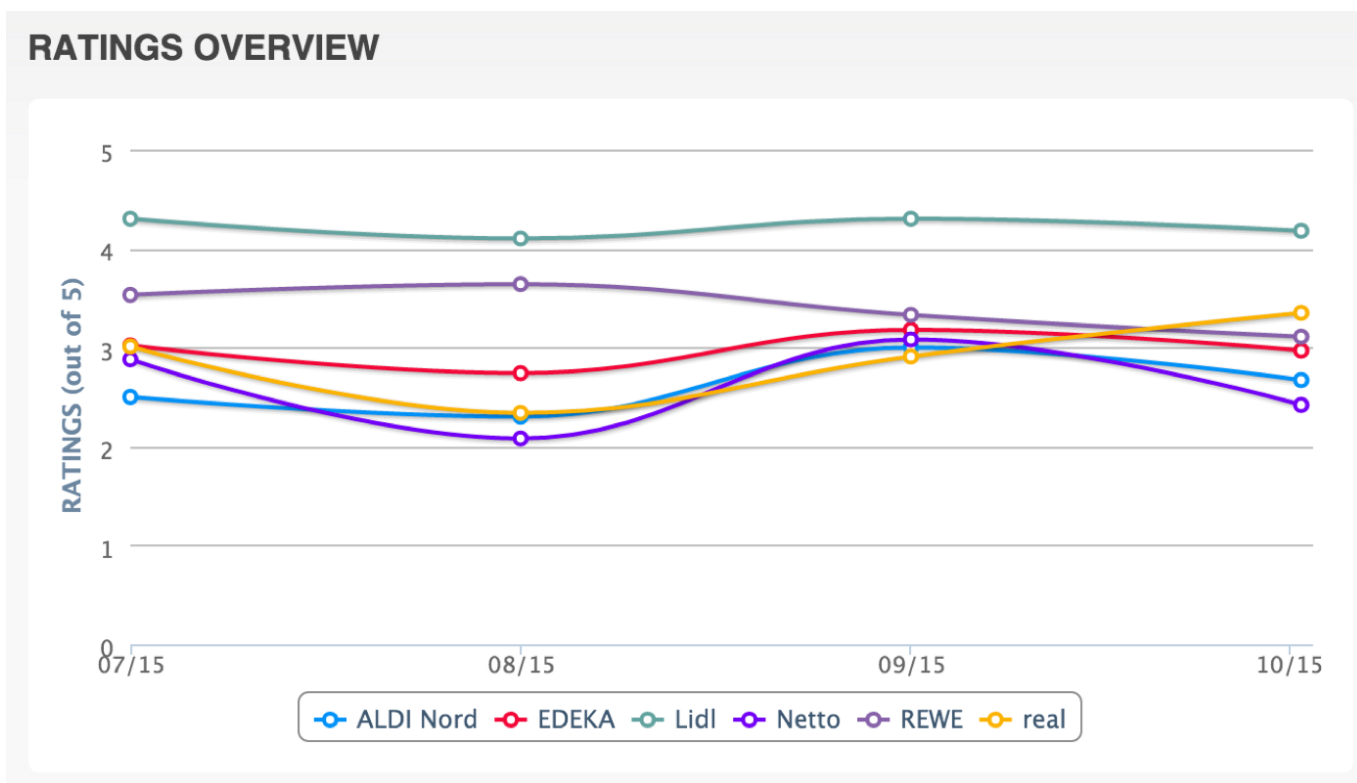




Die Pole Position aus Sicht der Nutzer geht an den Discounter Lidl. Mit klarem Abstand zeigt die Auswertung der Bewertungen in den App Stores ausgewählter deutscher Lebensmittelhändler Lidl an der Spitze. Ein konstantes Rating von über vier Sternen im Durchschnitt über alle App Stores. Bei Lidl in der App kann man auch einkaufen, aber den Kommentaren nach zu urteilen, lieben die Nutzer insbesondere die Prospektanzeige. Sonst sind sie allerdings nicht sehr gesprächig, oft reicht ihnen ein "Super" oder „Alles bestens - liefert die für mich relevanten Informationen problemlos und zuverlässig“, um die Bewertung zu kommentieren.

