

31. März 2020

# **Hands-On-E-Commerce – Thema Online-Shop – Teil 1**

Mit Experten und Expertinnen der Hochschule Offenburg

# Themenüberblick

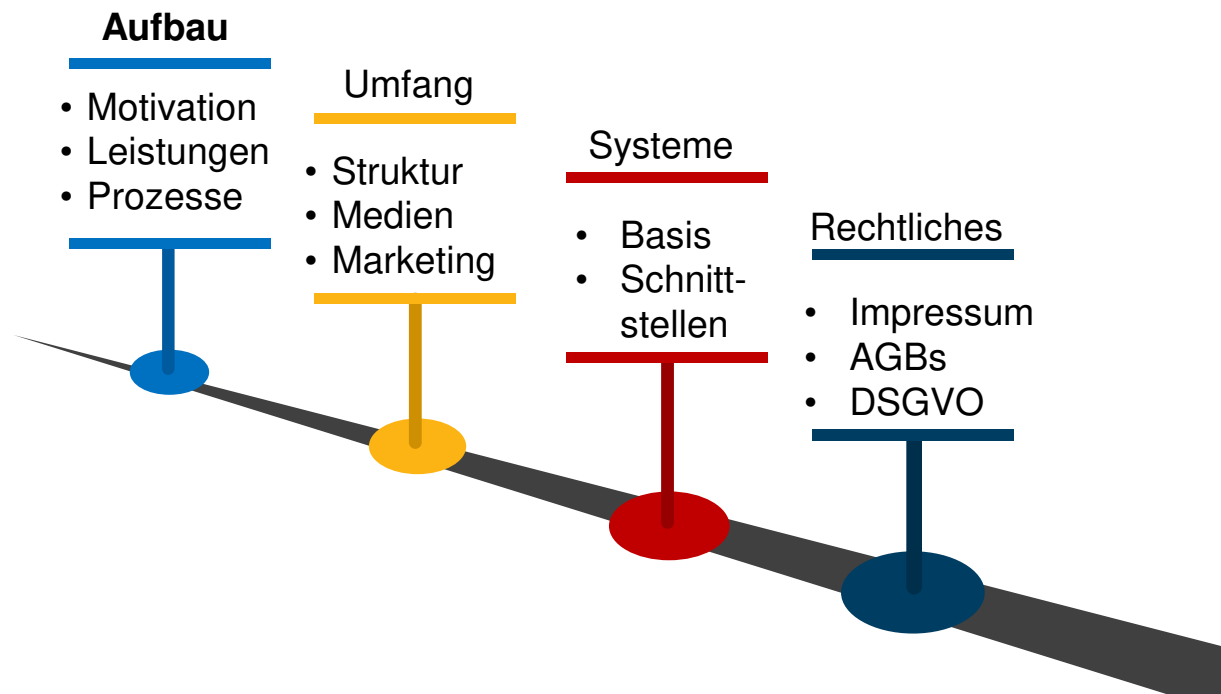
---

- Webseite: Aufbau, Struktur, Inhalte, Rechtliches
- Marktplätze: Attraktivität, Konditionen, Inhaltsaufbereitung
- **Online-Shop: Aufbau, Umfang, Systeme, Rechtliches**
- Online-Marketing: Anbieter, Budget, Marketinginhalte
- Social Media: Zielgruppe, Reichweite, Rechtliches



