

+++ Büromarkt Böttcher +++ büroshop24 +++ eOFFICE24 +++ Office discount +++ OTTO Office +++ Deutsche Post +++ Printus +++ Schäfer Shop +++ Staples +++ Viking +++ Büromarkt Böttcher +++ büroshop24 ++

Studiensteckbrief

# E-Shop-Analyse Büromaterial 2018

erarbeitet von:  
research tools, Esslingen am Neckar

Oktober 2018



**research tools**

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief E-Shop-Analyse  
Büromaterial 2018

# Informationen zur Studie

## Ausgewählte Key Facts:

- Sechs der zehn E-Shops für Büromaterial bieten neben ihrem Warengruppenangebot branchenfremde Produkte wie Gartenbedarf, Werkzeug und Baumarktartikel.
- Die zehn E-Shops erleichtern ihren Kunden die Produktsuche mit durchschnittlich 14 Sortier- und Filtermöglichkeiten.
- Die untersuchten E-Shops weisen hinsichtlich der Preisniveaus und -spannen teilweise große Unterschiede auf. Sechs Onlineshops bieten günstigste Preise in mindestens einer Warengruppe.
- Im Durchschnitt verfügen die E-Shops über 85 Prozent der insgesamt 39 untersuchten Herstellermarken.
- Die Erreichbarkeit der Servicehotline variiert deutlich. Die Shops stehen den Fragen ihrer Kunden an durchschnittlich 57 Stunden pro Woche zur Verfügung.
- Die veröffentlichten Lieferzeiten liegen zwischen ein und drei Tagen.
- Neun der zehn E-Shops zeigen Präsenz in Social Media.

# Informationen zur Studie

## Nutzen und Umfang der Studie:

Analyse aller **Customer Touchpoints** entlang des **Kundenpfads**

Analyseinhalte: **Orientierung, Produkte, Konditionen, Service**

zehn E-Shops für **Büromaterial** mit je weit über 100 Aspekten

alle Informationen gebündelt auf **171 PowerPoint-Seiten**

als PDF- und PowerPoint-Datei **kurzfristig** verfügbar

die Studie ist **objektiv, unabhängig** und **neutral**

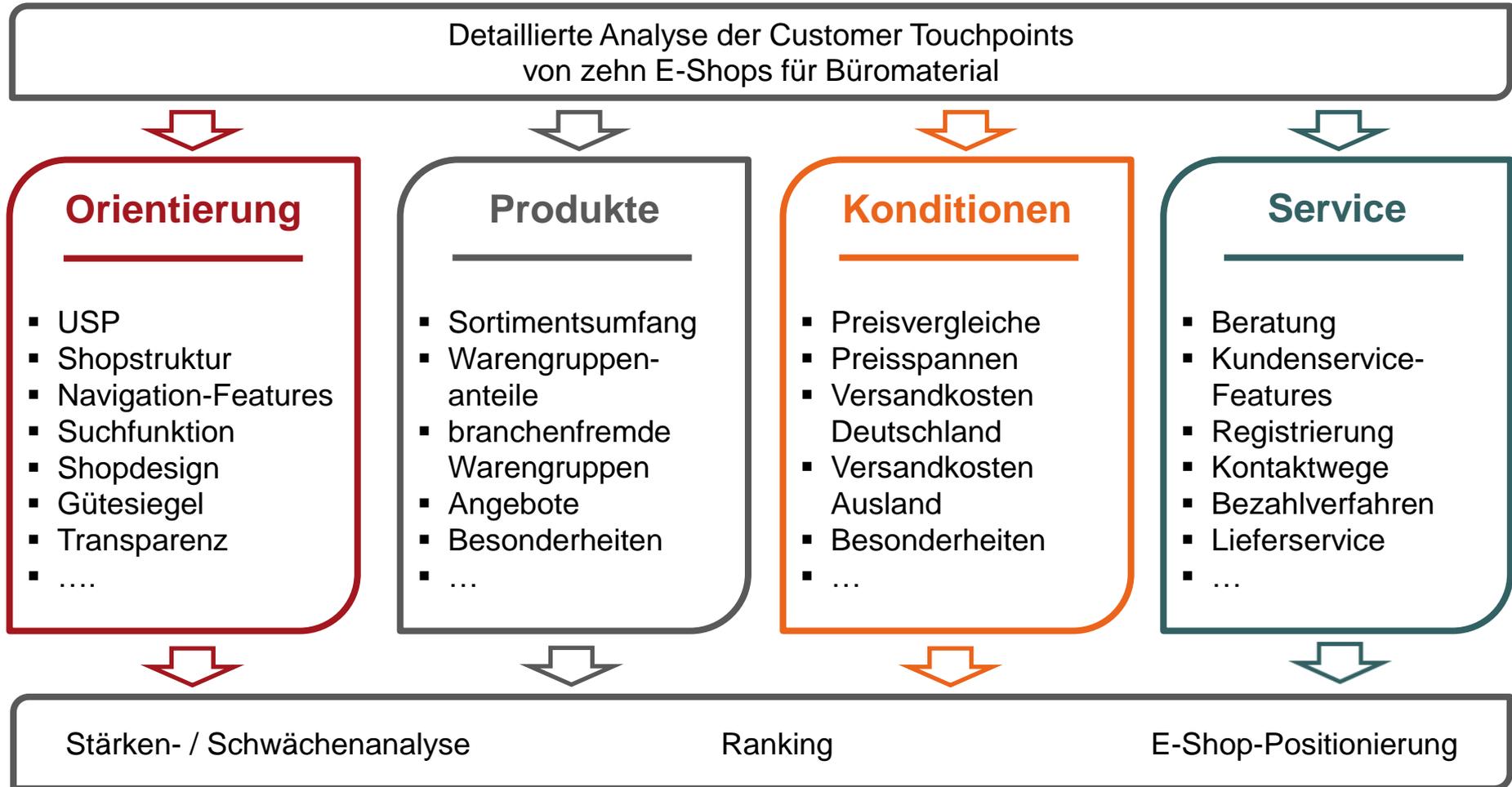
**Nutzen:** Basis für klare Positionierung und adäquaten Umgang mit Stärken und Schwächen der Wettbewerber

