

Client:



Organisatie:

KARWEI

Website:

www.karwei.nl

Hoofdkantoor:

Leusden

Branche:

Detailhandel

Oplossing:

Alterian Content Manager Enterprise Edition (CME), onderdeel van het Alterian Integrated Marketing Platform

Resultaten:

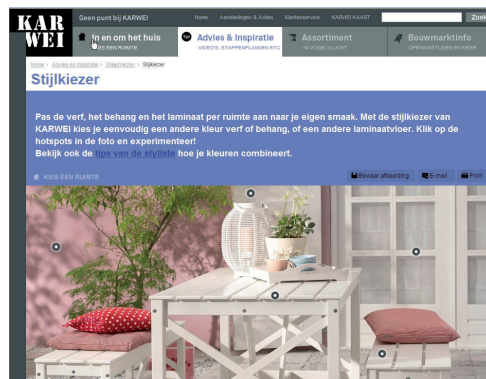
- Een interactieve website die bezoekers inspireert en motiveert tot decoratie en klussen
- Een vermindering van de retentie en tijd die klanten besteden in de eerste weken na lancering
- Een schaalbare en flexibele omgeving die eenvoudig uit te breiden met extra functionaliteit
- Mogelijkheden om ook andere websites te beheren, inclusief hergebruik van content en functionaliteit
- Average Time On Site ruim 10% gestegen*
- Succes Ratio 18% hoger dan benchmark*
- Net Promoter Score verbeterd met 14%*
- Tevredenheid bezoekers over de website: 87%*

* O.b.v Website Performance Monitor van Metrixlab (voorjaar 2010)

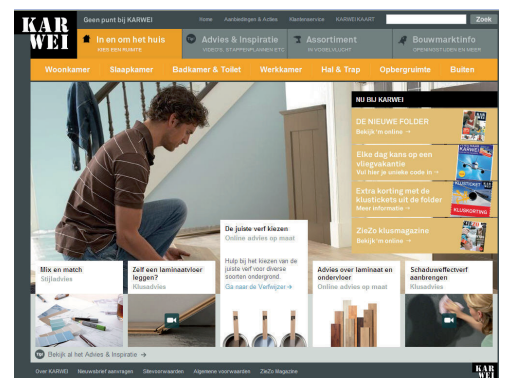
KARWEI vermindert retentie en bezoekersaantal met nieuwe interactieve website

Als bouwmarkt met een groot aanbod decoratieve producten, wil KARWEI klanten inspireren en motiveren om hun woonruimte naar eigen inzicht in te richten. Dit streven was het vertrekpunt voor de ontwikkeling van de nieuwe website. Deze fraai vormgegeven site biedt diverse interactieve elementen en rijk content. Met online stijladviezen, een stijlkiezer, klushandleidingen en instructievideo's creëren klanten hun ideale woonomgeving. En daarmee komt KARWEI duidelijk tegemoet aan een behoefte. Uit kwalitatief onderzoek blijkt dat de retentie en de gemiddelde tijd die bezoekers op de vernieuwde site doorbrengen binnen een paar weken na de lancering al vermindert is.

KARWEI, onderdeel van Intergamma, is op dit moment de snelst groeiende bouwmarktformule in Nederland. In 125 bouwmarkten vindt elke doe-het-zelver een uitgebreid assortiment bouwmaterialen en decoratieve producten. Met de introductie van het winkelconcept KARWEI 6.0 in 2007 staan informatie en inspiratie centraal, offline en online. In dit nieuwe concept veranderde ook de rol van de website. De oude website, die eind jaren 90 werd gebouwd, was er een van de oude generatie: weinig interactie en moeilijk toegankelijke content. Internetmanager Anouk Renaud: "De oude site werd voornamelijk gebruikt voor praktische zaken zoals het opzoeken van de openingstijden.



Het bezoekersaantal was weliswaar hoog, maar de tijd die men op de website doorbracht was kort en gericht." Voor de nieuwe website gelden andere eisen volgens Renaud.



"De website moet traffic voor de KARWEI-winkels genereren en een bijdrage aan de versterking en beleving van het merk leveren. Uit diverse onderzoeken naar de online wensen en behoeften van klanten bleek bovendien dat zij meer informatie en zekerheid wilden over de voorbereiding en uitvoering van klussen. Aan de andere kant was er grote behoefte aan inspiratie in de vorm van decoratieve tips, foto's en interactieve verf- en behang-make overs."

"Internet is een steeds belangrijker onderdeel van onze mediamix. Door de openheid en flexibiliteit van Alterian CME beschikken we nu over een stevige basis om ook in de toekomst tegemoet te komen aan klantwensen op het gebied van functionaliteit, opmaak, navigatie en content. En onze klanten online te blijven inspireren."

