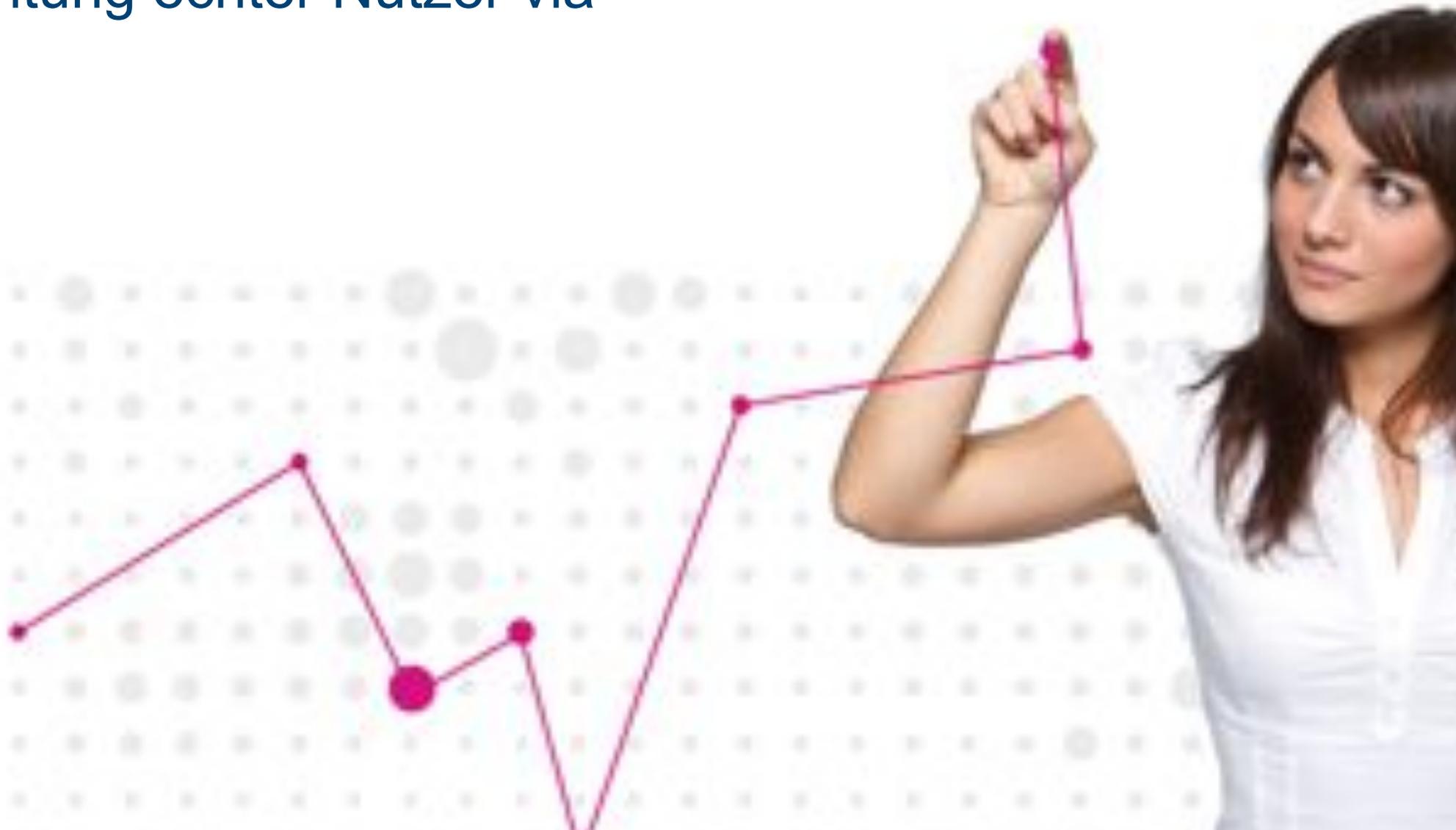


# ) Kaufen will gelernt sein

Wissen zur Customer Experience  
Beobachtung echter Nutzer via  
Tracking



Studie 1 (2000)

