



Casengo Webwinkel Monitor 2014 (update)

De stand van webwinkels in Nederland

Casengo Webwinkel Monitor 2014

Voor deze tweede editie werden via internet de basisgegevens doorzocht van 66.085 webwinkels in Nederland die tastbare producten verkopen.

Het aantal webwinkels in 2014 is met 12% gestegen t.o.v. 2013.

Hoe scoren de webwinkels op het gebied van online klantenservice?
Gebruiken zij live chat? En laadt hun website snel genoeg?

In het onderzoek worden onder meer de volgende thema's aangekaart:

- Kant-en-klare ecommerce-oplossingen versus CMS-systemen
- Focus op advertenties en remarketing (Google)
- Reactiesnelheid op klachten en complimenten van klanten
- Toepassing van live chat in webwinkels

Webwinkels in Nederland

Het aantal webwinkels is in 2014 met **12%** gestegen



* Bron: HBD

** Bron: Thuiswinkel

*** Bron: Casengo

CMS versus e-commerce platforms

Een webwinkel beginnen is nog nooit zo simpel geweest. Een groot budget en veel IT-kennis zijn geen vereisten meer. 17% van de webwinkels in Nederland is gemaakt met kant-en-klare e-commerce platforms.

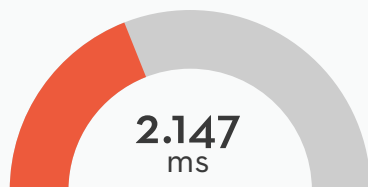
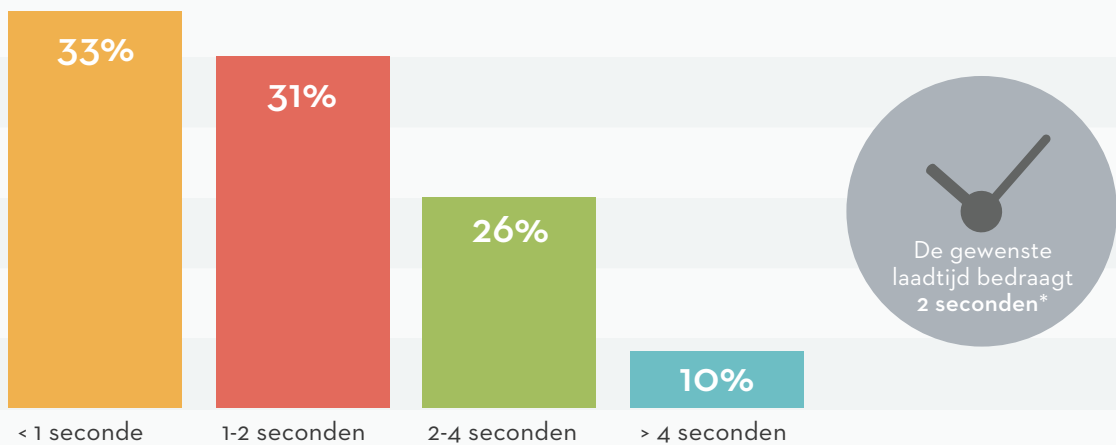
Totaal aantal van **66.085** webwinkels



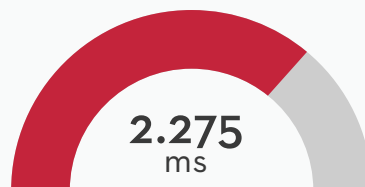
Laadtijd van webwinkels

De websites van de onderzochte webwinkels worden langzamen geladen dan tijden om vorige onderzoek (april 2014).

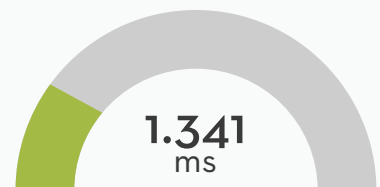
Hoe snel laadt de website van een webwinkel in Nederland?



