

Humble.



PENNIE.GR

# Re-designing Pennie's e-commerce experience

Full-scale Magento development  
for a local linen brand





Humble.

Re-designing Pennie's  
e-commerce experience

SERVICES:

Strategy  
Digitally-led Branding  
UX Research  
Information Architecture  
Creative Direction

Art Direction  
Copywriting  
UI Design  
E-Commerce Development  
Performance & Analytics

# in numbers

6

project  
team  
members

8

months  
till  
launch

10

services  
provided

THE BRAND

# A family-owned linen favorite

Redesigning a brand that works is always a challenge. With Pennie it was no different. Their brick and mortar stores were selling volumes, the online store was working well. Very well in fact. Especially considering that it didn't get the focus it deserves so far.





**Create an effective retail  
channel that builds durable  
brand love through elevated  
aesthetics, and reaches new  
market segments**

DESIGN STRATEGY

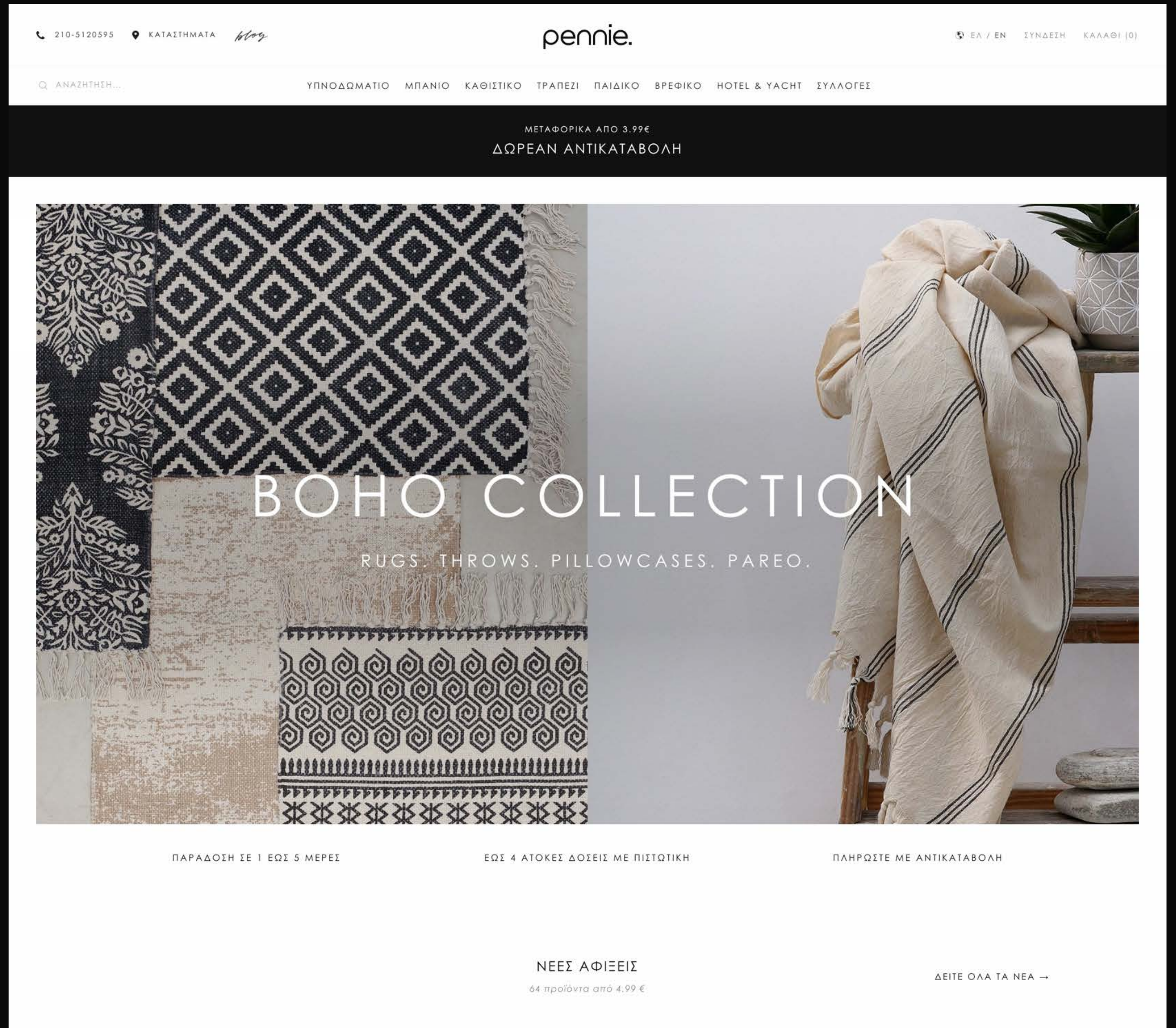
# A design approach that melds *elegance & simplicity*



