

Case Study

Open-Source-Suche Solr steigert Conversion-Rate im Manufactum-Shop

Open-Source-Suche Solr steigert Conversion-Rate im Manufactum-Shop

Seit 2016 unterstützt Tudock als Onsite-Search-Experte Manufactum bei der Weiterentwicklung der Suchfunktion und beim Search Management.

Im Zuge eines Technologiewechsels zu Solr sorgte Tudock gemeinsam mit dem Manufactum Plattform-Team für den optimalen Einsatz der neuen Suchtechnologie in den Manufactum-Shops.

Mit einem ausführlichen Testverfahren gewährleistete Tudock eine reibungslose Migration der neuen Suche. Im Ergebnis konnte Manufactum u.a. dank der Beratung und fachlichen Unterstützung von Tudock die Conversion Rate der Suche signifikant steigern.

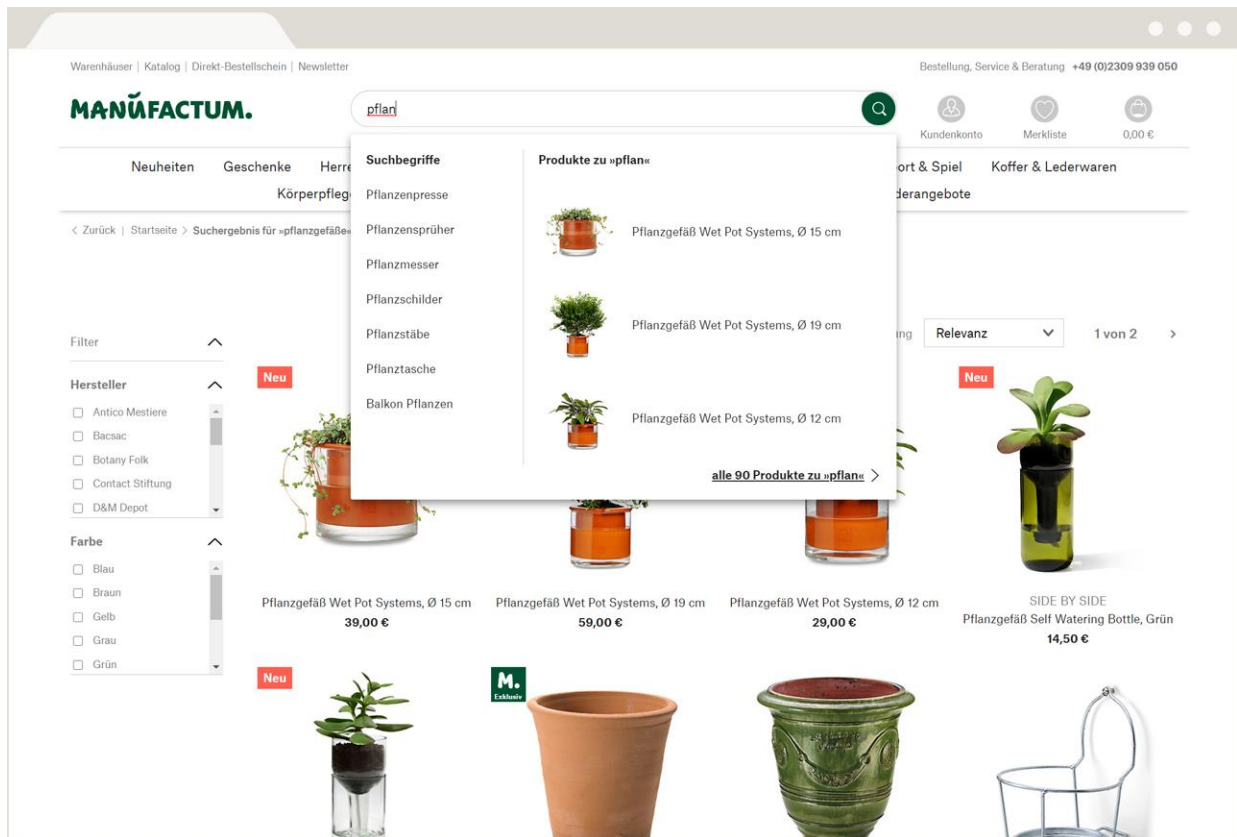
The logo for Manufactum, featuring the word "MANUFACTUM." in a bold, green, sans-serif font with a small registered trademark symbol.