# Online-Shop

---



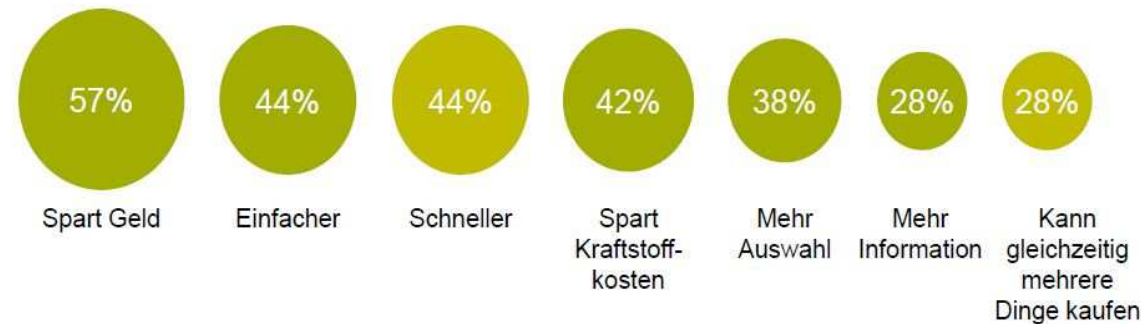
# Online-Handel bedient rationale – Offline-Handel emotionale Aspekte



## Stationärer Handel



## Online Handel



Quelle: GfK Futurebuy  
Hinweis: Befragte sollten ihre Top 5 wählen.

# Motivation eigener Online-Shop

---

## Lohnt sich ein eigener Online-Shop:

- Kann ich gegen die Konkurrenz bestehen?
- Kann ich mir einen Online-Shop leisten?
- Sind meine Produkte für den Online-Vertrieb geeignet?
- Habe ich persönlich die nötigen Qualifikationen?

## Alternative zum Online Shop: Online-Marktplätze:

- Niedrigere Anlaufkosten
- Geringeres Vorwissen erforderlich
- Größere Reichweite

## Eine neue Denkweise im Marketing ...



Kunden und Kundinnen suchen vor dem Kauf Informationen im Internet.  
Dabei greifen sie z. B. auf Inhalte von Preissuchmaschinen,  
Kundenbewertungen und Social Media zurück (Search).  
Ihre Erfahrungen teilen sie anderen mit (Share).

