



Es ist großartig, die tatsächlichen Geschäftsergebnisse zu sehen, die wir mit der intelligenten Suchlösung von FactFinder erzielen konnten.

Joachim de Boer

Mitbegründer von DeOnlineDrogist.nl

Conversion um 12% gesteigert mit der Suche von FactFinder

Seit seiner Gründung ist DeOnlineDrogist.nl ausschließlich online tätig und hat sich im Lauf der Zeit den Ruf eines vertrauenswürdigen Anbieters mit umfangreichem Sortiment und hoher Servicequalität erarbeitet. Der Apotheken-Sektor ist jedoch hart umkämpft, daher arbeitet das Unternehmen ständig daran, sich immer weiter zu verbessern. Geschwindigkeit und Effizienz sind dabei der Schlüssel für eine gelingende Customer Experience. Denn Kunden erwarten, dass sie intuitiv genau das finden, wonach sie suchen.



DIE HERAUSFORDERUNG

DeOnlineDrogist.nl is nach seiner Gründung geradezu explosionsartig gewachsen – und das Produktsortiment hat sich ständig mit erweitert. Die große Herausforderung dabei war: zu gewährleisten, dass sich die Website dem rasanten Wachstum immer wieder anpasst, um die vielen Artikel verwalten und bewerben zu können. Im Laufe der Zeit stellte sich jedoch heraus, dass dem Team die Zeit, die Ressourcen und das Fachwissen fehlten, um die Suchfunktion zu verbessern. Dieses zentrale Feature war – und ist – unentbehrlich, denn es ermöglicht den Usern die Navigation durch die vielen verfügbaren Produkte und sorgt so für eine Customer Experience, die heutige Kunden von einer Website zurecht erwarten. „Wir erkannten, dass unsere eigene Suchmaschine überholt war. Sie konnte weder die vielen Artikel richtig verarbeiten, noch entsprach sie mehr den gestiegenen Erwartungen unserer Kunden sowie unserer internen Mitarbeiter in Bezug auf Schnelligkeit und Einfachheit beim Suchen.“ - Joachim de Boer, Mitbegründer von DeOnlineDrogist.nl

Die ursprüngliche Suchfunktion von DeOnlineDrogist.nl war eine Eigenentwicklung. Das Unternehmen legte großen Wert auf diese persönliche Such-Software, da das Team wusste, wie sie funktionierte und sie nach Belieben anpassen konnte. Allerdings häuften sich die Rückmel-

dungen sowohl von Kunden als auch von Mitarbeitern, dass die Suche nicht den Bedürfnissen und Erwartungen der Nutzer entsprach. Die Suchanfragen lieferten immer öfter schlechte Ergebnisse mit der Folge, dass das Unternehmen zunehmend Kunden verlor.

DeOnlineDrogist.nl erkannte, dass die eigene Suchmaschine Probleme wie Tipp- und Rechtschreibfehler sowie spezifische Suchanfragen nicht so zuverlässig wie nötig bearbeiten konnte. Die erforderlichen Anpassungen und Aktualisierungen zur Verbesserung dieser Probleme beanspruchten sehr viel Zeit der Mitarbeiter und die Ergebnisse waren selten so erfolgreich wie erhofft. Das Team verfügte zudem nicht über das nötige Knowhow zum Thema Such-Software und Best Practices, um zu verstehen, warum die Ergebnisse nicht den Erwartungen entsprachen. So wusste man zwar zum Beispiel, dass die Personalisierung ein entscheidender Faktor für die Verbesserung der Customer Experience sein würde, aber niemand im Team war in der Lage, die notwendigen Personalisierungs-Parameter in die bestehende Suchlösung zu implementieren. Für das Unternehmen war es also an der Zeit, einen Anbieter zu finden, der ihm helfen konnte, seine Ziele zu erreichen und den zukünftigen Erfolg zu fördern.

The screenshot displays the DeOnlineDrogist.nl website interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text "Waar bent u naar op zoek?". To the right of the search bar, there are navigation links for "Aanmelden", "Klantenservice", and a shopping cart icon showing "€ 0,00" and a "Bestel nu" button. Below the search bar, there are several promotional banners and product listings. On the left, there are vertical banners for "Herbatint", "The Green Lab Co.", "Theranal", "Biodermal", and "Davitamon". In the center, there is a large banner for "Davitamon Voedingssupplementen als ondersteuning voor de gezondheid van het lichaam" featuring images of various Davitamon products. To the right of this banner, there is a "Happy Bakers" banner with a 16% discount on gluten-free oil balls. On the far right, there is a "Uitgelichte acties" section with four featured offers: "Bone Broth & Matisson" (15% discount), "Verzorgingsproducten Weleda" (25% discount), "Supplementen Daggravit & Roter" (50% discount), and "Haarverzorging John Frieda" (1+1 gratis). The website also features a "SHIPPING WINNAAR 2023" badge and a "9.5" rating with "104.818 reviews".