Studie 2 (2011)



5 1 1 1 1

PRODUKTAUSWAHL

CHECKOUT

„Suche nach Farbe ist praktisch“

„Aber genau die Farbe, die ich wollte ist ausverkauft.“

„Ah, man kann es auch drehen und von hinten sehen“

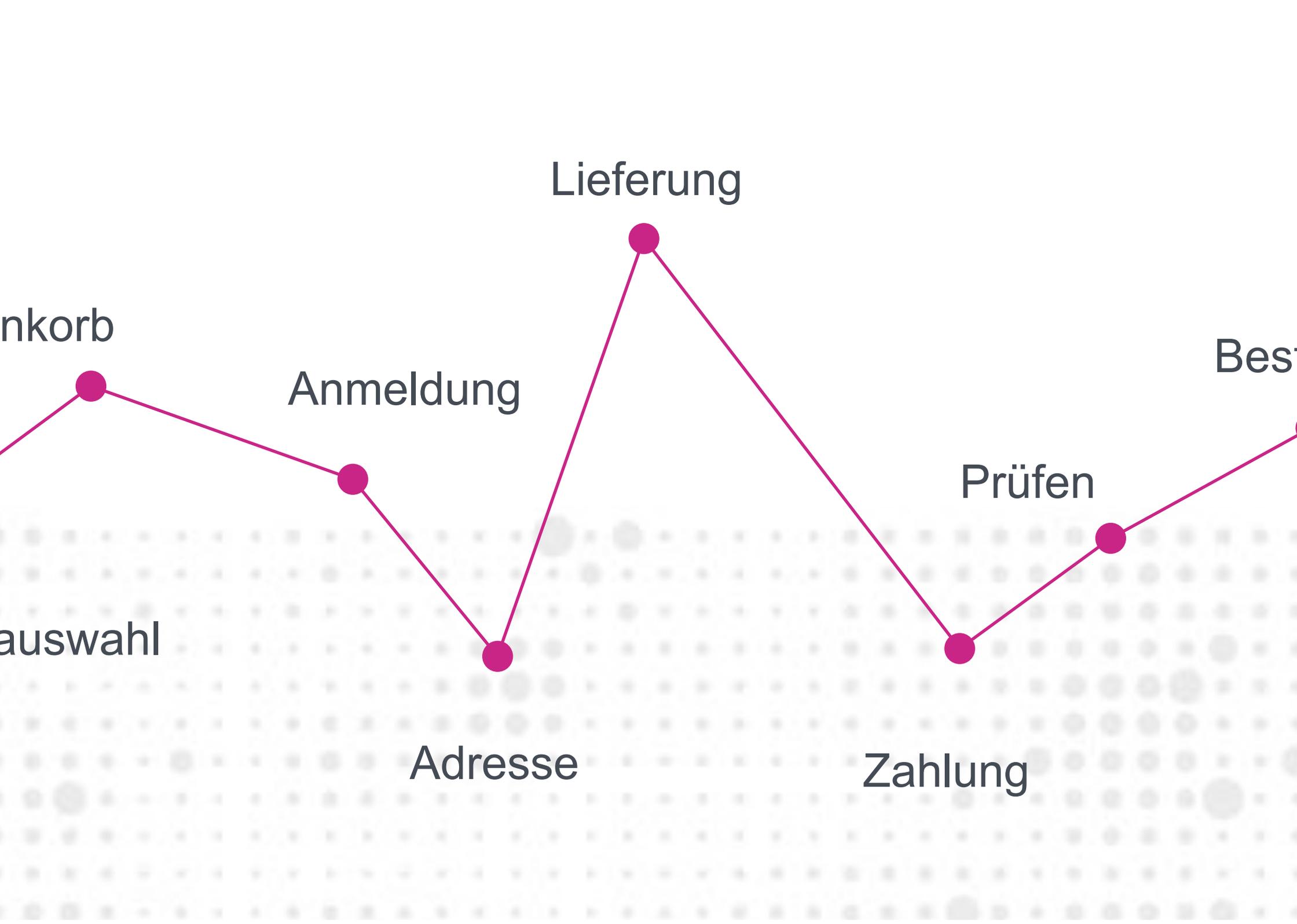
„Zumindest geht F...

