



FACHVORTRAG

E-COMMERCE FÜR VERLAGE

Mit **USER STORY** und **CUSTOMER JOURNEY**
den perfekten Webshop entwickeln!

 **juni.com**

Wer wir sind!



Florian Keck



Pascal Hellwig



**Wir kümmern uns
darum, dass unsere
Kunden ihre Ziele
erreichen!**



STADT  FRANKFURT AM MAIN



Frankfurter Allgemeine Buch



Deutsche Bank 



gtz



 verlag hermann schmidt

 **Meiner**
Verlag für Philosophie

utb.

 dpunkt.verlag

 **Eurail**

World Vision 

AGENDA:

- 01 Warum sprechen wir überhaupt über dieses Thema?
- 02 Was ist eine Customer Journey?
- 03 Was ist eine User Story?
- 04 Live Beispiel
- 05 MVP Ketten
- 06 Die nächsten Schritte



Kapitel 1

WARUM SPRECHEN WIR ÜBERHAUPT ÜBER DIESES THEMA?

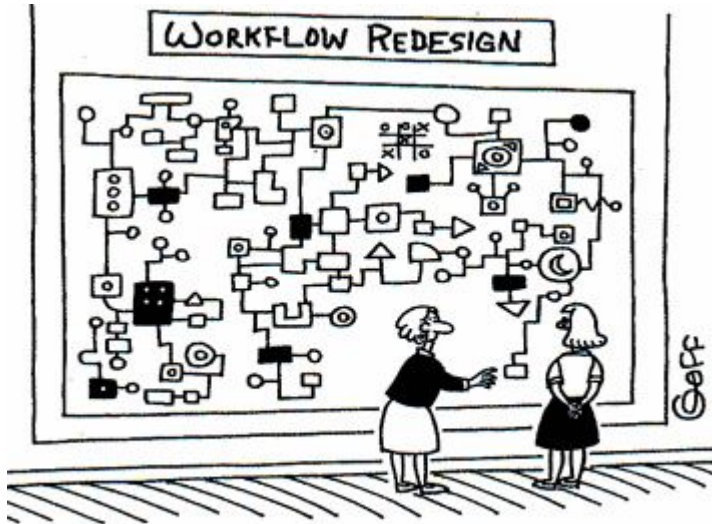


Warum sprechen wir überhaupt über dieses Thema?

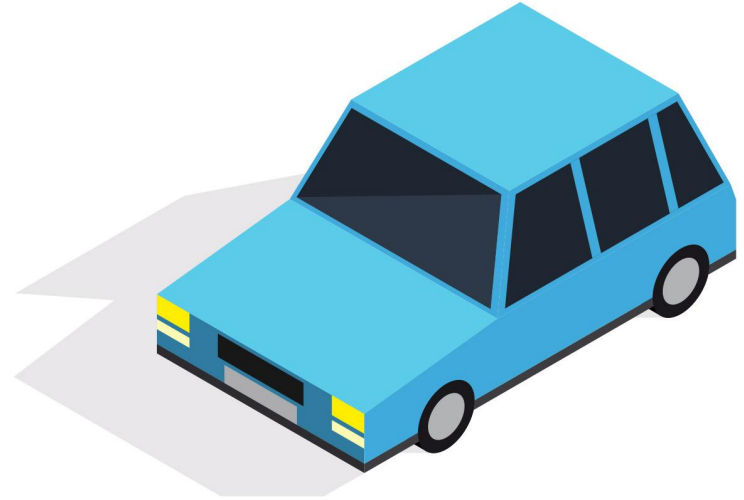
Interne Prozesse



Standard Systeme



"And this is where our ED workflow redesign team went insane."



Warum sprechen wir überhaupt über dieses Thema?

„Unsere Kunden zahlen nicht mit Kreditkarte.“

„Alle Marken müssen gleichberechtigt auf der Startseite stehen.“

„Alle Autoren und Herausgeber müssen über dem Buchtitel stehen.“

„In der Bestell-E-Mail muss unsere interne Produktnummer auftauchen.“

**Erfahrung ist gut.
Kontrolle besser.**





Kapitel 2

WAS IST EINE CUSTOMER JOURNEY?

Kapitel 2

Was ist eine Customer Journey?

- Verschiedenen Phasen eines Kunden im Kaufprozess
- Diese kann sowohl off- als auch online abgebildet werden
- Eugene Schwartz entwickelte das „5 levels of awareness“ Modell



Customer Journey

5 Levels of Awareness

1.

Unaware

2.

Problem
Aware

3.

Solution
Aware

4.

Product
Aware

5.

Most
Aware

1.

Customer Journey

Unaware



2.

Customer Journey

Problem Aware



3.

Customer Journey

Solution Aware





Customer Journey

Product Aware



5.

Customer Journey

Most Aware



Customer Journey

5 Levels of Awareness

1.

Unaware

Werbung
Radio/TV
Erzählungen

2.

Problem
Aware

Alltag
Arbeit
Ausbildung

3.

Solution
Aware

Website
Hotline
Laden
Web-Shop

4.

Product
Aware

Website
Hotline
Laden
Web-Shop

5.

Most
Aware

Verpackung
Social Media
Weitersagen
Support



Kapitel 3

WAS IST EINE USER STORY?

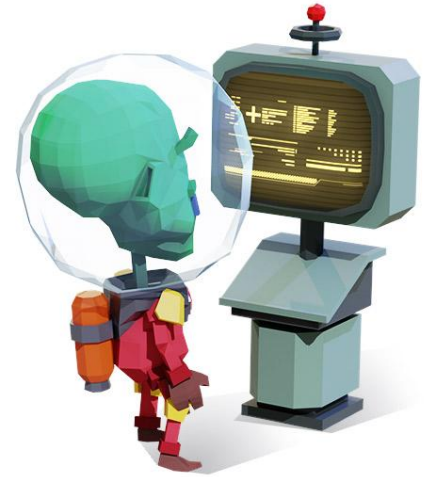
Was ist eine User Story?

- Es gibt keine Musterlösungen
- Mittels einer Analyse lassen sich einzelne User Stories ableiten
- Optimierungen auf Basis von User Stories



Was ist eine User Story?

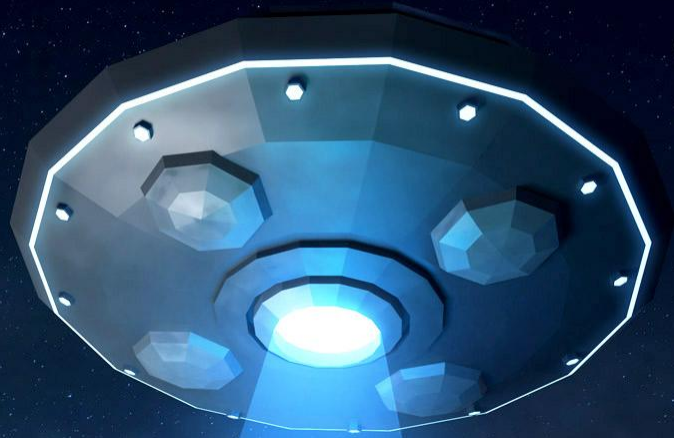
- Ableitung wie Kundengruppen sich über die Website bewegen
- Zeigen nicht, wie Bedürfnis eines Käuferlebnis gestillt werden kann
- Dafür bedarf es tiefergehende Analysen



Was ist eine User Story?

Als <Rolle>
möchte ich <Ziel/Wunsch>
um <Nutzen>

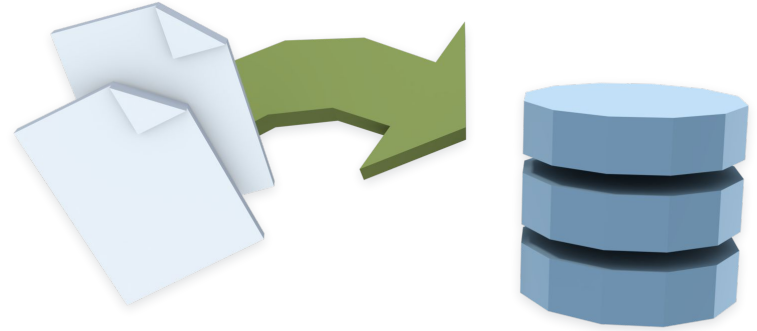
Kapitel 4
LIVE BEISPIEL



Live Analyse

Optimierung

- Analyse von Daten eines Seitentyps, in welcher Phase der CJ sich Nutzer befinden
- Auch ohne oder mit wenig Daten kann man Annahmen oder Optimierungsmaßnahmen treffen
- Beispiel Produktdetailseite → Nutzer i.d.R. Solution Aware oder Product Aware