## zehn E-Shops für Büromaterial

- Büromarkt Böttcher
- Büroshop24
- eOFFICE24
- Office discount
- OTTO Office
- Deutsche Post
- Printus
- Schäfer Shop
- Staples
- Viking

# Informationen zur Studie

## Konzeption:



# Informationen zur Studie

## Studieninhalte:

Die Studie analysiert unter anderem folgende **Aspekte**:

- wie gut unterstützen die E-Shops die Orientierung der Kunden?
- wie ist das Sortiment der E-Shops im Wettbewerbsvergleich strukturiert?
- welche Warengruppen zeichnen einzelne Onlineshops aus und fehlen in anderen?
- welche Warengruppen sind in den untersuchten E-Shops für den Verbraucher preislich attraktiv?
- welche Serviceorientierung zeigen die E-Shops?
- wie wirken sich die Stärken und Schwächen der E-Shops auf die Performance aus?
- wo positionieren sich die E-Shops im Wettbewerbsumfeld?

**Die 171 Seiten umfassende Studie kostet 2.400 EUR** zuzüglich MwSt.

## Die Studie in Zahlen:

- über 100 Suchläufe für 10 Produktbegriffe
- Sortimentsanalyse von 39 Marken
- Vergleiche der Preise und Preisspannen von 48 Artikelgruppen
- 12 Zahlungsarten
- 6 Kriterien von Produktbeschreibungen
- 7 Social Media-Kanäle

## Forschungsdesign:

Die vorliegende Studie basiert auf Daten, die von research tools auf den Seiten der E-Shops für Büromaterial erhoben wurden. Für die vorliegende Analyse wurden keine externen Daten verwendet, weshalb die Studie objektive, unabhängige und neutrale Ergebnisse liefert. Die Studie ist im Oktober 2018 erschienen.

# Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	5
➤ Forschungsdesign	10
➤ Orientierung	13
▪ USP	16
▪ Shopstruktur	19
▪ Navigation – Features	31
▪ Navigation - Suchfunktion	32
▪ Filter- und Sortiermöglichkeiten	46
▪ Erlebnisorientierung	54
▪ Shopdesign	55
▪ Angebotsfeatures	61
▪ Gütesiegel & Testergebnisse	62
▪ Transparenz	65
▪ Besonderheiten	66
➤ Produkte	67
▪ Sortiment	70
▪ Standard-Warengruppen	71

# Inhaltsverzeichnis

▪	branchenfremde Warengruppen	77
▪	Standardmarken	78
▪	Produktbeschreibung	83
▪	Angebote	85
▪	Besonderheiten	86
➤	Konditionen	87
▪	Preisvergleiche Standardprodukte	90
▪	Preisspanne Standardsortiment	102
▪	Rabattierung	115
▪	Versandkosten	116
▪	Ermäßigungen	119
▪	Besonderheiten	122
➤	Service	121
▪	Beratung	125
▪	Kundenservice	126
▪	Warenkorb	128
▪	Registrierungsangaben	129
▪	Kontaktmöglichkeiten	131



