Why do customers abandon your e-shop

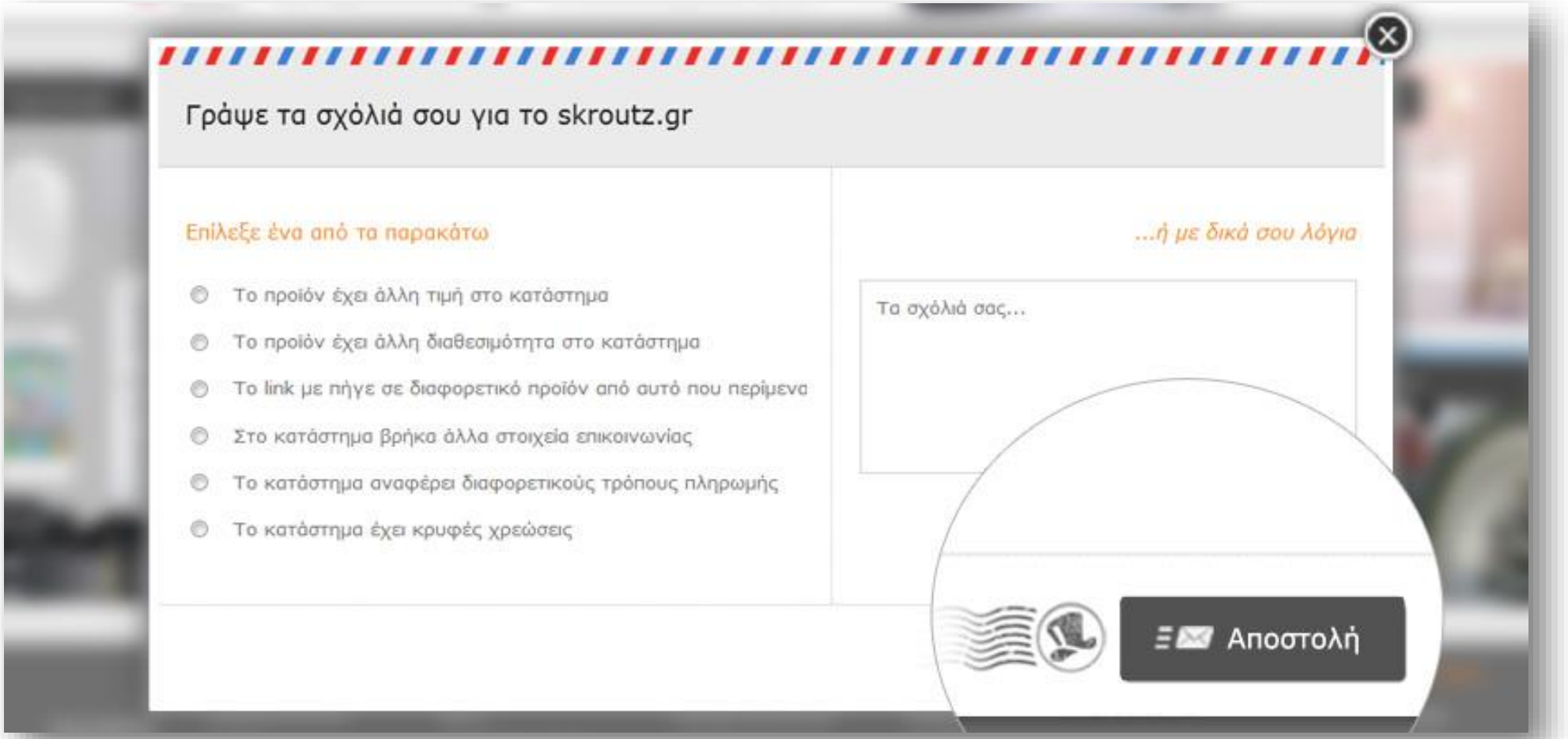
The Skroutz Experience

skroutz

ebusiness world powered by infocom

Where are all these data coming from?

Skroutz’s visitors feedback in “**UserVoice**” mechanism



skroutz

When & how do we ask our visitors ?

