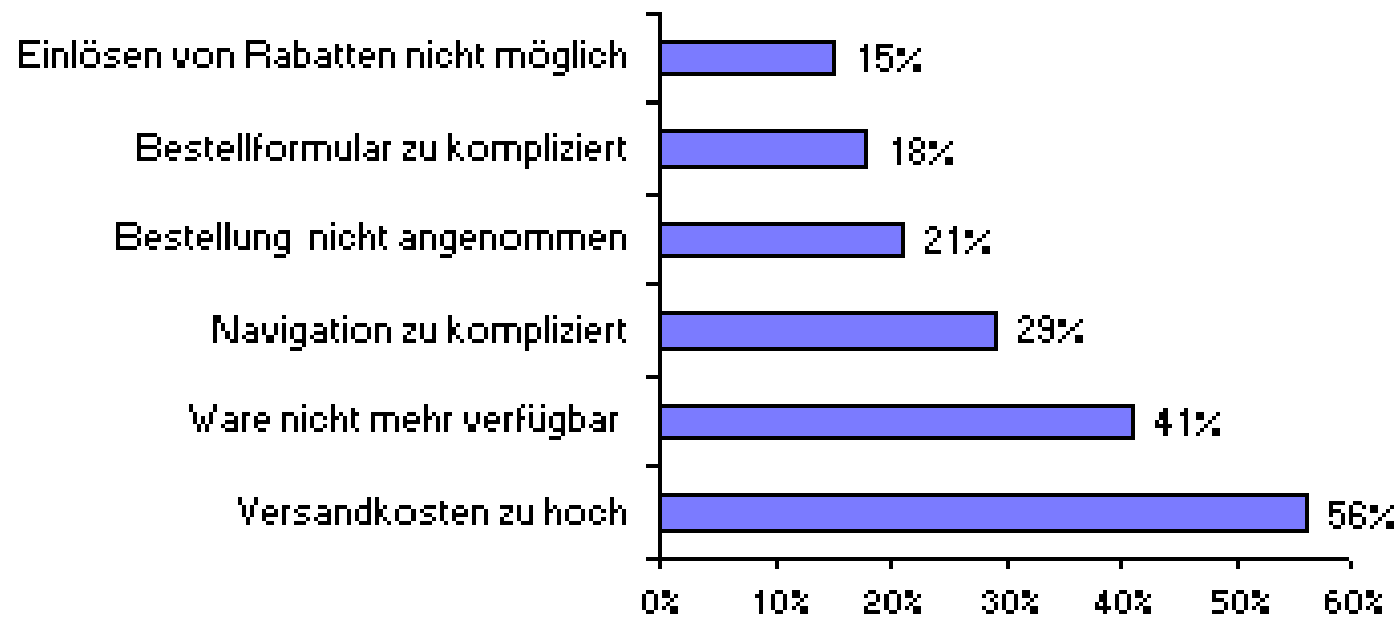


## Warum schlossen Sie Ihren Online-Einkauf nicht ab?

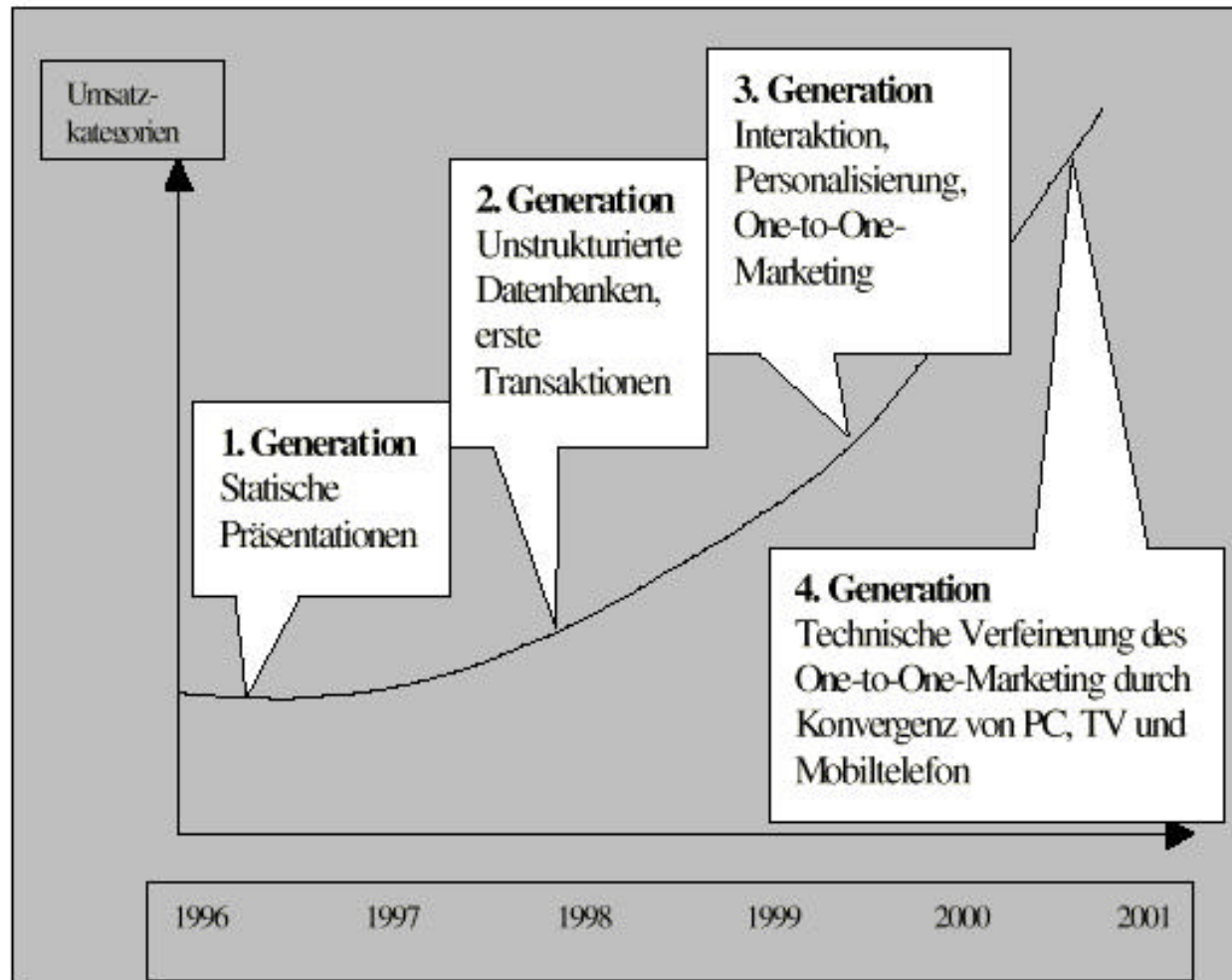
---



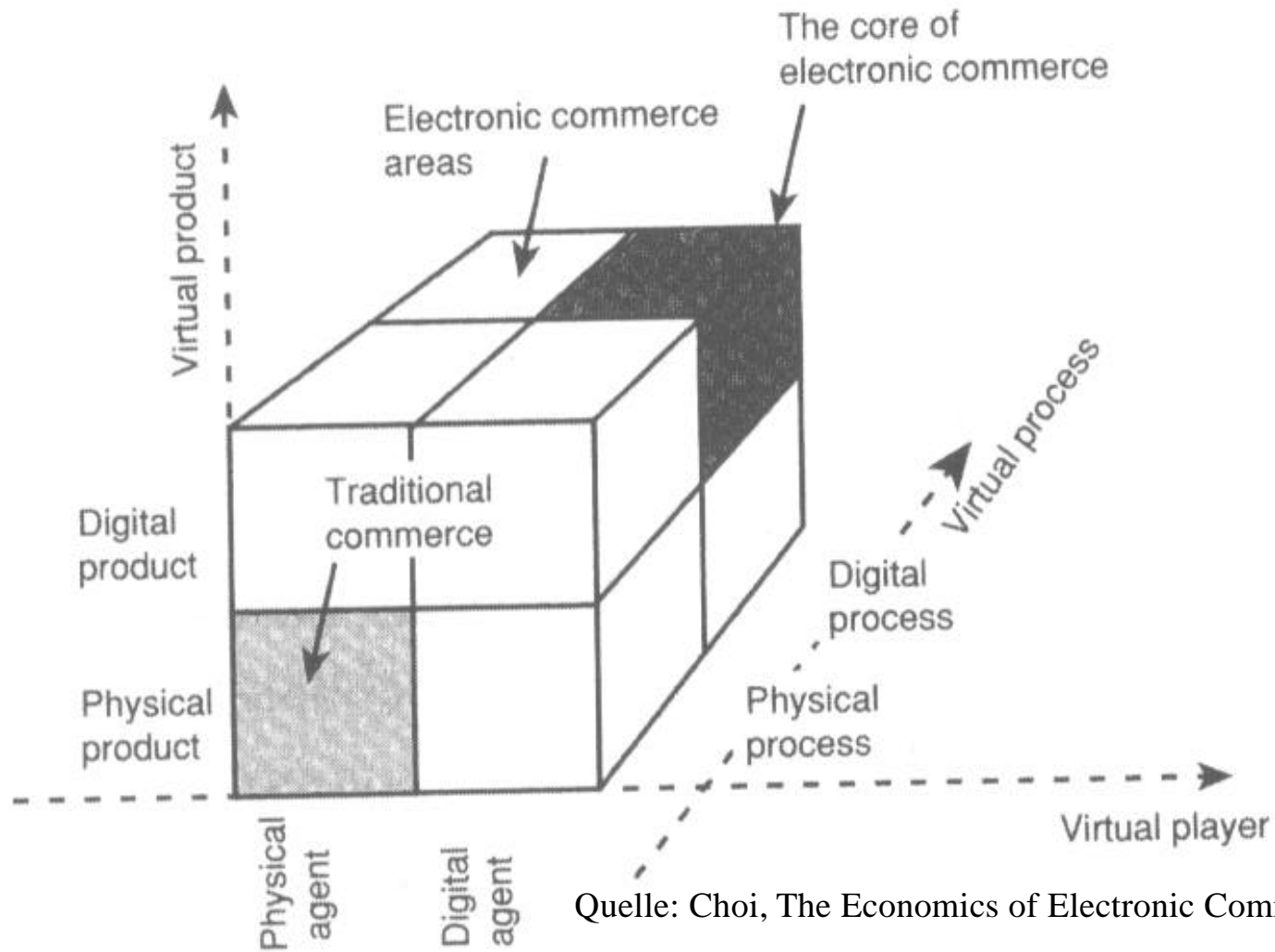
Quelle: Yankee Group

Grafik: FTK

# Entwicklungsstufen der Interaktion im eCommerce



# eCommerce - eine Einordnung



Quelle: Choi, The Economics of Electronic Commerce, USA, 1997

## Bekannteste Formen des Online-Shoppings

- Web-Präsenzen der Handelsunternehmen
- Direktvertrieb durch den Hersteller
- Online-Auktionen
- Shopping-Malls
- Kleinanzeigen/Flohmärkte
- Einkaufsgemeinschaften, z.B. Powershopping

