

hmmh

World Usability Day 2010 in Bremen



Vom Bummler zum Fan - Conversion Optimierung im digitalen Commerce

Daniel Baule

User Experience Engineer





Daten & Fakten

- Platz 3 im Ranking der größten E-Commerce Agenturen Deutschlands
- 300 Mitarbeiter an 4 Standorten
- 4 Geschäftsfelder
Strategie & Consulting, Marketing & User Experience, Content Management & Service und Software & Integration
- Einer von 12 zertifizierten Google Conversion Professionals in Deutschland



Agenda

Vom Bummler zum Fan



Meine Fragen

- Was ist Conversion Optimierung ?
- Wie funktioniert Conversion Optimierung in der Praxis?

Ihre Fragen



Was ist Conversion Optimierung?

Was ist eine Conversion?

Eine Definition

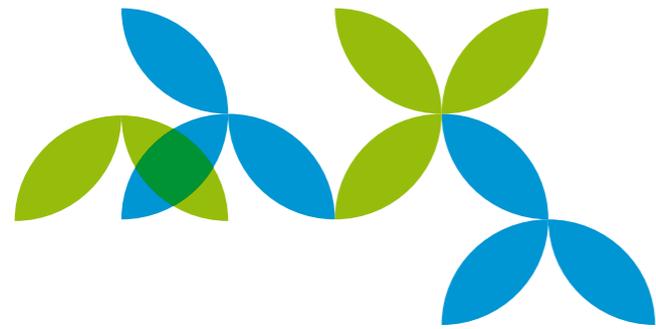


Eine Conversion bezeichnet die Handlung, die ein User auf einer Webseite ausführen soll.

- Der Kauf eines Produkts
- Das Abonnieren des Newsletters
- Der Download des Produktkatalogs
- Der Klick auf eine weitere Seite ihres Auftritts

Was ist eine Conversion?

Eine Definition



Eine Conversion ist der eigentliche Grund, sich um einen Besucher zu bemühen.

Wie steht es um uns?

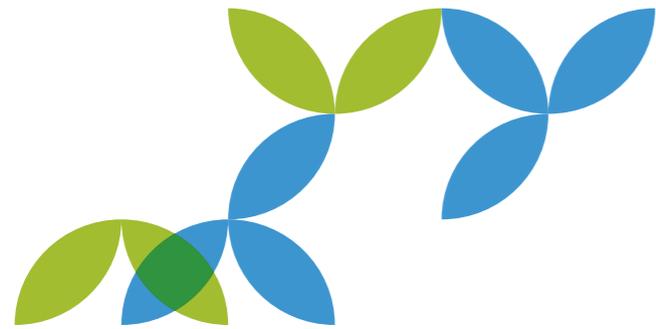
Bestandsaufnahme deutscher E-Commerce



- Mehr als 9 von 10 Besucher verlassen den besuchten Shop, ohne etwas in den Warenkorb zu legen.
- Mehr als 50% der Besucher legen einen Artikel in den Warenkorb, kaufen diesen aber nicht.
- Nur 1% bis 3% der Besucher eines Onlineshops werden im Durchschnitt zu Käufern.

Wie steht es um uns?

Die logische Schlussfolgerung



97% aller Internetkäufer
landen bei der Konkurrenz!

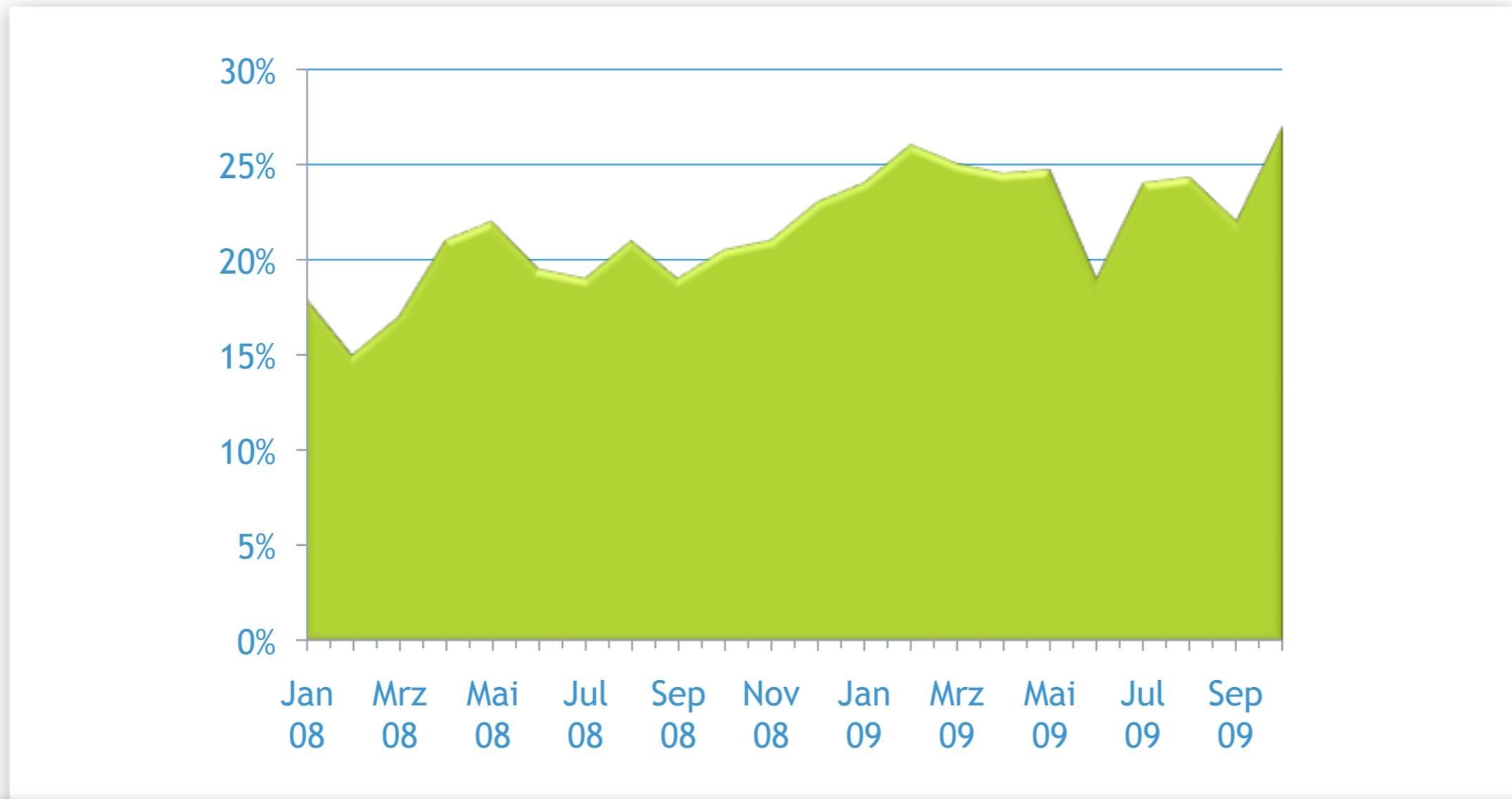
Wie steht es um uns?

