

# Tipps & Tricks für den erfolgreichen Start mit dem eigenen Online Shop

von

[www.eSales4u.de](http://www.eSales4u.de)

## **Wichtige Information**

Mit dem Erhalt dieses ebooks „Erfolgreicher Online Shop“ als PDF Dokument haben Sie das Recht dieses Dokument als Gesamtes zu vervielfältigen, als Anhang per eMail weiter zu verteilen oder zum Download auf Ihren eigenen Internetseiten bereitzustellen.

Sie haben nicht das Recht nur Teile oder Auszüge aus dem Dokument zu verwenden, Teile des Inhaltes zu vervielfältigen oder Texte auszugsweise auf Ihren eigenen Interseiten zu verwenden oder das Copyright zu entfernen.

## **Haftungsausschluss**

Der Autor dieses ebooks übernimmt trotz sorgfältiger Arbeitsweise keine Gewähr für die Aktualität und Vollständigkeit der Inhalte. Haftungsansprüche die durch die Nutzung der angebotenen Informationen verursacht worden sind werden grundsätzlich ausgeschlossen, sofern seitens des Autors kein nachweislich oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

## Inhalt

- I. Der Einstieg in die Welt des eCommerce**
- II. Wie finde ich die für mich passende Online Shop Lösung?**
- III. Wer ist ein zuverlässiger eCommerce Hosting Provider?**
- IV. Wie werden potentielle Kunden auf meinen Online Shop aufmerksam?**
- V. Was bringt eigentlich Suchmaschinen Marketing?**
- VI. Warum habe ich viele Besucher aber keine Bestellungen im Online Shop?**

## **I. Der Einstieg in die Welt des eCommerce**

Begeistert von den Erfolgsmeldungen aus der Online Branche wird sich der eine oder andere Neueinsteiger in den Online Handel wagen. Aber, aller Anfang ist schwer...

Wir haben hier in Form der am häufigsten gestellten Fragen zum Thema Online Shops alles Wissenswerte zusammengestellt. Diese Fragen werden ständig erweitert und aktualisiert. Ihre Frage wird hier nicht beantwortet? Fragen Sie uns doch [direkt](#), oder stellen Sie Ihre Frage im Forum.

## **II. Wie finde ich die für mich passende Online Shop Lösung?**

Diese Checkliste soll ein paar Anhaltspunkte zu den Auswahlkriterien bieten.

### 1. Bestehende Voraussetzungen prüfen

- \* Welche Software wird bereits im Unternehmen verwendet.
- \* Gibt es ein Warenwirtschaftssystem wie z. B. SAP zu dem eine Schnittstelle hergestellt werden muss.
- \* Muss ein vorhandener Artikelbestand in den Online Shop importiert werden.
- \* Sollen die Bestelldaten aus dem Online Shop in ein anderes System exportiert werden.

### 2. Anforderungen an die Produktdarstellung prüfen

- \* Muss das System eine sehr große Anzahl von Produkte verwalten können.
- \* Sollten für ein Produkt zusätzliche Varianten z.B. Farben oder Größen möglich sein.
- \* Kann je Produkt mehr als ein Bild zugeordnet werden.
- \* Kann das Produktbild vergrößert werden.
- \* Besteht die Möglichkeit ein Produktvideo einzubinden.

### 3. Anforderungen an den Online Shop

- \* Werden fertige Designtemplates angeboten.
- \* Welche Online Zahlverfahren sind standardmäßig integriert.
- \* Gibt es eine intelligente Produktsuche.
- \* Ist der Shop für Suchmaschinen optimiert.
- \* Kann für jedes Produkt ein eigener Titel und individuelle Metatags gepflegt werden.

### 4. Anforderungen der Zielgruppe prüfen

- \* Richtet sich das Angebot an Endverbraucher oder Geschäftskunden oder beides.
- \* Muss der Shop unterschiedliche Angebote für unterschiedliche Kundengruppen verwalten können.
- \* Soll der Shop in mehreren Sprachen verfügbar sein.

## 5. Anforderungen an den Anbieter des Online Shop Systems

- \* Gibt es einen gesicherten Support.
- \* Wird das System weiterentwickelt, gibt es regelmäßige Updates.
- \* Gibt es Anpassungen an die technische Entwicklung und neue gesetzlichen Rahmenbedingungen.
- \* Welche Dienstleister können bei der Einrichtung es Online Shops helfen.
- \* Gibt es Referenzprojekte.