## HOME PAGE

# Evoking the brand promise

Through a finely tailored design  
and compelling content that  
appeals to a wide range of  
audiences





ΣΕΤ ΣΕΝΤΟΝΙΑ

96 ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Σε αυτήν την κατηγορία:

- ΣΕΤ ΣΕΝΤΟΝΙΑ
- ΠΑΝΟΣΕΝΤΟΝΑ
- ΚΑΤΟΣΕΝΤΟΝΑ (ΜΕ ΛΑΣΤΙΧΟ)
- ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΣΕΝΤΟΝΙΑ
- ΟΛΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

- ΔΙΑΣΤΑΣΗ
- ΚΛΩΣΤΕΣ
- ΣΥΝΘΕΣΗ
- ΧΡΩΜΑΤΑ
- ΔΗΜΟΦΙΛΗ ΠΡΩΤΑ



Απαλά Βαμβακερά Σετ Πετροπλυμένα Σεντόνια Tuffy σε 4 Αποχρώσεις  
127,98 € 63,99 € -50%



Απαλά Βαμβακερά Σετ Πετροπλυμένα Σεντόνια Tuffy σε 4 Αποχρώσεις  
από 127,98 63,99 € -50%



Σετ Βαμβακερά Boho- Πουά Σεντόνια Isabella  
66,98 € 32,99 € -50%



Σετ Βαμβακερά Σεντόνια Λαχούρι Penelope  
65,98 € 32,99 € -50%



Σετ Βαμβακερά Σεντόνια Λαχούρι Penelope  
65,98 € 32,99 € -50%



Σετ Βαμβακερά Damask- Chevron Σεντόνια Victoria  
65,98 € 32,99 € -50%

PRODUCT CATALOG

Prioritizing products

The product catalogue is the central element of the site.

With and edge-to-edge design philosophy, this page has been designed to maximize the visibility of each product.



# Bridging the gap


Engaging imagery brings people closer to the products they acquire.


~~29.98 €~~ 13.99 €



☎ 210-5120595

📍 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ





🌐 EL / EN

ΣΥΝΔΕΣΗ


ΚΑΛΑΘΙ (0)

🔍 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ...

ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΟΜΠΑΝΙΟΚΑΘΙΣΤΙΚΟΤΡΑΠΕΖΙΠΑΙΔΙΚΟΒΡΕΦΙΚΟHOTEL & YACHTΣΥΛΛΟΓΕΣ

ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΑΠΟ 3.99€  
ΔΩΡΕΑΝ ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗ

ΤΟ ΚΑΛΑΘΙ ΜΟΥ

ΑΦΑΙΡΕΣΗ	ΠΡΟΪΟΝ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΜΗ / ΤΜΧ.	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
<div>✕</div>	<div><div><div><div>Βαμβακερό Σεντόνι Μικρό Πουά Margaret</div><div>Σοκολά • California King</div></div></div></div>	072072-04	16,99 €	<div>- 1 +</div>	16,99 €

Έχεις κωδικό έκπτωσης:

Πληκτρολόγησε τον εδώ

✓

← ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΑΓΟΡΩΝ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ →

INSTAGRAM

Share your style with **#mypennie**



CHECKOUT

# Simplicity & effectiveness combined

At Humble, we always strive to turn complex things into simple, bite-size chunks that everyone can understand.

One key area of the re-design was the checkout. The typical Pennie customer is best described as inexperienced and, for the most part, offline. The type of customer who almost shies away from ordering online. The type of customer you don't typically have in mind when designing an online shopping experience.



pennie.

ΣΥΝΟΛΟ: 16,99 €

ΒΗΜΑ 1

ΒΗΜΑ 2

ΒΗΜΑ 3

Συμπλήρωσε τα στοιχεία σου

1EMAIL ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

ello\_xloki@gmail.com

Η επιβεβαίωση της παραγγελίας θα σταλεί εδώ.