Conversionzahlen im internationalen Vergleich



Die Top-40 Shops der USA im Durchschnitt

Quelle: Web Arts Conversion Rate Index



Wie steht es um uns?

Ursachenfindung



CRO steckt hierzulande in den Kinderschuhen

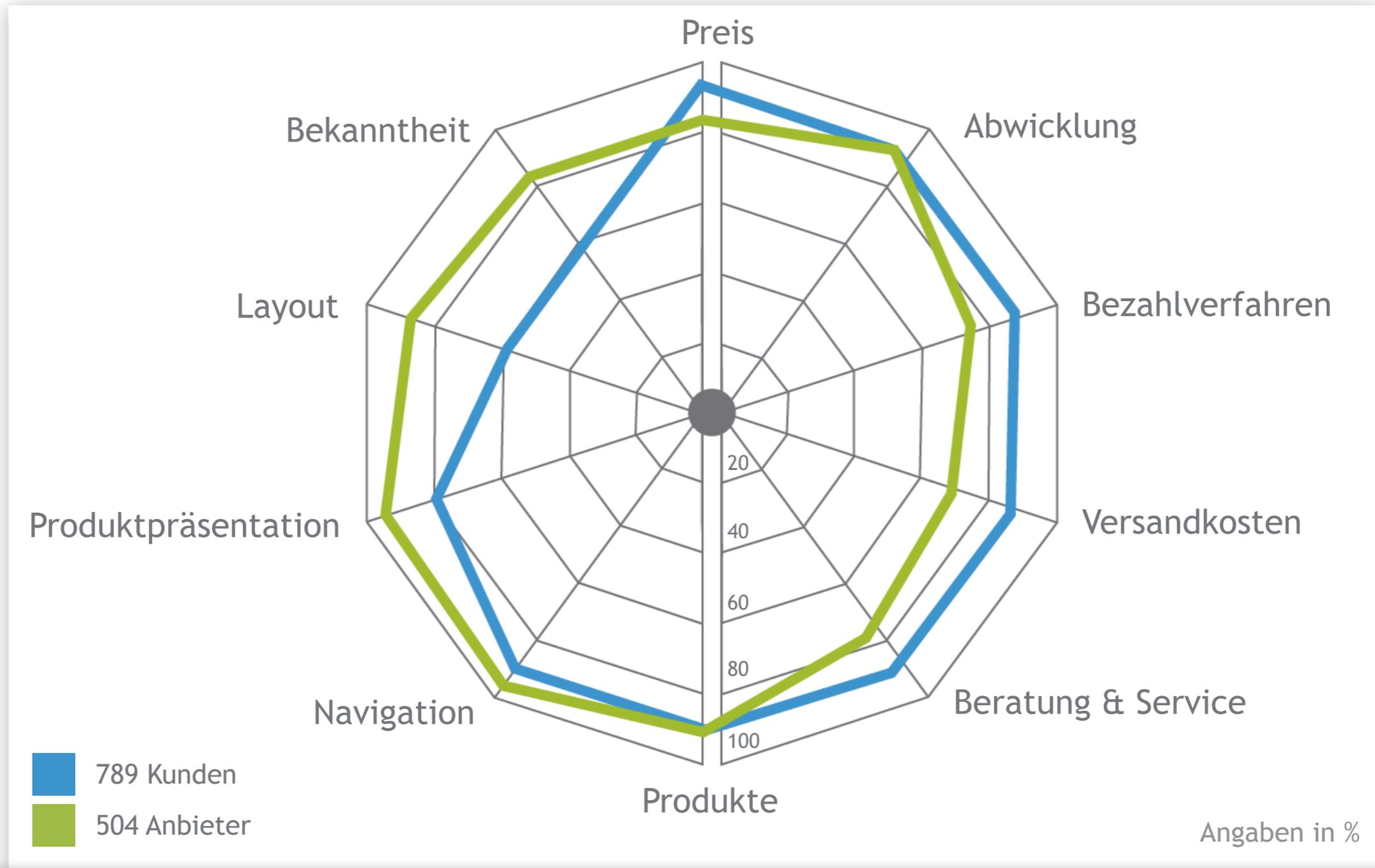
- Fokus auf der Trafficgenerierung und nicht auf der Optimierung vorhandener Inhalte
- Zu geringer Einsatz von Testmethoden zur nutzerzentrierten Optimierung
- Mangelhaftes Einbeziehen von Benutzern und ihren Anforderungen in den Konzeptionssprozeß

Wie steht es um uns?