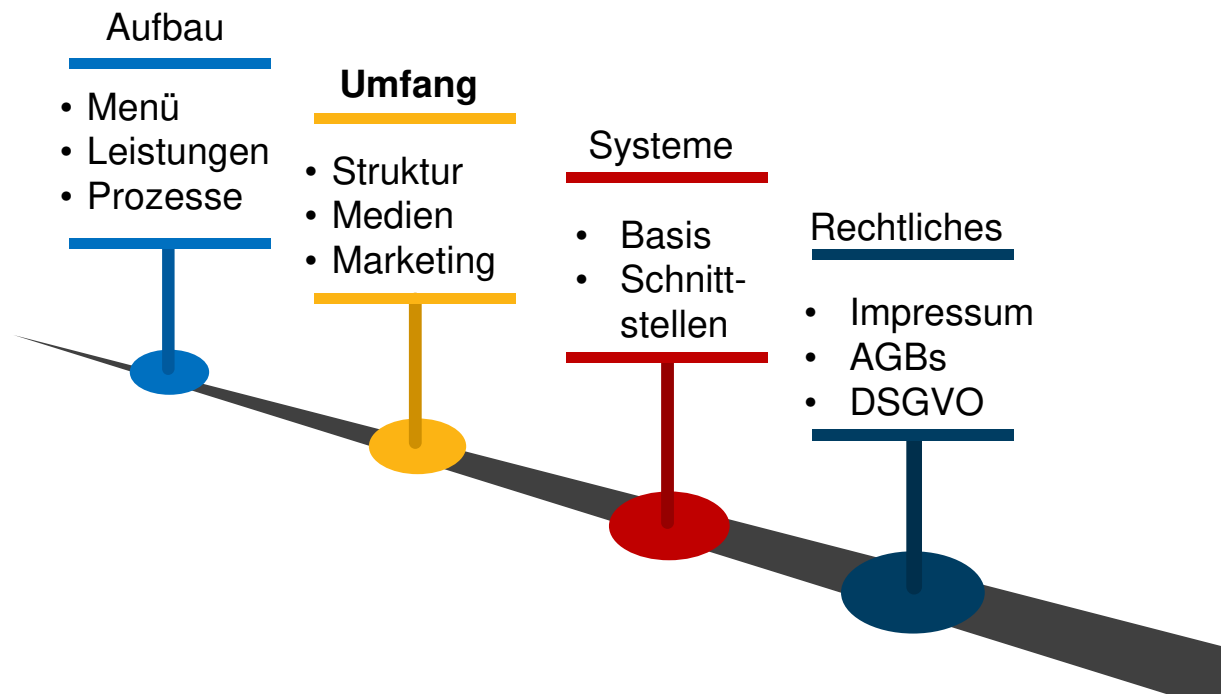
# Zehn Schritte zum eigenen Online-Shop

---

1. Domainnamen finden
2. Bezahlmethoden wählen
3. Kosten realistisch kalkulieren
4. Austausch mit E-Commerce-Berater bzw. Webdesigner
5. Shop-Software auswählen
6. Software für Warenwirtschaft und Versandhandel anschaffen
7. Lager aufbauen und Hardware anschaffen
8. Fotograf und Texter engagieren
9. Marketing machen
10. Rechtsberatung einholen

# Online-Shop

---





## Was alle Kunden und Kundinnen wollen ...

---

- Eine riesige Auswahl an Produkten und Dienstleistungen
- Eine multimediale Präsentation der Inhalte
- Verlässliche und vertrauenswürdige Kundenempfehlungen
- Multi-Channel Zugriff – überall und immer
- Günstige Preise, beste Qualität, Sofortlieferung
- Intuitive Benutzung und ein einzigartiges Einkaufserlebnis
- Personalisierte Produktempfehlungen
- Preisvergleiche
- ...

# Inhalte eines Pflichtenhefts für einen Online-Shop

## Commerce-Elemente

Shop-Gestaltung  
Produktsuche  
Warenkorb  
Kasse  
Registrierung  
Bestellung  
Zahlungssysteme  
Warenwirtschaft  
Marketing  
Erfolgskontrolle  
Zusatzeigenschaften  
(Reaktionszeiten,  
Internationalisierbarkeit, ...)

## Content-Elemente

Trennung Layout/Inhalt  
Rollen/Rechte  
Content-Management-System  
Offene Schnittstellen

## Community-Elemente

Chat  
Diskussion  
Bewertung

## Personalisierungs-Elemente

Benutzerinformationen  
Kundenkonto  
Bestellverfolgung  
Bestellhistorie

# Konzeption eines Online-Shops

---

1. Ziele definieren (Zielgruppenprofil und Geschäftsmodell erstellen)
2. E-Commerce Prozesse visualisieren (z. B. Suche, Auswahl, Bestellung, ...)
3. Systemschnittstellen definieren (z. B. ERP, CRM, PIM, ...)
4. Rechtliche Anforderungen prüfen (z. B. AGBs, Opt-Ins, Inhalte, ...)
5. E-Commerce-Anwendung beschreiben (z. B. Menü, Wording, ...)
6. E-Commerce-Anwendung umsetzen (z. B. Bilder, Texte, ...)
7. Vermarktung planen (z. B. SEM, SEO, Social Media, ...)
8. Erfolgskriterien evaluieren (z. B. Umsatz, Zielgruppe, ...)

# Online-Shop Schlüsselfragen

<b>Struktur und Usability</b>	<b>Branding und Vertrauen</b>	<b>Payment und Sicherheit</b>	<b>Kaufprozess und Lieferung</b>	<b>Zugriff und Verfügbarkeit</b>	<b>Service und Performance</b>
Wie beurteilt die Zielgruppe Inhalte und Aufbau?	Wie differenziert sich der Anbieter vom Wettbewerb?	Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?	Ist der Kaufprozess auf die Kunden optimiert?	Wie schnell laden sich die Seiten?	Welche zusätzlichen Services werden angeboten?
Sind alle gewünschten Funktionen vorhanden?	Wie erweckt der Shop Vertrauen?	Wie wird die Datensicherheit gewährleistet?	Ist der Lieferprozess transparent?	Ist die 24/7 Verfügbarkeit sichergestellt?	Können alle Kundenanfragen bewältigt werden?

