

KOMMERZ an der Fachhochschule Münster Wissenstransfer für angehende Designer

Tim Böker hält Gastvorlesung „Customer Experience in eCommerce“

Gescher, 30. April 2014. Das Knowhow der eCommerce-Designer von KOMMERZ aus Gescher ist gefragt. Vor wenigen Tagen wurde KOMMERZ-Geschäftsführer eingeladen, am Fachbereich Design der Fachhochschule Münster eine Gastvorlesung zum Thema „Customer Experience in eCommerce“ zu halten.

Die Gastvorlesung ist Teil der Hochschulveranstaltung „Dead Poets Society“ von Fachbereichsdekan und Professor Ralf Beuker. Eine Stunde lang informierte Tim Böker die Studenten darüber, welche Herausforderungen in der Praxis auf einen Designer zukommen, wenn es darum geht, eine Marke in den digitalen Kanal zu übersetzen und sprübar zu machen.

„Ich kenne das noch aus meinem eigenen Einstieg ins Berufsleben: Man hat eine Menge Theorie angesammelt und muss dieses Wissen jetzt möglichst pragmatisch umsetzen“, erklärt Tim Böker. „Zum einen ist es dabei hilfreich zu wissen, wie ein Design-Prozess in der Praxis überhaupt abläuft. Zum zweiten geht es darum, die oft auseinandergehenden Interessen unter einen Hut zu bekommen – also die Wünsche des Auftraggebers, die Erwartungen des Kunden und die spezifischen Stärken einer Marke.“

Eine digitales Markenerlebnis muss heute zwingend die Anmutung der stationären Shops eines Anbieters oder seiner Marke widerspiegeln. „In Zeiten des Multichanneling will der Kunde über jeden Kanal einheitlich angesprochen werden, er braucht einen klaren Wiedererkennungseffekt, der die Marke transportiert.“

Gerade im eCommerce stecken nach Aussagen von Tim Böker große Chancen, aber auch große Herausforderungen für Designer. „Die Wirkung von Design ist hier sehr genau messbar – anhand der sogenannten Conversion Rate. Sie stellt dar, wie viele Besucher eines Onlineshops auch tatsächlich zu Käufern werden oder zumindest wiederkommen. Ein klares Indiz dafür, ob das Design funktioniert.“