Erfolgsfaktoren im digitalen Commerce



Quelle: EuPD Research

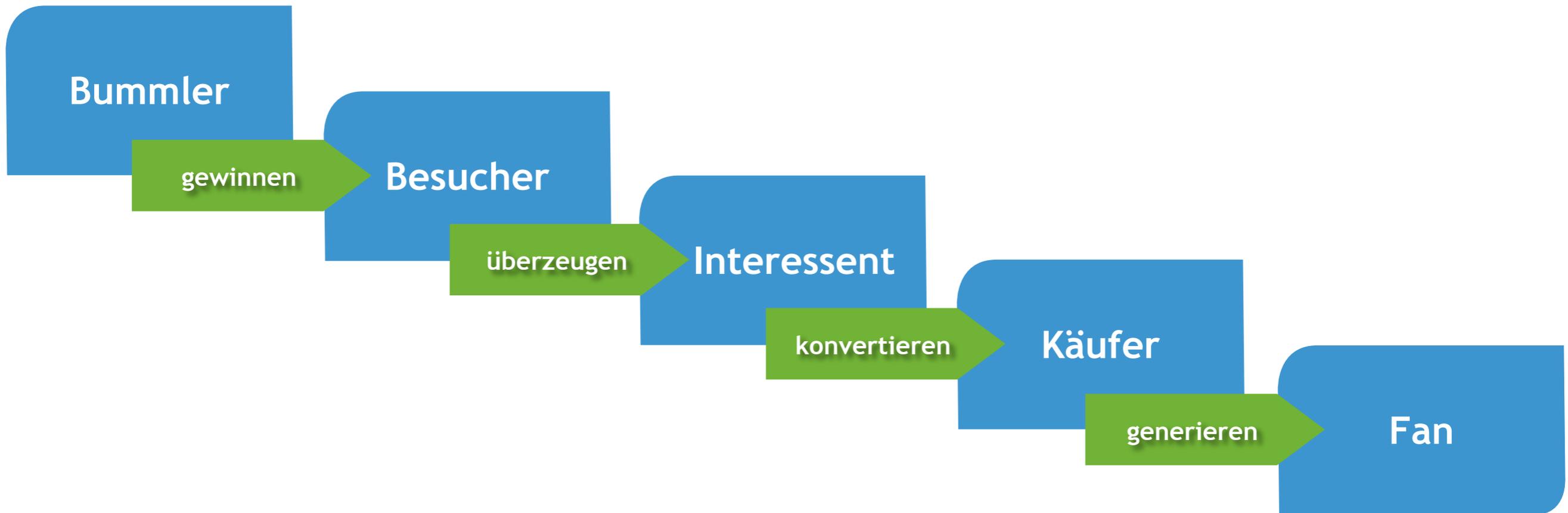




Vom Bummler zum Fan

Vom Bummler zum Fan

In drei Stufen zur Conversion



Vom Bummler zum Fan

In drei Stufen zur Conversion



Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Vom Bummler zum Fan

In drei Stufen zur Conversion



Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Relevanz

Glaubwürdigkeit

Stimulanz

Partizipation

Aktualität

Orientierung

Sicherheit

Individualität

Komfort

Vom Bummler zum Fan

In drei Stufen zur Conversion



Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Relevanz

Glaubwürdigkeit

Orientierung

Stimulanz

Sicherheit

Komfort

Partizipation

Individualität

Aktualität

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Relevanz der Inhalte gewährleisten

- Visuelle & inhaltliche Übereinstimmung von Werbemittel und -ziel
- Fragen und Call-to-Action Elemente dem inneren Dialog des Nutzers anpassen
- Inhalte in der Sprache des Benutzers formulieren
- Präsentation des Produkt- und Leistungsumfangs

Mehr kaufen. Mehr Sparen! Satte Rabatte im Großkundenprogramm

Endlich ein Programm, bei dem Sie für das, was Sie ohnehin tun, auch noch belohnt werden. Denn als Praktiker Großkunde kaufen Sie regelmäßig und viel bei uns ein. Und genau damit können Sie in Zukunft richtig Kasse machen: Wenn Sie ab jetzt Ihre Umsätze sammeln, bekommen Sie von uns dafür etwas extra – viele Top-Aktionen und bis zu 10 % Rabatt!

**Bis zu 10%
Sofort-Rabatt!**

Farblehre für Aufsteiger: Ihr Kartenstatus

Je mehr Sie bei uns kaufen, umso mehr belohnen wir Sie. Eben ganz nach dem Motto: Mehr kaufen. Mehr sparen! Zunächst starten alle neuen Großkunden mit einer blauen Großkundenkarte. Sobald Sie mit Ihrem Gesamtumsatz die nächst höhere Grenze erreicht haben, bekommen Sie automatisch eine silberne bzw. eine goldene Großkundenkarte per Post – für noch mehr Top-Aktionen.



