

W3B-Report »Best Webshops Benchmarking«

**Potentiale aufdecken**

**Führende Webshops im Vergleich**

*Lernen von den Besten der Besten! Der W3B-Report »Best Webshops Benchmarking« vermittelt interessante Fakten über Ihre Mitbewerber und deren Kunden! Kennwerte wie Kundenzufriedenheit und Loyalität sowie detaillierte Kundenprofile werden für die untersuchten Webshops – von Amazon bis Zalando – vergleichend gegenübergestellt.*

### **Benchmarking führender Webshops**

Die meisten Webshops sind mit Informationen über die Zufriedenheit und Loyalität ihrer Kunden, deren Einkaufsverhalten und Produktpräferenzen bestens ausgestattet.

Doch wer kennt schon entsprechende Daten der Mitbewerber? Der W3B-Report »Best Webshops Benchmarking« liefert Ihnen diese Ergebnisse für 20 führende Webshops – und Sie können daraus lernen, für sich und für Ihren Webshop.

### **Lernen von den Besten:**

#### **Best Practices auf einen Blick**

Der W3B-Report »Best Webshops Benchmarking« zeigt im Detail, welcher Shop in welchem Bereich die Nase vorn hat.

Hierfür werden Kennwerte wie Bekanntheits- und Nutzungsgrad sowie die Zufriedenheit mit dem Online-Bestellvorgang und dem gekauften Produkt, Loyalitätswerte u. v. m. untersucht und den Ergebnissen der Wett-

bewerber gegenübergestellt. Die empirische Grundlage hierfür liefern qualifizierte Aussagen von Käufern der evaluierten Online-Shops. Für jeden »Best Shop« erlauben hohe Fallzahlen eine detaillierte Differenzierung.

### **Zufriedenheitsanalyse plus Wettbewerbsüberblick**

Sie erfahren durch das »Best Webshops Benchmarking« Details über Profile, Verhalten und Zufriedenheit der Kunden der »Best Webshops«. Alle erhobenen Daten und Kennwerte stehen nicht isoliert da, sondern werden im Wettbewerbsvergleich bewertbar und relativierbar.

Wenn Ihr Webshop zu den »Best Webshops« zählt oder wenn Sie sich an der W3B-Studie beteiligen, ist sogar ein direkter Benchmark-Vergleich mit den »Best Webshops« möglich.

Bei Interesse informieren wir Sie gern über Teilnahmemöglichkeiten an der nächsten W3B-Studie.



# Fittkau & Maaß Consulting

Internet Consulting & Research Services

## Ergebnisdokumentation

### »Best Webshops«

Die Chartpräsentation zeigt die ermittelten Benchmarks kompakt und ergebnisorientiert: Ranglisten und Best-of-Class-Darstellungen sowie Profile jedes Webshops ermöglichen eine übersichtliche und gleichzeitig differenzierte Betrachtung.

Alle Ranglisten sowie die Detail-Bewertungen der untersuchten Webshops sind zudem in einer übersichtlich gestalteten Tabelle zusammengestellt.

Basis des W3B-Report »Best Webshops Benchmarking« ist die bekannte Internet-Marktstudie »WWW-Benutzer-Analyse W3B«.

### Wer zählt zu den »Best Webshops«?

Über 25 führende Webshops wurden für das »Best Webshops Benchmarking« ausgewählt und analysiert:

Amazon.de, Baur, Bon Prix, Buch.de, C&A Shop, Conrad, Deichmann, Douglas, Ebay, Esprit.de, Goertz, H&M Shop Online, IKEA, Karstadt.de, Lidl Online-Shop, Neckermann.de, notebooksbilliger.de, Otto, Plus.de, Redcoon, Rossmann Versand, Schlecker.com, Tchibo, t-online.de Shop, Weltbild.de, Zalando

### Referenzen: Die Kunden der WWW-Benutzer-Analyse W3B

Führende Unternehmen der Online-Branche zählen zu den Kunden der W3B-Studien und nutzen die Möglichkeit, mit Hilfe der Ergebnisse mehr über ihre Websites und deren Nutzer, Wettbewerber sowie Markt- und Branchentrends zu erfahren. Zu den W3B-Kunden gehören unter anderem: Arcor, Deichmann, Deutsche Bahn, L'Oréal, HypoVereinsbank, ImmobilienScout24, Neckermann.de, Nestlé, Oetker, OTTO, Panasonic, T-Home, Tengelmann, Thomas Cook, TUI u. v. m.

