

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

das eCommerce Segment bietet viele Chancen, birgt aber auch viele Risiken und bedarf einer ganzheitlichen Strategie und klaren Zielsetzung.

Die Zeiten sind vorbei, als es reichte, eine rein technisch getriebene Lösung zu entwickeln und dann „einfach“ die Bestellungen entgegenzunehmen und zu versenden.

Der B2C-Shop für Marken wird die größte Filiale in einer 1a Lage und muss auch so betrachtet werden: als Flagshipstore.

Sämtliche Prozesse müssen von Beginn an ordentlich durchdacht und ein ganzheitliches Konzept entwickelt werden. Dabei gilt es Antworten auf viele Fragen zu finden: Welchen Umsatz soll die Filiale zukünftig erzielen, soll das stationäre Geschäft mit eingebunden werden, wie informiere ich den Handel, wie kann ich meine Markenwerte auf den Shop übertragen, wie gestalte ich einen erfolgreichen Markteintritt, welche technische Plattform möchte ich einsetzen, welche Systemanbindungen muss ich berücksichtigen, wie soll das Fulfillment und das Customer Care gestaltet werden, brande ich die Versandkartons, welche Cross-Selling-Möglichkeiten möchte ich nutzen, wie wird die Retoure abgewickelt, wie der First- und der Second-Level-Support gehandelt, welche Zahlungsarten biete ich an, welche Features und Serviceleistungen soll der Shop beinhalten, wie wird sich das eCommerce-Segment in Zukunft entwickeln, wie kann ich Zahlungsausfallrisiken absichern, welche datenschutz- und markenrechtlichen Voraussetzungen muss ich berücksichtigen?

Dieses Buch soll eine Übersicht und erste Lösungsansätze für die verschiedenen Themengebiete bieten und einige der vielfältigen Möglichkeiten für Ihre Marke im eCommerce Segment aufzeigen.

Wir konnten dafür echte Koryphäen für die Spezialgebiete gewinnen und bedanken uns für die tolle Unterstützung.

Unser Ziel ist es, Ihnen auf diese Weise den professionellen Einstieg in das Onlinebusiness zu erleichtern. Wir hoffen, das ist uns gelungen und freuen uns auf Ihre Meinungen, Anregungen und eigenen Erfahrungswerte.

Viel Spaß bei der Lektüre!



Marcus Diekmann



Thomas Gottheil

