

E-Commerce

Grundlagen und Optimierungstipps

Ralph Hesse

Grundlagen E-Commerce

E-Commerce Grundlagen

„E-Commerce Modelle“

„E-Commerce Sondermodelle“

„E-Commerce Ziele“

Ralph Hesse



- Eigener Onlineshop
- Onlinehändler mit Handelswaren:
 - Amazon, Zalando, Otto, Blickfang
- Marktplätze mit Versand durch Hersteller:
 - Amazon, Zalando, Otto, eBay, Blickfang
- Marktplätze mit Mischformen
- Marktplätze C2C oder B2B:
 - Etsy, eBay, Maschinensucher
- Marktplätze mit regional angeschlossenen Händlern:
 - Zalando

Sondermodelle

- Monatlich wiederkehrende Abos
 - Verbrauchsmaterial
 - Boxen mit sich änderndem Inhalt
 - digitale Inhalte
 - Kundenclubs
 - Premiummitgliedschaften
 - Software as a Service
 - Verbände

Ziele

- Welches Ziel verfolge ich im E-Commerce?
 - Umsatz steigern
 - zweites Standbein
 - Hauptvertriebskanal
 - neuen Vertriebskanal aufbauen
 - Restbestände abverkaufen
 - Bestandskunden bedienen/beliefern
 - überregional verkaufen
 - international verkaufen

E-Commerce Grundlagen

„Marktplätze“

„Produktsortiment“

Ralph Hesse

- Markplätze
 - schnelle Erfolge möglich
 - ständige Optimierungen nötig: Produktlisting, Bewertungen etc.
 - unterschiedliche Modelle: Logistik vom Marktplatz, Logistik vom Händler
 - Wer ist der Vertragspartner?
 - Wer muss die Mehrwertsteuer melden und abführen?
 - Verkaufskanal gehört mir nicht

- Welche Produkte eignen sich besonders?
 - gute Margen > 50 %
 - hohe Nachfrage
 - leicht zu versenden
- Welche Produkte eignen sich weniger?
 - Kleidung: hohe Retourenquote
 - Möbel: Versand per Spedition
 - Zweitverwertung klären

Grundlagen E-Commerce

E-Commerce Grundlagen

„Aufgaben eigener Shop“

Ralph Hesse



Aufgaben eigener Shop

- Was bedeutet es, einen E-Commerce-Shop zu betreiben?
 - Auswahl Shop-Software
 - Produktmanagement
 - Versand
 - Rücksendungen
 - Kundenservice
 - Zahlungsarten verwalten
 - Werbung/Marketing
 - Warenwirtschaft
 - Logistik
 - Auslandsversand/Rücksendungen (Einfuhrumsatzsteuer bzw. regionale MwSt.)
 - Buchhaltung
 - → viel Arbeit
 - → langer Atem, 5 bis 10 Jahre

E-Commerce Grundlagen

„Auswahl Shop-Software“

„Shopify“

Ralph Hesse

- selbst gehostet oder SAAS-Modell
- offene Schnittstellen vorhanden (APIs)
- Verfügbarkeit von Erweiterungen/Modulen
- verfügbare Sprachen und Übersetzungen
- Anpassbarkeit des Designs / vorgefertigte Themes
 - Ist eine Agentur nötig?
- verfügbare Payment-Provider-Integrationen
- Integrationen mit ERP-/WaWi-Systemen
- Integrationsmöglichkeiten in eigene oder fremde Websites

- SAAS-Modell: komplett von Shopify gehostet
- vollständig offene API
- unzählige Erweiterungen verfügbar (meistens kostenpflichtig)
- viele Sprachen bereits übersetzt, beliebige weitere möglich
- Hunderte vorgefertigte Themes verfügbar (teils kostenlos, teils kostenpflichtig)
- integrierte Zahlungsarten, kein Extra-Paymentprovider nötig
- diverse Anbindungen an ERP-Systeme vorhanden
- kann in bestehende Website integriert werden
 - Webseiteninhalte können auch direkt in Shopify integriert werden

Shopify

	Basic Shopify Alles, was du brauchst, um deinen Webshop zu eröffnen	Shopify Bring dein Unternehmen auf die nächste Stufe	Advanced Shopify Erweiterte Funktionen, um dein Unternehmen zu vergrößern
Monatlicher Preis	USD \$ 29 /mo	USD \$ 79 /mo	USD \$ 299 /mo
FUNKTIONEN			
Onlineshop Einschließlich E-Commerce-Website und Blog.	✓	✓	✓
Unbegrenzte Produkte	✓	✓	✓
Personalkonten Mitarbeiter mit Zugriff auf den Shopify-Adminbereich und Shopify POS.	2	5	15
24/7 Support	✓	✓	✓

