research tools
Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten

Pressemitteilung

Starke Konkurrenz bei EDV-Onlineshops

Oftmals identische Produkte setzen die Onlineshops für Computerbedarf mächtig unter Druck. Der Kunde hingegen profitiert von der einfachen Vergleichbarkeit des Produkts und damit auch der Preise. Das breite Markenangebot der zehn untersuchten E-Shops hat nur wenige Lücken, was den Wettbewerb weiter verschärft. Laut der „E-Shop-Analyse Computerbedarf 2015“ steht die Hälfte der E-Shops mit ihrer Telefonhotline auch samstags für Fragen und Notfälle bereit.

Esslingen am Neckar, 29. April 2015 – Der Sortimentsumfang an Computerelektronik reicht von knapp 1500 Einzelprodukten bei PC Spezialist bis zu über 45.000 bei Computer-universe. Alle E-Shops haben neben Computerelektronik auch noch andere Warengruppen aus Bereichen wie TV/Audio/Video, Games & Konsolen oder Haushalt im Sortiment. Nur bei der Hälfte der Anbieter macht die Computerelektronik den Hauptteil des Sortiments aus. Die Onlineshops von Alternate, Computeruniverse, Conrad, Hoh, PC Spezialist offerieren hingegen mehrheitlich branchenfremde Produkte.

Die einzelnen Online-Shops setzen innerhalb des Kernsortiments der acht Standard-Warengruppen unterschiedliche Schwerpunkte. So entfallen beispielsweise auf die Waren-gruppe „Hardware“ zwischen zwölf und 75% der Artikel innerhalb des Standardsortiments. Bei Arlt und Caseking machen Hardwareprodukte über die Hälfte des Computersortiments aus, Computeruniverse hat mit Abstand das umfangreichste Sortiment an Softwareartikeln.

Die zehn Onlineshops verfügen fast durchgehend über ein gutes Markenangebot. Mit einer Abdeckung zwischen 70 und 100 Prozent der wichtigsten Marken sind die zehn Shops der Computerbranche gut aufgestellt. Auch kleinere, weniger bekannte Marken kommen hier zum Zug. Durch das Angebot identischer Artikel und die einfache Vergleichbarkeit der Produkte verstärkt sich der unmittelbare Wettbewerb für die Onlineshops.

Es überrascht daher nicht, dass sich in umfangreichen Preisvergleichen kein E-Shop durchgehend als günstigster Anbieter positioniert. Die relativ geringen preislichen Unterschiede zwischen billigstem und teuerstem Anbieter betragen häufig etwa zehn bis 15 Prozent. Verschiedene Anbieter stellen mit breiten Preisspannen innerhalb einer Produkt-kategorie Produkte für unterschiedliche Zielgruppen und Ansprüche bereit. PC Spezialist hingegen verzeichnet häufig die geringste Spanne.

Bei großem Wettbewerbsdruck erlangen Serviceleistungen besondere Bedeutung. Besonders im Notfall ist der sofortige persönliche Kontakt enorm wichtig. Die Hotlines von neun der zehn Computershops stehen dem Kunden zwischen 45 und 112 Stunden pro Woche zu Verfügung. Die Hälfte beraten auch am Samstag, Conrad und Hardwareversand sind sogar sonntags erreichbar. Ein Shop ist lediglich über ein Kontaktformular zu erreichen. Einen Live Chat bietet keiner der zehn E-Shops an. Präsenz und Kontaktmöglichkeiten via soziale Netzwerke unterstützen neun Shops.

research tools
Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten

Über die Studie:
Die „E-Shop-Analyse Computerbedarf 2015“ von research tools untersucht auf 146 Seiten die E-Shops zehn führender Anbieter von Computerhardware und-software Alternate, Arlt, Caseking, Computeruniverse, Conrad, Cyberport, Hardwareversand, Hoh, Mindfactory und PC Spezialist. Entlang des Kundenpfads werden mit den vier Bereichen Orientierung, Produktsortiment, Konditionen und Service sämtliche Customer Touchpoint-Bereiche der E-Shops analysiert. Eine Stärken-Schwächen-Analyse und ein Ranking runden die Studie ab. Eine Korrespondenzanalyse führt die Ergebnisse visuell zusammen und verdeutlicht die Positionierung der E-Shops im Wettbewerbsvergleich.

Über research tools:
Die Marktforschungsberatungsgesellschaft research tools mit Sitz in Esslingen am Neckar bei Stuttgart bietet umsetzungsstarke, marketingorientierte Marktforschung. Ein Fokus liegt auf der Analyse unternehmerischer Marketingmaßnahmen.
Weitere Informationen: www.research-tools.net

Pressekontakt:
Uwe Matzner
research tools
Kesselwasen 10
73728 Esslingen am Neckar
Tel. +49 (0)711 – 55090381
Fax +49 (0)711 – 55090384
uwe.matzner@research-tools.net