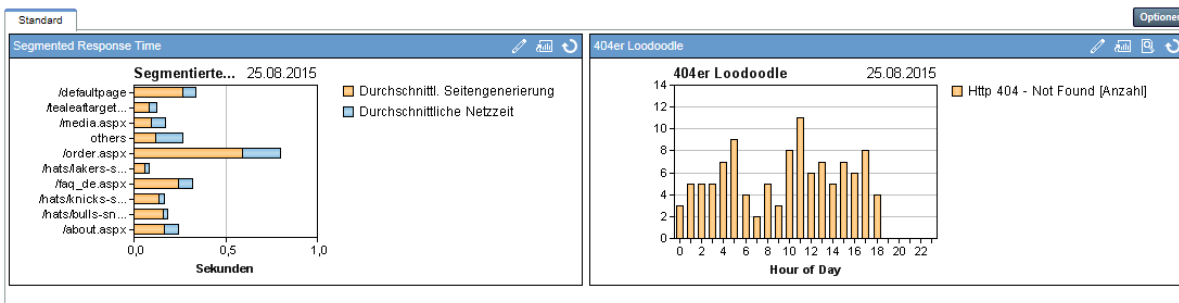


Case-Study: Evaluierungsprojekt des Internet-Shops loodoodle.com mit IBM Tealeaf.

Loodoodle.com ist in Mitteleuropa einer der führenden Anbieter für Pappkarton-Aufsteller. Diese Pappkarton Aufsteller werden exklusiv über das Internet vertrieben.

Eine besondere Herausforderung bestand in der Einbindung der IBM Tealeaf Infrastruktur in die Hosting Infrastruktur Microsoft Azure des Betreibers.

Ziel: Um das Userverhalten besser zu verstehen, bzw. um Abbrüche beim Bestellvorgang bewerten zu können, wurde IBM Tealeaf als Analyse-Tool evaluiert.

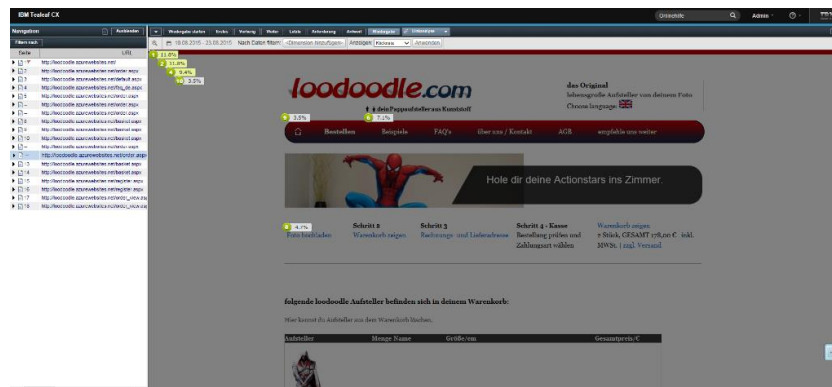


Ladezeit für Registerkarte: 2,573 Sekunden

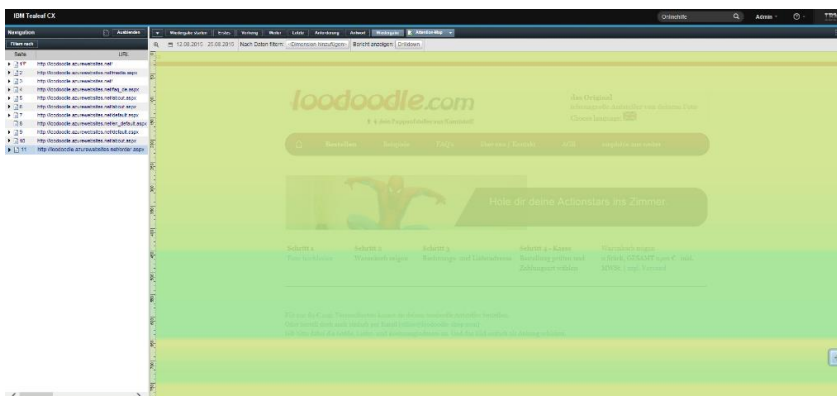
Durch die Analyse gewonnene neue Einsichten:

- Unsicherheiten beim Befüllen des Bestellformulars führen zu einem Abbruch (Beispiel: Das Eingabefeld für die Größe erwartet einen ganzzahligen Wert, der Benutzer gibt aber 1.65 ein)
- Es wird erkannt welche Seitenbereiche besondere Aufmerksamkeit erzielen. Siehe unten "Attention Map".
- Bevor eine Bestellung zustande kommt, wird fast immer die Beispiel-Seite besucht. Siehe unten "Linkanalyse".
- Die Reports zeigen welche Seitenabfolgen zu einem technischen „Fehlercode 500“ führen. Siehe unten „Fehlercode 500“.
- Auch wenn der Bestellvorgang nicht korrekt abgeschlossen wurde, hat man Zugriff auf die Daten der User.

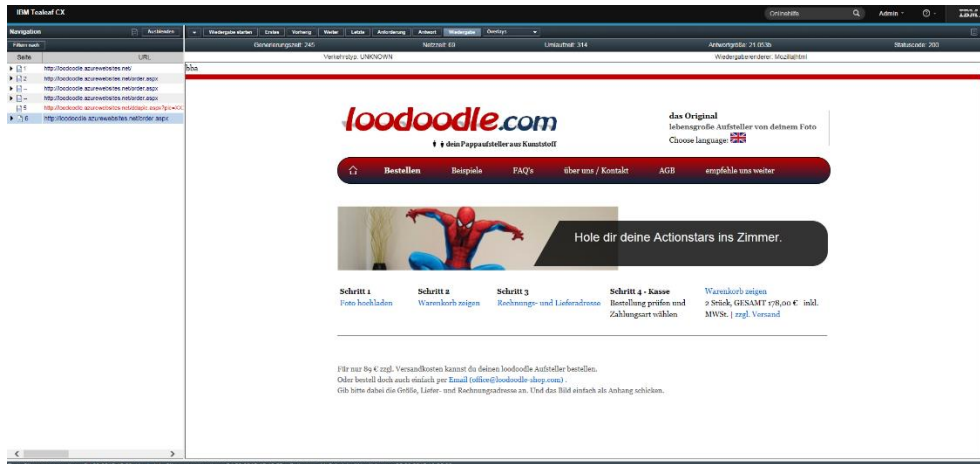
Linkanalyse:



Attention Map:



Fehlercode 500: (in diesem Fall war es ein falscher Dateityp beim Hochladen des Bildes)



Resümee von Prof. DI Christian Bauernfeind:

„Mit IBM Tealeaf ist es auf Knopfdruck möglich, das gesamte Anwenderverhalten Schritt für Schritt abzuspielen und Show Stopper beim Einkaufsvorgang zu erkennen.“



Je länger man mit IBM Tealeaf die Sitzungen aufzeichnet, desto genauer lassen sich Schwächen in der Benutzerführung und im UI-Design erkennen.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, den User live während seiner Online-Sitzung zu begleiten. So hat man als Betreiber die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge direkt aus dem Verhalten der Benutzer abzuleiten (zum Beispiel weniger restriktive Formularprüfungen).“