„Woher ich hier?“

„Das Laden der Großansicht dauert mir zu lang“

„Mein Passwort funktioniert nicht mehr!“

„Ich weiß meine Kundennummer  
Warum ist das wichtig?“



Warenkorb

Anmeldung

Lieferung

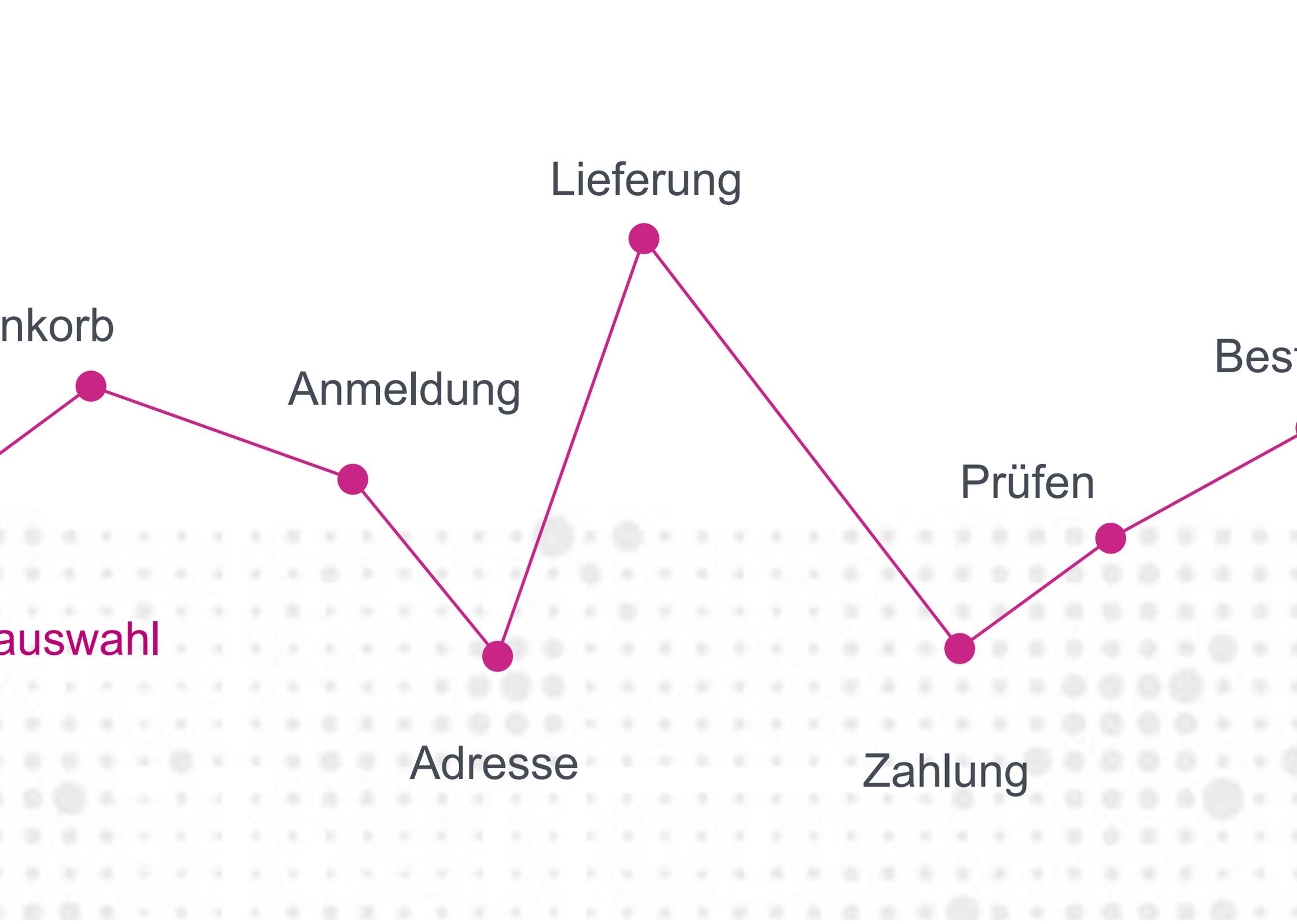
Bestellung

Warenwahl

Adresse

Zahlung

Prüfen



Warenkorb

Auswahl

Anmeldung

Adresse

Lieferung

Zahlung

Prüfen

Bestellung