## 6. Anforderungen an den Online Shop Betreiber

- \* Ist es ein Einstiegsprojekt in den Online Handel
- \* Bestehen besondere Anforderungen die zusätzliche Programmierung und Eingriff in den Quellcode bedeuten.
- \* Administrationsmöglichkeiten
- \* Budgetrahmen festlegen

Anhand dieser Checkliste lassen sich zumindest schon einige Shop Systeme ausschließen und die Wahl unter den verbleibenden Optionen wird etwas einfacher. Auch die Frage ob ein Open Source System wie zum Beispiel osCommerce in Frage kommt lässt sich nach der Checkliste schon eher beantworten. Sind die eigenen Programmierfähigkeiten und Kenntnisse in Datenbanken eher klein so ist es ohne fremde Hilfe sehr mühsam einen betriebsbereiten Open Source Shop online zu stellen. Viele Module die bei Kauf Shops bereits integriert sind müssen hier erst selbst zusammengesucht und nachinstalliert werden. Für Shopbetreiber mit technischen Fertigkeiten sind die Möglichkeiten die Open Source Shops wie osCommerce bieten unbegrenzt. Der Programmcode ist frei zugänglich damit sind der Entwicklung keine Grenzen gesetzt.

### **III. Wer ist ein zuverlässiger eCommerce Hosting Provider?**

Bei der Auswahl des Hosters für einen Online Shop sind die wichtigsten Kriterien Sicherheit, Support, Service und natürlich Verfügbarkeit.

Bei einigen Hostern sind die Dateien für eine OSCommerce oder XTCommerce Installation im Service Bereich zu finden.

Viele bekannte Hosting Provider bieten bereits fertige eShop Lösungen zur Miete an.

Einen umfassenden Marktüberblick sowie eine [aktuelle Liste der am besten bewerteten Provider](#) ist bei [www.webhostlist.de](http://www.webhostlist.de) zu finden.

#### **IV. Wie werden potentielle Kunden auf meinen Online Shop aufmerksam?**

Ein guter Mix ist wichtig!

Das Marketing für einen Online Shop sollte nicht alleine auf Online Maßnahmen begrenzt werden. Ein sinnvoller Mix von Online und Offline Maßnahmen bringt größeren Erfolg.

Klassische Werbung in Print und TV haben eine hohe Reichweite passen aber leider selten in das Budget eines Neueinsteigers im eCommerce.

Die Möglichkeiten des klassischen Marketings sind in zahlreichen Quellen hinreichend dargestellt.

Einige Trends im Online Marketing finden Sie in unserem Portal unter Trends im Online Marketing. Wichtige Bereiche des Online Marketings sind:

- \* Affiliate Marketing
- \* Bannerwerbung
- \* Blogs und Podcasts
- \* Online Partnerschaften und Kooperationen
- \* eMail Marketing, Newsletter
- \* Suchmaschinen Marketing in klassischen Suchmaschinen (Sponsored Links)
- \* Produktsuchmaschinen (Froogle oder Pangora)
- \* Verzeichnisse und Webkataloge
- \* Virales Marketing (Foren, Communities und Verbraucherportale)

**Tipp:** Legen Sie ein Ziel fest, stellen Sie einen Marketingplan zusammen der alle geplanten Aktionen enthält, ermitteln Sie die gesamten Kosten und prüfen Sie das vorhandene Budget.

## **V. Was bringt eigentlich Suchmaschinen Marketing?**

Bezahlte Suchtreffer bei Google, Yahoo & Co.

Die meisten Besucher kommen über eine Suchmaschine auf eine Webseite. Suchmaschinenmarketing bezieht sich auf die bezahlten Einträge in Suchmaschinen, meistens unter der Bezeichnung "Sponsored Links". Bei Google sind diese Einträge auf der rechten Seite zu finden. Aus der Welt der Online Marketings ist diese Form der Werbung nicht mehr wegzudenken, weil bei den Nutzern inzwischen gut bekannt und akzeptiert. Suchmaschinennutzer die ein bestimmtes Produkt suchen klicken häufig lieber in die bezahlten Einträge als in den Index der Suchmaschine.

Während die Suchmaschinenoptimierung, also die Verbesserung der Platzierung im Index der Suchmaschine, ein eher langfristiges Unterfangen bedeutet können mit Suchmaschinenmarketing schnellere Erfolge erzielt werden. Aber auch bei der Buchung von Suchbegriffen spielt das Alter der Anzeigen-Kampagne eine Rolle, so werden Anzeigen die schon länger laufen häufig besser platziert.

