



## Success Story

# Seit 8 Jahren ein Erfolgsteam

Die Bergfreunde sind seit 2011 überzeugte Anwender von FACT-Finder und nutzen die Lösung in 13 Ländern zur Conversion-Optimierung.

Seit ihrer Gründung im Jahr 2006 sind die Bergfreunde auf dem Durchmarsch zu immer neuen Umsatzrekorden: Gestartet als reiner Klettershop sind sie in den letzten Jahren zu einer führenden Adresse für Bergsport-, Kletter- und Outdoorausrüstung in Europa aufgestiegen – zuletzt mit Umsatzsprüngen von bis zu 1/3 gegenüber dem Vorjahr. Begleitet wird der Online Pure Player

seit 2011 von FACT-Finder: Die KI-basierte Lösung für Suche, Navigation und Merchandising skaliert vom Start weg mit dem rasanten Wachstum der Bergfreunde. Und ermöglicht es dem eCommerce-Team, die Usability in allen 13 Online-Shops zu verbessern.



„Als langjähriger Anwender erleben wir die permanente Weiterentwicklung und Innovationsfreude von FACT-Finder aus erster Hand.“

Thomas Hollfelder, Webshop Manager,  
Bergfreunde

## Wie die Bergfreunde von FACT-Finder profitieren:



Fehlertolerante Suche in allen Sprachen



Selbstlernende Ergebnisoptimierung



Steuerbare Produktplatzierung



Shop-Marketing, das keine Programmier-Kenntnisse braucht



Skalierbare Shop-Optimierungen

## Die Ergebnisse stimmen, weil die Voraussetzungen stimmen

Zweistelliges jährliches Umsatzwachstum. Durchschnittlich 4,88 von 5 Sternen bei Trusted Shops. Und viele, viele eCommerce-Awards. Die Errungenschaften der Bergfreunde sprechen eine klare Sprache. Auf die Frage, was ihr Erfolgsrezept ist, antwortet Webshop Manager Thomas Hollfelder:

„Authentizität und Zuverlässigkeit. Da wir bei den Bergfreunden selbst aktive Outdoor-Sportler sind, können wir uns natürlich gut in unsere Zielgruppe hineinversetzen. Neben schnellen Lieferzeiten, einem umfangreichen Angebot und einem intuitiven Einkaufserlebnis liegt uns daher besonders die Qualität unserer Produkte am Herzen. Wir verkaufen nichts, was wir nicht auch selbst nutzen würden. Darüber hinaus haben wir uns frühzeitig auf unser Umsatzwachstum vorbereitet: Durch den Bau einer Logistikhalle mit modernsten Pick-Systemen haben wir beispielsweise sichergestellt, dass wir trotz der steigenden Nachfrage nicht an organisatorische Grenzen stoßen.“

## 2 neue Länder pro Jahr: FACT-Finder unterstützt schnelle Expansion

„Aber auch unsere konsequente Internationalisierung trug wesentlich zu unserem heutigen Erfolg bei“, berichtet Thomas Hollfelder weiter. „In 2014 starteten wir damit, neue Märkte zu erschließen – zu diesem Zeitpunkt war bergfreunde.de unser einziger Online-Shop. Heute sind wir europaweit mit 13 Länder-Shops vertreten, das heißt pro Jahr kamen durchschnittlich zwei hinzu. Bei einer derart schnellen Internationalisierung müssen wir uns natürlich darauf verlassen, dass die eingesetzten Systeme uns nicht ausbremsen, sondern mitziehen. Hier haben wir mit FACT-Finder besonders gute Erfahrungen gemacht. Denn einerseits konnten wir die Lösung direkt international nutzen, da sie in jeder Sprache funktioniert. Und andererseits ließen sich alle Einstellungen und Optimierungen aus dem deutschen Shop mühelos auf neue Shops übertragen. Auch wenn wir heute etwas an der Customer Journey in bergfreunde.de optimieren, können wir diese Einstellung global ausrollen. Das bedeutet für uns eine enorme Zeitersparnis, schließlich steuern wir alle Shops zentral von Deutschland aus.“

**BERG FREUNDE.DE** Bekleidung Schuhe Klettern Ausrüstung Bike Winter Marken Outlet *Wonach suchst Du?*

**hardshelljacken**

**OUTDOOR JACKEN**  
 Regenjacken (434)  
 Fleecejacken (425)  
 Softshelljacken (154)  
 Woll- & Merinohacken (273)  
 Kunstfaserjacken (240)  
 Freizeitjacken (261)  
 Daunenjacken (275)  
 Mäntel (266)  
 Parkas (97)  
 Fahrradjacken (139)  
 Windjacken (85)  
 Laufjacken (75)  
 Ponchos (14)  
 Doppeljacken (67)  
 Winterjacken (409)  
 Skijacken (94)  
 Langlaufjacken (5)

**FÜR**  
 Männer (207)  
 Frauen (166)  
 Kinder (65)  
 Unisex (7)

**GRÖSSE**

**MARKE**

**EINSATZBEREICH**

**REGENJACKEN & HARDSHELLJACKEN (435)**  
 SORTIERUNG Beliebteste  
 PRODUKTE PRO SEITE 24

**ORTOVOX** Swisswool Piz Bival Jacket - Wolljacke € 279,95 **Neu**

**ORTOVOX** Women's Swisswool Piz Bial Jacket - Wolljacke € 279,95 **Neu**

**PATAGONIA** Women's Torrentshell Jacket - Regenjacke € 139,95 ab € 97,97 **bis 30%**

**PATAGONIA** Torrentshell Jacket - Regenjacke € 139,95 ab € 97,97 **bis 30%**

**ARCTERYX** Alpha SV Jacket - Regenjacke € 749,95

**ARCTERYX** Women's Beta SL Hybrid Jacket - Regenjacke € 379,95

**VAUDE** Women's Escape Light Jacket - Hardshelljacke € 99,95

**THE NORTH FACE** Dryzzle Jacket - Hardshelljacke € 179,96

*Pushed Products auf einer Kategorieseite. FACT-Finder sortiert besondere Produkte – in diesem Fall ausgewählte Neuheiten – regelbasiert noch oben. Und fördert so deren Abverkauf.*

