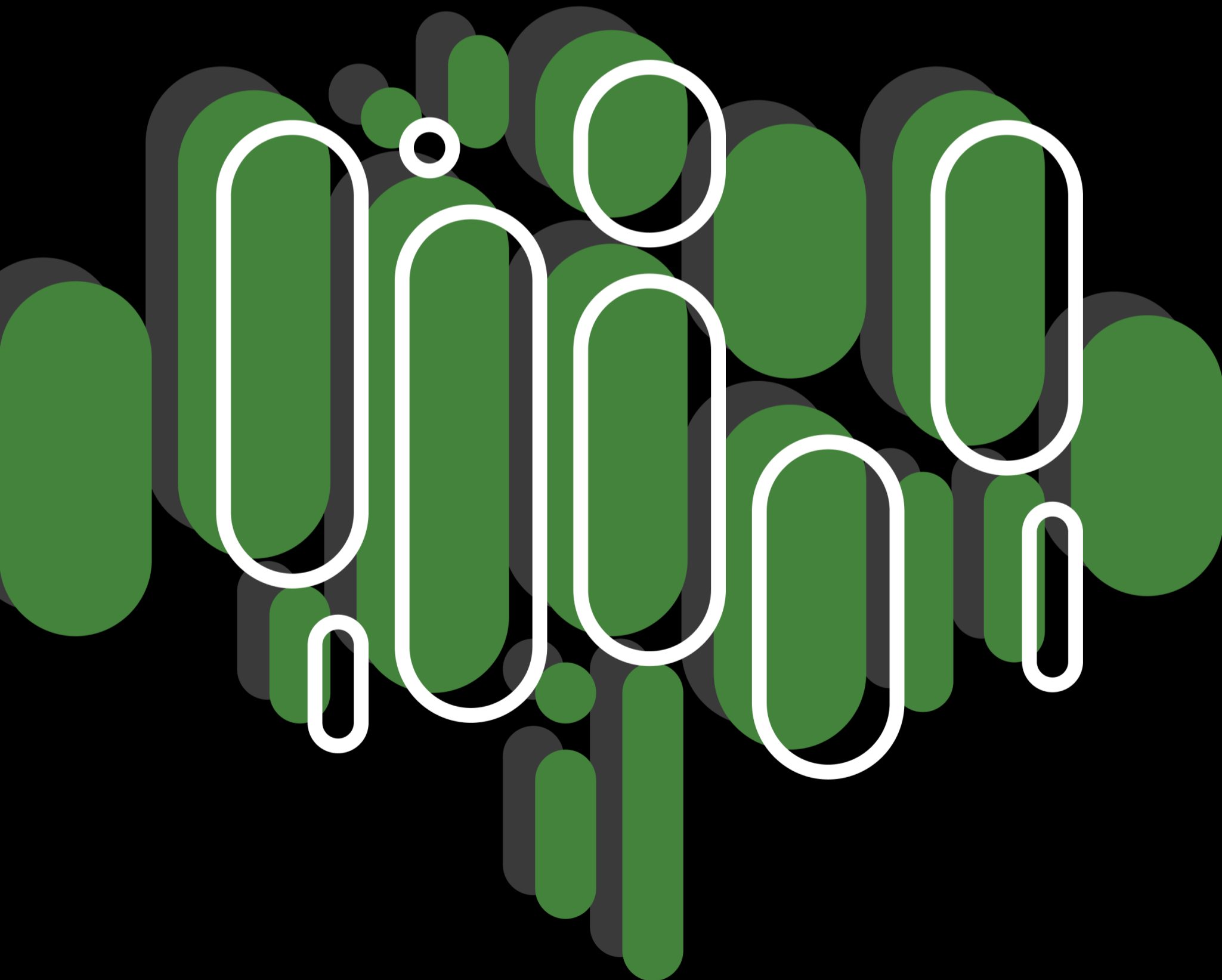


PIWIK **PRO**

Grüne Erde

Durch ein verbessertes
Kundenerlebnis eine starke
Kundenbindung aufbauen



Durch ein verbessertes Kundenerlebnis eine starke Kundenbindung aufbauen

1983 wurde im österreichischen Almtal das erste nachhaltig wirtschaftende Unternehmen Grüne Erde gegründet. Der Vorzeigebetrieb wollte ökologische Produkte produzieren und verkaufen, ohne dabei Mensch und Natur auszubeuten. Dieses Ziel verfolgend, beschäftigt Grüne Erde heute rund 600 Mitarbeiter in der DACH-Region. Das stetige Wachstum des Unternehmens beweist, dass Natur und Wirtschaft im Einklang existieren können. Dabei bietet Grüne Erde seinen mehrheitlich weiblichen Kunden drei Kanäle:

- 14 physische Shops
- Telefonischer Kundenservice
- E-Commerce Store



Industrie

E-Commerce

Standort

Österreich

Highlights

- Den Datenschutz an interne Anforderungen angeglichen
- Printmedien als relevanter Werbekanal erkannt, der Kunden ebenfalls auf die Website führt
- Verbesserte Kundenbindung durch die Optimierung des Kundenerlebnisses

Das letzte Glied der Kette abdecken

Aus dem klassischen Katalogversand kommend, entwickelt sich der Webshop zu einem wichtigen Vertriebsweg für die gesamte DACH-Region. Das Ziel des Unternehmens ist **Kunden über die ganze Journey zu begleiten und zu unterstützen.** Man erkannte, dass persönliche Beratung in den Grüne Erde Shops und am Telefon die Kundenbindung festigte und wiederkehrende Kunden gewonnen werden konnten. Im Webshop gestaltete sich die beidseitige Kommunikation dagegen schwieriger.

Grüne Erde wollte deshalb **das Online-Einkaufserlebnis und den Informationsfluss verbessern**. Das Unternehmen beschloss Verhaltensdaten zu erheben, um Kundenpfade analysieren und optimieren zu können. Als die DSGVO in Kraft trat, stieg das Bedürfnis nach einer geeigneten Analytics Plattform. Immerhin, nachhaltig wirtschaften heißt auch Vertrauen zu seinen Kunden schaffen.

Als möglicher Partner wurde Google Analytics in Betracht gezogen. Unsere hohe Sensibilität für Datenschutz hat uns jedoch davon überzeugt, einen anderen Weg einzuschlagen. Da wir verantwortungsbewusst in Sachen Unternehmen und Umwelt arbeiten, möchten wir dieselbe Verantwortung auf die Daten unserer Kunden übertragen. Daher haben wir Piwik PRO gewählt. Nicht nur, dass es mit seinem Datenschutzaspekt überzeugt, aber vor allem großartigen Support anbietet, den wir für den täglichen Gebrauch im Unternehmen benötigen.

— **Eva Lackerbauer**, Web Analystin bei Grüne Erde GmbH

Stores ▾ Service ▾ Blog ▾

Mein Konto ▾ Merkzettel Warenkorb

Grüne Erde

PRODUKTE | GRÜNE ERDE-WELT | PHILOSOPHIE

Artikel-Nr./Suchbegriff eingeben

Schlafen Möbel Heimtextilien Wohnaccessoires Mode Kinder Kosmetik SALE Sonder-Edition

Symphonie des Schlafes
Eine Komposition aus wertvollen Naturmaterialien, anspruchsvollem Design,
meisterhaftem Handwerk und kompromissloser Qualität.

Jetzt erleben >

Mensch & Natur – geht das gut?

Ein faires Miteinander von Mensch und Natur ist nicht nur möglich, es ist die Voraussetzung für ein gesundes Leben und ein Wohlergehen aller. Durch einen schonenden Umgang mit Rohstoffen, eine sorgsame Verarbeitung natürlicher Materialien und soziale Standards entlang der gesamten Wertschöpfungskette übernehmen wir – gemeinsam mit unseren Partnerinnen und Partnern – Verantwortung.

Piwik PRO Analytics Suite fördert Effizienz

Das Unternehmen unseres Kunden setzt sich aus **mehreren Abteilungen** zusammen. Jede davon **zieht aus den gesammelten Rohdaten Schlussfolgerungen für zukünftige Handlungen**. Daher arbeitet Grüne Erde im Bereich Webanalyse mit **Dashboards von Piwik PRO**. Die benötigte Information wird so gefiltert und der jeweiligen Abteilung als Dashboard zur Verfügung gestellt. Daten-basierenden Entscheidungen steht somit nichts im Weg.

Piwik PRO macht mit seinen visuellen Reports die Arbeit um ein Vielfaches leichter und dafür bin ich sehr dankbar. Die Möglichkeiten Daten visuell darzustellen helfen nicht nur mir, sondern auch den Kollegen in unserem Unternehmen. Mit den integrierten Dashboards haben meine Kollegen die benötigte Information in kürzester Zeit verständlich dargestellt.

— **Eva Lackerbauer**, Web Analystin bei Grüne Erde GmbH

Durch Website-Optimierung Kundenbindung stärken

Grüne Erde trackte mit der Piwik PRO Analytics Suite die interne Suche und bemerkte regionale Unterschiede in der Benennung gewisser Produkte. Man fing an **die Sprache der Kunden besser zu verstehen und darauf zu reagieren**. Durch die Änderung gewisser Benennungen ermöglichte Grüne Erde seinen Kunden, die **gewünschten Produkte schneller zu finden**, was zu einem **deutlichen Rückgang der Suchanfragen ohne Resultat** führte.


