

BIPA eCommerce

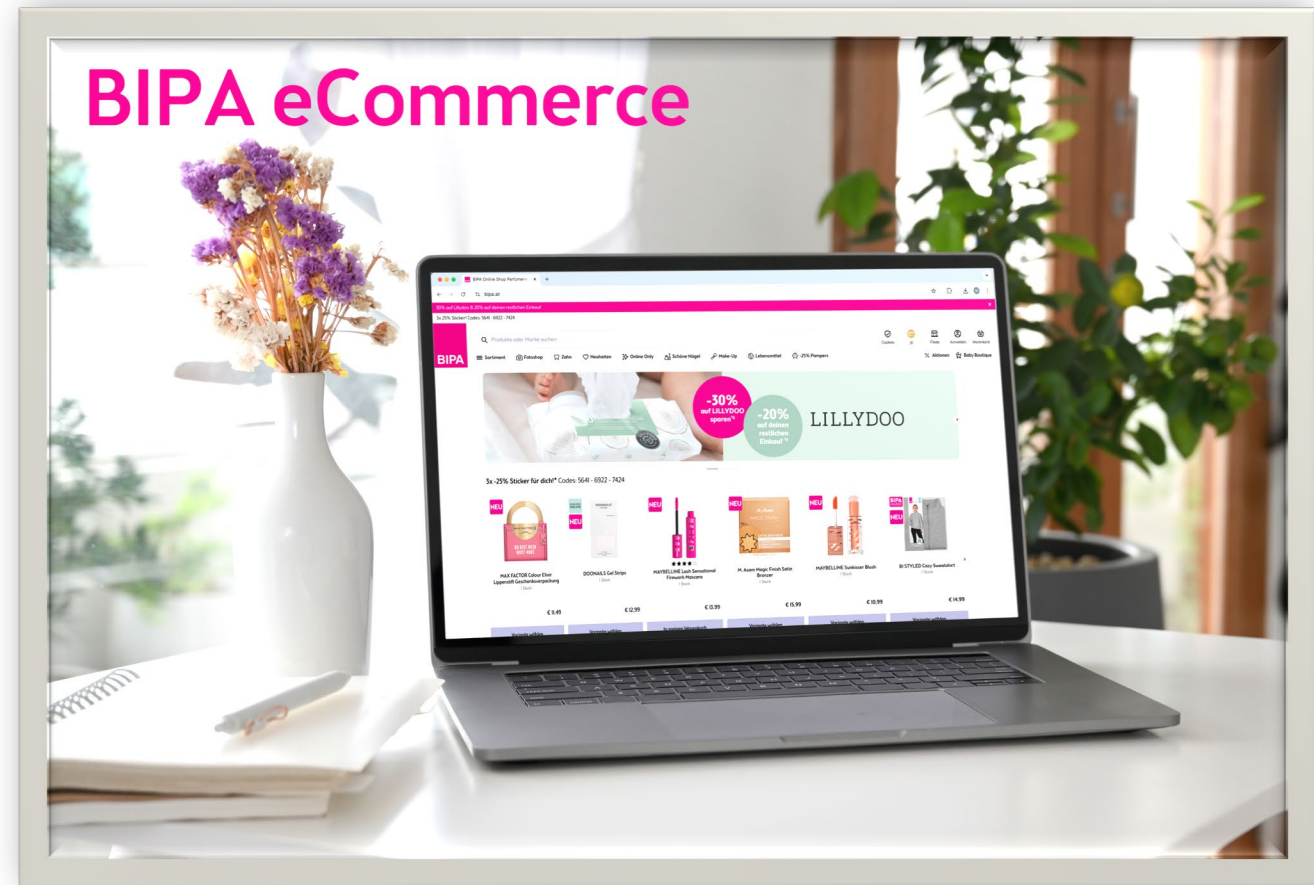
Integration, Innovation und Kund:innen im Mittelpunkt



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 Ø 305 m²
- 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

