

+++ Blau +++ Congstar +++ Fonice +++ MTV Mobile +++ Otelu +++ RedBull Mobile ++  
+ Simyo +++ Tchibo +++ Telering +++ Yourfone +++ Blau +++ Congstar +++ Fonice ++

Studiensteckbrief

# E-Shop-Analyse Mobilfunk-Discounter 2014

erarbeitet von:  
research tools, Esslingen am Neckar

Dezember 2014

# Information zur Studie

## Key facts (Auswahl):

- Die E-Shops der Mobilfunkdiscounter strukturieren ihr Sortiment in sehr unterschiedlichen Warengruppen.
- Der Sortimentsumfang der zehn untersuchten Mobilfunk-Online-Shops reicht von 30 bis hin zu über 1.700 Einzelprodukten.
- Hinsichtlich des Markenportfolios zeigen sich bei einzelnen E-Shops mit Anteilen zwischen 20% und annähernd 90% der untersuchten Standard-Marken erhebliche Sortimentslücken.
- Keiner der E-Shops bietet offensichtliche Rabatte an. Auch andere finanzielle Anreize wie Freundschaftsprämien, Treueboni oder Gewinnspiele werden selten geboten.
- Eine Differenzierung erfolgt über den Produktpreis. Auffällig dabei sind deutliche prozentuale Preisunterschiede zwischen den einzelnen E-Shops.
- Der Bereich Serviceorientierung zeigt, dass verlängerte Hotline-Zeiten, Beratung am Wochenende oder mobile Angebote nicht überall offeriert werden.
- Die Zahlungsmöglichkeiten differieren stark. Gastbestellungen sind nur bei einem E-Shop möglich. Im Kundenservice werden teilweise Kündigungswecker, Testberichte oder Aufladefinder angeboten.

# Information zur Studie

## Sie möchten wissen:

- wie gut unterstützen die E-Shops der Mobilfunk-Discounter die Orientierung der Kunden?
- wie ist das Sortiment der E-Shops im Wettbewerbsvergleich strukturiert?
- welche Warengruppen zeichnen einzelne E-Shops aus?
- wie sind die E-Shops im Wettbewerbsumfeld preislich ausgerichtet?
- wie serviceorientiert sind die E-Shops aufgebaut?
- wie wirken sich die Stärken und Schwächen der E-Shops auf die Performance aus?
- wo positionieren sich die E-Shops im Wettbewerbsumfeld?

## Forschungsdesign:

Die vorliegende Studie basiert auf Daten, die im Zeitraum September bis Dezember 2014 von research tools auf den einzelnen Seiten der E-Shops von zehn Mobilfunk-Discountern **Blau, Congstar, Fonice, MTV Mobile, Otelo, RedBull Mobile, Simyo, Tchibo, Teling** und **Yourfone** untersucht wurden. Die Online-Shops wurden im Hinblick auf Orientierung, Produktsortiment, Konditionen und Service analysiert und bewertet. Es wurden stichprobenartig Produkte ausgewählt um Preisvergleiche durchzuführen. Um die Ergebnisse vergleichbar zu gestalten, wurden die Stärken und Schwächen der einzelnen Shops zusammengefasst. Mit Hilfe eines Scoringsystems wurde darüber hinaus ein Ranking der untersuchten Anbieter vorgenommen.

Die 141 Seiten umfassende Studie ist für 2.400 EUR zuzüglich Mehrwertsteuer erhältlich und wird als PDF- und PowerPoint-Datei per CD zur Verfügung gestellt.