Blau

- ▶ bis zu 3% Rabatt
- ▶ bis 2.499 € Gesamtumsatz
- ▶ in jedem Markt erhältlich
- ▶ unbegrenzt gültig



Silber

- ▶ bis zu 5% Rabatt
- ▶ von 2.500 € bis 7.499 € Gesamtumsatz
- ▶ automatische Zusendung
- ▶ mindestens 2 Jahre gültig (ab Ausstellungsdatum)



Gold

- ▶ bis zu 10% Sofort-Rabatt
- ▶ ab 7.500 € Gesamtumsatz bei jedem Einkauf 10% Sofort-Rabatt
- ▶ automatische Zusendung
- ▶ mindestens 2 Jahre gültig (ab Ausstellungsdatum)

Jetzt Vorteile sichern und registrieren!

Die Praktiker Großkundenkarte bietet exklusive Aktionen, Sonderprogramme und spezielle Rabatte. Einfach das Formular ausfüllen und sparen!

[Kundenkarte online beantragen](#)

Auf einen Blick

Hier gibt's die speziellen Konditionen der Praktiker Großkundenkarte mit allen Vorteilen und Rabatten im Überblick. Schauen Sie gleich nach und lassen Sie sich



Die Pra Mehr Aktion

▶ **Von exkl**
Nur für Kunden
Angebote oder s

▶ **Mehr Spa**
Schon ab 1.500
Rabatt sind mög

▶ **Die richtig**
Passt perfekt –
Alle Kondition

Das besonde

Exklusiv für Kunden
limitierte Aktions-A
spezielle Reduzieru

Die Praktiker Kundenkarte:

Mehr Aktionen. Mehr Rabatte. Mehr für Jeden!

► Von exklusiven Aktionen profitieren

Nur für Kundenkarten-Inhaber: besondere Produkte, limitierte Angebote oder spezielle Services.

► Mehr Sparen mit Zusatz-Rabatt

Schon ab 1.500€ Jahresumsatz – bis zu 10% Sofort-Rabatt sind möglich.

► Die richtige Karte von Hobby bis Großkunde

Passt perfekt – drei verschiedene Karten für jeden Anspruch.

Alle Konditionen im Überblick ►



Jetzt kostenlose Kundenkarten sichern! ►

Das besondere Extra:

Exklusiv für Kundenkarten-Inhaber: limitierte Aktions-Angebote. Besondere Produkte, spezielle Reduzierungen oder VIP-Services!

Doppelt lohnend: Kundenkarte + Newsletter

Sie haben schon eine Kundenkarte? Dann abonnieren Sie unseren Newsletter und wir schreiben Ihnen 150€ auf dem Umsatzkonto gut!

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan



Mehr Sparen! im Großkundenprogramm

für das, was Sie ohnehin
nn als Praktiker Großkunde
uns ein. Und genau damit
machen: Wenn Sie ab jetzt
Sie von uns dafür etwas
zu 10 % Rabatt!

**Bis zu 10%
Sofort-Rabatt!**



Blau

- ▶ bis zu 3% Rabatt
- ▶ bis 2.499 € Gesamtumsatz
- ▶ in jedem Markt erhältlich
- ▶ unbegrenzt gültig



Silber

- ▶ bis zu 5% Rabatt
- ▶ von 2.500 € bis 7.499 € Gesamtumsatz
- ▶ automatische Zusendung
- ▶ mindestens 2 Jahre gültig (ab Ausstellungsdatum)



Gold

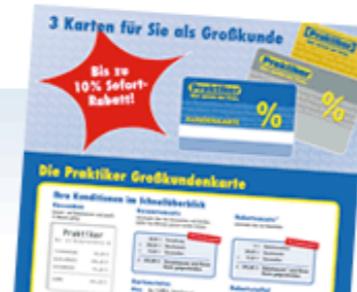
- ▶ bis zu 10% Sofort-Rabatt
- ▶ ab 7.500 € Gesamtumsatz bei jedem Einkauf 10% Sofort-Rabatt
- ▶ automatische Zusendung
- ▶ mindestens 2 Jahre gültig (ab Ausstellungsdatum)

registrieren!

exklusive Aktionen,
atte. Einfach das Formular

Auf einen Blick

Hier gibt's die speziellen
Konditionen der Praktiker
Großkundenkarte mit allen
Vorteilen und Rabatten im
Überblick. Schauen Sie gleich
nach und lassen Sie sich



Die Praktiker Kundenkarte: Mehr Aktionen. Mehr Rabatte. Mehr für Jeden!

▶ **Von exklusiven Aktionen profitieren**
Nur für Kundenkarten-Inhaber: besondere Produkte, limitierte
Angebote oder spezielle Services.

▶ **Mehr Sparen mit Zusatz-Rabatt**
Schon ab 1.500€ Jahresumsatz – bis zu 10% Sofort-
Rabatt sind möglich.

▶ **Die richtige Karte von Hobby bis Großkunde**
Passt perfekt – drei verschiedene Karten für jeden Anspruch.

Alle Konditionen im Überblick ▶

Jetzt kostenlose K

Das besondere Extra:

Exklusiv für Kundenkarten-Inhaber:
limitierte Aktions-Angebote. Besondere Produkte,
spezielle Reduzierungen oder VIP-Services!

Doppelt lohnend:

Sie haben schon eine Kunden
Newsletter und wir schreiben

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan



Mehr Sparen! im Großkundenprogramm

für das, was Sie ohnehin
nn als Praktiker Großkunde
uns ein. Und genau damit
machen: Wenn Sie ab jetzt
Sie von uns dafür etwas
zu 10 % Rabatt!