## DSL-Preisvergleich der verfügbaren Tarife aller Anbieter

Kundengruppe  Privat  Gewerbe

Ihre Vorwahl  z.B. 030

Geschwindigkeit  kbit/s

Vertragslaufzeit

Telefon-Anschluss

Entertainment

**151 Clicks (5.2%)**  
**110 Besuche**  
abspielen

**182 Clicks**  
**100 Besuche**  
abspielen

[weitere Einstellungen](#)

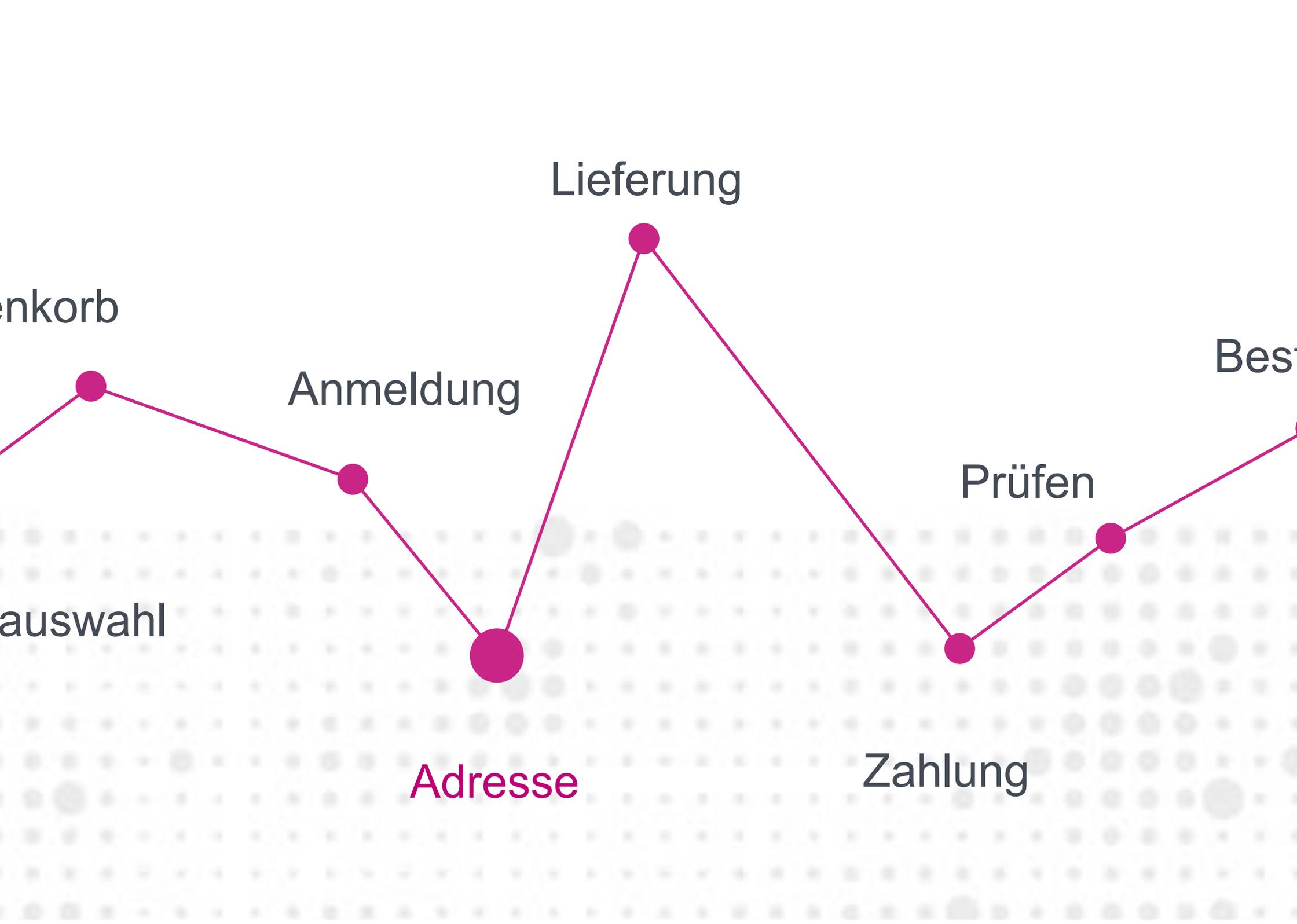
## DSL-Preisvergleich aller Anbieter in Deutschland