# Inhaltsverzeichnis

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| ➤ Management Summary          | 4  |
| ➤ Forschungsdesign            | 8  |
| ➤ Orientierung                | 10 |
| ▪ USP                         | 13 |
| ▪ Shopstruktur                | 15 |
| ▪ Navigation – Features       | 27 |
| ▪ Navigation – Suchfunktion   | 28 |
| ▪ Shopdesign                  | 38 |
| ▪ Gütesiegel & Testergebnisse | 42 |
| ▪ Datenschutz                 | 44 |
| ▪ Besonderheiten              | 45 |
| ➤ Produkte                    | 46 |
| ▪ Sortiment                   | 49 |
| ▪ Warengruppen                | 52 |
| ▪ Standard-Marken             | 65 |
| ▪ branchenfremde Warengruppen | 68 |
| ▪ Angebote                    | 69 |
| ▪ Besonderheiten              | 70 |

# Inhaltsverzeichnis

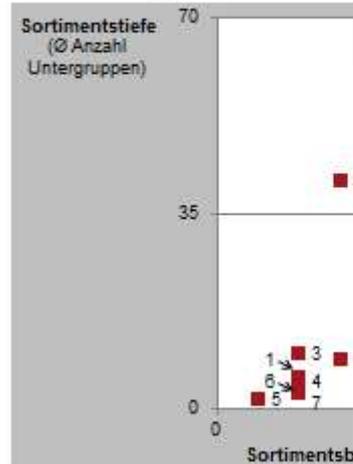
|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| ➤ Konditionen                       | 71  |
| ▪ Preisvergleiche Standardsortiment | 74  |
| ▪ Durchschnittliche Rabattierung    | 88  |
| ▪ Bezahlkonditionen                 | 89  |
| ▪ Versandkosten                     | 90  |
| ▪ Ermäßigungen                      | 92  |
| ▪ Besonderheiten                    | 93  |
| ➤ Service                           | 94  |
| ▪ Beratung                          | 98  |
| ▪ Kundenservice - Features          | 99  |
| ▪ Ländershops                       | 102 |
| ▪ Registrierungsangaben             | 104 |
| ▪ Kontaktmöglichkeiten              | 107 |
| ▪ Zahlungsmöglichkeiten             | 108 |
| ▪ Lieferservice                     | 110 |
| ▪ Besonderheiten                    | 111 |
| ➤ Stärken und Schwächen             | 112 |
| ➤ Ranking                           | 119 |
| ➤ E-Shop Similarity                 | 133 |
| ➤ Kontakt                           | 140 |



# Beispielseiten (1)

## Orientierung Shopstruktur

Positionierung der Anbieter anhand der Sortimentsbreite und -tiefe



## Produkte Standard-Marken

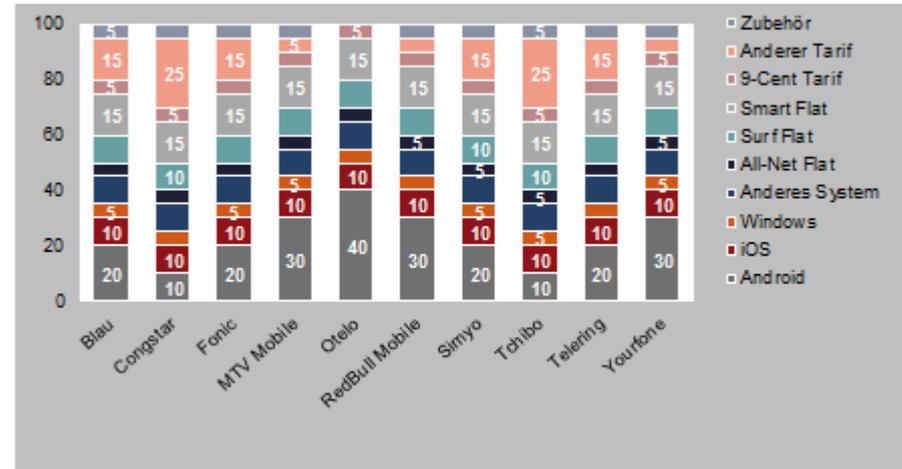
Standard-Marken im Sortiment

| E-Shop         | 10 | 1 |
|----------------|----|---|
| Blau           | X  | - |
| Congstar       | -  | ) |
| Fonic          | X  | - |
| MTV Mobile     | -  | ) |
| Otelo          | X  | - |
| RedBull Mobile | -  | ) |
| Simyo          | X  | - |
| Tchibo         | -  | ) |
| Teling         | X  | - |
| Yourfone       | -  | ) |

