

# Benchmark Onlineshops

erstellt von Thomas Wällisch

Quelle: Studie <e>market Mai 2000

# Testkriterien (1)

- Abwicklung erleichtern (Maximale Punktzahl=21)
  - Hotline Nummer gefunden
  - Website-Darstellung einwandfrei
  - Suchfunktion auf der Homepage
  - Baumstruktur vorhanden
- Ängste berücksichtigen (Maximale Punktzahl=15)
  - Hinweis auf Filialen oder bekannte Marken
  - Aufklärung über Verwendung persönlicher Daten
  - Hausadresse gefunden
- Neukunden erreichen (Maximale Punktzahl=12)
  - Bookmark tauglicher Titel
  - Anreize für Erstkunden
  - Keine Mindestbestellmenge

## Testkriterien (2)

- Käufer motivieren (Maximale Punktzahl=11)
  - Hinweis auf Alleinstellungsmerkmale
  - Niedrigpreisgarantie
  - Schnäppchen auf der Homepage
  - Immer versandkostenfreie Lieferung
- Sofort reagieren (Maximale Punktzahl=13)
  - Auftragsbestätigung per Mail
  - Auftragsbestätigung mit Rechnungssumme
  - Expresslieferung möglich
- Umfassend informieren (Maximale Punktzahl=28)
  - Versandkosten gefunden
  - Bilder zu allen Produkten
  - Aussagefähige Produktbeschreibung
  - Lieferfrist beim Produkt

Gesamtpunktzahl=100 entspricht einem „perfekten Onlineshop“

# Betrachtete Branche: Bücher und Musik

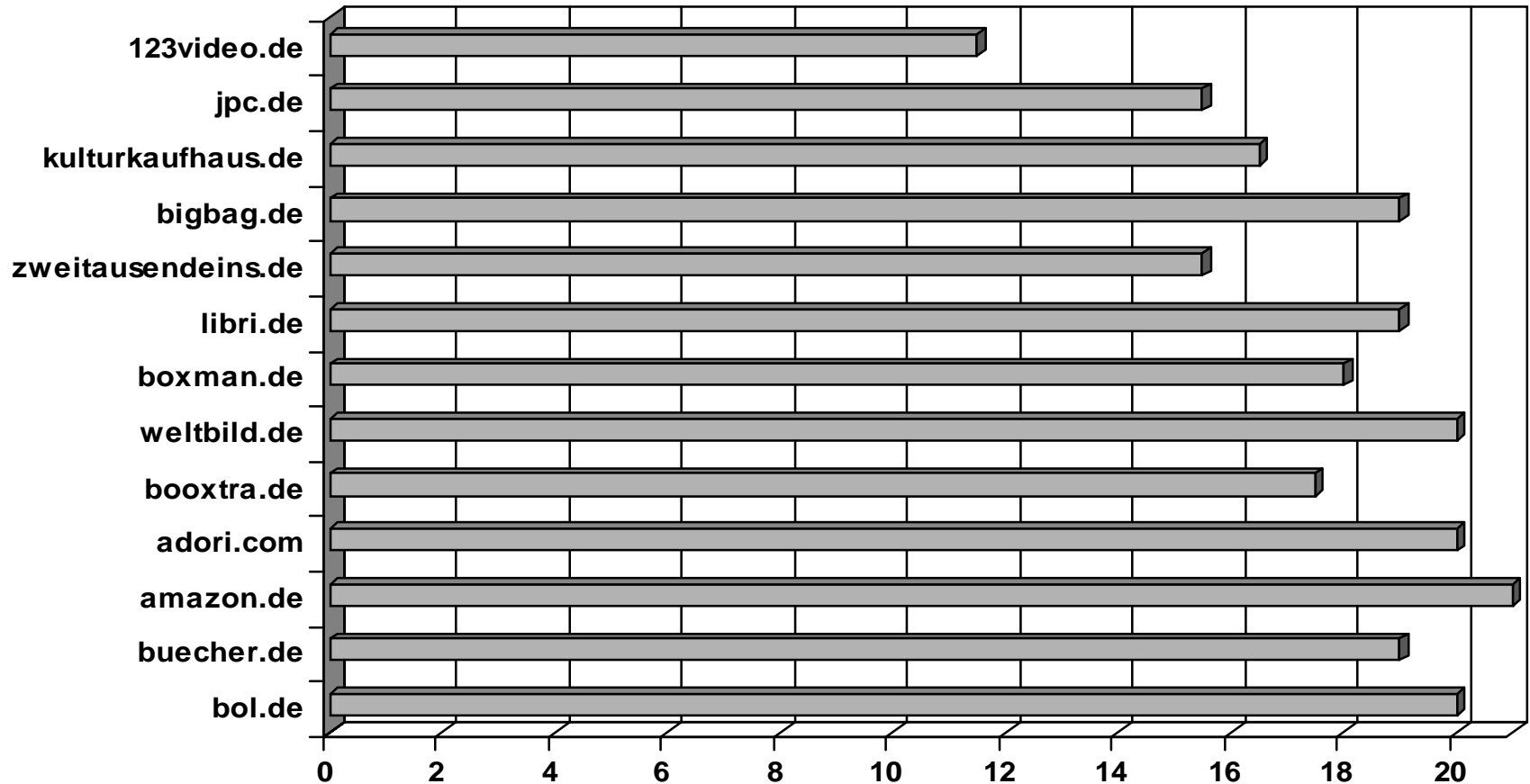
# Branche: Bücher und Musik

Testkriterium 1:

Abwicklung erleichtern

max. Punktzahl 21

# Abwicklung erleichtern



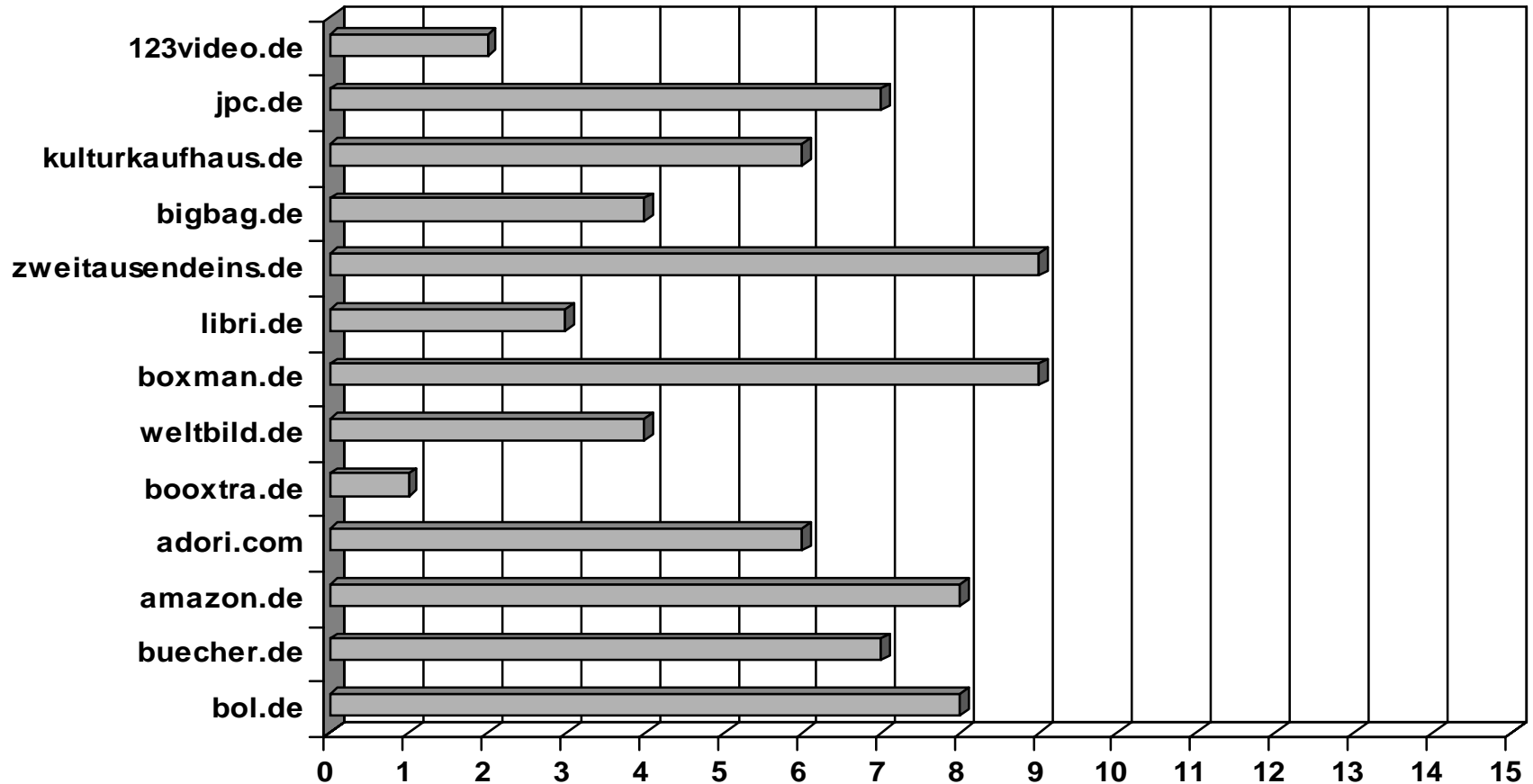
# Branche: Bücher und Musik

Testkriterium 2:

Ängste berücksichtigen

max. Punktzahl 15

# Ängste berücksichtigen





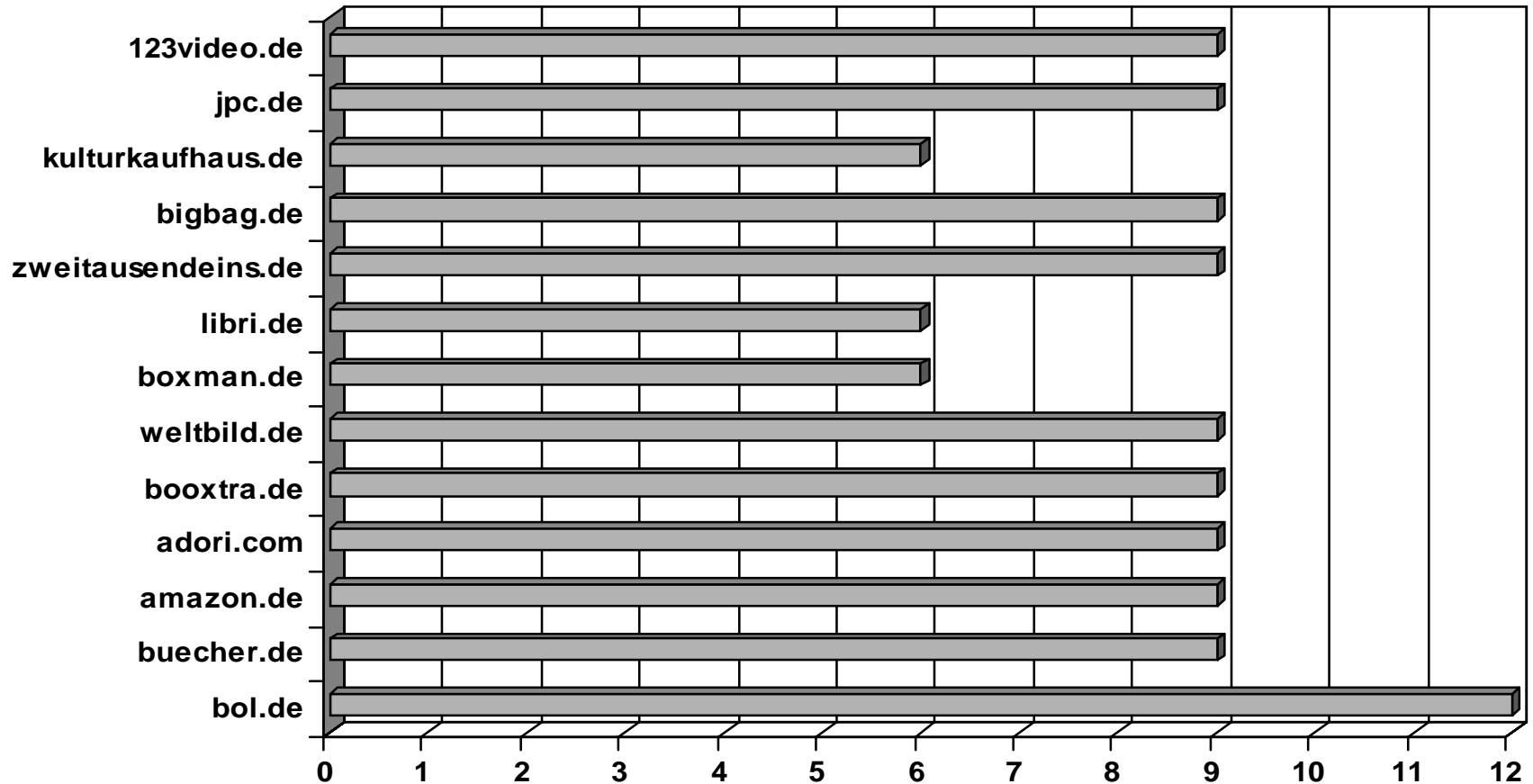
# Branche: Bücher und Musik

Testkriterium 3:

Neukunden erreichen

max. Punktzahl 12

# Neukunden erreichen



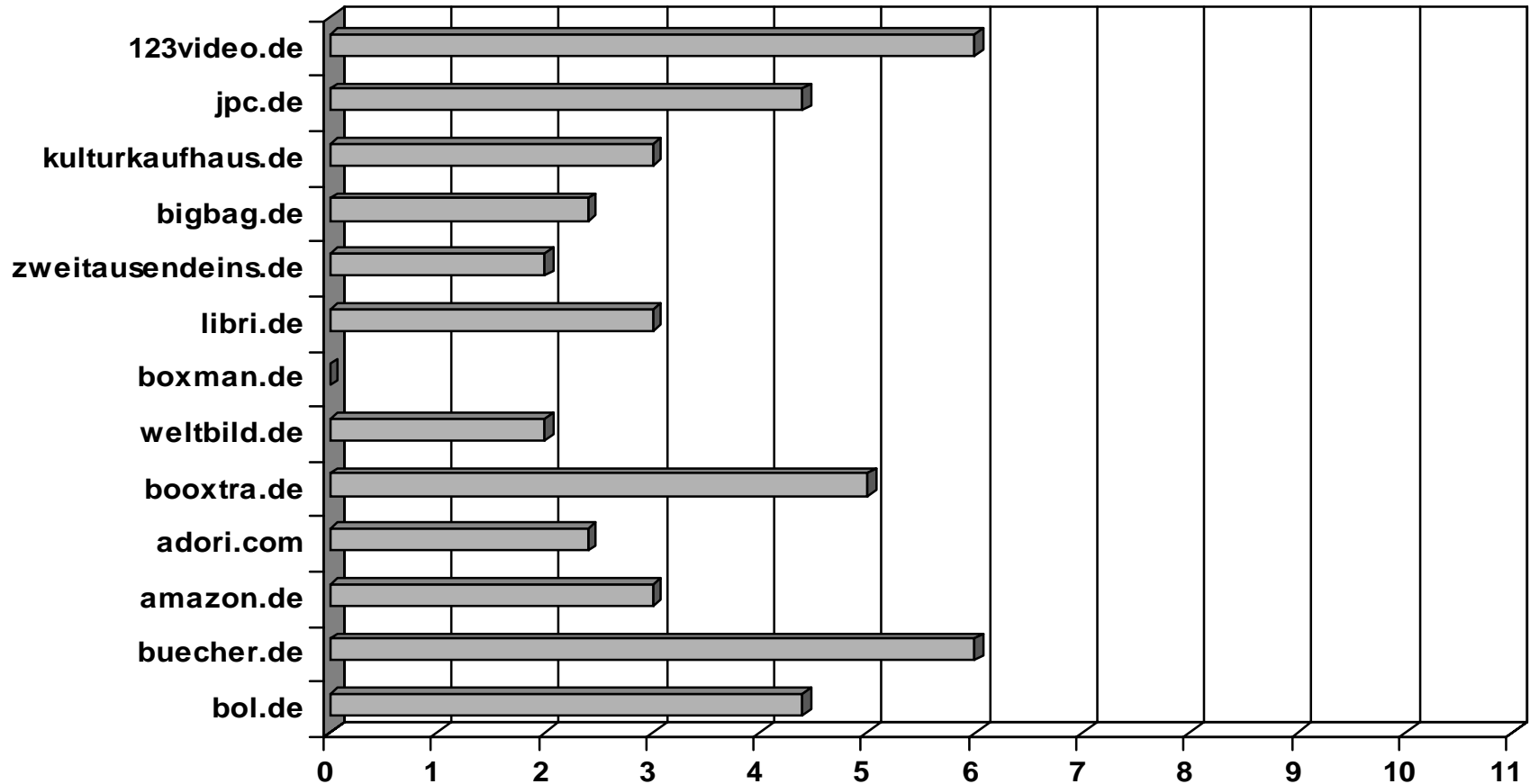
# Branche: Bücher und Musik

Testkriterium 4:

Käufer motivieren

max. Punktzahl 11

# Käufer motivieren



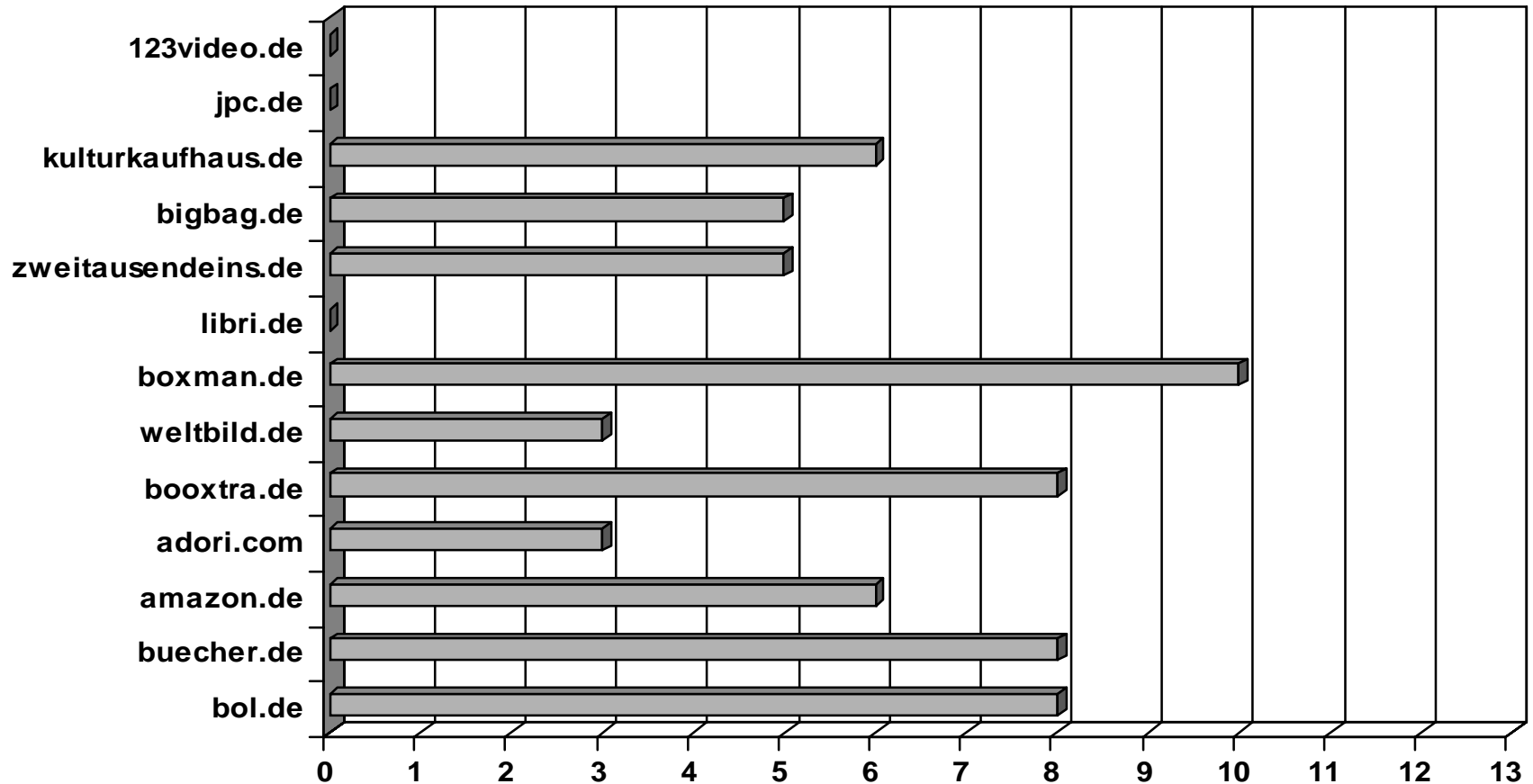
# Branche: Bücher und Musik

Testkriterium 5:

Sofort reagieren

max. Punktzahl 13

# Sofort reagieren



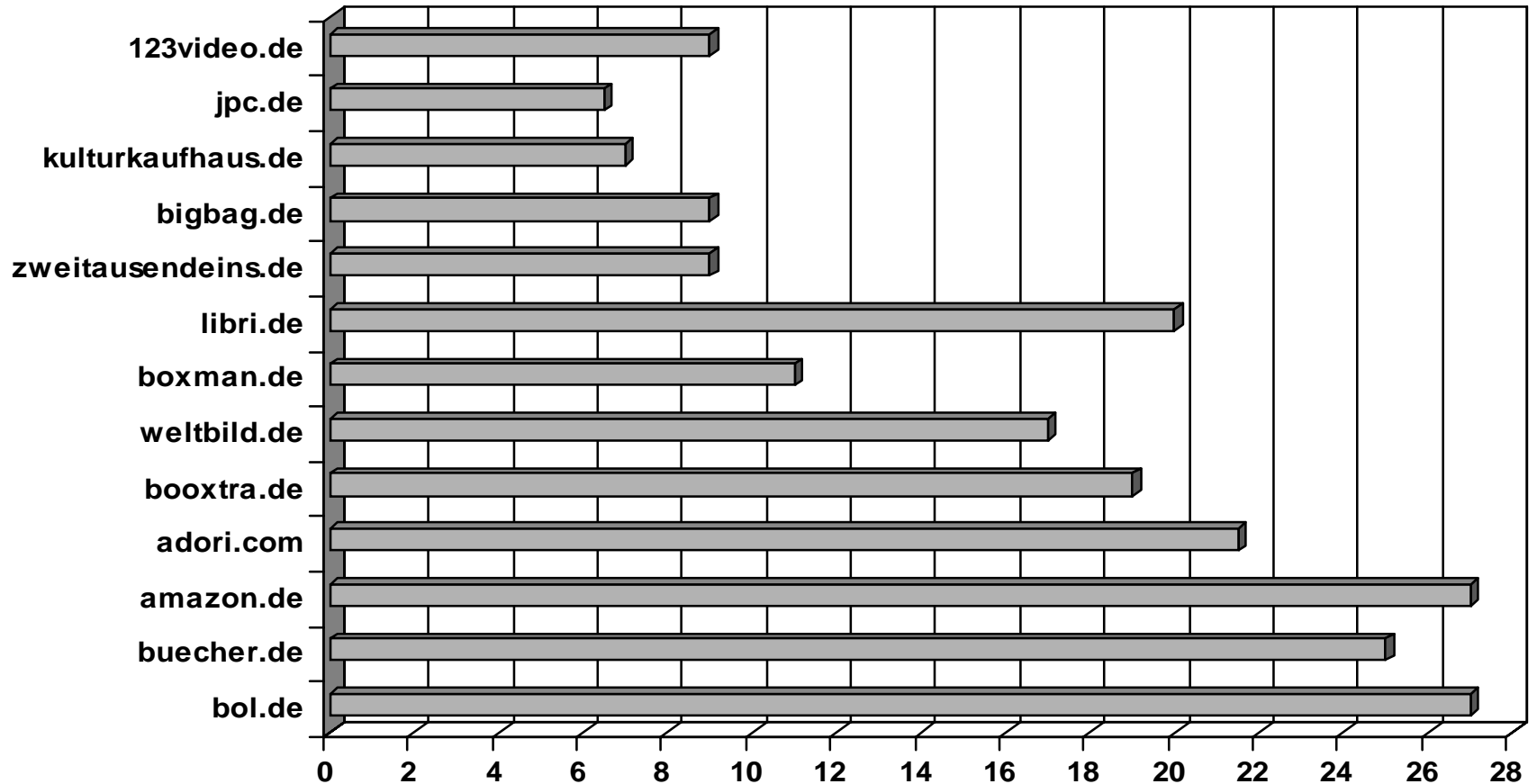
# Branche: Bücher und Musik

Testkriterium 6:

Umfassend informieren

max. Punktzahl 28

# Umfassend informieren



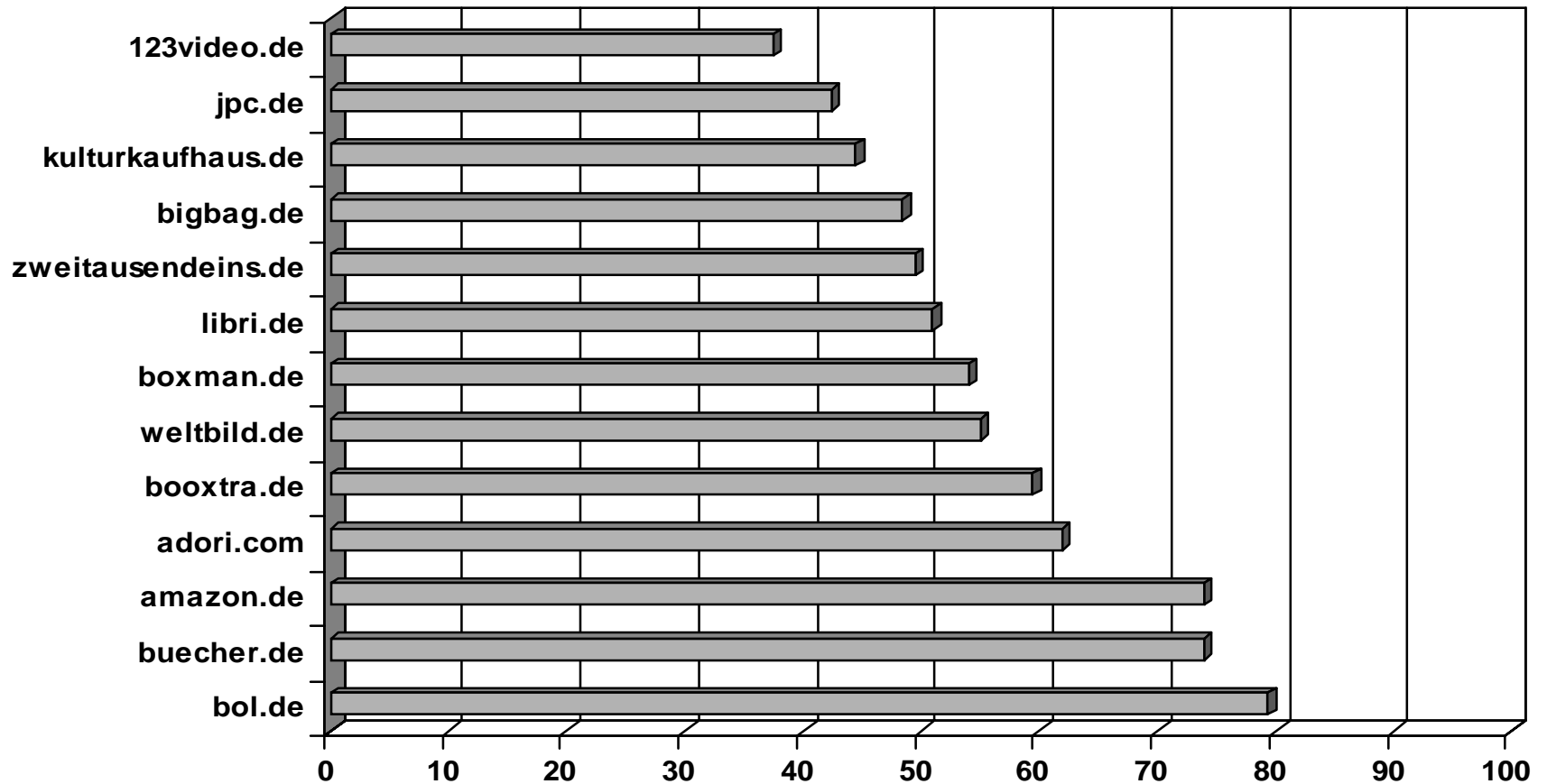


# Branche: Bücher und Musik

Gesamtwertung

max. Punktzahl 100

# Gesamtwertung



# Betrachtete Branche: Waren- und Versandhäuser

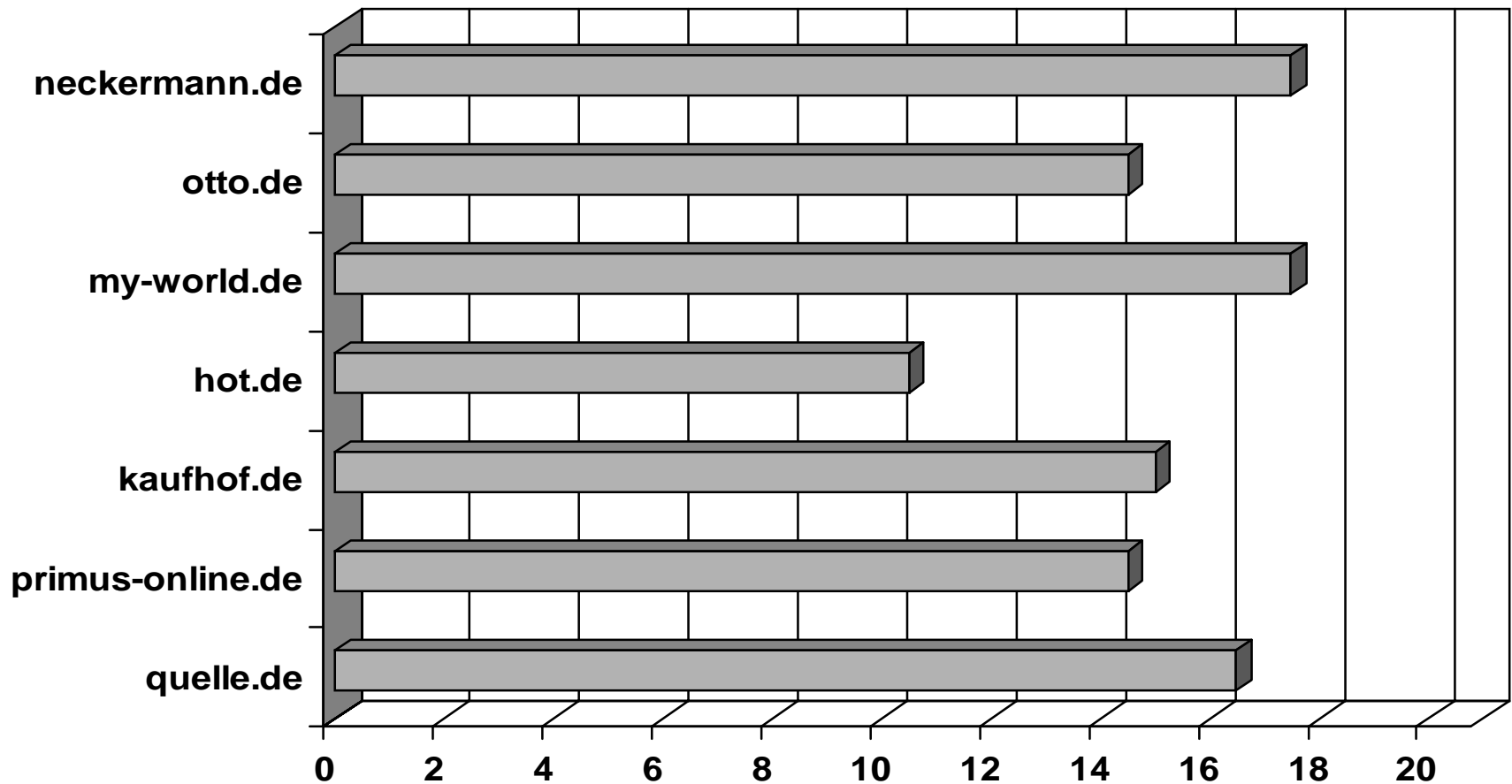
# Branche: Waren- und Versandhäuser

Testkriterium 1:

Abwicklung erleichtern

max. Punktzahl 21

# Abwicklung erleichtern



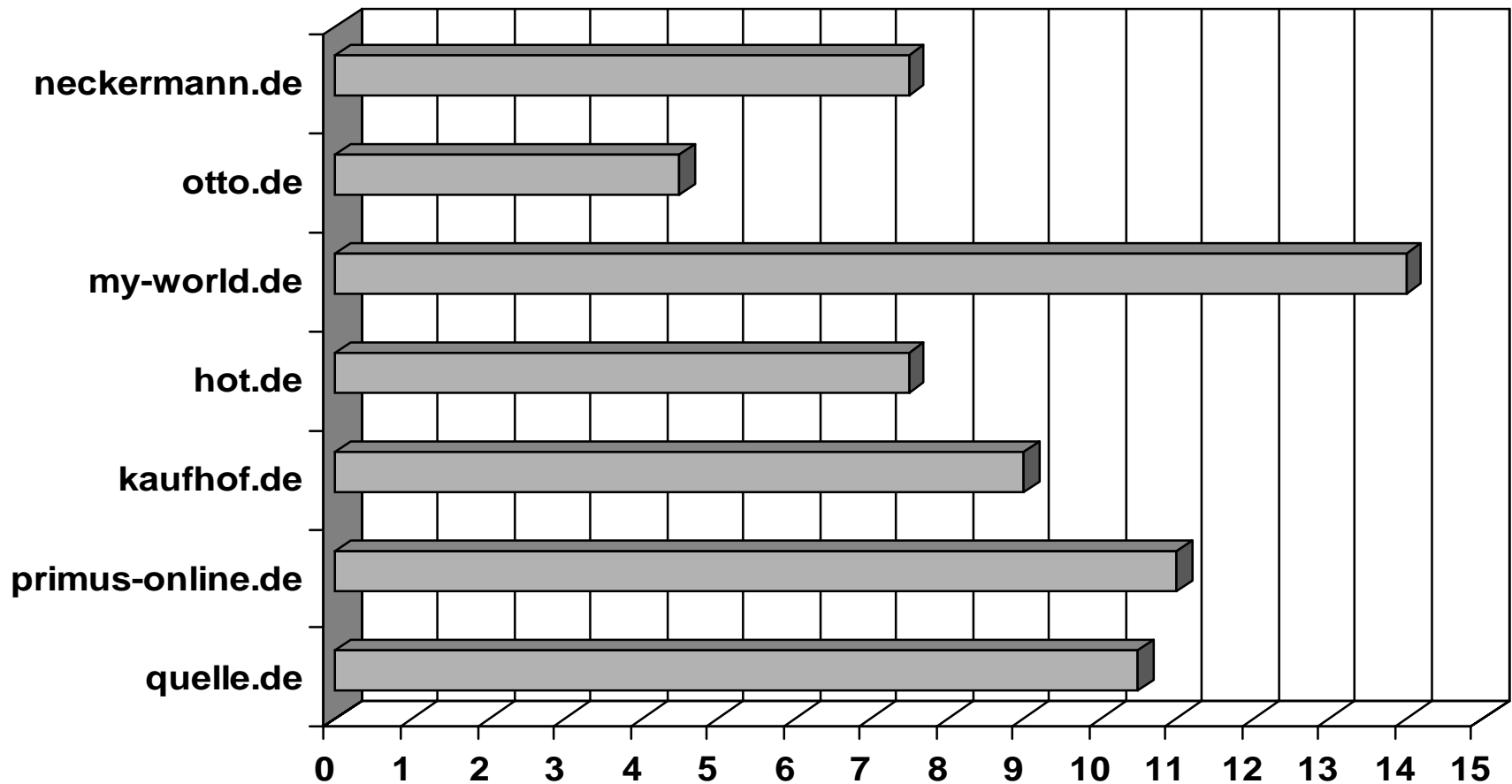
# Branche: Waren- und Versandhäuser

Testkriterium 2:

Ängste berücksichtigen

max. Punktzahl 15

# Ängste berücksichtigen



# Branche: Waren- und Versandhäuser

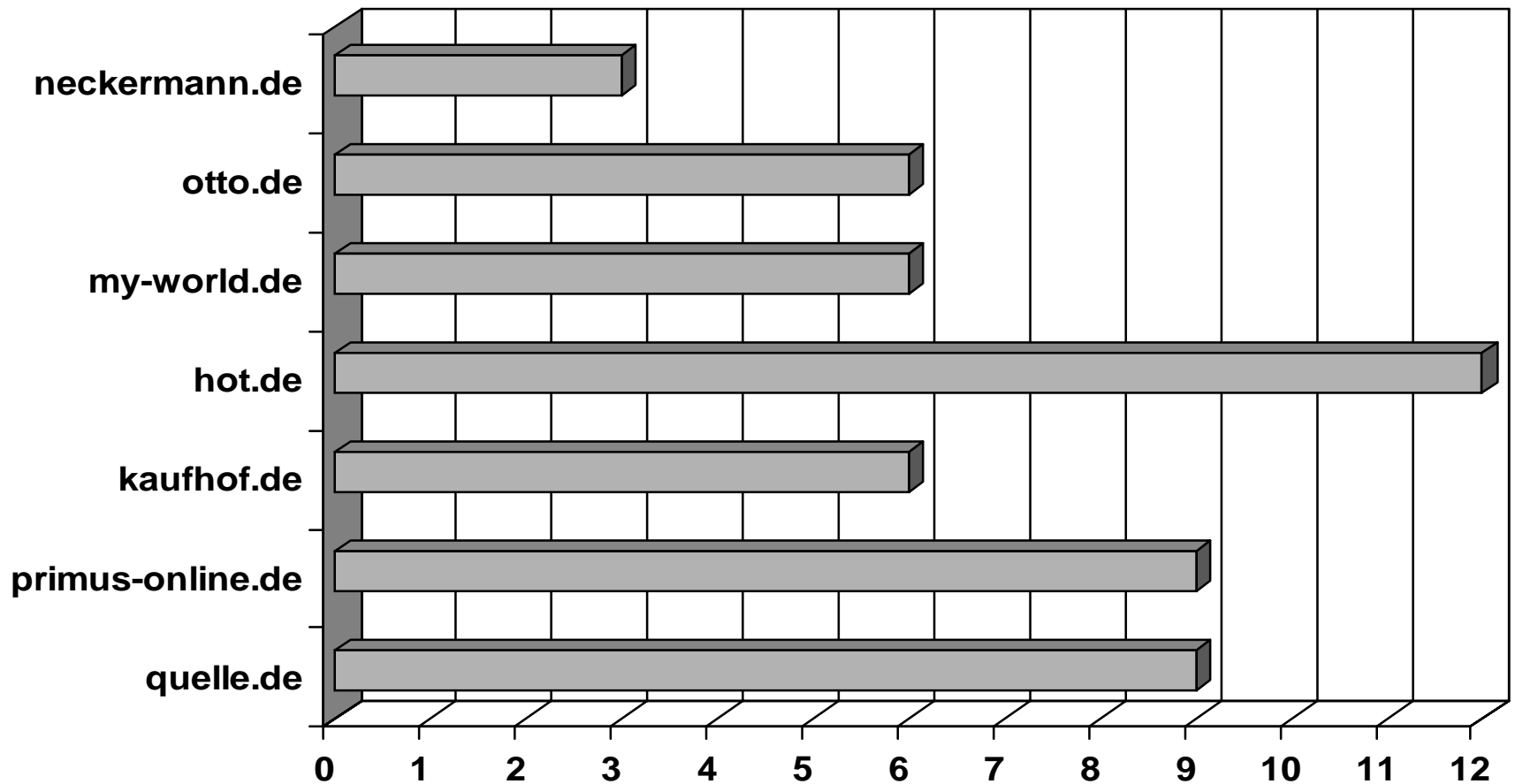
Testkriterium 3:

Neukunden erreichen

max. Punktzahl 12



# Neukunden erreichen



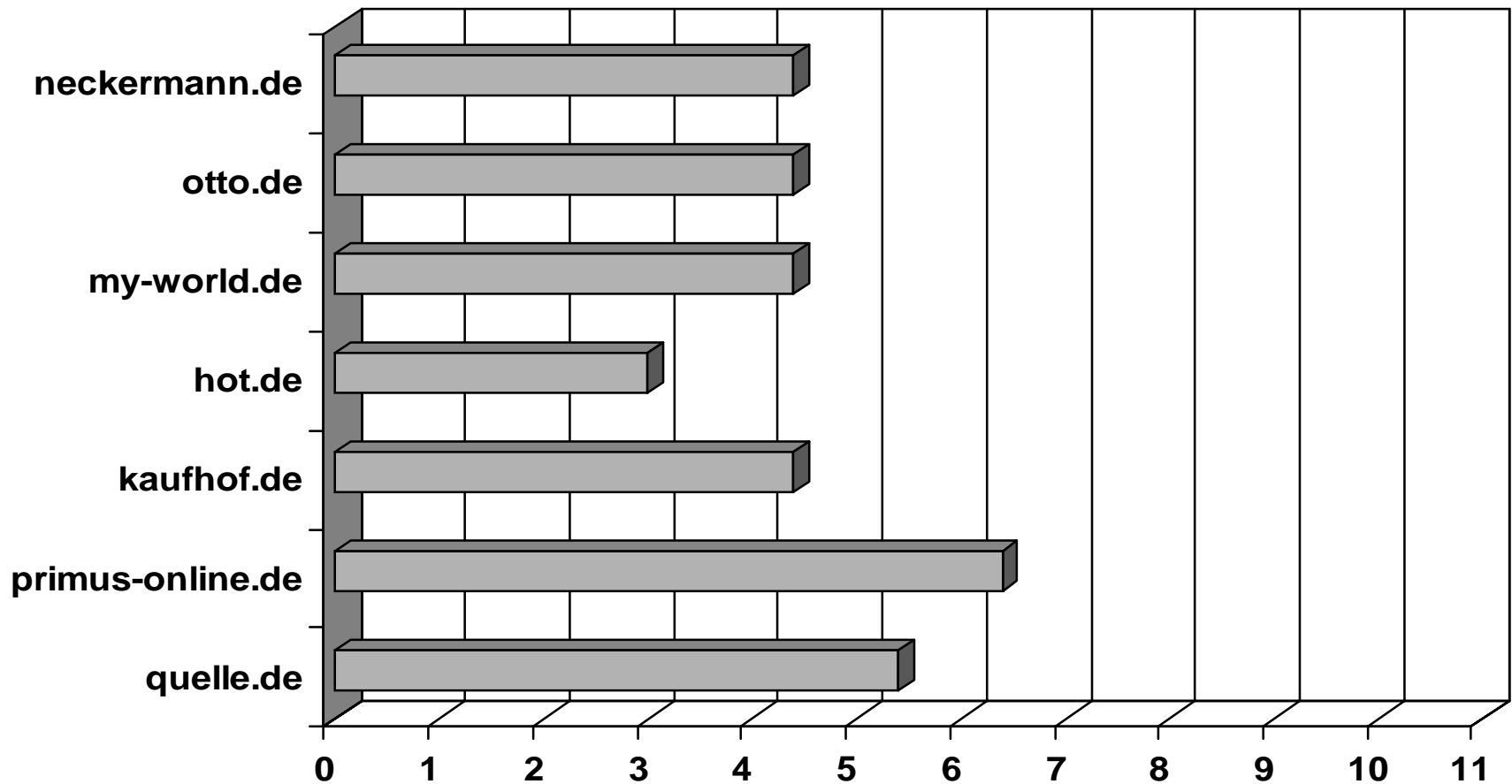
# Branche: Waren- und Versandhäuser

Testkriterium 4:

Käufer motivieren

max. Punktzahl 11

# Käufer motivieren



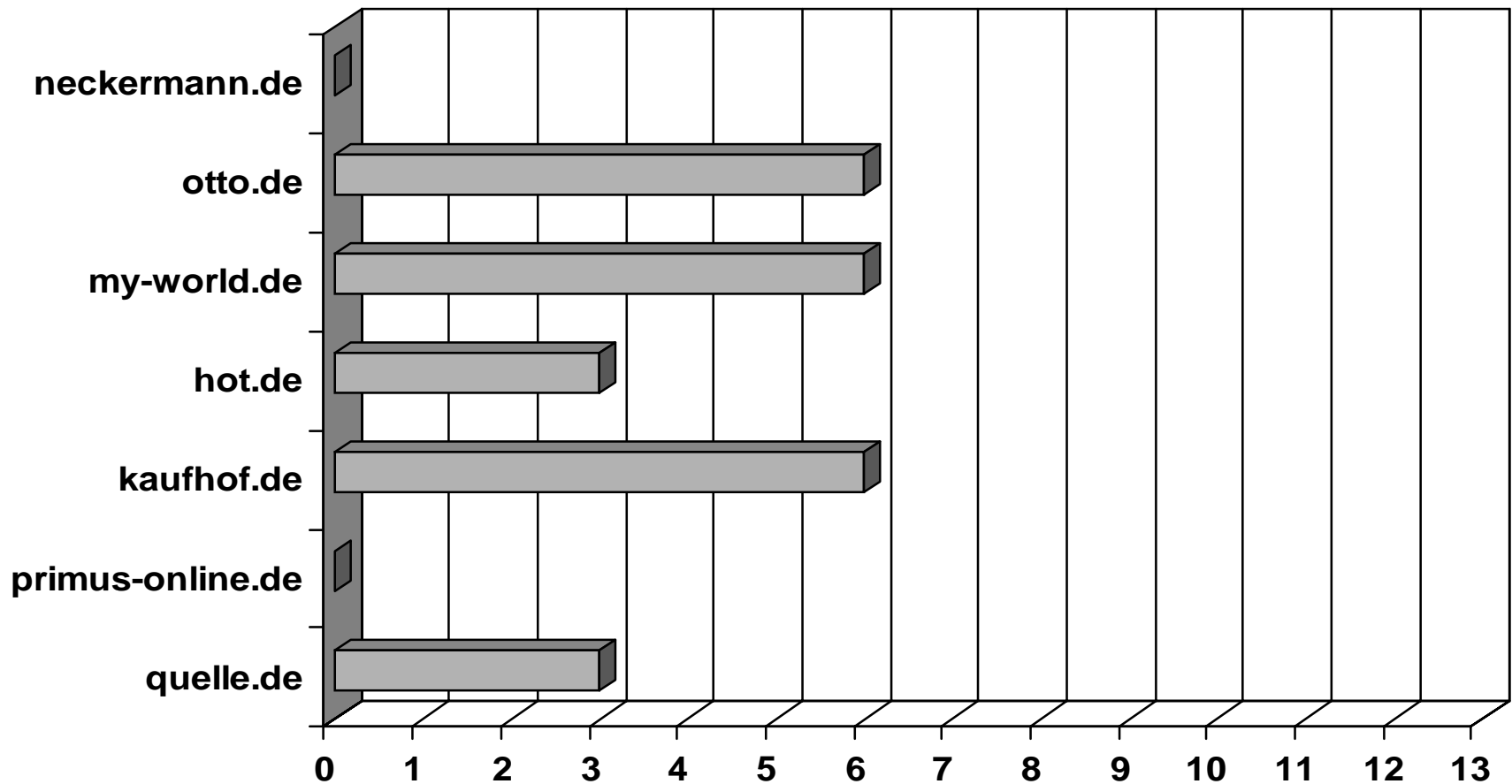
# Branche: Waren- und Versandhäuser

Testkriterium 5:

Sofort reagieren

max. Punktzahl 13

# Sofort reagieren



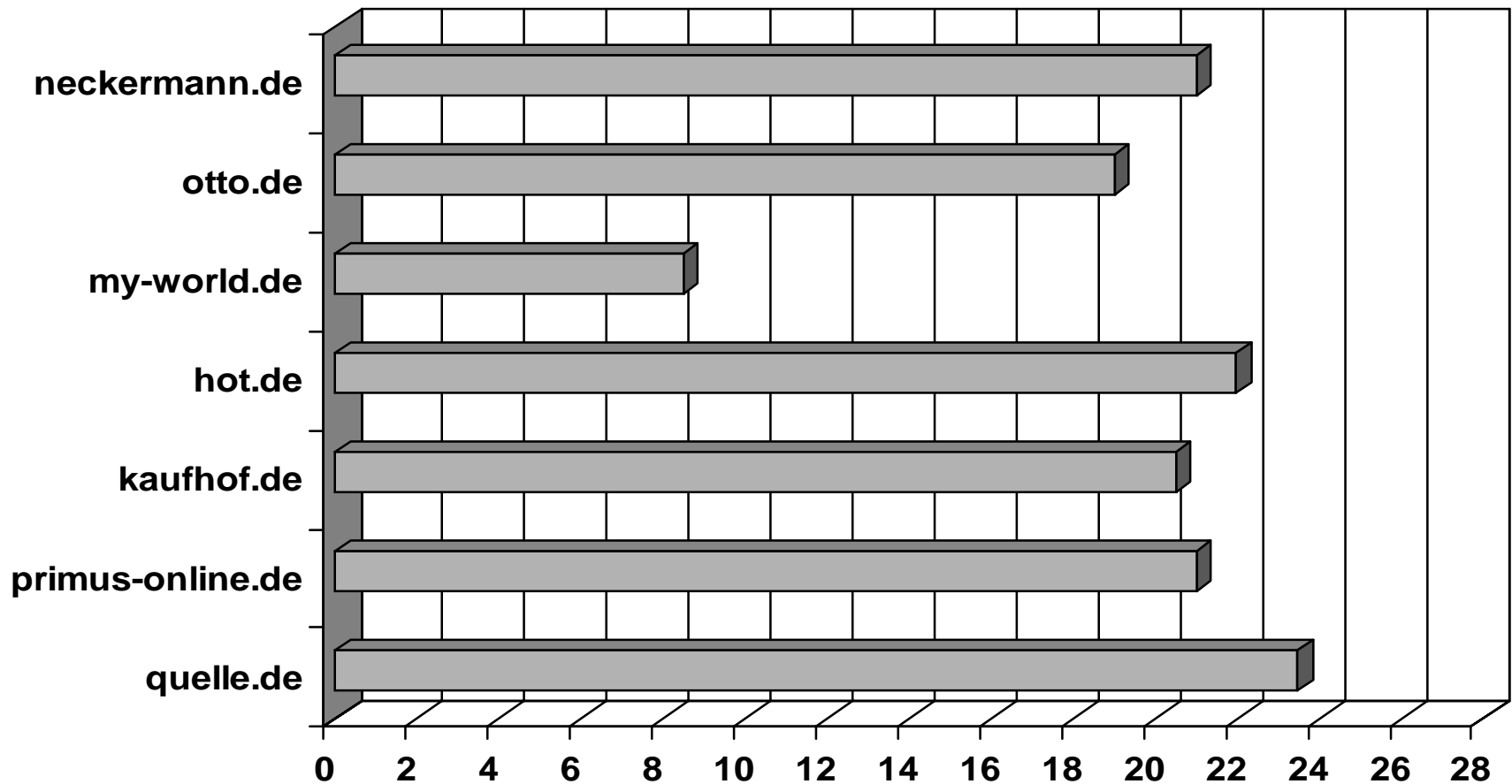
# Branche: Waren- und Versandhäuser

Testkriterium 6:

Umfassend informieren

max. Punktzahl 28

# Umfassend informieren



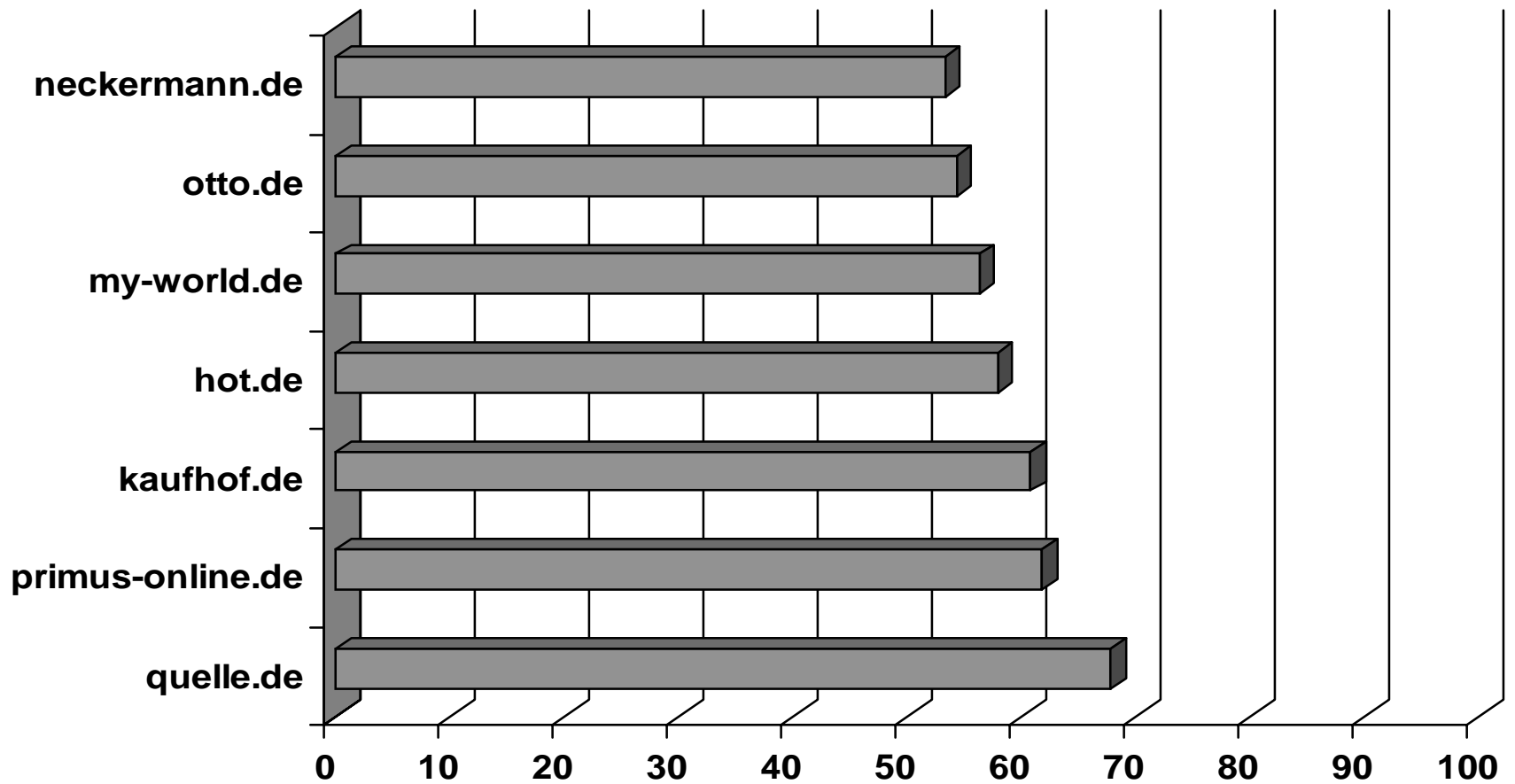
# Branche: Waren- und Versandhäuser

Gesamtwertung

max. Punktzahl 100



# Gesamtwertung



# Branchenvergleich der Onlineshops

## **Branchen:**

- Bücher und Musik
- Computer Hardware
- Software
- Büro- und Computerzubehör
- Telekommunikation
- Waren- und Versandhäuser
- Erotik
- Genussmittel
- Kosmetik
- Spielzeug
- Bekleidung/Schuhe
- Möbel/Wohnen

# Bewertung

Ermittlung der besten- und schlechtesten Onlineshops jeder Branche  
anhand ihrer Gesamtpunktzahl

# Branchenvergleich der Onlineshops

