

# Online Mystery Shopping

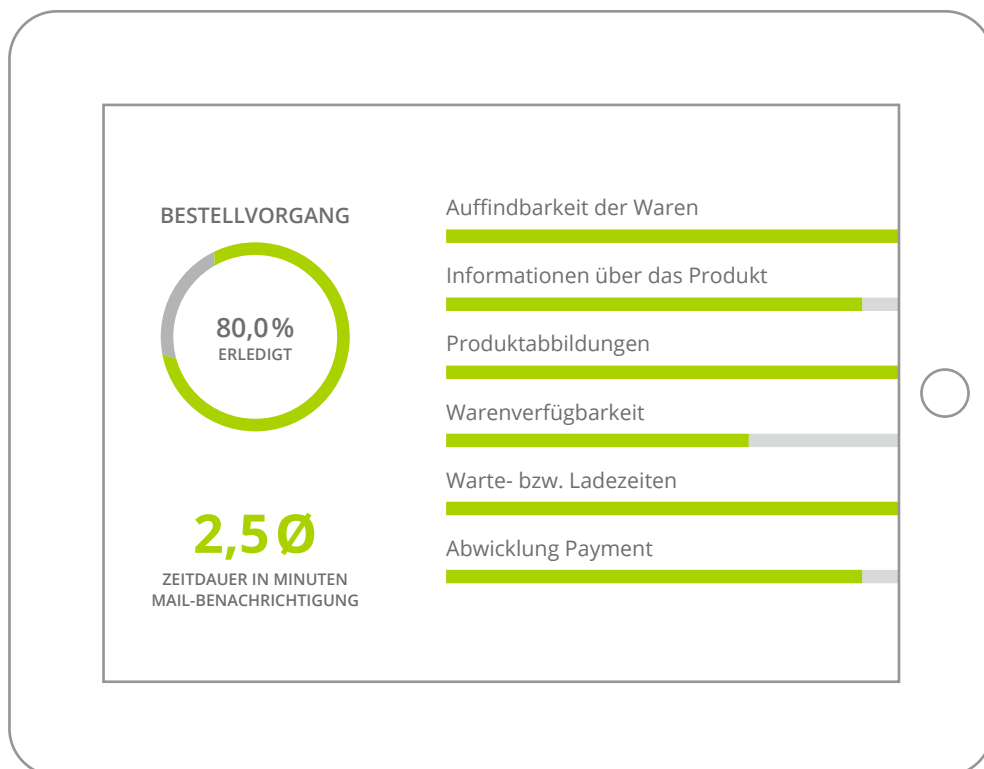
Für valide Audits entlang der  
Online Customer Journey



# Optimierung von Conversions im E-Commerce

Mit eigenen Netzwerken an Testkäufern führt das IWD in 26 Ländern Europas regelmäßig verdeckte Testkäufe durch. Für einen optimalen Schutz vor Fehlentwicklungen im eigenen Onlineshop und einen kontinuierlichen Überblick über die Performance des Wettbewerbs.

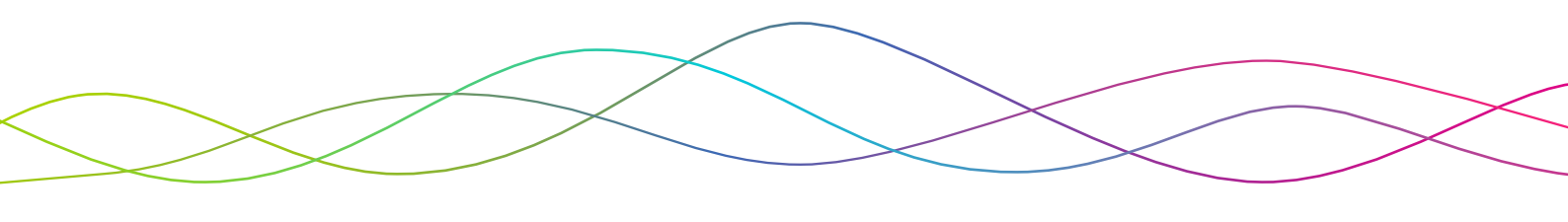
Gern passen wir die Messungen individuell an Ihre Aufgabenstellung an, für maßgeschneiderte Audits.



## Das IWD misst und analysiert für Ihren Onlineshop und den des Wettbewerbs:

- **Kundenservice**  
(Kanäle, Reaktionszeiten und Erfolgsraten, Kundenfeedbacks, Newsletter)
- **Nutzerfreundlichkeit**  
(Surferfahrungen, Einkaufserlebnis, Sortimentsauswahl, Story Telling, Ladezeiten, App- vs. Desktopnutzung, Chat Bots)
- **Logistik**  
(Anbieter, Versanddauer, Qualität der Lieferung und der Waren, Retourenabwicklung)
- **Payment**  
(Bezahlungsmöglichkeiten, Usability Zahlungsabwicklung)
- **Loyaltyprogramme**  
(Angebote, Personalisierung, Einhaltung Kundenversprechen)

## IWD Online Mystery Shopping bietet Ihnen:

- Maßgeschneiderte Designs für Ihre spezifischen Anforderungen
  - Systematisierte Umsetzung aller Testkäufe und Websitechecks in 26 Ländern
  - Testkäufe sowohl bei den eigenen Shops als auch verdeckt beim Wettbewerb
  - Professionelle Auswahl und standardisierte Schulung der Testkäufer
  - Online Prozess- und Ergebnisüberwachung des Projektes für unsere Kunden
  - Reklamations- und Feedback-Tool für hohe Reaktionsgeschwindigkeit
  - Datenanalyse mit Handlungsrelevanzen und Maßnahmenkatalog
  - Beratung und Unterstützung in der Optimierungsphase
- 

# Online Mystery Shopping

Wir verhelfen zu einem erfolgreichen  
und effizienten E-Business



[www.iwd-marketresearch.de/online-mystery-shopping](http://www.iwd-marketresearch.de/online-mystery-shopping)

Made with



by IWD



market research

**IWD market research GmbH**

[www.iwd-marketresearch.de](http://www.iwd-marketresearch.de) | [info@iwd-marketresearch.de](mailto:info@iwd-marketresearch.de) | +49 (0)391 7347 053