**Welche Schwerpunkte hinsichtlich der Warengruppen setzen die E-Shops?**

## Produkte Warengruppen

Verteilung der Artikel auf die Standard-Warengruppen (Angaben in %)



**Welche Sortimentspolitik verfolgen die Anbieter?**

Anmerkung: Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

# Beispielseiten (2)

## Konditionen

Preisvergleiche Standardsortiment

### Preisvergleich – 8.9-Cent Tarif

| E-Shop         | 9-Cent Tarif inkl. 100MB** |
|----------------|----------------------------|
| Blau           | X,90                       |
| Congstar       | -                          |
| Fonic          | -                          |
| MTV Mobile     | -                          |
| Otelo          | -                          |
| RedBull Mobile | -                          |
| Simyo          | -                          |
| Tchibo         | X,00                       |
| Telering       | -                          |
| Yourfone       | -                          |

\*monatliche Kosten \*\*Optionen



**Welche E-Shops schneiden bei Preisvergleichen am besten ab?**

## Service

Registrierungsangaben

### Registrierungsangaben (3)

| E-Shop         | Ausweisnummer |
|----------------|---------------|
| Blau           | X             |
| Congstar       | X             |
| Fonic          | X             |
| MTV Mobile     | -             |
| Otelo          | X             |
| RedBull Mobile | X             |
| Simyo          | X             |
| Tchibo         | -             |
| Telering       | X             |
| Yourfone       | X             |

\*\*Optional

**In welchen Servicebereichen zeigt sich Potenzial zum Ausbau des Kundenservice?**

## Service

Beratung

### Hotline

| E-Shop         | Mo.-Fr.    | Sa.        | So. und Feiertage | Betriebszeit h/Woche | Hotline-Gebühren/Min. (Festnetz) |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|----------------------------------|
| Blau           | 10 - 18    | -          | -                 | 40,0                 | 0,14                             |
| Congstar       | 8 - 20     | 10 - 20    | 10 - 18           | 78,0                 | 0,20                             |
| Fonic          | 10 - 16    | -          | -                 | 20,0                 | 0,20                             |
| MTV Mobile     | 7 - 23     | 10 - 18    | 10 - 18           | 96,0                 | 0,49*                            |
| Otelo          | k.A.       | k.A.       | k.A.              | -                    | -**                              |
| RedBull Mobile | k.A.       | k.A.       | k.A.              | -                    | k.A.                             |
| Simyo          | 8 - 20     | 10 - 18    | -                 | 68,0                 | kostenlos                        |
| Tchibo         | 8 - 20     | 8 - 20     | 8 - 20            | 84,0                 | 0,14                             |
| Telering***    | 10 - 17:30 | 10 - 17:30 | -                 | 45,0                 | 1,36                             |
| Yourfone       | 8 - 21     | 10 - 18    | 10 - 18           | 83,0                 | 0,20****                         |

\*je Anruf, \*\*Preis variiert je nach Anbieter, \*\*\*technischer Support, \*\*\*\*je Anruf oder 0,99€ aus dem Yourfone Netz