E-Commerce Grundlagen

„Versandarten“

„Umsetzung“

Ralph Hesse

Versandarten

- Paketdienste: DHL, Hermes, DPD, GLS, UPS
 - am Standort verfügbar
 - Für Kunden einfach nutzbar? Was passiert bei Nicht-Antreffen des Kunden?
- Warenpost der Deutschen Post
- Speditionen für große Waren
 - aufwendig für Versender und Kunden
- Maximale Abmessungen und Gewicht beachten
 - bereits bei der Produktentwicklung berücksichtigen
- Optimieren der Versandkosten
- Versicherung der Warensendungen
 - Verlust und Beschädigungen einkalkulieren

Umsetzung

- keine Agentur nötig; technisches Verständnis nötig
- Zahlungsintegrationen benötigen Freischaltung
 - Handelsregisterauszug; wirtschaftliche Berechtigte etc.
- Tracking integrieren
- mit wenigen Produkten starten
- Live-Gehen in 48 Stunden möglich

E-Commerce Grundlagen

„ERP-Systeme“

„Rechtliches“

Ralph Hesse

- ERP-System: Abwicklung Bestellungen, Warenwirtschaft, Versand, Zahlungen, Buchhaltung
 - Billbee
 - JTL (Windows)
 - Xentral
 - Plenty Markets

- Allgemeine Geschäftsbedingungen
 - Vertrag wird erst beim Versand rechtskräftig
- Rückversand-Musterformulare
- Datenschutzerklärung
- Impressum
- Cookie-Consent
- => Automatische Erstellung vom Händlerbund

Optimierungen Onlineshop

E-Commerce Optimierungen

„Mobile First“

„Call-to-Actions“

„Above the fold“

„Registrierungszwang“

Ralph Hesse

- mobile Seite optimieren
 - immer wieder selber nutzen
 - im Onlineshop ca. 50-60 % mobile Nutzer
- Call-to-Actions
- Above the fold
 - Produkte direkt oben sichtbar platzieren
 - Header Navigation aufräumen: keine unnötigen Links (nur für Verkauf Relevantes)
- kein Registrierungszwang

EN



DREI (Palisander)



ZWEI (Glacier)

5

×

5

[Login](#)

Hej Friend!



EINS (Dolomite)

Mach Dir doch mal
ein anderes Gesicht.



DREI (Midnight)

[Schutz](#) [AGB](#)

[Hilfe](#) [Presse](#)

