

# BIPA eCommerce

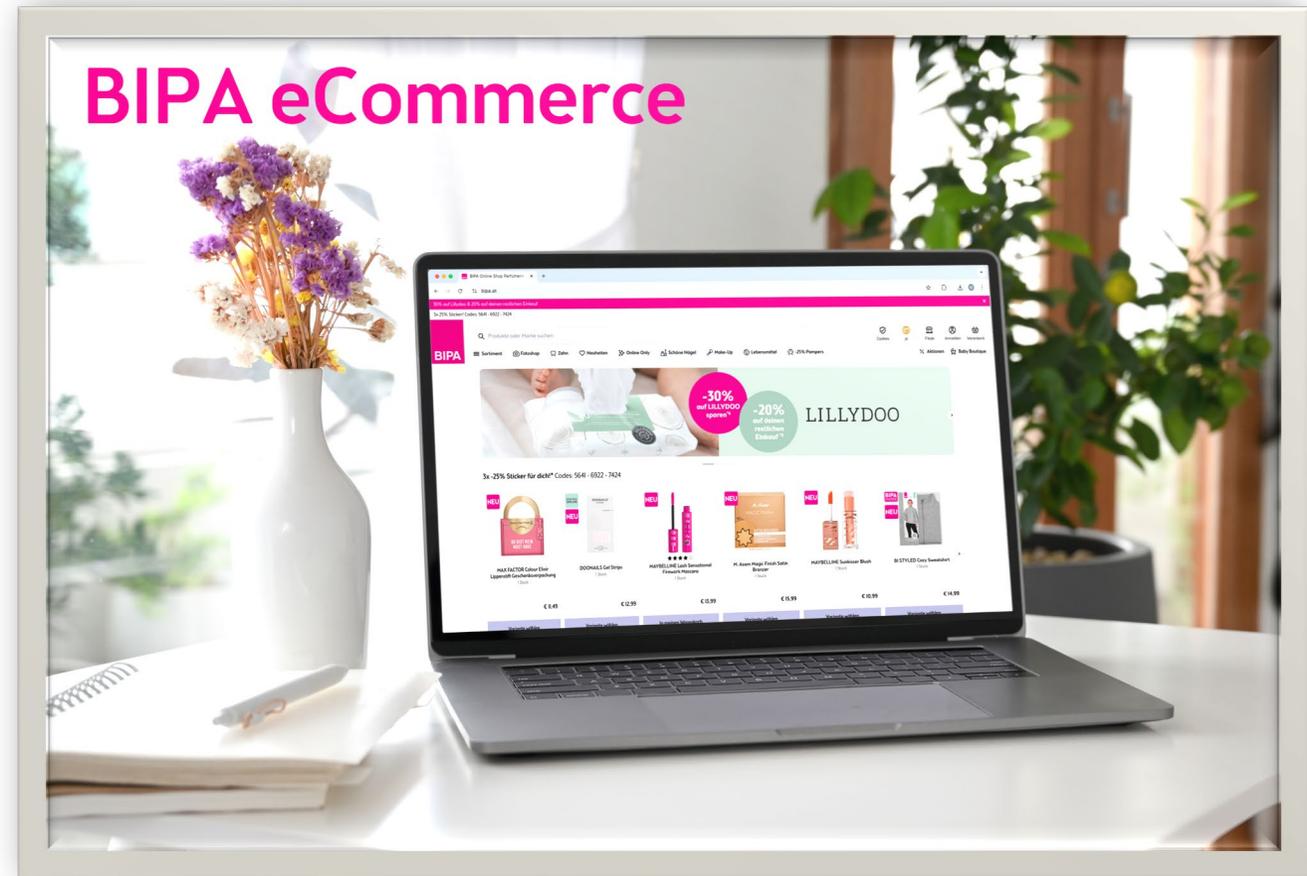
Integration, Innovation und Kund:innen im Mittelpunkt



**Michaela Huber, MSc**

Gruppenleitung eCommerce  
Operations & Fulfillment

m.huber@bipa.at





# ZAHLEN UND FAKTEN

**BIPA** ist Österreichs preisstarke, moderne Drogerie für Pflege, Schönheit und Wohlbefinden.

- ca. 570 Filialen
- Verkaufsfläche von  $\varnothing$  305 m<sup>2</sup>
- 20.000 internationale Markenartikel & BIPA Marken
- umfassendes Sortiment für Beauty, Haare, Duft, Baby und Gesundheit
- Über 4.200 Mitarbeiter:innen (davon 15 eCommerce Mitarbeiter:innen)
- Bruttoumsatz 2023 (AT & HR): 1 MRD Euro