[Kontakt](#)[Impressum](#)[Login](#)[Registrieren](#)[0 Artikel 0 €](#)[Ergotherapie](#)[Logopädie | Sprachtherapie](#)[Sonstige Bereiche](#)[Über den Verlag](#)[Ergotherapie](#)[Therapeuten](#)[Lehrende / Lernende](#)[Betroffene / Angehörige](#)[Materialien](#)[Buchreihen](#)[Fachzeitschriften](#)[Startseite](#) > [Ergotherapie](#)[Empfehlen](#)[Merken](#)[Drucken](#)[Bewerten](#)[zurück zur Übersicht](#) 

ADHS im Erwachsenenalter

Ein Ratgeber für Betroffene, Angehörige und Ergotherapeuten

AutorIn / Hrsg.:

Lisa Geuecke

Auflage:

1. Auflage 2016

Produktform
(bitte auswählen):

kartonierte

Seiten / Volumen:

64 Seiten

Art.-Nr. / ISBN:

978-3-8248-1169-4

Verfügbarkeit:



sofort lieferbar

Staffelpreise

ab 10 | 8,60 €

ab 50 | 7,80 €

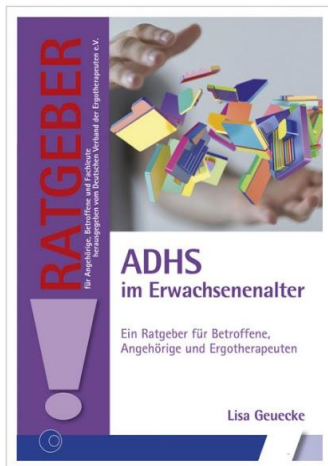
Staffelpreise werden ab Warenkorb berücksichtigt



DEUTSCHER VERBAND
DER ERGOTHERAPEUTEN

Live Analyse

Ihr erster Eindruck?

[alle Medien](#) ▼[Erweiterte Suche](#)[0 Artikel](#)[Bücher](#)[eBooks](#)[Hörbücher](#)[Zeitschriften](#)[Datenbanken](#)[Medshop](#)[Lehmanns Verlag](#)[Filialen](#)

ADHS im Erwachsenenalter (eBook)

Ein Ratgeber für Betroffene, Angehörige und Ergotherapeuten

[Lisa Geuecke](#) (Autor)

 eBook Download: EPUB

2016 | 1. Auflage

64 Seiten

Schulz-Kirchner Verlag GmbH

978-3-8248-9982-1 (ISBN)

☐ EPUB (Wasserzeichen)
Systemvoraussetzungen

6,99 € inkl. MwSt

 **in den Warenkorb**

✓ Download sofort lieferbar

✓ Zahlungsarten anzeigen

✚ Artikel merken

[Infos](#)[Textauszug](#)[Produkt-Details](#)[Artikel bewerten](#)[Systemvoraussetzungen](#)

Galt bis vor wenigen Jahren ADHS als Erkrankung im Kindes- und Jugendalter, so weiß man heute, dass auch Erwachsene unter ADHS leiden können. ADHS gilt als chronische Erkrankung. -Mir fällt es schwer, längere Zeit ruhig

 **Print-Ausgabe**
Buch | Softcover

Live Analyse

Ihr erster Eindruck?

Alle ▾

Titel, Autor, Stichwort, ISBN

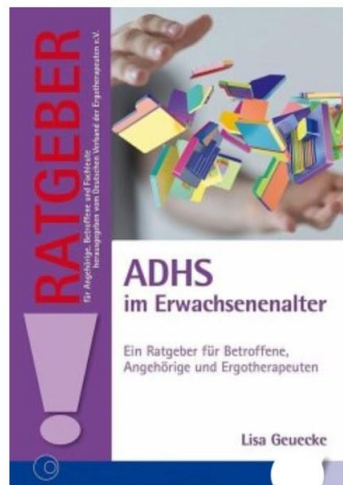
Los



Buch eBook Hörbuch Kinderbuch Ratgeber Schule Kalender Kunst Musik Film Software Games Fanartikel Spielzeug Technik Wohnen & Leben **SALE**

Home > Buch

  Leseprobe



Lisa Geuecke

ADHS im Erwachsenenalter

Ein Ratgeber für Betroffene, Angehörige und Ergotherapeuten

 Broschiertes Buch

★★★★★ Jetzt bewerten

♥ Auf die Merkliste ★ Bewerten ➦ Teilen 🔔 Produkterinnerung

Weitere Ausgabe:  eBook, ePUB

Galt bis vor wenigen Jahren ADHS als Erkrankung im Kindes- und Jugendalter, so weiß man heute, dass auch Erwachsene unter ADHS leiden können. ADHS gilt als chronische Erkrankung.