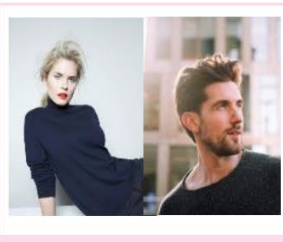
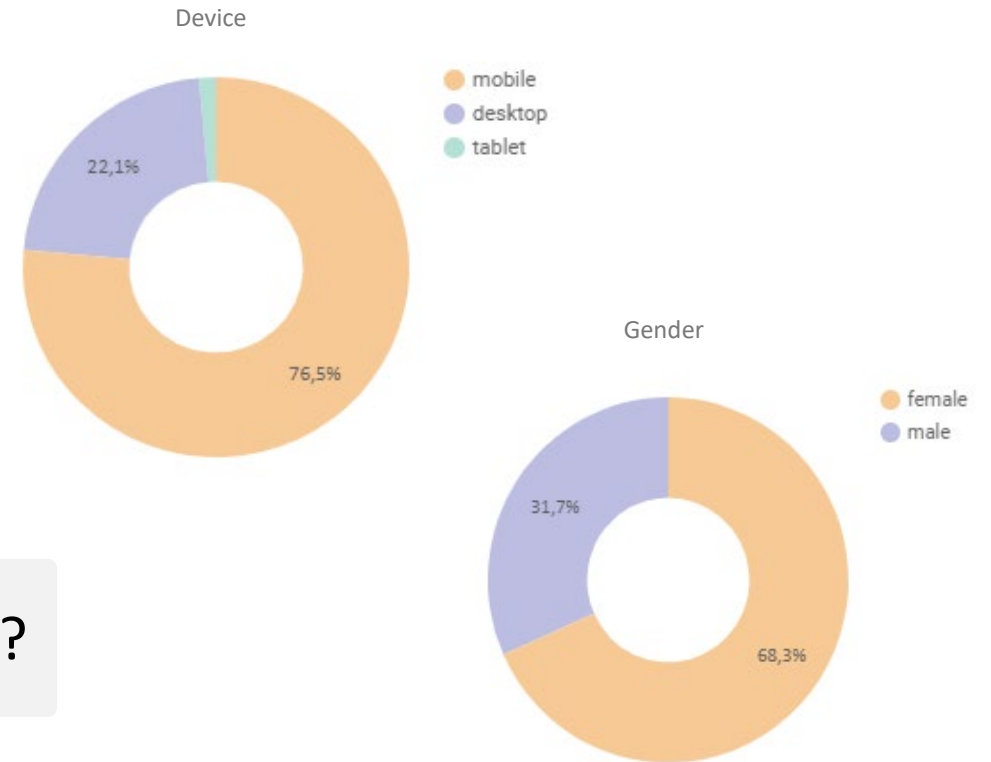


Wer kauft im BIPA Onlineshop ein?