2ΟΝΟΜΑ

Α.Α. Ρίτα

3ΕΠΩΝΥΜΟ

Α.Α. Παπαδοπούλου

4ΧΩΡΑ

Ελλάδα

5ΚΩΔΟΣ

Επιλέξτε νομό ή περιφέρεια

6ΠΟΛΗ

Επιλέξτε πρώτο Νομό

7ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ

Α.Α. 14123

8ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Όδους και αριθμός

9ΤΗΛΕΦΩΝΟ

Ταχυδρομ ή κινητό

☐ Επιθυμώ την έκδοση τιμολογίου.  
Πατήστε εδώ.

→ Που στο καλάθι

ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΣΤΟ 2<sup>ο</sup> ΒΗΜΑ →

Χρησιμοποιώντας: hello@pennie.gr · 210 51 20 595

© 2017 pennie.gr. Crafted with care by Humble.

pennie.

ΣΥΝΟΛΟ: 16,99 €

ΒΗΜΑ 1

ΒΗΜΑ 2

ΒΗΜΑ 3

Πώς θα παραλάβεις το πακέτο σου;

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

ΕΙΣΑΓΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ

☐ Παραδοση στο σπίτι με Act Courier

Αποστέλλεται σε 1-5 εργάσιμες

3,99 €

☐ Παραλαβή από Pennie Αγγλικα

Θα ενημερωθείτε για την παραλαβή

Οανδρέας 3, Αιγάλεω  
Τ: 210 51 40 554

Δωρεαν

☐ Παραλαβή από Pennie Κηφισού

Θα ενημερωθείτε για την παραλαβή

Αεωφ. Κηφισού 54  
Τ: 210 51 29 096

Δωρεαν

☐ Παραλαβή από Pennie Αθηνών

Θα ενημερωθείτε για την παραλαβή

Αιόλου 53, Αθήνα  
Τ: 210 32 33 443

Δωρεαν

☐ Παραλαβή από Pennie Πειραιά

Θα ενημερωθείτε για την παραλαβή

Φιλωνας 67, Πειραιάς  
Τ: 210 41 21 375

Δωρεαν

☐ Παραλαβή από Pennie Περιστέριου

Θα ενημερωθείτε για την παραλαβή

Β. Αλεξάνδρου 92, Περιστέρι  
Τ: 210 51 46 862

Δωρεαν

☐ Παραλαβή από Pennie Ιλίου

Θα ενημερωθείτε για την παραλαβή

Πάρσιος 69, Ιλιον  
Τ: 210 24 53 785

Δωρεαν

☐ Παραλαβή από Pennie Γλυφάδας

Θα ενημερωθείτε για την παραλαβή

Μιχαήλ 34, Γλυφάδα  
Τ: 210 89 82 243

Δωρεαν

ΣΧΟΛΙΑ ΠΑΡΑΤΕΙΛΙΑΣ

Γράψτε τα σχόλια σας εδώ...

← Επιστροφή στο βήμα 1

ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΣΤΟ 3<sup>ο</sup> ΒΗΜΑ →

Χρησιμοποιώντας: hello@pennie.gr · 210 51 20 595

© 2017 pennie.gr. Crafted with care by Humble.

pennie.

ΣΥΝΟΛΟ: 16,99 €

ΒΗΜΑ 1

ΒΗΜΑ 2

ΒΗΜΑ 3

Πώς προτιμάς να πληρώσεις;

☐ Πληρωμή με κάρτα

VISA

MasterCard

Amex

UnionPay

☒ Πληρωμή στο κατάστημα

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΠΑΡΑΤΕΙΛΙΑΣ ...

☐ PayPal

VISA

MasterCard

Amex

UnionPay

☐ Τραπεζική Κατάθεση

Χρησιμοποιώντας: hello@pennie.gr · 210 51 20 595

© 2017 pennie.gr. Crafted with care by Humble.



DIGITALLY-LED BRANDING

# A unified visual language

The art direction and strategy -established on the web- were leveraged across multiple touch-points, both online (social media, email campaigns e.t.c.) and offline (packaging, in-store signage, stationary materials) in order to create a seamless brand experience.

