

# Abbrecheranalyse

## Conversion zielgerichtet steigern

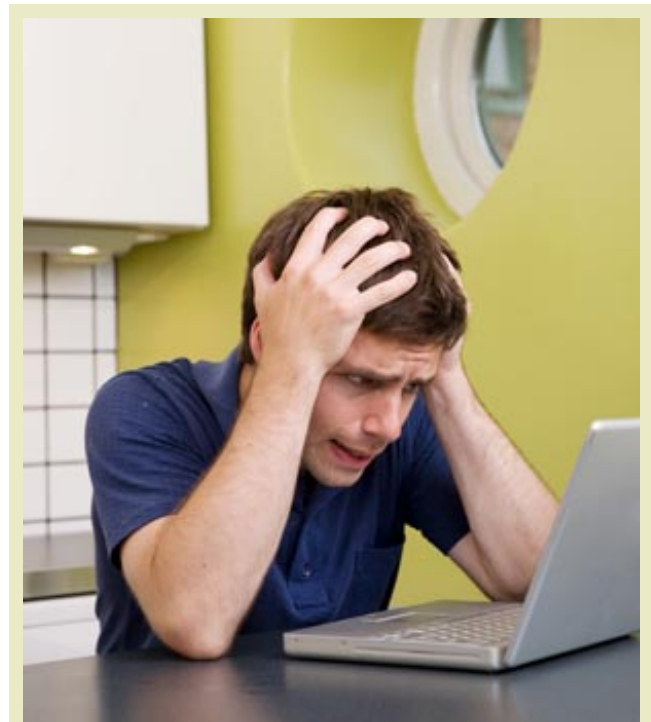
Oft stellt man bei Anmelde-, Bestell- und Buchungsprozessen im Internet erhöhte Abbruchquoten fest, ohne den Grund für das vorzeitige Beenden zu kennen. Eine Abbrecheranalyse identifiziert die relevanten Ursachen für den Abbruch und erhöht durch Aufzeigen konkreter Optimierungsmaßnahmen die Conversion. Abbrecheranalysen eignen sich für einfache Bestellvorgänge im Online-Shop sowie für komplexe Buchungsprozesse (z.B. im Bereich Touristik). In Wiederholungsstudien kann der Erfolg von Verbesserungsmaßnahmen zuverlässig gemessen werden.

### Vorgehen und Methode der Abbrecheranalyse

Wir führen Abbrecheranalysen mittels Onlinebefragung („onsite“) oder Remote-Test durch. In beiden Ansätzen laden wir die tatsächlichen Nutzer unmittelbar nach Abbruch ("on-exit") mittels Pop-Up oder Layer (Onlinebefragung) bzw. über die eingblendete Browser-Toolbar (Remote-Test) ein, an einer Befragung zu den Abbruchgründen teilzunehmen. Im Rahmen eines kurzen, standardisierten Fragebogens werden die Nutzer zu ihren subjektiven Eindrücken, Abbruchursachen, Wiederaufnahmebereitschaft und zielgruppenspezifischen Merkmalen befragt. Parallel hierzu erfassen wir ihre Nutzungsparameter (Visits, Ausstiegsseiten etc.) und matchen diese mit den Befragungsdaten. Auf diese Weise lassen sich gezielt die seitenspezifischen Abbruchursachen ermitteln und geeignete Maßnahmen zur Optimierung des Prozesses ableiten.

### Ihre Vorteile der Abbrecheranalyse

In unseren Abbrecheranalysen identifizieren wir typische Abbruchseiten und ermitteln die spezifischen Ursachen für den Abbruch. So erhalten Sie konkrete Empfehlungen für die Optimierung Ihrer Prozesse und die Steigerung von Conversion und Kundenzufriedenheit.



### Mögliche Fragestellungen

- In welcher Phase wird der Prozess abgebrochen?
- Aus welchen Gründen wird der Prozess abgebrochen?  
Bestehen unterschiedliche Abbruchursachen je nach Zielgruppe und Produkt?
- Wird der Prozess komplett abgebrochen oder besteht die Absicht, ihn erneut aufzunehmen?
- Wie lässt sich der Prozess so optimieren, dass eine höhere Conversion resultiert?

Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihren individuellen Fragestellungen unterstützen zu können.

Hier finden Sie Ihre Ansprechpartner