

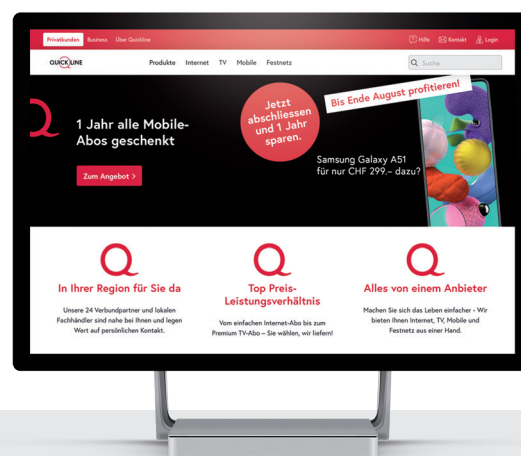


Der Webauftritt der Quickline AG

Als Ergänzung zum Launch der neuen Produktpalette wünschte sich die Quickline AG einen neuen Webauftritt. Gemeinsam mit der GARAIO AG realisierte der Anbieter von Unterhaltung und Kommunikation eine durchgängige Web-Experience, die auf ihre Zielgruppe massgeschneidert ist und so den online Verkaufskanal pusht. Zusammen mit dem neuen, zeitgemässen Design begeistert dieser ideale Webauftritt auf allen Geräten.

„Die relevanten KPIs entwickeln sich seit dem Relaunch positiv.“

Florian Weber, Head of Online Management



ÜBER QUICKLINE AG

Die Quickline AG ist ein Full-Service-Anbieter von Unterhaltung und Kommunikation und gehört in der Schweiz zu den führenden Anbietern. Über Internet, Festnetz- und Mobiltelefonie sowie Fernsehen/Radio vernetzt Quickline Privatkunden und KMU mit der Welt. Zum Quickline-Verbund zählen 25 unabhängige Energieversorger und Netzbetreiber, die gemeinsam rund 400'000 Haushalte bedienen.



Von der Herausforderung zum Wow-Moment

Vor noch gar nicht so langer Zeit löste der Webauftritt des Full-Service-Anbieters von Unterhaltung und Kommunikation keine Freudensprünge aus. Das Design und die Responsivität der Seite waren ungenügend. So konnte eine grosse Zielgruppe überhaupt nicht erreicht werden. Bei der Analyse zeigte sich zudem, dass die Webseite der Quickline AG für deren Endkunden zu komplex war und die Suchnavigation nicht kundenzentriert umgesetzt worden war. Diese hohe Komplexität hatte eine hohe Absprungrate zur Folge. Ein weiterer problematischer Punkt war die Tatsache, dass die Mitarbeitenden der Quickline AG nicht immer die Möglichkeit hatten, ihre Webseite autonom anzupassen, sondern Änderungen teilweise über ihre Agentur tätigen mussten. Das empfanden die Verantwortlichen als unbefriedigend - sie suchten nach einer Lösung, mit der sie diesen administrativen Aufwand senken und die eigene Flexibilität erhöhen könnten.

Gleichzeitig mit dem Launch der neuen Produktpalette wurde die neugestaltete Webseite live geschaltet. Das Visual Design ist ein Eyecatcher, der Onlineauftritt begeistert und die visuelle Stringenz ist gewährleistet.

Weiter garantiert der responsive Webauftritt den Zugang zu weiteren Zielgruppen. Die Webseite der Quickline AG bietet ein bestechendes Online-Erlebnis am Desktop, Tablet und Smartphone. Der Webauftritt wirkt insgesamt deutlich aufgeräumter, einfacher und hat einen klar erkennbaren Fokus. So müssen die Endkunden nicht mehr mühsam nach Antworten suchen, sondern werden dank der neu ausgearbeiteten Customer Journeys direkt zur passenden Seite begleitet. Aus dem Kauf wurde so eine einzigartige Customer Experience. Der Verkaufsprozess wurde verbessert, resultierend seit dem Relaunch entwickeln sich laut der Quickline AG alle relevanten KPIs wie Besucheranzahl, Absprungrate oder Online-Verkäufe positiv. Ganz nebenbei ist auch das Management der Webseite für die Mitarbeitenden deutlich einfacher geworden. Mit dem neuen CMS Umbraco kann die Quickline AG Änderungswünsche sofort umsetzen, und dank den Schnittstellen mit dem Backend sind auch verschiedene Komponenten direkt mit der Geschäftslogik verbaut und verbunden.

