



Erste unabhängige E-Commerce Studie bewertet 100 Schweizer Online-Shops

Zürich, 07.06.2010 – Immer mehr Schweizer nutzen die Vorzüge des Online-Einkaufs und bestellten im Jahr 2009 Produkte über rund 6.0 Mrd Franken. Doch wie steht es um die Qualität der Schweizer E-Commerce-Anbieter? 100 ausgewählte Schweizer Online-Shops aus 10 Kategorien von Büchern bis Wein wurden vom Januar bis April 2010 auf Herz und Nieren nach aktuellsten Kriterien geprüft.

Die Studie wurde realisiert von Carpathia Consulting GmbH aus Zürich, der unabhängigen Unternehmensberatung für E-Business und E-Commerce sowie interactive friends ag aus Rorschach, die sich als Internet- und Marketingagentur im Bereich der Kundengewinnung über den Kanal Internet spezialisiert hat.

Die Anforderungen für erfolgreiche Geschäfte im E-Commerce steigen von Jahr zu Jahr. Wer sich nicht regelmässig um seinen Shop kümmert, der verliert unweigerlich an Kundschaft. Vor allem in den letzten Jahren sind die Musskriterien parallel mit den Umsätzen gestiegen.

Die Studie umfasst genau 100 Bewertungskriterien: Von der Marketingpräsenz bei Suchmaschinen und Social-Media Anbietern, Übersichtlichkeit beim Shopeinstieg, Produktepräsentation und -suche, Prozesse und Funktionen wie Produktvergleiche, Layout und Recht bis zum Checkout und angebotenen Zahlungsmittel. Des Weiteren wurden in Zusammenarbeit mit Partnern die Support-Qualität und Mystery Shopping mit effektiven Bestellungen durchgeführt.

Insgesamt ist der Schweizer E-Commerce auf gutem Wege, Aufholbedarf gibt es aber bei der Innovationskraft und Trends wie Club- und Live-Shopping oder Social Commerce. Auch gibt es noch zahlreiche Shops, die elementare Fehler aus alten Zeiten ausbügeln müssen, wie zum Beispiel der Einsatz von Frames, die es den Suchmaschinen verunmöglichen, die Inhalte zu indexieren.

Die folgenden 15 Online-Shops überzeugten die Studienleitung am meisten (max. 5 Punkte):

Rang	Shop	Kategorie	Punkte
1	Weltbild.ch	Bücher und digitale Unterhaltung	4.41
2	Bol.ch	Bücher und digitale Unterhaltung	4.28
3	Exlibris.ch	Bücher und digitale Unterhaltung	3.98
4	Kidoh.ch	Kinder, Spielwaren und Körperprodukte	3.94
5	Babyjoe.ch	Kinder, Spielwaren und Körperprodukte	3.92
6	Books.ch	Bücher und digitale Unterhaltung	3.90
7	Digiplace.ch	Bücher und digitale Unterhaltung	3.88
8	e-domizil.ch	Events und Reisen	3.85
9	Schild.ch	Textilien und Sportartikel	3.83
10	Laredoute.ch	Textilien und Sportartikel	3.80
11	Romazini.ch	Weine	3.79
12	Vacando.ch	Events und Reisen	3.79
13	Cede.ch	Bücher und digitale Unterhaltung	3.76
14	Leshop.ch	Haushalt, Kochen und Lebensmittel	3.75
15	Veloplus.ch	Textilien und Sportartikel	3.72

Die Selektion der in dieser Studie untersuchten 100 Schweizer Onlineshops basiert auf folgenden Quellen:

- HSG Studie zum Schweizer Onlinehandel 2009¹
- Leader-Panel des E-Commerce Reports der FHNW²
- Liste der „100 nützlichsten Onlineshops“ der Zeitschrift Anthrazit 2009
- Eigene Marktbeobachtungen

Die Onlineshops sind in 10 Kategorien eingeteilt. Es wurde darauf geachtet, dass jede Kategorie in etwa die gleiche Grösse aufweist, was ein zusätzliches Kriterium für den Ein- oder Ausschluss einzelner Shops war.

