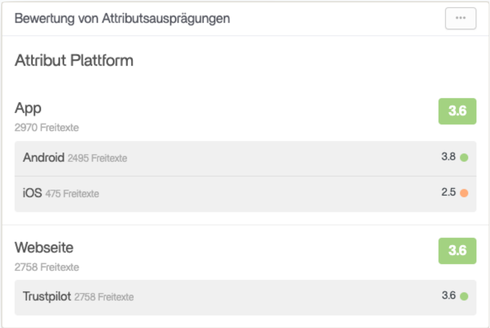
CXEinfachMachen ANALYSE

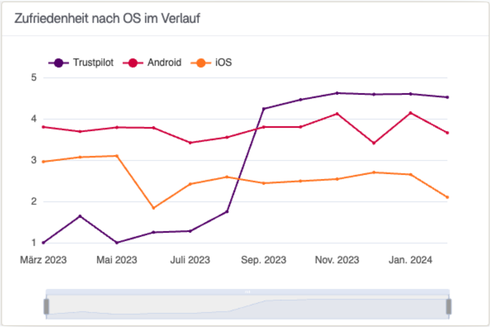
Mobile.de ist eine führende Online-Plattform in Deutschland für den Kauf und Verkauf von Fahrzeugen. Sie verbindet Käufer und Verkäufer, bietet Inserate für Autos, Motorräder und Nutzfahrzeuge. Neben dem Kerngeschäft unterstützt sie Händler mit speziellen Dienstleistungen und vermittelt Finanzierungs- sowie Versicherungsoptionen durch Partner.

Mitarbeiter : 500
Unternehmenssitz: Kleinmachnow, Brandenburg
Kunden: 40.000 Fahrzeughändler, 1,4 Mio Fahrzeuge

Eingesetzte Technologie

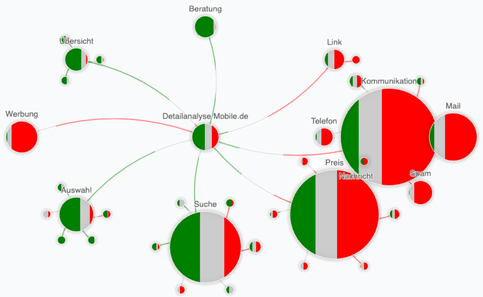
- **Google Analytics**: Webanalyse-Service von Google.
- **Hotjar**: Benutzerverhalten-Analyse und Feedback-Tool.
- **Optimizely**: A/B-Test- und Personalisierungsplattform.
- **CrUX Dataset**: Chrome-Nutzungsdaten für Webentwickler.
- **SpeedCurve**: Leistungsmessung für Webseiten.
- **Mindtake Research**: Online-Marktforschungsunternehmen.
- **GfK**: Globales Marktforschungsunternehmen.
- **Kantar**: Daten-, Insights- und Beratungsunternehmen.
- **Dynata**: Daten- und Insights-Plattform.





Interaktion mit Kunden

- Mobile.de Magazin
- Ratgeber
- Bestenlisten
- mo:re Podcast + Konferenz für Autohändler
- Community: Motor-Talk (seit dem 05.10.2023 Teil von gutefrage.net)



Zufriedenheit nach Likes/ Dislikes

Thema	1 - Dislikes Nennungen: 1828	2 - Neutral Nennungen: 297	3 - Likes Nennungen: 3603
Kommunikation	20,68 %	12,79 %	3,28 %
Preis	16,47 %	8,08 %	4,58 %
Suche	6,89 %	11,45 %	6,47 %
Mail	11,16 %	8,08 %	0,97 %
Auswahl	0,6 %	3,03 %	4,69 %
Werbung	6,95 %	5,05 %	0,89 %
Spam	6,18 %	3,03 %	0,25 %
Übersicht	0,77 %	3,7 %	2,8 %
Beratung	0,16 %	0 %	3,22 %
Link	4,65 %	4,71 %	0,31 %

= Niedrigster Wert = Höchster Wert

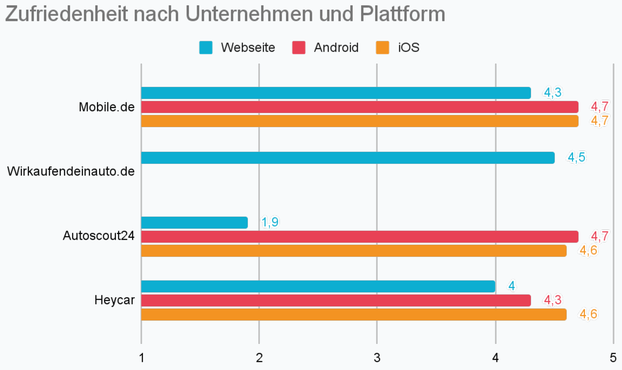
Qualitative Insights

- Transparente Händlerbewertungen und Preiseinschätzung
- Suche hat sich sehr gut weiterentwickelt
- Gute Darstellung der Leistungen der Fahrzeuge
- Leasing-Suche funktioniert sehr gut
- Schade, dass Fahrzeugabonnement auf externer Seite
- Kunden wünschen sich teilweise Filterkriterien auszuschließen
- Sortierung der Marken teilweise nicht nachvollziehbar

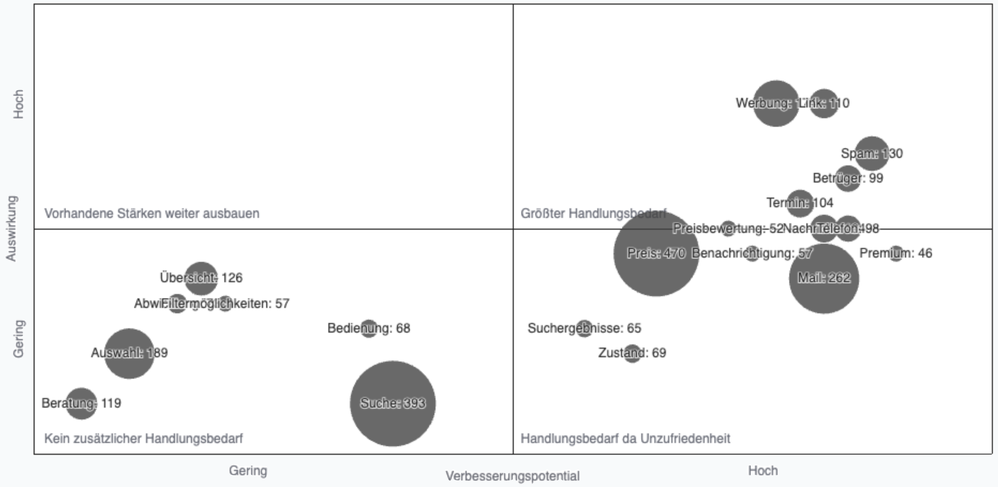
Fazit

- Starke Aufstellung von mobile.de im Bereich User Research
- Suchfunktionalität wurden sehr gut ausgebaut
- Weiterentwicklung Richtung Leasing und Autoabonnements sind gut - noch mehr gewünscht
- Werbung stört sehr in der Experience
- Erstellte Links lassen sich nicht in der Android App öffnen
- Befragungen sind sehr gut, allerdings zu viel

Wettbewerber



*Webseite bezieht sich auf Trustpilot Bewertungen. Autoscout24 und Heycar haben wir unter 500 Bewertungen



Unterstützt von