**Bis zu 10%
Sofort-Rabatt!**



Blau

- ▶ bis zu 3% Rabatt
- ▶ bis 2.499 € Gesamtumsatz
- ▶ in jedem Markt erhältlich
- ▶ unbegrenzt gültig



Silber

- ▶ bis zu 5% Rabatt
- ▶ von 2.500 € bis 7.499 € Gesamtumsatz
- ▶ automatische Zusendung
- ▶ mindestens 2 Jahre gültig (ab Ausstellungsdatum)



Gold

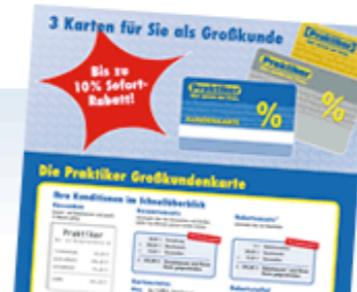
- ▶ bis zu 10% Sofort-Rabatt
- ▶ ab 7.500 € Gesamtumsatz bei jedem Einkauf 10% Sofort-Rabatt
- ▶ automatische Zusendung
- ▶ mindestens 2 Jahre gültig (ab Ausstellungsdatum)

registrieren!

exklusive Aktionen,
atte. Einfach das Formular

Auf einen Blick

Hier gibt's die speziellen
Konditionen der Praktiker
Großkundenkarte mit allen
Vorteilen und Rabatten im
Überblick. Schauen Sie gleich
nach und lassen Sie sich



Die Praktiker Kundenkarte: Mehr Aktionen. Mehr Rabatte. Mehr für Jeden!

▶ **Von exklusiven Aktionen profitieren**
Nur für Kundenkarten-Inhaber: besondere Produkte, limitierte
Angebote oder spezielle Services.

▶ **Mehr Sparen mit Zusatz-Rabatt**
Schon ab 1.500€ Jahresumsatz – bis zu 10% Sofort-
Rabatt sind möglich.

▶ **Die richtige Karte von Hobby bis Großkunde**
Passt perfekt – drei verschiedene Karten für jeden Anspruch.

Alle Konditionen im Überblick ▶

Jetzt kostenlose K

Das besondere Extra:

Exklusiv für Kundenkarten-Inhaber:
limitierte Aktions-Angebote. Besondere Produkte,
spezielle Reduzierungen oder VIP-Services!

Doppelt lohnend:

Sie haben schon eine Kunden
Newsletter und wir schreiben

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Mehr Sparen! im Großkundenprogramm

für das, was Sie ohnehin
als Praktiker Großkunde
uns ein. Und genau damit
machen: Wenn Sie ab jetzt
Sie von uns dafür etwas
zu 10 % Rabatt!

**Bis zu 10%
Sofort-Rabatt!**



Blau

- ▶ bis zu 3% Rabatt
- ▶ bis 2.499 € Gesamtumsatz
- ▶ in jedem Markt erhältlich
- ▶ unbegrenzt gültig



Silber

- ▶ bis zu 5% Rabatt
- ▶ von 2.500 € bis 7.499 € Gesamtumsatz
- ▶ automatische Zusendung
- ▶ mindestens 2 Jahre gültig (ab Ausstellungsdatum)



Gold

- ▶ bis zu 10% Sofort-Rabatt
- ▶ ab 7.500 € Gesamtumsatz bei jedem Einkauf 10% Sofort-Rabatt
- ▶ automatische Zusendung
- ▶ mindestens 2 Jahre gültig (ab Ausstellungsdatum)

registrieren!

exklusive Aktionen,
hatte. Einfach das Formular

Auf einen Blick

Hier gibt's die speziellen
Konditionen der Praktiker
Großkundenkarte mit allen
Vorteilen und Rabatten im
Überblick. Schauen Sie gleich
nach und lassen Sie sich



+ 64%
Registrierungen

Kundenkarte:
Rabatte. Mehr für Jeden!

▶ **Von exklusiven Aktionen profitieren**
Nur für Kundenkarten-Inhaber: besondere Produkte, limitierte Angebote oder spezielle Services.

▶ **Mehr Sparen mit Zusatz-Rabatt**
Schon ab 1.500€ Jahresumsatz – bis zu 10% Sofort-Rabatt sind möglich.

▶ **Die richtige Karte von Hobby bis Großkunde**
Passt perfekt – drei verschiedene Karten für jeden Anspruch.

Alle Konditionen im Überblick ▶

Jetzt kostenlose K

Das besondere Extra:

Exklusiv für Kundenkarten-Inhaber:
limitierte Aktions-Angebote. Besondere Produkte,
spezielle Reduzierungen oder VIP-Services!

Doppelt lohnend:

Sie haben schon eine Kunden
Newsletter und wir schreiben

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Glaubwürdigkeit - Zwei Sekunden bis zur Urteilsbildung

- Kein Vertrauen = Keine Conversion
- Großer Einfluß ästhetischer Faktoren
- Markenbildung forcieren
- Nutzung risikominimierender Elemente
- Einsatz von Drittmeinungen wie Testimonials und Bewertungen

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

ABER VORSICHT - Relaunch eines Elektronikgroßhändlers aus OL.



- Wahrnehmung der Nutzer: “Der Shop ist teurer geworden”
- Um der Pleite zu entgehen musste der alte Auftritt wieder live gehen.