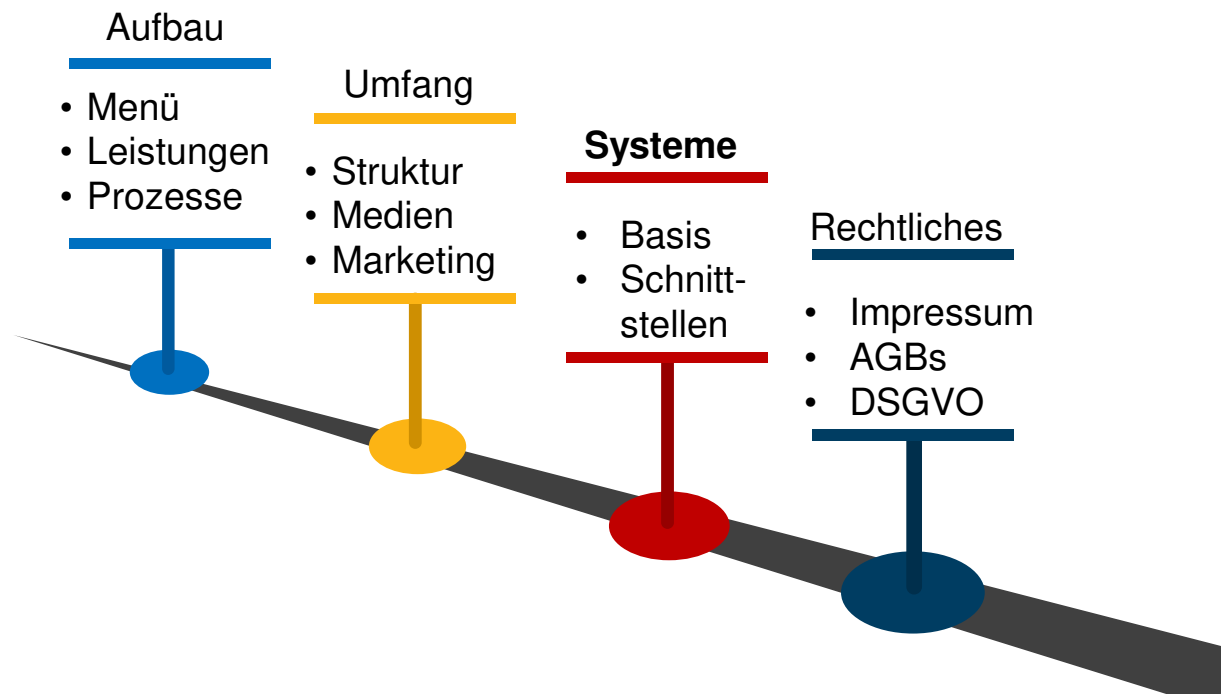
# Erfolgsfaktoren eines Online-Shops

---

- Gute Usability
- Sortiment
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Zusätzliches Services
- Bezahlung und Check-Out
- Konditionen für Versand und Lieferung

# Online-Shop

---



# Was ist ein Online-Shop System?

---

- Software für Einrichtung und den Betrieb von Online-Shops
- Einrichtung ohne Programmierkenntnisse möglich
- Je nach System unterschiedlicher Funktionsumfang

# Vor- und Nachteile von Online-Shop Systemen?

---

## Vorteile

- Einfache Installation
- Einfache Einrichtung
- Viele Funktionen
- Durch Module und Extensions erweiterbar
- Keine Programmierkenntnisse und kein Fachwissen erforderlich
- Oft mehrere Systeme, wie Buchhaltung, CRM, etc. aus einer Hand