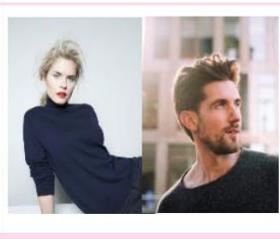
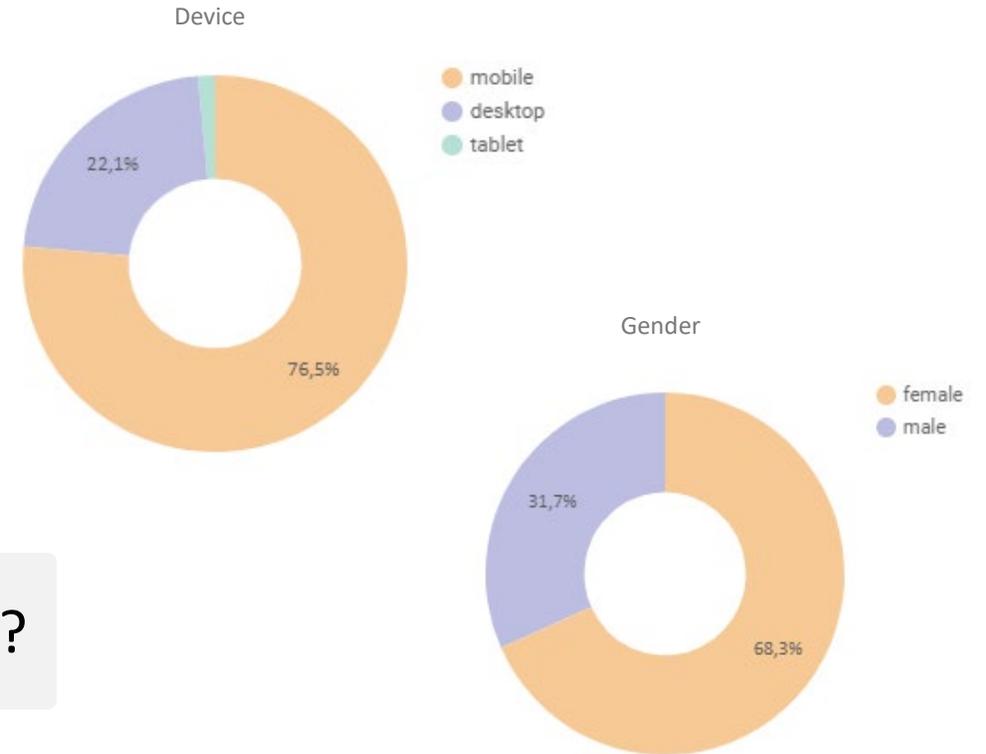


## Wer kauft im BIPA Onlineshop ein?

Wir sind nicht nur ein weiterer Verkaufskanal, sondern wichtiges Schaufenster für unsere Filialen:

30% der Webseitenbesucher gehen nach „Informationseinholung“ in die Filialen

Warum bei BIPA.at einkaufen? Was unterscheidet uns?



# UNSER ONLINESHOP

BIPA

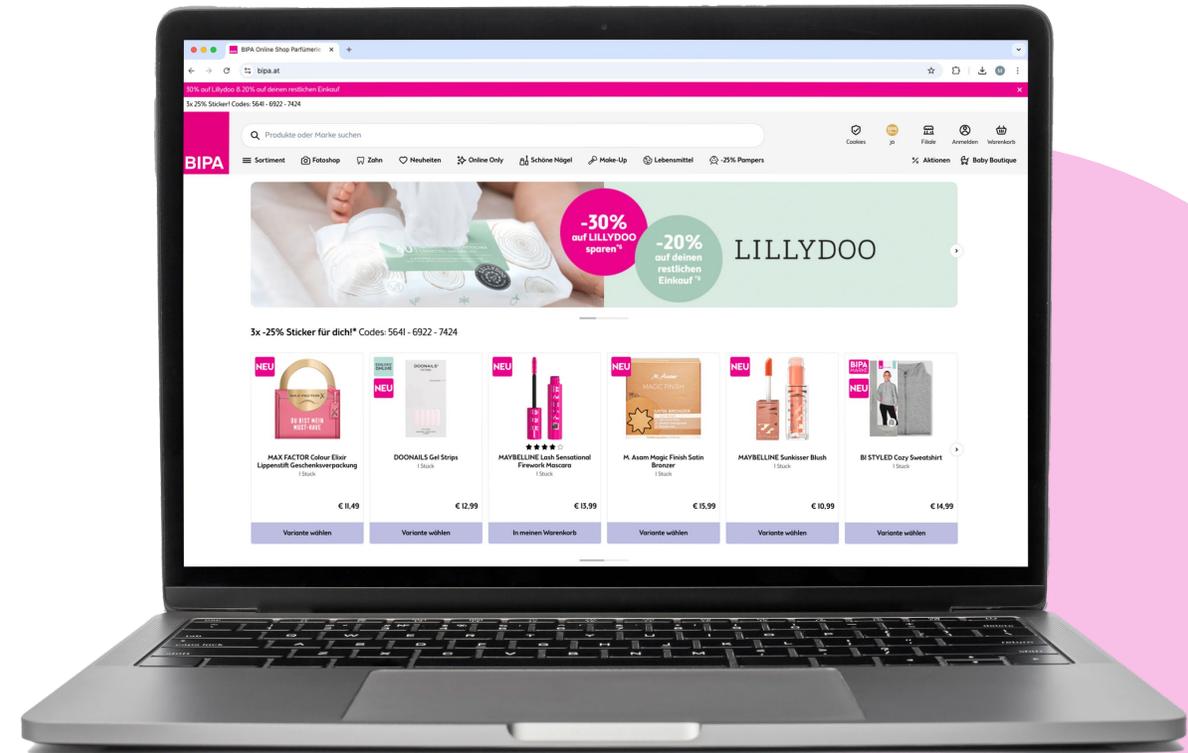
- Salesforce Commerce Cloud
- über 20.000 bestellbare Produkte
- Click & Collect (Anbindung Filial-Lagerstand)
- 3 Mio. Seitenaufrufe/Monat
- 2 Minuten Seitenverweildauer

