

PRESSEMITTEILUNG

Test: Drogeriemärkte-Apps 2022

Angebote checken und Einkauf planen per Smartphone – Apps mit gutem Ergebnis – Testsieger ist die dm-App

Hamburg, 19.05.2022 – Körper- und Gesundheitspflegeprodukte, Wasch- und Putzmittel, Kosmetik und auch Nahrungsmittel – Drogeriemärkte bieten ein großes Sortiment an Waren des täglichen Bedarfs. Doch was leisten die Apps der großen Drogerien? Welche Anwendungen können in puncto Nutzwert und Bedienungsfreundlichkeit punkten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat die Apps von vier großen Drogeriemarkt-Ketten getestet.

Nur Testsieger ist „sehr gut“

Die Drogeriemärkte-Apps schneiden mit einem Durchschnittswert von 74,4 Punkten insgesamt gut ab. Der Testsieger sichert sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, die Apps der drei weiteren Unternehmen erzielen ein gutes Ergebnis.

Die Bedienungsfreundlichkeit stellt sich als eine Stärke der Apps heraus: So wird der Einstieg, etwa die Einrichtung der App und die Erläuterung der Funktionen, in 80,0 Prozent der Testfälle als kundenfreundlich bewertet. Das Design sowie die Menüführung erzielen sogar jeweils 90,0 Prozent positive Bewertungen. Doch nicht alle Aspekte sorgen für Zustimmung: So erfüllen etwa die integrierten Funktionen in immerhin 40,0 Prozent der Fälle nicht die Erwartungen und den Bedarf der Nutzerinnen und Nutzer.

Funktionen und Inhalte nicht immer überzeugend

Was kann man von der App eines Drogeriemarktes erwarten? Zum Standard zählen beispielsweise eine Merk- beziehungsweise Einkaufsliste für Produkte oder Coupons, aktuelle Angebote, Aktionen wie Gewinnspiele sowie eine thematische Sortierung des Gesamtsortiments. Einige Features und Inhalte sind allerdings nicht in jeder App vorhanden. Dazu zählen etwa die Speichermöglichkeit der ausgewählten Filiale oder die Vorstellung von Produktneuheiten. Selbst Basics wie die Öffnungszeiten der einzelnen Filialen bieten nicht alle, aber immerhin drei der vier Anbieter.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auch wenn die Apps der Drogeriemärkte nicht alle Funktionen bieten, die sich die Kundschaft von einer mobilen Anwendung wünscht, so überzeugen sie in Summe doch mit einem guten Mix aus hoher Bedienungsfreundlichkeit und attraktivem Nutzwert.“

Ranking der Drogeriemärkte-Apps

Testsieger ist die dm-App (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Anwendung beweist die im Vergleich höchste Bedienungsfreundlichkeit und ist darüber hinaus auch in puncto Nutzwert führend. Punkten können etwa der kundenfreundliche Einstiegsprozess und die intuitive Menüführung. Zudem stehen den Nutzerinnen und Nutzern umfangreiche Inhalte zur Verfügung, darunter beispielsweise auch Produktneuheiten und die Möglichkeit, eine ausgewählte Drogeriemarkt-Filiale zu speichern.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang erzielt Rossmann (Qualitätsurteil: „gut“). Überzeugen können unter anderem das Design der App sowie die Einfachheit des Einstiegs in die Nutzung. Als informative Besonderheit werden in der App beim angebotenen Produktsortiment auch die Inhaltsstoffe ausgewiesen.

Rang drei belegt die Anwendung von Budnikowsky (Qualitätsurteil: „gut“). In puncto Bedienungsfreundlichkeit ist die Hamburger Drogeriemarkt-Kette die zweitbeste im Vergleich. Hervorzuheben bei den Inhalten und Funktionen: Einzig die Budnikowsky-App liefert auch Hinweise zur Nachhaltigkeit der angebotenen Produkte.

Auf dem vierten Rang platziert sich Müller mit einem ebenfalls guten Ergebnis. Die App punktet mit Rabatt-Coupons und einem insgesamt hohen Nutzwert. Die Bedienungsfreundlichkeit der App zeigt noch Verbesserungspotenzial.

Fakten zum Test

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Apps von vier großen deutschen Drogeriemarkt-Ketten. Es wurden nur solche Apps berücksichtigt, die sowohl im Google Play-Store (Android) als auch im Apple App-Store (iOS) verfügbar waren. Im Testfokus standen die Bedienungsfreundlichkeit und der Nutzwert der Apps. Die Untersuchung umfasste 20 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzer sowie vier Analysen des Nutzwerts (Funktionen und Inhalte) der mobilen Anwendungen.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.