## Nachteile

- Beschränkungen durch die Funktionen und Entwickler
- Manchmal unflexibel
- Wenige Änderungs- und Anpassungsoptionen
- Regelmäßige Kosten



# Typen von Online-Shop Systemen

---

- Shop-Baukästen bzw. Cloud-Lösungen



- Self-Hosted Shopsysteme



- Plugin- bzw. Extension-Shop Systeme



# Typen von Online-Shop Systemen

- Kosten und Ausgaben
- Funktionalität
- Verfügbare Erweiterungen und Extensions
- Sicherheit und Zuverlässigkeit
- Cloud oder Self-Hosted:

Cloud-Hosted	Self-Hosted
Keine Installation und Wartung	Installation erforderlich
Keine Software Updates	Verantwortung für Updates
Keine Verantwortung für Sicherheit	Verantwortung für Sicherheit
Sofort Einsatzbereit	Hohe Flexibilität
Keine Kenntnisse erforderlich	Voller Zugriff auf Kundendaten

## Wichtige Fragen

---

- Benötige ich für ein Shopsystem eine zusätzliche Webseite?
- Gibt es kostenlose Shopsysteme?
- Sind Zahlungsanbieter in einem Shopsystem integriert?
- Wie sieht es mit der Sicherheit und dem Datenschutz aus?
- Sind Tools für Newsletter und Marketing inklusive?
- Gibt es Tools für die Kunden- und Lagerverwaltung?



## Vorteile

- Zugänglich
- Schnell
- Benutzer- und Mobile Freundlich
- Sehr gutes Preis-Leistung-Komplexität Verhältnis

## Nachteile

- Mangel an Erweiterungen
- Nicht so funktionsreich wie vergleichbare Systeme
- Dedizierte Sprache fürs Template Design



## Vorteile

- Benutzerfreundliches Backend
- Mobile Freundlich
- Guter Template Editor
- Steuerung von mehreren Shops
- Sauberes Front-End

## Nachteile

- Kostspielig
- Relativ komplex



## Vorteile

- Sehr flexibel
- Gut skalierbar
- Kräftig
- Steuerung von mehreren Sub-Shops
- Große Community

## Nachteile

- Für Laien recht komplex
- Performance Verbesserungswürdig



## Vorteile

- Sehr benutzerfreundlich
- Kaum Vorerfahrung erforderlich
- Mobile Freundlich
- Voreingestellte wichtige Erweiterungen
- Grosse WordPress Community

## Nachteile

- Scheitert bei großen Datenvolumen
- Aktualisierungen können zu Plugin Inkompatibilitäten führen
- Viele gute Erweiterungen sind kostenpflichtig

# PrestaShop

---



## PrestaShop

### Vorteile

- Niedrige technische Voraussetzungen
- Kräftig
- Self-hosted oder Cloud-based
- Mehrere Templates
- Große Community

### Nachteile

- Kostspielige Erweiterungen und Module
- Relativ komplex



## OXID eshop

### Vorteile

- Für den deutschen Markt entwickelt
- Ausbaufähig
- Funktionsreich
- Internationaler Handel

### Nachteile

- Relativ komplex
- Nicht so populär wie Magento

# Bezahlsysteme

---

- Kauf von Waren und Dienstleistungen im Internet leicht zu verrechnen Kauf direkt über den jeweiligen Dienstleister bezahlen
- Registriertes Konto ist mit Girokonto oder einer Kreditkarte verknüpft
- weitere Online-Bezahlsysteme:
  - Schnittstelle zum Online-Banking
  - Prepaid Kreditkarten