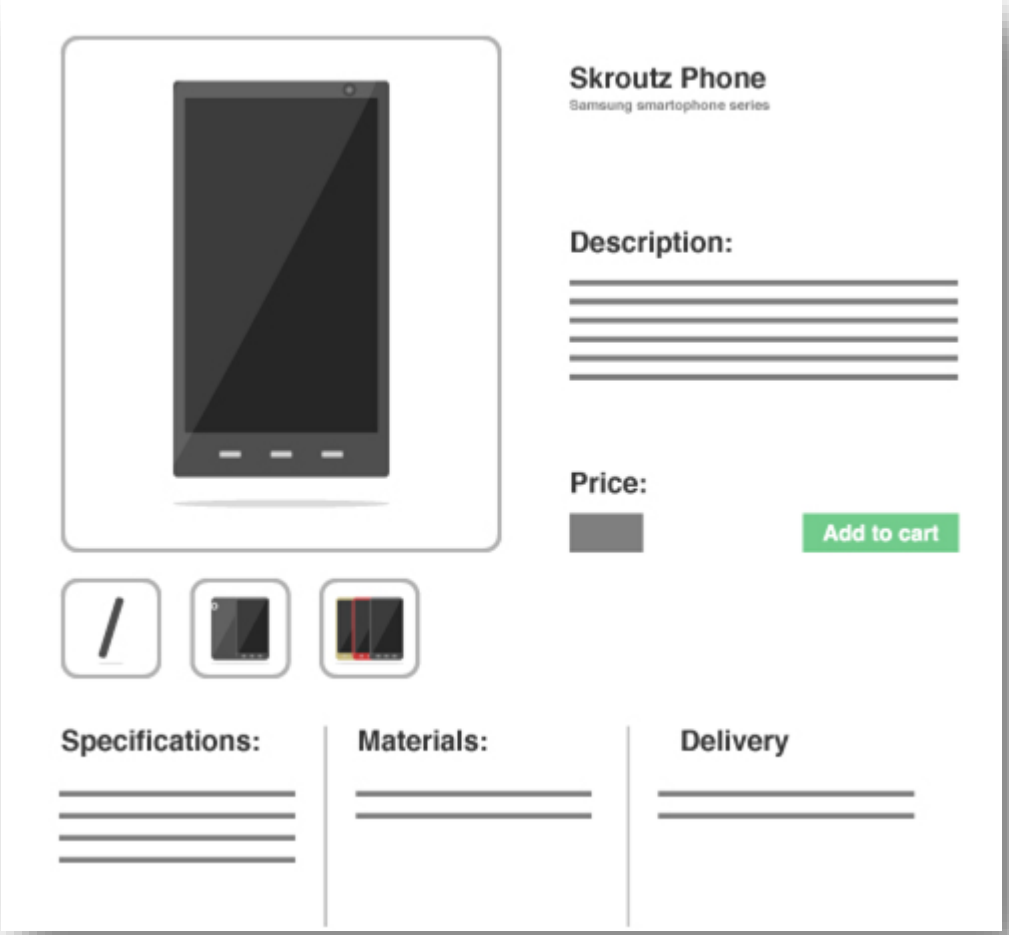
As soon as our visitor has just **abandoned** the e-shop

75.000 feedbacks!

5+1 reasons for abandoning an e-shop

#1 Product information

- Technical details
- Product Description
- Images



skroutz

Product information

Technical details

Product Description

Images

“Δεν έχει καμιά περιγραφή ή τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που με ενδιέφερε...”

“Δεν γράφει για ποια λογισμικά των Windows είναι συμβατό”

“Δεν μπορώ να καταλάβω αν κλείνει με φερμουάρ η όχι. Θα ήθελα περισσότερες φωτογραφίες”

“Δεν βρισκω πουθενά πόσα watt πρέπει να επιλέξω ανάλογα με τα τετραγωνικά του δωματίου”

skroutz

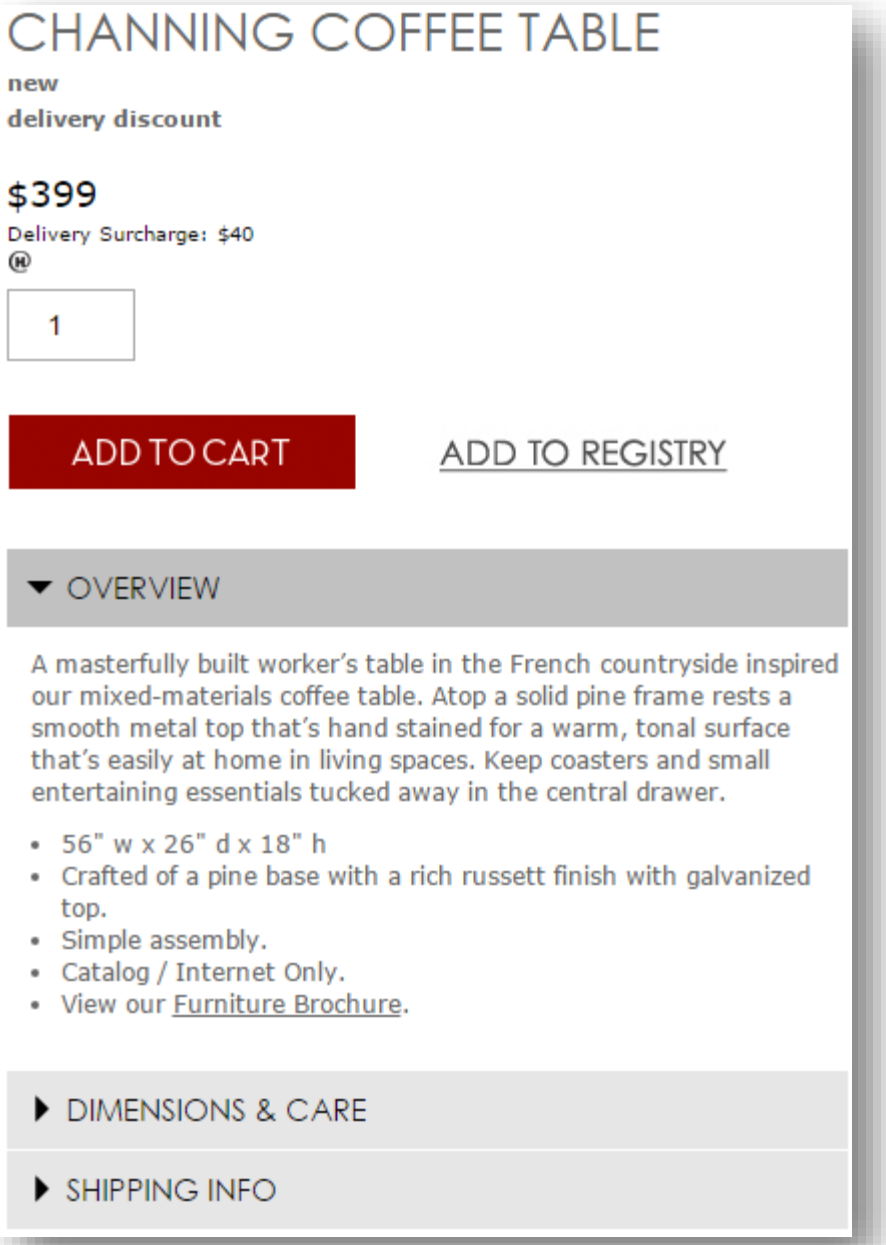
To Do :

