Online-Shops
Special Offer
fashion
store
Technik
professional stuff
Basic
shop
Webshop
portal pro
easy
shop

ONLINE-SHOPS

Gesamtpakete für das E-Business

Die Auswahl der geeigneten Shop-Plattform ist entscheidend für einen nachhaltigen Erfolg im Online-Handel.

Von Johannes W. Klinger; Illustration: Anton Atzenhofer

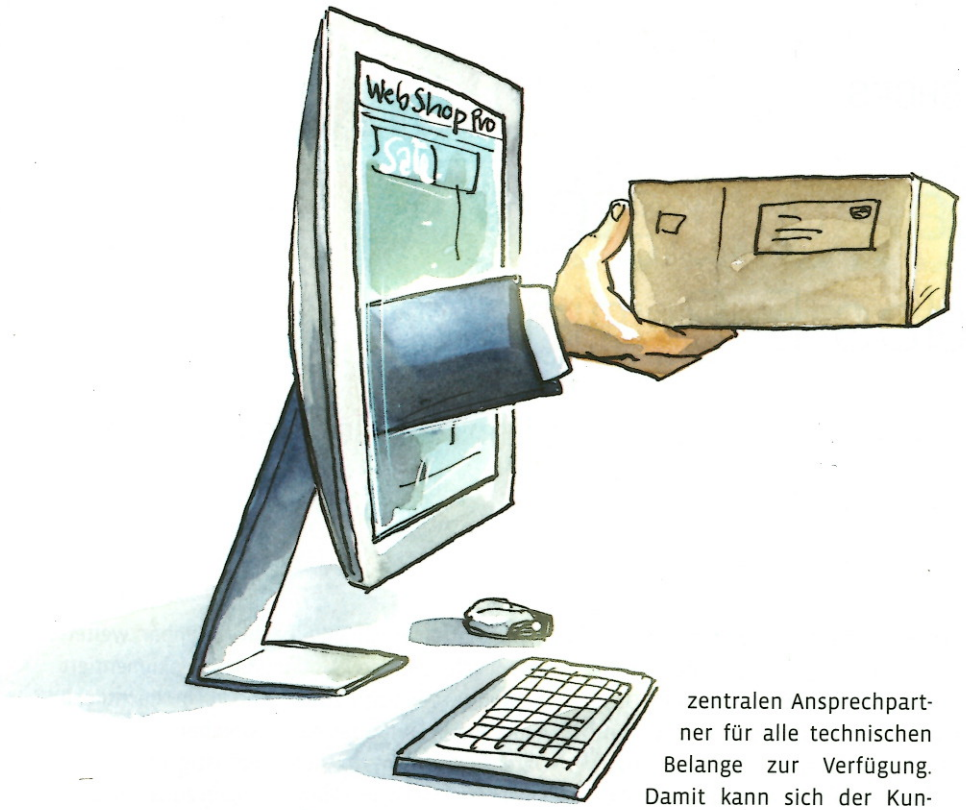
Die Bedeutung des E-Commerce wächst beständig, mehr als 50 Prozent der Deutschen haben 2015 im Internet bestellt. Das Gesamthandelsvolumen in Deutschland ist auf circa 40 Mrd. Euro angestiegen. Diese Umsätze entfallen aber nicht nur auf die Amazons oder Zalandos der Branche, sondern auch auf mittelständische Unternehmen. An den Wachstumsraten lässt sich ablesen, dass sie zunehmend das Potenzial und die Notwendigkeit eines Online-Shops erkennen: Der Fachpresse war zu entnehmen, dass die kleinen und mittleren Unternehmen im Online-Geschäft im Jahr 2015 um 18 Prozent zulegten, das waren sechs Prozentpunkte mehr als der deutsche Online-Handel insgesamt.