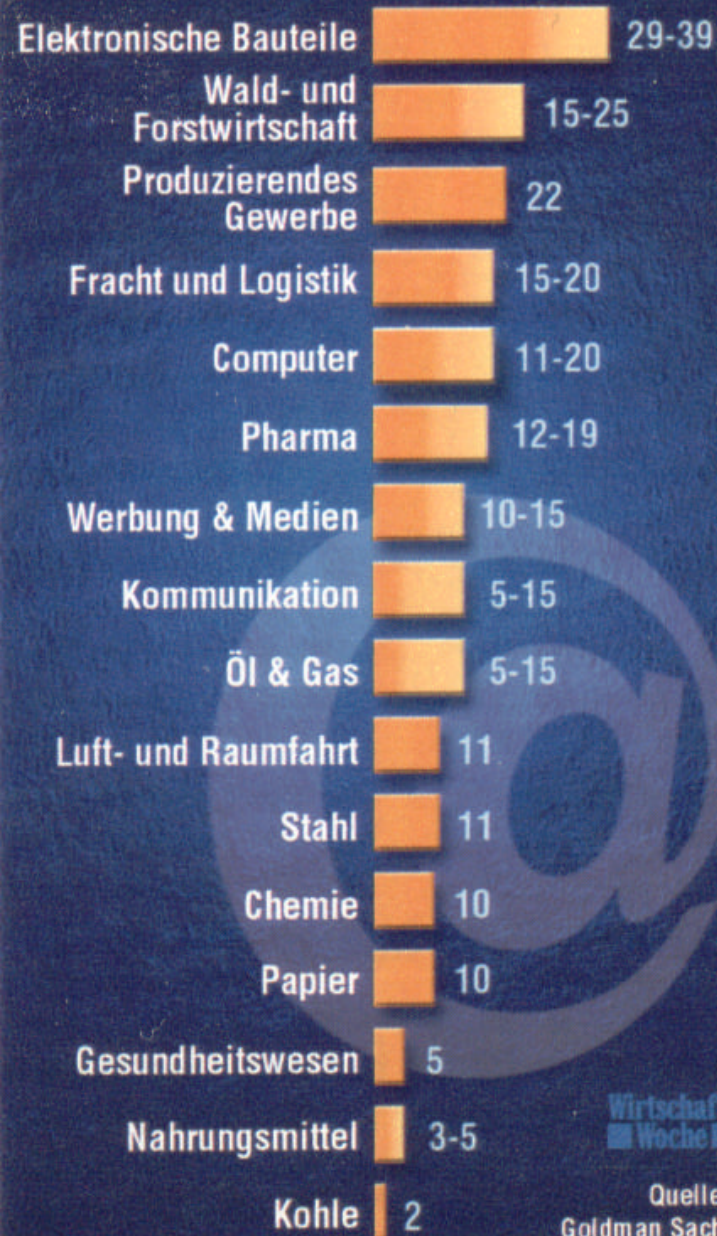
# eCommerce - Herausforderung für die Unternehmen

## Nutzenpotentiale des eCommerce



## Bis zu 39 Prozent billiger

Wie E-Commerce in einzelnen Branchen die Kosten kappt (in Prozent)