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

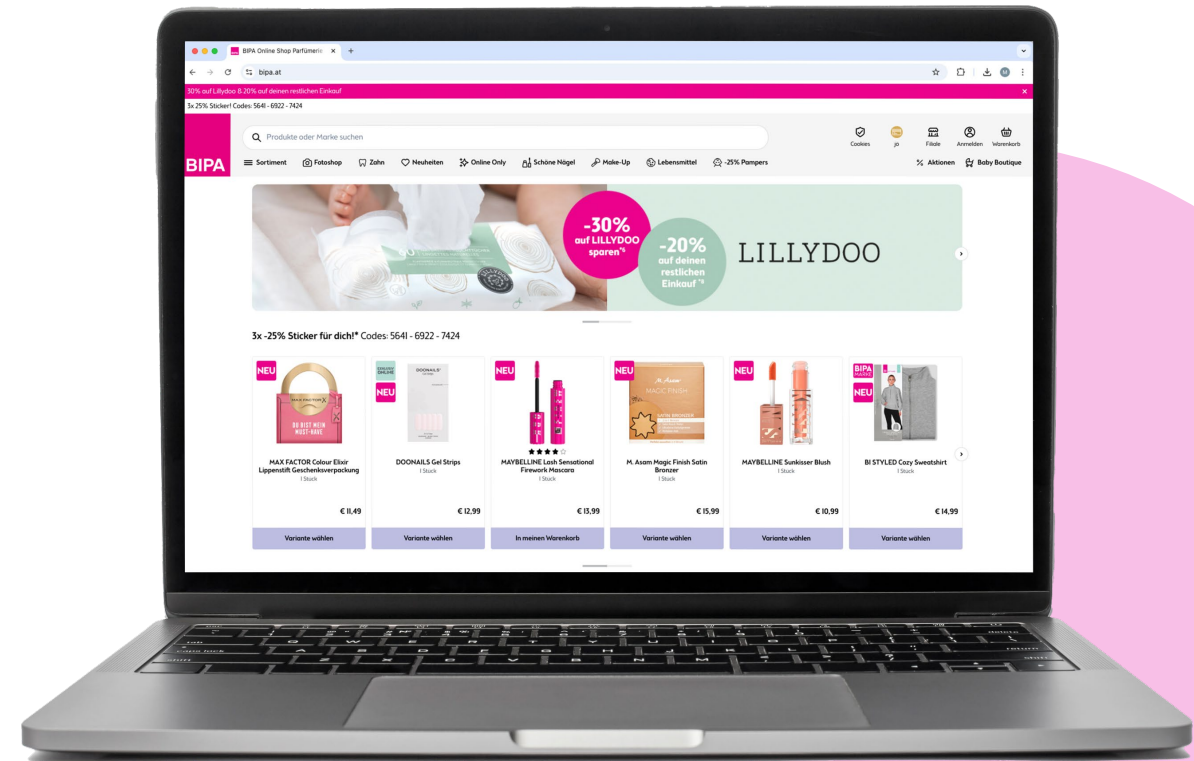
- Salesforce Commerce Cloud
- über 20.000 bestellbare Produkte
- Click & Collect (Anbindung Filial-Lagerstand)
- 3 Mio. Seitenaufrufe/Monat
- 2 Minuten Seitenverweildauer