Anouk Renaud, Internet manager KARWEI

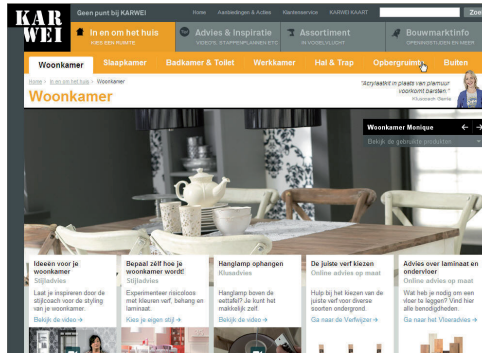
Levensrecht

Om deze doelstellingen in te vullen, schakelde KARWEI internetbureau Strawberries in. Zij ontwikkelden en bouwden een rijk content-site die klanten direct aanspreekt op hun interesses, ondersteunt bij keuze en motiveert om aan de slag te gaan. Om dat te realiseren, biedt de site naast informatie over het assortiment en de winkels diverse interactieve onderdelen.

Alterian Case Study Karwei

Stylisten geven persoonlijk stijladvies op de site en met de stijkiezer kunnen bezoekers experimenteren met de diverse kleuren verf en behang in woonruimtes naar keuze. Daarbij moet de ervaring van de kleuren en design levensecht zijn. Voor de vertaalslag naar de praktijk is het mogelijk boodschappenlijstjes te printen en klusinstructies te bekijken of te downloaden. Zie www.karwei.nl/advies-en-inspiratie. Al deze functionaliteit en content stelt wel hoge eisen aan de CMS-omgeving. Renaud: "Het bestaande CMS was een maatwerk CMS. Voor de nieuwe site wilden we een standaard oplossing. Door de interactie en veelzijdigheid die we voor ogen hadden, wilden we een flexibel systeem met een open karakter.

Zeker ook om snel nieuwe rich media-elementen te kunnen integreren. Dit alles mag echter niet ten koste gaan van de structuur en het gebruiksen beheergemak." Na een inventarisatie bleek Alterian Content Manager Enterprise Edition (CME) het best aan te sluiten op de eisen van KARWEI. Renaud: "Gebruikersvriendelijkheid, openheid van het platform en schaalbaarheid stonden centraal bij de selectie. De referenties waren prima. Op het beheervlak biedt Alterian ons de mogelijkheid om het beheerproces goed te borgen. In principe is de communicatieafdeling verantwoordelijk voor het publiceren van content. Maar nu al zijn het wijzigen en publiceren van een aantal site onderdelen neergelegd bij andere afdelingen in de organisatie zoals P&O en Verkoop. Die autorisaties zijn helder en inzichtelijk vast te leggen."



Een online omgeving

Door de dynamiek van de markt en snelle technologische ontwikkelingen zal de site verder worden uitgebreid met nieuwe services en producten. Ook het toevoegen van e-commerce toepassingen wordt niet uitgesloten. "Internet is een steeds belangrijker onderdeel van onze mediamix. Door de openheid en flexibiliteit van Alterian CME beschikken we nu over een stevige basis om ook in de toekomst tegemoet te komen aan klantwensen op het gebied van functionaliteit, opmaak, navigatie en content. En onze klanten online te blijven inspireren. De verviervoudiging van de retentie onderstreept dat we met de nieuwe site belangrijke stappen gezet hebben."

Op basis van Website Performance Monitor van Metrixlab (voorjaar 2010) behaalde Karwei de volgende resultaten:

Average Time On Site ruim 10% gestegen, Succes Ratio 18% hoger dan benchmark, Net Promoter Score verbeterd met 14% en een tevredenheid van de bezoekers over de website: 87%

Alterian

Alterian levert wereldwijd aan meer dan 1000 organisaties het geïntegreerde Alterian Marketing Platform. Door de unieke combinatie van content management, email, analytics, database- en operationele marketing op een gemeenschappelijke data infrastructuur, is het platform van Alterian een praktische en kostenefficiënte oplossing voor marketeers om klanten optimaal te leren kennen en bedienen. Ons geïntegreerde marketing platform bestaat uit een reeks producten. Voor online activiteiten zijn dat:

- **Alterian Content Manager.** Wij helpen bedrijven de mogelijkheden van het web ten volle te benutten doordat we de complexe taak van het beheren van websites een stuk eenvoudiger maken. Met Alterian Content Manager wordt de zakelijke gebruiker bij het sitebeheer betrokken, zodat niet de IT-afdeling elke kleine wijziging in een site hoeft door te voeren. De Enterprise Edition (CME) is het CMS bij uitstek van grotere organisaties voor het beheren van meerdere, complexere sites waar in hoge mate content wordt hergebruikt. CME is eenvoudig te integreren met oa Sharepoint, ERP, PIM en CRM systemen.

- **Alterian Messenger** is een uiterst krachtige en flexibele oplossing voor het uitvoeren van email campagnes, het verzenden van nieuwsbrieven en andere email-toepassingen. Per jaar worden met Alterian Messenger software meer dan 4 miljard emailberichten verstuurd.

- **Data Discovery & Visualization (DDV)** stelt u in staat om in real-time analyses op uw data uit te voeren om zodoende eenvoudige gedragspatronen en doelgroepen te identificeren.

Wilt u meer weten over mogelijkheden van Alterian, bezoek onze website www.alterian.nl

Continental Europe

Alterian B.V.
Naarderweg 16
1217 GL Hilversum
Netherlands

T +31 (0)35 625 7890
F +31 (0)35 625 7899
E info@alterian.eu
W www.alterian.nl