Der Kunde Manufactum GmbH

- Gegründet 1988
- Sitz in Waltrop, Nordrhein-Westfalen
- Ca. 500 Menschen arbeiten bei Manufactum
- Manufactum ist im Einzel- und Versandhandel tätig
- Online Shops: manufactum.de, manufactum.at, manufactum.ch, manufactum.uk, magazin.com

Über Manufactum

Manufactum fördert seit mehr als 30 Jahren den bewussten Konsum im Alltag und hilft dabei, aus der alltäglichen Routine etwas Besonderes zu machen. Hierfür bietet Manufactum seinen Kunden ein außergewöhnliches Angebot an sorgfältig ausgewählten und hochwertigen Produkten. Das Angebot reicht von der Armbanduhr bis zur Aufschnittmaschine, von der Gartenschere bis zur Gesichtsseife, vom Notizbuch bis zur Nachttischleuchte oder von der Daunenjacke aus Recyclingfaser bis zum Reparaturservice. Manufactum setzt auf hochwertig verarbeitete, reparierbare Produkte sowie eine zeitlose Gestaltung. Die guten Dinge bietet Manufactum auf vielen Wegen an: im Versand per Katalog, im Online-Shop und in der App sowie aktuell stationär in zwölf deutschen Städten und in Wien.



Suchfunktion und Auto-Suggest über Solr auf manufactum.de

Die Ausgangssituation

Für Manufactum zählt der eigene Online-Shop zu den wichtigsten Vertriebskanälen. Aufgrund des breiten Sortiments und als Vorbereitung für Offline-Besuche in den Warenhäusern ist die Suche nicht nur ein Umsatztreiber im Online-Shop, sondern auch eine zentrale Servicefunktion für den stationären Kunden. Der fachlich versierte Betrieb und die Optimierung der Suche hat für Manufactum daher eine hohe Bedeutung.

Die Ziele von Manufactum

2018 beschloss Manufactum auf die Open Source Suchtechnologie Solr zu setzen. Manufactum wollte eine Suche in den Online-Shop integrieren, die es ermöglicht, flexibler auf die hohen Ansprüche der Kunden einzugehen. Außerdem sollte die Weiterentwicklung der Suchsoftware zukünftig in der eigenen Hand liegen.



"Wir haben in den letzten Jahren die hohe Relevanz der Suche bei unserem besonderen Sortiment erkannt. Der Aufbau einer neuen Suche war für uns auch ein großes Entwicklungs- und Lernthema", so Thomas Krämer, Head of Online & Customer Service bei Manufactum.

Um einen positiven Return on Investment zu erzielen, lautete eine weitere Vorgabe, dass die neue Suche die bisherige nicht nur gleichwertig ersetzt, sondern mittelfristig auch bessere KPIs vorweist, bei gleichzeitiger kostenorientierter Flexibilität.

Die Lösung



Nach einem Evaluierungsprozess unter mehreren Anbietern von Suchtechnologien entschied sich das Unternehmen für den Umstieg auf die Open Source Lösung Solr als neue Suche im Online-Shop.

Durch den offenen Zugang zum Quellcode kann die Suche wie eine Eigenentwicklung betrieben und erweitert werden. Die Roadmap für die Konfiguration, funktionale Ausgestaltung und Optimierung der Suche liegt nun komplett in der Hand von Manufactum und kann so auf die Bedürfnisse der Kunden exakt zugeschnitten werden.

Die Umsetzung

Der Wechsel von einer kommerziellen Lösung hin zu einer Open-Source-Lösung ist für Shop-Betreiber immer eine Herausforderung. Dank der großen Erfahrung von Tudock im Bereich Suchtechnologie konnte sich Manufactum früh auf die wichtigsten Aspekte beim Wechsel einer Suchlösung fokussieren:

Entscheidend bei der Migration ist zum einen die Konzeption der Suche, damit sich die Suche optimal in den bestehenden Shop einfügt und sie zum Nutzungsverhalten der Kunden passt. Durch eine gute Konzeption liefert die Suche gleich zu Beginn eine angemessene Suchergebnisqualität. Eine durchdachte Konzeption stellt außerdem sicher, dass die implementierte Suche den Zielen des Shopbetreibers dient. Hier konnte Tudock überdies auf die Erfahrungswerte aus früheren Migrationsprojekten zurückgreifen.

Zum anderen kommt es auf das Vorgehen bei der technischen Umsetzung an. Eine der größten Herausforderungen im Zuge der Migration einer Suche ist das Offline-Testing.