Product information

skroutz

Technical details & description

- Promote benefits
- Details create confidence (SEO+)
- Description should answer questions

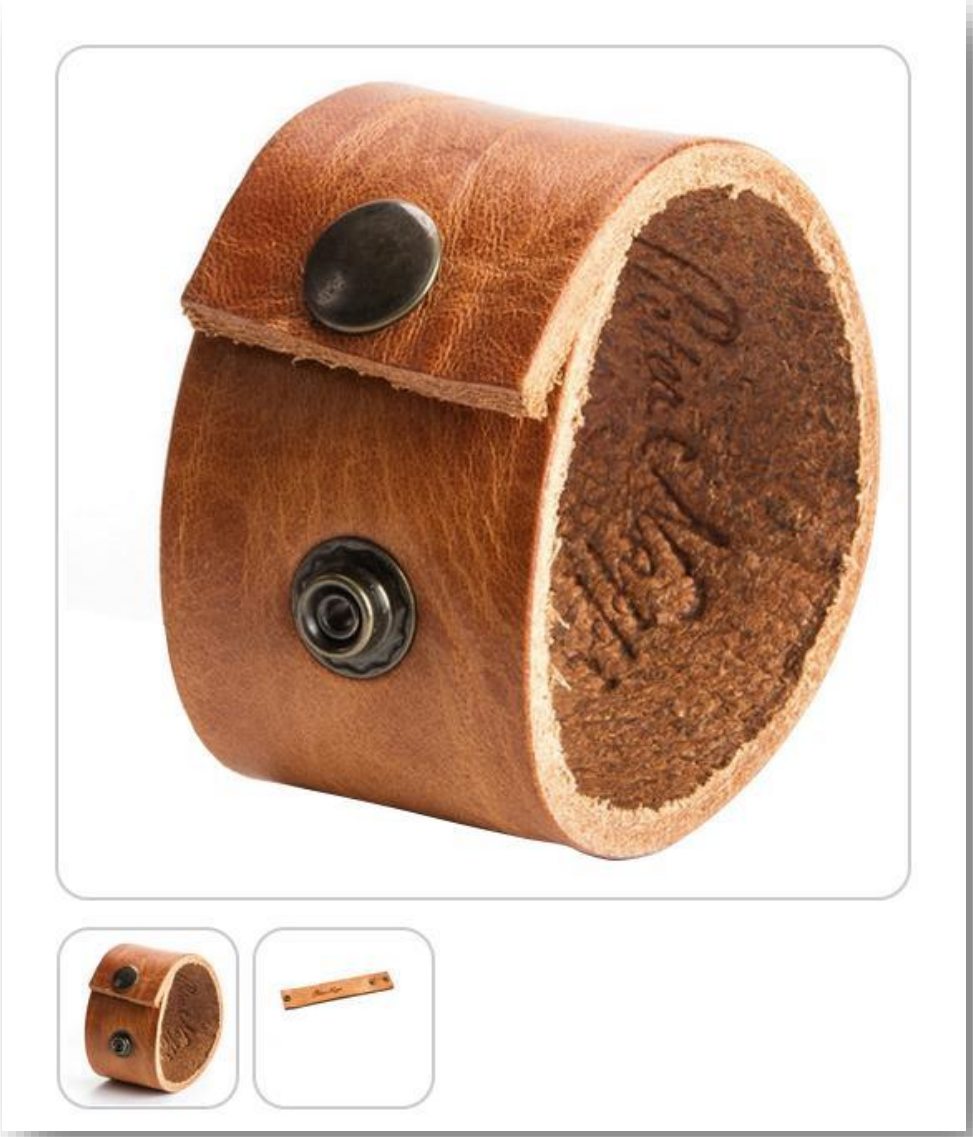


skroutz

Images

- High quality
- Alternative angles/views
- Multiple colors

More Sales - Less Returns !



skroutz

#2 Payment Methods

- No credit Card
- Lack of instalments
- Commission

Payment methods

No credit card (Capital controls)

Lack of instalments (free of interest)

Commission

"Θα ήθελα να υπάρχει δυνατότητα επιλογής άτοκων δόσεων με πιστωτική κάρτα!"

"Δεν δίνεται η δυνατότητα αγοράς με πιστωτική κάρτα χωρίς παρουσία στο κατάστημα !!! Είναι δυνατόν ;;;"

"Είναι δυνατόν να χρεώνετε έξοδα πιστωτικής κάρτας; Αν δεν σας συμφέρει μην συνεργάζεστε με πιστωτικές κάρτες! Έλεος"

"Η αγορά με χρήση χρεωστικής κάρτας έχει επιπλέον επιβάρυνση 2,5% πάνω στην αξία αγοράς"

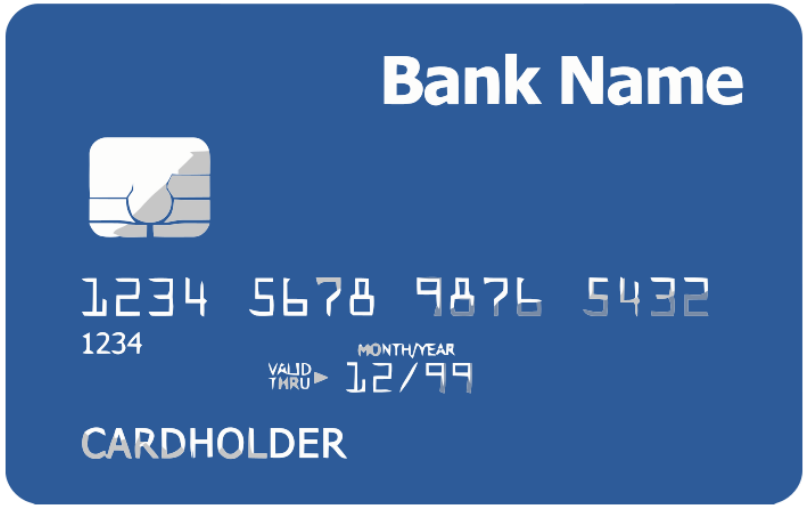
skroutz

To Do :

Payment methods

skroutz

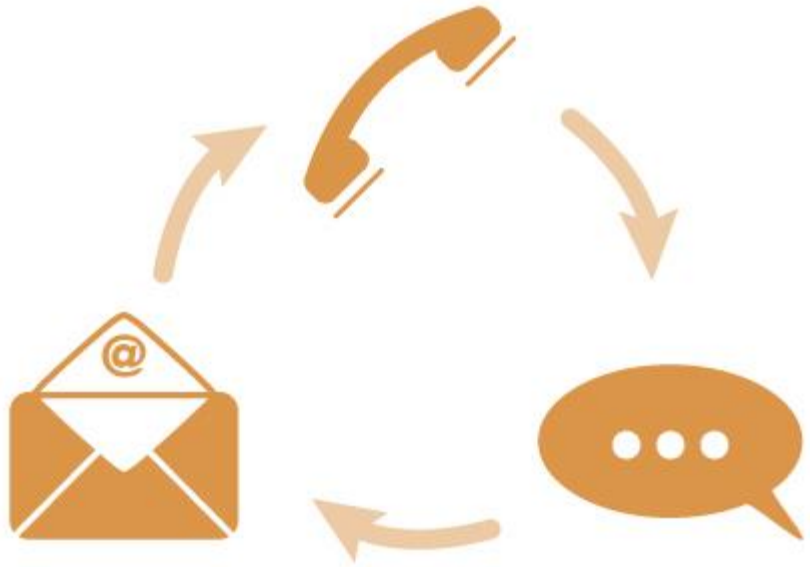
- Have at least one online card payment method
- Instalments: extremely important (interest free)
- Orders* with credit card
  - 20% (€200 - €400 cart)
  - 30% (€400+ cart)



*After capital controls

#3 Difficult communication

- Busy call-center
- No alternatives
- No prominent method for product related questions



skroutz

Difficult Communication

Busy Call Center

No Alternatives

No prominent method for questions

"Δεν απαντάει κανείς στο τηλέφωνο όσες φορές και αν πήρα σε διαφορετικές ώρες"

"βουίζει διαρκώς το τηλέφωνό σας! δεν βρίσκω άλλο τρόπο να μιλήσω μαζί σας"

"θέλω να μάθω αν αυτή η καρέκλα έχει μηχανισμό που ανεβοκατεβαίνει η πλάτη"

"θέλω να αγοράσω μια ηλεκτρική θερμοφόρα αλλά θέλω να μου τη στείλετε με ταχυδρομείο γίνεται; γιατί σας παίρνω τηλέφωνο και δεν το σηκώνετε"

skroutz

To Do :

Difficult Communication

skroutz

Precautions

- Quality of product details & description
- Detailed shipping & payment terms
- Prominent phone alternatives (Live Chat, e-mail, ask button)

Ρωτήστε μας για το προϊόν !

During the Operation

- Try to answer at least on high traffic hours
- Call-back feature
- CRM

skroutz

#4 Shipping Costs

- Higher than expected cost
- No free shipping above a value
- Unclear final cost

Shipping Costs

Higher than expected cost

No free shipping above a value

Unclear final cost

"12 ευρώ μεταφορικά και καμία άλλη επιλογή…άλλα καταστήματα έχουν 5 ευρώ +αντικαταβολή!"

"χαμηλώστε λίγο το όριο για δωρεάν μεταφορικά. Κάντε το 30 ευρώ, είναι πολλά τα 50"

"δεν γράφει πόσα πρέπει να πληρώσω παραπάνω για αποστολή στην Ξάνθη"

"υπερβολικά τα έξοδα μεταφοράς...σχεδόν 15 ευρώ για Αθήνα Γιαννιτσά απαράδεκτο"

skroutz

To Do :

Shipping Costs

skroutz

- Competitive Analysis
- Free Shipping above a value (can also drive more sales)

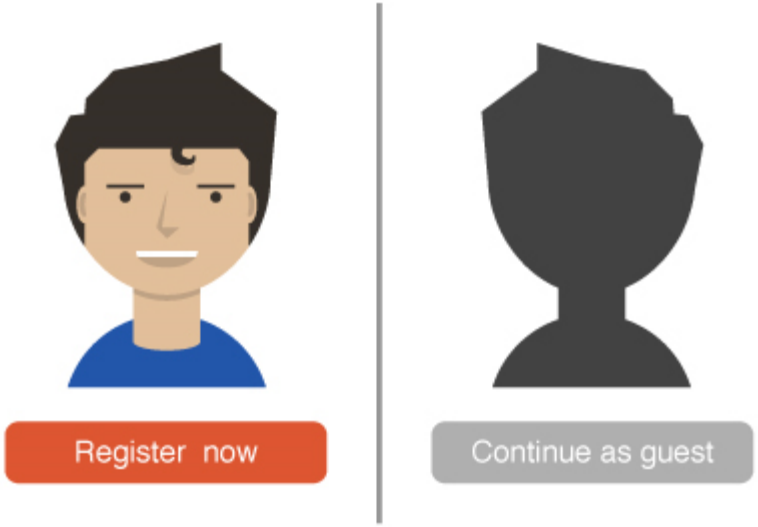
Ακόμη 17 ευρώ και θα έχεις δωρεάν μεταφορικά !

- **Clear** statement of final costs

skroutz

#5 Registration

- No guest checkout
- Slow & difficult registration



Registration

No guest checkout

Slow & difficult registration

“Δεν θυμάμαι τους αρχαίους κωδικούς και δεν μπορώ να παραγγείλω. έλεος...γίνετε επιτέλους πιο ευέλικτοι!!!”

“Χρειάζεται login για να κάνω μια παραγγελία!”

“Γιατί να βάλω τόσα στοιχεία (ακόμα και επάγγελμα) για να πάρω μια κάμερα; Εφορία είναι;”

“Δεν υπάρχει νομός Μυκόνου!”

skroutz

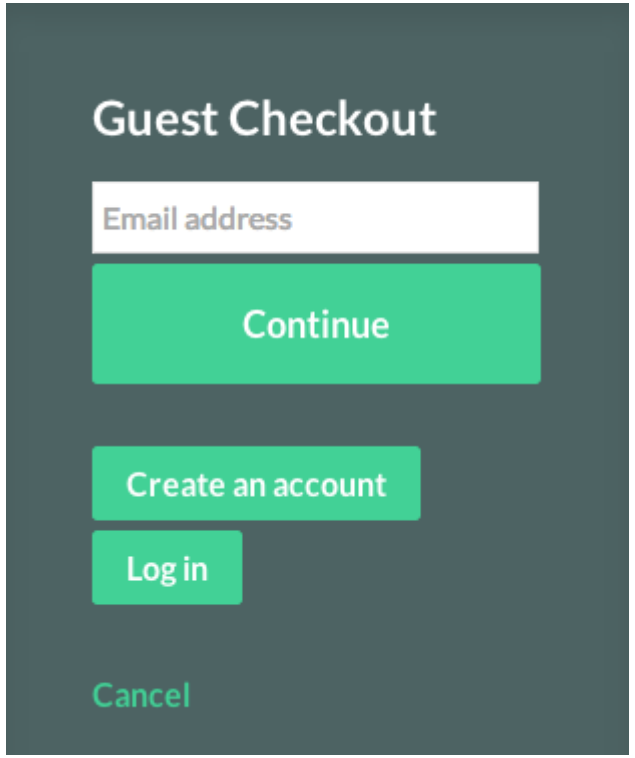
To Do :

Registration

skroutz

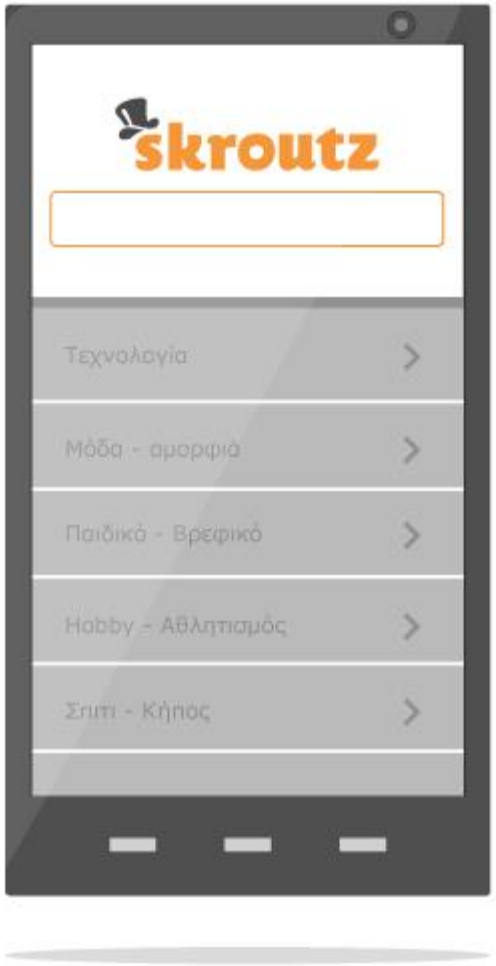
- Guest Checkout
  - Offer added value for optional registration (e.g. save your address for future use)

- Easy & quick filling of information
  - Ν. Κυκλάδων> Δήμος Μυκόνου> Μύκονος (**Slow**)
  - Τ.Κ : 84600> Μύκονος (**Quick** - Automated)



#5+1 Mobile Usability

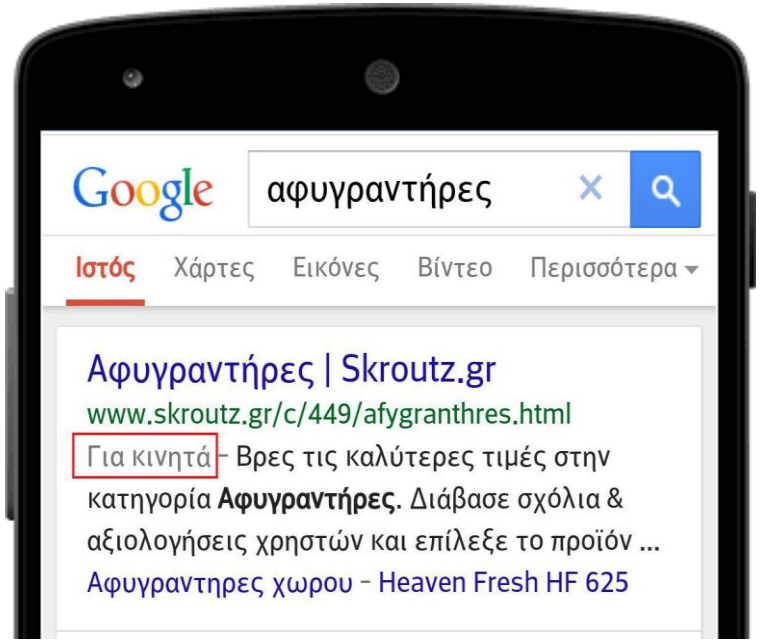
- Mobile Friendly Site
- Easy mobile checkout

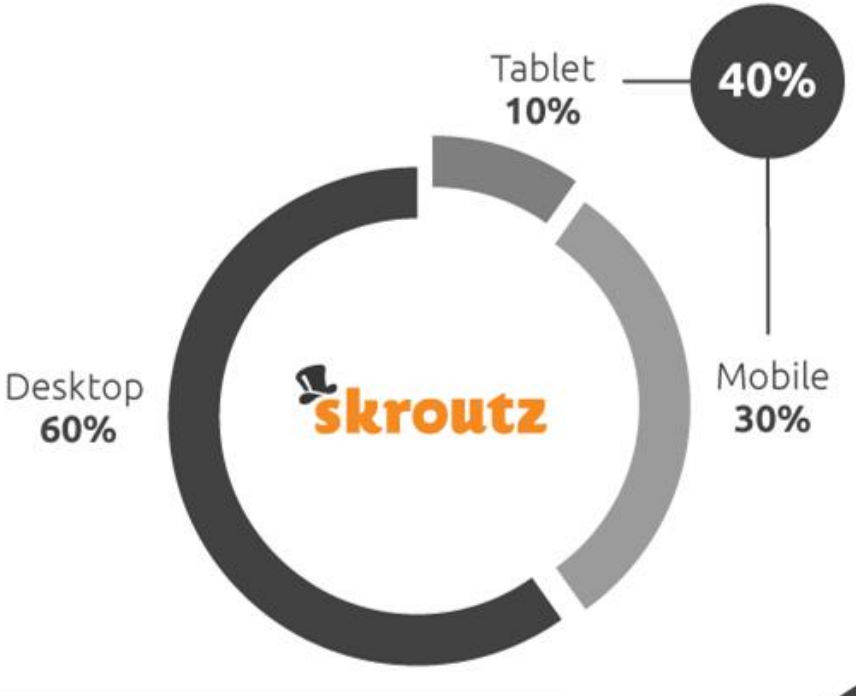


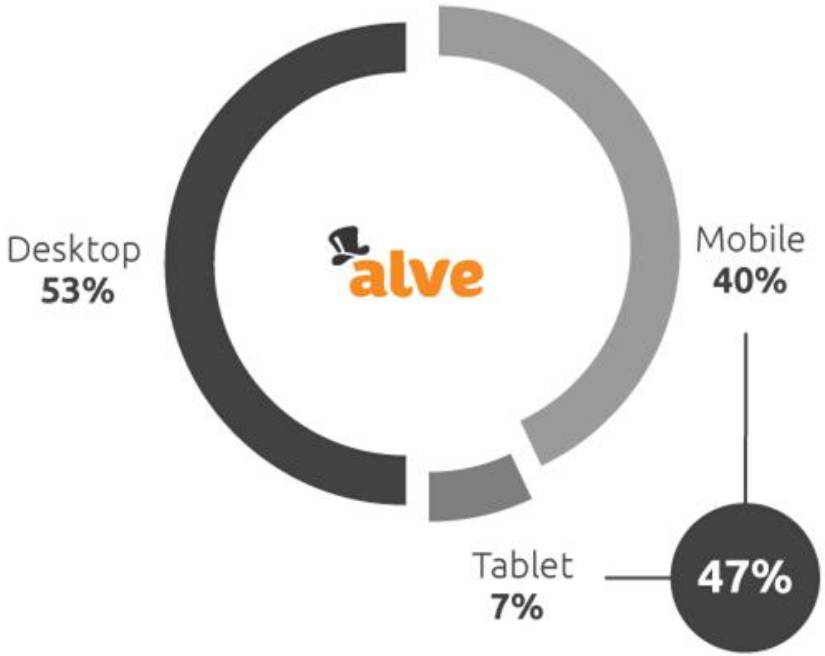
Mobile Usability

Mobile friendly site

Easy mobile checkout







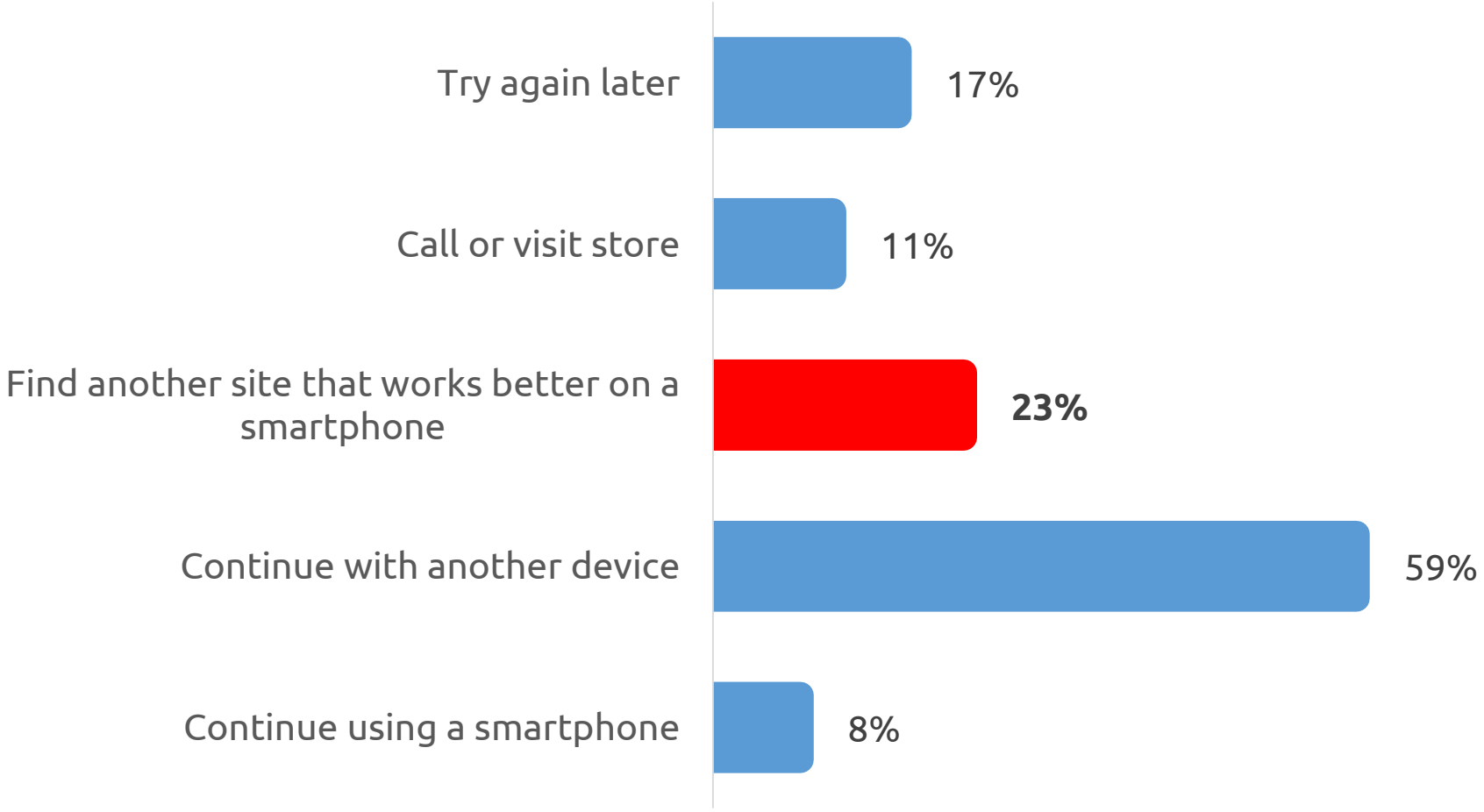
skroutz

Mobile Usability

Mobile friendly site

Easy mobile checkout

What do people do after encountering issues accessing websites via smartphone ?



Source: The Consumer Barometer Survey 2014 / 2015