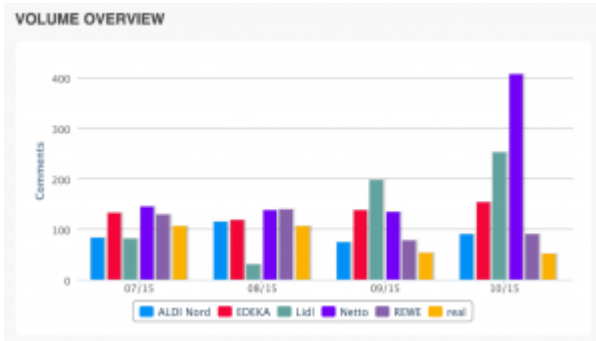


Bei anderen Apps wird mehr geschrieben. Allerdings meistens, wenn etwas nicht rund läuft - wie das immer so ist: Still genießen, solange es nichts zu meckern gibt.

Insgesamt sind in diese Analyse über 3.000 Bewertungen aus vier Monaten für sechs Händler geflossen (aus App Store und Play Store, denn in den anderen Stores bieten diese Händler keine Apps; via Amayapp). Unter den 25 größten deutschen Händlern wurden für die Analyse die sechs Apps aus dem Lebensmittelhandel ausgewählt, die im Betrachtungszeitraum die meisten Bewertungen über alle Stores erhalten hatten. Amayapp konsolidiert die Informationen automatisch über alle Stores und Kommentare.

Netto: Sehr praktisches Zahlungsmittel

Bei Netto wird viel über das Bezahlen gesprochen. Die Funktion ist so manchem Kunden richtig ans Herz gewachsen, aber irgendwas ist mit dem App-Update schiefgelaufen, seit Anfang Oktober kommt ein regelrechter Shitstorm und die Anzahl der Kommentare ist in die Höhe geschneilt.



Da heißt es zum Beispiel:

*„Ich nutze die App mit Bezahlungsfunktion von Anfang an (Mai 2013) und bin immer wieder begeistert! *** Die neue App ist furchtbar! ...“*

„Schöne Sch..... mit de neuen App. Die funktioniert bei mir nicht richtig und ist total lahm. Ich vermisse die Alte.“

Vor Oktober klang das besser:

„Praktisch. Ich nutze eigentlich nur das bezahlen. Und das ist super einfach an der Kasse. Kein Kassenbon mehr für die Haushaltsgeldabrechnung und an der Kasse kann das Portemonnaie drin bleiben.“

