

GESCHÄFTSERFOLG DANK PERFEKTER CUSTOMER EXPERIENCE

IM FOKUS: MOBILGERÄTE

Kunden wollen sichere, personalisierte und leistungsstarke Erlebnisse, insbesondere auf Mobilgeräten. Wenn Sie diese Erwartungen erfüllen, können Sie Absprungraten reduzieren, Seitenaufrufe steigern und die Besuchszeiten auf Ihrer Site verlängern. Damit erhöhen Sie die Wahrscheinlichkeit eines Einkaufs und schaffen Stammkunden – und all das bei geringeren Kosten.



Gesteigerte Verkäufe dank hochwertiger Nutzererlebnisse

Kunden finden personalisierte Werbung¹ ...

- 54%** ansprechender
- 52%** informativer
- 49%** zeitsparender
- 45%** relevanter

Bis 2020 wird die Customer Experience Preis und Produkt als wichtigste Faktoren bei der Anbieterauswahl abgelöst haben.⁴

73% Der Mobile-Bereich, der 2017 für 59 % des gesamten Online-Einzelhandels verantwortlich war, wird 2021 73 % ausmachen.²

Globale Kunden nutzen ihre Mobilgeräte³ ...

- 53%** zum Preisvergleich
- 52%** zur Suche nach Produktinformationen

Doch Kunden erwarten sichere Transaktionen

9-12% Betrug im Online-Einzelhandel nimmt rapide zu: Die Kosten für Betrugsfälle pro Gewinn stiegen in Online- und Mobile-Kanälen um 9-12 %.⁵

40% Fast 40 % der befragten Verbraucher haben bereits einen Kauf wegen Sicherheitsbedenken abgebrochen.⁶

62% 62 % der Kunden geben an, sich beim Onlinekauf um die Sicherheit ihrer persönlichen Daten Sorgen zu machen.⁷

75% 75 % der Führungskräfte geben an, dass in zwei Jahren Vertrauen essenziell für ihr Unternehmen sein wird.⁸

Das Zünglein an der Waage: perfekte Balance zwischen Erlebnis und Sicherheit



30% 30 % der Kunden geben an, sie würden Marken meiden, bei denen es kürzlich zu Sicherheitsvorfällen kam.¹²

53% 53 % der Besuche mobiler Sites werden abgebrochen, wenn die Seite länger als 3 Sekunden lädt.⁹

52% Beim Onlineshopping hängt die Kundentreue für 52 % der Käufer von der Seitengeschwindigkeit ab – wenn sie warten müssen, nutzen 14 % einfach eine andere Site.¹¹

64% 64 % der Verbraucher möchte nur auf Sites einkaufen, die sie bereits kennen oder die einen guten Ruf haben.¹⁰

Gewinnen Sie das Vertrauen Ihrer Kunden – durch Überwachung, Optimierung und Schutz

<p>Ermitteln Sie, welche Onlineinteraktionen für optimales Kundenverhalten sorgen.</p> <p>ÜBERWACHEN</p>	<p>Optimieren Sie Nutzererlebnisse für mehr Wachstum.</p> <p>OPTIMIEREN</p>	<p>Bieten Sie zuverlässige Performance ohne Unterbrechungen.</p> <p>VALIDIEREN</p>	<p>Investieren Sie in Innovationen rund um Sicherheit und Customer Experience.</p> <p>SCHÜTZEN</p>
---	--	---	---

Auf der Akamai Intelligent Platform™ werden jährlich Finanztransaktionen im Wert von über 1 Billion US-Dollar getätigt.

Erfahren Sie, wie Sie mit einer Investition in Akamai-Lösungen Ihren Umsatz steigern und Kosten reduzieren können, indem Sie mit erstklassigen digitalen Erlebnissen und effektiver Sicherheit Kundenvertrauen und -treue gewinnen.

<https://www.gl-systemhaus.de/>



QUELLEN

- <https://www.tintup.com/blog/digital-consumer-2018/> eMarketer, Januar 2018 (ohne Reise- und Veranstaltungstickets)
- eMarketer, Januar 2018 (ohne Reise- und Veranstaltungstickets)
- <http://www.nielsen.com/us/en/insights/news/2016/device-and-conquer-global-consumers-let-their-fingers-do-the-shopping.html>
- <https://www.walkerinfo.com/knowledge-center/featured-research-reports/customers2020-1>
- BI Intelligence-Umfrage, Februar 2017
- American Express-Umfrage zu digitalen Zahlungen 2017
- <https://www.digitalcommerce360.com/2017/10/06/cybersecurity-concerns-may-keep-shoppers-from-trying-new-online-retailers-this-holiday-season/>
- Forrester Consulting, Jonglieren zwischen tollem Erlebnis und optimaler Sicherheit, November 2017
- <https://www.doubleclickbygoogle.com/articles/mobile-speed-matters/>
- <https://www.digitalcommerce360.com/2017/10/06/cybersecurity-concerns-may-keep-shoppers-from-trying-new-online-retailers-this-holiday-season/>
- <https://www.bigcommerce.com/blog/mobile-commerce/>
- <https://www.digitalcommerce360.com/2017/10/06/cybersecurity-concerns-may-keep-shoppers-from-trying-new-online-retailers-this-holiday-season/>