

# Vom Schlüsseldienst zum prämierten Shop - Interview mit wagner-sicherheit.de

✘ Es ist immer wieder sehr interessant für uns zu erfahren, wo die Wurzeln eines Online-Shops liegen. Bei unserem aktuellen Interview existierte bereits vor über 50 Jahren ein klassisches Ladengeschäft mit Schlüsseldienst, aus dem sich peu a peu ein großes Unternehmen für Sicherheitstechnik entwickelt hat, welches seit einigen Jahren auch den Online-Vertriebsweg nutzt.

**Lesen Sie unser Interview mit Simon Wagner, Geschäftsführer von wagner-sicherheit.de**

## **Was ist das Besondere an Ihrem Shop?**

Wir verkaufen Sicherheitstechnik aller Art: vom Schlüssel über Schlösser bis hin zu Alarmanlagen und Tresoren, derzeit über 1.600 Artikel mit unzähligen Varianten. Ende 2000 waren wir damit unter den Ersten in dieser Branche und haben trotz des schwierigen Produktbereiches ständig steigenden Erfolg.

## **Was hat Sie auf die Idee zu Ihrem Shop gebracht?**

Wir sind über unsere eigene Homepage auf den Online-Marktplatz Atrada und eBay gestoßen und sind damit gestartet, bevor wir unseren Online-Shop ins Leben gerufen haben. Der schnell steigende Erfolg hat uns Recht gegeben. Zusätzlich führen wir bereits seit 1956 ein klassisches Ladengeschäft.

## **Verraten Sie uns, was Sie beruflich gemacht haben, bevor Sie Shopbetreiber wurden?** ✘

Ich habe Elektrotechnik an der Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt studiert, bin Diplom-Ingenieur und wurde danach Geschäftsführer der Wagner Sicherheitstechnik GmbH, einem Betrieb der seit über 50 Jahren Sicherheitstechnik verkauft.

## **Welches Shopsystem nutzen Sie?**

Wir benutzen das Shopsystem [interaktiv.shop](#) von Programmierer Markus Wolf aus Böblingen bei Stuttgart. Wir haben dann mit unserem eigenen Programmierer Anpassungen vorgenommen und vor allem die Abwicklung von Shop-Aufträgen perfektioniert.

## **Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?**

Vorkasse per Überweisung, Bankeinzug, Kreditkarten, Nachnahme und PayPal. Die Abwicklung der Zahlungsdaten machen wir über [iPayment von 1&1](#) und [PayPal](#) hat sich als echter Renner entwickelt. Bei Bankeinzug haben wir ab und zu Ausfälle, ansonsten sind wir recht zufrieden.

## **Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?**

Wir sind, so glaube ich, als Online-Shop recht transparent für den Kunden, haben Bilder von allen Mitarbeitern, Durchwahlen, Ansprechpartner und verweisen auch auf unsere über 50-jährige Tradition. SSL-Übertragung machen wir schon sehr lange und [Trusted Shops](#) ist seit Anfang 2007 unser Partner. Seit längerem versenden wir ab einem Warenwert von 25 Euro alles versandkostenfrei, was immer wieder ein gutes Verkaufsargument darstellt.

## **Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie besonders stolz sind?**

Wir können bei allen Artikeln mit sehr vielen Varianten aufwarten - zum Beispiel unser Keso-Profilzylinder, den man in allen Längen, Ausstattungen, Farben und mit jeder Schlüsselanzahl bekommen kann. Es ergeben sich daraus Tausende von Artikeln und dank unserer eigenen Fertigung können wir alle Bestellungen innerhalb von 1-2 Arbeitstagen abwickeln. Unsere Kunden sind jedes Mal verblüfft und hellauf begeistert. Auch die Abwicklung der Shop-Bestellungen über eine eigens für uns programmierte Software, bzw. Datenbank macht uns die Arbeit leichter.

