

Millionen PC-Kombinationen im Shop - Interview mit AGANDO

✘ Wenn Sie in Ihrem Shop PCs verkaufen, kennen Sie die Herausforderung: Sonderwünsche der Kunden bezüglich Ausstattung und Konfiguration sind einerseits aufwendig zu erfassen und umzusetzen, andererseits aber ein sehr gutes Differenzierungsmerkmal gegenüber jedem x-beliebigen PC-Shop oder eBay-Anbieter.

Jörg Fessel von AGANDO berichtet hier u.a. über Erfahrungen mit seinem Online-PC-Konfigurator.

Was ist die Idee Ihres Shops?

AGANDO bietet komplett individuell konfigurierbare PC-Systeme und Notebooks. Der Kunde kann sich online sein Wunschsystem ganz nach seinen Anforderungen zusammenstellen. Im Vordergrund steht bei AGANDO eine möglichst hohe Individualität, schließlich hat jeder Anwender seine ganz besonderen Anforderungen und seine ganz persönlichen Präferenzen an ein PC-System oder Notebook. Wir bieten dazu in fünf Produktlinien das komplette Spektrum an Systemen.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen einen Shop auf xt:Commerce Plattform, wobei wir hier zahlreiche Anpassungen vorgenommen haben und selbst verschiedenste Module, insbesondere im Hinblick auf Darstellung und Funktionalität des Konfigurators, programmiert haben. Damit konnten wir nicht nur den eigenen Anspruch an Individualität erfüllen, sondern dem Kunden auch in übersichtlicher Form eine Vielzahl von Informationen in Bild und Textform zu jedem System zur Verfügung stellen.

✘

Welche Zahlungssysteme bieten Sie an?

Da wir mit der Möglichkeit der Zahlung per Nachnahme, Vorkasse, Kreditkarte, Comfortcard und des Finanzkaufs eigentlich alle relevanten Zahlungsmöglichkeiten bereits abdecken, sind hier derzeit keine Neuerungen geplant. Sollten wir jedoch verstärkt Kundenanfragen in Bezug auf neue Zahlungsarten, wie z.B. PayPal, Giropay o.ä. verzeichnen, werden wir selbstverständlich auch entsprechend darauf reagieren. Wobei Sicherheit absolute Priorität hat - und dies gilt nicht nur für den Kunden, sondern auch für uns als Shopbetreiber. Es ist schließlich kein Geheimnis, wenn wir z.B. die Zahlung per Lastschrift anbieten, den Bestelleingang verdoppeln und uns diese Abbuchungen dann reihenweise "um die Ohren fliegen". Es gilt hier also ganz genau zwischen Kosten, Nutzen und Risiko abzuwägen.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen?

Das Thema Sicherheit beim Online-Shopping ist natürlicher ein extrem wichtiger Aspekt und jeder Shopbetreiber steht vor der Frage: Was muß ich an Sicherheit bieten und wie vermittele ich dem Kunden dieses. Schließlich wird ein Kunde sich nur für den Kauf eines Produktes, insbesondere wenn dies mehrere Tausend Euro kosten kann, entscheiden, wenn er dem für ihn ja weitgehend doch anonymen, Shop oder Unternehmen vertraut. Wir haben uns gerade deswegen auch zu einer Trusted-Shops-Mitgliedschaft entschlossen und bieten damit neben der SSL-Verschlüsselung, den zahlreichen Zahlungsmethoden, dem Widerrufsrecht, dem Bekenntnis zu den Datenschutzbestimmungen usw. dem Kunden die höchstmögliche Sicherheit. Nur nützt es nichts, Gutes zu tun wenn man nicht drüber redet: Wir haben daher neben einem Hinweis auf die 128-Bit SSL-Verschlüsselung und dem Trusted Shops Logo an zwei Stellen schon auf der Startseite noch einen Button "Sicherheit hoch fünf" der auf eine Erklärungsseite verweist. Hier erklären wir dem Kunden genau, wie wir für Sicherheit bei Kauf, Zahlung, Lieferung und Service sorgen.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Besonders stolz sind wir auf das Herzstück unseres Shops: den Konfigurator. Hier sind wir anderen Anbietern ein gutes Stück voraus - unser Konfigurator rechnet nicht nur just-in-time den Komplettpreis aus, sondern zeigt dem Kunden auch wirklich, was er bekommt. Ändert der User in der Konfiguration das Gehäuse, die Tastatur, die Maus oder ein anderes Peripheriegerät, so wird ihm dies auch sofort mit Bild angezeigt.