 Gratis Click & Collect ab 19 €	 Schneller einkaufen mit Kundenkonto	 Gratis Lieferung ab 29 €
 Schneller Versand in 1-2 Werktagen	 Gratis Rückversand	 Jetzt kaufen, später bezahlen

## Sicher bezahlen



## Zuverlässig und schnell geliefert



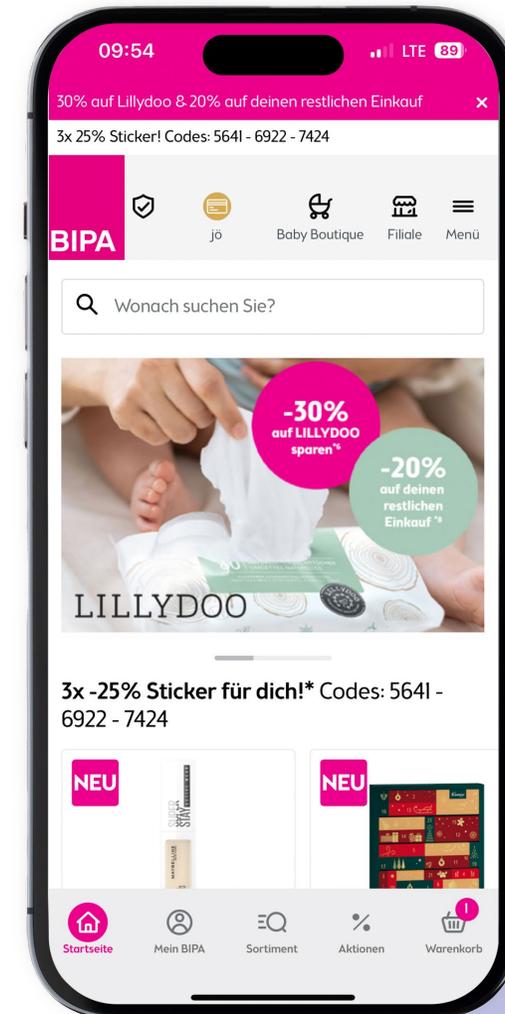
# UNSERE MOBILE APP

BIPA

- PWA (=Progressive Web Application) im App Container
- 4,7\* Bewertung in den App Stores
- App Only Aktionen als Download & Umsatz Boost
- App sorgt für höhere WK & wiederkehrende Besucher:innen