 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



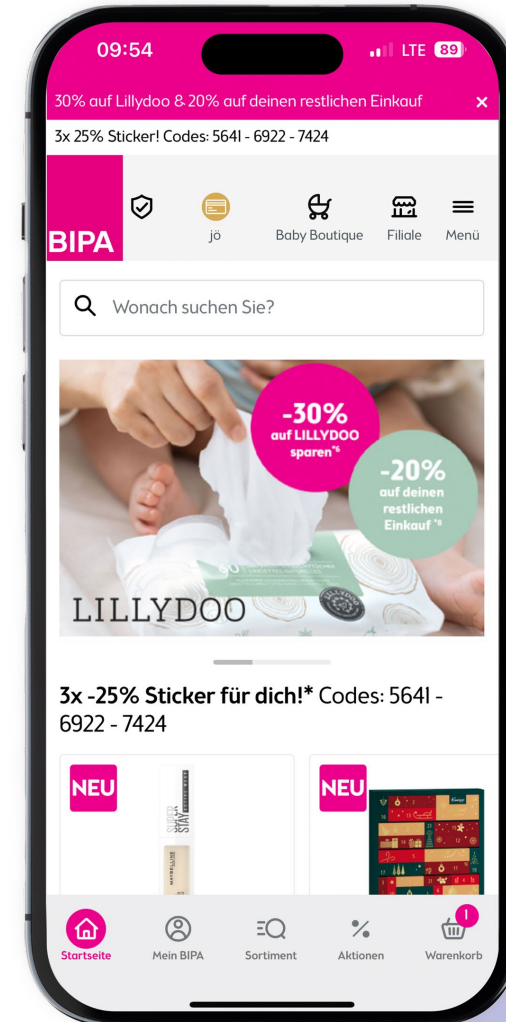
UNSERE MOBILE APP

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

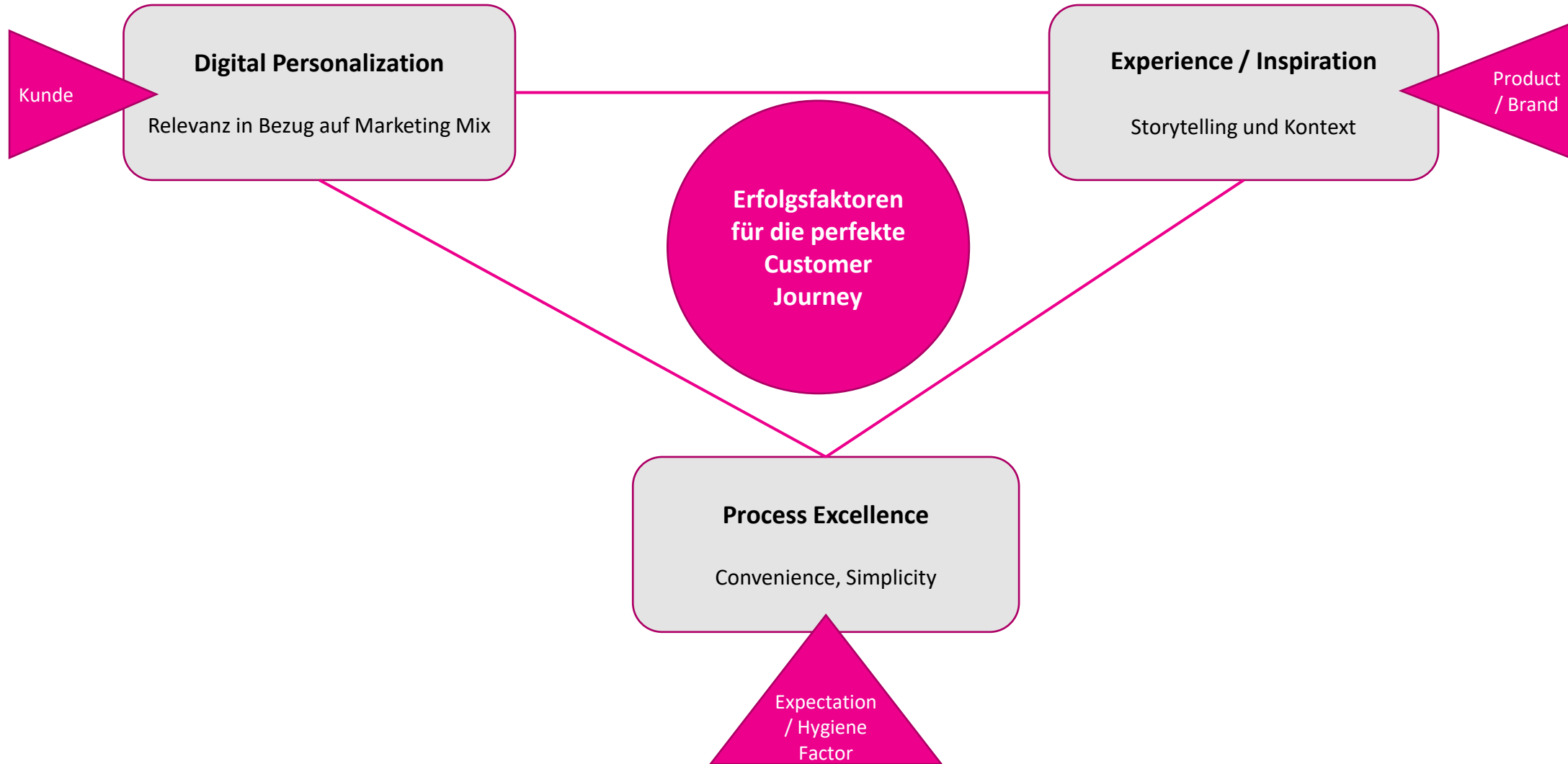
WIR PROBIEREN VIEL – VIELES GELINGT, MANCHES NICHT!

