

Praxis-Anforderungen bei E-Commerce-Projekten

Philipp Pfaller



**Machen wir einen
Webshop!**



Ja, cool!



**Woran müssen wir
denken?**

Cooler Design

Responsive Design

SEO/SEA

Umsatzsteuer

Omni-channel

Facetten-suche

Betreuungs-kapazität

Rechtsfragen

Gutscheine

Conversion Optimierung

Liefer- und Bestellstatus

OnSite-Marketing

Daten-sicherheit

Curated Shopping

Viele Zahlungsmittel

Shop-System

Marketing Automation

Fullfillment

Content

Produkt-stellung

Analytics

B2C + B2B

Pricing

Internatio-nalisierung

ERP-Anbindung

Story Telling

Geschwindigkeit

Social Media Integration

Puh. Im Ernst?

Anforderungen im E-Commerce

SHOP-SYSTEM IM PRAXIS-TEST

Anbindung Drittsysteme (ERP, PIM, CRM)

- Austausch von
 - Produktdaten (Texte, Bilder, Videos, Downloads)
 - Produktkategorien
 - Kundendaten
 - Preislisten
 - Bestellungen
 - Lagerständen
 - Bestellstatus
 - Tracking-Codes aus Logistik
- Gängige Herausforderungen:
 - Welches ist das führende System?
 - Delta-Updates
 - Performance
 - Komplexe Preis-/Rabattstrukturen
 - Stornos/Retouren korrekt darstellen
 - Marketing-Daten vs. Warenwirtschaftsdaten



Bezahlarten im Internet

- Kreditkarte
- Vorkasse
- Debitkarte
- E-Wallets
- Banküberweisung
- Lastschrift
- Kauf auf Rechnung
- Ratenzahlung
- Barzahlung
- Mobile Payment
- Kryptowährungen



Die Suche

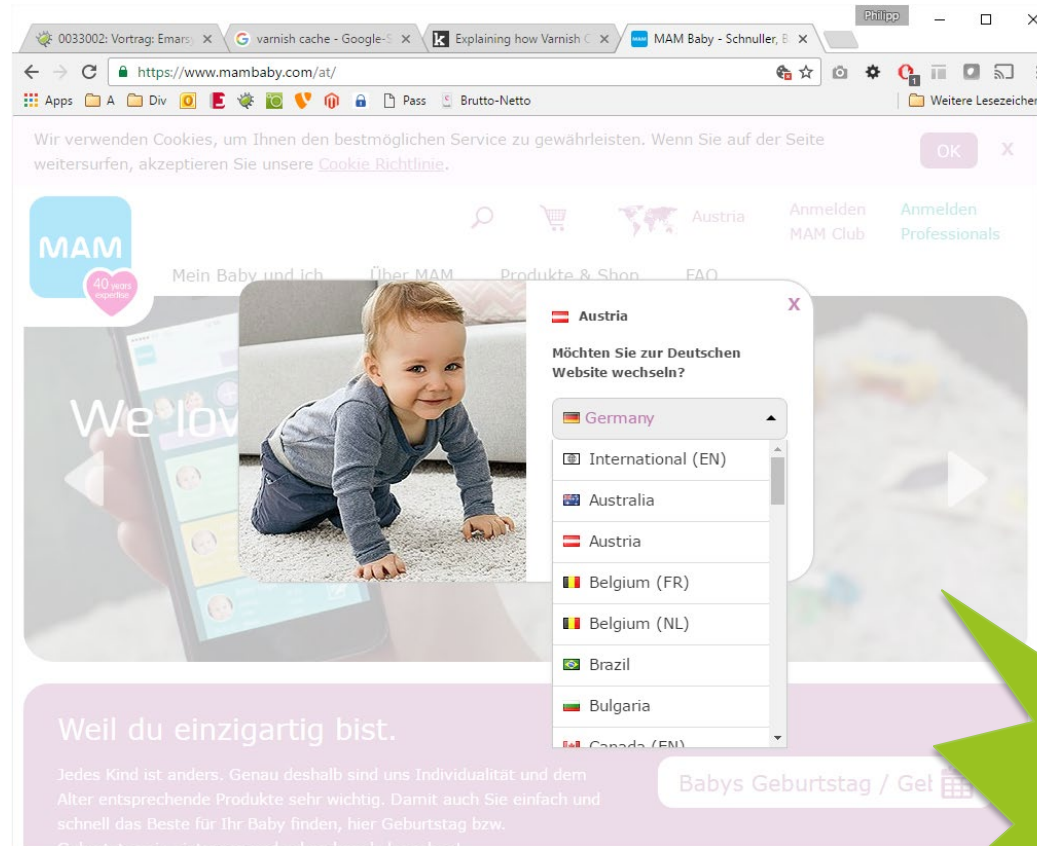
- Volltextsuche
- Facettensuche
- Auto-Vervollständigen
- Fuzzy-Search
- Suche über verschiedene Datenbanken
- Individuelle Ranking-Parameter
- Geografische Suche



Kein System hat im Standard die perfekte Suche

Internationalisierung

- Sprachen
- Länder
- Sortiment
- Preise
- Versandkosten
- Zahlungsmittel
- Rechtstexte
- CRM



Je
einfacher,
desto
besser

Der Gutschein

- Download und/oder Zustellung?
- Personalisierungen wie ein individueller Text?
- Wert- oder Prozentgutschein?
- Betrag frei wählbar?
- Einschränkung auf Kunden- oder Waren(gruppen)?
- Online und offline gültig?
- Teil- oder Mehrfach-einlösung möglich?
- Warenwirtschaft involviert?



Vorher
exakt
planen!



Die Umsatzsteuer-Checkliste

Frage	Antwort
Führe ich Produkte mit unterschiedlichen Umsatzsteuersätzen?	nein / ja / welche?
Verkaufe ich in Länder mit unterschiedlichen Umsatzsteuersätzen?	nein / ja / welche?
Benötige ich bei Verkauf in Länder mit unterschiedlichen Umsatzsteuersätzen gleiche Bruttopreise oder gleiche Nettopreise?	brutto / netto
Verkaufe ich an Endverbraucher?	ja / nein
Verkaufe ich an Gewerbekunden?	ja / nein
Welche Rundungsmethode wende ich bei der Umsatzsteuerberechnung an?	zeilenweise / spaltenweise
Wende ich bei der Steuerberechnung immer das Herkunftslandprinzip an oder erreiche ich in Ländern die Lieferschwelle und verrechne nach Bestimmungslandprinzip? Falls Letzteres, in welchen Ländern?	Herkunft / Bestimmungsland / welche?
Verkaufe ich z.B. Antiquitäten und wende dabei Differenzbesteuerung an?	ja / nein



Die Geschwindigkeit



Bilder optimieren

Input CSS

```
/*
font-family: 'Bitter', serif,
font-family: 'PT Sans', sans-serif;
*/
/* behebt font-weight Problem in safari und Firefox */
*{
-webkit-font-smoothing: antialiased;
-moz-osx-font-smoothing: grayscale;
}
html,
body {
background: #f3f6f7;
font-family: 'PT Sans', sans-serif;
font-size: 62.5%;
overflow-x: hidden;
}
```

Minified Output

```
dataTables_wrapper label input focus, dataTables_wrapper label
select focus, a focus(outline: 0) { -webkit-font-smoothing: antialiased; -moz-osx-
font-smoothing: grayscale; } body html { background: #f3f6f7; font-family: 'PT
Sans', sans-serif; font-size: 62.5%; overflow-x: hidden; word-wrap: break-
word; } * { overflow: hidden; height: 100%; } tooltip-
inner { background: #99c220; color: #fff; } tooltip-top tooltip-arrow { border-
top-color: #99c220; } tooltip-left tooltip-arrow { border-
left-color: #99c220; } tooltip-bottom tooltip-arrow { border-bottom-
color: #99c220; } tooltip-right tooltip-arrow { border-right-
color: #99c220; } a:hover { color: #99c220; } dataTables_wrapper .mfp-counter,
title { font-size: 17px; font-size: 1.7rem; } mfp-title { padding: 5px 80px 5px 5px; }
img { padding: 0; } mfp-bottom-bar { margin: 0; background: #99c220; } mfp-
counter { padding: 5px 5px 0 0; } mfp-frame-holder mfp-close mfp-image-holder
mfp-close { right: 0; margin-top: -6px; } tablepress { display: block; overflow-
x: scroll; } dataTables_wrapper { margin-bottom: 40px; !important; overflow-
```

Programmierung optimieren

Dauer des Herunterladens einer Seite (in Millisekunden)



Webbeschleuniger nutzen



Verteilte Server nutzen



Rechtliche Rahmenbedingungen

- Verbraucherrechte in EU harmonisiert
- Datenschutz & Cookie-Regelungen
- Offenlegungspflichten lt. ECG/TCG
- Umsatzsteuer für elektronische Dienstleistungen
- ...



E-Commerce Shop-System im Praxis-Test

DAS SHOP-SYSTEM

Welches Shop-System ist das richtige?

- Bestehende Lösung vs. Individualentwicklung
- Standardsoftware vs. Opensource
- Hosted Lösung vs. SaaS
- Einmalige/laufende Lizenzkosten
- Benötigte Features
- Herstellersupport
- InHouse vs. Agentur
- Agenturabhängigkeit bzw. Anzahl verfügbarer Dienstleister

Figure 1. Magic Quadrant for Digital Commerce



Source: Gartner (August 2019)

**„Wichtiger als die Wahl des
Shop-Systems ist die Wahl des richtigen
Dienstleisters“**

Vielen Dank!

- Mitbegründer und Geschäftsführer der Digitalagentur LimeSoda (2002) mit Büros in Wien, St. Pölten und Linz. Persönlich spezialisiert auf Beratung in den Bereichen E-Commerce und Online-Marketing.
- Dozent und Betreuer von Masterarbeiten an der FH OÖ in Hagenberg und Steyr, der Donau-Uni Krems, der FH Burgenland, der Austrian Marketing University Wieselburg und der Universität Wien.
- Ausbildung an der HTL „TGM“ (Maschinenbau/Betriebstechnik) und der Wirtschaftsuniversität Wien (Handelswissenschaften).

Kontakt

- +43 5 1740-0
- office@limesoda.com
- <https://www.limesoda.com/>
- <https://www.linkedin.com/in/philipppfaller/>
- https://www.xing.com/profile/Philipp_Pfaller




Von der Rockband zur Webagentur


Irgendwann war unsere Website deutlich besser als unsere Musik. Als eine der ersten Bands mit Internetseite tauschten wir Gitarre, Bass und Schlagzeug gegen Tastatur, Maus und Röhrenmonitor und sprangen ins kühle Wasser der Selbstständigkeit.




Was man so über uns sagt:




UNSER TEAM SAGT


 ★★★★★ 40+ Bewertungen


KUNDEN UND FREUNDE SAGEN


 ★★★★★ 12.000+ Likes


 ★★★★★ 42+ Google-Rezensionen

EXPERTEN SAGEN

 **BESTE E-COMMERCE AGENTUR**

 **PRÄMIERTES DESIGN**

 **KREATIVE SOCIAL MEDIA KAMPAGNEN**

 **GEPRÜFTE EXZELLENZ**