- Mir fällt es schwer, längere Zeit ruhig sitzen zu bleiben. - Ich mache in meiner Freizeit Aktivitäten mit Kick und hoher Geschwindigkeit. - Wenn mich etwas nicht interessiert, lasse ich mich schnell ablenken. - Ich vergesse oft Termine oder verlege Gegenstände. - Ich stoße oft andere mit unbedachten Äußerungen vor den Kopf.

Kennen Sie solche Aussagen von sich selbst, von Freunden oder Angehörigen oder Ihren [...mehr](#)

 Leseprobe  Autorenporträt

9,49 €

✓ versandkostenfrei*

inkl. MwSt.

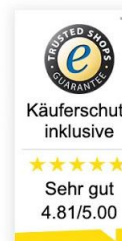
In den Warenkorb

✓ Sofort lieferbar



0 P sammeln

Andere Kunden interessierten sich auch für [Alle Produkte](#)



Käuferschutz
inklusive

★★★★★

Sehr gut
4.81/5.00

Ihr erster Eindruck?

[Kontakt](#)[Impressum](#)[Login](#)[Registrieren](#)[0 Artikel 0 €](#)

Schulz-
Kirchner
Verlag

[Ergotherapie](#)[Logopädie | Sprachtherapie](#)[Sonstige Bereiche](#)[Über den Verlag](#)[Ergotherapie](#)[Therapeuten](#)[Lehrende / Lernende](#)[Betroffene / Angehörige](#)[Materialien](#)[Buchreihen](#)[Fachzeitschriften](#)[Startseite](#) > [Ergotherapie](#)[Empfehlen](#)[Merken](#)[Drucken](#)[Bewerten](#)[zurück zur Übersicht](#) 

ADHS im Erwachsenenalter

Ein Ratgeber für Betroffene, Angehörige und Ergotherapeuten

AutorIn / Hrsg.:

Lisa Geuecke

Auflage:

1. Auflage 2016

Produktform
(bitte auswählen):

kartonierte

Seiten / Volumen:

64 Seiten

Art.-Nr. / ISBN:

978-3-8248-1169-4

Verfügbarkeit:



sofort lieferbar

Staffelpreise

ab 10 | 8,60 €

ab 50 | 7,80 €

Staffelpreise werden ab Warenkorb berücksichtigt



DEUTSCHER VERBAND
DER ERGOTHERAPEUTEN



Ergotherapie

Logopädie | Sprachtherapie

Sonstige Bereiche

Über den Verlag

Ergotherapie

Therapeuten
Lehrende / Lernende
Betroffene / Angehörige
Materialien
Buchreihen
Fachzeitschriften

Startseite > Ergotherapie



ADHS im Erwachsenenalter

Ein Ratgeber für Betroffene, Angehörige und Ergotherapeuten

Verfügbarkeit:

sofort lieferbar

Produktform
(bitte auswählen):

kartoniert

9,49 €

inkl. MwSt. zzgl. Versandkosten

AutorIn / Hrsg.:

Lisa Geuecke

Anzahl 1

Auflage:

1. Auflage 2016

Seiten / Volumen:

64 Seiten

Art.-Nr. / ISBN:

978-3-8248-1169-4

In den Warenkorb

Beschreibung

AutorIn / Hrsg.

Leseprobe / Zusatzmaterial

Galt bis vor wenigen Jahren ADHS als Erkrankung im Kindes- und Jugendalter, so weiß man heute, dass auch Erwachsene unter ADHS leiden können. ADHS gilt als chronische Erkrankung.

- Mir fällt es schwer, längere Zeit ruhig sitzen zu bleiben.
- Ich mache in meiner Freizeit Aktivitäten mit Kick und hoher Geschwindigkeit.
- Wenn mich etwas nicht interessiert, lasse ich mich schnell ablenken.
- Ich vergesse oft Termine oder verlege Gegenstände.
- Ich stoße oft andere mit unbedachten Äußerungen vor den Kopf.