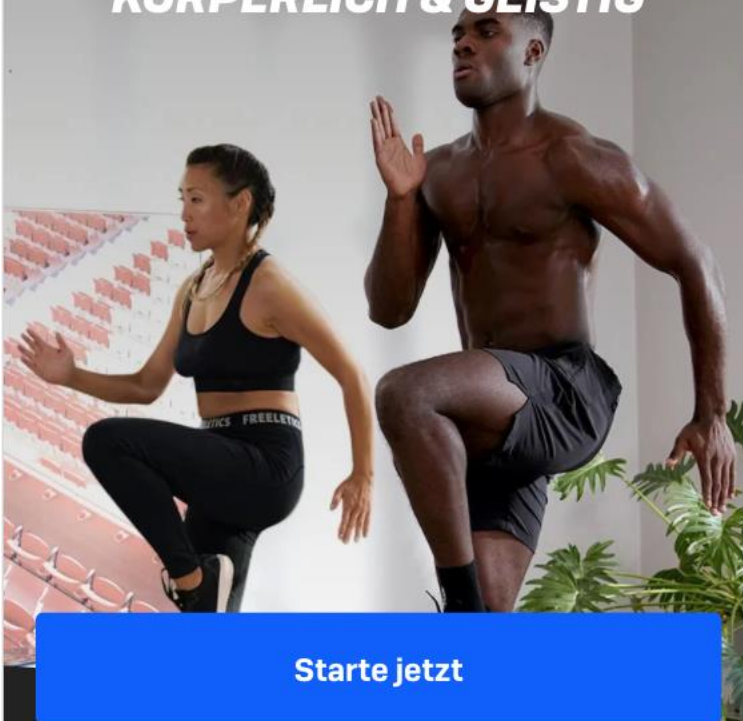


**FREE
LETICS**

Anmelden

DE

**KOMM MIT
PERSONALISIERTEM
COACHING IN FORM -
KÖRPERLICH & GEISTIG**



Starte jetzt

TRAININGS APP

Digitales Coaching dem

BEKANNT AUS GALA · WELT · PETRA · DECO HOME



MODERNE TEEKULTUR

TEES ENTDECKEN

ACCESSOIRES ENTDECKEN



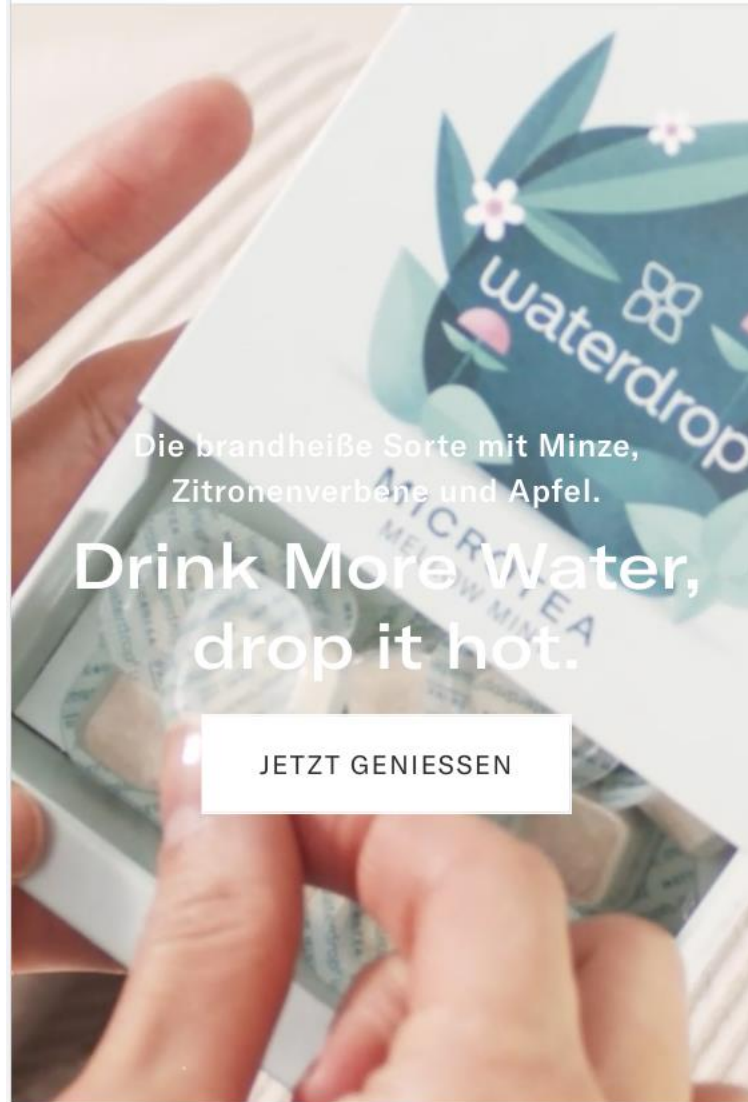
4.93/5.00



Jetzt neu: MELLOW MINT Microtea | 5€ Rabatt mit Code
BORN2BEMILD



waterdrop®



Die brandheiße Sorte mit Minze,
Zitronenverbene und Apfel.

Drink More Water,
drop it hot.

JETZT GENIESSEN

E-Commerce Optimierungen

„Produktseite“

Ralph Hesse

- Produktvideo, das das Produkt in Anwendung zeigt
- gute, hochaufgelöste Produktbilder
 - Varianten den entsprechenden Bildern zuordnen
- informative Beschreibungen mit Vorteilen (z. B. Zeit sparen)
- Merkmale aufführen (leicht zu reinigen)
- Adjektive einfügen
 - maximale Sicherheit
 - handlich verpackt
 - dauerhafte Haltbarkeit
- keine Negationen verwenden
 - nicht schwierig zu öffnen => leicht zu öffnen
 - trocknet nicht aus => behält seine Feuchtigkeit

starker Call-to-Action

„Add to Cart“ above the fold

Zeugen: Referenzen/Presse/Experten/Siegel

Kundenbewertungen können die „Add to Cart“-Rate verdoppeln

Bewertungen: Aussehen wie bei Amazon

Verknappung

5 Farben, 3 schon ausverkauft

Garantie

Free Shipping Offer (ab Warenwert x €)

nicht verwirren und auf andere Produkte verweisen (wenn, dann verlinken)

Neu: Ab 39€ versandkostenfrei in Deutschland ✕

 **Happy Coffee**



CHIAPAS Bio Kaffee & Espresso

★★★★★ (321 Bewertungen)