Mit dem DSL-Preisvergleich von Verivox können Sie sich in wenigen Schritten die günstigsten DSL-Angebote anzeigen lassen. Das funktioniert einfach und schnell: Einfach Vorwahl in den DSL-Preisvergleich eingeben und auf „Tarif berechnen“ klicken.

### Aktionen

- Vodafone
- Vodafone D
- 50 Euro Sta
- 1&1 DSL





Warenkorb

Anmeldung

Lieferung

Bestätigung

Prüfen

Warenkorb  
Auswahl

Adresse

Zahlung

### Kundenregistrierung

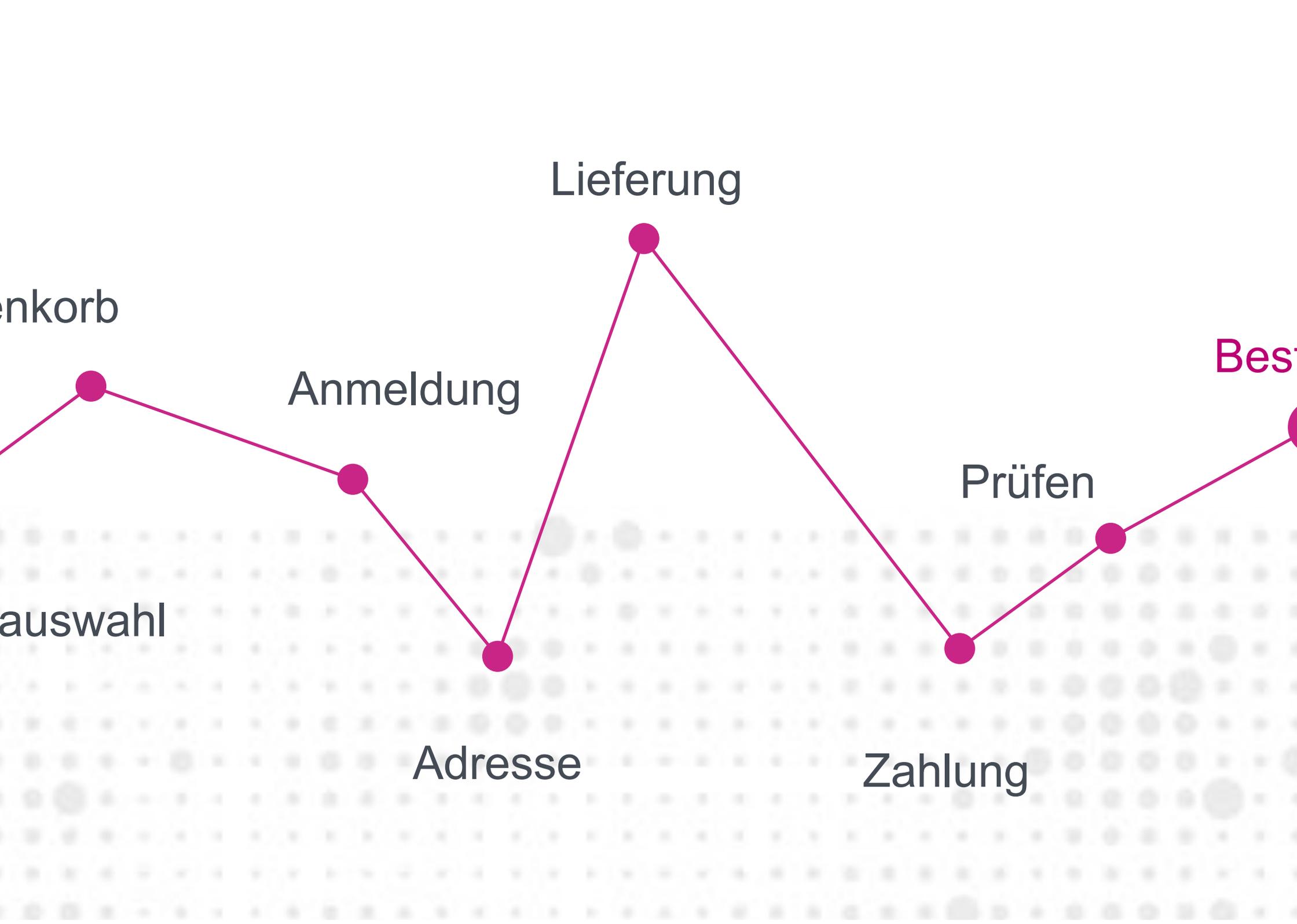
Arbeits *	<input type="checkbox"/> Frau <input checked="" type="checkbox"/> Herr
Vorname *	Karl
Nachname *	Meier
Firma *	K&M
Strasse *	Mühlweg 10
PLZ/Stadt *	01000 Berlin
Land	
Telefon *	030 12345678
Mobiletel	
Fax	
E-Mail *	karl.meier@k&m.de
Funktel *	
Beschäftigung *	Verkauf
Passwort *	
Passwort Wiederholung *	

