

---

# ONLINE-SUPERMÄRKTE VERSCHENKEN POTENZIAL DURCH KLAMMERN AN ALTEN REGALSTRUKTUREN

Easy2use-Studie zur nutzerorientierten Bewertung von Online-Supermärkten 2018

Dominik Pins

---



*...und verärgern dadurch auch Frau Meier!*

# Vorgehen

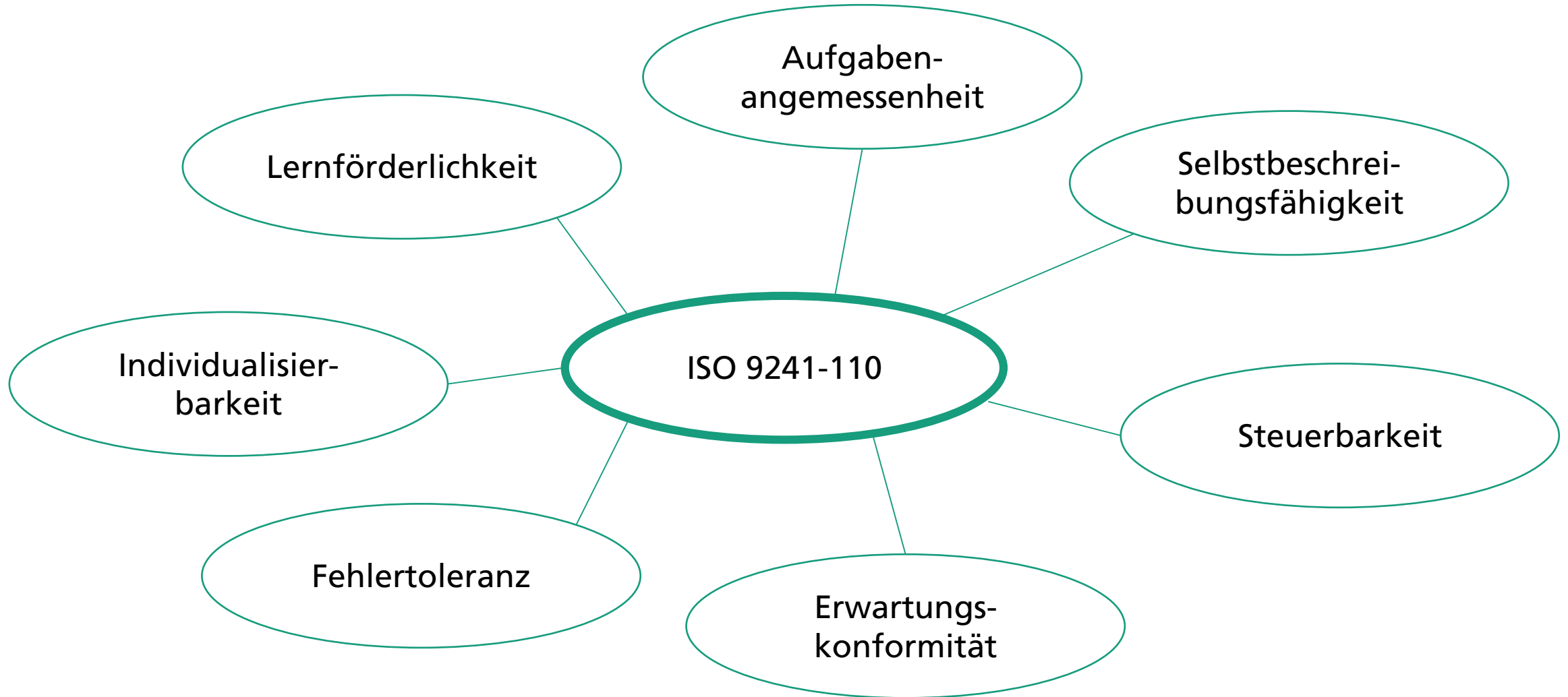
- Hochschule Bonn-Rhein Sieg (Bachelorarbeit)
  - Tiefeninterviews
  - Erfordernisse & Nutzungsanforderungen
- Fraunhofer FIT
  - Inspektion gemäß Usability-Norm DIN EN ISO 9241-110
    - Prüfung auf Effektivität
    - Prüfung auf Effizienz

*„Der Nutzer muss am System erkennen können, wann seine Lieblingsprodukte im Angebot sind.“*

*„Der Nutzer muss am System feststellen können, welches Haltbarkeitsdatum ein Produkt hat.“*