Gemiddelde laadtijd van alle webwinkels, ongeacht het type systeem



CMS systemen zoals WordPress



e-commerce platforms zoals SEOshop

*Akamai onderzoek, 14 september 2009

Analyse van online bezoekers



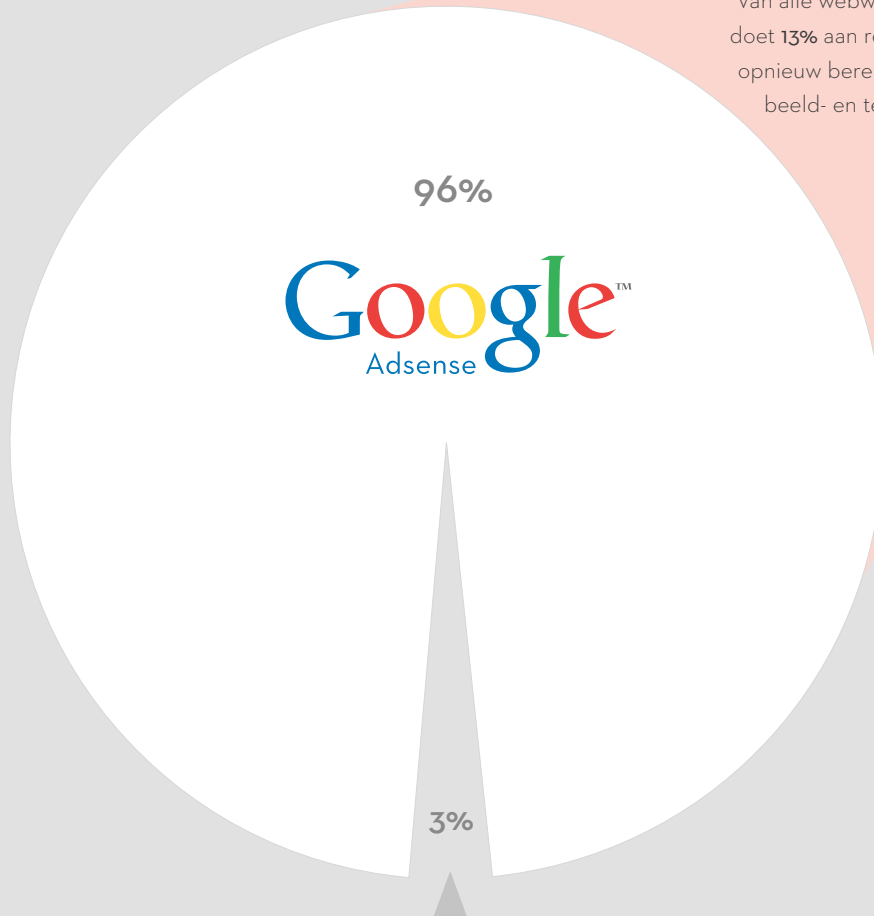
5 van de 10 webwinkels gebruikt Google Analytics.
Dit was 6 op 10 in ons vorige onderzoek.

Advertenties en remarketing

87%

13%

Van alle webwinkels in Nederland doet 13% aan retargeting. Dit is het opnieuw bereiken van klanten via beeld- en tekstadvertenties.

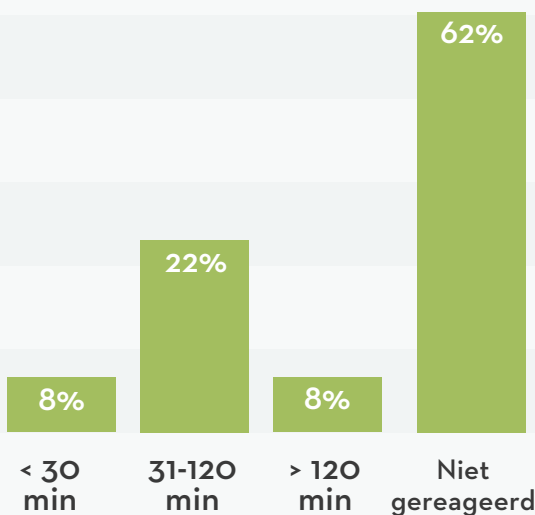


Online klantenservice

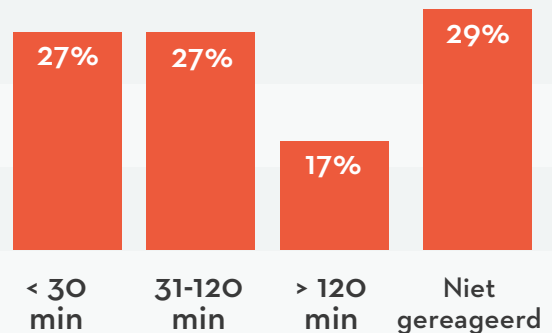
Zowel complimenten als klachten werden veel vaker genegeerd: 11% meer onbeantwoorde e-mails met complimente en maar hebt 20% meer onbeantwoorde e-mails met klachten t.o.v. het vorige onderzoek.



30% van alle webwinkels reageert binnen 2 uur op een compliment



54% van alle webwinkels reageert binnen 2 uur op een klacht

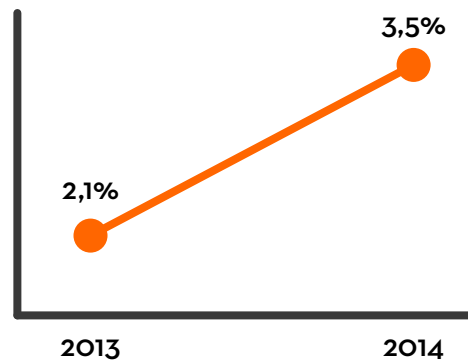


Onderzoek onder 250 webwinkels

Live chat in Nederland



Het aantal webwinkels in Nederland dat live chat aanbiedt is gegroeid met **67%**.



+67%



MEER BLIJE KLANTEN

Over Casengo

Casengo's cloud-applicatie voor slimmere klantenservice stelt webwinkels en andere progressieve bedrijven in staat om hun klanten sneller dan ooit aan het juiste antwoord te helpen. Eén team-inbox voor chat, e-mail en social media. Opgericht in 2011, bedacht en ontwikkeld in Amsterdam.

www.casengo.nl

support@casengo.com



facebook.com/casengo



twitter.com/casengoNL



linkedin.com/casengo