"Wir setzten hierfür auf ein automatisiertes Verfahren, mit dem eine möglichst große repräsentative Stichprobe in vielen schnellen Iterationen analysiert werden konnte", erläutert der On-Site-Search-Experte Sebastian Russ.

"Darüber hinaus kombinierten wir das automatisierte Testverfahren mit Analytics Daten und gezielten manuellen Suchergebnisanalysen. Somit war die Performance der neuen Lösung mit der bisherigen direkt vergleichbar", so Sebastian Russ weiter.

Auf Basis der Testergebnisse ließ sich die neue Suche schon im Offline-Modus auf ein so hohes Niveau bringen, dass der erste A/B-

Test auf Anrieb erfolgreich war und die neue Suche umgehend in den Live-Shop implementiert werden konnte.

Das Ergebnis: Deutliche Verbesserung der suchrelevanten KPIs bereits kurz nach der Migration

Gemeinsam mit dem Manufactum-Team, bestehend aus internen und externen Experten, hat Tudock die hohen Erwartungen an die neue Suche erfüllt: Die Monate nach der Migration zeigen eine deutliche Verbesserung der suchrelevanten KPIs, wie zum Beispiel die geringere Ausstiegsquote während der Suche, vor allem aber die gestiegene Conversion Rate.

+20%
Conversion Rate Suche

Wegweisend für die weiteren Investitionen ist die höhere Qualität der Suchergebnisse und die bessere Performance, die sich in höheren Conversion Rates niederschlägt. Mit der neuen Suche auf Basis von Solr gelang es, die Conversion Rate der reinen Suche-Nutzer in den 12 Monaten nach der Umstellung um knapp 20% Prozent zu steigern. Betrachtet man die Zeit der kontinuierlichen Betreuung durch Tudock konnte Manufactum die Conversion Rate der Suche seit 2016 um weitere 20% bei den Suche-Nutzern steigern.

Darüber hinaus hat Manufactum mit der Open-Source-Lösung mehr Transparenz über die einzelnen Features der Suche gewonnen. Die Produktmanager und Entwickler, die den Shop betreuen, haben nun uneingeschränkte Einsicht in die Suchlösung im Shop. So ist es jederzeit möglich, über Plugins und individuelle Weiterentwicklungen neue Funktionen zu integrieren und die Suche gezielt für Manufactum zu optimieren.



Der Kunde ist zufrieden. „Tudock unterstützte uns als verlässlicher Partner mit Erfahrung und Wissen, damit wir unsere Kunden zukünftig noch besser mit unserem Angebot begeistern können“, lobt Marc Bürger, verantwortlich für Plattform Management & Development bei Manufactum.

Tudock Expertise für beste Suchtechnologien

Mit Tudock haben Kunden aus dem B2C- und B2B-Bereich nicht nur einen erfahrenen E-Commerce-Spezialisten für digitale Vertriebsarchitekturen an ihrer Seite, sondern auch Experten für Onsite-Search-Technologien. Von der Beratung und Konzeption bis hin zur Unterstützung bei der Implementierung entwickelt Tudock die beste Suche für Ihren Onlineshop als zusätzlichen Umsatztreiber.

Kontakt

Tudock GmbH
Holländischer Brook 2
20457 Hamburg
www.tudock.de

Michael Wolf
Geschäftsführer
+49 40 41366189-0
michael.wolf@tudock.de

Über die Tudock GmbH

Tudock aus Hamburg ist Spezialist für digitale Vertriebsarchitekturen von Unternehmen aus dem B2C- und B2B-Bereich. Seit 2004 entwickelt das Tudock-Team E-Commerce-Projekte für namhafte Kunden wie die Lichtberater von Prediger, Schmidt-Spiele, La Biosthétique und viele andere. Tudock berät vorausschauend und realisiert den Online-Erfolg großer und mittelständischer Unternehmen. Als Magento-Experte ist die E-Commerce Agentur Ausrichter des Magento-Stammtischs in Hamburg. Neben Magento kommen beim 25-köpfigen Tudock-Team auch viele anderen Technologien für erfolgreiche Vertriebsplattformen zum Einsatz. Eine weitere besondere Expertise von Tudock liegt in der Implementierung und Optimierung von Onsite-Search-Technologien als Umsatz-Treiber in Online-Shops, von der unter anderem Marken wie Expert, Manufactum und Neckermann profitieren.

Referenzen



ANKERKRAUT

K&L
RUPPERT

prediger 
Lichtberater

GALERIA
KAUFHOF

Schwab



LA BIOSTHETIQUE[®]
PARIS



MANUFACTUM.