Im Rahmen des Online-Einkaufserlebnisses nutzt Grüne Erde in gewissen Sortimentsbereichen **Beratungs- und Planungstools**. Kunden haben die Möglichkeit, eine individuelle Inneneinrichtung Ihres Kleiderschranks oder modulare Regalsysteme online zu gestalten, bzw. sie wählen die beste Matratze, die zu ihren Bedürfnissen und Schlafgewohnheiten passt.

Grüne Erde nimmt ständig Verbesserungen vor, **optimiert das Kundenerlebnis** und **versucht die Conversion-Pfade zu verkürzen**. Es ist außerdem geplant, die Planungs- und Beratungstools mithilfe der Daten aus Piwik PRO weiterzuentwickeln und zu erweitern, um Kunden den bestmöglichen Service zu bieten.

Ich bin immer wieder begeistert, was man mit Piwik PRO erreichen kann. Piwik PRO hilft in die Vergangenheit zu schauen und zeigt Informationen, um aussagekräftige Schlussfolgerungen für die Zukunft zu ziehen. Die Sortiment-Verantwortlichen und UI Designer erhalten genaue Antworten auf ihre Fragen. Somit ist es möglich Optimierungsprozesse für die Performance der Website und mehr zu erhalten.

— **Eva Lackerbauer**, Web Analystin bei Grüne Erde GmbH

Möbel




NEU

Esempio-Planer

Mit unserem Planungstool können Sie Ihr Esempio-Modulsystem ganz einfach online planen.

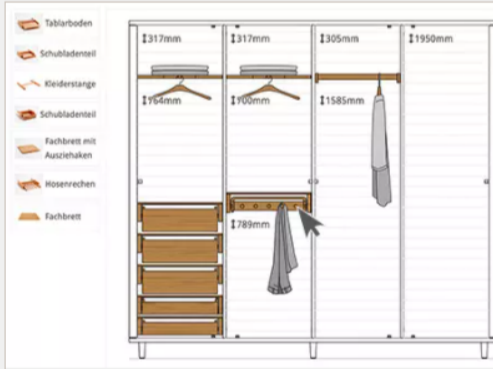
Jetzt online planen >



Quint-Planer

Quint ist modular aufgebaut, individuell gestalt- und später jederzeit erweiterbar.

Jetzt online planen >



Kleiderschrank-Planer

Stellen Sie die Innenausstattung Ihres Kleiderschranks nach Ihren persönlichen Wünschen zusammen.

Jetzt online planen >

Die virtuellen Shopping-Assistenten von Grüne Erde, die das Kundenerlebnis steigern

Über Printmedien zur Traffic-Optimierung

Grüne Erde zog sich aus den Werbekanälen Facebook und Instagram zurück, da der **verantwortungsvolle Umgang mit Daten immer an vorderster Stelle steht**. Die Bewerbung der Marke Grüne Erde und des Sortiments wurde mittels einer 3-Pfeiler-Strategie vorangetrieben:

1. Der erste Pfeiler besteht aus Printmedien, wie etwa Kataloge. Mit einer spezifischen URL oder einem QR-Code versehen, leiten sie die interessierten Kunden an die Website weiter, wo sie alle Angebote einsehen, die Grüne Erde anbietet. **Das Unternehmen erkannte mit Piwik PRO, dass die Printmedien der Werbekampagnen eine starke Anstoßkette bildeten.**
2. Den zweiten Pfeiler bilden die Newsletter, die zur Unterstützung der Printmedien fungieren. Grüne Erde **filtert mit der Piwik PRO Analytics Suite die individuellen Themen heraus, die eine hohe Conversion Rate hervorrufen**. Dabei wird **mittels historischen Rohdaten in die Vergangenheit geblickt**, um beispielsweise die in der Weihnachtszeit versendeten Newsletter mit hoher Conversion Rate herauszufiltern. Dank dieser Daten können Newsletter gezielter erstellt und optimiert werden.
3. Den dritten und letzten Pfeiler bilden die Online Werbekampagnen. Diese behandeln, neben den saisonalen und produktspezifischen Themen, auch das Corporate-Branding von Grüne Erde. **Dank Piwik PRO können Kampagnen optimiert und langfristig ausgerichtet werden.**

Die individuelle Herangehensweise an diese separaten Kanäle **stärkte die Marketingkommunikation und die Kundenbindung**.

Vom Datenschutz zur Kundenbindung

Den Drang nach **verbessertem Datenschutz** als Ansatz genutzt, entschied sich Grüne Erde nicht nur das Vertrauen der Kunden zu vertiefen, sondern vor allem ihre **Kunden zu verstehen**. Grüne Erde erkannte mit der **Piwik PRO Analytics Suite wichtige Kommunikationswege** und **Verbesserungsmöglichkeiten** der Online-Präsenz. **Piwik PRO** ermöglicht Grüne Erde Daten-basierende Entscheidungen zu treffen, die das online Kundenerlebnis verbessern und die Kundenbindung langfristig stärken.