Leveraged on:

social media  
email marketing  
offline



DIGITALLY-LED BRANDING

# A unified visual language:

*social media*



ETOIMH PAMMENH  
KOYPTINA TROPICALIA  
19.99€



100% BAMBAKI  
ΠONTZO HEAVEN  
49.99€



DIGITALLY-LED BRANDING

# A unified visual language:

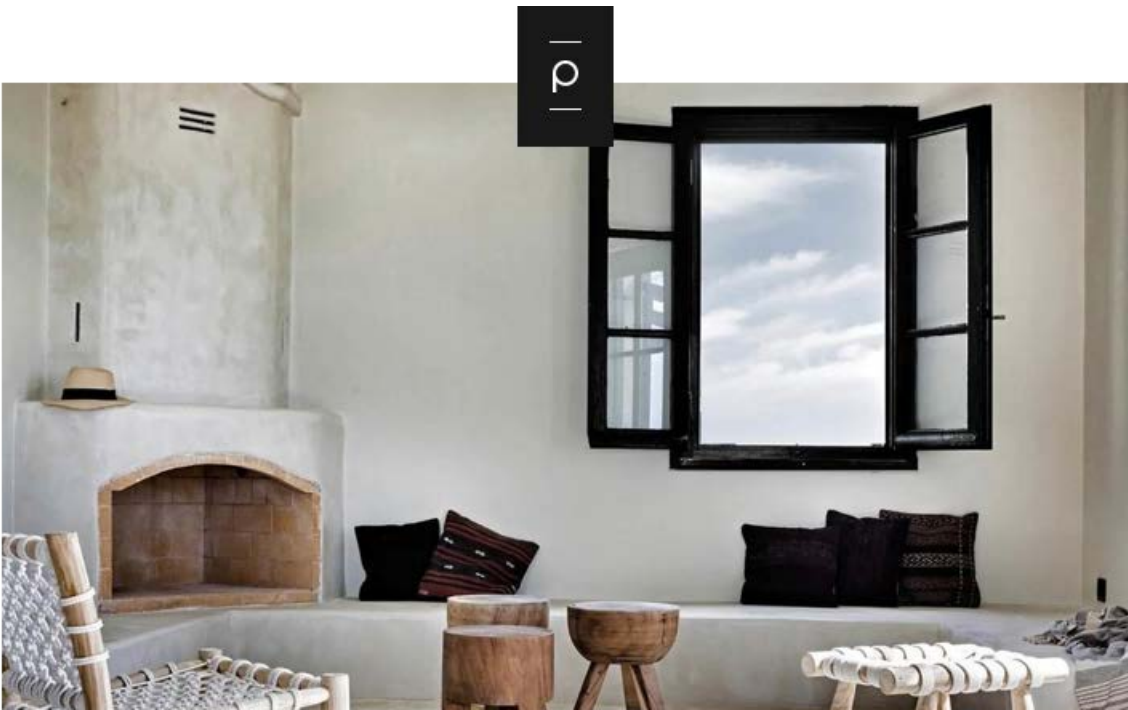
*social media*



PROJECT  
MINOS BEACH ART HOTEL



PROJECT  
CASA ELIA





DIGITALLY-LED BRANDING

# A unified visual language: *social media*

Re-designing Pennie's  
e-commerce experience





DIGITALLY-LED BRANDING

A unified visual language:  
*email campaigns*

Re-designing Pennie's  
e-commerce experience





DIGITALLY-LED BRANDING

# A unified visual language: *offline*



tone of voice

Casual, Whimsical, Genuine

Pennie’s premium look and feel could act as a double-edged sword. On the one hand it inspires confidence and raises perceived value - but on the other, it may alienate part of its already-established customer base.

To counter that, we articulated our messages in a cute and lighthearted manner, so that the brand feels sophisticated yet accessible.

ΜΗ ΧΑΝΕΙΣ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Είναι κρίμα! Μπες στη λίστα και ενημερώσου πριν από όλους. Μπορείς πάντα να απεγγραφείς κάνοντας κλικ στο κουμπί 'Διαγραφή', στο τέλος κάθε προωθητικού email μας.

Γράψε το email σου εδώ

ΜΠΕΣ ΣΤΗ ΛΙΣΤΑ

σοο· kies — μπι· σκό· τα: Χρησιμοποιούμε δικά μας μπισκότα αλλά και μπισκότα τρίτων, για το καλωσόρισμα. Περισσότερα

ΣΥΜΦΩΝΩ

ΩΣΤΕ ΑΥΤΟ ΗΤΑΝ..

Συνέβη κάτι που σε ενόχλησε;



Ίσως μπορούμε να επανορθώσουμε..



Δε θέλουμε να σε πιέσουμε..



Αλλά, σε περίπτωση που αλλάξεις γνώμη..