„Unseren Kunden gefällt die frische, moderne Umsetzung und die einfache Struktur der neuen Webseite.“

Florian Weber, Head of Online Management

+7%



**KUNDEN, DIE DEN
KAUFPROZESS
STARTEN**

+13%



SITZUNGSDAUER

-10%



ABSPRUNGRATE

Zielkunden im Zentrum

Bis dass die Quickline AG online im neuen Kleid auftreten konnte, verging ein halbes Jahr intensiver Zusammenarbeit mit der GARAIO AG. Man setzte sich vertieft mit den Endkunden der Quickline AG auseinander, erarbeitete in Workshops konkrete Personas und konzipierte die dazu passenden Customer Journeys für den gesamten Verkaufsprozess inklusive des Backends der Verkaufsanwendung. „So konnten wir sicherstellen, dass die Zielkunden ganz klar im Zentrum des Webseite-Projekts stehen“, erklärt der Projektmanager Sandro Mordasini. Diese Fokussierung zahlt sich aus: Heute bilden nicht die Angebote des Full-Service-Anbieters den Schwerpunkt, sondern die unterschiedlichen Kunden mit ihren Bedürfnissen und Wünschen. Die vereinfachte User Journey und die damit verbundene verbesserte User Experience ist auch der Grund dafür, dass die Kunden länger auf der Webseite bleiben und häufiger finden und kaufen, was sie suchten. Florian Weber, Head of Online Management der Quickline, bestätigt diese Annahme: „Wir haben viele positive Rückmeldungen von Kunden und Verbundpartnern erhalten – ihnen gefällt die frische und modernere Umsetzung und die einfachere Struktur. Die Navigation und Bedienung der Webseite scheint jetzt für die User problemlos zu funktionieren.“

Schnittstellen mit dem Backend

Der Webauftritt wurde aber nicht nur verschönert und auf den neusten Stand gebracht, sondern auch im Hintergrund mit dem Backend der Quickline verbunden. So ist beispielsweise das Formularwesen mit Versandlogik oder der Cockpit Bereich für bereits bestehende Kunden mit Login in der Webseite verbaut und über verschiedene Schnittstellen mit dem Backend verbunden. „Die grösste Herausforderung für uns war der Spagat zwischen Visual Design, Responsiveness und der Vorgabe, dass die Quickline AG selber die Inhalte ins System pflegen kann“, sagt der Projektmanager über die Entwicklungsphase. Mit dem CMS Umbraco konnten diese unterschiedlichen Erwartungen erfüllt und die Webseite nach den Wünschen von Quickline umgesetzt werden. „Wir schätzen insbesondere die intuitive Bedienung des CMS“, sagt Florian Weber heute. Positiv empfanden er und sein Team auch die Kooperation mit GARAIO: „Die Zusammenarbeit war stets unkompliziert und effizient.“

Technische Eckdaten



ÜBER GARAIO AG

Seit der Gründung 1994 hat sich das Schweizer Unternehmen GARAIO zu einem führenden Softwarehaus entwickelt. Lange bevor die Digitalisierung einen dominanten Platz in den Agenden der Unternehmensführer eingenommen hat, durfte GARAIO für Geschäftskunden Prozesse digitalisieren. GARAIO vereinfacht anspruchsvolle Geschäftsprozesse, steigert deren Effizienz und generiert so einen messbaren Mehrwert für die Kunden.



Renato Parisato
Chief Customer Officer, Partner

renato.parisato@garaio.com
+41 58 310 70 77



Sandro Mordasini
Project Manager, Delivery Team Lead
sandro.mordasini@garaio.com
+41 58 310 71 32