

## Mystery eShopping –

### Innovativ die Qualität des eShop verbessern

Der eShop-Betreiber steht ständig vor der Frage, wie er seinen eShop verbessern kann. Wie findet er die versteckten Hürden? Meistens findet diese der Kunde – und „bestraft“ ihn schonungslos mit dem Kaufabbruch. Die Konkurrenz ist bekanntlich nur einen Click entfernt!

Bis zu 80% der Kunden brechen die Online-Bestellung ab. Die Hauptgründe sind technische Schwierigkeiten und ein unverständlicher Bestellprozess. Häufige Fragen des eShop-Betreibers sind:

- Funktioniert mein eShop korrekt?
- War das (Sonder-) Staging/ Deployment erfolgreich?
- Wo sind die Hindernisse bei einer Online-Bestellung in meinem eShop?
- Funktionieren meine Online Marketing-Kampagnen und die Prozesse dahinter?
- Wie ist die Service-Qualität meiner Mitarbeiter im Kundenkontakt?

Einzelne Fragen können auf unterschiedlichen Wegen beantwortet werden. Einerseits sind eher qualitative Methoden wie Usability oder Field Tests aufwändig und zielen hauptsächlich auf größere Änderungen wie Relaunches. Andererseits entsteht bei der quantitativen Methode mittels Web Analytics und der Auswertung statistischen Materials häufig Zeitverzug – darüber hinaus kann der gesamte Fragenkomplex nicht statistisch erfasst werden (beispielsweise die Service-Qualität). WACH eShop Experts hat für die gesamthafte Beantwortung der Betriebsfragen eine neuartige Dienstleistung entwickelt und führt diese bereits erfolgreich durch: Mystery eShopping – die kontinuierliche oder punktuelle eShop-Prüfung durch einen Experten oder Laien.

Was ist Mystery eShopping im Detail?

- Das Durchleuchten eines eShop durch einen externen und neutralen Mystery eShopper - dieser kann ein eShop Experte oder ein "Laie" sein
- Die regelmäßige (auch innerhalb eines Tages) oder einmalige Prüfung eines eShop - entsprechend den gemeinsam definierten Anforderungen

- Die unverzügliche Meldung bestellkritischer Punkte als "Rotes Telefon" - so kann unmittelbar gehandelt werden
- Die übersichtliche Zusammenfassung der Ergebnisse mit möglichen, konkreten Optimierungen in einem Protokoll

Ziel ist die Verbesserung der für den Kunden relevanten Qualitätsmerkmale wie die eShop-Funktionalität oder die Kundenkommunikation und -führung. Der externe Blick erweitert die eigene, betriebsinterne Sichtweise. Durch Mystery eShopping können Umsatzausfälle vermieden und die Zufriedenheit und Loyalität der Kunden erhöht werden. Das konstruktive Feedback und Experten-Tipps zielen auf die Optimierung des eShop (beispielsweise Verständlichkeit, Usability, Kundendialog, Service-Qualität, Prozesse und Marketing).

Mystery eShopping kann beispielsweise punktuell nach einem Staging/ Deployment stattfinden oder stündlich die Kernbestellfunktionen testen. Höchst interessant sind auch die Durchführung von „realen“ Bestellungen, die Kontaktierung des Call Center und die Rücksendung bestellter Produkte.

Was bringt also Mystery eShopping?

- Klarheit, ob der eShop technisch funktionsfähig und kundenfreundlich ist - dadurch können Umsatzausfälle direkt vermieden werden
- Konstruktives Feedback über die Verständlichkeit des Angebots und Bestellprozesses und die Qualität der Service-Mitarbeiter durch die externe "Brille" und Augen eines potenziellen Kunden - dies kann direkt die Zufriedenheit und Loyalität der Kunden fördern
- Tipps über die weitere Optimierung des eShop hinsichtlich Prozesse, Usability, Kundenkommunikation und -führung und Marketing

Die für den Kunden relevanten Qualitätsmerkmale können somit unmittelbar und langfristig verbessert werden.

WACH eShop Experts  
Elmar P Wach

Hummelsbüttler Hauptstraße 43  
22339 Hamburg

**Telefon: +49 (0) 40 53 20 34 93**  
**eMail: wach@eshopexperts.de**