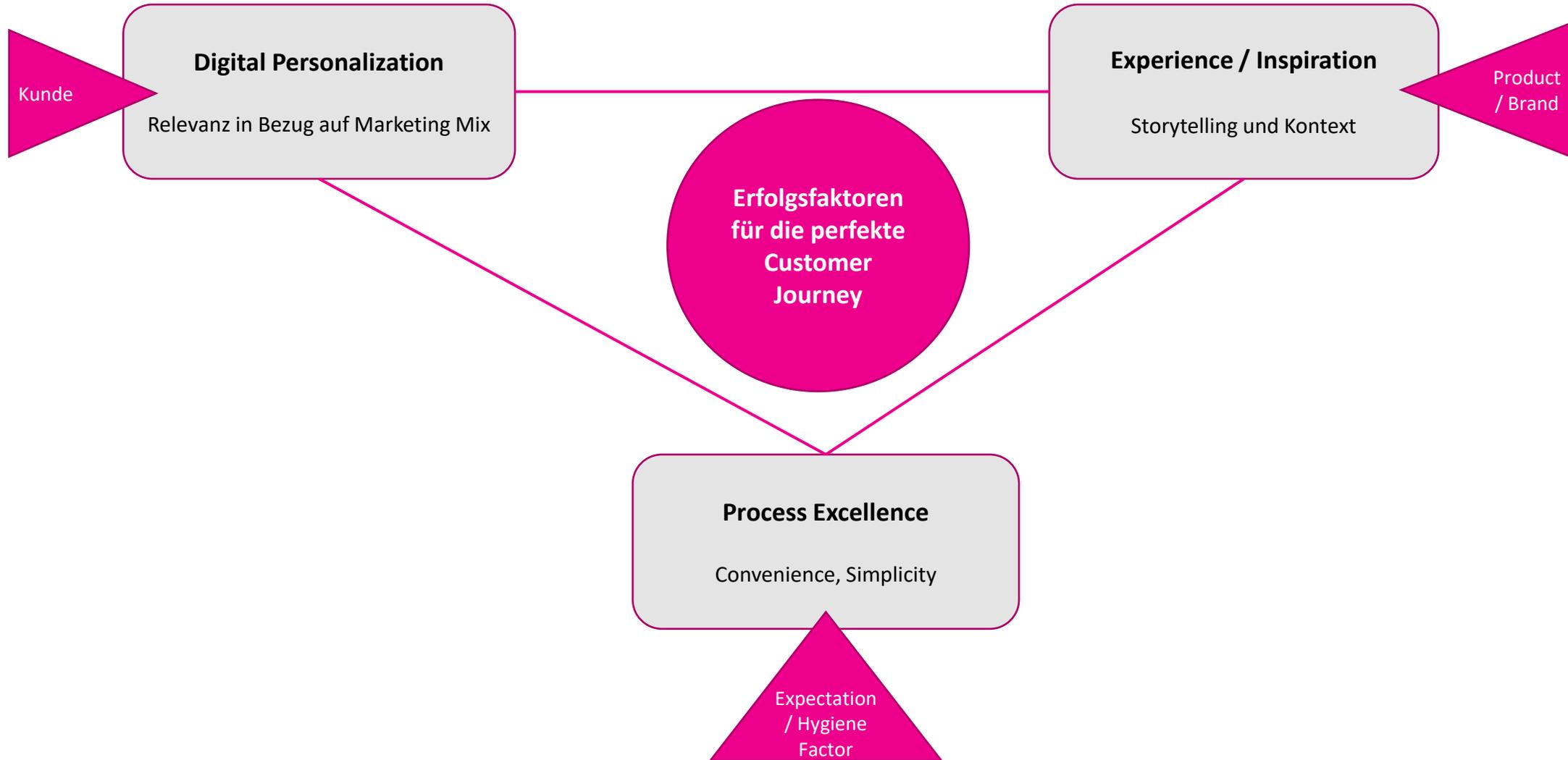
**WIR PROBIEREN VIEL – VIELES GELINGT, MANCHES NICHT!**

**Short Teaser:** im kommenden Jahr wird die App grundsätzlich anders aufgebaut werden, um eine Filialnutzung zu ermöglichen!

