

## ÜBER DEN KUNDEN

Im Jahr 1988 entwickelte Rajab Choukair das Label Melvin & Hamilton für junge Männer, die für sich die Kunst des Business Looks entdeckten. Heute designen und produzieren die Söhne Karim & Olivier hochwertige Lederschuhe mit einem einzigartigen Design für Männer & Frauen. Vor zwei Jahren entwickelte Melvin & Hamilton seinen eigenen Shop, um die eigenen Kreationen nach ganz Europa liefern zu können.

## HERAUSFORDERUNG

Mit einem jährlich um 600 Produkte wachsenden Sortiment musste Melvin & Hamilton sicherstellen, dass jeder Kunde sofort die relevantesten Produkte angezeigt bekommt um Absprungraten zu reduzieren und die Konvertierungsrate zu erhöhen. Melvin & Hamilton hat eine deutsche, französische und englische Seite, die dieselben Produkte anbieten. Durch das unterschiedliche Kundenverhalten in jedem Markt wollte MH sicherstellen, dass die Präferenzen jedes Marktes in den jeweiligen Shops berücksichtigt werden.

## WARUM NOSTO?

Melvin & Hamilton entschied sich aufgrund der umfangreichen Features, des einfachen Setups und dem erfolgsbasierten Preismodell für Nosto. Nostos Möglichkeiten zum Anzeigen der anspruchsvollsten Produkte in den unterschiedlichen Regionen in Echtzeit machen einen erheblichen Unterschied in Bezug auf die Konvertierungsrate. Triggerbasierte Emails ermöglichen dem Shop, Kunden zurückzugewinnen sowie die Kundenbindung und Loyalität zu stärken.

## Kunden, die Nosto-Empfehlungen klickten,

hatten einen

verbrachten

konvertierten um

sahen sich

5%

61%

205%

221%

9,15€

höheren durchschnittlichen Warenkorb

mehr Zeit auf der Seite

besser

mehr Produkte an

Umsatz pro versendeter Warenkorbabbrecher-Email

## LÖSUNG

- Toplisten wurden auf der Startseite, auf den Kategoriewebsites sowie 404-Fehlerseiten hinzugefügt um sofort die aktuell populärsten Produkte anzuzeigen und das Browsing-Erlebnis durch die Darstellung der besten Auswahl pro Kategorie zu verbessern.
- Auf der Surfhistorie basierende Produktempfehlungen wurden zu Kategorie- und Produktdetailseiten hinzugefügt um einfaches und visuell ansprechendes Hin- und Herbrowsen zu ermöglichen. Somit wurde insgesamt das Shopperlebnis verbessert.
- Toplisten wurden auch zu den Produktdetailseiten hinzugefügt. Allerdings wurden diese mit einem Filter versehen, der nur Bestseller in der Kategorie anzeigt, welche sich der Besucher gerade anschaut.
- Cross- und Upselling Produktempfehlungen wurden zu den Produktdetailseiten hinzugefügt um nur Produkte in ausgewählten Kategorien anzuzeigen.
- Warenkorb-Produktempfehlungen wurden auf der Warenkorbseite erstellt um nur Produkte mit der höchsten Relevanz zu dem aktuellen Warenkorb zu zeigen.
- Produktempfehlungen zur Surfhistorie wurden ebenfalls auf der Warenkorbseite hinzugefügt um die Besucher an vorher angesehene Produkte zu erinnern.
- Das Seitenabbruch Pop-Up wurde aktiviert um Emailadressen von unidentifizierten oder neuen Besuchern zu sammeln um diese später mit Warenkorbabbrecher-Emails wieder anzusprechen.
- Alle verfügbaren Nosto Emailtypen ("Wir vermissen Sie", "Order Follow-up" und Warenkorbabbrecher-Emails) wurden aktiviert um Kunden wieder zurück auf den Onlineshop zu führen und entsprechend die Kundenbindung sowie Loyalität zu erhöhen.

## ERGEBNISSE

- Neue Besucher finden schneller, was sie suchen und bekommen schnell einen Überblick über die Auswahl von Melvin & Hamilton
- Kunden, die auf Nosto Produktempfehlungen geklickt haben, konvertierten um 205% besser und hatten einen 5% höheren durchschnittlichen Warenkorb als Kunden, die nicht mit Nosto Elementen interagiert haben
- - Die verbesserte Navigation hat die durchschnittliche Besuchszeit um 61% erhöht, während Kunden entsprechend 221% mehr Produkte angesehen haben
- - Nostos Warenkorbabbrecher-Emails erreichen eine Konvertierungsrate von 15,6% und die Einnahmen pro Warenkorbabbrecher-Email liegen durchschnittlich bei 9,15 EURO
- - "Nostos Elemente passen überall perfekt und geben Modehändlern fantastische Resultate!" - Lucie Piriou, Manager Kommunikation und Business Development bei Melvin & Hamilton

"Wir haben fantastische Resultate mit Nosto erzielt, insbesondere bei den Email Kampagnen! Dank Nosto sind wir in der Lage unidentifizierte Neukunden zurück auf den Onlineshop zu bekommen und diese mit Inzentivierungen wie Gutscheinen und der Darstellung der neuesten Artikel zum Einkaufen zu bewegen. Die Warenkorbabbrecher-Email, zum Beispiel, ist ein Feature das jeder Shop haben sollte, auch weil die Konvertierungsrate brillant ist. Nosto ist definitiv ein Tool welches nicht in die Privatsphäre unserer Kunden eingreift und eine win-win Beziehung für uns!"

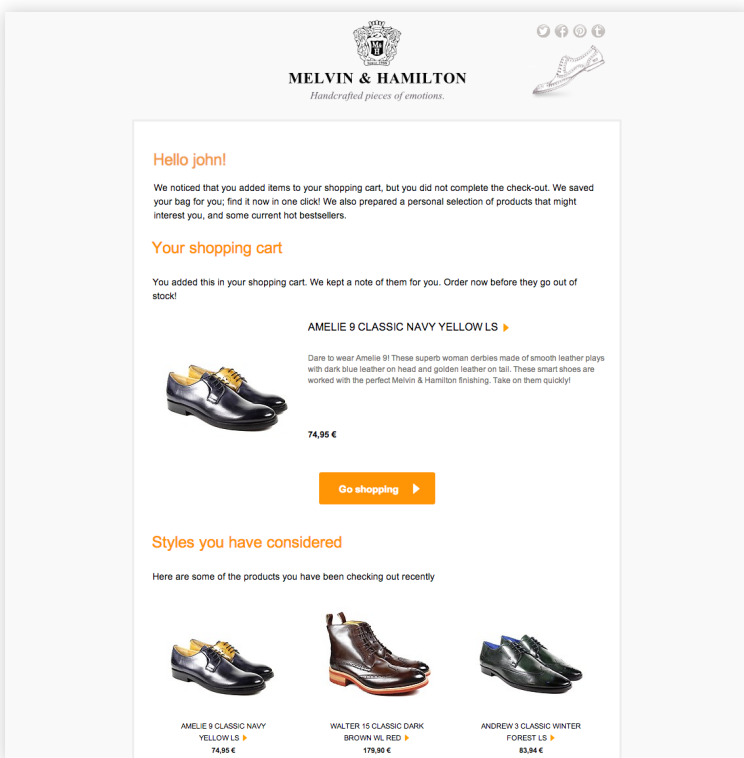
– Lucie Piriou, Manager Kommunikation und Business Development bei Melvin & Hamilton



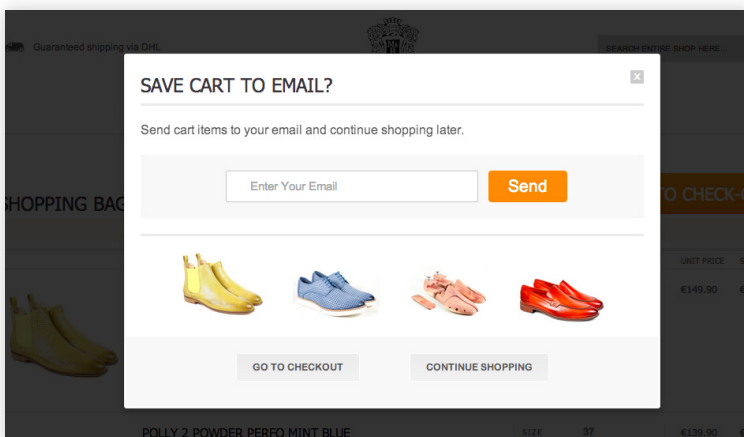
## Fallstudie: Melvin & Hamilton

Durch Nostos Empfehlungen auf dem Melvin & Hamilton Onlineshop konvertierten die Kunden um 205 % besser mit einem 5 % höheren durchschnittlichen Warenkorbwert.

### Warenkorbabbrecher-Email



### Seitenabbruch Pop-Up



### Kategoriespezifizierte Toplisten und Empfehlungen der persönlichen Surfhistorie