### Verkaufs- und Lieferbedingungen

I. **ANNAHMEN**  
Der Kunde erklärt, dass er die Lieferung der Ware an sich selbst oder an einen anderen Kunden der Firma K&M bestellt hat. Er bestätigt, dass er die Lieferung der Ware an sich selbst oder an einen anderen Kunden der Firma K&M bestellt hat. Er bestätigt, dass er die Lieferung der Ware an sich selbst oder an einen anderen Kunden der Firma K&M bestellt hat.

II. **RECHT**  
Der Kunde erklärt, dass er die Lieferung der Ware an sich selbst oder an einen anderen Kunden der Firma K&M bestellt hat. Er bestätigt, dass er die Lieferung der Ware an sich selbst oder an einen anderen Kunden der Firma K&M bestellt hat.

III. **RECHT**  
Der Kunde erklärt, dass er die Lieferung der Ware an sich selbst oder an einen anderen Kunden der Firma K&M bestellt hat. Er bestätigt, dass er die Lieferung der Ware an sich selbst oder an einen anderen Kunden der Firma K&M bestellt hat.



Warenkorb

Anmeldung

Lieferung

Bestellung

Prüfen

Warenkorb  
Auswahl

Adresse

Zahlung

# ex libris

bringt's!



Jetzt einfach und wo Sie wollen mit der Ex Libris-App bestellen. Auch ohne Kreditkarte.

Bücher | Musik | Filme | Games | Software | Electronics | Freizeit & Spiele | Office & Tinte

100% Gesichtsbare kaufen

Alle Artikel

XXXX, XXXXXX, XXXXX, XXX, XXX XXX

Suchen

Erweiterte Suche

FR

Sobald erschienen

Bücher Deutsch  
CD  
Musik Download (MP3)  
DVD  
Blu-ray (BD)  
Games PC  
Games PlayStation 3  
Games PlayStation Portable  
Games PlayStation Vita  
Games Xbox360  
Games Nintendo Wii  
Games Nintendo DS  
Software

Jetzt vorbestellen

Bücher Deutsch  
CD

1. Warenkorb 2. Adresse 3. Rechnungsadresse 4. Bestellung

## Bestätigung

Vielen Dank für Ihre Bestellung. Sie erhalten in Kürze eine Bestellbestätigung per E-Mail.