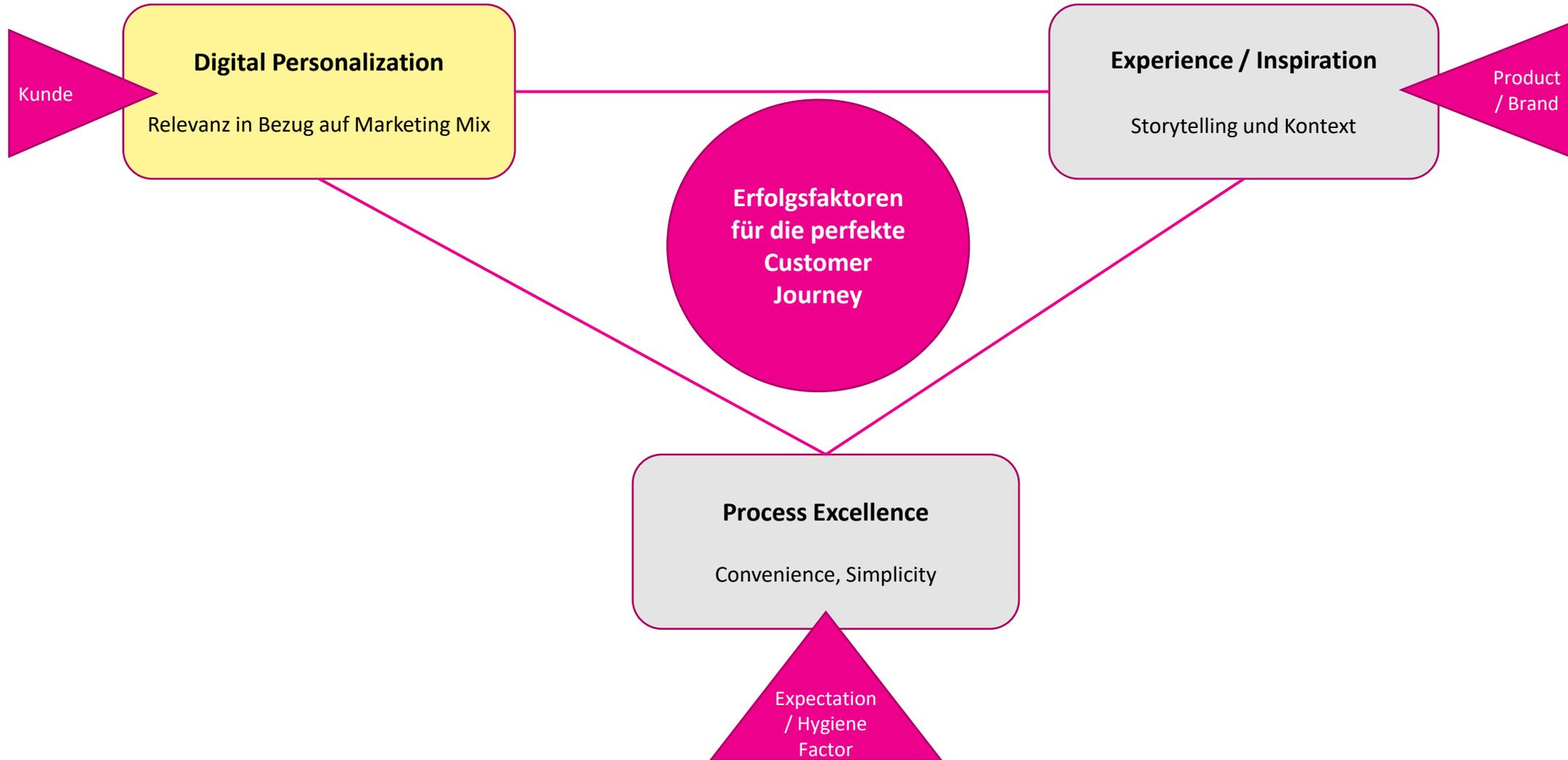




# DIE PERFEKTE CUSTOMER JOURNEY / ERFOLGSFAKTOREN



# DIE PERFEKTE CUSTOMER JOURNEY / ERFOLGSFAKTOREN



Unterschiedliche Kundenbedürfnisse benötigen unterschiedliche Zugangsweisen.



# UNSER SALESFORCE „EINSTEIN“ RECOMMENDER PRINZIP

## Digital Personalization

Relevanz in Bezug auf Marketing Mix

BIPA

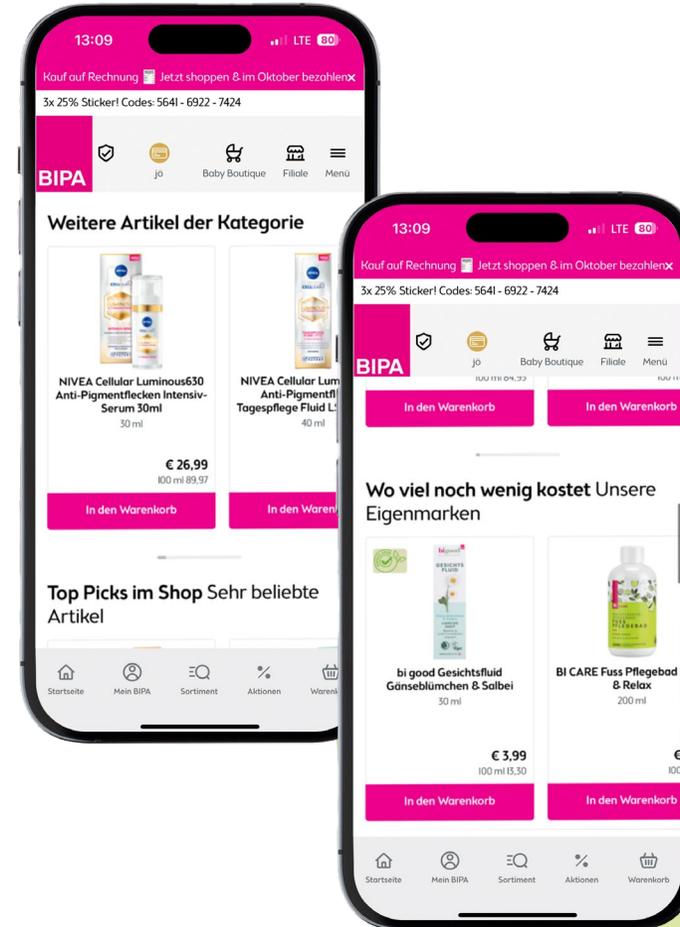
**Wir spielen unseren Kund:innen unterschiedliche Produkte je nach Bedürfnis aus.**

- „Produktaffinitätsalgorithmus“
- „Zuletzt am meisten angeschaute Produkte“
- „Personalisierte Empfehlungen in Echtzeit“

### Regelwerk (Beispielhaft)

- Anzeigen: Gesichtspflege, Nivea, No Cosmetics
- Ausblenden: Windeln, Haar Colorationen, Gutscheine
- Hochstufen: Online Only

➤ *Schritt für Schritt Erweiterung durch KI*





# FOKUS-SETZUNGEN

**Digital Personalization**  
Relevanz in Bezug auf Marketing Mix



## Shopping Nights

*Silvester*  
**BABY SHOPPING NIGHT**  
HEUTE VON 18 BIS 24 UHR

**-25%**<sup>+6</sup>  
auf alle Babyprodukte

Code: **HAPPYBABY**

Logos: Amazon, PayPal, Klarna, Mastercard, VISA, Apple Pay

**Oral-B Shopping Day**  
Online Only Aktion nur heute am 27.01.

Limitierte Stückzahl

**-30%**<sup>\*6</sup>  
auf elektrische Zahnbürsten des Online Only Sortiments von **Oral-B**

Icons: Tägliche Reinigung, Sensitiv, Zahnfleischschutz, Reinigende Reinigung, Apfelspeichel, Ultra Sensitiv, Zahngummi Reinigung

