

PRESSEMITTEILUNG

Kontakt:

Julia Meier
Unternehmenskommunikation

+49 (0) 221 94 36 07-831

presse@ifhkoeln.de

www.ecckoeln.de

Steigende Zufriedenheit mit Onlineanbietern in allen Branchen

Neue Studie des ECC Köln untersucht die Digital Experience von Onlineanbietern aus acht Branchen. Fazit: Die Zufriedenheit mit Onlineanbietern ist im Vergleich zum Vorjahr in allen Branchen gestiegen. Nachholbedarf gibt es vor allem in puncto Social Media, Innovation und Personalisierung.

Köln, 21. Juli 2020 – Die Coronapandemie hat der Relevanz des Onlinekanals im Einzelhandel einen neuen Schub gegeben. Wer sich in Zukunft nicht um eine Top-Onlineperformance bemüht, wird es schwer haben. Vor diesem Hintergrund hat das ECC Köln basierend auf einer Erhebung mit dotSource die Studie „Digital Experience – Deutschlands beste Onlineanbieter“ veröffentlicht. Dabei wurden elf Erfolgsfaktoren von Onlineshops von Navigation über Lieferung bis hin zu Vertrauen und Social Media untersucht, die die Basis für das Digital Experience Profil bilden.

„Die Coronakrise hat auf sehr harte Weise verdeutlicht: Onlinekanäle sind heutzutage für Händler entscheidender denn je geworden! Wer nicht reagiert und keine Top-Onlineperformance schafft, wird in Zukunft mit großen Problemen konfrontiert werden. Schwachstellen können sich Onlineshops schlichtweg nicht erlauben – dafür ist die Konkurrenz zu groß,“ so Anne Lisa Weinand, Leiterin des ECC Köln, zu den Ergebnissen der Studie.

Performance Index in Branchen Baby und Kind sowie FMCG am höchsten

Im Vergleich zum Vorjahr konnten fast alle Branchen ihren Performance Index verbessern. Dieser ergibt sich aus den Kriterien Kundenzufriedenheit (70 %), Wiederkaufabsicht (15 %) und Weiterempfehlung (15 %). Vor allem die Zufriedenheit mit den einzelnen Onlineanbietern hat sich kategorieübergreifend verbessert. Die höchsten Werte können hier die Branchen Baby und Kind sowie Güter des alltäglichen Bedarfs, die sogenannten Fast Moving Consumer Goods (FMCG), aufweisen.

TOP 3 Onlineshops für elf Kriterien

Neben dem Performance Index liegt der Fokus der Studie auf der Bewertung des ganzheitlichen Einkaufserlebnisses eines Onlineanbieters. Dies spiegelt sich in seinem entsprechenden Digital Experience Profil wider, das anhand der folgenden elf Erfolgsfaktoren bestimmt wurde: Bestellprozess und Checkout, Zustellungsprozess, Datensicherheit, Produkt, Retoure, Bedienung und Navigation, Beratung und Information, Design, Personalisierung, Social Media sowie Innovation. Je Kriterium wurden nicht nur die jeweiligen TOP 3 Anbieter insgesamt ermittelt, sondern auch in acht Branchen analysiert, welcher Onlineshop dort seine Kund*innen besonders begeistert.

Social Media, Innovation und Personalisierung mit Optimierungspotenzial

In nahezu allen Branchen schneiden die Onlineanbieter gut ab, was die grundlegenden Hygienefaktoren wie Bestellprozess, Checkout und Lieferung betrifft. Dennoch zeigt sich, dass Kund*innen hiermit kaum noch begeistert werden können. Vor allem Faktoren wie Social Media, Innovation und Personalisierung gewinnen zunehmend an Relevanz und können bei Kund*innen punkten.