## Synergie aus KI-Algorithmen und gezielter Steuerung

Die Bergfreunde führen ein Sortiment mit Zehntausenden Artikeln, Hunderten von Kategorien und knapp 1000 Marken. Klar, dass dort Suche und Navigation die Schlüsselfunktionen sind, um Kunden zu den richtigen Produkten und damit zum Kauf zu bringen. Genau diese Aufgabe übernimmt FACT-Finder bereits seit mehreren Jahren:

„Mit FACT-Finder haben wir einen Partner gefunden, der dieselben hohen Ansprüche an seine Services und Produkte stellt wie wir. Als langjähriger Anwender erleben wir die permanente Weiterentwicklung und Innovationsfreude von FACT-Finder aus erster Hand. Was uns besonders überzeugt, ist die Kombination aus Automatisierung und granularer Steuerbarkeit. Bei unserem riesigen Sortiment ist es einfach nicht möglich, alle möglichen Seiten von Hand zu überprüfen und anzupassen. Daher überlassen wir Vieles der automatischen Ergebnisoptimierung, die unsere Topseller nach oben sortiert und die Kaufwahrscheinlichkeit kontinuierlich erhöht. Wir müssen also nicht

viel Zeit in die interne Suchoptimierung stecken, weil es mit FACT-Finder einfach läuft. Gleichzeitig haben wir aber immer die Möglichkeit, gezielt einzugreifen – zum Beispiel, wenn ein bestimmtes Produkt aus Marketing-Sicht gepusht werden soll.“

## Shop-Marketing, das keine Programmier-Kenntnisse braucht

„In einem solchen Fall bietet uns FACT-Finder vielseitige Merchandising-Tools in Form des Kampagnen-Managers“, so Thomas Hollfelder weiter. „Den nutzen wir recht ausgiebig: Je nach Suchbegriff oder Kategorie beeinflussen wir, welche Produkte der Kunde sieht, und binden bei Bedarf inspirierende Banner und Infotexte ein. Außerdem nutzen wir interne Weiterleitungen, um bestimmte Suchanfragen auf themenspezifische Landingpages zu bringen. Praktisch ist, dass wir diese Weiterleitungen auch direkt im Suggest-Menü einbauen können, um Kunden auf aktuelle Aktionen aufmerksam zu machen. Dort verlinken wir dank FACT-Finder auch passende Marken, Kategorien und Produkte – so machen wir aus dem Suggest quasi einen eigenen Verkaufsbereich.“

## Ausblick: Conversion-Hebel Guided Selling

In den letzten Jahren haben die Bergfreunde immer wieder ihren Best-Practice-Status im eCommerce bewiesen – was renommierte Awards wie der Shop Usability Award und Oxid Golden Card Award unterstreichen. Und sicher ist: Auch in Zukunft wird ihre Ambition nicht nachlassen, das Einkaufserlebnis ihrer Kunden so intuitiv wie möglich zu gestalten. Unter anderem mit Hilfe der FACT-Finder Beraterkampagnen – Thomas Hollfelder sagt:

„Da wir nicht nur ein riesiges Sortiment, sondern auch einige erklärungsbedürftige Produkte führen, ist Beratung extrem wichtig für uns. Zwar haben wir einen Kundenservice und einen Blog, auf dem wir nützliche Inhalte bieten. Wir möchten Kunden aber natürlich überall dort abholen, wo sie gerade in der Customer Journey sind. Deshalb planen wir, die Beraterkampagnen von FACT-Finder zu testen. Damit können wir unseren Kunden nach bestimmten Suchanfragen oder in bestimmten Kategorien

hilfreiche Fragen stellen, um sie Schritt für Schritt zu einer kleinen Auswahl passender Produkte zu führen. Wir simulieren dadurch also ein automatisiertes Verkaufsgespräch im Online-Shop.“

## Über FACT-Finder

FACT-Finder ist eine KI-basierte Technologie, um den Umsatz im Online-Shop zu steigern. Als europäischer Marktführer für Suche, Navigation, Merchandising und Personalisierung kommt FACT-Finder in 1.600 Shops zum Einsatz. Dabei wurden Sales-Uplifts von 33 Prozent im Online-Shop und 125 Prozent im Mobile-Shop gemessen. Mit der neuesten Innovation FACT-Finder Next Generation können Händler hochkomplexe Anforderungen abdecken. Denn FACT-Finder liefert auch bei 100 Mio. Produkten blitzschnell die richtigen Ergebnisse. Und ermöglicht es, Sortimente unbegrenzt zu erweitern.

## Entdecken Sie FACT-Finder live

In einer 20-minütigen Websession zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihren Online-Umsatz steigern. Profitieren Sie von unserem Wissen aus 18 Jahren eCommerce.

Rufen Sie an unter: **07231 12597 0**  
[www.fact-finder.de](http://www.fact-finder.de)

Diesen Handelsketten verschafft FACT-Finder strategische Vorteile im Wettbewerb:

 **Mediamarkt**

**MYTHERESA**

**DOUGLAS**



**ESPIRIT**



**DocMorris**  
Meine neue Apotheke

**INTERSPORT**



**babywalz**

... und über 1600 weitere.