**-25%**  
auf das gesamte Love-Sortiment<sup>+9</sup>

**Naughty & Nice**

**-25%**  
auf alle Babyartikel<sup>+9</sup>

Shopping für Nachtschwärmer:innen

Code: **HALLOWBABY**

Nur heute von 18 bis 24 Uhr

## Healthy Food Corner

über 300 gesunde Lebensmittel des täglichen Bedarfs



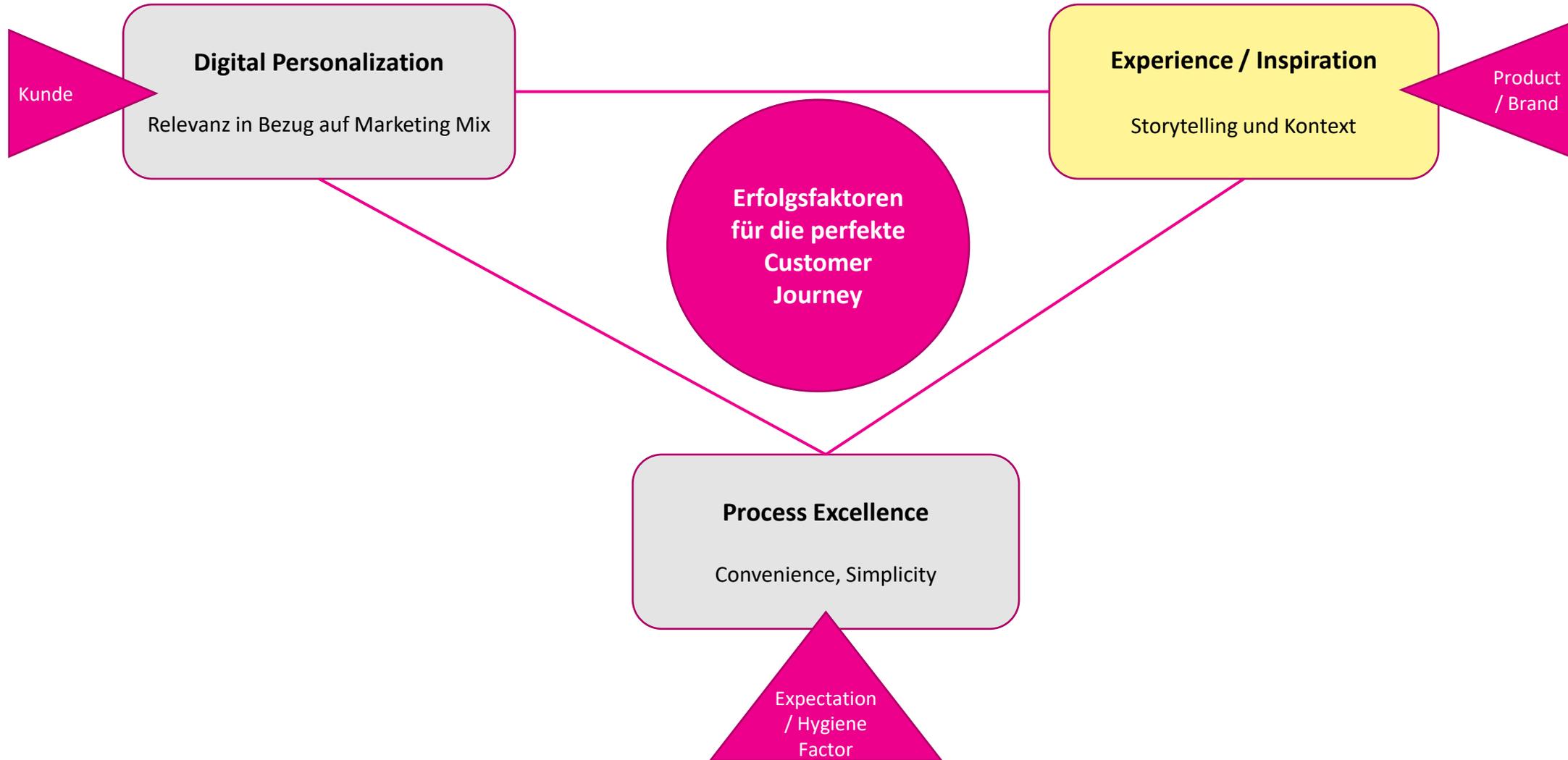
## Oral B

Elektrische Zahnbürsten Vollsortiment

**Oral-B**  
**iO SERIES 10**  
PERSONALISIERTES ERLEBNIS WIE NIE ZUVOR



# DIE PERFEKTE CUSTOMER JOURNEY / ERFOLGSFAKTOREN





# THEMENWELTEN: BABYBOUTIQUE

Experience / Inspiration

Storytelling und Kontext

BIPA

Zurück zum BIPA Onlinehaus  
Heute um 8 Uhr · Neuer CYBEX Autositz

Sortiment

Cookies ja Nein Anmelden Warenkorb

**Winter Special**

Erhalten Sie einen kostenlosen abgestimmten Strampler, beim Kauf eines Platinum Liege-Sets. Das perfekte Geschenk zu Weihnachten.