Kennen Sie solche Aussagen von sich selbst, von Freunden oder Angehörigen oder Ihren Klienten? Vielleicht liegt eine ADHS vor. Die Diagnose ist nicht immer leicht zu stellen und ist oftmals zunächst ein Schock. Dieser Ratgeber bietet neben der theoretischen Einführung ins Thema viele interessante Informationen und Vorschläge zur Bewältigung des Alltags. Literaturhinweise und Links bieten darüber hinaus viele

Live Analyse

Optimierung

- “Kann ich schnell erfassen, worum es geht?”
- “Welcher Titel - wie bekomme ich ihn in welcher Zeit zu welchem Preis?”



Live Analyse

Optimierung

- < 2 Sekunden für einen vertrauenswürdigen Ersteindruck
- Immer & überall die benötigten Informationen gut sichtbar bereitstellen



Kapitel 5
MVP KETTEN

Kapitel 5

MVP Ketten



Merkmale



Vorteile



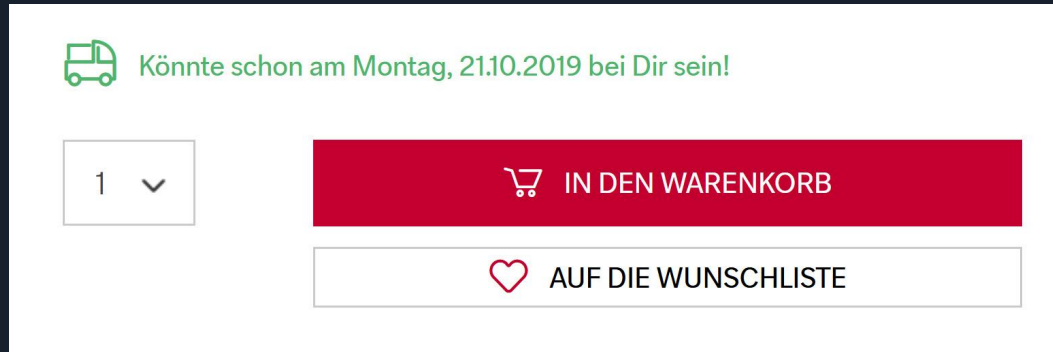
Persönlicher
Nutzen

- Wording kann entscheidend sein
- Relevant sind die Informationen über den Kunden – der Kundennutzen!
- Wie formuliert man Argumente nutzenorientiert?

Kapitel 5

MVP Ketten

- **Merkmal:** auf Lager (schwach)
- **Vorteil:** sofort lieferbar (schon besser)
- **Persönlicher Mehrwert:** Das Paket ist morgen bei Ihnen (gute Lösung)



Beispiel von C&A

Kapitel 5

MVP Ketten

- **Merkmal:** 14 Tage Rückgaberecht (schwach)
- **Vorteil:** Kostenlos zurücksenden (schon besser)
- **Persönlicher Mehrwert:** Sie können alles bequem zu Hause anprobieren (gute Lösung)

Möchten Sie die Brille zu Hause anprobieren? [Hilfe](#)

unverbindlich

 Zu Hause anprobieren

 Lieferung in 1-3 Tagen

Beispiel von Mister Spex

Kapitel 5

MVP Ketten

- **Merkmal:** Rund-um-Service (schwach)
- **Vorteil:** Sie müssen sich um nichts kümmern (schon besser)
- **Persönlicher Mehrwert:** Transport, Aufbau, Müllentsorgung erledigen alles wir für Sie. Sie müssen sich nur über Ihr neues Möbelstück freuen. (gute Lösung)

Lieferung

- Du wählst Datum und Zeitpunkt und wir liefern deine Ware deutschlandweit aus. Wir tragen für dich alles in den Raum deiner Wahl.
Wenn du den Artikel in deinen Warenkorb legst, erhältst du alle Informationen zur Lieferung.

Beispiel von IKEA

Kapitel 6

DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

Nächste Schritte

- Der “perfekte” Webshop
- Kreislauf / fortlaufender Prozess
 - Analyse
 - Optimierung
 - Umsatz erhöhen ;)



3 wichtige Dinge, mit denen Sie heute starten könnten

1. Von unten nach oben arbeiten
2. Customer-Journey Optimierung beginnt beim Nutzer
3. Organisation stärken



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Halle 3.1 - Stand B72

Website: www.juni.com - E-Mail: info@juni.com

juni.com GmbH - Niddastraße 74 - 60329 Frankfurt/Main - Tel. 069 - 5077 5780