€25.90

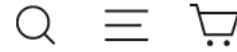
€25.90/kg

inkl. MwSt. zzgl. Versandkosten

EINZELKAUF: €25.90



 **Happy Coffee**



EINZELKAUF: €25.90

IM ABO SPAREN (10%): €23.31

 Abo Details

Espresso / Ganze Bohne ▾

MENGE

1KG ▾

- 1 +

In den Einkaufswagen legen

Mit **PayPal** kaufen

Weitere Bezahlmöglichkeiten

Aroma

Milkschokolade, mild, weich
minimale Säure



Süß



Herkunft	Kooperative UCANOCH, Chiapas (Mexiko)
Prozess	Handgepflückt, gewaschen, sonnengetrocknet
Varietät	Caturra, Bourbon, Tipica
	Bio-zertifiziert Kontrollstelle DE- ÖKO-037

Unser **absoluter Bestseller** ist wahrscheinlich deshalb so beliebt, weil die Bohnen aus der Region Chiapas von Natur aus **besonders säurearm** und geschmacklich dennoch wunderbar rund sind. Außerdem macht er sich in den meisten Kaffeebereitern und Maschinen hervorragend. Sowohl die Filter- als auch die Espressoröstung wurde von der Deutschen Röstergilde bereits mit der Goldmedaille ausgezeichnet!



Die Sorte stammt von einem

E-Commerce Optimierungen

„Suchen und filtern“

„Zahlungsarten“

Ralph Hesse

Suchen und filtern

- gute Produktsuche
- Ähnlichkeitssuche
- Synonyme finden
- Filterfunktionen, wenn sinnvoll
 - viele ähnliche Produkte

Suchen und filtern

Herren > Schuhe > Sneaker

Nike Herren Sneaker Größe 42.5

Schuhe

Sneaker

Sneaker low

Sneaker high

Skateschuhe

Schnürschuhe

Halbschuhe

Business-Schuhe

Offene Schuhe

Sportschuhe

Outdoor-Schuhe

Boots & Stiefel

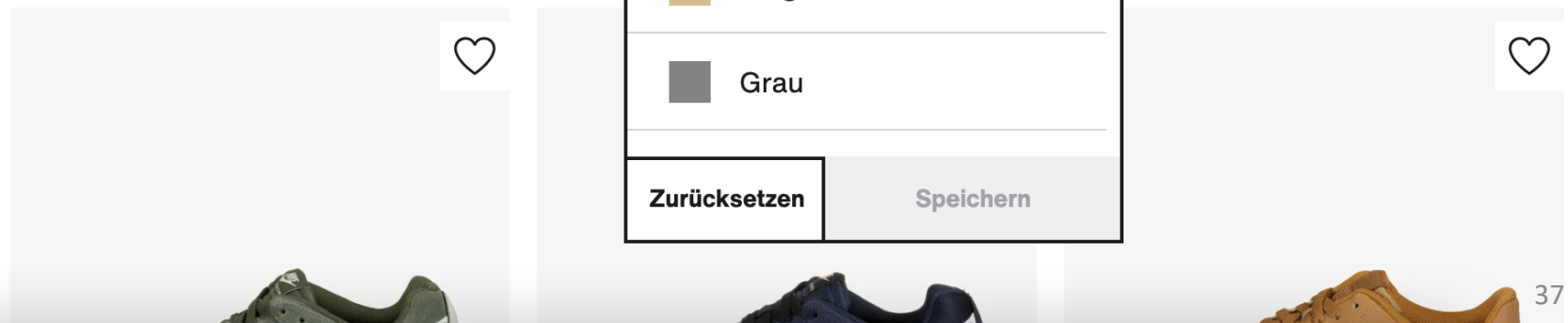
Sortieren ▾ Größe **1** ▾ Marke **3** ▾ Farbe **10** ^ Preis ▾ Obermaterial ▾ Saison ▾

Kampagnen ▾ Lieferung ▾

51 Artikel

<input type="checkbox"/>	Schwarz	
<input checked="" type="checkbox"/>	Braun	✓
<input checked="" type="checkbox"/>	Beige	✓
<input type="checkbox"/>	Grau	

Zurücksetzen Speichern



- Beliebte Zahlungsarten:
 - Kreditkarten
 - Sofortüberweisung (neu: Klarna Pay Now)
 - Rechnung
 - Lastschrift
 - PayPal
 - Amazon Pay
 - Ratenkauf (bei großen Beträgen)

- Verteilung im Blickfang Designshop Deutschland
 - Sofortüberweisung: 3 %
 - Amazon: 12 %
 - Kreditkarte: 27 %
 - PayPal: 58 %
- Verteilung im Blickfang Designshop Schweiz
 - Sofortüberweisung: 2 %
 - PayPal: 33 %
 - Kreditkarte: 65 %