Jetzt Shoppen

cybex manduca Joie MAXI-COSI STOKKE JOOLZ Traumeland THULE

Unsere Empfohlene Erstausrüstung

Cybex Cloud Ti-Size 19,00 €				
€229,99 00 € €4,36				

**Cyber Autositze**

Authentische Must-haves für werdende Mütter. Unsere Marken setzen neue Standards.

Jetzt Shoppen

**Die neuesten Kinderwagen Trends**

Schlank, stilvoll und zeitlos. Unsere neuesten Trends zum Thema Kinderwagen.

Zum Sortiment

**Passende Bodys zu Ihrem neuen Kinderwagen.**

Ja, es darf auch zusammenpassen! Unsere Bodys zu Ihrem Kinderwagen.



# THEMENWELTEN: BABYBOUTIQUE

Experience / Inspiration

Storytelling und Kontext

BIPA

Zurück zum BIPA Online-Shop  
Jetzt manduca Babytragen entdecken!

Produkte oder Marke suchen

Sortiment BB-Pflege BB-Make-up Zahn Baby Haushalt Tier Haar Love Parfum Gesundheit Ernährung Fotoshop

MADE IN AUSTRIA  
KLIMANEUTRALES  
UNTERNEHMEN  
Träumeland  
die Matratze die atmet - the breathing mattress

Nachhaltige Produkte für einen gesunden Babyschlaf

Kuscheln im Träumeland. Auf der richtigen Baby-Matratze fällt auch Ihr Baby Nacht für Nacht in einen tiefen Schlaf. Schlafsäcke im schönen Design, nachhaltige und hochwertige Stillkissen und Kuschelhester machen Babys Schlaf rundum traumhaft.

Stillkissen Schlafsäcke Core-Kuschelhester Wickelauflagen Matratzen

Hochwertige und atmungsaktive Schlafsäcke von Träumeland

Babyschlaf ist ein zentrales Thema. Dank der hochwertigen, atmungsaktiven Schlafsäcke von Träumeland...

Zurück zum BIPA Online-Shop  
Jetzt manduca Babytragen entdecken!

Produkte oder Marke suchen

Sortiment BB-Pflege BB-Make-up Zahn Baby Haushalt Tier Haar Love Parfum Gesundheit Ernährung Fotoshop

Nachhaltig & stylisch

100% Bio-Baumwolle und aus hochwertigen Materialien, in vielen trendigen Farben erhältlich

Alle manduca® auf einen Blick

Sling Sling Limited Edition XT Cotton XT Monochrome XT Limited Editions Twist Twist Limited Edition

MADE IN AUSTRIA  
KLIMANEUTRALES  
UNTERNEHMEN  
organic  
Certified by GOTS  
Lic. No.: 152019  
Wickelband GmbH

# THEMENWELTEN: BABYBOUTIQUE

Experience / Inspiration

Storytelling und Kontext

BIPA

Zurück zum BIPA Onlineshop

Heute um 18 Uhr · Neuer CYBEX Autositz

**Baby** Boutique

jd Karte Menü



**Winter Special**

Erhalten Sie einen kostenlosen abgestimmten Strampler, beim Kauf eines Platinum Liege-Set. Das perfekte Geschenk zu Weihnachten.

Jetzt Shoppen

Entdecken Sie unsere exklusiven premium Marken.

Authentische Must-haves für werdende Mütter. Unsere Marken setzen neue Standards.

cybex manduca Joie MAXI COSI

STOKKE JOOLZ Träumeland THULE

STOKKE JOOLZ Träumeland THULE

Unsere Empfohlene Erstausrüstung

Stokke Snoozi Stubenbett  
1 Stück  
€329,99  
100ml €4,35

Cyber Cloud T...  
1 Stück  
€229,99  
100ml €4,35

Unsere Kategorisierung nach Alter

Finden Sie für jedes Alter Ihre passenden Favourites.

0 - 6 Monate 6 - 12 Monate 1 - 2 Jahre ab 2 Jahre

BIPA.at Kundenkonto

mit dem BIPA Kundenkonto von vielen Vorteilen profitieren

- Eigenes Konto und schnellere Bestellabwicklung
- Gratis Lieferung ab 29 Euro
- Jetzt kaufen, später bezahlen
- Gratis Rückversand

Mehr erfahren

Anmeldung zum Newsletter

Melde Dich für unseren Newsletter an, um Neuigkeiten, neue Produkte und mehr aus der BIPA Baby Boutique Welt zu erhalten.



Entdecken Sie unsere exklusiven premium Marken.

Authentische Must-haves für werdende Mütter. Unsere Marken setzen neue Standards.

