

# Presseinformation

Nr. 08/2015

## **Der Online-Käufer: Kein (un)bekanntes Wesen**

*eResult-Studie identifiziert vier repräsentative Online-Käufer-Typen mit Hilfe des Persona-Ansatzes*

*(Hamburg/Göttingen, 11.05.2015).*

Oliva Online, Andreas & Anna Anspruch, Frank Fünfziger und Tina Tablet – diese charakteristischen Online-Käufer sind in Deutschlands Web-Shops anzutreffen.

Sie sind typische Stellvertreter deutscher Online-Käufer, errechnet auf Basis einer repräsentativen Umfrage. Unter Einsatz des in der User Experience Forschung etablierten Persona-Ansatzes befragte eResult 1.000 Internet-Nutzer zu ihrem Online-Kaufverhalten und errechnete daraus vier charakteristische Personas.

"Die errechneten Personas helfen Online-Shops, ihre Nutzer und virtuellen Kunden genau zu beschreiben und ein konkretes Bild von deren Eigenheiten, Wünschen, Erfahrungen und Verhalten zu erstellen. Nur so entstehen nutzerfreundliche Anwendungen und erfolgreiche Online-Shops", erklärt Thorsten Wilhelm, Gründer und Geschäftsführender Gesellschafter bei eResult. Denn zwischen den Wünschen und Anforderungen von Online-Käufern an Web-Shops und deren Einkaufsverhalten im Web als auch in herkömmlichen Geschäften liegen deutliche Unterschiede:

So schätzt Oliva Online vor allem Kundenbewertungen und abonniert bevorzugt Newsletter von Online-Shops, während Tina Tablet sich vor allem durch TV-Werbung und samstägliche Einkaufsbummel Inspirationen holt.

Frank Fünfziger schätzt Kataloge und ist gern auf der Jagd nach Schnäppchen. Frank & Anna Anspruch hingegen verlangen Onlineshop-Betreibern extrem viel ab: Fehlen Merkmaltel, Testberichte, hochwertige und vielzählige Produktbilder, verschiedene Versandoptionen und ist zusätzlich eine Bestellung nur mit Registrierung möglich, dann werden diese Online-Surfer nicht zu Käufern.

In der aktuellen Shopper-Studie - Deutschland(s)-Personas benennt eResult alle Details zu den Merkmalen und Anforderungen dieser vier charakteristischen Online-Shopper. Ergänzend finden Shop-Betreiber konkrete Handlungsanregungen wie sie auf die Wünsche ihrer Online-Nutzer und Online-Käufer eingehen können.

Der Studienband mit den zentralen Studienerkenntnissen ist kostenfrei zum Download verfügbar unter: <http://www.eresult.de/downloads.html>

Weitere Details und ergänzende Analysen aus den Studiendaten stellt eResult auf Anfrage gern bereit. Individuelle Beratungswünsche zum Personas-Ansatz für Online-Shops können per Mail an [thorsten.wilhelm@eresult.de](mailto:thorsten.wilhelm@eresult.de) gerichtet werden.

Seiten: 1  
Zeichen (o. Leerzeichen): 2.007

Wörter: 268  
Zeichen (m. Leerzeichen): 2.272

## **eResult GmbH**

Die eResult GmbH bietet seit 2000 maßgeschneiderte Beratungs- und Forschungsdienstleistungen im Bereich Usability, User Experience, Conversion Optimierung und Online-Marktforschung. Das 35 Mitarbeiter starke Beraterteam arbeitet für Unternehmen verschiedener Branchen (Handel, Finanzen & Versicherungen, Tourismus, Energie, Telekommunikation, Medien, Automobil, Pharma & Gesundheit, Non-Profit) und optimiert Online-Shops, Apps, responsive Designs und Steuerungssysteme für PKWs und Haushalte.

Als Full-Service User Experience-Agentur berät die eResult GmbH seine namenhaften Kunden im In- und Ausland entlang des gesamten Produktlebenszyklus – von der Anforderungsanalyse, Konzeption und dem Prototyping über die Evaluation und Optimierung bis hin zur kontinuierlichen Erfolgskontrolle.

Neben dem Hauptsitz in Göttingen ist die eResult GmbH aktuell an fünf weiteren Standorten in Deutschland vertreten: Frankfurt am Main, Hamburg, Köln, Stuttgart und München.

## **Internationales Netzwerk**

Mithilfe eines internationalen Netzwerks an Partnern und der Mitgliedschaft in der Usability Smile Union ([www.usabilitysmile.com](http://www.usabilitysmile.com)) ist die eResult GmbH nicht nur auf den deutschsprachigen Markt beschränkt, sondern forscht und berät weltweit. Das tatkräftige Engagement im Full Service-Netzwerk United E-Commerce ([www.united-ecommerce.de](http://www.united-ecommerce.de)) fördert diese Entwicklung.

## **Kontakt Presse**

Thorsten Wilhelm

Telefon: 0171-40 96 589

Telefon: 0551-5177426

E-Mail: [thorsten.wilhelm@eresult.de](mailto:thorsten.wilhelm@eresult.de)

Web: [www.eresult.de](http://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

Standort Köln: Hohenstaufenring 29-37, 50674 Köln

Standort Stuttgart: Uhlandstr. 16, 70182 Stuttgart

Standort München: Aurbacherstr. 2, 81541 München

## **Usabilityblog.de**

Alles rund um das spannende Themengebiet Usability & User Experience.