

Webshop-Auswertung der W3B-Studie

## Reporting »Webshop Loyalty« Webshop-Zufriedenheit unter der Lupe

*Mit steigendem Wettbewerbsdruck wird im Internet die Zufriedenheit von Besuchern und ihre Bindung an Webshops immer bedeutender. Die 34. WWW-Benutzer-Analyse W3B bietet Ihnen die Möglichkeit, die Zufriedenheit der Benutzer mit Ihrem Webshop im Detail zu analysieren und die Loyalität mit anderen Webshops zu vergleichen.*

### Zufriedenheit aus Besuchersicht

Nur zufriedene Besucher frequentieren regelmäßig Ihren Webshop – und empfehlen ihn gern und häufiger weiter. Eine zufriedenheitsorientierte Optimierung Ihres Webshops ist somit unerlässlich. Doch alle Änderungen des Webshops, die nicht wesentlich zur Steigerung der Zufriedenheit beitragen, verursachen nur unnötigen Aufwand und Kosten.

Das »Webshop Loyalty«-Reporting basiert auf einer multivariaten Datenanalyse. Die Ergebnisse zeigen, welche konkreten Funktionen, Services und Inhalte den Shop-Besuchern wichtig sind – und wie groß der Einfluss dieser Faktoren auf die Gesamtzufriedenheit ist. So gewinnen Sie differenzierte Einblicke in die Zusammenhänge zwischen

der Zufriedenheit mit einzelnen Webshop-Elementen (»Treibern«) und der Gesamtzufriedenheit.

Jeder Webshop hat verschiedene Besucher bzw. Kundentypen, die den Shop unterschiedlich wahrnehmen und bewerten. Das »Webshop Loyalty«-Reporting berücksichtigt diese zielgruppenspezifischen Besonderheiten. So wird eine zielgruppenorientierte und effiziente Optimierung Ihres Shops möglich.

### Die W3B Benchmarking-Datenbank

Die Zufriedenheit und Bindung der eigenen Besucher lässt sich mit Hilfe der W3B Benchmarking-Datenbank mit anderen Webshops direkt vergleichen. Diese Gegenüberstellung zeigt Ihnen mögliche Potentiale

Ihres Webshops und lässt erkennen, welche Mitbewerber bzw. Benchmarks relevant sind.

### Die Auswertung im Überblick

Das »Webshop Loyalty«-Reporting wird in Form einer PowerPoint-Präsentation sowie einer MS Excel-Tabelle geliefert. Die Präsentation fasst die Ergebnisse übersichtlich zusammen und zeigt den Status des Webshops mittels verständlicher Kennwerte. Die Tabellen bieten einen noch differenzierteren Einblick in die Untersuchungsergebnisse.

Die Untersuchung beinhaltet alle zufriedenheitsrelevanten Aspekte zum Bestellvorgang, Shop-Usability und -Image u.v.m..

Die Auswertung kann um das »Webshop Besucherprofil«- sowie das »Webshop Experience«-Reporting erweitert werden.



### W3B-Auswertung »Webshop Loyalty«-Reporting im Überblick

Kosten Euro 2.350,- zzgl. MwSt.

Zeitraumen Feldzeit 2. April bis 15. Mai 2012; Lieferung ab Ende Mai 2012

Kontakt Haben Sie Interesse oder Fragen? Wir beraten Sie gern!

Carl-Jochen Reinhardt, reinhardt@fittkaumaass.de,

Sebastian Schumacher, schumacher@fittkaumaass.de, Telefon 040-30 100 770

<http://www.fittkaumaass.com>