

Internetauftritt für den Einzelhändler

Thomas Wieshofer

Haus Wien Energie, 25.06. 2002



european net projects

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

Haus Wien Energie, 25.06. 2002



european net projects

Internetauftritt für den Einzelhändler

Warum Internetauftritt im Einzelhandel

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

Haus Wien Energie, 25.06. 2002



european net projects

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

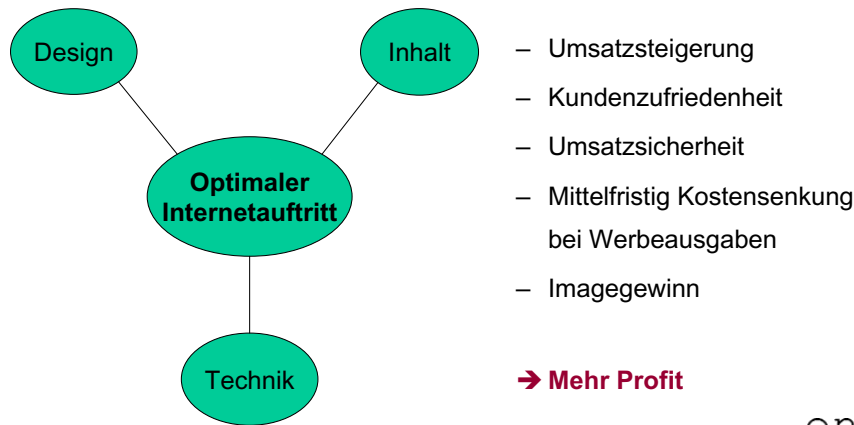
Haus Wien Energie, 25.06. 2002



european net projects

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



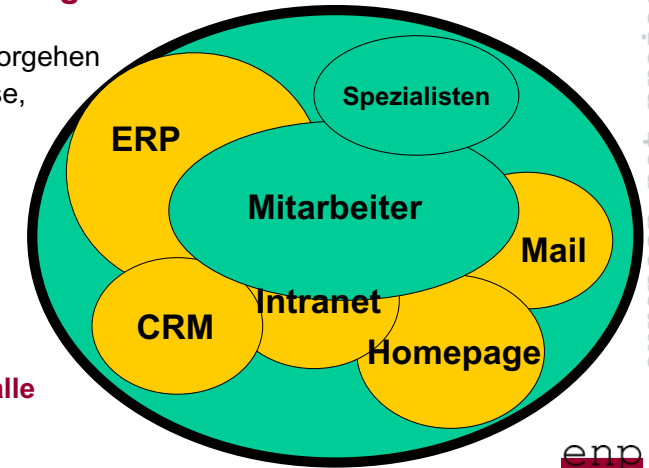
Haus Wien Energie, 25.06. 2002

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