

# Online-Marktplätze und Kundenerwartungen

DIY-ecommerce-day am 22.09.2020

---

# Themen in den nächsten 20 Minuten

---

- Was erwarten Kunden online?
- Wie ist ein Online-Marktplatz erfolgreich?
- Worauf kommt es für Hersteller, Anbieter, Marktplatz-Partner an?

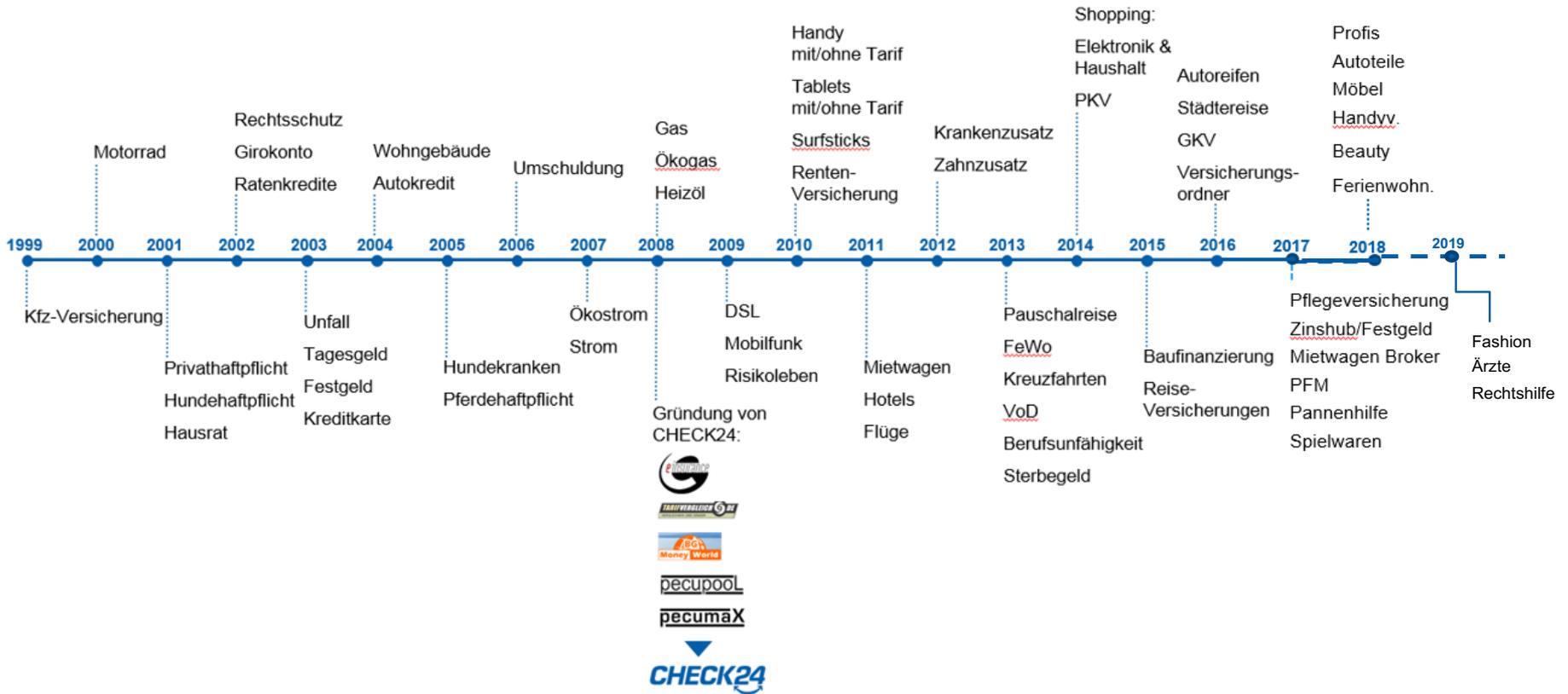
# Stefan Eckhardt, Co-CEO Shopping bei CHECK24



- Seit **sechs Jahren bei CHECK24**, Geschäftsführer bei CHECK24 Vergleichsportal Shopping GmbH und **Co-CEO Shopping bei CHECK24**
- Privat gehört **DIY zu meinen Top-fünf-Freizeitbeschäftigungen** – größtes „Projekt“ unser **Gartenhaus aus Sägewerksmaterialien in 2016**



# CHECK24 – vom KFZ-Versicherungsvergleich zur Mono-Brand-Multi-Produkt-Plattform



► In 20 Jahren über 50 Produkte etabliert, seit 2014 Ausbau „Shopping“ (eCommerce), weiterer Ausbau geplant – Ziel: „**Hier check ich alles!**“

# 50+ Produkte live gebracht – so arbeiten wir

- **Inhabergeführtes Unternehmen** mit 19 Standorten in Deutschland (+1 Madrid)
- **Dedizierte Teams** für jedes Produkt (eCommerce-Kategorie oder Vergleich)
  - Kundenfokus
  - Produkt- und Branchenexpertise
  - Persönliche Ansprechpartner für Partner
  - Agilität und Flexibilität durch eigene IT je Produkt
- **Seit 2008** ausschließlicher Fokus auf **Ende-zu-Ende Plattform** und Ausbau **Kundenbereich**
- **Investment in** Produkte, Kundenbereich & native App und Marketing (100 TV-Spots/ Tag)
  - **>95% Markenbekanntheit**
  - **>15 Mio.** zufriedenen **Kunden**
  - **>50** Testsiege

# Bereich Shopping (eCommerce) seit 2014 bei CHECK24

The screenshot displays the CHECK24 website's shopping interface. At the top, there is a navigation bar with the CHECK24 logo, user account, search, and shopping cart icons. Below this is a search bar with the placeholder text 'Wonach suchen Sie?'. A promotional banner for 'Heimwerken & Garten Highlights im Herbst' features an image of a chainsaw and text about garden equipment. The main content area is divided into 'Unsere Highlights' and a 'Shopping' sidebar. The 'Unsere Highlights' section shows two product listings: a De'Longhi ENV135.B Nespresso Vertuo coffee machine (4 offers, -84% discount, price range 29,90 - 190,45 €) and SodaStream titan Wasser bottles (3 offers, price range 97,46 - ...). The 'Shopping' sidebar lists various product categories with right-pointing arrows: Übersicht, Elektronik & Computer, Haushalt & Wohnen, Heimwerken & Garten, Spielwaren & Baby, Baby- & Kindermöbel, Drogerie & Beauty, Sport & Outdoor, Filme & Musik, Schuhe, and Weitere Produkte. Below the sidebar, there is an 'Auto' section with categories like Autoreifen and Autoteile.

- **>10 Mio. Produkte** von >10.000 Partnershops
- **Online-Marktplatz** mit Produktvergleich (inkl. >1 Mio. Testberichten) und Angebotsvergleich für jedes Produkt
- Fokus der sog. **BuyBox** auf Preis, Lieferzeit- und Treue und Retourbedingungen
- **Einkauf und Zahlung** sowie **1st-Level-Support** direkt über **CHECK24** – Versand nach Bestellung und Zahlung durch Shop
- Auch innerhalb des Bereichs Shopping **dedizierte Teams für einzelne Kategorien** (Ansprechpartner, Produkt- und Branchen-Expertise, Speed, ...)

# Was erwarten Kunden online? (1/3)

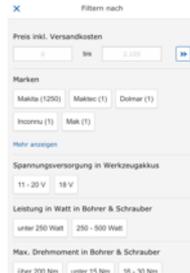
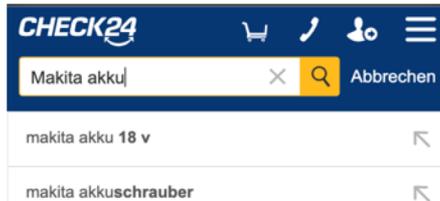
## Allgemeine Beobachtungen

- **Große Player** analysieren Kundenverhalten und **definieren Marktstandards und Erwartung für Kern-Funktionalitäten im eCommerce** („was soll passieren, wenn ich auf ‚jetzt kaufen‘ klicke“)
  - Wegen der geringen Wechselkosten gibt es **online eine stärkere Konzentration auf wenige „gängige Lösungsmuster“** („Wechsel zu Ein-Produkt-Warenkorb“)
  - Dazu werden Fehler/ schlechte Qualität „härter bestraft“, denn der **nächste Shop ist nur einen Klick entfernt**
  - Drei typische Käufer bzw. Kaufphasen
    - Käufer („Makita DDF482RFJ Akku-Bohrschrauber 18 V“)
    - Sucher („Akkuschrauber 24 V“)
    - Entdecker („habe jetzt Zeit ... was brauche ich eigentlich?“)
- **CHECK24** starken **Fokus auf Käufer und Sucher**, daher hier beste Einblicke

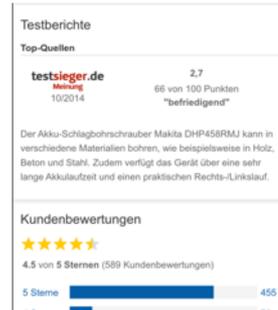
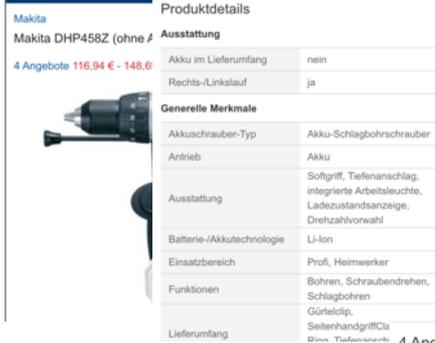
# Was erwarten Kunden online? (2/3)

## Spezifische Erwartung Online-Kunden

- **Suche** (relevanter Auto-Suggest, passende Ergebnisse, relevante Filter)



- **Produktdarstellung**



Mit ähnlichen Produkten vergleichen



Dieser Artikel: Makita DHP458Z (ohne Akku)		Makita C und Lad	
Kundenbewertung	★★★★★ (589)	★★★★★ (250)	
Preis inkl. Versand	116,94 €	99,69 €	
Angebote	3 weitere Angebote	11 Ange	
Produkttyp	Akkuschrauber	Akkuscl	
Max. Drehmoment in Nm	91	54	
Gewicht in kg	1,95	1,8	
Akkuspannung in V	18	18	
Akku im Lieferumfang	nein	nein	

Preise inkl. Versandkosten

Sofort lieferbar

**116,94 €** ✓prime24

KOSTENLOSER Versand

Günstigstes Angebot

🚚 Lieferung Mo, 21. Sep. - Mi, 23. Sep.

🔄 Rücksendung kostenpflichtig

Menge:

**in den Warenkorb**

Versand durch **★★★★★**

Verkauf und Abwicklung durch CHECK24

**12 Antez**

---

**130,09 €**

inkl. 2,99 € Versand

🚚 Lieferung Mo, 21. Sep. - Mi, 23. Sep.

🔄 Rücksendung kostenlos

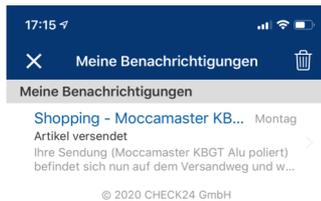
Menge:

- **Transparenz über ...**

- ... Unterschiede und **Preis-Leistungsverhältnis** für informierte Kaufentscheidung
- ... **Angebote** (Preis, Liefer- und Retourenbedingungen, Shopbewertung)

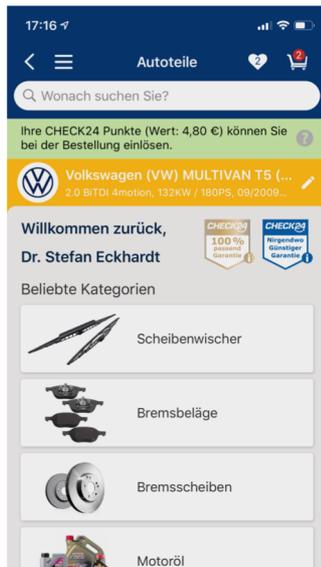
# Was erwarten Kunden online? (3/3)

## Spezifische Erwartung Online-Kunden



- **Abschluss** einfache Zahlung mit wenigen Klicks

- **Fulfillment** „Ungeduld und Kontrolle weil physisches Produkt online gekauft wurde, aber nicht sofort da ist, d.h. schnelle und noch wichtiger zuverlässige und termingerechte Lieferung inkl. Sendungsverfolgung“



- **Reklamation/ Kundenservice** „Maximale Kulanz“ & schnelle Reaktion

- **Kategoriespezifische Erwartungen**, z.B. „zum eigenen Fahrzeug passende Autoteile und Reifen“

# Was zeichnet auf Online-Marktplätzen erfolgreiche Player aus? Das hören wir von Partnern ...

- Möglichst **direkte Anbindung** an Online-Marktplätze für
  - Bessere **Datenqualität** (Feeds, Beschreibungen, Bilder)
  - **Schnellere Rückmeldung** zu Absatzentwicklung, Problemen
  - **Optimale Darstellung** der eigenen **Produkte und Marke**
- Hohen **Einfluss auf Preisgestaltung** über wichtige Kanäle
- **Auswahl** der für eigene Produkte und eigene Bedarf hinsichtlich Service, Unterstützung und persönlicher Ansprechpartner **passender Marktplätze**
  - Exklusivität des Zugangs zum Kundenstamm des Marktplatzes
  - Standardisierte Plattform vs. Marktplatz mit Branchenverständnis
  - Angebotene Merchant-Tools und Support
- ...

# Unsere Antwort an Kundenerwartungen und Angebot an Partner bei CHECK24 Shopping

unser Fokus: Qualität,

## Innovation und langfristige Partnerschaft

---

### Qualität

- Hochwertige Produktpräsentation durch eigene Redaktion für Produktbeschreibungen und Recherche zu Produktportfolio
- Eingehende Prüfung aller Händler vor Aufnahme auf unser Portal
- Auszeichnung erstklassiger Händler und Hersteller

### Innovation

- Ständige Weiterentwicklung von Suche und Produktpräsentation unter Nutzung modernster Technologien (inkl. KI)
- Marktplatzanbindung und Bestellabwicklung über alle gängigen Shopsysteme und Schnittstellen möglich
- Zugang zum CHECK24-Partnerportal zur Kontrolle und Optimierung aller relevanten KPIs

### Langfristige Partnerschaft

- Nur gemeinsam sind wir erfolgreich: Sehr enge Beziehung zu den Marktplatz-Partnern und gemeinsame Weiterentwicklung sowie gemeinschaftliche Erarbeitung von partnerspezifischen Initiativen
- Gemeinsame Nutzung relevanter KPIs und Auswertungen zur Verbesserung der Wettbewerbssituation

## Mehrwerte für unsere Partner

---

- Zugang zu **>15 Mio. CHECK24-Kunden**
- **Attraktive Konditionen**
- Persönliche Ansprechpartner und **partnerschaftlicher Umgang**
- Flexibilität durch **dedizierte Teams je Kategorie** und Branchenverständnis
- Wir liefern „**kommissionsreife**“, **risikolose (bereits bezahlte) Aufträge**
- Schnelle **technische Anbindung**, unkompliziert
- Ständige **Weiterentwicklung** nicht nur der Kunden-Schnittstelle sondern **auch Merchant-Funktionalitäten**

# Recap

---

- Lösungsmuster werden von den ganz großen Playern gesetzt, Verhalten gelernt und so Erwartungen gesetzt – online starke Konzentration auf wenige „gängige Lösungsmuster“
  - Anpassung auf die gesetzten Erwartungen erfordert, dass Online-Marktplätze ständig und signifikant in Kundenverständnis und die Weiterentwicklung von Produktfeatures investieren
  - Wir investieren darüber hinaus in partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Produkthanbietern und in kategoriespezifische Features (Ansatz „Monobrand mit tiefem Kategorieverständnis“)
  - Erfolgreiche Marktplatzpartner und Produkthanbieter fokussieren insb. auf qualitativ hochwertige Produktdaten und eine möglichst direkte Anbindung
- ▶ CHECK24 im DIY-Bereich als Marktplatz aktiv (erklärungsbedürftige Produkte & Vorteile durch Branchenfokus passen zu uns!)