# Inhaltsverzeichnis

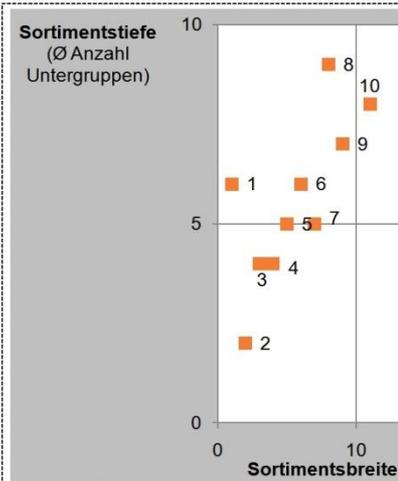
▪ Zahlungsmöglichkeiten	134
▪ Lieferservice	137
▪ Besonderheiten	140
➤ Stärken und Schwächen	141
➤ Ranking	148
➤ E-Shop-Positionierung	162
➤ Kontakt	170



# Beispielseiten (1)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

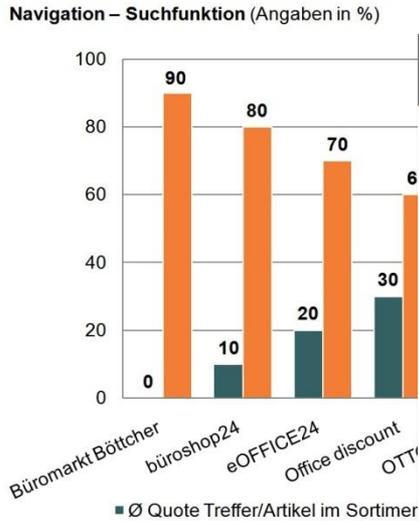
### Orientierung Shopstruktur



Positionierung der Anbieter anhand der Sortimentsbreite und -tiefe



### Orientierung Navigation – Suchfunktion



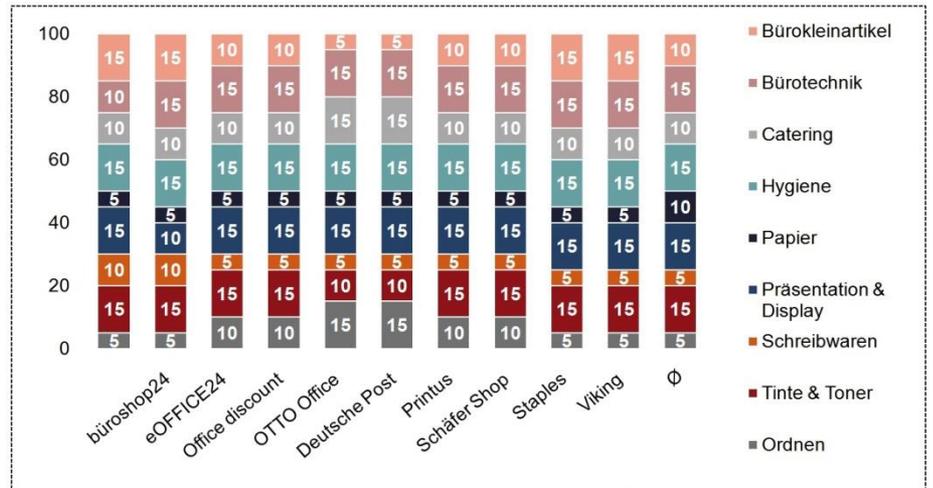
Ø Quote Treffer/Artikel im Sortimer



Welche Schwerpunkte setzen die E-Shops beim Warenangebot?

### Produkte Standard-Warengruppen

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



E-Shop-Analyse  
Büromaterial 2018

Welche Sortimentspolitik verfolgen die Anbieter?

# Beispieleiten (2)

## Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

### Produkte

Produktbeschreibung

#### Produktbeschreibung

E-Shop	EAN / Art.-Nr.	techn. Angaben
Büromarkt Böttcher	X	X
büroshop24	-	-
eOFFICE24	-	-
Office discount	-	-
OTTO Office	-	-
Deutsche Post	-	-
Printus	-	-
Schäfer Shop	-	-
Staples	-	-
Viking	X	X

### Konditionen

Preisspanne Standardsortiment

Ranking nach Warengruppen\* (Angaben als Rang)

E-Shop	1	2	3
Büromarkt Böttcher	10	8	2
büroshop24	1	10	5
eOFFICE24	7	1	10
Office discount	3	6	1
OTTO Office	2	3	4
Deutsche Post	4	8	3
Printus	5	2	1
Schäfer Shop	6	1	10
Staples	1	10	7
Viking	10	8	6

1. Büroausstattung: Bürostühle, 2. Bürotechnik: Drucker, 3. Catering; 8. Schreibwaren: Schreibgeräte, 9. Tinte & Toner: Tintenpatronen, 10

In welchen Servicebereichen zeigt sich Potenzial?