E-Shop-Analyse  
Mobilfunk 2014

Anmerkung: Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

# Beispielseiten (3)

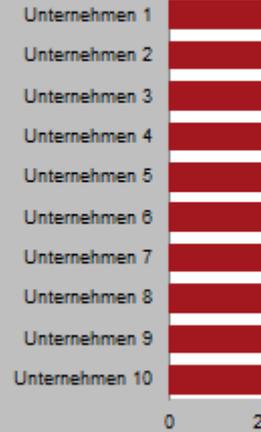
## Stärken und Schwächen

Stärken und Schwächen der Anbieter

| E-Shop   | Stärken   |
|----------|---|
| E-Shop X | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Versand per</li> <li>+ kostenloser</li> <li>+ einfache Re</li> <li>+ schneller V</li> </ul>  |
| E-Shop Y | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Platz 4 im F</li> <li>+ Hotline Betr</li> <li>+ Hotline sam</li> <li>+ erreichbar</li> <li>+ einfache Re</li> <li>+ viele Kontal</li> <li>+ Akzeptanz :</li> </ul> |

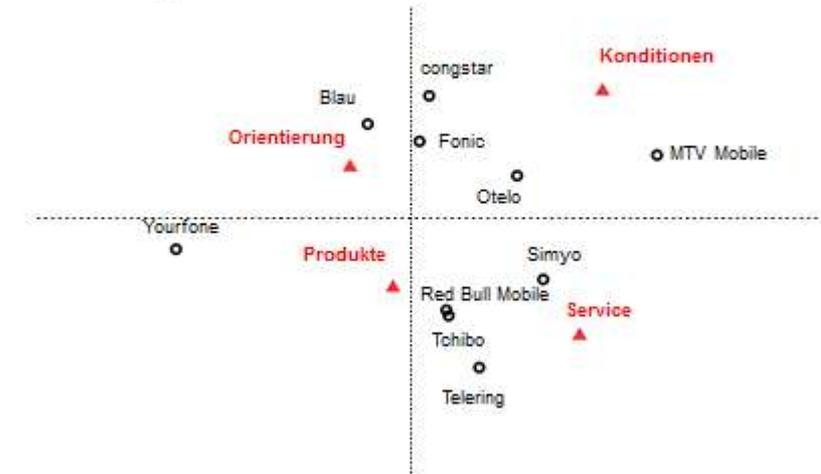
## Ranking

Gesamtranking (Angaben in % der ...)



## E-Shop-Similarity

Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter



Welche Positionierung weisen die zehn E-Shops auf?

Welche Stärken und Schwächen offenbaren sich im Unternehmensvergleich?

Anmerkung: Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

# Bestellformular

**FAX: +49 (0)711 - 55090384**

**Auftragnehmer:**

research tools

Herrn Dipl.-Kfm. Uwe Matzner, Marktforscher BVM  
Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 2.400 EUR zzgl. MwSt die  
**E-Shop-Analyse Mobilfunk-Discounter 2014.**

**Auftraggeber:**

Firma:

---

Ansprechpartner:

---

E-Mail:

---

Position/Funktion:

---

Unterschrift:

---

Datum/ Ort:

---

# Kontakt

Ihr Ansprechpartner für diese Studie ist:

## Uwe Matzner



Geschäftsführer, Diplom-Kaufmann  
Marktforscher BVM  
Tel. +49 711 55090381, Fax +49 711 55090384  
E-Mail: [uwe.matzner@research-tools.net](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)

**research tools**  
Kesselwasen 10  
73728 Esslingen am Neckar  
[www.research-tools.net](http://www.research-tools.net)

research tools: Marketingmaßnahmen erfassen – verstehen – bewerten

Weitere Studien zur Mobilfunkbranche:

- Studie Mobilfunk-Zielgruppe Nutzer kostenpflichtiger Apps 2014 (September 2014)
- Studie Mobilfunk-Zielgruppe DINKS 2014 (Juli 2014)
- Werbemarktanalyse Telekommunikation 2014 (Juli 2014)
- Studie Mobilfunk-Zielgruppe Männliche Prepaidkunden 2014 (Januar 2014)
- Studie Unternehmensprofile Mobilfunk 2013 (November 2013)
- Studie Mobilfunk-Zielgruppe Direktanbieterkunden 2013 (Juli 2013)