## Bezahlungssysteme - PayPal

---



- 35 Cent pro Transaktion, bzw.
- 1,79 % der Kaufsumme

### Vorteile

- Weltweit sehr hohe Verbreitung
- Keine Übermittlung von Bank- oder Kreditkartendaten an Online-Händler
- Sicherer Datentransfer
- Bezahlungssystem kann auch für Online-Überweisungen genutzt werden
- PayPal-Konto für Privatnutzer kostenlos

### Nachteile

- Phishing-Attacken möglich
- Nach Passwortdiebstahl sind Einkäufe ohne Bankdaten möglich
- Keine zusätzliche Absicherung durch ein TAN-System
- Daten liegen auf Servern in den USA

# Bezahlsysteme - Giropay

---



- Einrichtung einmalig mit 99 Euro
- maximal 0,89 % des Umsatzes
- mindestens 33 Cent (ab 101. Tran.)
- monatlichen Entgelt von 5,90 €

## Vorteile

- Zahlungsabwicklung über die eigene Bank
- Schnelle Zahlung an den Händler
- Kein separates Konto bei einem zusätzlichen Dienstleister notwendig
- Bankdaten werden nicht an den Online-Händler übermittelt

## Nachteile

- Phishing-Attacken möglich
- Größere Auswirkungen nach Phishing-Attacken, da Angreifer direkten Zugriff auf das Girokonto erhalten können
- Nicht für Einkäufe in Online-Shops aus den USA oder anderen Ländern verwendbar

## Bezahlungssysteme - Paydirekt

---



- je nach Bank zwischen 0,30 und 0,35 Euro pro Transaktion
- abhängig vom Kreditinstitut zwischen 1 und 1,5 Prozent des Umsatzes

### Vorteile

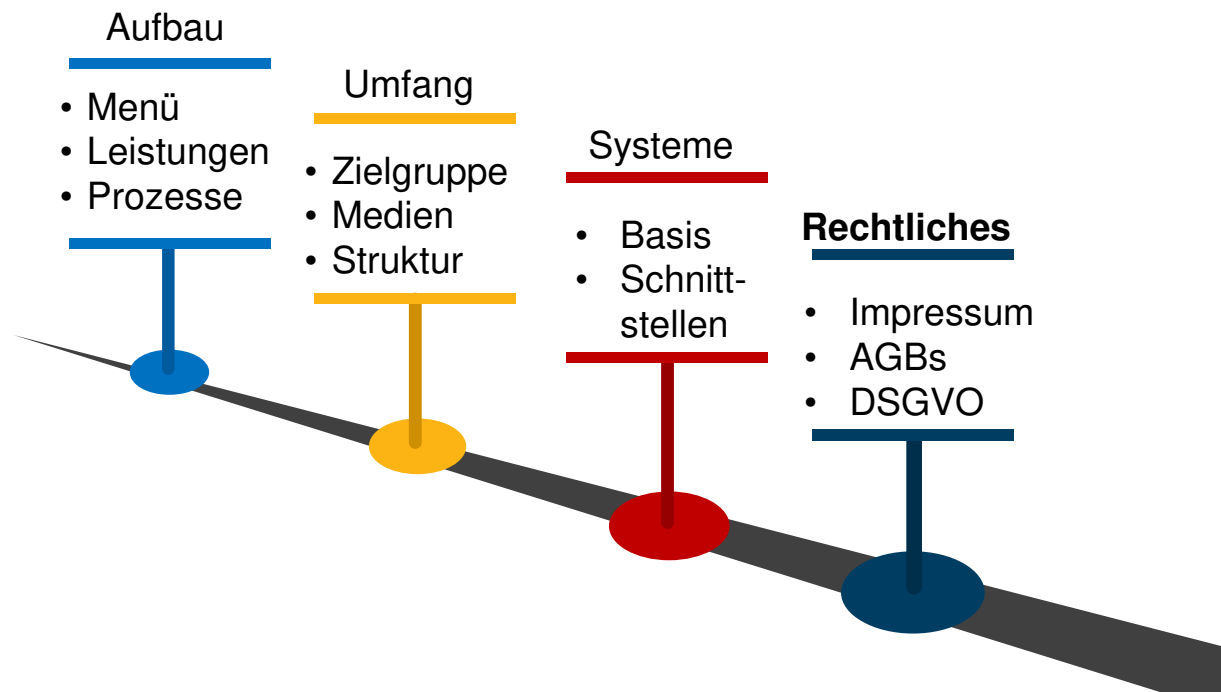
- Kein Drittanbieter für Zahlung notwendig
- Sensible Daten bleiben bei der Bank und beim Nutzer
- Schnelle Einrichtung
- Schnelle Transaktion
- Keine Kreditkarte notwendig