E-Commerce Optimierungen

„Cross-Selling“

„Up-Selling“

„Vertrauen“

Ralph Hesse

Warenkorbumsatz vergrößern

- Cross-Selling
 - weitere Produkte zum gewählten Produkt anbieten
 - Kunden, die diese Produkte gekauft haben, kauften auch ...
- Up-Selling
 - höherwertiges Produkt anbieten
- Order-Bumps
 - nach der Bestellung passende Produkte anbieten
 - mit 1-Click der Bestellung hinzufügen

VIDEO


Gesponsert 

Wird oft zusammen gekauft



Gesamtpreis: **202,04 €**

Alle drei in den Einkaufswagen

 Diese Artikel werden von verschiedenen Verkäufern verkauft und versendet. [Details anzeigen](#)

- Dieser Artikel:** Kärcher Entwässerungspumpe SP 6 Flat Inox (14.000 l/h Wasser, max. Eintauchtiefe: 7 m, max... **155,90 €**
- Kärcher Gewebeslauchset 1, 1/4 Zoll (10 m) **35,99 €**
- Kärcher Anschluss fuer Saugschlauch 1 1/4", 6.997-418.0 **10,15 €**

Vertrauen

- Ausgangssituation: niemand kennt uns oder unseren Shop
- Vertrauen aufbauen
 - Kundenbewertungen anfragen
 - Bewertungsportale nutzen (Trustpilot, eKomi, Google etc.)
- Gütesiegel integrieren
 - TÜV
 - Trusted Shops

E-Commerce Optimierungen

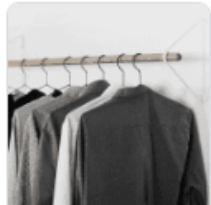
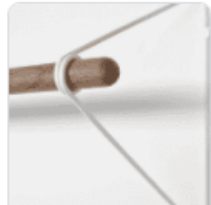

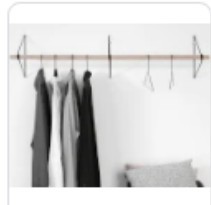

„Werbekampagnen“

Ralph Hesse

- ohne Werbung keine Besucher
- Werbekampagnen
 - Google-Keyword-Anzeigen
 - Google Shopping
 - Facebook
 - Instagram
 - Pinterest
- Retargeting
 - Besucher unserer Website zurückholen

Ungefähr 2.970.000 Ergebnisse (0,50 Sekunden)

Anzeigen · spring garderobe ansehen 

				
SPRING... 119,00 € selekt.com +5,90 € Versand Von Google	Garderobe... 119,00 € Blickfang Desig... Versand gratis Von Google	Garderobe Lilli 129,00 € Manufactum +5,95 € Versand Von shopping24	Garderobe... 149,00 € Blickfang Desig... +6,90 € Versand ★★★★★ (18) Von Google	MCA... 74,00 € Segmüller Versand gratis Von Blue Sho...

Anzeige · www.rackbuddy.de/ ▾ 030 30807600

RackBuddy Joey - Hängende Kleiderstange - RackBuddy.de

Entdecke hier Kleiderstangen, Regale und Accessoires aus Wasserrohren im Industrial-Stil.

Anzeige · www.ikea.com/ ▾

IKEA Garderobe - Für Ordnung in deinem Heim - IKEA.com

Entdecke eine gut organisierte **Garderobe** und eine clevere Schuhaufbewahrung bei IKEA

selekt.com › [spring-garderobensystem-in-weiss-viele-...](#) ▾

SPRING Garderobensystem in Weiß, viele verschiedene ...

SPRING Garderobensystem in Weiß, viele verschiedene Längen | Result Objects, ... Die

SPRING Garderobe ist eine schlichte und zeitlose Kleiderstange.

119,00 € · Auf Lager

E-Commerce Optimierungen

„Tracking“

„Warenkorb-Abbrecher“

Ralph Hesse

- Google Analytics
 - erfasst die Nutzung des Shops
- Google Ads Conversion Tracking
 - Einbindung über Google Ads oder Google Analytics
- Facebook Pixel
 - erfasst Besucher und Conversions
- Pinterest Conversion Tracking

- Warenkorb-Abbrecher erinnern
 - E-Mail kurz nach Abbruch senden
 - SMS senden
 - Marketingeinverständnis einholen
 - abgestuftes Retargeting nutzen
 - Targeting von „Produkt im Warenkorb“
 - Targeting von „Check-out begonnen“