Θα είμαστε εδώ και θα σε περιμένουμε.

ΤΟ ΜΕΤΑΝΙΩΣΙΑ



Η ομάδα των Pennie



RESPONSIVE DESIGN

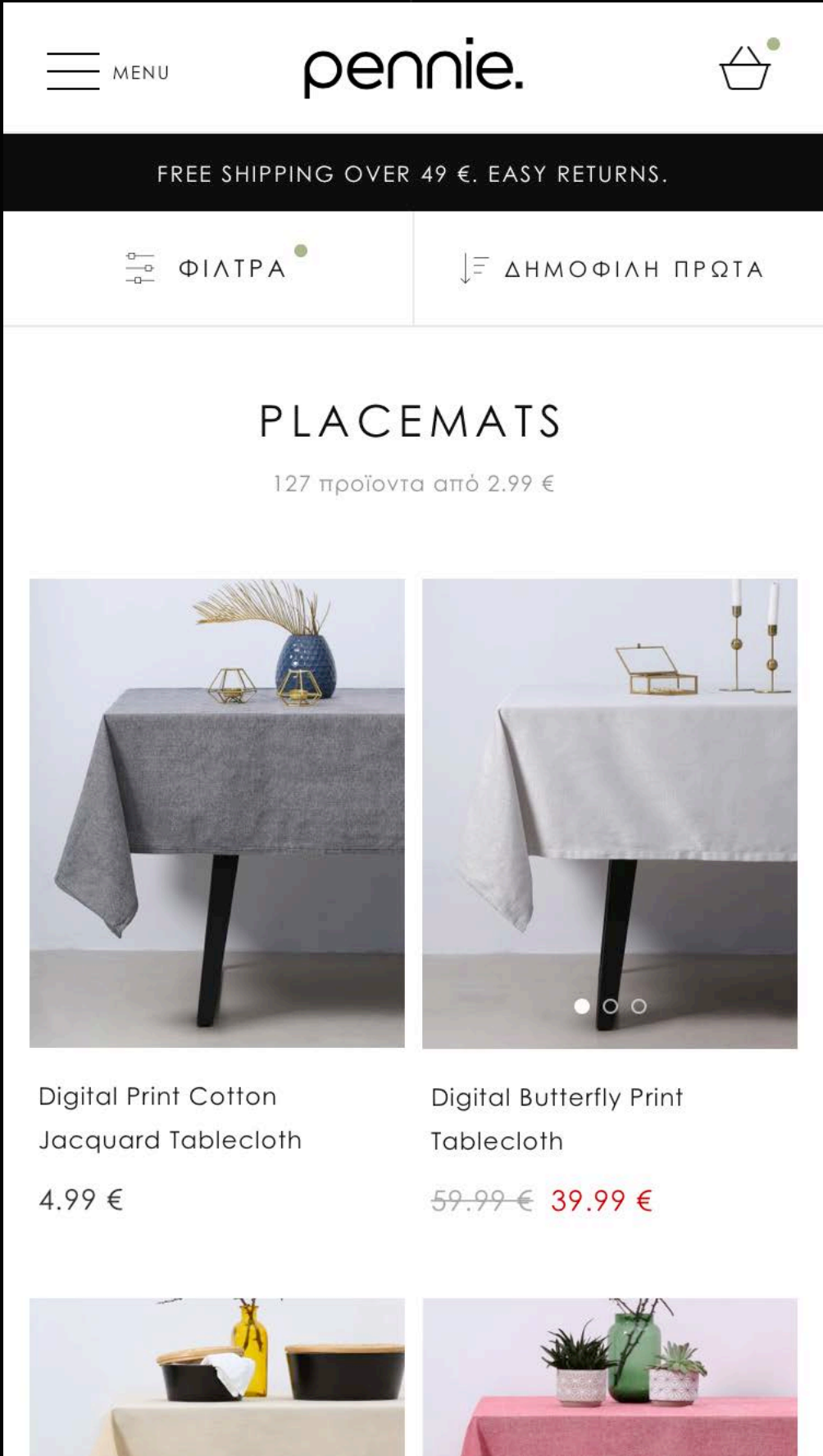
---

# A tailor-made mobile experience

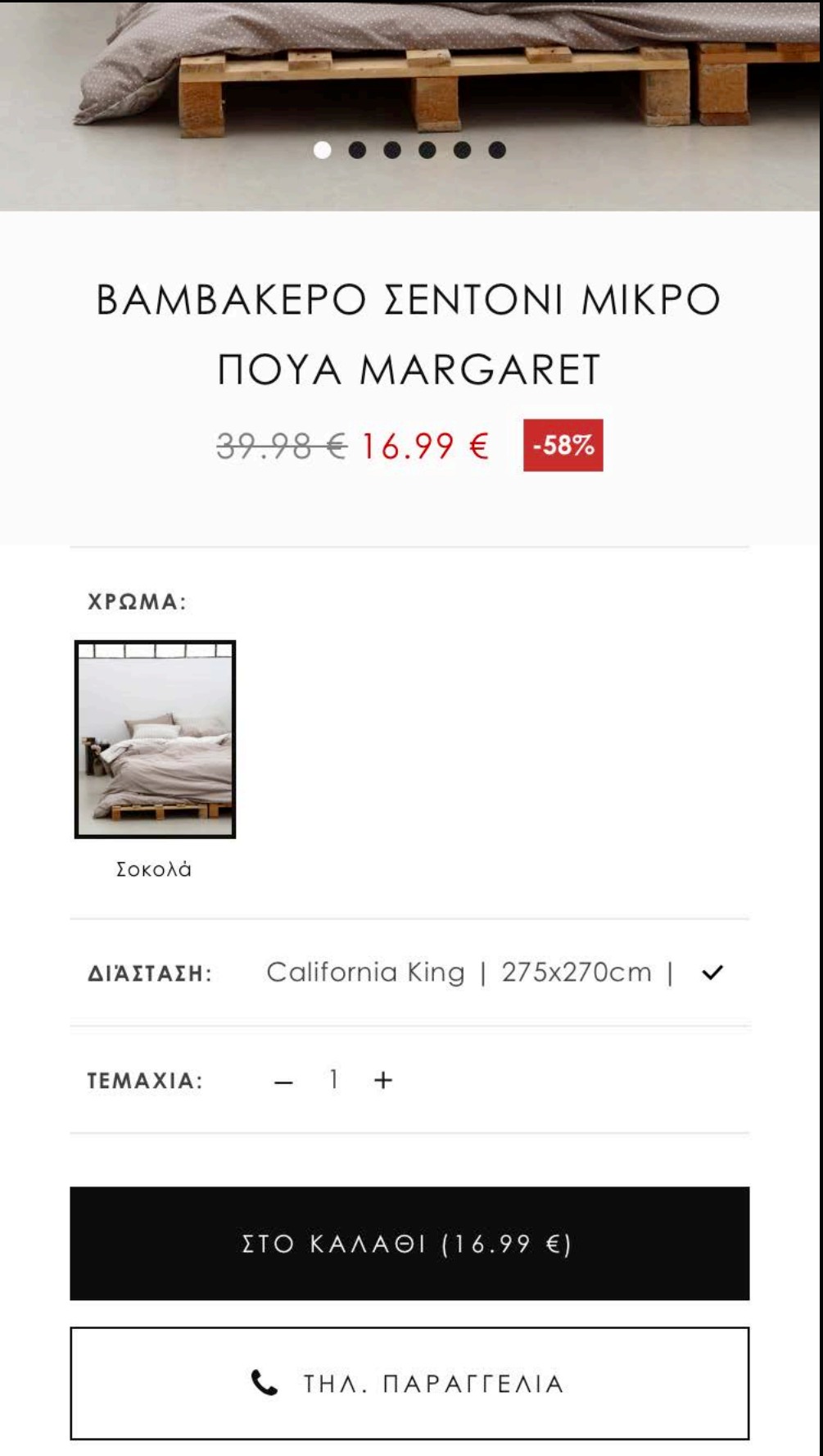
The shopping experience oughts to be both efficient and consistent across devices. The mobile user interface was conceived with an extra attention to detail and was implemented seperately, allowing us to go beyond traditional rescaling.



Home page



Product catalog



Product page



ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ & ΠΛΗΡΩΜΕΣ

- ΤΡΟΠΟΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ
- ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ
- ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
- ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ



Τρόποι αποστολής

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΣΑΣ
ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΑΠΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ PENNIE

Υπολογισμός μεταφορικών

ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΕΝΤΟΣ ΕΛΛΑΔΟΣ					
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΚΙΛΑ	έως 15kg	15kg - 30kg	30kg - 45kg	45kg - 60kg	πάνω από 60kg
ΕΝΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	3.99 €	7.99 €	11.99 €	15.99 €	19.99 €
ΕΚΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	4.99 €	9.99 €	14.99 €	19.99 €	24.99 €
ΝΗΣΙΑ	5.99 €	11.99 €	17.99 €	23.99 €	29.99 €

ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

Τρόποι πληρωμής

ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗ

ATTENTION TO DETAIL

# No stone unturned

Home, catalog, product, cart, checkout do all the heavy-lifting. Arguably, they get the attention they deserve. But those pages comprise about 30% of the total number of pages a typical e-commerce site consists of. We made sure the rest 70% didn't slip through the cracks.

