



# **UX Monitor @ SportScheck**

Fallstudie eResult UX Monitor

© eResult GmbH – Results for Your E-Business  
([www.eresult.de](http://www.eresult.de))



# **Behalten auch Sie die Zufriedenheit und „User Experience“ Ihrer Nutzer im Auge!**

Viele Unternehmen setzen dabei auf den eResult User Experience Monitor ...



**SportScheck**  
Wir machen Sport.

Kontinuierliche Beobachtung und Analyse der Kunden- und Nutzerzufriedenheit für den **Online-Shop**.



**EWE**

Monitoring der Zufriedenheit von Kunden mit den Inhalten & Services im (geschlossenen) **Kundenkonto**.



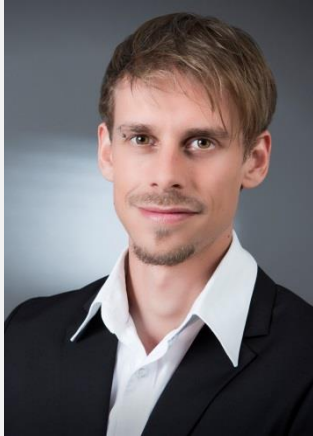
**KNAUF**

Messung und Analyse der Zufriedenheit von Mitarbeitern mit internen Services: **UX Monitoring im Intranet!**



**ottobock.**

**Internationale Nutzerzufriedenheit:** Vergleichende Analyse der UX der deutschen und USA Corporate-Site.



„Die Zufriedenheit der Nutzer unseres Shops messen wir nicht nur qualitativ in **Uselabs**, sondern quantifizieren diese auch mit Hilfe einer sehr detaillierten UX-Wellenbefragung mit dem eResult **UX Monitor**. Aus den Wellenvergleichen lassen sich vergangene **Entwicklungen** hinsichtlich der Nutzerzufriedenheit **bewerten** und **Optimierungspotentiale ableiten**. Das Befragungskonzept ist ein gelungenes Ergebnis des langjährigen Austauschs und der Zusammenarbeit mit eResult.“

**SportScheck**  
Wir machen Sport.

**Bastian Linder**

Teamleiter UX, SportScheck (München)



## Ziele der SportScheck UX Monitoring-Studien

- Frühzeitiges Erkennen von **Veränderungen** bei
  - **Kundenwünschen** und
  - **Nutzeranforderungen.**

Zitat Geschäftsleitung: *„Den Online-Shop an den Wandel der Zeit anpassen, die User Experience und Kundenzufriedenheit stetig verbessern!“*

- Ressourcen an Zeit, Geld und Personal effizient einsetzen:  
**Welche Shop-Bereiche und Funktionen haben welchen Anteil an der Kunden- und Nutzerzufriedenheit?**



## UX Monitoring bei SportScheck

***„Den Online-Shop an den Wandel der Zeit anpassen, die User Experience und Kundenzufriedenheit stetig verbessern!“***

– das wird mit dem eResult UX Monitor bei SportScheck erreicht.

*Eckdaten der UX-Erhebung:*

- ➔ Zwei Mal im Jahr wird der eResult UX Monitor eingesetzt.
- ➔ Per Onsite-Umfrage nach dem SlideIn-Verfahren werden sowohl Kunden als auch Nicht-Kunden befragt.
- ➔ Je Welle nehmen mehr als 8.000 Shop-Besucher teil.
- ➔ Die Analyse der Daten erfolgt unter Einsatz von bi- und multivariaten Auswertungsverfahren durch erfahrene eResult UX Consultants.



*Nächstes Kapitel*

# **Datenerhebung & Analyse**

# Rekrutierung per Slide-In

The screenshot shows the SportScheck website interface. At the top, there is a navigation bar with the SportScheck logo and the tagline "Wir machen Sport." To the right, there are links for "Login", "Mein Konto", "Bestellschein", "Merktzettel", and "Hilfe". Below this is a search bar with the text "SUCHE" and a "Los" button. To the right of the search bar is a shopping cart icon with "0" items. Below the search bar is a horizontal menu with categories: "Sportarten", "Kleidung", "Schuhe", "Ausrüstung", "Accessoires", "Marken", "Neuheiten", "Sale", and "Beratung". A prominent banner across the middle of the page reads "VERLÄNGERTE RÜCKGABE: JETZT ONLINE BESTELLEN UND BIS ZUM 31. JANUAR 2014 ZURÜCKSCHICKEN". On the left side, there is a vertical menu for "Damen" and "Herren" with sub-categories like "Jacken & Mäntel", "Skijacken", "Snowboardjacken", "Softshelljacken", "Strick- & Sweatjacken", "Mützen", "Pullover & Sweats", "Schuhe", "Laufschuhe", "Winterschuhe", "Skihosen", "Hosen", "Skihosen", "Jacken & Mäntel", "Skijacken", and "Snowboardjacken". The main content area features a large image of a runner at night with the text "DEIN LAUF IM WINTER." and a button "ZUM LAUF SORTIMENT". To the right of the runner image, there is a slide-in notification box with the text "SICHTBARKEIT" and "Bekleidung und Zubehör mit Reflektoren." Below this, another slide-in notification box is visible with the text "ZUM GESAMTEN LAUFSORTIMENT" and "Bekleidung, ... & Schuhe". At the bottom of the page, there is a footer with the SportScheck logo and the text "Deine Meinung ist uns wichtig!" followed by "Hilf mit unseren Online-Shop zu verbessern (Dauer ca. 10 Min.). Wir verlosen Einkaufsgutscheine im Wert von insgesamt 200 Euro." To the right of this text is a button "Jetzt teilnehmen & gewinnen" with a small "x" icon in the top right corner. Below the button, it says "Fragebogen öffnet in neuem Fenster".

**Slide-In schiebt die Seite nach oben und verdeckt keine Inhalte → Hohe Aufmerksamkeit und Teilnahmequote!**





## 36 Fragen, 11 Minuten Umfragedauer je Person und dennoch Top Teilnahmewerte!

Top UX auch beim Fragebogen!

- Brutto-Stichprobe: 14.144
- Teilnahmequote: 9.617 / 68 %  
(mindestens eine Frage beantwortet)
- Beendigungsquote: 8.558 / 89 %  
*Korrektur (Plausibilitäts-, Zeit-Checks)*
- **Gesamtzahl an Teilnehmern/-innen: 8.060**