### Service

Kundenservice

#### Zielgruppen

E-Shop	Händlersuche	Firmen-kundenseite	Großkunden-Service	Sprachauswahl
Büromarkt Böttcher	-	-	-	X
büroshop24	-	-	X	-
eOFFICE24	-	X	-	-
Office discount	X	-	-	-
OTTO Office	-	-	-	-
Deutsche Post	-	-	-	-
Printus	X	-	-	-
Schäfer Shop	-	X	-	-
Staples	-	-	X	-
Viking	-	-	-	X

**research tools**  
Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

**research tools**

Welche Unterstützung erhalten Kunden bei der Produktsuche?

**research tools**  
Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

E-Shop-Analyse  
Büromaterial 2018

# Beispielseiten (3)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

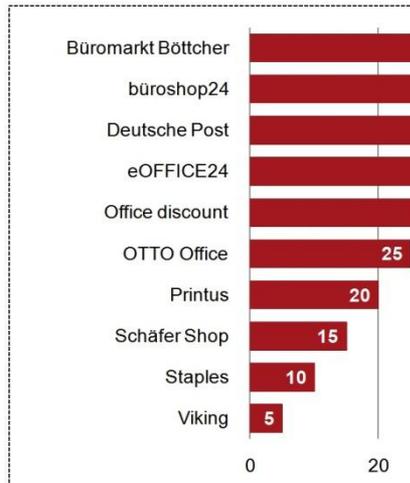
### Stärken und Schwächen

#### Stärken und Schwächen der Anbieter

E-Shop	Stärken
Anbieter 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ einheitliches Design</li> <li>+ viele Filter- und Sortiermöglichkeiten</li> <li>+ viele Zahlungsmöglichkeiten</li> </ul>
Anbieter 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ einheitliches Design</li> <li>+ großes Sortiment</li> <li>+ Gratisversand möglich</li> </ul>

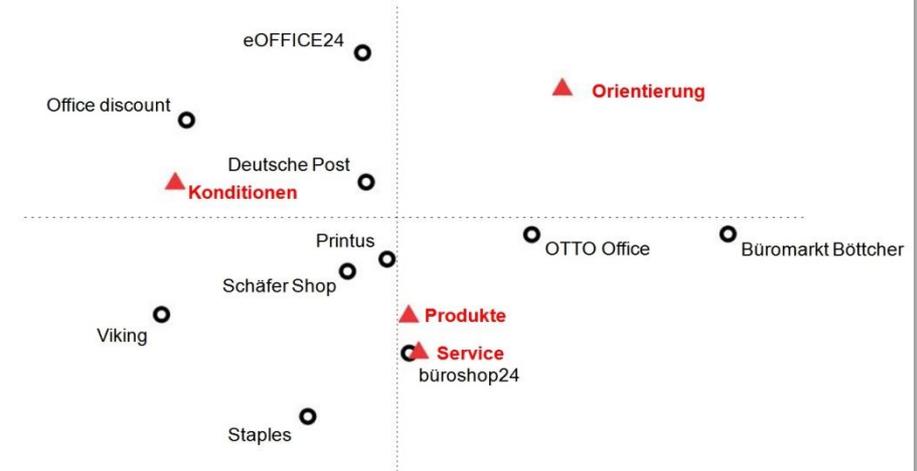
### Ranking

Gesamtranking (Angaben in % als Mittelwert der 4 Analysebereiche)



### E-Shop-Positionierung

#### Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter



Wie positionieren sich die E-Shops im Wettbewerbsumfeld?

Wo liegen im Wettbewerbsvergleich Stärken und Schwächen?



E-Shop-Analyse  
Büromaterial 2018

# Bestellformular

Ihre Bestellung nehmen wir gerne per formloser E-Mail oder mit ausgefülltem Bestellformular entgegen.

**E-Mail:** [uwe.matzner@research-tools.net](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)

**FAX:** +49 (0)711 – 55090384

**Auftragnehmer:** research tools, Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 2.400 EUR zzgl. MwSt. die  
**E-Shop-Analyse Büromaterial 2018.**

**Auftraggeber:**

Firma:

---

Ansprechpartner:

---

E-Mail:

---

Position/Funktion:

---

Datum, Ort, Unterschrift:

---

# Kontakt / Branchenerfahrung

## Ihr Ansprechpartner für diese Studie ist:

### Uwe Matzner



Geschäftsführer  
Diplom-Kaufmann, Marktforscher BVM  
Tel. +49 (0)711 - 55090381, Fax +49 (0)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

### Zuletzt erschienen zur Branche Büromaterial:

- Studie eVisibility Online-Druckereien 2018
- Studie eVisibility Büromaterial 2018
- Studie eVisibility Schulbedarf 2017
- Studie eVisibility Werbegeschenke 2017
- Werbemarktanalyse Bürobedarf 2016
- Studie eVisibility Büromaterial 2016

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist. In der Studienreihe E-Shop-Analysen sind seit 2011 Marktstudien zu 24 Branchen erschienen.