Orientierung - Den Aufwand für den Nutzer minimieren

- Erwartungskonformität als Risikominimierer
- Reduzierung von kognitiven Prozessen, Klicks und Seitenwechseln
- Unterschiedliche Zugänge zum Sortiment anbieten
- Suchfunktionalität optimieren
- Intuitive Navigationsstruktur gewährleisten

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Kennzeichnung von CTA Elementen auf Suchergebnisseiten

Quelle: Google Conversion Professionals

Adidas ADIZERO DAMEN LAUFJACKE LAUF-SHOP-Sportbekleidung-Jacken/Westen
€ 120,00 € 96,00

Adidas ADIZERO HERREN LAUFJACKE LAUF-SHOP-Sportbekleidung-Jacken/Westen
€ 120,00 € 96,00

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Kennzeichnung von CTA Elementen auf Suchergebnisseiten

Quelle: Google Conversion Professionals

The image shows a search result for Adidas ADIZERO running jackets. It features two product listings, each with a teal jacket image, the product name, and the price (€ 120,00 crossed out, € 96,00 in red). To the right of each listing is a CTA button with a teal border and a right-pointing arrow. The buttons are labeled 'jetzt kaufen', 'auswählen', and 'Produktdetails'. Dotted lines separate the two product listings and their respective buttons.

Product Name	Price	CTA
Adidas ADIZERO DAMEN LAUFJACKE	€ 120,00 / € 96,00	jetzt kaufen
Adidas ADIZERO HERREN LAUFJACKE	€ 120,00 / € 96,00	auswählen
		Produktdetails

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Kennzeichnung von CTA Elementen auf Suchergebnisseiten

Conversion
+ 4%

jetzt kaufen

auswählen ▶

Produktdetails ▶

Adidas ADIZERO DAMEN LAUFJACKE
€ 120,00 € 96,00

Adidas ADIZERO HERREN LAUFJACKE
€ 120,00 € 96,00

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Stimulanz - Kaufimpulse lenken

- Mit emotionalen Faktoren rationale Entscheidungen beeinflussen
- Ansprechende und emotionalisierende Produktpräsentation
- Den Benutzer kennenlernen
- Bedürfnisse wecken

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

ShoeGuru
Your stylish footwear outlet.

home mens womens media company faq login



Newsletter

Get the latest news directly into your email.



Multimedia

Check out photos & videos of past LacedUp events.

LacedUp

Get LacedUp!

Find out what Laced up is all about.

© Copyright ShoeGuru. Web solutions by 350 Designs / Returns and Exchanges / Privacy Statement / Contact

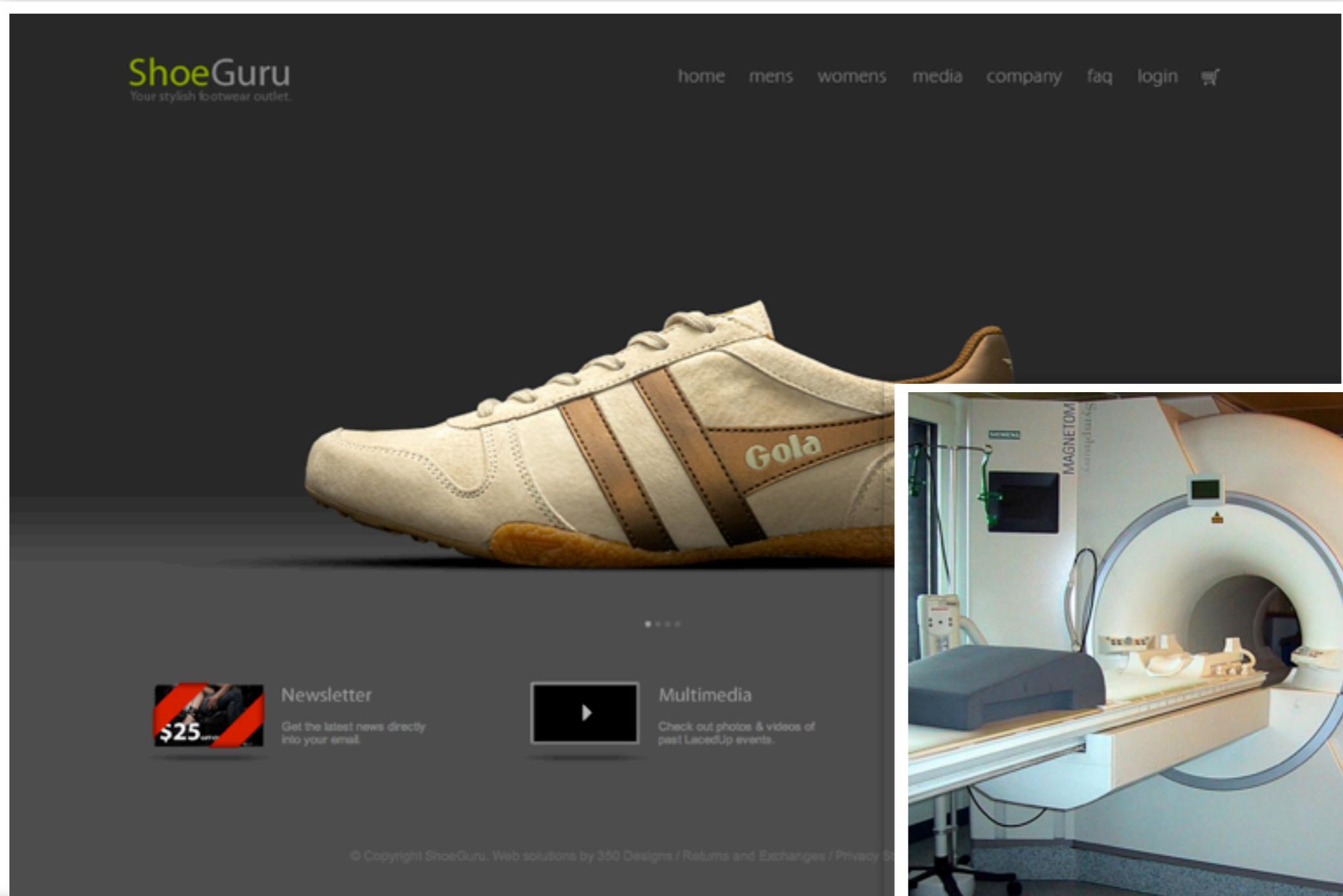
Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan



Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Sicherheit - Dem Benutzer die Kontrolle lassen

- Transparente Prozesse durch Information & Kontrollmöglichkeiten
- Serviceinhalte vertrauensfördernd und prominent einsetzen
- Kontaktmöglichkeiten
- Datensicherheit (SSL)
- Garantien & authentische Gütesiegel

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Vorteilskommunikation im Bestellprozeß

Sie sind neu hier?