### »Best Webshops« unter der Lupe: Die Untersuchungsthemen

Im Benchmarking werden folgende Ergebnisse für jeden Webshop dargestellt:

- ▶ Besuchs- und Einkaufsfrequenz
- ▶ Besuchs- und Einkaufserlebnis
- ▶ Gesamtzufriedenheit
- ▶ Webshop-Usability
- ▶ Weiterempfehlung des Webshops
- ▶ Zufriedenheit mit dem Einkaufsvorgang
- ▶ Bewertung der Zahlungsabwicklung
- ▶ Wiederkaufabsicht
- ▶ Profile der Besucher
- ▶ u. v. m.

## Weitere interessante W3B-Reports



Zielgruppenanalyse und Planungsgrundlage für Mobile Commerce



Zielgruppenanalyse und Planungsgrundlage für Facebook-Shops



Aktuelle Trends und Entwicklungen im E-Commerce aus Nutzersicht



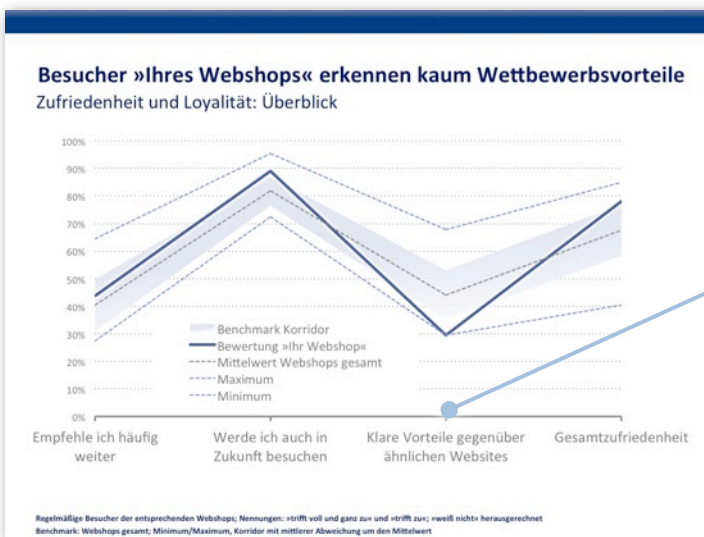
### Der W3B-Report »Best Webshops Benchmarking« im Überblick

- |            |  |
|------------|--|
| Kosten     | Der Report ist ab Euro 2.950,- zzgl. MwSt. erhältlich.   |
| Zeitraumen | Lieferung ab Bestelldatum innerhalb von einer Kalenderwoche.   |
| Kontakt    | Interesse am »Best Webshop Benchmarking«?<br>Wir beraten Sie gern! Rufen Sie uns unter Tel. 040-30 100 770 an:<br>Susanne Fittkau, <a href="mailto:fittkau@fittkaumaass.de">fittkau@fittkaumaass.de</a><br>Holger Maaß, <a href="mailto:maass@fittkaumaass.de">maass@fittkaumaass.de</a> |

## Ermitteln Sie die Position Ihres Webshops im Markt

*Auf einen Blick wird sichtbar, wie Ihr Webshop von Ihren Besuchern und Kunden wahrgenommen wird.*

*So können Sie die Position im Wettbewerb schnell bestimmen und Optimierungspotentiale erkennen.*



Die Übersichtscharts liefern für mehrere Aspekte gleichzeitig einen Überblick über die Performance Ihres Webshops aus Nutzersicht. Die mittlere Abweichung um den Mittelwert lässt erkennen, welche Abweichungen im Rahmen sind – und wo Verbesserungsbedarf besteht.

### Beispiel: Webshop-Zufriedenheit und -Loyalität

Die meisten Besucher nehmen keine Vorteile des Webshops gegenüber der Konkurrenz wahr:

Hier sollte angesetzt werden, um die Positionierung des Webshops zu schärfen und zu optimieren.