✘

## **Wie wichtig ist eBay für Sie?**

Wir sind mit eBay gestartet und waren ein großer Fan, sehen aber mittlerweile hier keine großen Entwicklungschancen mehr. Auch sind wir mit der Behandlung der Händler bei eBay nicht zufrieden und außerdem stehen die Gebühren und Provisionen in keinem guten Verhältnis mehr.

### **Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?**

Ja, uns gibt es schon seit 1956 - wir sind also vom Ladengeschäft über den Großhandel zum Online-Shop gekommen. Das Zusammenspiel läuft sehr gut: wir haben viele Neukunden im Ladengeschäft, die auch über große Distanzen zu uns kommen und Ware anschauen oder gleich mitnehmen. Andererseits gibt es bei unserem klassischen Kundenstamm auch keine Probleme zwischen Laden- und Shoppreisen: sie sind im Regelfall identisch.

### **Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?**

Den Shop in dieser Form gibt es seit Ende 2004 - vorher haben wir hauptsächlich über eBay und unsere Homepage verkauft.

### **Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?**

Hauptberuflich. Wir haben insgesamt 33 Mitarbeiter, aber für den Shop und deren Abwicklung sind 3 Mitarbeiter zuständig.

### **Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?**

Ja, Design und Programmierung macht ein selbstständiger Programmierer, die Zusammenarbeit ist recht gut.

### **Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?**

Wir arbeiten hauptsächlich mit Google AdWords und belegen hier jede Menge Suchworte. Das funktioniert sehr gut, ist aber leider auch nicht ganz billig - wir rechnen hier mit durchschnittlich 5% Kosten vom Umsatz.

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

Wir sind irgendwann an unsere Kapazitätsgrenzen gestoßen: personell und lagermäßig und mussten dann etwas zurückrudern, bzw. einige Prozesse umstellen, haben aber jetzt die Sache wieder fest im Griff.

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

Ja, die vielen Anfragen und Aufträge von großen Industrieunternehmen, Behörden und Firmen freuen uns immer wieder und sind ein Ansporn den Shop immer wieder zu erweitern. Besonders stolz sind wir über eine gerade erhaltene Auszeichnung unserer Website: am 29. Januar 2008 hat unsere Homepage beim Wettbewerb des NEG Website Awards 2007, der vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert wird, für Bayern gewonnen. Außerdem wurde beschlossen uns als Teilnehmer für Bayern ins Rennen zu schicken. Wir freuen uns sehr über die Auszeichnung und nehmen nun am bundesweiten Wettbewerb teil. Die Prämierung erfolgt dann auf der CeBit 2008 in Hannover.

### **Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?**

Nur einmal über eBay, aber wir müssen sagen, dass wir viel dafür tun um keine zu bekommen: wir haben eigens einen Rechtsanwalt beauftragt, der ausgewiesener Experte auf diesem Gebiet ist, um alles zu prüfen und stehen im ständigen Kontakt mit ihm.

### **Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?**

Meine Meinung ist, dass man derzeit Shops nur noch hauptberuflich und mit hohem Zeitaufwand betreiben kann. Die Goldgräbertage sind vorbei, aber ich bin mir sicher, dass es noch eine Menge Artikel gibt, die es zu vermarkten gilt. Besonders individuelle Produkte, schnelle Fertigung und Lieferung sind interessant für den Kunden.

### **Woran arbeiten Sie zur Zeit?**

Wir wollen mit einem neuen Werbepartner zusammenarbeiten und weitere Möglichkeiten suchen, noch mehr Kunden für unserem Shop zu gewinnen, evtl. denken wir auch an eine Art Sicherheitsforum als Informationsplattform für Endverbraucher.

### **Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?**

Wir lesen immer gerne den Experten-Newsletter von Trusted Shops.

### **In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?**

Eigentlich Amazon.de, muss ich sagen: die sind in der Abwicklung und Programmierung einfach perfekt.

### **Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:**