Afterall, we hate shortcuts - unless they save us some time on our way back home, after a long tiresome day.

ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΡΙΕΡΑΣ

Στα Pennie, αναζητούμε ταλαντούχους ανθρώπους, με πάθος να ξεχωρίζουν σε ότι κάνουν. Αν θέλεις να εργαστείς μαζί μας, στείλε το βιογραφικό σου στο [career@pennie.gr](mailto:career@pennie.gr), προσδιορίζοντας τον τίτλο της θέσης που σε ενδιαφέρει.

ΔΕΕ ΤΙΣ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



Θέσεις εργασίας

1. ΣΤΕΛΕΧΗ ΛΙΑΝΙΚΗΣ
2. ΑΠΟΘΗΚΗ
3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟΥ E-SHOP
4. JUNIOR PHOTOGRAPHER (PART-TIME)

Transactional email

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

- ΑΘΗΝΑ
- ΓΛΥΦΑΔΑ
- ΠΕΙΡΑΙΑΣ
- ΑΙΓΑΛΕΩ
- ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ
- ΙΛΙΟΝ
- ΚΗΦΙΣΟΣ
- ΠΟΡΤΟ ΡΑΦΤΗ



**ΑΘΗΝΑ**  
CENTRAL STORE

ΔΕΥ - ΠΑΡ: 9πμ - 9μμ

ΤΗΛ. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ  
+30 210 32 33 443

ΣΑΒ: 9πμ - 8μμ

Αιόλου 53, 105 51

ΠΟΣ ΘΑ ΜΕΤΑΒΩ ΕΚΕΙ:



**ΓΛΥΦΑΔΑ**  
MEGASTORE

ΔΕΥ - ΠΑΡ: 10πμ - 9μμ

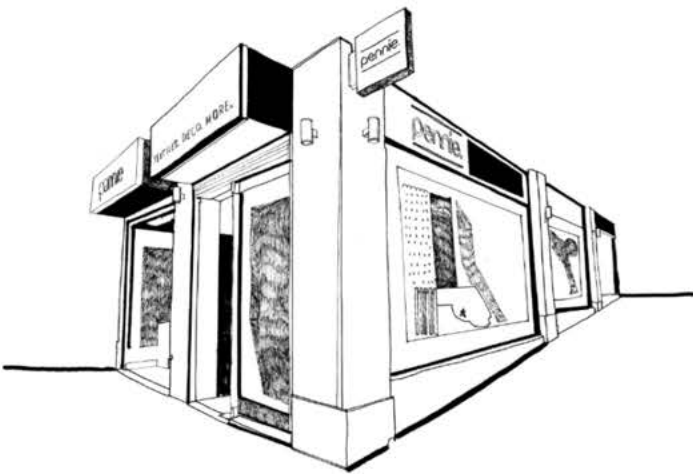
ΤΗΛ. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ  
+30 210 89 82 243

ΣΑΒ: 10πμ - 8μμ

Άγγελου Μεταξά 34, 166 74

*Το κατάστημα βρίσκεται υπόγειο.*

ΠΟΣ ΘΑ ΜΕΤΑΒΩ ΕΚΕΙ:



**ΠΕΙΡΑΙΑΣ**  
PORT STORE

ΔΕΥ - ΤΕΤ - ΣΑΒ: 9πμ - 5μμ

ΤΗΛ. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ  
+30 210 41 21 375

ΤΡΙ - ΠΕΜ - ΠΑΡ:



**ΑΙΓΑΛΕΩ**  
FACTORY STORE

ΔΕΥ - ΠΑΡ: 9πμ - 9μμ

ΤΗΛ. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ  
+30 210 51 40 554

ΣΑΒ:

Philippos Theodorides, an extremely talented illustrator and owner’s close friend, was commisioned to give the store locator a distinctive touch.