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

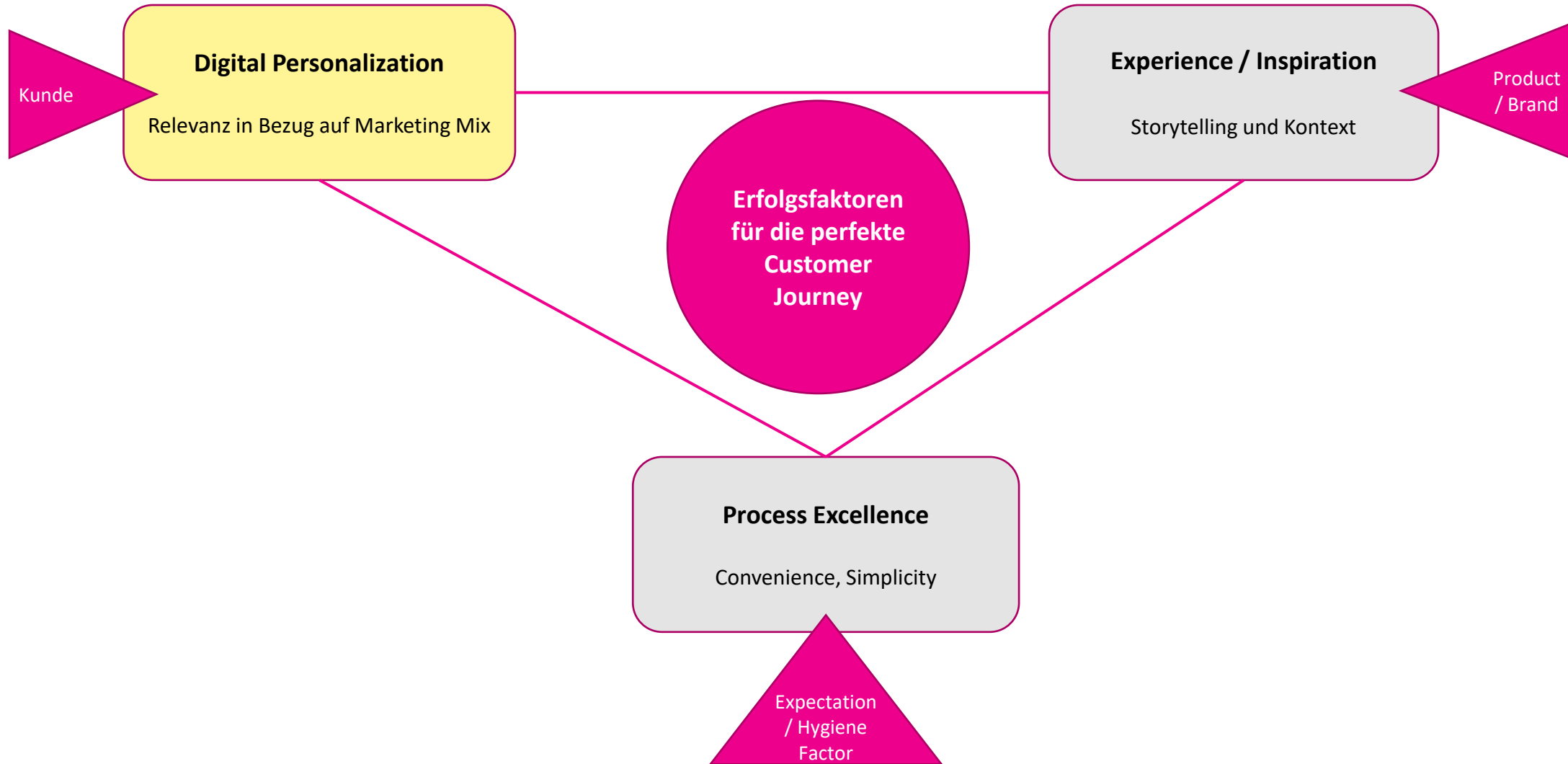




DIE PERFEKTE CUSTOMER JOURNEY / ERFOLGSFAKTOREN



DIE PERFEKTE CUSTOMER JOURNEY / ERFOLGSFAKTOREN



Unterschiedliche Kundenbedürfnisse benötigen unterschiedliche Zugangsweisen.