WARUM FACTFINDER?

„Es ist großartig, die tatsächlichen Geschäftsergebnisse zu sehen, die wir mit der intelligenten Suchlösung von FactFinder erzielen konnten.“ - Joachim de Boer, Mitbegründer von DeOnlineDrogist.nl.

Alle geschäftskritischen Entscheidungen für das Unternehmen werden auf der Grundlage von Daten und Expertenwissen getroffen. Jede Veränderung sollte das Ergebnis eines klaren und überzeugenden Business Case sein, auf Grundlage harter Fakten, die den prognostizierten ROI und die Ergebnisse untermauern. Potenzielle Suchmaschinenpartner von DeOnlineDrogist.nl mussten die folgenden Kriterien erfüllen:

- **Beweispunkte:** FactFinder zeigt, wie eine bessere Suche höhere Einnahmen generiert.
- **Reaktionsfähigkeit und Flexibilität:** FactFinder agiert mit einem Sinn für Dringlichkeit und starken Fähigkeiten zur Zusammenarbeit.

DIE ERGEBNISSE

Nach einer schnellen und problemlosen Implementierung ging DeOnlineDrogist.nl Anfang Februar 2018 mit seiner neuen Suchlösung FactFinder live. Nur drei Monate später verzeichnete das Unternehmen bereits einen Anstieg der Conversion Rate um 12% im Vergleich zum Vorjahreszeitraum.

Die größte Online-Apotheke der Niederlanden zu betreiben, bedeutet, dass es immer viel zu tun gibt. Die Mitarbeiter, die bisher viel Zeit in die Wartung der alten Suche investiert hatten, können sich nun anderen wichtigen Projekten im Unternehmen zuwenden – ein weiterer großer Vorteil von FactFinder!

DeOnlineDrogist.nl plant bereits weitere Optimierungen, vor allem will man in Zusammenarbeit mit FactFinder das Thema Personalisierung angehen. Das Unternehmen kann es kaum erwarten, damit anzufangen.

- **Innovation:** FactFinder arbeitet ständig an Verbesserungen, um für zukünftige Herausforderungen gerüstet zu sein.

Neben der Erfüllung aller wesentlichen Kriterien wurde FactFinder als Partner auch aus diesen Gründen ausgewählt:

- **Produkt:** Innovative, leistungsstarke Software, die den Anforderungen von DeOnlineDrogist.nl entspricht.
- **Agiles Team:** Menschen, die auf die Bedürfnisse des Unternehmens eingehen und ihm dabei helfen, Business-Ideen effizient umzusetzen und zu realisieren.
- **Conversion Rates:** Ein Beweis dafür, dass die Suche funktioniert und die Customer Experience verbessert. So entsteht ein einfacher Business Case.

// *Zuvor haben wir etwa 30 Stunden pro Monat damit verbracht, unsere Suche auf dem neuesten Stand zu halten. Jetzt verbringen wir maximal vier Stunden pro Monat damit. Das ist eine große Verbesserung für uns, die Zeit und Ressourcen für andere Bereiche des Unternehmens freisetzt.*



Joachim de Boer
Mitbegründer von
DeOnlineDrogist.nl

Über FactFinder:

FactFinder ist der europäische Marktführer für Product Discovery und Suche im eCommerce. Mit Authentic Intelligence, der Kombination aus künstlicher und menschlicher Intelligenz, versteht FactFinder die Absichten jedes Käufers vom ersten Klick an – und kann so die Conversion-Rate und den Umsatz um mehr als 30% steigern. Seit über zwei Jahrzehnten unterstützt FactFinder Milliarden von eCommerce-Suchen für tausende von B2B- und B2C-Marken wie Intersport, White Stuff, OBI, Stihl und MyTheresa. Jeden Tag finden Millionen von Käufern mit FactFinder, was sie suchen

– schnell und personalisiert. FactFinder hat seinen Hauptsitz in Deutschland und unterhält Büros in Berlin, London, Stockholm und Straßburg.



Jetzt kontaktieren

+49 7231 125972820
info@fact-finder.com
www.fact-finder.com

Weltweit vertrauen 2.000+ Online-Shops auf FactFinder



MYTHERESA



ULLA
POPKEN



RE:in

STIHL®



HSE24
ICH SEH SHOPPEN

Netto
Marken-Discout