

## **PRESSEMITTEILUNG**

12. Juli 2018

# **Urlaubsreisen: 100 Klicks vor der Buchung am Handy**

*Studie von Google, Kühne Logistik Universität und McKinsey:  
Reisebuchungen immer öfter am Smartphone – Kunden suchen und  
vergleichen intensiv vor dem Abschluss*

DÜSSELDORF. Drei Viertel aller Flugreisen und jedes zweite Hotelzimmer werden bereits online gesucht und gebucht. Immer mehr Recherchen und Buchungen erfolgen dabei über Smartphones: Suchanfragen für Flüge, Kreuzfahrten und Leihwagen wachsen seit 2014 jährlich im Durchschnitt um 40%. „Das Smartphone wird bei der Reiseplanung und -buchung immer wichtiger. Reiseunternehmen müssen sich darauf einstellen und sicherstellen, dass die Kundenerfahrung auch auf dem Smartphone zufriedenstellend ist, zumal bereits jede fünfte Suche über Sprachassistenten ausgeführt wird“, sagt Jürgen Schröder, als Seniorpartner Experte für Reise- und Tourismusthemen bei McKinsey. Wenn Kunden Reisen am Computer recherchieren, springen sie mehr als 50 Mal hin und her zwischen verschiedenen Vergleichsportalen, Blogs und Webseiten von Reiseanbietern, ehe sie die finale Buchung vornehmen. Kunden, die zusätzlich auch Smartphones nutzen, haben sogar rund 100 Kontaktpunkte (Touchpoints) vor dem entscheidenden Klick.

Das sind Ergebnisse einer neuen Studie von Google, der Kühne Logistik Universität und McKinsey & Company zum Grad der Digitalisierung der Logistik- und Reisebranche in Europa. Die Analyse basiert auf anonymisierten Google-Suchanfragen für 15 europäische Länder (unter anderem Deutschland, UK, Schweiz und Österreich) und mehr als 30 Interviews mit führenden Branchen- und Technologie-Experten. Die Studie liefert Einblicke in die digitale Recherche, Entscheidungs- und Buchungspfade sowie in die von Konsumenten erwarteten digitalen Serviceleistungen.

### **Kundenerfahrung online: noch Luft nach oben**

„Aus Sicht der Reiseunternehmen bergen diese 100 Touchpoints die Gefahr, dass Kunden abspringen und die Reise bei einem anderen Anbieter buchen. Die Kunden müssen meist wiederholt ihre Daten eingeben und erhalten keine konsistenten Informationen“, sagt McKinsey-Partner Maximilian Rothkopf, Co-Autor der Studie. „Hier lässt sich das Kundenerlebnis noch deutlich verbessern.“

Beispielsweise kontrolliert ein Luftfahrtunternehmen bei einer typischen Flugbuchung nur etwa 20% der Touchpoints. „Luftfahrtunternehmen sollten daher die relevanten Kontaktpunkte ihrer Kunden kennen und dort ihre Präsenz sicherstellen. Vor allem aber sollten sie die Kundenerfahrung bei ihren eigenen Touchpoints weiter optimieren und Konsistenz schaffen“, sagt Rothkopf.

Die Analyse der Webseiten von 25 führenden Luftfahrtunternehmen zeigt: Keines der Unternehmen bietet in allen Belangen wie Suche, Bezahlung oder Service optimale Bedingungen. Meist ist das Kundenerlebnis am Smartphone schlechter als am PC.

Dazu kommt, dass die Ladezeiten der Airline-Webseiten auf einem Smartphone im Schnitt sehr hoch sind. Von 50 Webseiten brauchen 41 länger als 10 Sekunden (3G) zum Laden auf einem Smartphone, 21 länger als 20 Sekunden. Zum Vergleich: Die Webseiten großer Internethändler bauen sich in weniger als 10 Sekunden auf. „Wenn eine Webseite länger als drei Sekunden lädt, verlässt bereits jeder zweite Onlinekunde die Seite“, erklärt Schröder. „Unternehmen sollten daher absolute Priorität auf die Verbesserung der Webseiten-Ladezeit legen.“

## **Über McKinsey**

McKinsey & Company ist die in Deutschland und weltweit führende Unternehmensberatung für das Topmanagement. 27 der 30 DAX-Konzerne zählen aktuell zu den Klienten. In Deutschland und Österreich ist McKinsey mit Büros an den Standorten Berlin, Düsseldorf, Frankfurt am Main, Hamburg, Köln, München, Stuttgart und Wien aktiv, weltweit mit 127 Büros in 65 Ländern.

---

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Adriana Clemens, Telefon 0211 136-4503,

E-Mail: [adriana\\_clemens@mckinsey.com](mailto:adriana_clemens@mckinsey.com)

<https://www.mckinsey.de/news/presse>

Alle Pressemitteilungen im Abo auf Twitter: [@McKinsey\\_de](https://twitter.com/McKinsey_de)