UNSER SALESFORCE „EINSTEIN“ RECOMMENDER PRINZIP

Digital Personalization

Relevanz in Bezug auf Marketing Mix

BIPA

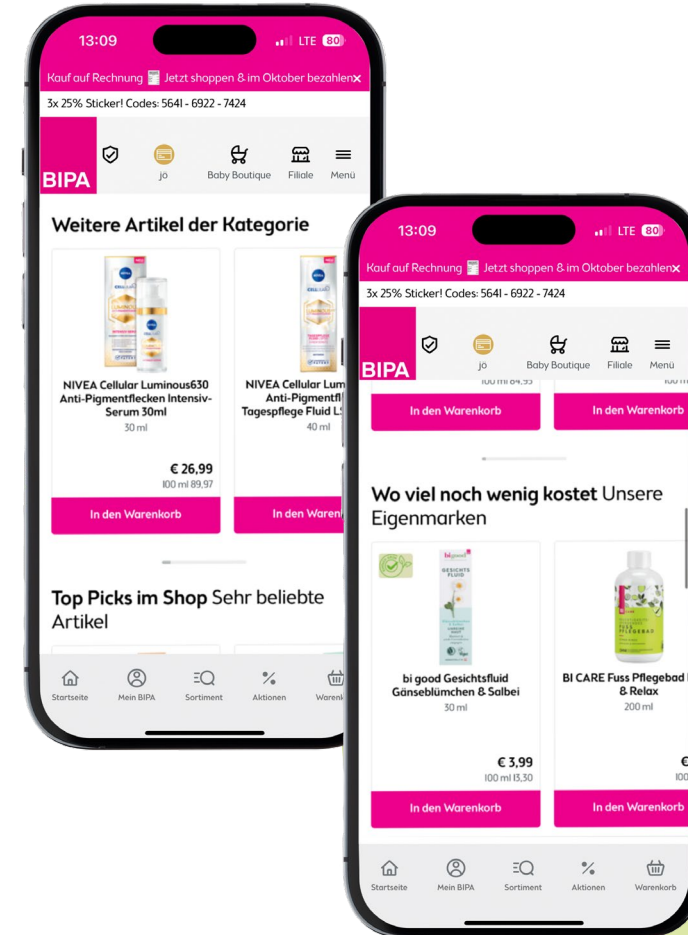
Wir spielen unseren Kund:innen unterschiedliche Produkte je nach Bedürfnis aus.

- „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%⁺⁶
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%⁺⁶
auf elektrische Zahnbürsten des Online Only Sortiments von **Oral-B**

