

# Internetauftritt für den Einzelhändler

Thomas Wieshofer

european net projects



Haus Wien Energie, 25.06. 2002

# Internetauftritt für den Einzelhändler

## Agenda

- Warum Internetauftritt im Einzelhandel
- Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden
- Erwartungen und Ziele des Händlers
- Chancen und Risiken - was muss beachtet werden
- Vorteile der Zusammenarbeit mit Spezialisten
- Zusammenfassung

european net projects



Haus Wien Energie, 25.06. 2002

# Internetauftritt für den Einzelhändler

## Warum Internetauftritt im Einzelhandel

- Zusätzliche Visitenkarte
- Zusätzliche Auslage
- Kundenorientierung
- Erweiterte Öffnungszeiten
- Ergänzung der klassischen Werbung
- Modernität

european net projects



Haus Wien Energie, 25.06. 2002

# Internetauftritt für den Einzelhändler

## Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden

- Aufruf Ihrer Seite ist bereits „Arbeit“ für den Kunden
- Der Kunde steht bereits in Ihrem Geschäft
- Der Kunde will Zusatznutzen
- Die Bedienung muss benutzerfreundlich und kompetent sein
- Das Internet-Geschäft muss schnell abgewickelt werden können

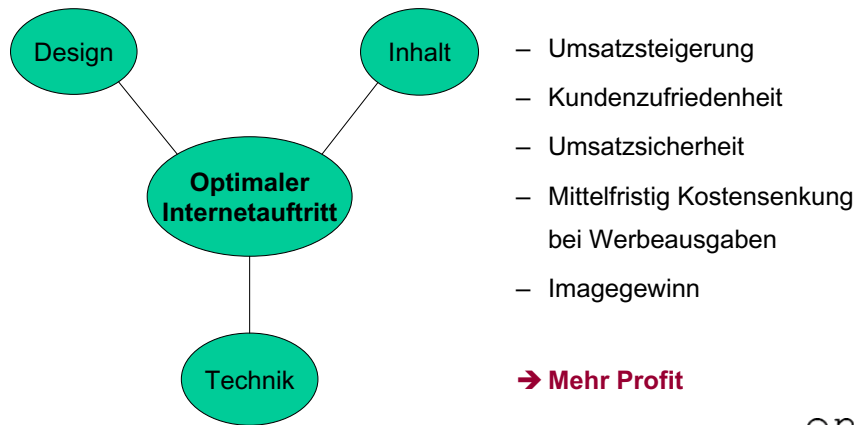
european net projects



Haus Wien Energie, 25.06. 2002

## Internetauftritt für den Einzelhändler

### Erwartungen und Ziele des Händlers



Haus Wien Energie, 25.06. 2002



## Internetauftritt für den Einzelhändler

### Chancen und Risiken - was muss beachtet werden

- Chancen
  - Vereinfachung und Verfolgung der Kommunikation mit den Kunden (Customer Relationship Management)
  - Umfassende Information der Kunden durch Online-Kataloge
  - Aufbau von Adressdatenbanken, um Direct Marketing via E-Mail machen zu können
  - Einfache Übermittlung von Sortiments- und Preisänderungen („Content Management“)
  - Einfache Abrechnung über einen Online Shop
  - Reduktion von Arbeitsschritten (Fakturieren, Buchen, Mahnen)
  - Bessere Information der Mitarbeiter

Haus Wien Energie, 25.06. 2002



## Internetauftritt für den Einzelhändler

### Chancen und Risiken - was muss beachtet werden

- Risiken
  - Der Internet-Auftritt wird nicht in die Firmenprozesse eingebunden
  - Überforderung durch zu viel Technik - Sie beschäftigen sich nur mehr mit dem WEB
  - E-Mails werden nicht beantwortet
  - Die Internetseiten werden nicht aktualisiert
  - Die Internetseiten sind langsam und nicht bedienerfreundlich

**Sie können das selbst - Gratuliere !**

Haus Wien Energie, 25.06. 2002



## Internetauftritt für den Einzelhändler

### Vorteile der Zusammenarbeit mit Spezialisten I

Eine den Anforderungen genügende Website ist **keine Aufgabe für nebenbei ...**

- Spezialisten können komplexe Lösungen (Online Shops, Customer Relationship Management - CRM - mit Datenbankanbindung) zu erschwinglichen Preisen anbieten
- Der Spezialist erledigt alle komplexen Aufgaben (Hardware, Hosting, Server-Software und Applikationen bis hin zu Chat-Applikationen)

Haus Wien Energie, 25.06. 2002



## Internetauftritt für den Einzelhändler

### Vorteile der Zusammenarbeit mit Spezialisten II

- Einbindung des Internet-Auftritts in die Firmenprozesse
- Strategien für Website-Marketing (wie kommen Besucher auf die Internetseite, z.B. durch Gewinnspiele)
- Aufbau einer Datenbank für Aussendungen
- Strategien für Updates (Revisionen)
- Strategien für Inhaltliche Änderungen (Content Management)
- Strategien für Erweiterung
- Strategien für Skalierbarkeit (mehr Benutzer)

european net projects



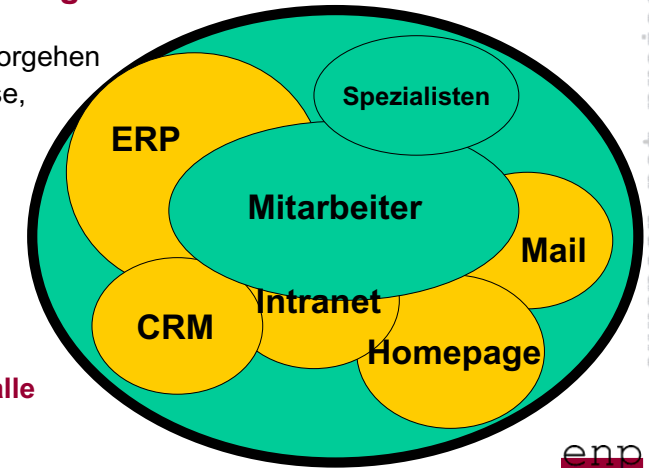
Haus Wien Energie, 25.06. 2002

## Internetauftritt für den Einzelhändler

### Zusammenfassung

Gemeinsam vorgehen um Bedürfnisse, Erwartungen und Ziele von Kunden und Händler optimal zu befriedigen.

→ Profit für alle



european net projects



Haus Wien Energie, 25.06. 2002