

Case Study

„Interaktiver Matratzenberater“

1. Überblick

Online-Produktberater können beim Einkaufen im Internet vor allem in beratungsintensiven Sortimenten großen Mehrwert stiften. Ein Beispiel dafür ist der neue Produktberater für Matratzen auf der Shoppingplattform www.otto.de von OTTO, Deutschlands größtem Online-Händler für Fashion & Lifestyle.

In welcher Position schlafen Sie bevorzugt?



Seitenlage
[Info](#)



Rückenlage
[Info](#)



Bauchlage
[Info](#)

Seitenlage:

Wenn Sie hauptsächlich in Seitenlage schlafen, ist eine Visko-, Schaum- oder Taschenfederkern-Matratze mit 7 Zonen (**Mindesthöhe: 20 cm**) empfehlenswert.

Für welches Bett suchen Sie eine Matratze?



Standard-Einzelbett
(90x200 cm)



Großes Einzelbett
(140x200 cm)



Sehr großes Einzelbett
(160x200 cm)



Doppelbett
(180x200 cm)

Um andere Größen zu wählen, [klicken Sie bitte hier.](#)

Der Online-Produktberater für „Matratzen“ auf www.otto.de empfiehlt anhand von Schlafgewohnheiten, Körpergewicht, etc. die optimale Matratze für den Kunden.

Beim Kauf von Matratzen bleibt dem Kunden oftmals verborgen, dass Schlafposition, Körpergewicht und Raumtemperatur des Schlafzimmers eine wesentliche Rolle bei der Kaufentscheidung spielen sollten.

Nachdem die Online-Produktberater der Smart Information Systems GmbH auf otto.de bereits länger im Bereich Multimedia eingesetzt werden, können sie nun auch im Möbel-Sortiment die Benutzer im Online-Kaufprozess beraten.

2. Die Umsetzung

Für die Umsetzung erhielt das Team von Smart Information Systems zu Projektbeginn alle wesentlichen Informationen zum Sortiment „Matratzen“ seitens OTTO. Diese Angaben wurden in einen ersten Beratungsentwurf überführt. Anschließend erfolgte die technische Umsetzung durch das Team von Smart Information Systems in enger Abstimmung mit OTTO.

Innerhalb weniger Wochen konnte so der finale Online-Produktberater entwickelt und auf www.otto.de



gelauncht werden. Seit Live-Gang des Produktberaters für Matratzen findet ein entsprechender kontinuierlicher Wartungs- und Optimierungsprozess statt, um stets höchste Qualität und Performance zu gewährleisten.

3. Das Resultat

Der Matratzen-Produktberater bietet auch jenen Benutzern auf www.otto.de die Möglichkeit, online eine Matratze zu bestellen, die bisher aufgrund fehlender Kenntnisse in diesem Produktbereich und zu großer Unsicherheit im Entscheidungsprozess von einem Kauf abgesehen haben. Die Lösung von Smart Information Systems unterstützt solche Kunden bei der Wahl ihres Produktes und sorgt so für mehr Vertrauen ins Online-Shopping sowie für eine höhere Kundenbindung.

Durch eine gute Integration des Online-Produktberaters für Matratzen auf www.otto.de nutzen eine Vielzahl der der OTTO-Kunden die Möglichkeit, sich online über den Kauf ihrer nächsten Matratze beraten zu lassen.