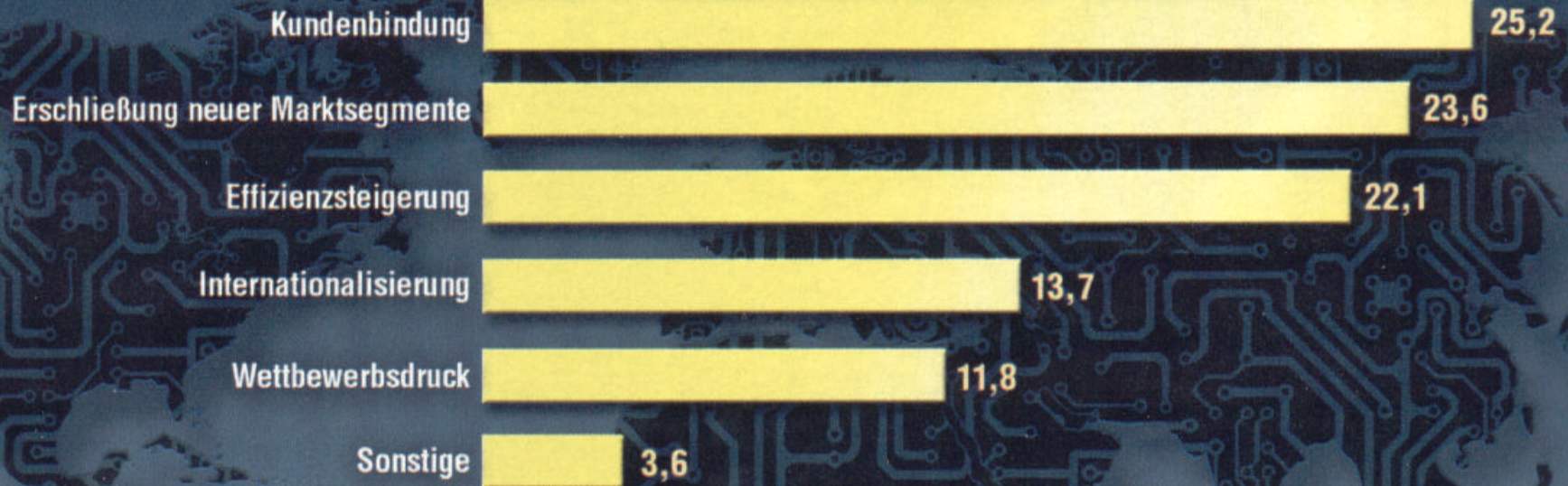
Wirtschafts  
Woche

Quelle:  
Goldman Sachs



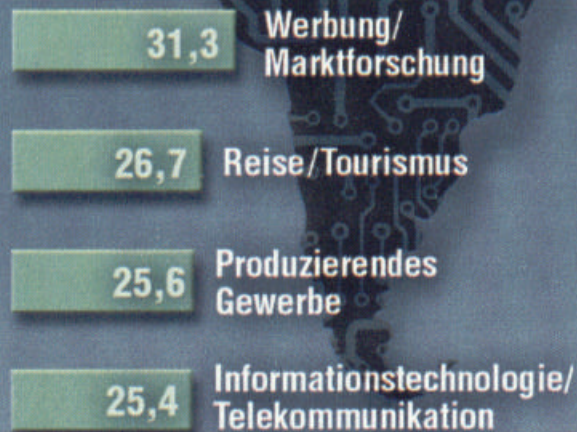
# Kunden anbinden

## Gründe für E-Commerce-Aktivitäten

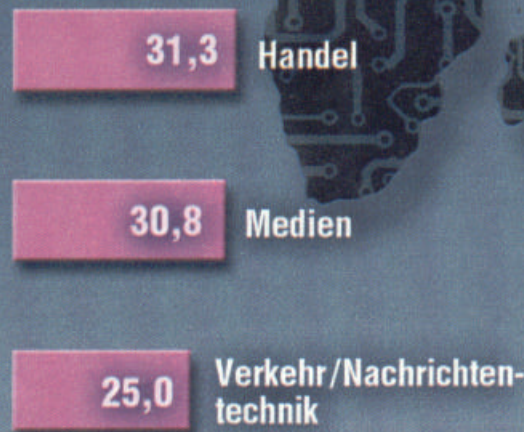


## Branchenspezifische Topgründe für Onlineaktivitäten

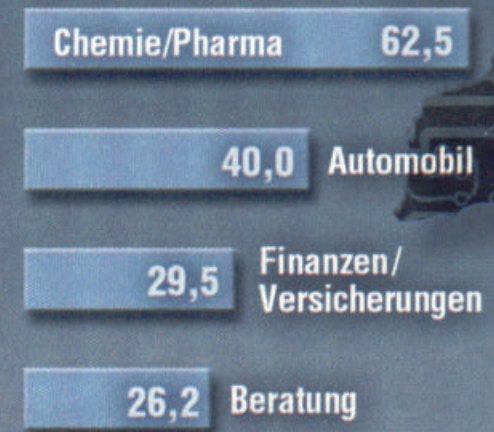
### Kundenbindung



### Neue Marktsegmente



### Effizienzsteigerung



## Risiken des Electronic Commerce

- Aufwand (finanziell, organisatorisch, technisch) wird unterschätzt
- Den erforderlichen Investitionen steht kein kurzfristiger Return-on-Investment (ROI) gegenüber.
- Harter Wettbewerb durch niedrige Markteintrittsbarrieren
- Umfassendes Technologie-Know-How gefordert
- Große Flexibilität in Unternehmensstrukturen erforderlich
- Nutzer erwarten neben Produktinfos Zusatznutzen
- eCommerce-Lösungen unzureichend in innerbetriebliche Anwendungssysteme integriert



