

Case Study: Vertrauen im Fokus



Immer die **schönsten** Bilder



Pixum

Im Jahr 2000 startete Pixum als eines der ersten Unternehmen mit dem Angebot der Foto-Entwicklung über das Internet. Mittlerweile ist Pixum Deutschlands führender Online-Fotoservice und zählt europaweit zu den größten Anbietern.

Auf www.pixum.de und www.pixum.com offeriert das Unternehmen hunderte attraktive Fotoprodukte wie das Pixum Fotobuch, Wandbilder, Fotokalender, Fotoabzüge, Grußkarten und Fotogeschenke, die die Kunden aus ihren Digitalbildern individuell gestalten können. Als Bestellwege stehen neben dem Pixum Webshop die kostenfreie Pixum Fotobuch Software und die Pixum Fotobuch App zur Verfügung. Schon wenige Tage nach der Bestellung werden die fertigen Produkte nach Hause geliefert.

Pixum Kunden profitieren von der vielfach ausgezeichneten Produktqualität und bestem Kundenservice. Das Unternehmen bietet seine Produkte und Services in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Niederländisch, Dänisch, Italienisch, Schwedisch und Spanisch an und beliefert Kunden in ganz Europa. Am Firmensitz in Köln beschäftigt Pixum zurzeit mehr als hundert Mitarbeiter.

Die Anforderung

Pixum nutzt seit 15 Jahren die Vertrauenslösungen von Trusted Shops. Fotoprodukte sind hochwertige Erzeugnisse, die zudem für den Kunden eine hohe Emotionalität aufweisen. Umso wichtiger zu wissen, welchen Anbietern man wirklich vertrauen kann – zum Beispiel bei der Qualität, der Lieferzuverlässigkeit und dem Serviceangebot, falls Rückfragen entstehen.



Immer die schönsten Bilder

Geschäftsführer Daniel Attallah (51) gründete Pixum im Jahr 2000 und entwickelte es zu Deutschlands führendem Online-Fotoservice. Attallahs Expertise umfasst alle Facetten des E-Commerce und der Online-Vermarktung. Er ist unter anderem als Vorstandsmitglied des WebdeCologne sowie im Investment-Komitee des High-Tech Gründerfonds aktiv.

Trusted Shops

Als Vertrauensmarke im E-Commerce bietet Trusted Shops seit 1999 das Gütesiegel mit Geld-zurück-Garantie, das sichere Shops im Internet kennzeichnet. Während Verbraucher entspannt auf ihre Lieferung warten, freuen sich Shopbetreiber über weniger Kaufabbrüche und mehr Kunden.

Mit den Trusted Shops Kundenbewertungen können zudem Sterne für Kundenservice, Lieferung und Ware vergeben werden – andere Käufer können sich so an den Empfehlungen orientieren.

Mit der **Trustbadge® Technologie** sind dabei alle Vertrauenselemente (Gütesiegel, Geld-zurück-Garantie, Kundenbewertungen) schnell und einfach auf der Shopseite integriert.

Die Vorteile auf einen Blick

- Hohe Markenbekanntheit von Trusted Shops
- Höhere Konversionsrate = mehr Umsatz
- Lösung aus einer Hand mit internationaler Abdeckung
- Standard bei über 20.000 Shops in ganz Europa

Das Trustbadge®

„Blitzschnell eingebaut, direkt responsive:
Das Trustbadge® vereint auf einen Blick alle
Vorteile unserer Trusted Shops Mitgliedschaft.“

Holger Plorin, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter Brand Marketing



Kundenbewertung



SEHR GUT

4.97/5.00



Hochverfügbar



Konfigurierbar



Einfache Integration



Responsive



Reviews & Trustmark

Integrierte Lösung

Trusted Shops bietet Pixum die Kombination aus Zertifizierung, Gütesiegel, Geld-zurück-Garantie und Kundenbewertungssystem.

Im Jahr 2014 integrierte Pixum das **Trustbadge**[®]. Die einfache Integration, die unkomplizierte Handhabung und nicht zuletzt eine deutliche **Steigerung der Konversionsrate** überzeugten, so dass das Trustbadge[®] seitdem dauerhaft auf der Seite eingebunden ist.

Dank des Trustbadge[®] – das übrigens in Größe und Ausrichtung variabel ist – sind alle vertrauensfördernden Elemente für Kunden auf den ersten Blick erkennbar.

Der Nutzen

Das Trusted Shops Gütesiegel ist prominent auf den Shop-Startseiten und im Warenkorb platziert. Die auf den Blickverlauf optimierte Integration des Gütesiegels hat einen positiven Einfluss auf die Konversionsrate und den Umsatz im Shop. Umfragen unter allen zertifizierten Online-Shops belegen dies eindrucksvoll.

Ein weiteres Feature sind die **Qualitätsindikatoren**, die dem Shopbesitzer in Echtzeit aufbereitete Daten über Rückmeldungen aus der Geld-zurück-Garantie und Kundenbewertungen zur Verfügung stellen. Für Pixum ist Kundenfeedback – auch negatives – ein besonders wichtiger Faktor zur eigenen Serviceverbesserung, sodass die unkomplizierte Übersicht und Handhabung der Qualitätsindikatoren gerne genutzt wird.

„Auf der kritischsten Seite eines jeden Shops – auf der der Bestellvorgang abgeschlossen wird – konnten wir dank des Gütesiegels unsere Abbruchraten signifikant reduzieren.“

Daniel Attallah, Gründer und Geschäftsführer/CEO

The screenshot shows the Pixum website interface. At the top left is the Pixum logo. A search bar contains the text "Suchbegriff eingeben" and a "Suchen" button. To the right are links for "Hilfe" and "kontakt", and a "Willkommen bei Pixum!" banner with "Registrieren | Einloggen" and a price tag of "€ 140,98". Below the navigation bar, a main banner features a woman with a dog and an open photo book. A large "TRUSTED SHOPS" badge is overlaid on the right side of the banner. The badge contains the following information:

- Geprüfter Shop**: Dieser Shop erfüllt die Trusted Shops Qualitätskriterien!
- Käuferschutz bis 2.500 €**: Abgesichert für 30 Tage durch Geld-zurück-Garantie!
- Kundenservice**: Bei Fragen kontaktieren Sie diesen Shop – bei Bedarf Trusted Shops!

On the right side of the badge, a "TRUSTED SHOPS Kundenbewertung" section shows a 4.81/5.00 rating with five stars and 984 reviews. Below the badge, it states "Pixum – zertifiziert seit 23.08.2000" and a "Support" link.

At the bottom of the page, there are four promotional tiles:

- Ihr Pixum Fotobuch**: Zum Software-Download (with image of a photo book)
- Fotos auf Premiumpapier**: Hochladen & bestellen (with image of a photo book)
- Neue Produkte entdecken**: z.B. iPhone® 6 Handycover (with image of a phone case)
- Zufriedenheitsgarantie**: Wir sind zufrieden, wenn Sie es sind. (with "TRUSTED SHOPS GARANTIE" logo)

At the bottom right, there is a "TRUSTED SHOPS GARANTIE" logo and a "Kundenbewertung" section showing a 4.81/5.00 rating with five stars.

Trusted Shops ist Europas Vertrauensmarke im E-Commerce.



sales@trustedshops.de
www.trustedshops.de/shopbetreiber

TRUSTED SHOPS GmbH, Subbelrather Str. 15c, 50823 Köln