Ihre Kunden- und Bestellnummer: 00000000 / 00000000

## Rechnungsadresse

xxxx  
xxxx xxxxxx  
xxxxxxxxxx 0  
xx-0000 xxx

## Lieferadresse

Warenkorb

Keine Artikel im Warenkorb

Total: CHF 0.00

Zur Kasse

Mein Konto

Sie sind angemeldet als:  
xxxx xxxxxx (00000000)

Offene Bestellungen  
Erledigte Bestellungen  
Offene Rechnungen

Reduzierter Musik  
Reduzierter Hörbuch  
Reduzierter E-Books

Meine...

...



1

**Ganz oder gar nicht**  
Bernhard Brink

Track - MP3

Musik Download (MP3)

CHF 1.90 CHF 1.90



1

**Bongo Boy**  
Gitte Haenning

Track - MP3

Musik Download (MP3)

CHF 1.90 CHF 1.90



1

**Du Hast Immer Einen Freund**  
Maria Da Vinci

Track - MP3

Musik Download (MP3)

CHF 1.30 CHF 1.30



1

**Volles Rohr, volle Karone**  
Die Edlseer

Track - MP3

Musik Download (MP3)

CHF 1.90 CHF 1.90



1

**Alles klar**  
Die Edlseer

Track - MP3

Musik Download (MP3)

CHF 1.90 CHF 1.90



1

**Edelweiß-Mambo**  
Bettina & Patricia

Track - MP3

Musik Download (MP3)

CHF 1.30 CHF 1.30



1

**Heja-heja-heja-ho**  
Bettina & Patricia

CHF 1.30 CHF 1.30



1

Schuld Sind Deine  
Himmelblauen Augen  
(Single-Versi Nockalm Quintett  
Track: MP3  
Musik-Download (MP3)

CHF 1.90 CHF 1.90

Porto / Versandkosten CHF 0.00

Total (inkl.MWST) CHF 106.80

## Ihre Downloads:

Klicken Sie auf den Titel oder den Download Button um ein einzelnes Lied herunterzuladen.

## BITTE BEACHTEN:

Bei Download mit WINDOWS INTERNET EXPLORER nicht Download Button benutzen, sondern über rechte Maustaste und Ziel speichern... den Download starten.

Um Ihren gesamten Einkauf als ZIP-Datei herunterzuladen, klicken Sie hier oder den entsprechenden Button am Ende der Liste.

Hey Dem Dubi Dum (Album Mix)

Antonia aus Tirol

9.2 MB

[Download](#)

Track

Hochzeiten im Eisackal (Album Mix)

Antonia aus Tirol

7.3 MB

[Download](#)

Track

Feldts

Albano E Romina Power

8.4 MB

[Download](#)

Track

Letino Alpin

Monique (German artist)

8.0 MB

[Download](#)

Track

Du hast mich tausendmal betrogen

Ein Stern (der deinen Namen trägt) (Party Mix)

DJ Ötzl, Nik P.

9.5 MB

Download

Track

Du bist ein Fall für meine Tribune

Die Flippers

7.8 MB

Download

Track

Der DJ aus den Bergen (Radio Edit)

Klosteraler

8.5 MB

Download

Track

Tränen passen nicht zu Dir

Kastelruther Spatzen

6.2 MB

Download

Track

Das Ave Maria der Berge

Oswald Sattler

8.9 MB

Download

Track



ZIP-Datei

550.5 MB

Download



Überprüfung der Usability/UX mit klassischen Methoden  
szenariobasierte Interviews mit Eyetracking

Verbindung Web-Analyse Systeme  
mit anderen quantitativer Verfahren z.B. A/B-Tests

Notwendigkeit, die Usability mit echten Nutzern  
unter Live-Bedingungen immer wieder zu testen.

Hartmann

Director, Senior UX Consultant

1 501414-16

160 99072658

[lane.hartmann@m-pathy.com](mailto:lane.hartmann@m-pathy.com)

hy.com

