

Was die Besteller eines Fotobuchs als wichtig erachten

Basel, 25. Juni 2009 – Der Online-Fotoservice ExtraFilm hat 10.000 Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit der Qualität der Fotobücher und dem Bestellprozess online und via Bestellsoftware befragt.

Die Ende April bei 10.000 Fotobuch-Käufern durchgeführte Online-Befragung hat die Zufriedenheit mit den für die Kunden wichtigsten Anforderungen an Fotobücher und an die entsprechenden Funktionen der Webseite und der Fotobuch-Bestellsoftware ermittelt.

Ergebnisanalyse

Für Fotobuch-Käufer sind folgende Kriterien* im Durchschnitt am wichtigsten:

1. die Gestaltung und Bestellung muss einfach sein (90%)
2. die Gestaltung und Bestellung muss schnell vor sich gehen (80%)
3. die Auswahl an Fotobuch-Formaten (80%)
4. die Auswahl an verschiedenen Einbänden (70%)
5. die Auswahl an verschiedenen Fotobuch-Modellen (70%)
6. die Auswahl an professionellen Designvorlagen (60%)
7. freie Gestaltungsmöglichkeiten. (60%)

(*Ergebnisse zu Fragen bezüglich Preisgestaltung können aus Wettbewerbsgründen nicht publiziert werden.)

Bei sämtlichen Qualitätskriterien zum Fotobuch und zur Bestellabwicklung erzielt ExtraFilm laut René Baumann, verantwortlich für die Märkte Deutschland, Schweiz und Österreich, erfreulich hohe Zufriedenheitsraten.

Auch bei Benutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Vorschau - den wichtigsten Kriterien zur Webseite und

zur Bestellsoftware - schneide der Online-Fotoservice sehr gut ab. Erkannt wurde, dass über die Art der angebotenen Bindungen und Covers auf der Webseite und in der Bestellsoftware besser informiert werden muss. „Unsere Erwartung, dass die Kunden weitere Designs und Designmöglichkeiten sowie noch mehr Auswahl bei den Buchmodellen begrüßen, wurde bestätigt“, so Baumann.



Diese Gesamtzufriedenheit bei der Bestellabwicklung lässt sich zu 53% durch eine gute Ausführung im Labor erklären. Außerdem sind die einfachen Bestellungen via Webseite und über die Bestellsoftware Designer weitere Kriterien für die zufriedene Klientel. Bei den Qualitätskriterien zum Fotobuch hat die Übereinstimmung des gedruckten Buches mit dem erwarteten Aussehen sowie die korrekte Ausführung den größten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit, noch vor der eigentlichen Buch- und Druckqualität. Bei der Fotobuch-Bestellung online auf www.extrafilm.de hat demzufolge die Vorschau-Funktion den stärksten Einfluss, gefolgt von der Einfachheit der Bedienung und den Gestaltungsfreiheiten. Bei den Kunden, die die Designer-Software verwendet haben, sind die wichtigsten Zufriedenheits-Faktoren ebenfalls die einfache Bedienung und die Vorschaufunktion. Danach folgt die Stabilität der Software.

Neue Fotobuchmodelle und Webseite

„Ziel dieser breit angelegten Kundenbefragung war, typische Probleme unserer Kunden mit dem Fotobuch-Sortiment und dem Bestellprozess zu quantifizieren. Daraus leiten wir klare Prioritäten für neue Fotobuchmodelle und die Weiterentwicklung der Webseite sowie der eigenen Bestellsoftware ab“, erläutert René Baumann. Die Resultate fließen in die Erweiterung des Fotobuch-Sortiments und in die Vergrößerung der Design-Auswahl ein.



Auch die Webseite wird in Zukunft entsprechend den Kundenwünschen bedeutend mehr Produktinformationen und Detailansichten der Fotobücher zeigen. Die Vorbereitungen hierzu laufen auf Hochtouren. Laut Baumann steht das Projekt kurz vor dem Abschluss. Den geplanten Go-Live-Termin wollte ExtraFilm noch nicht verraten.

Über ExtraFilm:

Die ExtraFilm AG ist seit 1995 auf dem Markt tätig und innerhalb weniger Jahre zu einem der wichtigsten im Versandhandel tätigen Fotolabore avanciert. Als ein Tochterunternehmen der Spector Photo Group, hat ExtraFilm als erfolgreiche nationale Marke einen starken internationalen Hintergrund. ExtraFilm bietet auf der Webseite www.extrafilm.de einen digitalen Online-Fotoservice an. Digitalfotos können nicht nur als einfache Abzüge auf Fotopapier, sondern zum Beispiel auch als personalisierte Foto-Grußkarten, Foto-Kalender und Foto-Geschenkartikel, Foto-Leinwand oder als Fotobuch bestellt oder gratis in ein Online-Fotoalbum organisiert werden. Für die Gestaltung von persönlichen Fotoalben steht die Gratis-Bestellsoftware DESIGNER zum Download bereit. Die Bestellung kann dann via Internet-Upload oder per Post auf selbst gebrannten CDs/DVDs getätigt werden.

Weitere Informationen erhalten Sie gerne von:

Silke Lapp
PR-Agentur Open2Europe
63/65 Avenue Gabriel Péri
F-92600 ASNIERES SUR SEINE
phone : +33 1 55 02 27 90
mail: s.lapp@open2europe.com

Daniela Kleck
EXTRA FILM AG
Hauptstrasse 70
Postfach 316
CH-4132 Muttenz
phone: +41 (0) 61 487 77 00
fax: +41 (0) 61 487 77 10
mail: dkleck@extrafilm.ch