Unternehmen, die in den elektronischen Handel einsteigen wollen, müssen sich zunächst Gedanken über ihre Ziele und ihre Strategie machen. Zum Beispiel: Welche Verkaufskanäle sind vorhanden und wie sollen diese verzahnt werden? Stichwort „Multichannel" – also optimales Zusammenwirken von stationärem Laden und Online-Shop, aber auch Abstimmung mit anderen Vertriebskanälen und Medien (z.B. Kataloge, Mailings, Messen und Außendienst). Je einheitlicher und stimmiger der gemeinsame Auftritt ist, desto erfolgreicher wird das Geschäft insgesamt sein. In die Auswahl des geeigneten Shop-Systems müssen weit mehr Kriterien einfließen als die Gestaltung der nach außen sichtbaren Bedienoberfläche. So ist zu bedenken, welche weiteren Komponenten integriert werden müssen: Warenwirtschaft, Zahlungsdienstleister, Empfehlungsportale, Preissuchmaschinen, Tracking-Analyse usw. Aufgrund eines solchen Kriterienkatalogs wird die passende Shop-Plattform ausgewählt, die maßgeblich über die mögliche Umsatzentwicklung und damit den Erfolg des Online-Shops entscheidet.

Folgende Anforderungen sollte eine Shop-Plattform unbedingt erfüllen: Die Software muss nach den aktuellen Sicherheitsstandards entwickelt sein, kontinuierlich und nachvollziehbar weiterentwickelt werden, umfangreich dokumentiert werden und einfach zu bedienen sein. Rechtliche Änderungen und oder neue Vorgaben im Bereich Datenschutz müssen sich kurzfristig und sicher umsetzen lassen, um Abmahnungen zu vermeiden. Zudem muss die Benutzeroberfläche gut designbar sein und bleiben, um Marke und Produkte attraktiv zu präsentieren. Wichtig: Die Software muss so umgesetzt werden, dass sämtliche Funktionen und Oberflächen auch bei Software-Updates vollständig funktionsfähig bleiben, ohne dass jedes Mal neue Anpassungen vorgenommen werden müssen.

Auf dem Markt existiert eine große Bandbreite an Shopsoftwares, die unterschiedlich eingesetzt werden können. Open-Source-System (teilweise als Plugins für existierende CMS-Systeme wie Wordpress, Joomla oder Typo3) sind häufig kostenlos. Um sie professionell und rechtssicher einzusetzen, müssen die Systeme allerdings aufwändig angepasst und gestaltet werden, was viel Zeit und technisches Verständnis vom Händler oder einen zusätzlichen Dienstleister erfordert. Zudem muss sich der Händler um einen passenden Hoster sowie Software- und Sicherheits-Updates kümmern. Günstige Baukasten-Systeme von Web-Hostern sind leichter einzurichten, oft mangelt es aber an Gestaltungsmöglichkeiten und Funktionen für einen professionellen Onlinehandel. Bei Lizenz-Modellen erwirbt der Händler eine Lizenz von einem Webshop-Hersteller, ist aber für die Installation und die Gestaltung selbst verantwortlich. Viele kommerzielle Hersteller von Shop-Systemen bieten abgespeckte Versionen ihrer Software kostenlos oder vergünstigt an und verlangen für weitere Funktionen einen Aufpreis (Dual-License-Modell).

Online-Shops werden jedoch auch als sogenannte Software-as-a-Service (SaaS) angeboten. Gute SaaS-Dienstleister bieten in der Regel ein Komplettpaket aus Software mit laufendem Update-Service und Shop-Betrieb an und stellen einen



zentralen Ansprechpartner für alle technischen Belange zur Verfügung. Damit kann sich der Kunde darauf verlassen, dass alle Funktionen immer auf dem neuesten Stand sind und neue gesetzliche Bestimmungen umgehend umgesetzt werden. SaaS-Shop-Plattformen sind also für den Betreiber eines Shops besonders bequem und aufwandsarm, sodass er sich voll auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann.

Mobile Verfügbarkeit

Jeder zehnte Online-Kunde bestellt bereits über Smartphone, Tablet oder andere mobile Geräte; jeder fünfte nutzt sie zumindest, um sich über Produkte zu informieren. Online-Shops müssen deshalb unbedingt in einer Ansicht verfügbar sein, die für mobile Geräte optimiert ist. Das sogenannte Responsive Design gewährleistet, dass sich das Shop-Design automatisch an die Bildschirmgröße des vom Nutzer verwendeten Gerätes anpasst, wobei der komplette Funktionsumfang des Shops erhalten bleibt.

Eine elementare Herausforderung besteht darin, wie man die Beratungs- und Fachkompetenz, die der Kunde beispielsweise von einem Ladengeschäft gewohnt ist, auf den Shop übertragen und ein „virtuelles" Einkaufserlebnis schaffen kann. Hilfreiche Instrumente sind beispielsweise Live-Chats, ausführliche Produktbeschreibungen, Kundenrezessionen, Produktbewertungen oder auch Fotos, die Käufer direkt in den Shop hochladen können, um das Produkt im Einsatz darzustellen.

Um erfolgreich zu sein, muss der Online-Shop von Suchmaschinen gefunden werden. Dieser Aspekt muss schon bei der Auswahl des Shop-Systems beachtet werden: Die Software sollte für Suchmaschinen vorbereitet sein und im besten Fall eigene Tools für die Suchmaschinenoptimierung (SEO) enthalten, mit denen ein SEO-Experte gut weiterarbeiten kann.

Schnell und komfortabel

Bei der Konzeption des Online-Shops und bei der Auswahl des geeigneten Shop-Systems sollte genau überlegt werden, wie man sich für die Kunden attraktiv präsentieren will, um sie zu Einkäufen zu motivieren und sie bestenfalls zu Stammkunden zu machen. Dies wird nicht gelingen, wenn der Online-Shop langsam läuft oder nur unvollständig funktioniert. Die Kunden erwarten, dass ein Online-Shop professionell aufgestellt ist und an 24 Stunden am Tag und an 365 Tagen im Jahr problemlos verfügbar ist. Je schneller der Shop ist und je mehr Einkaufs- und Beratungskomfort er bietet, desto motivierter ist der Kunde, auch zukünftig dort zu kaufen.

Um den heutigen und vor allem auch den kommenden Anforderungen im Online-Handel gerecht zu werden, wird – insbesondere bei Unternehmen, für die der Onlinehandel geschäftsrelevant ist– eine kostenlose Shop-Software „von der Stange" ebenso wenig ausreichen wie die Vorstellung, dass sich Produkte online schon irgendwie von selbst verkaufen werden. Intelligente und zukunftssichere Gesamtlösungen sind gefragt, die mit einer steigenden Anzahl an Besuchern, Käufen und Online-Vertriebskanälen mitwachsen können. Sie müssen zudem Ausbaumöglichkeiten bieten, um auch steigenden qualitativen Anforderungen der Käufer an Komfort und Service gerecht werden zu können. Gute Shop-Lösungen bieten eine solche Zukunftsfähigkeit zu moderaten Kosten.

Johannes W. Klinger ist Gründer und Vorstandssitzender der Websale AG in Nürnberg, die seit 1996 die Shop-Plattform Websale für Online-Händler entwickelt und betreibt (www.websale.de).

Ihr Ansprechpartner für AutoCAD in Franken
mensch maschine Haberzettl
Mensch und Maschine Haberzettl GmbH
Hallerweiherstraße 5 • 90475 Nürnberg
Telefon: 0911 352263 • Telefax: 0911 352202 • www.haberzettl.de • E-Mail: info@haberzettl.de
AUTODESK. Platinum Partner
AUTODESK. Authorized Training Center
solution builder
AutoCAD
AutoCAD Mechanical
Autodesk Inventor
AutoCAD Architecture
Revit Architecture
AutoCAD MEP
AutoCAD Map 3D
AutoCAD Civil 3D
3ds Max

200,- €
kostet diese Anzeige (s/w)
Wann dürfen wir Sie hier platzieren?
Infos unter 0911 5203358
Nina Jüttner