

5 Tipps zur Kostenreduzierung ohne Verlust der Kundenzufriedenheit

✘ In Zeiten der Krise ist ein gutes Kostenmanagement wichtig. Leider haben Einsparungen in der IT oder im Personal gerade im E-Commerce schnell negative Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit. Analysten der amerikanischen Unternehmensberatung Gartner haben Strategien entwickelt, wie E-Commerce Unternehmen diese Gratwanderung meistern können.

Erfahren Sie hier, wie Sie dabei vorgehen sollten.

In einem aktuellen englischsprachigen Beitrag stellt der amerikanische Beratungskonzern Ansätze vor, wie Shopbetreiber am Kostenmanagement arbeiten können. Auch wenn der amerikanische Markt sich in einigen Punkten vom deutschen unterscheidet, sind die teilweise provokanten Thesen doch interessant und lenken das Augenmerk auf vielleicht bisher ungenutzte Hebel möglicher Einsparungen. Hier daher die 5 Tipps in deutscher Übersetzung:

1. Setzen Sie auf Standard-Lösungen

Hohe Kosten entstehen IT-Unternehmen durch maßgeschneiderte Software-Lösungen für die Standard-Funktionen wie Warenkorb, Suche, Merchandising and Management. Gartner schätzt, dass große Unternehmen bis zu 35 % und kleinere bis zu 25 % ihrer Wartungskosten und Lizenzgebühren sparen können, wenn Sie in diesen Bereichen auf Standard-Software oder Open Source E-Commerce Lösungen setzen.

Gene Alvarez, stellvertretender Leiter der Forschungsabteilung bei Gartner:

Mit Ausnahme der Marktführer wie Amazon oder eBay stellen Kosten für die Entwicklung eigener Lösungen für Standardfunktionen eher eine Verschwendung wertvoller Ressourcen dar, da eine Differenzierung im Bereich der Benutzerfreundlichkeit dadurch oft nicht wirklich möglich ist.

Entwickler, die sich damit beschäftigen, Standard Funktionen wie das Warenkorb Management zu pflegen, könnten effektiver eingesetzt werden, wenn sie neue Shopping-Funktionen entwickeln oder beispielsweise versuchen, das Google Ranking zu verbessern.

2. Nutzen Sie Ihre Technologie besser aus

Unternehmen, die versuchen, mit eigenen Technologien mehr Umsätze zu generieren, können erhebliche Kosteneinsparungen in den Bereichen Service, Vertrieb und Marketing erreichen. Gartner schätzt, dass große Unternehmen bis zu 15 % ihrer Kosten einsparen können während es bei den kleineren Unternehmen bis zu 10 % sind.

3. Konzentrieren Sie sich auf Sales

E-Commerce Unternehmen, die mit Hilfe von Ajax sog. Rich Internet Applications entwickeln, sollten ihre Bemühungen auf solche Tools beschränken, die höhere Konversationsraten bewirken. Gartner schätzt, dass dies für große Unternehmen ca. 10 % und für kleinere Unternehmen etwa 5 % Kostenersparnis bringt.

4. Verhandeln Sie mit Software-Anbietern

Wenn ein Unternehmen plant eine E-Commerce Software zu kaufen oder bereits eine besitzt, zahlen sich Verhandlungen mit dem Anbieter dieser Software aus. Wenn Sie gut verhandeln, können Sie Gartner zufolge in 2009 hier Einsparungen von 20 bis 50% der Lizenzgebühren heraushandeln und langfristig zusätzlich noch 3 bis 4%. Diese Strategie verursacht zudem keine zusätzlichen Kosten. Gartner sagt außerdem voraus, dass Anbieter von E-Commerce Software 2009 voraussichtlich an ihren Listenpreisen festhalten werden, um ihre Margen zu sichern, dann aber höhere Preisnachlässe anbieten.

5. Optimieren Sie Ihre Organisationsstruktur

In vielen Unternehmen gibt es Personal, das mit verhältnismäßig geringem Aufwand im Bereich der Mitarbeiterentwicklung weitere Funktionen übernehmen kann, ohne dass dafür neue Arbeitskräfte eingestellt werden müssen. Oft überlagern sich Zuständigkeitsbereiche auch und können zusammengefasst werden. Gartner zufolge können durch eine solche Maßnahme 2009 Personal-Einsparungen von 10-15 % realisiert werden, zudem bis zu 5% in den folgenden Jahren.

Mehr zu diesem Thema erfahren Sie auch auf dem YouTube Channel von Gartner: