
SCHWEIZER ONLINEHANDEL 2018

SCHWEIZER ONLINEHANDEL 2018

«Der Kunde ist König». Wer in der hart umkämpften Welt des Onlinehandels bestehen will, muss diesem Grundsatz folgen. Doch decken die Angebote der Onlinehändler die Kundenbedürfnisse ab? Werden die von den Konsumenten gefragten Serviceleistungen offeriert?

Auskunft über Angebot und Nachfrage geben das Schweizer E-Commerce Stimmungsbarometer und die Schweizer Onlinehändlerbefragung 2018.

ONLINEHANDEL

Kunden  Händler

Weshalb kaufen Sie
im Internet ein?

Weshalb betreibt
Ihr Unternehmen einen
Onlineshop?

Unabhängigkeit von den
Öffnungszeiten



82% 85%

Auswahl von Produkten



66% 46%

Um Geld zu sparen



36% 37%



VIRTUELLE MARKTPLÄTZE

Kunden  Händler 

Auf welchen virtuellen
Marktplätzen kaufen
Sie ein?

Auf welchen virtuellen
Marktplätzen und
Plattformen verkaufen
Sie bzw. planen Sie
zu verkaufen?

ricardo.ch



82% 25%

Amazon



77% 24%

Zalando



65% 2%

Galaxus



63% 33%

eBay



54% 7%

tutti.ch



52% 8%

anibis.ch



40% 3%

asiatische Marktplätze



33% 4%

Kaloka



8% 4%

DIENSTLEISTUNGEN

Kunden  Händler

Wie wichtig sind Ihnen folgende Kriterien beim Onlinekauf?

Welche Services bietet Ihr Onlineshop an?

Kostenlose Retouren



77% 25%

Kundendienst



70% 71%

Produktbewertungen



60% 51%

Shop-Zertifizierungen



58% 38%



BEZAHLUNG

Kunden  Händler 

Welche Zahlungsmöglichkeiten bevorzugen Sie?

Welche Zahlungsmittel bietet Ihr Onlineshop an?

Rechnung



77% 81%

Kreditkarte



73% 76%

PostFinance-Debitkarte



35% 58%

PayPal



32% 61%

Vorauskasse



21% 63%

Bezahlung und Abholung



21% 29%

Mobile Payments



13% 27%

Bitcoins



0% 1%



LIEFERUNG

Kunden  Händler 

Wie wichtig sind Ihnen folgende Lieferoptionen?

Welche Lieferoptionen bieten Sie in Ihrem Onlineshop an?

Lieferung nach Hause



95% 93%



Gratisversand



80% 51%

Vorankündigung des Sendungsempfangs



75% 33%

Sendungsverfolgung online



74% 48%



Zustellung am Wunschtermin



52% 24%

Zustellung am selben Tag



15% 9%



KUNDENBETREUUNG

Kunden  Händler

Welche Formen der Kundenbetreuung sind Ihnen wichtig?

Wie häufig werden die folgenden Kommunikationskanäle von Ihren Kunden genutzt?

E-Mail



87% 80%

Kontaktformular



66% 62%

Telefon



64% 76%

Persönliche Beratung



51% 58%

Chat



24% 21%

Social Media



12% 46%



STUDIENDESIGN

Die Resultate basieren auf den Ergebnissen des Schweizer E-Commerce Stimmungsbarometers und der Schweizer Onlinehändlerbefragung.

Schweizer E-Commerce Stimmungsbarometer 2018

Die B2C-Studie wurde in Zusammenarbeit mit dem Institute for Digital Business der HWZ und der Schweizerischen Post durchgeführt.

Ziel der Studie ist, die Stimmung und das Verhalten von Kunden im Schweizer E-Commerce-Markt zu erfassen und zu analysieren. Als Forschungsansatz wurde eine quantitative empirische Studie gewählt, die Befragung wurde mittels eines Onlinefragebogens erhoben und fand im Juni 2018 statt. Nach der Bereinigung betrug das Sample 12'508 Teilnehmende.

Alle Resultate zu dieser Studie finden Sie unter:

www.post.ch/e-commerce/studien

STUDIENDESIGN

Schweizer Onlinehändlerbefragung 2018

Die B2B-Studie wurde in Zusammenarbeit mit dem Institut für Kommunikation und Marketing IKM der Hochschule Luzern, der Fachhochschule Nordwestschweiz und der Schweizerischen Post durchgeführt.

Ziel der Studie ist, die Sichtweise der Onlinehändler und deren Einschätzung bezüglich Digital Commerce zu erheben und zu analysieren. Als Forschungsansatz wurde eine quantitative empirische Studie gewählt. Die Onlinebefragung fand Mitte 2018 statt. Es haben sich über 360 Onlineshops an der Umfrage beteiligt.

Alle Resultate zu dieser Studie finden Sie unter:

www.post.ch/e-commerce/studien

PARTNER

Die **HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich** ist Mitglied der Zürcher Fachhochschule (ZFH). Mit rund 2200 Studierenden und 500 Dozierenden ist die HWZ die grösste ausschliesslich berufsbegleitende Hochschule im Bereich Wirtschaft der Schweiz. Sie offeriert ein breites Angebot an Studiengängen auf Bachelor- und Masterstufe sowie die Möglichkeit zum Doktorat.

Mehr Informationen unter:

www.fh-hwz.ch

www.facebook.com/fhhwz

www.twitter.com/fhhwz

Das **Institute for Digital Business** an der HWZ ist Anlaufstelle für anwendungsorientiertes digitales Wissen. Es betreibt Forschungsprojekte, bietet Studiengänge an, unterstützt KMU mit Beratungs- und Projektdienstleistungen und stellt kostenlos Wissen über digitale Themen zur Verfügung. Geleitet wird das Institut von Manuel P. Nappo. Das E-Commerce Stimmungsbarometer wird vom Institut für Strategisches Management: Stakeholder View methodisch durchgeführt und begleitet.

Mehr Informationen unter:

www.fh-hwz.ch/idb

www.hwzdigital.ch

PARTNER

Hochschule Luzern HSLU

Das Institut für Kommunikation und Marketing IKM der Hochschule Luzern (Wirtschaft) ist das Kompetenzzentrum für integriertes Kommunikations- und Marketing-Management.

Mehr Informationen unter:

www.hslu.ch/de-ch/wirtschaft/institute/ikm/

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW

Das Institut für Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule Nordwestschweiz gestaltet die digitale Transformation aktiv mit und unterstützt die Partnerinnen und Partner aus Praxis und Forschung dabei, ihre zukünftigen Herausforderungen zu meistern.

Mehr Informationen unter:

www.fhnw.ch/de/die-fhnw/hochschulen/hsw/iwi

PARTNER

Die Schweizerische Post

Die Schweizerische Post ist eine Komplettanbieterin von Digital-Commerce-Dienstleistungen. Als Partnerin des Institute for Digital Business der HWZ, dem Institut für Kommunikation und Marketing IKM der Hochschule Luzern und dem Institut für Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule Nordwestschweiz unterstützt sie aktiv den Wandel im digitalen Business sowie die Wissensvermittlung und -generierung.

Mehr Informationen unter:

www.post.ch/e-commerce

KONTAKT

HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich Institute for Digital Business

Manuel P. Nappo
Lagerstrasse 5
8021 Zürich

manuel.nappo@fh-hwz.ch
www.fh-hwz.ch

HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich Institut für Strategisches Management: Stakeholder View

Lagerstrasse 5
8021 Zürich

www.fh-hwz.ch/ism

Hochschule Luzern HSLU Wirtschaft Institut für Kommunikation und Marketing IKM

Dr. Darius Zumstein (Ansprechpartner)
Dr. Brigitte Gasser
Zentralstrasse 9
6002 Luzern

darius.zumstein@hslu.ch
www.hslu.ch

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW Hochschule für Wirtschaft Institut für Wirtschaftsinformatik

Prof. Dr. Uwe Leimstoll
Peter Merian-Strasse 86
4052 Basel

uwe.leimstoll@fhnw.ch
www.fhnw.ch

Post CH AG PostLogistics Competence Center Digital Commerce

Wankdorfallee 4
3030 Bern

e-commerce@post.ch
www.post.ch/e-commerce