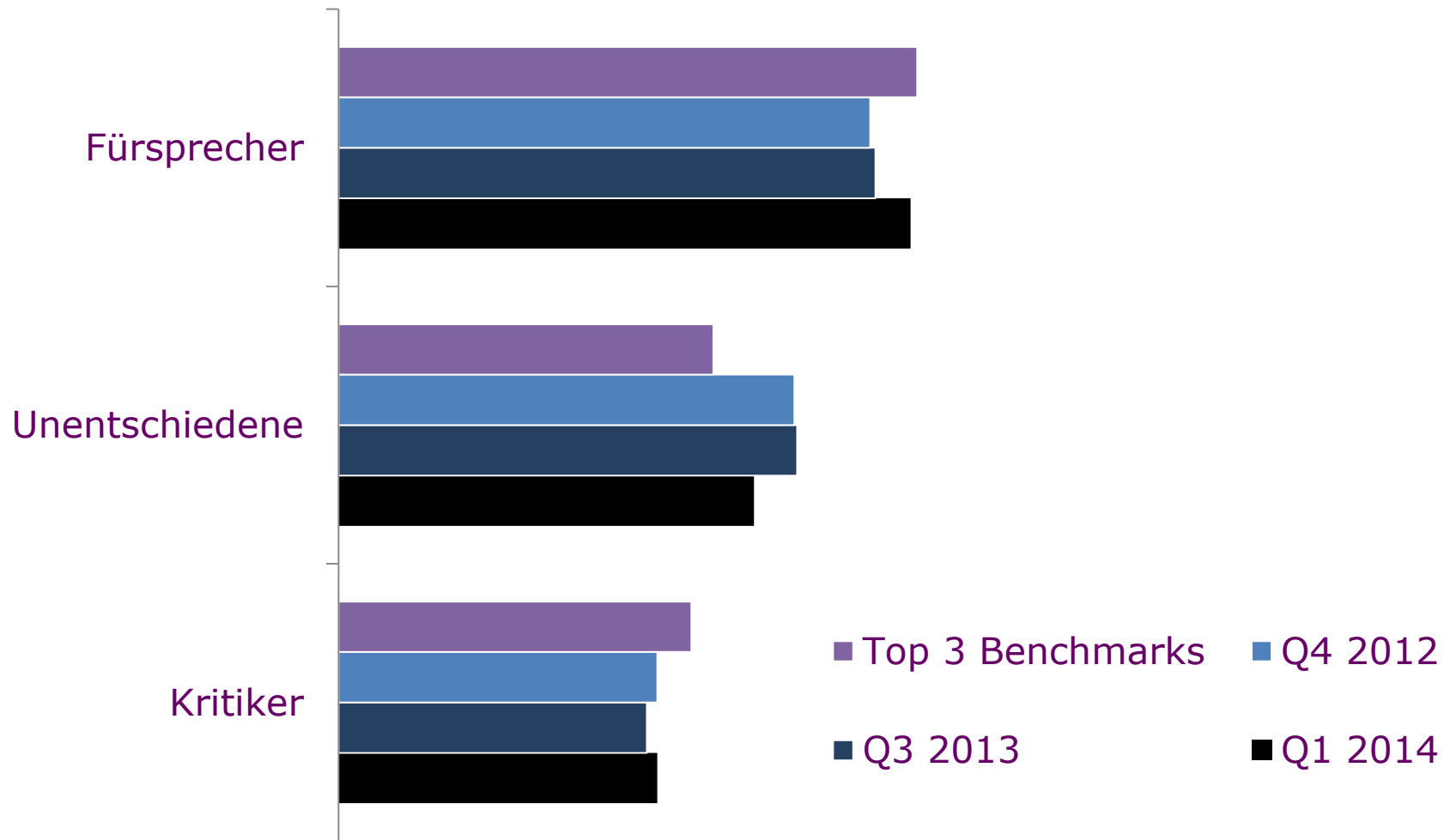


## Vergleiche zwischen den Wellen und mit Daten anderer liefern Erkenntnisse!





# Net Promotor Score (NPS) - **Der NPS ist Bestandteil der eResult User Experience Messung**





# Welchen Einfluss haben einzelne Shop-Bereiche auf die Gesamtzufriedenheit?

**Zufriedenheit mit dem Shop-Bereich**  
(Top-Two Skalierung auf 6er Zustimmungsskala).

Einkaufswagen / Bestellprozess	
90,3	0,325
Persönlicher Bereich (Mein Konto)	
...	...
Navigation	
...	...
Detailseite	
...	...
Suchfunktion	
...	...
Startseite	
...	...
Übersichtsseite	
...	...

**Koeffizient aus Regressionsanalyse**  
*Bedeutet:* Wird die Zufriedenheit mit dem Bestellprozess um 1% erhöht, dann steigt die Gesamtzufriedenheit mit dem Shop um 0,325%.





# UX Monitor im Längsschnitt: **Nutzen aus Kundensicht**



## Was bringt der UX Monitor?

- Frühzeitige Wahrnehmung von Veränderungen bei **Kundenwünschen, Nutzeranforderungen** und der **Kundenzufriedenheit**.
  - **Ressourcen werden effizient eingesetzt:**  
Es werden die Shop-Bereiche optimiert, die einen hohen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit und zugleich eine unterdurchschnittliche Zufriedenheit aufweisen.
  - Zwischen den Erhebungswellen durchgeführte **Maßnahmen und Veränderungen** am Shop und auch beim Marketing **können bewertet werden**. So entsteht Wissen!
- ➔ Anpassung des Shops an den Wandel der Zeit und stetig Erfolgsoptimierung

**Behalten auch Sie die Zufriedenheit und das Nutzungserlebnis Ihrer Kunden im Blick und erreichen Sie somit dauerhaft zufriedenstellende Ergebnisse!**

Gern erstellen wir  
Ihnen ein Angebot ...

Für Ihre Fragen und Wünsch sind für Sie da ...



**Thorsten Wilhelm**

Geschäftsführender Gesellschafter & Gründer

☎ 0551 5177426

✉ [thorsten.wilhelm@eresult.de](mailto:thorsten.wilhelm@eresult.de)



**Martin Beschnitt**

Managing Director

☎ 0221 4675 8959

✉ [martin.beschnitt@eresult.de](mailto:martin.beschnitt@eresult.de)

Büros in **Göttingen**,  
**Hamburg**, **Frankfurt am Main**  
und seit 2014 auch in **Köln**

