

Gastbeitrag: Drei Tipps für die einfache Shopverbesserung

☒ Heute kommt ein Shopbetreiber direkt mit seinen Tipps hier im Blog zu Wort. Axel Beyer von tonermaxx.de hat drei Tipps, wie Sie Ihren Shop ohne großen Aufwand um nützliche Funktionen erweitern können. Seine Vorschläge: Antwort-Assistent, Wikipedia-Anbindung und Vorlesefunktion.

Lesen Sie hierzu einen Gastbeitrag von Shopbetreiber Axel Beyer.

☒ Mein Name ist Axel Beyer, ich betreibe den Onlineshop tonermaxx.de für [kompatible und originale Tonerkartuschen](#), [Farbbänder](#) sowie [Tintenpatronen](#) für fast alle gängigen Druckermodelle. Ich nutze hierfür die Shopsoftware von Data Becker [Shop-to-Date 5.0](#).

Bei der Gestaltung unseres Shops haben wir grossen Wert auf die Benutzerfreundlichkeit gelegt. Einige Beispiele will ich in meinem Gastbeitrag hier im shopbetreiber-blog.de vorstellen:

Die Ausgangslage

Gutes Zurechtfinden im Shop und die Navigation wird bei uns Gross geschrieben. In unseren Hilfe-Link haben wir schon viele Hinweise hinterlegt. Das Such-Fenster erleichtert schon bei Anfragen die Produktsuche. Wir haben aber festgestellt, dass die Kunden gerne individuelle Fragen stellen - mehr als die normale Such-Datenbank herausfiltern kann.

Unser neuer Antwort-Assistent

Ziel war es, eine einfache und kommunikative Hilfedatenbank zur Verfügung zu stehen. Nach diversen Recherchen haben wir die Lösung für uns gefunden: Sie heisst individuelles und visuelles Scout-System.

Was ist das? Viele Webseiten wirken unpersönlich und kalt. Fragen, die dem Besucher dringend auf der Seele brennen, lassen sich allenfalls in einer endlos langen FAQ-Liste mit Musterfragen und den dazu passenden Antworten aufspüren. Wir waren auf der Suche nach einer persönlicheren Lösung und haben "Xandra" gefunden, eine Software, die unsere Beraterin Anette jetzt zum Leben erweckt.

Die virtuelle Empfangsdame nimmt nicht viel Platz im Web-Browser ein und bewegt sich in natürlich anmutenden Gesten. Fragen an sie können jederzeit in einen Platzhalter eingegeben werden. Xandra hält auf die meisten Fragen die vom Anwender bereits erfassten Antworten bereit, kann dank einer vorbereiteten Textdatenbank aber auch einen regelrechten Smalltalk mit den Gästen der Homepage abhalten. Ein Support-Chat mit eingebauten Sympathie-Faktor sozusagen...

Unsere Beraterin erkennt ihre Besucher wieder, beantwortet ihre Fragen und blendet gerne auch anklickbare Links ein. In der neuesten Version kann Xandra auch Begriffe entgegennehmen und diese etwa an eine Suchmaschine weiterleiten.

Profis bearbeiten Xandra so, dass bestimmte Stichwörter automatisch vorbereitete Java-Scripte starten, Texte in einem Frame austauschen, neue Web-Fenster laden oder die aktuelle Homepage wechseln. Bei der Arbeit mit Keyword-Gruppen sorgt Xandra dafür, dass sich bestimmte Informationen nur auf den dafür vorgesehenen Seiten abrufen lassen.

Das war für uns der Grund, Xandra einzusetzen. In der kurzen Zeit hat sie schon viel gelernt und die Datenbank wird ständig erweitert. Fragen Sie z.B. unsere Beraterin nach Trusted Shops, so werden Sie entsprechend auf die Seite weitergeleitet.

Erklärungen direkt aus Wikipedia anzeigen

Wir alle kennen Wikipedia als grosses Enzyklopädie-Werk. Begriffe, die wir nicht kennen, werden sinnvoll erläutert. Was liegt also nahe unseren Shop damit zu verlinken. Der Betrachter klickt ein Wort, das er nicht kennt, zwei mal mit der linken Maustaste an. Jetzt öffnet sich automatisch das Wikipedia-Fenster und erläutert den Begriff.

Diese Funktion klappt natürlich nur bei reinem Text. Grafischer Text kann verständlicherweise nicht umgesetzt werden. Sinnvoll ist die Funktion aus meiner Sicht also

z.B. bei Produktbeschreibungen, AGB oder Datenschutz-Erklärungen.

Einfache Hilfe für Sehbehinderte

Windows bietet standardmässig für Sehbehinderte eine sog. Lupe an. Auch eine Lösung, wir sind aber noch einen Schritt weitergegangen. Der Kunde lädt sich ein kostenloses Tool auf seinen PC. Nun kann er sich den Webseiten-Text einfach vorlesen lassen.

Sinnvoll ist dies in Kombination mit unserer barrierefreien Darstellung der Produktseiten. Der Betrachter hat die Wahl ob er eine weibliche oder männliche Stimme hören möchte. Leider läuft es zur Zeit noch nicht unter Windows Vista und dem Internet Explorer 7.

Gut funktioniert die Vorlesefunktion auch im Zusammenspiel mit der oben angesprochenen Wikipedia-Lösung. Die nächste Aufgabe besteht jetzt darin, unsere Anette mit einer Sprachausgabe zu versehen.

Ich hoffe, ich konnte ein paar interessante Anregungen geben, die für den ein oder anderen Shopbetreiber relevant sind. Wenn Sie Fragen zu den angesprochenen Lösungen haben, können Sie gern über meine Website auf mich zukommen.

Mit freundlichen Grüßen aus Unterfranken
Ihr Axel Beyer



Mehr über den Shop und den Shopbetreiber erfahren Sie auch in unserem Interview.

Haben auch Sie gute Tipps für Shopbetreiber, über die Sie berichten können und wollen? Dann senden nutzen Sie unser Kontaktformular. Die besten Tipps geben wir hier im shopbetreiber-blog.de wieder!