

Presseinformation

Nr. 06/2013

Kreditkartenzahlung und PayPal stehen beim Kunden hoch im Kurs

Online-Shopper in Europa haben konkrete Wünsche an Bestellungen übers Internet

(Göttingen/Hamburg, 26.08.2013).

Hierzulande möchten die Kunden im Internet am liebsten mit Kreditkarte oder PayPal zahlen. Fehlen diese Zahlungsarten, entsteht Unzufriedenheit. Eine Befragung unter Online-Kunden in Deutschland, Frankreich und Großbritannien zeigt außerdem, dass PayPal auf den britischen Inseln eine weniger hohe Bedeutung hat. Im Gegensatz zu Deutschland ist der Kunde hier nicht verärgert, wenn dieser Service fehlt.

Die Befragungsergebnisse liefern Online-Shop-Betreibern wichtige Hinweise zum optimalen Einsatz ihrer Ressourcen. „Spätestens bei eine Expansion ins Ausland stellt sich die Frage, was zwingend nötig ist und was eventuell später integriert werden kann“ so Elske Ludwig, Senior UX Consultant und Studienleiterin bei der eResult GmbH. Zudem gibt es gerade beim Online-Shopping einige länderspezifische Unterschiede. Vor allem im Bestellprozess ist es jedoch wichtig, den Wünschen der Kunden gerecht zu werden, um Abbrüche zu verhindern. Mit einer speziellen Fragetechnik ist es in der aktuellen eResult-Studie gelungen, nicht nur wichtige Faktoren, sondern auch unwichtige bzw. begeisternde Services zu identifizieren. Insgesamt wurden 24 der wichtigsten Elemente im Bestellprozess (Checkout) untersucht.

Befragungsergebnisse gleichen im ungünstigsten Fall einer regelrechten Anspruchsinflation, so dass der Eindruck entsteht, alle Elemente oder Funktionen, die vorgeschlagen wurden, müssen angeboten werden. Mithilfe der sogenannten KANO-Analyse kann jedoch spezifiziert werden, ob das Nicht-Vorhandensein einer Funktion tatsächlich zu Unzufriedenheit führt, oder ob sie lediglich einen positiven Zusatznutzen hat. Auch gänzlich irrelevante Funktionen können bestimmt werden. Die eResult GmbH hat unter Einsatz dieser Technik eine Befragung unter je 200 Online-Kunden in Deutschland, Frankreich und Großbritannien durchgeführt. Dabei wurden vom Warenkorb, über Lieferoptionen und Zahlungsarten bis hin zur Darstellung einer Bestellzusammenfassung viele interessante Elemente abgefragt und für diese länderspezifische Unterschiede ausgewiesen. Im Studienband werden zudem konkrete Empfehlungen gegeben, wie der Bestellprozess gestaltet werden sollte und in welcher Reihenfolge die Funktionen umzusetzen sind.

Die Studie „Anforderungen an Elemente und Funktionen in Bestellprozessen aus Kundensicht“ liefert wertvolle Erkenntnisse zu den Wünschen und Anforderungen der Online-Kunden. Werden diese berücksichtigt, steigt sowohl die Zufriedenheit, als auch die Weiterempfehlungsabsicht und Wiederkehrrate. Durch die Rangfolge für die Umsetzung können Shop-Betreiber ihre Ressourcen optimal einsetzen. Der komplette Studienband kann unter folgender URL bestellt werden:

http://www.eresult.de/studien_artikel/studienbaende/anforderungsanalyse_bestellprozesse.html

Seiten: 1
Zeichen (o. Leerzeichen): 2.581

Wörter: 357
Zeichen (m. Leerzeichen): 2.933

Zur eResult GmbH:

Die eResult GmbH wurde im Jahr 2000 gegründet und hat sich frühzeitig auf die Durchführung von Usability- und User Experience-Studien inkl. Anforderungsanalyse, Konzeption, Beratung und Monitoring von Websites, Software, mobilen Anwendungen und Diensten (iPhone Apps, Blackberry) und Intranets spezialisiert.

Neben den klassischen Dienstleistungen einer Full-Service Usability- und User Experience Agentur bietet die eResult GmbH mit 19 festen Mitarbeiter/-innen auch Forschungs- und Beratungsdienstleistungen hinsichtlich des Einsatzes neuer Werbeformen an. Auch die Durchführung von Online-Umfragen (Onsite oder über ein eigenes Online-Panel) gehören neben klassischen Usability-Tests zum Leistungsspektrum.

Die eResult GmbH arbeitet für namhafte Kunden aus verschiedenen Branchen: 1&1 Internet, Baur Versand, Bertelsmann Stiftung, Bonprix, Commerzbank, Das Örtliche, Deutsche Post, Deutsche Telekom, Fraport, HRS (Hotel Reservation Service), Jobware, Merck, MEXX, Nintendo, Online Marketing Service (OMS), Opodo, Otto Bock, Peter Hahn, Rewe Travel New Media, Rudolf Haufe Verlag, travelchannel, T-Mobile, Ulla Popken, Walbusch, u. a.

Kontakt Presse

Thorsten Wilhelm
Telefon: 0171-40 96 589
Telefon: 0551-5177426
Email: thorsten.wilhelm@eresult.de
Web: www.eresult.de

eResult GmbH -- Planckstr. 23 -- 37073 Göttingen
Standort Hamburg: Ludwig-Erhard-Str. 18, 20459 Hamburg
Standort Frankfurt a. M.: Uhlandstraße 58, 60314 Frankfurt

Usabilityblog.de

Alles rund um das spannende Themengebiet Usability & User Experience.