Transactional email

ΝΕΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ  
#100054401

Λάβαμε την παραγγελία σου και τρέχουμε να σου την  
ετοιμάσουμε! Μην ανησυχείς, θα σε ενημερώνουμε  
τακτικά για την πορεία εξέλιξης&nbsp;της.

ΤΙ ΑΓΟΡΑΣΑ:		
	1 × Ποδιά Pale ΚΩΔ: 360063-01	1 × 14,99 €
	1 × Ποδιά Folk ΚΩΔ: 360063-01	1 × 14,99 €
Αξία προϊόντων: 29,98 €		
Έξοδα αποστολής: 2,99 €		
Εκπτώση (-10%): -3,29 €		
Σύνολο:		29,67 €

ΓΙΑ ΠΟΙΟΝ:	
Κώστας Αλεξανδρόπουλος Πάρνηθος 2, Χαλάνδρι, 15234, Αττική Ελλάδα Τ: 694 99 36 509	
ΑΠΟ ΠΟΥ ΘΑ ΤΑ ΠΑΡΑΛΑΒΕΙ:	
Παράδοση στην πόρτα σας από ACS	
ΠΟΙΟΣ ΠΛΗΡΩΣΕ:	
Κώστας Αλεξανδρόπουλος Πάρνηθος 2, Χαλάνδρι, 15234, Αττική Ελλάδα Τ: 694 99 36 509	
ΜΕ ΤΙ ΤΡΟΠΟ:	
Πληρωμή με κάρτα	



PERFORMANCE OPTIMIZATION

**Magento is  
notoriously heavy.  
We couldn't look  
the other way.**

Poor performance is the number one complaint from store owners and developers. We couldn't leave that unanswered.

During the project planning phase, a sufficient chunk of the budget was allocated for server-side optimizations: HTTP/2, Varnish, Redis, Memcache and all that technical mumbo-jumbo.

DEPLOYMENT

# Time has gone by fast, but we didn't break a sweat

Those 8 months have been a hell of a ride. No matter how much industry experience we have or how many times we have been up against the ropes or the clock, our hearts remained young and our will stayed strong.

And when the day of launch came, everything went **according to the plan.**



DEPLOYMENT

“So, what was the plan?” you might ask. Good question.

To make sure everything would run as smooth as butter, we adopted the “controlled rollout - limited visibility” approach. During the first 5 days, an obtrusive banner would randomly pop up in front of a very small percentage of users online at the soon-to-be-retired site, inviting them to test-drive the new site first.

Every browsing session was being recorded, reviewed, and analyzed. Only after all wrinkles have been ironed out, did the **grand debut take place**.

ΕΤΟΙΜΑΣΑΜΕ ΚΑΤΙ  
ΠΟΛΥ ΚΑΛΟ..

*Νέα σεζόν. Νέος κατάλογος. Νέο site.  
Δοκίμασε να κάνεις τις αγορές σου από  
το νέο pennie.gr.*

ΔΕΣ ΤΟ ΠΡΩΤΗ ΕΔΩ →



The modal banner that got everything started.

# Results are in

+ **36** %  
**revenue**  
increase

+ **25** %  
**conversion rate**  
increase

+ **15** %  
**aov**  
increase  
(average order value)





RECOGNITION

Shiny things & stuff

Redesign – Relaunch

BRONZE

E-volution Awards —-- 2018

Social Media Strategy

SILVER

E-volution Awards —-- 2018

Social Media Strategy

SILVER

E-volution Awards —-- 2017

Social Media Strategy

GOLD

E-volution Awards —-- 2016

Consumer Research

SILVER

E-volution Awards —-- 2016

Social Strategy for Sales

SILVER

Social Media Awards —-- 2016

“Humble was a completely different kind of partner. They took something very complex and created a simple, beautiful, and intuitive user experience.”



George Bothos — Business Development



IN THE WILD

**pennie.gr has attracted  
community attention. We've  
been invited to share our  
insights in a handful of prolific  
events.**

Meet Magento<sup>™</sup>  
Oct. 2018

the **UX** meetup  
Sep. 2018

A LOVING, ONGOING RELATIONSHIP

# To this day, pennie.gr is still under active development

New features, enhancements, updates & optimizations are constantly getting baked in, in close consultation with the client.



# Sold?

# Let's talk.

We can make something  
you'll love

New business:

Nikos Xydas  
Strategy Director, Founder  
n.xydas@humble.gr

General enquiries:

+30 210 620 9996  
hello@humble.gr