3 Best Practice

3.1 Portable Shop

Unter den untersuchten Sites wurde Portable Shop (<http://www.portable-shop.ch>), ein Schweizer Unternehmen, als Best Practice identifiziert, da die Website in allen Bereichen des Customer Buying Cycles den grössten Kundennutzen bietet:

Informationsphase: Die Site stellt die Produkte sehr detailliert vor und bietet viele technische Details des Produkts. Allerdings ist auch hier die Produktpalette nicht vollständig abgebildet.

Evaluationsphase: Die Website von Portable Shop bietet als einzige der betrachteten Sites die Möglichkeit, die verschiedenen Produkte nach ihren technischen Details zu vergleichen. Besonders bei einem Vergleich von sehr technischen Produkten bietet das dem User grossen Nutzen auf dem Weg zur Kaufentscheidung. Positiv sticht auch der Link auf Zubehör hervor. Der Interessent kann bei jedem aktuell gewählten Produkt auf eine Liste von ergänzenden Angeboten zugreifen.

Portable Shop - Manage the future - Microsoft Internet Explorer

Adresse Wechseln zu

INFO- & BESTELLSERVICE: 0800 300 900

SUCHEN:

digital home

HOME ONLINESHOP/PRODUKTE FILIALEN SERVICE KONTAKT

Warenkorb: Anzahl Artikel: 0, Total CHF: 0.00 Vergleichsliste: Anzahl Artikel: 0

Artikel bestellen

Artikel vergleichen

Seite drucken

Zurück

Zubehör >

Software für Ihren Tischcomputer >

ARTIKELDETAIL

Marke	ACER
Produktgruppe	Tischcomputer
Bezeichnung	FP2-Veriton PIII 1000 MHz (D)
Preis	3'990.00 CHF
Prozessor	Intel Pentium III 1000 MHz
2nd Cache	256 KB
Betriebssystem	Win 2000 Professional
Systemarchitektur	PCI
RAM	128 MB SDRAM (max. 512 MB)
Bildschirm	17" LCD-Monitor modular
Auflösung intern/extern	1280x1024 XGA
Pixelabstand	0.297 x 0.297 mm
Grafikkarte/Video RAM	8 MB VRAM(AGP2X)ATI
Soundkarte	3 D Sound AC 97
Floppy	incl. 1.44 MB
Netzwerk	incl. 10/100 Mbit
Harddisk	30 GB
CD-ROM	optional
DVD-ROM	8x DVD-Rom

Transaktionsphase: Der Online-Shop bietet in der Navigation zum Teil noch Verbesserungspotential, da der Nutzer meist die höhergelegene Kategorie nicht mit einem Mausklick erreichen kann. Insgesamt ist der Ablauf des Einkaufs nicht ganz intuitiv und kann bei unbedarften Benutzern Probleme verursachen. Gelungen ist hingegen die Beschreibung der Lieferbedingungen. Ein Tracking der gemachten Bestellungen ist allerdings nicht möglich.

After Sales Phase: Die Website von Portable Shop bietet als Online-Support Möglichkeit ein Formular, über das Fragen zu einem Produkt eingereicht werden können. Zudem werden die Offline-Service Angebote detailliert erklärt. Ebenfalls vorgestellt werden die Servicecenter. Lediglich die elektronische Kontaktmöglichkeit fehlt.

Zusammengefasst nutzt das Online-Angebot von Portable Shop besonders in den Bereichen Vollständigkeit des Produktangebots und Cross Selling die interaktiven Möglichkeiten des Internet am besten.

Besonders fünf Bereiche sind für ein Online-Dienstleistungsangebot eines Händlers für elektronische Geräte wichtig:

1. Präsentation aller Geräte mit technischen Details
2. Vergleich der verschiedenen Geräte
3. Cross Seiling von Zubehör, Verbrauchsmaterial und ergänzenden Geräten
4. Online-Verkauf
5. After Sales-Support mit Treiber Datenbanken, FAQs, Online-Support, Elektronischen Newslettern