Erstellen Sie hier Ihr Kundenkonto. Zukünftig können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse anmelden und alle Zusatzfunktionen nutzen.

REGISTRIEREN

Bestellung ohne Registrierung:

GAST

Sie sind schon registriert?

Wenn Sie bereits registrierter Kunde bei uns sind, können Sie sich hier direkt anmelden:

E-Mail:

Passwort:

[Passwort vergessen?](#)

EINLOGGEN



Hinweis:

Sie haben bisher mit Kundennummer und PLZ bestellt?

Mit der Umgestaltung des Online-Shops haben wir unser Angebot um einen Kundenbereich erweitert. Registrieren Sie sich bitte mit Ihrer Firmenadresse und Kundennummer einmalig neu. Vielen Dank.

Sie sind

Bestellen S
Bestellung

Erstellen S
Ihrer E-Ma

Sie sind

E-Mail:

Passwort:

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Vorteilskommunikation im Bestellprozeß

ert?

le bei uns sind,
en:

EINLOGGEN

Angebot um einen
hrer
Dank.

Sie sind neu hier?

Bestellen Sie ganz einfach ohne Registrierung. Durch Ihre Bestellung als Gast werden Ihre Daten nicht gespeichert.

Als Gast bestellen

Erstellen Sie hier Ihr Kundenkonto. Zukünftig können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse anmelden und alle Zusatzfunktionen nutzen.

Registrieren und bestellen

Sie sind schon registriert?

E-Mail:

Passwort:

[Passwort vergessen?](#)

Einloggen und bestellen

[Sie haben bisher mit Kundennummer und PLZ bestellt?](#)

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Vorteilskommunikation im Bestellprozeß

Zukünftig
esse
nutzen.

REGISTRIEREN

GAST

Sie sind schon registriert?

Wenn Sie bereits registrierter Kunde bei uns sind, können Sie sich hier direkt anmelden:

E-Mail:

Passwort:

[Passwort vergessen?](#)

Mit der Umgestaltung des Online-Shops haben wir unser Angebot um einen Kundenbereich erweitert. Registrieren Sie sich bitte mit Ihrer Firmenadresse und Kundennummer einmalig neu. Vielen Dank.

Sie sind neu hier?

Bestellen Sie ganz einfach ohne Registrierung. Durch Ihre Bestellung als Gast werden Ihre Daten nicht gespeichert.

Erstellen Sie hier Ihr Kundenkonto. Zukünftig können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse anmelden und alle Zusatzfunktionen nutzen.

Sie sind schon registriert?

E-Mail:

Passwort: [Passwort vergessen?](#)

[Sie haben bisher mit Kundennummer und PLZ bestellt?](#)

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Vorteilskommunikation im Bestellprozeß

+14% Bestellungen
+5% Registrierungen

Zukünftig
esse
nutzen.

REGISTRIEREN

GAST

Sie sind schon registriert?

Wenn Sie bereits registrierter Kunde bei uns sind, können Sie sich hier direkt anmelden:

E-Mail:

Passwort:

[Passwort vergessen?](#)

Mit der Umgestaltung des Online-Shops haben wir unser Angebot um einen Kundenbereich erweitert. Registrieren Sie sich bitte mit Ihrer Firmenadresse und Kundennummer einmalig neu. Vielen Dank.

Bestellen Sie ganz einfach ohne Registrierung. Durch Ihre Bestellung als Gast werden Ihre Daten nicht gespeichert.

Erstellen Sie hier Ihr Kundenkonto. Zukünftig können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse anmelden und alle Zusatzfunktionen nutzen.

Sie sind schon registriert?

E-Mail:

Passwort:

[Passwort vergessen?](#)

[Sie haben bisher mit Kundennummer und PLZ bestellt?](#)

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan

Komfort maximieren - Aufwände minimieren

- So wenig Informationen wie möglich, so viele wie nötig
- Optimale Zahlungs- und Liefermethoden
- Komfortable Bestellung als Wechselbarriere
- Qualitatives Feedback für verkaufsrelevante Prozesse

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan



AUTHORIZED
Training Center



Have fun while you learn!
Instructor-led classes are interesting and fun.



Get the job done fast
How many unread computer books do you have on your shelf? In these 2 day classes, you're sure to learn InDesign well.



Small class sizes and expert trainers
One on one attention from an expert trainer who cares about you. It's much more efficient than trying to teach yourself.

[More about our InDesign classes](#)

Get Started Here!
Check pricing, schedule and course outline now

First Name: *

Last Name: *

Email: *

State *

Company:

Phone:

* is a required field

[Check pricing and schedule](#)

Quelle: Sterling Ledet & Associates, Inc.

Get Started Here!
Check pricing, schedule and course outline now

First Name:

Last Name:

Email:

State

Company:

Phone:

All information is optional

[Check pricing and schedule](#)

Bummler

Besucher

Interessent

Käufer

Fan



AUTHORIZED
Training Center



Have fun while you learn!
Instructor-led classes are interesting and fun.