# Erfolgsfaktoren für den elektronischen Kundenservice

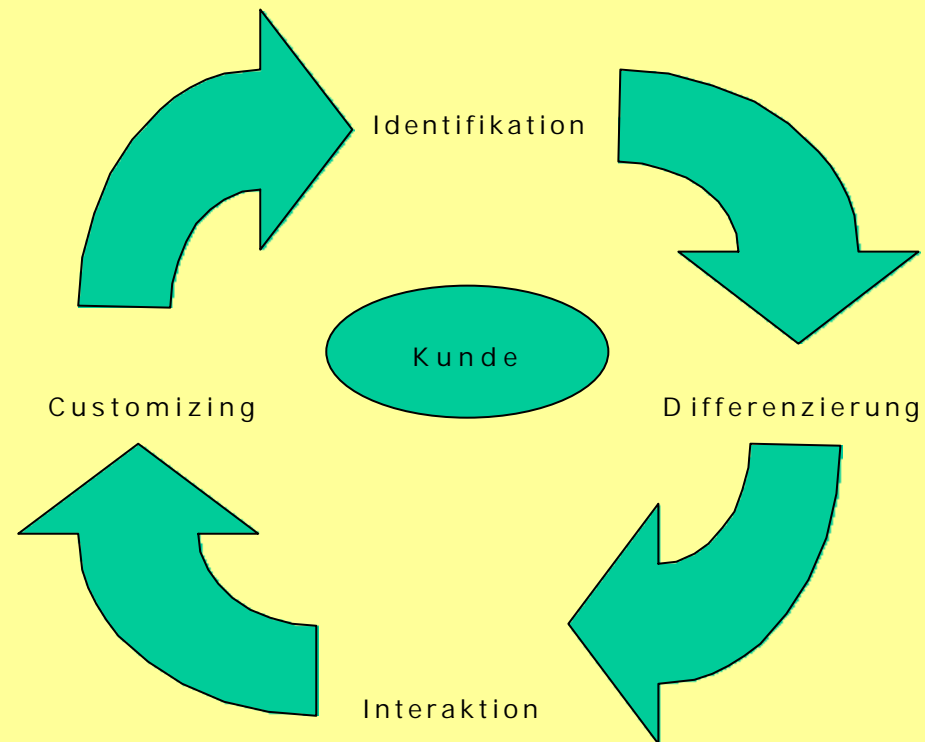
## Benutzerführung

- Sonderangebote direkt auf der HP präsentieren
- einfache und schnelle Suchmöglichkeiten
- schneller Seitenaufbau
- Sicherheit bei der Bezahlung

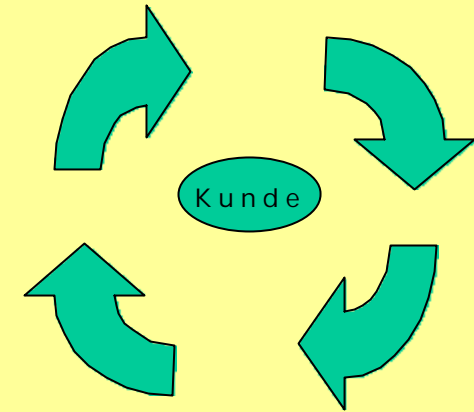
## Services

- Übernahme der Versandkosten
- Wiedererkennen von Kunden

# Individuelle Kundenbeziehung



# Individuelle Kundenbeziehung



## Identifikation

Neukunde - ja oder nein?

Bestandskunden: persönlicher Service

Neukunde: technische Möglichkeiten des Besuchers?

## Differenzierung

hinsichtlich Anforderungen und Bedürfnissen

## Interaktivität

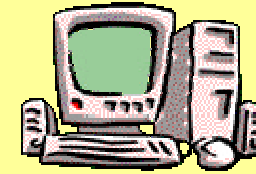
Informationsaustausch zur präziseren Erfassung der Bedürfnisse

## Customizing

Anpassung des Angebots an die ermittelten Bedürfnisse

# LogFiles

- IP-Adress (User) - static and dynamic IP-Adresses
- Files
- Time
- Referring Web-Site (i.e. search-engine)
- Browser
- Operating System (Windows, Linux etc.)



## Anonymizer

## Cookies