## Lernen Sie von den Besten und optimieren Sie gezielt Ihren Webshop

*Alle untersuchten Detail-Kriterien werden in einem differenzierten Wettbewerbsvergleich dargestellt.*

*Leiten Sie konkretes Optimierungspotential ab, indem Sie Ihren Webshop mit den Besten der Branche vergleichen!*



Die Detail-Charts zeigen für alle abgefragten Einzelkriterien die Top 6 Webshops sowie den Webshop mit dem niedrigsten Wert. Weiterhin werden Durchschnittswerte sowie der Wert Ihres Webshops dargestellt.

### Beispiel: Zufriedenheit mit der Zahlungsabwicklung

Die Zahlungsabwicklung wird bei »Webshop 1« von den Kunden am besten bewertet. Hier kann man profitieren, indem die Zahlungsmodalitäten von »Webshop 1« analysiert und ggf. adaptiert werden.

»Ihr Webshop« erzielt bei der Zahlungsabwicklung nur unterdurchschnittliche Werte.

Er belegt im Benchmarking-Vergleich den 6. Platz.

## Analysieren Sie Besucher und Kunden Ihres Shops – und die der Mitbewerber

Detailvergleiche und Profile der Besucher der über 25 Best Webshops zeigen die Besonderheiten der Nutzerschaft einzelner Shops. Decken Sie Zielgruppenpotentiale auf und gewinnen Sie Impulse für Ihr Zielgruppenmarketing.



Detail-Charts zeigen Kennwerte der Soziodemographie, des Lebens- und Konsumstils und weiterer nutzungsrelevanter Kriterien im Vergleich. Machen Sie sich diese Erkenntnisse bei Ihrer Kunden-Kommunikation zu Nutze.

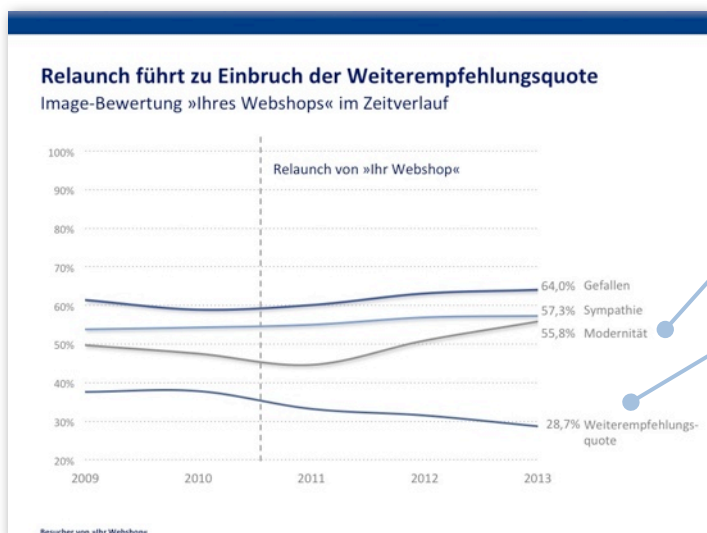
### Beispiel: Social Web-Affinität auf Webshops

Der direkte Vergleich zeigt, dass die Besucher »Ihres Webshops« überdurchschnittlich häufig Social Networks nutzen. Für »Ihren Webshop« ist es demnach von großer Relevanz, im Social Media-Marketing aktiv zu sein.

## Veränderungen erkennen – Chancen nutzen

Wichtiger Vorteil des W3B-Benchmarkings ist die kontinuierliche Analyse der führenden deutschen Webshops.

Die Betrachtung der Daten im Zeitverlauf verdeutlicht Auswirkungen von Website-Veränderungen.



Für die bewerteten Aspekte werden die Ergebnisse für »Ihren Webshop« im Zeitverlauf dargestellt.

Messen Sie so Veränderungen der Bewertung Ihres Shops und analysieren Sie Veränderungen im Markt.

### Beispiel: Webshop-Image-Bewertung im Zeitverlauf

Die wahrgenommene Modernität »Ihres Webshops« konnte durch einen Relaunch verbessert werden.

Aber: Die Weiterempfehlungsquote ist nach dem Relaunch drastisch zurückgegangen. Dieser Indikator für den Rückgang der Nutzungszufriedenheit sollte anhand der untersuchten Detailkriterien hinterfragt werden.