Der Erfolg der Kampagne wird nicht an der absoluten Anzahl der Besucher im Online Shop, sondern an der Konversion Rate gemessen. Die Konversions-Rate drückt aus wieviele der Besucher in Käufer konvertiert werden konnten.

Besucher die auf bezahlte Anzeigen in Suchmaschinen klicken aber nicht zu Käufern werden verbrennen das vorgegebene Budget. Darum muss eine Suchmaschinen Marketing Kampagne permanent kontrolliert und optimiert werden.

**Tipp:** Sinnvoll verwendet ist Suchmaschinen Marketing eines besten Online Marketing Tools.

## **VI. Warum habe ich viele Besucher aber keine Bestellungen im Online Shop?**

Wenn der Online Shop bereits gut besucht ist, die Bestellungen aber immer noch ausbleiben ist es Zeit nach Optimierungsmöglichkeiten zu suchen.

Gerade bei neuen Shops gibt es erstmal sehr viel Traffic aber keine Bestellung. Das ist für den Anfang ganz normal. Wie bei einem neuen Ladenlokal im wirklichen Leben, schauen die meisten Leute erstmal unverbindlich rein und natürlich hat auch der Wettbewerb ein Auge auf den neuen Anbieter im Markt. Bleibt es allerdings auf Dauer bei vielen Besuchern im Online Shop ohne dass es zu Bestellungen kommt ist es Zeit für Ursachenforschung.

Im Online Handel gibt es eine Fülle von Ursachen die den Kunden auf seinem Weg zum "Bestellen abschicken" Button wegklicken lassen:

#### *Die Kunden finden sich im Shop nicht zurecht*

Ursache: Die Navigation im Online Shop ist nicht optimal gestaltet, der Bestellweg bis zur Kasse ist zu lang oder die Namen für die Produktkategorien sind nicht gut gewählt.

Lösung: Usability Tests mit Probanden durchführen, entweder in Eigenregie oder noch besser mit einem Dienstleister der sich auf dieses Thema spezialisiert hat.

#### *Die Kunden finden das gesuchte Produkt nicht obwohl es im Shop vorhanden ist*

Ursache: Das Produkt hat im Online Shop eine andere Bezeichnung oder die Suche im Shop fängt fehlerhafte Eingaben der Kunden nicht ab und bringt darum nicht das gewünschte Ergebnis.

Lösung: Produktnamen prüfen und Produktsuche im Shop Optimieren.

#### *Technische Probleme*

Ursache: Es werden Web-Techniken verwendet die bei dem Kunden funktionieren oder die Ladezeiten sind einfach zu lang.

Lösung: Usability Test.

#### *Fehlender Datenschutz*

Ursache: In den Registrierungsformularen mancher Online Shops werden standardmäßig sehr viele Daten abgefragt. Das schreckt viele potentielle Kunden ab.

Lösung: Passen sie die Registrierung so an das wirklich nur die nötigsten Daten die Sie benötigen abgefragt werden und achten Sie darauf Ihre Kunden über den Umgang mit diesen Daten in einer Datenschutzerklärung zu informieren.

#### *Sicherheitsmängel*

Ursache: Einige Online Shops arbeiten ohne SSI-Verschlüsselung. Das kann für Kunden ein Grund sein lieber woanders zu bestellen.

Lösung: SSL-Zertifikat.

#### *Zahlungsmöglichkeiten*

Ursache: Der Online Shop bietet nicht das vom Kunden gewünschte Zahlverfahren an.

Lösung: Bieten Sie Ihrem Kunden ausreichend Alternativen.

Wo genau der Haken ist an dem Kunde seine Shopping Tour beendet kann nur mit Hilfe eines professionellen Webcontrollings festgestellt werden. Eine Übersicht der Anbieter von Web Controlling Systemen für Online Shops finden Sie unter [www.esales4u.de](http://www.esales4u.de)

**Tip:** Legen Sie Wert auf eine professionelle Gestaltung Ihres Online Shops.

Dieses ebook wird regelmäßig überarbeitet und erweitert bitte schauen Sie auf [www.eSales4u.de](http://www.eSales4u.de) ob eine neue Version zum kostenlosen Download bereitsteht oder schreiben Sie uns eine email an [kontakt@esales4u.de](mailto:kontakt@esales4u.de) wenn Sie bei Erscheinen der neuen Auflage informiert werden möchten.

eSales4u wünscht allen Lesern dieses ebooks viel Erfolg bei den ersten Schritten im eCommerce. Über ein Feedback würden wir uns sehr freuen, schreiben Sie uns doch einfach mal an [kontakt@esales4u.de](mailto:kontakt@esales4u.de).