*„Der Nutzer muss am System seine Einkaufsliste überblicken können.“*

# Dialogprinzipien zur Prüfung der Effizienz



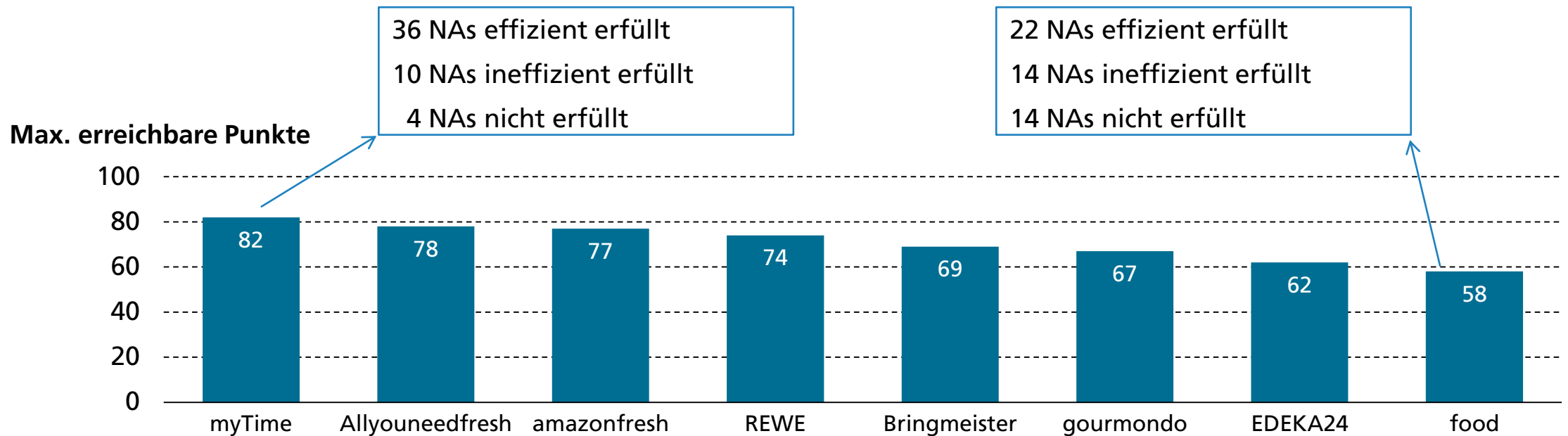
# Inspizierte Online-Supermärkte

1. Verbraucherbefragung der **besten** Online-Händler (Handelsblatt, 2017)
2. Verbraucher-Studie der **bekanntesten** Online-Händlern für Lebensmittel (EHI Retail, 2016)

The logo for REWE, consisting of the word "REWE" in white capital letters on a red rectangular background.The logo for gourmondo.de, featuring the text "gourmondo.de" in a red, lowercase, sans-serif font.The logo for Bringmeister.de, with "Bringmeister.de" in a green, sans-serif font. Below it, "Partner von" is written in small text, followed by the EDEKA logo.The logo for amazonfresh, with "amazon" in black and "fresh" in green, both in lowercase sans-serif font. The Amazon smile arrow is positioned below "amazon".The logo for EDEKA 24, with "EDEKA" in blue and "24" in white on a blue background, both in bold, uppercase sans-serif font.The logo for myTime.de, with "myTime.de" in a mix of red and green lowercase sans-serif font. Below it, the tagline "Wir bringen Lebensmittel." is written in a smaller, green, lowercase sans-serif font.The logo for food.de, with "food.de" in a black, lowercase, cursive font. To the right is a small icon of a shopping bag with a green leaf. Below the text, the tagline "Dein Online-Supermarkt" is written in a smaller, black, lowercase sans-serif font.The logo for Allyouneed Fresh SUPERMARKT, with "Allyouneed" in orange and black lowercase sans-serif font, "Fresh" in white on an orange background above "need", and "SUPERMARKT" in black uppercase sans-serif font below.

# Ergebnis - Ranking

In der Studie wurde jeder Online-Supermarkt auf 50 Nutzungsanforderungen (NAs) geprüft, sodass insgesamt 100 Punkte erreicht werden konnten.

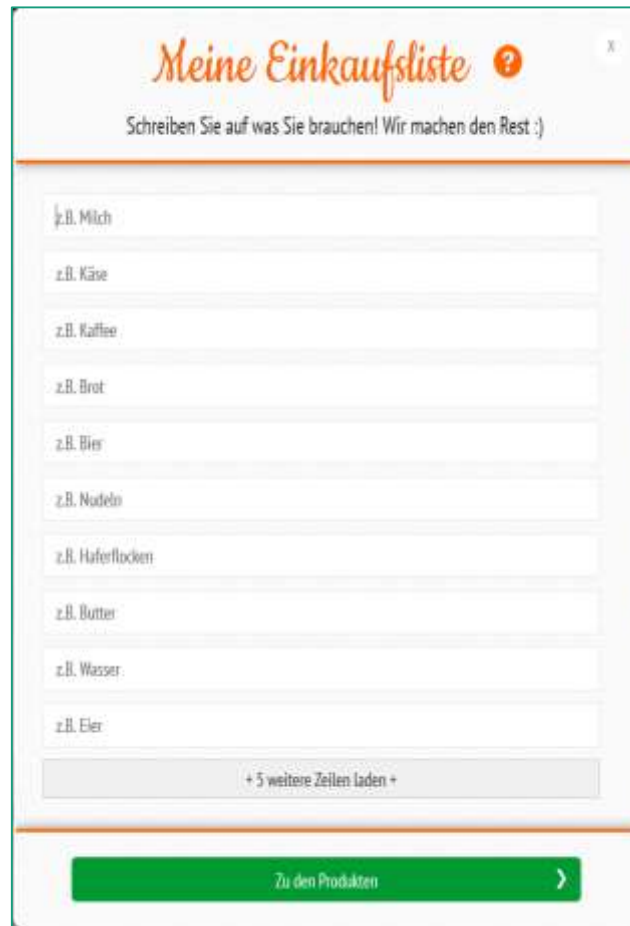


## Schritt 1: Einkaufsliste erstellen



*„Ich schreibe  
erstmal auf, was  
ich brauche und  
schaue dann, was  
im Angebot ist.“*

# Produkte können oftmals nur für den nächsten Einkauf vorgemerkt werden



The screenshot shows a web interface for a shopping list. At the top, it says 'Meine Einkaufsliste' in orange script, followed by a question mark icon and a close button 'x'. Below this is the instruction 'Schreiben Sie auf was Sie brauchen! Wir machen den Rest :)'. The main area contains a list of input fields, each with a placeholder text: 'z.B. Milch', 'z.B. Käse', 'z.B. Kaffee', 'z.B. Brot', 'z.B. Bier', 'z.B. Nudeln', 'z.B. Haferflocken', 'z.B. Butter', 'z.B. Wasser', and 'z.B. Eier'. At the bottom of the list is a button that says '+ 5 weitere Zeilen laden +'. Below the list is a green button with the text 'Zu den Produkten' and a right-pointing arrow.

Einkaufsliste – [allyouneedfresh.de](http://allyouneedfresh.de)

## Schritt 2: Produkte suchen und finden



*„Meine Kartoffeln  
garniere ich immer  
mit gehackter  
Petersilie.“*



# Komplizierte Welt der Gänge und Regale wird Online übernommen

Essen ▾	Getränke ▾	Drogerie ▾	Shop durchsuchen
Obst & Gemüse >		Backwaren >	Eier
Konserven & Fertiggerichte >		Butter & Margarine >	Fixei
Ketchup, Senf & Soße >		Desserts >	Quark
Fleisch & Wurst >		Herzhafte Aufstriche >	Sahne & Rahm
Käsetheke >		Kartoffelprodukte, Reis und Knödel >	Joghurt
Süßwaren & Snacks >		Marmeladen & Süße Aufstriche >	Milch
Exotik & Feinkost >		Müsli, Cornflakes & Cerealien >	Kondensmilch & Kaffeesahne
Tiefkühltruhe >		Nudeln >	
Zutaten & Gewürze >		Vegetarische & vegane Produkte >	
Täglicher Bedarf >		Ei & Milchprodukte >	

Produktkategorien – *food.de*

## Schritt 3: Produktinformationen einsehen



*„Ich weiß gerne darüber Bescheid, wo die Produkte herkommen und wie sie produziert wurden.“*

# Der Unterschied steckt im Produktdetail



Bio & Fairtrade Produkte –  
[edeka24.de](http://edeka24.de)

Produktinformationen

Weitere Hinweise  
Vegan; Vegetarisch

Produktinformationen „Erdbeeren“ – [food.de](http://food.de)

Produktinformationen    Zutaten / Inhalte und Allergene    Hersteller / Importeur

Weitere Informationen  
Hauttyp: trockene Haut  
Anwendungszweck: Feuchtigkeit  
Creme  
Dermatologisch getestet.

Verpackung  
Verpackungsart: Tube

Hinweise zu Haltbarkeit & Lagerung  
Ungeöffnet mindestens 483 Tage haltbar.

Produktinformationen „Florena Handcreme“ – [food.de](http://food.de)

## Schritt 4: (Frische) Produkte prüfen



*„Bei frischem Obst und Gemüse muss ich wissen, wie sie aussehen und verpackt sind.“*

# *Frische Lebensmittel als Herausforderung für den Online-Handel*



*Verpackungshinweis - amazonfresh*

## Schritt 5: Kosten im Blick haben und bestellen



*„Ich möchte stets wissen, wie viel ich für meinen Einkauf ausbebe.“*

# Gefühl von versteckten Kosten durch Intransparenz

suchen 40,04€ Zum Warenkorb

Ihr aktueller Warenkorb 7 Produkte

Trentin Mozzarella di Bufala Campana, 125 g (1,15 / 100 g)	1,43€
Barilla Spaghetti n.5, 500 g (2,54 / kg)	1,27€
Zitrone unbehandelt, 1 St. (0,59 / Stk)	0,59€
Wiltmann Peperoni Salami, 80 g (1,68 / 100 g)	1,34€
Tempo Taschentücher	2,87€
A&W Feinbackwaren (0,36 / 100 g)	0,89€
Biolust Bio Hähnchen	6,90€

Die Lieferkosten betragen:  
Unser Willkommensgeschenk für registrierte Kunden: 3x Gratis Versand schon ab 60€!  
0€ ab 85€ Einkaufswert  
0€ ab 60€ Einkaufswert  
6,90€ ab 40€ Einkaufswert ✓

Noch 19,96 € bis zum kostenfreien Versand. Gesamt: 40,04€

Zur Kasse

Warenkorb – *allyouneedfresh.de*

Mein Warenkorb €56,09\*

Lieferort 10115

Lieferzeit 06.06.2018 | 13-15 Uhr

Erdinger Weissbrot alkoholfrei (zzgl. €0,48 Pfand)	€10,38*
EDEKA Bio Speisekartoffeln festkochend	€1,79*
Erdbeer Freche Freunde Bio Quetschmus Apfel, Banane & Himbeere	€1,98*
GUT&GÜNSTIG Windeln Premium junior 11-25 kg	€11,50*
Bauerngut Rindergehacktes	€16,98*
Coppenrath & Wiese Unsere Goldstücke Weizenbrötchen	€1,69*

Gutschriften und Gebühren  
Zwischensumme €51,64\*  
Pfand €0,96\*  
Versand & Bearbeitung €3,49\*

**Gesamt €56,09\***

Weiter zum Bestellvorgang

Warenkorb – *Bringmeister.de*

## Schritt 6: Auf die Lieferung warten...



*„Es bringt mir nichts, wenn ich den ganzen Tag zuhause sitze und auf die Lieferung warten muss.“*



# ***Versand und Lieferzeit heben gesparte Zeit teilweise wieder auf***

Die Lieferung von Kühl- und Tiefkühlprodukten erfolgt separat von nicht gekühlten Produkten.  
Sollten Sie hierfür eine garantierte Lieferung wünschen, wählen Sie bitte den Komfortversand.

Lieferung nicht gekühlte Produkte  
**voraussichtliche Zustellung: 13. Jun 2018 - 14. Jun 2018**



Lieferung Kühl- & Tiefkühlprodukte  
**garantierte Zustellung: 13. Jun 2018**



Auswahl des Liefertermins – *myTime.de*

## ***Schritt 7: Wie wird der Online-Supermarkt zu meinem Markt?***



*„Der Laden gibt mir das Gefühl als Kunde König zu sein.“*

# Besonderer Service als Unterscheidungsmerkmal zu Wettbewerbern



Batterien, die gefährliche Substanzen wie z. B. Quecksilber (Hg), Kadmium (Cd) oder Blei (Pb) enthalten, sind zusätzlich mit einem chemischen Kennzeichen versehen.

## Wie Sie bei Amazon.de gekaufte Batterien entsorgen können

Sie können Ihre alten Batterien bei den öffentlichen Sammelstellen in Ihrer Gemeinde oder überall dort abgeben, wo Batterien verkauft werden. Natürlich können Sie die bei uns erhältlichen Batterien nach Gebrauch auch an uns zurücksenden:

Amazon Retouren Hub - 36249 Bad Hersfeld Deutschland

Hinweis zur Batterienentsorgung - *amazonfresh*

Kochansicht ↕

- 12 Stück/Stücke +

- 1 Brot (groß & rund, nach Wahl)
- 800 g Frischkäse
- 1 El. Meerrettich (Glas)
- 100 g Räucherlachs- Scheiben
- 1 Bund Dill
- Salz
- Pfeffer
- 1 halbe Salatgurke
- 1 Rote Bete (vorgegart)
- 3 TL Preiselbeeren (Glas)
- 150 g Schmand
- 1 Packung(en) REWE Beste Wahl Meersalz & Indischer Tellicherry Pfeffer Kartoffelchips
- 1,5 Zweig(e) glatte Petersilie

**Zutaten bestellen bei REWE**

Rezepte bestellen - *REWE*

# *Online-Supermärkte verschenken Potenzial durch Klammern an alten Regalstrukturen*

- Komplizierte und überflüssige Schritte zum Auffinden von Produkten in den Produktkategorien
- Inkonsistente Produktbeschreibungen
- Optimierungsbedarf im Bestell- und Lieferprozess



Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit!