

## Fallstudie

# Genau hingeschaut: Eine auf mobile Nutzer:innen abgestimmte Customer Experience.

Für Vista ist Mobile entscheidend für das Geschäft.

Vista legt Wert darauf, die Nutzung seiner Design-Software so hochwertig zu gestalten wie die angebotenen Produkte. Das beinhaltet insbesondere auch die auf individuellem Kundenverhalten basierte, personalisierte Anpassung der mobilen Designplattform.

Die weltweite Replatforming-Initiative von Vista brachte neue Herausforderungen mit sich: Produkt-, UX- und Engineering-Teams versuchten herauszufinden, wie sich Veränderungen auf der Website auf mobile Nutzer:innen auswirkten.

Vor der Zusammenarbeit mit Quantum Metric hatte Vista Schwierigkeiten, das Verhalten neuer mobiler Nutzer:innen nachzuvollziehen. Das galt insbesondere dann, wenn sie den Prozess vorzeitig abbrachen. Den Produkt-, UX- und Engineering-Teams fehlten die nötigen Erkenntnisse und Einblicke in die neue Plattform, um diese Probleme schnell zu lösen.

Dank Quantum Metric konnte das Unternehmen die User Experience in Echtzeit verfolgen und unter anderem die folgenden Erkenntnisse gewinnen:

- Wenn Kund:innen Paypal-Produkte mit QR-Codes für schnelles Auschecken und Bezahlen ansahen, scrollten über Mobile nur 30 % der Besucher:innen weiter und sahen sich andere beliebte Artikel, wie beispielsweise Sticker an. Das Team änderte daraufhin die Seitenanordnung und platzierte beliebte Produkte weiter oben. Dies führte zu einer durchschnittlich 10 % höheren Konversion bei diesen Produkten.
- Verbesserung von Mobile Studio einschließlich Neudesign des Textbearbeitungs-UIs und des Layouts, sowie eine verbesserte Anordnung der Bearbeitungstools und Zoomsteuerung. Durch das Quantum Metric Session Replay wurden wichtige Erkenntnisse über die Bedürfnisse mobiler Nutzer:innen gewonnen, die ausschlaggebend für weitere Veränderungen waren. Veränderungen in der Bedienbarkeit trugen nachhaltig zur verbesserten Abschlussrate der mobilen Studio-Plattform bei. Messungen zeigten, dass nun 9 % mehr Kund:innen ihr Designprojekt über Mobile zum Abschluss brachten als über die alte Plattform.



Seit Beginn unserer Zusammenarbeit konnten wir die Abschlussrate in unserer Studio-Software über Mobile signifikant verbessern. Gleichzeitig konnten unsere Produkt- und UX-Teams Bedienungsschwierigkeiten deutlich schneller identifizieren und lösen.

Mit Quantum Metric haben wir erfahren, auf welche Probleme Kund:innen bei der Nutzung unseres Produktes stoßen. Mit diesen Informationen können wir unsere mobile Anwendung zukünftig noch besser anpassen.“

— **Kathleen Walsh**

Product Director bei Vista