Get the job done fast
How many unread computer books do you have on your shelf? In these 2 day classes, you're sure to learn InDesign well.



Small class sizes and expert trainers
One on one attention from an expert trainer who cares about you. It's much more efficient than trying to teach yourself.

[More about our InDesign classes](#)

Get Started Here!
Check pricing, schedule and course outline now

First Name: *

Last Name: *

Email: *

State *

Company:

Phone:

* is a required field

[Check pricing and schedule](#)

Lead Generierung
+ 31%

Get Started Here!

Check pricing, schedule and course outline now

First Name:

Last Name:

Email:

State

Company:

Phone:

All information is optional

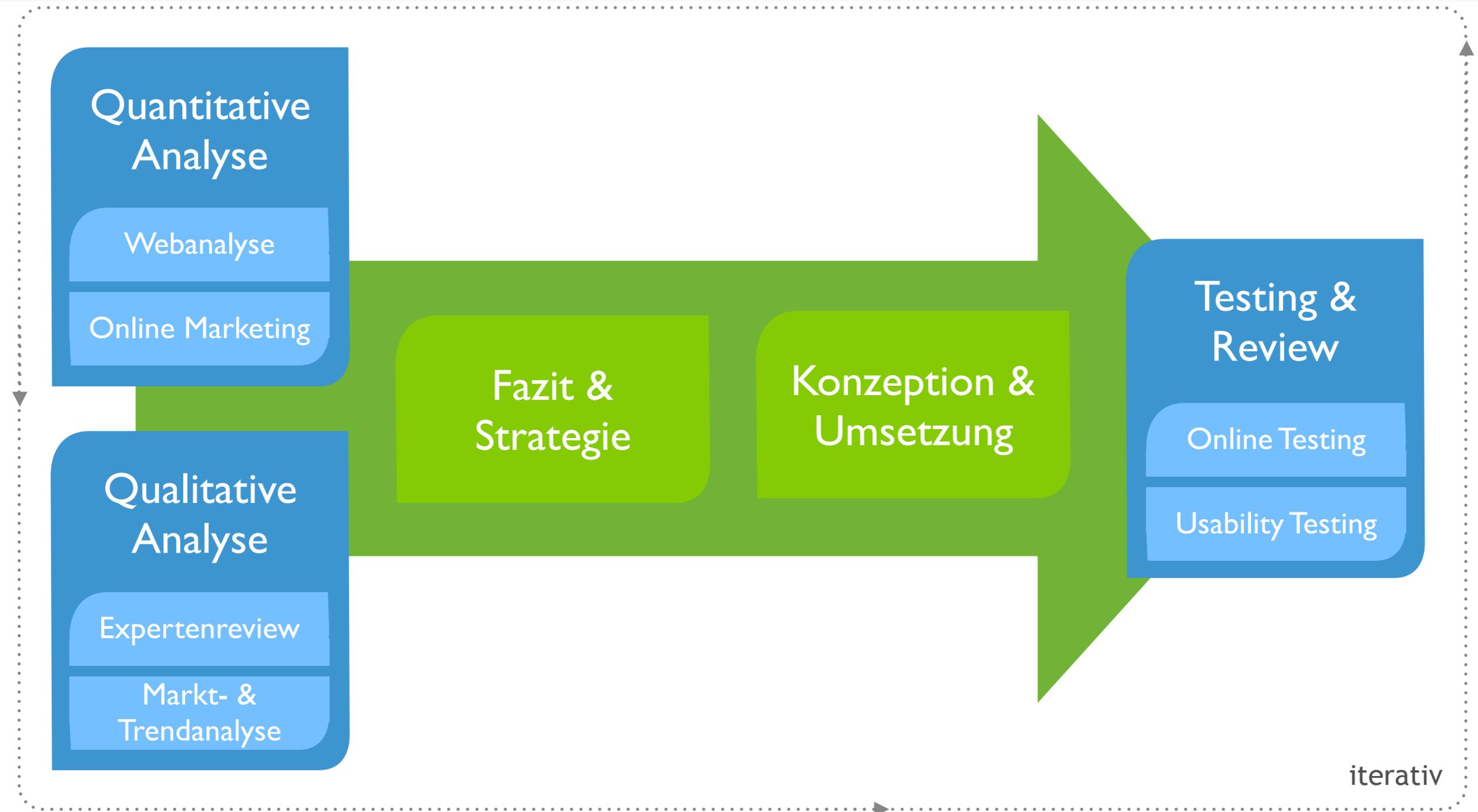
[Check pricing and schedule](#)



Fazit

Fazit

CRO als Prozess etablieren



Thank You

Fragen?



Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit.



Daniel Baule

User Experience Engineer

Telefon + 49 4 21 / 3 49 61 - 86

daniel.baule@hmmh.de

hmmh Bremen

Lise-Meitner-Straße 2

28359 Bremen

Telefon +49 4 21 / 3 49 61 - 0

Telefax +49 4 21 / 3 49 61 - 91

www.hmmh.de

hmmh Berlin

Freiheit 6 · 13597 Berlin

Telefon +49 30 / 33 77 595 - 10

Telefax +49 30 / 33 77 595 - 20

hmmh Hamburg

Mittelweg 177 · 20148 Hamburg

Telefon +49 40 / 22 63 30 - 30

Telefax +49 40 / 22 63 30 - 43

hmmh Oldenburg

Escherweg 3 · 26121 Oldenburg

Telefon + 49 4 441 / 80 01 - 0

Telefax + 49 4 441 / 80 01 - 111