

Wobei die Studienpräsentatoren großen Wert darauf legen, die Scores mit einer *relativierten* Sichtweise zu lesen. Immerhin sei es ein Unterschied, ob schnell verderbliche Lebensmittel oder Elektronik an den Kunden gebracht werde. Aber dennoch: Obi holt sich mit einem ORI Index von 79,2% den ersten Platz in der Rangliste, gefolgt von Libro (74,7%), Hornbach (74,2%), Möbelix (74,1%) und Hervis (73,2%).

### Hornbach: Transparenz

Der zweite, Hornbach, tut sich im Bereich „Transparenz“ positiv hervor. Er hält Kunden auf seiner Seite eine übersichtliche Suche mit vier Filterfunktionen, einfach auffindbaren Infos zu Versand, Bezahlung und Retouren bereit; ebenso zeigt der Händler an, ob das Produkt vorhanden ist, sowohl in den Geschäften als auch im Onlineshop.

### kika: gut im „sharen“

kika ist Spitzenreiter in der persönlichen Kundenansprache. Auf der Website des Möbelhändlers lassen sich Produkte auf eine Merkliste setzen und sogar teilen. Auch der Drogeriehändler dm tut sich mit einer überdurchschnittlich guten Betreuung seiner Community hervor und bietet Produktverwertungen anderer Kunden und die Möglichkeit, zu jedem Produkt Fragen zu stellen. In der Sektion „Das könnte Sie interessieren“ werden Kontext-Empfehlungen gegeben – dabei handelt es sich um ein extrem wichtiges Tool im Onlinegeschäft, in dem Amazon Vorreiter ist und dem es auch ein Stück weit seine enormen Erfolge zu



© PantherMedia/Varin Rattanasuri

### Schnell, schnell, schnell!

Dauert das Laden einer Seite länger als vier Sekunden, werden die meisten Smartphone-User schon unwirsch.

verdanken hat. In Sachen Kontaktaufnahme hat Möbelix die Nase vorn; der Möbelhändler ist auf wirklich allen Kanälen für seine Kunden da: Ob Newsletter, FAQs, Hotline, Rückruf-Bitte, E-Mail-Anfrage per Kontaktformular, Facebook Messenger, Live-Chat oder Google Click-to-Call – das Unternehmen bietet alle Optionen an, mit ihm in Kontakt zu treten, und zwar nicht nur mit der Zentrale, sondern auch direkt mit allen einzelnen Filialen.

### Hervis: bester Wegweiser

Wenn es darum geht, den Verbraucher in die Filiale zu lotsen, kann das die Spar-Sporthandels-tochter Hervis am besten. Die Filialliste auf der Website ist schnell auffind- und filterbar und bietet auch einen Routenplaner. Im Webshop ist der Warenbestand in den Filialen einsehbar, wobei die Produkte zusätzlich nach Filialverfügbarkeit gefiltert werden können. Das beherrschen nur neun Prozent der anderen analysierten Händler.

### MediaMarkt: der Flexibelste

Mit der meisten Flexibilität in der Kaufabwicklung tut sich MediaMarkt hervor. Der Händler offeriert ein hohes Maß an Wahlfreiheit in allen Schritten: Es gibt die Möglichkeit, sich als Kunde im Webshop als Gast registrieren zu lassen. Die bestellte Ware kann in die Wunschfiliale oder express nach Hause geliefert werden. Auch die Bezahloptionen sind vielfältig, sogar Kauf auf Rechnung und Ratenzahlung werden angeboten.

## Fashion & Accessoires

Händler	ORI
Esprit	71
Deichmann	65
C&A	63
Kastner & Öhler	60
Zara	55
Humanic	53
H&M	47

## Drogerie

Händler	ORI
Douglas	68
Marionnaud	66
dm drogerie markt	65
Bipa	43

## Lebensmittel

Händler	ORI
Billa	60
Interspar	59
Tchibo/Eduscho	56
Wein & Co	56
Hofer	47
Merkur	43

Quelle: Handelsverband, Angaben in Prozent, ORI steht für Omnichannel Readiness Index

79%

### ORI

Der Omnichannel Readiness Index, kurz ORI (siehe Tabelle nebenan) bewertet, wie gut der jeweilige Händler alle seine Handels- und Kommunikationskanäle verzahnt hat. Den besten Benchmark erreichte der DIY-Händler Obi mit 79%

”

*Jede zweite Suchanfrage in Österreich wird mittlerweile mobil getätigt. Wenn der Kunde König ist, dann ist das Smartphone sein Zepter.*

**Matthias Zacek**  
Industry Head,  
Google Austria

“

## Zur Studie

Bei der Erhebung wurden 44 der größten heimischen Händler befragt; die Rücklaufquote betrug 70%. Dabei wurden über 100 Einzelkriterien analysiert. Zusätzlich wurden im Erhebungszeitraum Jänner/Febr. 2018 1.000 Konsumenten befragt, wie wichtig ihnen die einzelnen Faktoren sind. Mehr zu den Ergebnissen unter:

[www.handelsverband.at](http://www.handelsverband.at)