### Nachteile

- Relativ geringe Verbreitung bei Online-Shops
- Phishing-Attacken möglich

# Online-Shop

---



## Was muss geprüft werden bezüglich DSGVO?

- Kontaktformulare
- Newsletter Tool
- Google Analytics, Google AdWords, Google Search Console
- Externe Tools auf der Website / Online Shop
- Cookie-Banner auf der Website / Online Shop
- Datenverarbeitungsverträge
- Datenschutzerklärung
- SSL Zertifikat
- Impressum
- AGB

# Impressum

---

## Muss folgendes enthalten:

- Name und Anschrift
- Rechtsform
- Kontaktdaten
- SteuerID/UmsatzsteuerID
- Je nach Form des Betreibers können weitere Pflichtangaben hinzu kommen (Handelsregister)

## Impressum

Max Meister

Impressumsstraße 7  
22222 Impressumsstadt

Telefon: +49 30 123456

Fax: +49 30 123456

Email: kontakt@max-meister.de

Internet: www.max-meister.de

UmsatzsteuerID: DE 63527364839



- Was sind AGB?
  - rechtlicher Rahmen für alle Verträge, die Unternehmer mit Ihren Kunden abschließen
- Was sind Pflichtangaben?
  - Vertragliche Vereinbarung über Rücksendekosten bei Widerruf
  - Wie erfolgt der Vertragsschluss?
  - Wie kann gezahlt werden?
  - Wie wird geliefert?
- Einbinden von AGB
  - Ausdrücklicher Hinweis bei Vertragsschluss
  - Vertragspartner muss in zumutbarer Weise Kenntnis nehmen können

# Generelle rechtliche Anforderungen

---

- Domain prüfen (in D: DENIC, Europa: EURid, International: ECANN, Markenrechte bzw. Namensrechte anderer, unlauterer Wettbewerb: Domain-Grabbing oder Irreführung bei Registrierung von Gattungsbegriffen)
- Informationspflichten: Widerrufsrecht, AGBs, Eingabefehlerkorrektur, Bestell-Hilfeseiten, unmittelbare Bestellbestätigung
- Impressumspflicht: Name und Anschrift des Anbieters, Kontaktaufnahmemöglichkeit (E-Mail-Adresse reicht nicht)
- Alle Informationen müssen leicht erkennbar (Menüpunkt Impressum), unmittelbar erreichbar (anklickbar) und ständig verfügbar sein (auf jeder Seite)
- Preisangaben: Angabe von Endpreisen, Liefer- und Versandkosten
- AGBs: Nicht übersehbar, Inhalt zumutbar zur Kenntnis nehmbar (Link), Einverständniserklärung Käufer (Häkchen setzen) → AGB-Inhalte vorgeschrieben (§§307 bis 309 BGB)
- Rechte Dritter: Urheberrecht von Bildern, Texten, Musik, ... → Lizenzverträge

## Vielen Dank für Ihr Interesse!

---

- Hat Ihnen das Thema gefallen?
- Sehen Sie sich die weiteren Teile der Workshopreihe an!
- Wagen Sie nun den ersten Schritt in die Digitalisierung Ihres Leistungsangebots!
- Viel Spaß!