TOP 3 ONLINEANBIETER JE KRITERIUM																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">BESTELLPROZESS & CHECKOUT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>HEINE</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>TCHIBO</td> <td>Generalisten</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>BONPRIX</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> </tbody> </table>	BESTELLPROZESS & CHECKOUT			1	HEINE	Fashion & Access	2	TCHIBO	Generalisten	3	BONPRIX	Fashion & Access	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">ZUSTELLUNGSPROZESS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ZOPLUS</td> <td>FMCG</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>TCHIBO</td> <td>Generalisten</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>HEINE</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> </tbody> </table>	ZUSTELLUNGSPROZESS			1	ZOPLUS	FMCG	2	TCHIBO	Generalisten	3	HEINE	Fashion & Access	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">DATENSICHERHEIT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>MYMUESLI</td> <td>FMCG</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>THALIA</td> <td>Sport & Freizeit</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>BAUR</td> <td>Generalisten</td> </tr> </tbody> </table>	DATENSICHERHEIT			1	MYMUESLI	FMCG	2	THALIA	Sport & Freizeit	3	BAUR	Generalisten	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PRODUKT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>BIKE24</td> <td>Sport & Freizeit</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>MYMUESLI</td> <td>FMCG</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>HEINE</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> </tbody> </table>	PRODUKT			1	BIKE24	Sport & Freizeit	2	MYMUESLI	FMCG	3	HEINE	Fashion & Access
BESTELLPROZESS & CHECKOUT																																																			
1	HEINE	Fashion & Access																																																	
2	TCHIBO	Generalisten																																																	
3	BONPRIX	Fashion & Access																																																	
ZUSTELLUNGSPROZESS																																																			
1	ZOPLUS	FMCG																																																	
2	TCHIBO	Generalisten																																																	
3	HEINE	Fashion & Access																																																	
DATENSICHERHEIT																																																			
1	MYMUESLI	FMCG																																																	
2	THALIA	Sport & Freizeit																																																	
3	BAUR	Generalisten																																																	
PRODUKT																																																			
1	BIKE24	Sport & Freizeit																																																	
2	MYMUESLI	FMCG																																																	
3	HEINE	Fashion & Access																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">RETOURE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>HEINE</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>BONPRIX</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ESPRIT</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> </tbody> </table>	RETOURE			1	HEINE	Fashion & Access	2	BONPRIX	Fashion & Access	3	ESPRIT	Fashion & Access	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">BEDIENUNG & NAVIGATION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>BONPRIX</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>QVC.de</td> <td>Generalisten</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>HEINE</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> </tbody> </table>	BEDIENUNG & NAVIGATION			1	BONPRIX	Fashion & Access	2	QVC.de	Generalisten	3	HEINE	Fashion & Access	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">BERATUNG & INFORMATION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>MUSIKHAUS THOMANN</td> <td>Sport & Freizeit</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>HEINE</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>QVC.DE</td> <td>Generalisten</td> </tr> </tbody> </table>	BERATUNG & INFORMATION			1	MUSIKHAUS THOMANN	Sport & Freizeit	2	HEINE	Fashion & Access	3	QVC.DE	Generalisten	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">DESIGN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>WESTWING</td> <td>Living</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>MYMUESLI</td> <td>FMCG</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>HEINE</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> </tbody> </table>	DESIGN			1	WESTWING	Living	2	MYMUESLI	FMCG	3	HEINE	Fashion & Access
RETOURE																																																			
1	HEINE	Fashion & Access																																																	
2	BONPRIX	Fashion & Access																																																	
3	ESPRIT	Fashion & Access																																																	
BEDIENUNG & NAVIGATION																																																			
1	BONPRIX	Fashion & Access																																																	
2	QVC.de	Generalisten																																																	
3	HEINE	Fashion & Access																																																	
BERATUNG & INFORMATION																																																			
1	MUSIKHAUS THOMANN	Sport & Freizeit																																																	
2	HEINE	Fashion & Access																																																	
3	QVC.DE	Generalisten																																																	
DESIGN																																																			
1	WESTWING	Living																																																	
2	MYMUESLI	FMCG																																																	
3	HEINE	Fashion & Access																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PERSONALISIERUNG</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>HEINE</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>BONPRIX</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ZOPLUS</td> <td>FMCG</td> </tr> </tbody> </table>	PERSONALISIERUNG			1	HEINE	Fashion & Access	2	BONPRIX	Fashion & Access	3	ZOPLUS	FMCG	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">SOCIAL MEDIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>WESTWING</td> <td>Living</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>MYMUESLI</td> <td>FMCG</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>NIKE</td> <td>Sport & Freizeit</td> </tr> </tbody> </table>	SOCIAL MEDIA			1	WESTWING	Living	2	MYMUESLI	FMCG	3	NIKE	Sport & Freizeit	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">INNOVATION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>MYMUESLI</td> <td>FMCG</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>HUGO BOSS</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>HEINE</td> <td>Fashion & Access</td> </tr> </tbody> </table>	INNOVATION			1	MYMUESLI	FMCG	2	HUGO BOSS	Fashion & Access	3	HEINE	Fashion & Access													
PERSONALISIERUNG																																																			
1	HEINE	Fashion & Access																																																	
2	BONPRIX	Fashion & Access																																																	
3	ZOPLUS	FMCG																																																	
SOCIAL MEDIA																																																			
1	WESTWING	Living																																																	
2	MYMUESLI	FMCG																																																	
3	NIKE	Sport & Freizeit																																																	
INNOVATION																																																			
1	MYMUESLI	FMCG																																																	
2	HUGO BOSS	Fashion & Access																																																	
3	HEINE	Fashion & Access																																																	