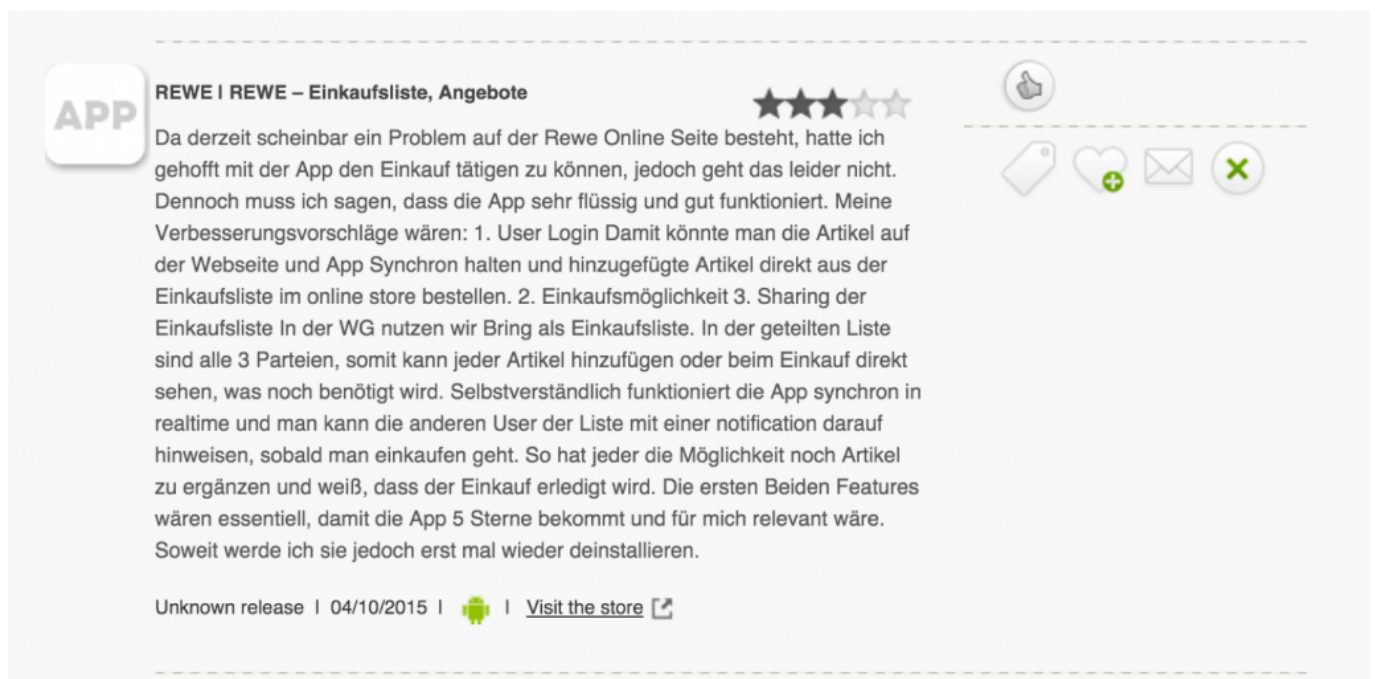
Prospekte: Angebote vom MO am DI noch sehen

Netto-Kunden mögen also das Bezahlen mit dem Telefon mehr als das Lesen von Prospekten? Auf jeden Fall reden sie verhältnismäßig weniger von Prospekten. Bei Aldi Nord hingegen geht's insbesondere um die Prospekte und den Anspruch der Kunden, das richtige Prospekt zum richtigen Tag lesen zu können.

Auch bei Edeka wird gerne die Sichtbarkeit der richtigen Prospekte diskutiert. Rezepte scheint die Nutzer hingegen weniger hinter dem Ofen hervorzulocken. Gleichwohl ist klar erkennbar, dass die Edeka App deutlich breiter aufgestellt ist und Kunden das Spektrum (z. B. Einkaufsliste, Payment, Prospekte, Coupons, Filialfinder, ...) auch ausloten.

Rewe: die längsten Kommentare



Besonders schreibfreudig sind die Kunden von Rewe. Nicht nur das, es kommen auch Tipps, wie die App besser sein könnte. Und Rewe nimmt im Analysezeitraum schon überwiegend den zweiten Rang in den Bewertungen ein. Man stelle sich mal vor, die Einkaufsliste könnte auf PC und App synchronisiert werden, um dann je nach Bedarf zwischen Online-Bestellung und Einkaufslistenfunktion im Laden wechseln zu können.



The screenshot shows a user review for the 'REWE | REWE – Einkaufsliste, Angebote' app. The review is written in German and discusses a problem with the app's synchronization with the online website. The user suggests improvements like user login, synchronization, and sharing. The review is rated with 5 stars. The app icon is labeled 'APP'. The review text is as follows:

REWE | REWE – Einkaufsliste, Angebote ★★★★★

Da derzeit scheinbar ein Problem auf der Rewe Online Seite besteht, hatte ich gehofft mit der App den Einkauf tätigen zu können, jedoch geht das leider nicht. Dennoch muss ich sagen, dass die App sehr flüssig und gut funktioniert. Meine Verbesserungsvorschläge wären: 1. User Login Damit könnte man die Artikel auf der Webseite und App Synchron halten und hinzugefügte Artikel direkt aus der Einkaufsliste im online store bestellen. 2. Einkaufsmöglichkeit 3. Sharing der Einkaufsliste In der WG nutzen wir Bring als Einkaufsliste. In der geteilten Liste sind alle 3 Parteien, somit kann jeder Artikel hinzufügen oder beim Einkauf direkt sehen, was noch benötigt wird. Selbstverständlich funktioniert die App synchron in realtime und man kann die anderen User der Liste mit einer notification darauf hinweisen, sobald man einkaufen geht. So hat jeder die Möglichkeit noch Artikel zu ergänzen und weiß, dass der Einkauf erledigt wird. Die ersten Beiden Features wären essentiell, damit die App 5 Sterne bekommt und für mich relevant wäre. Soweit werde ich sie jedoch erst mal wieder deinstallieren.

Unknown release | 04/10/2015 |  | [Visit the store](#) 

Real: Paybacks machts!

Im Rennen dieser analysierten vier Monate hat Real am Ende Rewe vom zweiten Platz geschubst. Woran könnte das liegen? Aus den Kommentaren lässt es sich nicht direkt ableiten. Dort wird viel über Payback gesprochen, die Punktesammelfunktion ist in die App integriert und wird schon mal wie folgt kommentiert: „Die Kombi mit Payback ist super.“

Mit dem iPhone zum Lidl

Ansonsten sei noch anzumerken, dass unter den Bewertern die höchste iPhone-Quote bei Lidl zu finden ist, gleich gefolgt von Netto und real. Natürlich spiegelt dies eine Minderheit (14%) wieder, da der Marktanteil von Android-Nutzern in Deutschland klar vorne liegt.

Fazit

In Summe lässt sich aus dieser fragmentarischen Betrachtung sagen, dass das Lesen von Prospekten die primäre Motivation vieler Nutzer von Lebensmittelhändler-Apps ist. Gerade Discounter mit wöchentlich wechselnden Sondersortimenten haben den Vorteil, dass Kunden geradezu sehnsüchtig auf die News warten.

Das aber noch sehr viel Spiel nach oben bleibt, zeigen die zusätzlichen Funktionen mancher Anbieter. Sobald eine reibungslose Integration von Funktionen mit „Mobile Moments“-Charakter gewährleistet ist, honorieren die Kunden dies. Das sind die Momente, wo ein Ablauf im Alltag des Einkaufs plötzlich einfacher, schneller oder besser für den Nutzer wird. Man denke an die Zahlungsfunktion bei Netto oder die potentielle Online-Offline-Mobile Integration der Einkaufsliste im Kommentar von Rewe.

So lässt sich aus den positiven - und vielleicht noch mehr aus den negativen Kommentaren - herauslesen, was den Nutzern am meisten am Herzen liegt. Gerade auch kurzweilige Schwankungen in den Funktionsfähigkeiten geben immer wieder aufschlussreiche Indizien, worauf es bei den Anbietern im Verhältnis zu ihrer Zielgruppe gerade ankommt.

Wer Kommentare oder Fragen zu der Analyse hat, melde sich gerne per Kommentar, Xing oder email.

Über die Autorin: Maike Strudthoff ist Zukunftsanalytikerin, Autorin, Speaker, freie Beraterin, Inhaberin und Autorin auf mobile zeitgeist. Ihre Spezialisierung: Mobile Services Innovationen und Customer Centricity. Sie hilft Unternehmen die Zukunft zu antizipieren und sich auf Veränderungen vorzubereiten, u. a. durch Workshops, Ideation, Konzept Reviews, Analysen, Benchmarks, usw. Mehr über Maike auf [XING](#), ihrer Website oder per Mail [maikestrudthoff\[at\]mobile-zeitgeist.com](mailto:maikestrudthoff[at]mobile-zeitgeist.com)

Dieser Beitrag erschien zuerst auf [mobile zeitgeist](#).