

DIE WICHTIGSTEN KENNZAHLEN IM E-COMMERCE



Nettoumsatz in €

»Welchen Umsatz generiert unser Shop?«
 $\text{Nettoumsatz} = \text{Verkaufspreis} \times \text{Absatzmenge}$



Customer Lifetime Value (CLV) in €

»Wie hoch sind die Einnahmen im Verlauf der Kundenbeziehung?«
 $\text{CLV} = \text{Deckungsbeitrag} \times \text{Wiederkaufsrate} \times \text{Kundenlebensdauer} - \text{Akquisitionskosten}$



Customer Acquisition Cost (CAC) in €

»Wie teuer ist die Neukundengewinnung?«
 $\text{CAC} = \text{Marketingkosten} \div \text{Neukundenanzahl}$



Return on Investment (ROI) in %

»Wie rentabel sind konkrete Investitionen, etwa ein Shop-Relaunch?«
 $\text{ROI} = \text{Gewinn} \div \text{investiertes Kapital} \times 100$



Click Through Rate (CTR) in %

»Wie erfolgreich performen unsere Ads?«
 $\text{CTR} = \text{Clicks} \div \text{Ad Impressions} \times 100$



Views

»Wie viele Seitenaufrufe verzeichnen die Startseite oder einzelne Unterseiten?«



Bounce Rate (BR) in %

»Finden die User bei uns, wonach sie suchen?«
 $\text{BR} = \text{Anzahl One Page Visits} \div \text{Visits} \times 100$



Conversion Rate (CR) in %

Definitionsabhängige Zielerreichung:
 »Welche User werden Endkunden?« oder
 »Wie viele B2B-User hinterlassen ihren Kontakt für Leads?«
 $\text{CR} = (\text{Conversion} \div \text{Visitors}) \times 100$



Average Order Value (AOV) in €

»Wie hoch ist der durchschnittliche Warenkorbwert beim Kauf?«
 $\text{AOV} = \text{Umsatz} \div \text{Transaktionsanzahl}$



Cart Abandonment Rate (CAR) in %

»In welchem Verhältnis stehen Warenkorbbabbrüche zu Kaufabschlüssen?«
 $\text{CAR} = \text{Warenkorbbabbrüche} \div \text{angelegte Warenkörbe} \times 100$



Kundenregistrierungen und Newsletterabonnements

»Wie erfolgreich binden wir unsere Kundschaft?«



Kundenbewertungen

»Wie hoch ist die Kundenzufriedenheit mit unseren Produkten und Services?«



Retourenquote (RQ) in %

»Wie viel Prozent der Bestellungen werden retourniert?«
 $\text{RQ} = \text{Retouren} \div \text{Bestellungen} \times 100$



Net Promoter Score (NPS)

»Wie stark empfehlen User unsere Plattform weiter?«



HIER DAS VOLLSTÄNDIGE
KPI-WHITEPAPER HERUNTERLADEN

WEB www.dotSource.de | E-MAIL info@dotSource.de

@dotSource SE

@dotSource

@dotSource SE