Daten und Grafiken aus dieser Pressemitteilung dürfen nur im Rahmen journalistischer oder redaktioneller Zwecke genutzt werden. Die werbliche und kommerzielle Nutzung sowie Aufbereitung für eine vertragsbasierte Weitervermarktung ist untersagt. Dies gilt insbesondere für Statistikportale.

Über die Studie

Die Studie „Digital Experience 2020 – Deutschlands beste Onlineanbieter“ des ECC Köln basiert auf der ECC-Untersuchung „Customers' Choice“ in Zusammenarbeit mit dotSource und untersucht das ganzheitliche digitale Einkaufserlebnis. Dabei wurden die 120 umsatzstärksten Onlineshops auf dem deutschen Markt untersucht und auf Basis von elf Erfolgsfaktoren über 15.000 Kundenbewertungen ausgewertet.

Die Management Summary kann [hier](#) kostenfrei heruntergeladen werden.

Die komplette Studie kann für 99 EUR [hier](#) erworben werden.

Über das ECC Köln

Eingebunden in das IFH Köln ist das ECC Köln erster Ansprechpartner für Trends und Entwicklungen in der digitalen Handelswelt. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von einzigartigen Market und Customer Insights sowie individueller Marktforschung und Strategieberatung. Mit dem ECC-Club (www.ecc-club.de) bietet das ECC Köln eine einzigartige Content- und Networkingplattform für Entscheider im E-Commerce. *Content. Commerce. ONE Community – Dafür steht das ECC Köln.*

Mehr unter: www.ecckoeln.de

Über dotSource

dotSource, das sind über 300 Digital Natives mit einer Mission: Kundenbeziehungen digital zu gestalten. Unsere Arbeit entspringt der Verbindung von Mensch, Raum und Technologie. Seit 2006 unterstützen wir Unternehmen bei der digitalen Transformation. Ob E-Commerce- und Content-Plattformen, Kundenbeziehungs- und Produktdatenmanagement oder Digitalmarketing und künstliche Intelligenz: Unsere Lösungen sind nutzerorientiert und emotional, gezielt und intelligent. Wir verstehen uns als Partner unserer Kunden, deren spezielle Anforderungen und Bedürfnisse ab der ersten Idee einfließen. Von der Strategieberatung und Systemauswahl über Branding, Konzeption, UX-Design und Conversion-Optimierung bis zum Betrieb in der Cloud – gemeinsam entwickeln und realisieren wir skalierbare Digitalprodukte. Dabei

setzen wir auf New Work und agile Methoden wie Scrum oder Design-Thinking. Unserer Kompetenz vertrauen Unternehmen wie Esprit, EMP, BayWa, Axel Springer, hagebau, C.H.Beck, Würth und STABLO.