Spielt eBay eine Rolle für Sie?

eBay spielt für uns aus diversen Gründen derzeit keine Rolle: Zum Einen lässt sich hier das Konzept "Whatever you want" nicht kundenfreundlich umsetzen. Konfigurationsmöglichkeiten an einem Produkt lässt eBay eben nicht zu. Zum Anderen sehen wir eine große Problematik in der Rechtsunsicherheit bzgl. der Widerrufsbelehrung bei eBay, hier sind dem Mißbrauch Tür und Tor geöffnet. Desweiteren sehen wir uns bei eBay nicht in bester Gesellschaft - unsere Mitarbeiter analysieren regelmäßig PC- und Notebookangebote und stellen fest, daß viele Angebote aus unsere Sichtweise einfach unseriös sind: einige Anbieter verlangen bis zu 50,- Euro Versand für einen Standard-PC, andere liefern nur sehr schleppend, wieder andere bieten keinen vernünftigen Service, mitunter wird nicht einmal ein Widerrufsrecht eingeräumt weil der Anbieter sich unrechtmäßig als Privatverkäufer darstellt.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Derzeit haben wir kein Ladengeschäft, jedoch kann man Waren an unserem Firmensitz in Jever abholen. Auch die Vor-Ort-Bestellung oder ein Beratungsgespräch ist hier möglich. Da wir über die entsprechenden Räumlichkeiten verfügen, ist ein erstes Ladenlokal jedoch bereits in Planung. Mittelfristig wollen wir dann noch weitere Geschäfte, zunächst im Umkreis, eröffnen. Schon jetzt besteht aber auch die Möglichkeit, unsere Produkte über einen von vielen AGANDO-Fachhandelspartner im gesamten Bundesgebiet zu beziehen.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Da wir zwar bereits seit 1985 PC-Systeme fertigen, diese aber vorwiegend über Fachhandels- und Systemhauspartner vertrieben haben, gibt es unseren Online-Shop in der derzeitigen Form erst seit dem vergangenen Jahr. Davor haben wir auf einer anderen Plattform zwar auch schon einen AGANDO Online-Shop betrieben, diesen jedoch nicht bekannt gemacht.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Der Shop wird selbstverständlich hauptberuflich betrieben und beschäftigt aktuell ca. 30 Mitarbeiter.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Derzeit betreiben wir Online-Werbung über Suchmaschinen, Portale, Preisvergleiche und so weiter.

Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?

Da wir ständig bemüht sind den Shop zu verbessern, die Funktionalität und die Kundenfreundlichkeit auszubauen, stoßen wir in diesen Prozessen naturgemäß immer wieder auf Stolpersteine. Unser Konfigurator ist sehr komplex, der Informationsgehalt zu den Systemen sehr hoch, da ist es ganz normal, dass Verbesserungen, Ideen oder Vorstellungen, sich nicht immer einfach und problemlos umsetzen lassen. Bisher konnten wir aber das meiste umsetzen, auch wenn es manchmal länger gedauert hat und größere Anstrengungen erforderte, als Anfangs angenommen. Wir haben aber noch jede Menge Ideen, an deren Umsetzung wir arbeiten.

Gab es Dinge, die eine unerwartete positive Dynamik entwickelt haben?

Ebenso wie es Dinge gibt, die nicht unmittelbar zum erwarteten oder gewünschten Erfolg führen, gibt es immer wieder Aktionen, die deutlich besser laufen als wir dies vermutet hätten. Grundsätzlich kommen unsere Aktionen, in denen wir ein Produkt gratis beilegen, sehr gut an und führen zu einer Steigerung der Verkaufszahlen.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Als Tipp kann ich nur auf die hinreichend bekannten Themen verweisen: Der Shop muß Vertrauen vermitteln, Artikel sollten möglichst gut beschrieben und bebildert sein, die Klickwege möglichst kurz und der Bestellprozeß möglichst einfach und übersichtlich gehalten werden.

Wohin entwickelt sich Ihr Shop?

Über unseren Shop soll unsere Eigenmarke an Besucher, sowohl private als auch gewerbliche, vermarktet werden. Erweiterungen, die über Peripherie und Zubehör zu unseren Systemen hinausgehen, sind nicht geplant. Lediglich über die Aufnahme von Komponenten, wie z.B. Speichererweiterungen für spätere Aufrüstungen, denken wir nach, da diese immer wieder angefragt werden. Mittelfristig geplant ist jedoch die Erweiterung des Shops um unsere Serverlinie "lava". Kurzfristig werden wir auch Systeme für spezielle Anwendungen wie CAD und Videoschnitt in den Shop mit Konfigurationsmöglichkeiten einpflegen. Ein weiteres Thema, das kurzfristig umgesetzt wird, ist die Erweiterung um Overclocking-Systeme. Hiervon haben wir aus technischen

Aspekten bislang Abstand genommen. Da wir nun jedoch einen Partner gefunden haben, der uns Overclocking-Mainboards mit speziell für AGANDO entwickelten BIOS-Versionen liefert, wird der Shop noch um solche Systeme erweitert.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Wichtiges zum Thema Online-Shopping sammeln wir ständig in allen Bereichen. Relevante Newsletter werden grundsätzlich gelesen, bei Bedarf oder besonderer Aktualität eines Themas informieren wir uns sowohl über passende Websites als auch über Foren.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Ich selbst buche privat vor allem Reisen und Tickets online. Geschäftlich beschaffen wir übrigens diverse Druckerzeugnisse wie z.B. Flyer aus einem Online-Shop.

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:
www.agando-shop.de**