Jetzt Shoppen



Cyber Cloud G I-Size Plus Babyschale exkl. Base G



Cyber Cloud G I-Size Plus Babyschale exkl. Base G

1 Stück

★★★★★ 5.0 - (1)

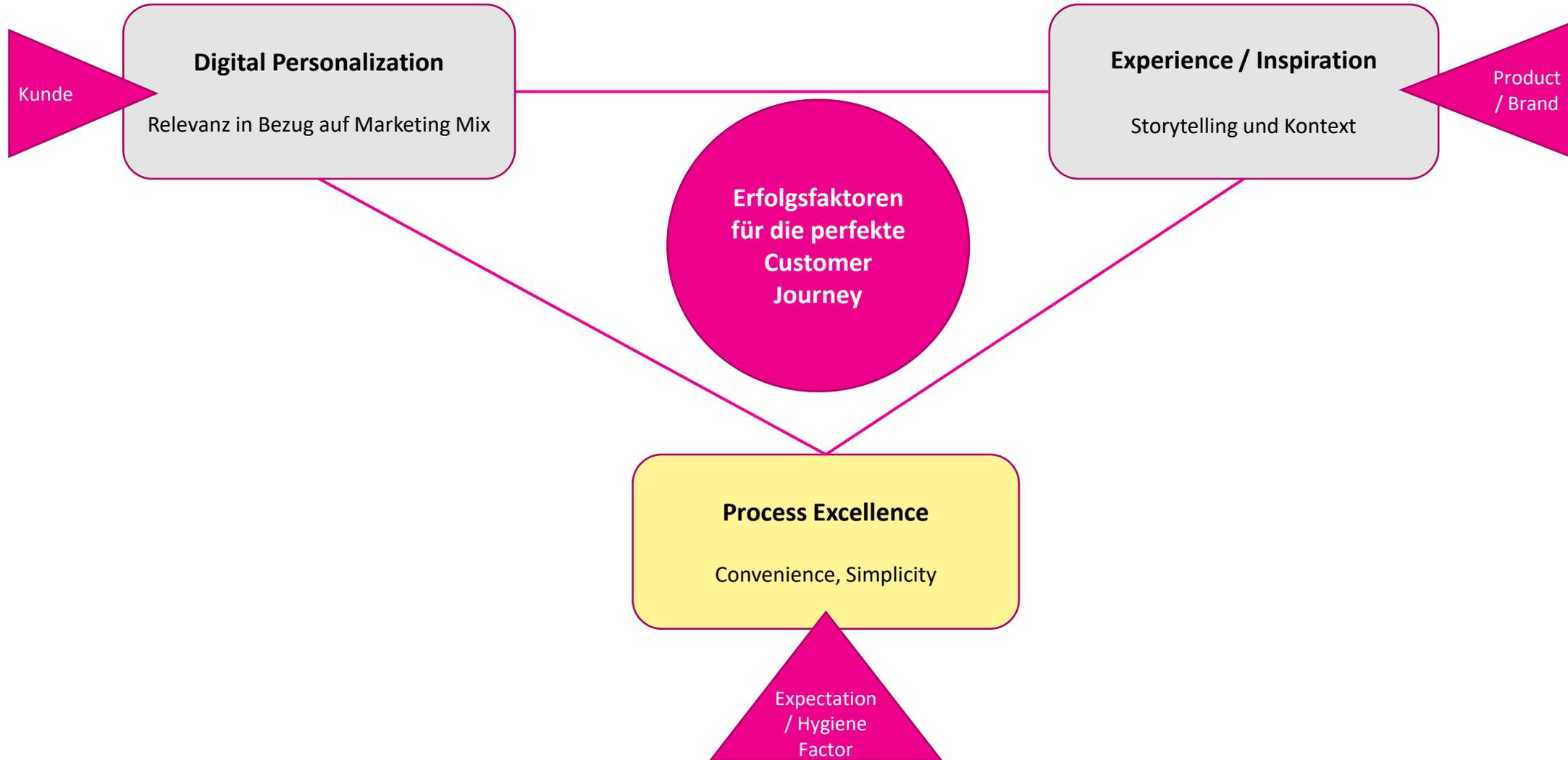
Produkt bewerten

AKTION EXKLUSIV ONLINE

In meinen Warenkorb

Startseite Anmelden Sortiment Aktionen Warenkorb

# DIE PERFEKTE CUSTOMER JOURNEY / ERFOLGSFAKTOREN



# JEDE:R KENNT'S

Process Excellence

Convenience, Simplicity

BIPA

Hunger



Wenig Zeit



Keine Lust rauszugehen



# BIPA GOES QUICK COMMERCE



Process Excellence

Convenience, Simplicity

BIPA

foodora



## LESSONS LEARNED?

1. CUSTOMER JOURNEYS SIND KUNDEN- & PRODUKTSPEZIFISCH!
2. STATIONÄRES GESCHÄFT ERGÄNZEN UND NICHT ERSETZEN!
3. DAS EINKAUFSVERHALTEN UNTERLIEGT OFTMALS DEM MONATSVERLAUF!
4. KUNDEN MÖCHTEN DAS GEFÜHL HABEN GUT GEKAUFT ZU HABEN!
5. KOMPETENZBEREICHE ALS REGALVERLÄNGERUNG!
6. **MUTIG BLEIBEN!** 😊