Alle 10 Kategorien und die 100 untersuchten Online-Shops:

Blumen, Geschenke und Schmuck

- bijouteria.ch
- fleurop.ch
- fleursmondial.ch
- geschenkidee.ch
- giveawine.ch
- pflanzenverkauf.ch
- schmuck.ch
- styleme.ch
- swarovski.com

Bücher und digitale Unterhaltung:

- bol.ch
- books.ch
- cede.ch
- citydisc.ch
- digiplace.ch
- exlibris.ch
- buchhaus.ch
- soundmedia.ch
- weltbild.ch

¹ Der Schweizer Online-Handel, Internetnutzung Schweiz 2009, Rudolph T., Emrich O., Sohl T., HSG 2009

² E-Commerce-Report 2009 - Eine Studie zur Entwicklung des Schweizer E-Commerce, Wölfle R, Leimstoll U, FHNW 2009

Büromaterial, Foto, Haushalts- und Heimelektronik:

- fust.ch
- gerdahome.com
- iba.ch
- ifolor.ch
- k55.ch
- interdiscount.ch
- nettoshop.ch
- microspot.ch
- officeworld.ch

Events und Reisen:

- baumeler.ch
- e-domizil.ch
- vacando.ch
- ebookers.ch
- globetrotter.ch
- hotelplan.ch
- ticketcorner.com
- starticket.ch
- travel.ch

Hartwaren, Möbel und Multiversender:

- angela-bruderer.ch
- conforama.ch
- reifendirekt.ch
- heine.ch
- ikea.ch
- manor.ch
- manufactum.ch
- neckermann.ch
- pfister.ch
- tchibo.ch
- westfalia-versand.ch

Textilien und Sportartikel:

- athleticum.ch
- babynatura.ch
- blacksocks.com
- calida.ch
- companys.ch
- espritshop.ch
- hajk.ch
- laredoute.ch
- ochsner-sport.ch
- schild.ch
- stromberg.ch
- underwear24.ch
- veloplus.ch

Computer und Elektronik:

- architronic.ch
- arp.com
- brack.ch
- conrad.ch
- enovo.ch
- dell.ch
- digitec.ch
- internet.ch
- pcp.ch

Haushalt, Kochen und Lebensmittel:

- back-art.ch
- betty-bossi.ch
- spruengli.ch
- coopathome.ch
- kochen-shop.ch
- leshop.ch
- lemenu.ch
- meinhaushalt.ch
- nahrin.ch
- oswald.ch

Kinder, Spielwaren und Körperprodukte:

- babyjoe.ch
- baby-walz.ch
- bebelino.ch
- jako-o.ch
- kidoh.ch
- linsenmax.ch
- marionnaud.ch
- mclinsen.ch
- mcshave.ch
- toysonline.ch
- toysland.ch

Wein:

- bauraulacwein.ch
- brancaia.ch
- delinat.ch
- flaschenpost.ch
- moevenpick-wein.com
- riegger.ch
- romazini.ch
- schuler.ch
- vuithier.com
- zweifelweine.ch



Bestellung der gesamten Studie für Medienvertreter:

Gerne senden wir Ihnen die Studie kostenlos zu. Senden Sie uns eine Mail mit Angabe Ihrer Publikation an:

order@onlineshopstudie.ch

Über einen Beleg oder Link Ihres Artikels würden wir uns sehr freuen.

Website für Studienbestellung und Interessenten:

www.onlineshopstudie.ch

Herzlichen Dank für Ihr Interesse und Kooperation!

Die Studie wurde aktiv unterstützt von folgenden Partnern:

▪ **MS Mail Service AG, St. Gallen**

Dienstleister im Marketing und Versandhandel. Als Fullservice Provider setzt MS Mail Service AG Akzente und schafft Mehrwert für den Kunden mit ganzheitlicher Sichtweise.

▪ **SwissEmailing.com, Pfäffikon**

Messung des E-Mail Korrespondenzverhaltens und Betreiber des Onlineverzeichnis swissemailing.com

Studienleitung und Kontakt:



Carpathia Consulting GmbH
Forchstrasse 84
8008 Zürich

Tel. +41 44 252 68 88
info@carpathia.ch
www.carpathia.ch



interactive friends ag
Pestalozzistrasse 11
9400 Rorschach

Industriestrasse 54
8152 Glattbrugg

Tel. +41 71 577 35 00
info@ifriends.ch
www.ifriends.ch

www.onlineshopstudie.ch