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

-25%
auf das gesamte Love-Sortiment⁺⁹

Naughty & Nice

-25%
auf alle Babyartikel⁺⁹

Shopping für Nachtschwärmer:innen

Code: **HALLOWBABY**

Nur heute von 18 bis 24 Uhr

Healthy Food Corner

über 300 gesunde Lebensmittel des täglichen Bedarfs



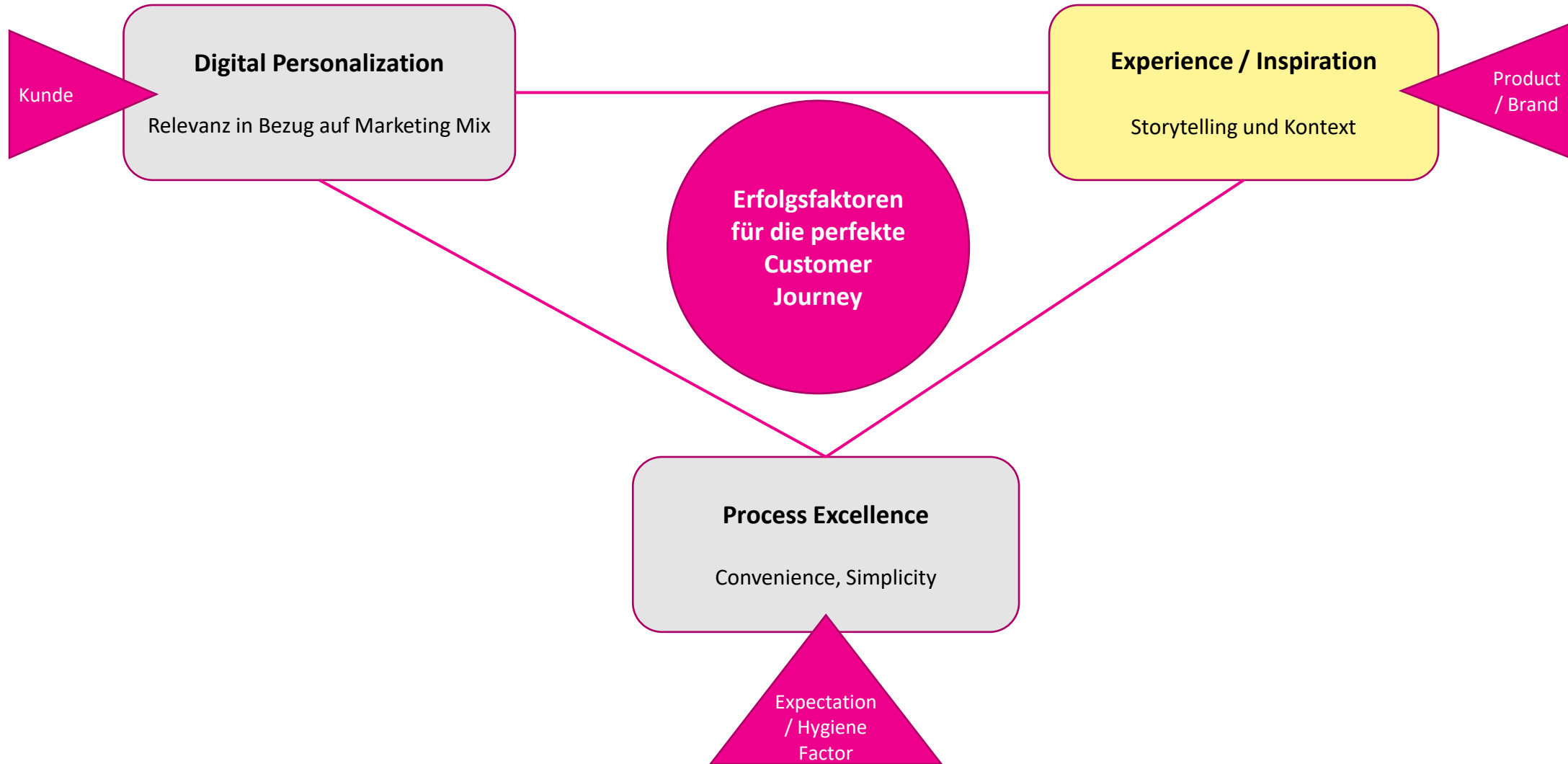
Oral B

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 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 Care Kuschelhester Wickelauflagen Matratzen

Hochwertige und atmungsaktive Schlafsäcke von Träumeland

Babyschlaf ist ein zentrales Element der Eltern-Kind-Beziehung und das Design eines Schlafsacks ist ein wichtiger Faktor für den Erfolg der Baby-Produkte.