To Do :

Mobile Usability

skroutz

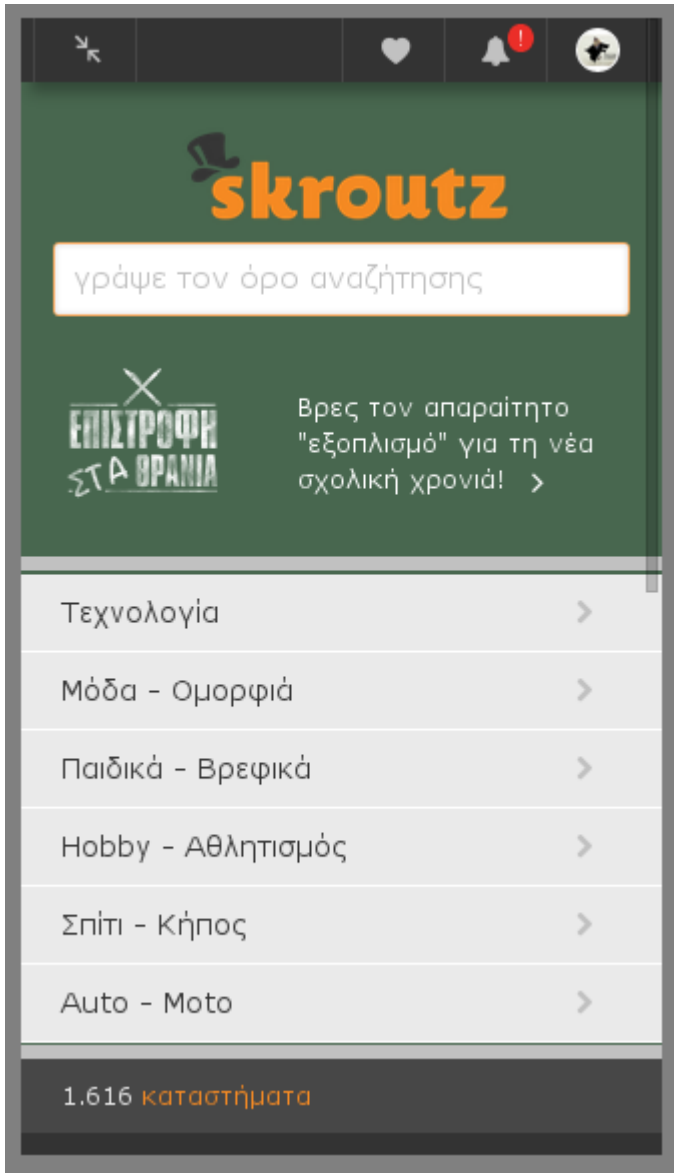
- Responsive design
- Mobile App
- Test, test and TEST

"You only need to test with 5 users"
Jakob Nielsen

“I don’t have enough time for such a mobile test…”

OK !! Faster ?

Chrome > Inspect element > Emulation



“Listen to the voice of your customers!”

skroutz

Thank you!