

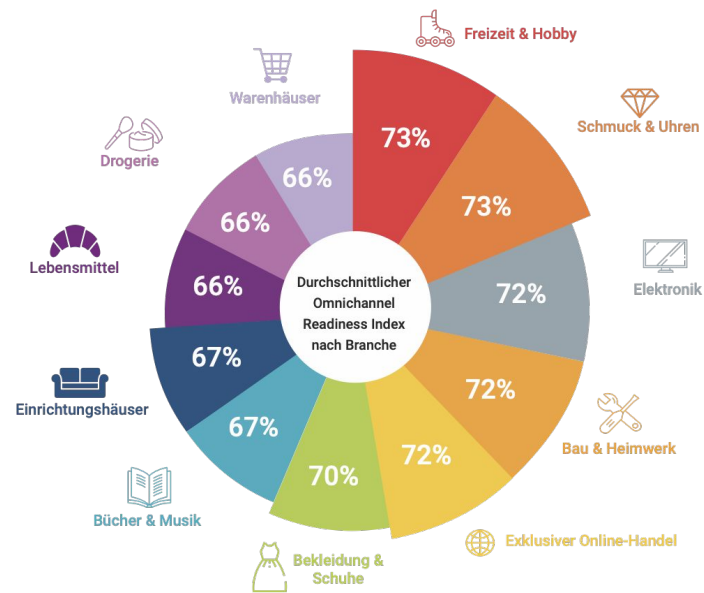
Omnichannel Readiness Index Studie 3.0

Schweizer Einzelhandel | April 2022

Google



ORI 3.0 Index für den schweizer Einzelhandel

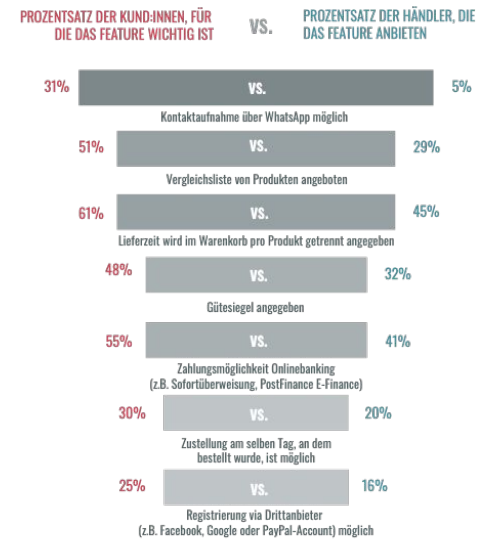
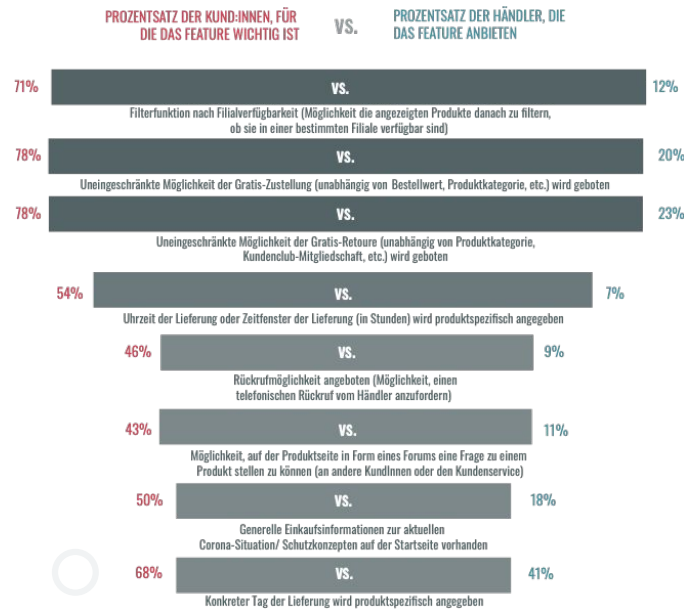


Top 10 Händler mit den höchsten Gesamt-ORI-Scores

Händler	ORI
 MIGROS	81,4%
 MIGROS	81,3%
 MIGROS	81,3%
 MIGROS	80,8%
	79,8%
CHRIST	79,7%
	78,9%
LIVIQUE	78,6%
 bau+hobby	78,2%
	78,1%

Omnichannel Potenzial-Analyse

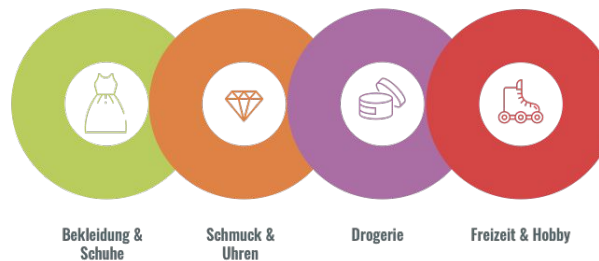
Differenz zwischen Kundenwunsch und Händlerangebot



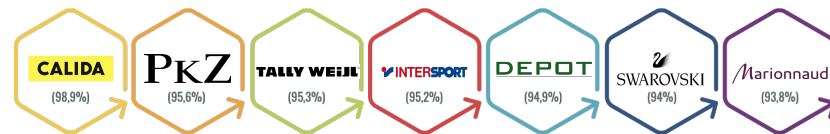
Kategorie: User Navigation



TOP BRANCHEN



GUTE PRAXISBEISPIELE



Praxisbeispiele: User Navigation

Händler:

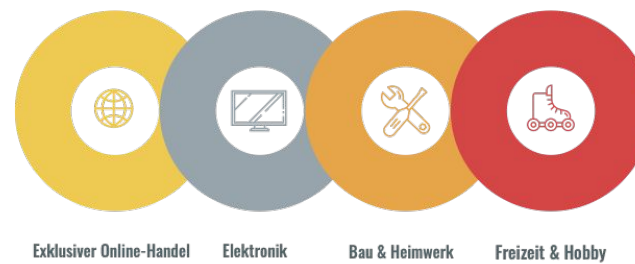


Die Online Shops von PKZ und Marionnaud sind durch eine Bestellmöglichkeit als Gast besonders nutzerfreundlich gestaltet. Bei beiden Händlern bleibt auch der Warenkorb nach Schliessen des Browsers erhalten, sodass KundInnen bei Bedarf ihren Einkauf zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen können. PKZ bietet zusätzlich dazu auch die Möglichkeit der Registrierung über einen Drittanbieter, was KundInnen einen raschen Checkout ohne Dateneingabe im Online Shop ermöglicht. Marionnaud sticht durch eine gute Optimierung der mobilen Website hervor: Der Händler punktet durch eine kurze Ladezeit der mobilen Website und hohe Reaktionsgeschwindigkeit sowie eine gute Stabilität der Darstellung und erfüllt dadurch die Anforderungen der Google Core Web Vitals.

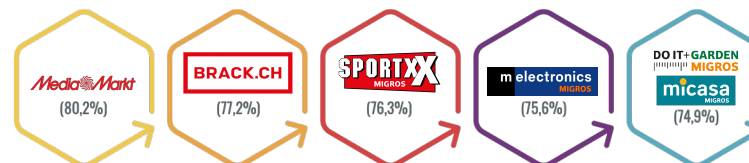
Kategorie: Information, Transparency & Security



TOP BRANCHEN

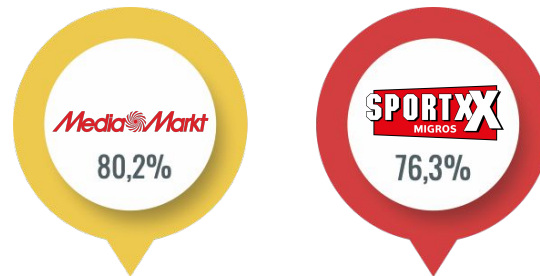


GUTE PRAXISBEISPIELE



Praxisbeispiele: Information, Transparency & Security

Händler:



KundInnen erwarten höchste Transparenz beim Online Shopping. Diesem Umstand wird bei Media Markt und SportXX durch rasch auffindbare Informationen zu Versandbedingungen, Bezahlungsmöglichkeiten und Retourenmöglichkeiten Rechnung getragen – sowohl am Desktop als auch in der mobilen Version des Online Shops. Beide Händler informieren ihre KundInnen bereits vor dem Online-Kauf über den konkreten Liefertag und schaffen dadurch eine gute Planbarkeit. Geboten werden auch Vergleichslisten als Entscheidungshilfe für KundInnen, auf denen die Produktdetails ausgewählter Artikel gegenübergestellt werden können. Media Markt und SportXX haben zudem im Sinne der Transparenz auf den Startseiten ihrer Online Shops auch Links zu Websites integriert, auf denen Sie über ihre Nachhaltigkeitsbemühungen informieren.

Kategorie: Contact Options



TOP BRANCHEN



GUTE PRAXISBEISPIELE



Praxisbeispiele: Contact Options

Händler:

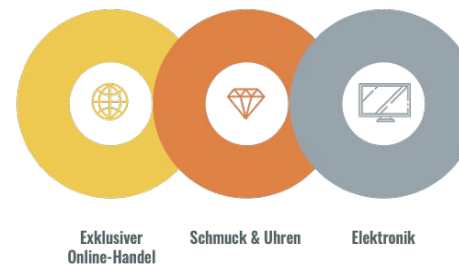


Simple, vielfältige Kontaktmöglichkeiten sind essenziell, um KundInnen in der Customer Journey optimal zu begleiten und zu unterstützen. Die Telefon-Hotline ist bei Pfister und Livique einfach und rasch auffindbar – bei Pfister sogar mit nur einem Klick. Bei beiden Händlern werden auch verschiedene Möglichkeiten für schriftliche Anfragen, wie Email-Adresse, Kontaktformular und auch Live Chat geboten. Zusätzlich haben Livique und Pfister flexibel auf neue Anforderungen reagiert, indem Sie via Videocall das Beratungserlebnis zu ihren KundInnen live nach Hause bringen.

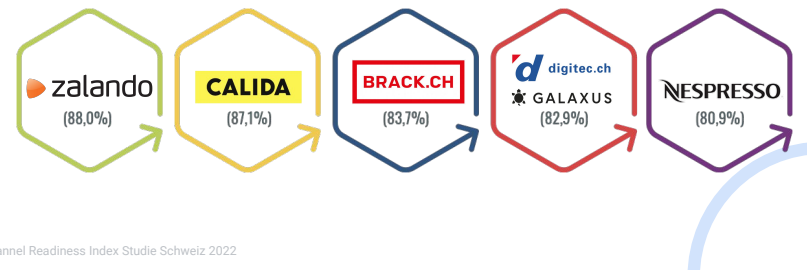
Kategorie: Fulfillment + Payment



TOP BRANCHEN

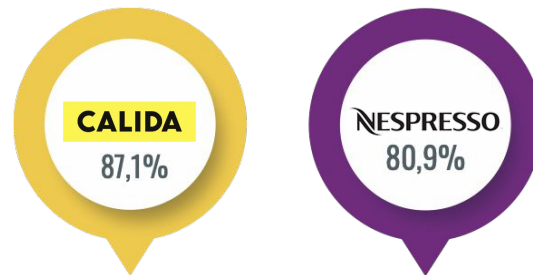


GUTE PRAXISBEISPIELE



Praxisbeispiele: Fulfillment + Payment

Händler:

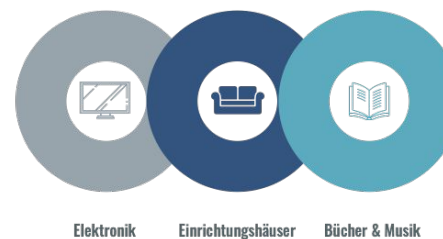


Bei Nespresso und Calida können KundInnen aus einer Vielzahl an Zahlungsmöglichkeiten im Online Shop wählen – neben Debit, eWallet, Gutscheinzahlung und Kreditkarte steht auch der Kauf auf Rechnung zur Wahl. Calida bietet zudem auch die Bezahlungsmöglichkeiten Onlinebanking und Vorkasse an. Bei beiden Händlern ist die Lieferung nicht nur kostenlos, sondern mit 1-2 Werktagen als Standard-Lieferzeit auch sehr rasch möglich. Nespresso bietet zusätzlich sogar eine Same-Day-Lieferoption an. Neben der Abholmöglichkeit von bestellten Produkten in den Filialen, die beide Händler bieten, können KundInnen bei Nespresso auch weitere Pickup Points nutzen, um ihre Bestellungen flexibel und tageszeit-unabhängig abzuholen.

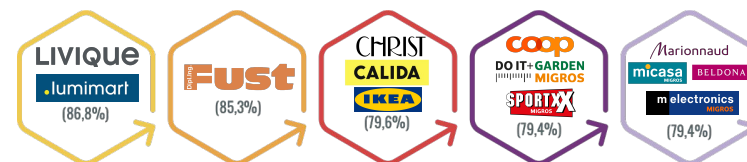
Kategorie: Loyalty & Sharing



TOP BRANCHEN

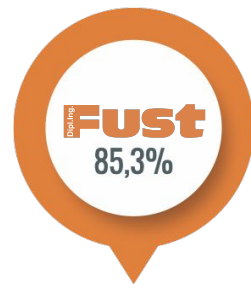


GUTE PRAXISBEISPIELE



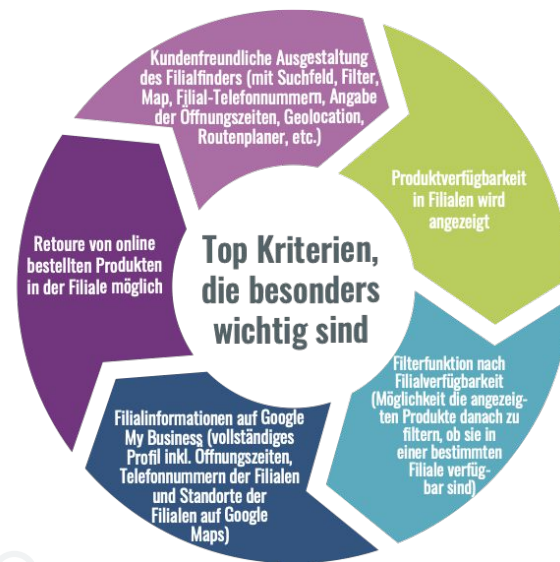
Praxisbeispiele: Loyalty & Sharing

Händler:

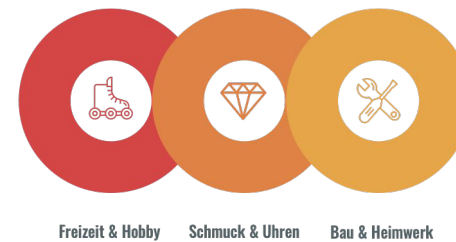


Sowohl Christ als auch Fust informieren in ihren Online Shops über das Kundenbindungsprogramm und ermöglichen es KundInnen auch, die „Supercard“ bei Online-Einkäufen zu nutzen und mit ihren Bestellungen Punkte zu sammeln. Zudem können in beiden Webshops Produktrezensionen anderer KundInnen gelesen werden und eigene Bewertungen abgegeben werden. Fust ermöglicht es KundInnen zudem, in einem Forum auf der Produktseite Fragen zu konkreten Artikeln zu stellen und sich mit anderen KundInnen dazu auszutauschen. Beide Händler bieten auch Kontext-Empfehlungen (z.B. „Ähnliche Artikel“, „Weitere Produkte dieser Marke“, „Set-Empfehlungen“, etc.) und Merklisten, bei Christ kann die Wunschliste zusätzlich auch mit anderen Personen geteilt werden.

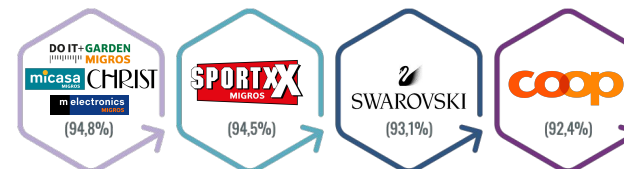
Kategorie: Channel Integration



TOP BRANCHEN

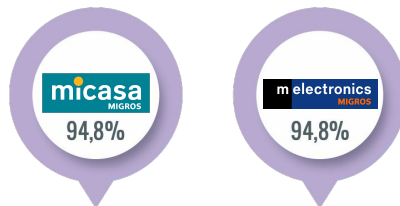


GUTE PRAXISBEISPIELE



Praxisbeispiele: Channel Integration

Händler:



Sowohl bei Micasa, als auch bei melectronics ist der Filialfinder sehr rasch auffindbar und kundenfreundlich ausgestaltet – mit Anzeige der Filialen in einer Liste und Map, Filtermöglichkeiten der angezeigten Filialen und Geolocation zur Standortermittlung. Individuelle Filial-Telefonnummern mit Click-to-Call Funktion ermöglichen es KundInnen, rasch mit der gewünschten Filiale direkt Kontakt aufzunehmen. Auch ein Routenplaner kann genutzt werden, um eine Filiale schnellstmöglich aufzusuchen, und Filialinformationen (wie z.B. Öffnungszeiten oder Telefonnummern) sind auch direkt über die Google-Suche auffindbar. Zudem bieten melectronics und Micasa ihren KundInnen umfassende Omnichannel-Services. Produkte können mittels Click & Collect sowohl in den Filialen der Händler, als auch im gesamten Netz der „PickMup“-Standorte zeitlich flexibel (auch spätabends oder an Sonn- und Feiertagen) abgeholt werden sowie mittels Reserve & Collect unverbindlich für die weitere Begutachtung im Laden reserviert werden. Sowohl bei der Nutzung von Click & Collect, als auch bei Reserve & Collect wird den KundInnen bereits vor Abgabe der Bestellung/ Reservierung transparent kommuniziert, wann das Produkt voraussichtlich abholbereit sein wird. Auch eine Überprüfung der Verfügbarkeit eines bestimmten Produkts in einer ausgewählten Filiale ist in den Online Shops von Micasa und melectronics unkompliziert möglich.