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 COSY

STOKKE JOOLZ Träumeland THULE

STOKKE JOOLZ Träumeland THULE

Unsere Empfohlene Erstausrüstung

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

Cyber Cloud T Plus
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



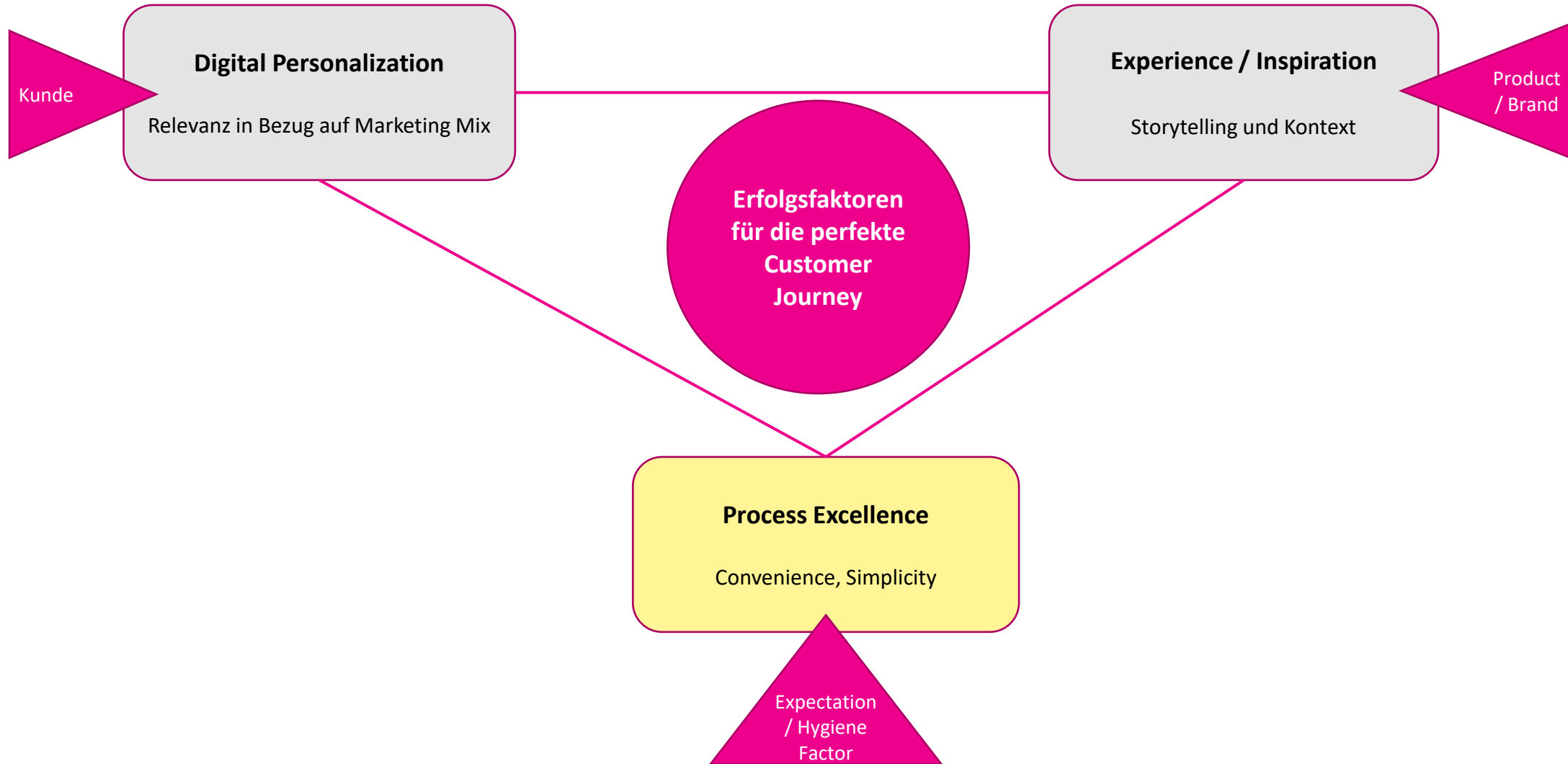
Cyber
Cloud G I-Size Plus Babyschale exkl. Base G
1 Stück
★★★★★ 5.0 - (1)
Produkt bewerten

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!** 😊