Ein seriöses Auftreten ist das A und O – Interview mit ITSCO

ITSCO ist eine Online-Shop, der sich auf den Versand hochwertiger gebrauchter, refurbished und unbenutzter IT Hardware spezialisiert hat. Alle Geräte und Komponenten werden bei ITSO einer umfangreichen Überprüfung, inklusive industrieller Aufbereitung und Reinigung unterzogen.

Erfahren Sie mehr über diesen Shop im Interview mit Ansgar Cordes.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?
Das Besondere am ITSCO-Webshop ist neben den tagesaktuellen Preisen und dem separaten Endkunden- und Händlerbereich auch die technische Seite. Schnellste Zugriffszeiten, Übersichtlichkeit, sichere Datenübertragung, umgehende Information zur Kaufabwicklung bis hin zur Paketverfolgung sind nur einige Gründe, die für ein positives Kauferlebnis verantwortlich sind. Die Idee der ITSCO ist es, dem Kunden zu vermitteln, dass es ökonomisch wie ökologisch sinnvoll ist, in ein gebrauchtes IT-Markengerät, egal ob Notebook, PC, Monitor oder Server, zu investieren. Privatkunden, kleine und mittelständische Firmen, wie auch öffentliche Bildungsträger mit einem limitierten Budget gehören zu unseren Hauptkunden. Gründe dafür, ein gebrauchtes Markengerät der ITSCO zu erwerben, liegen auf der Hand: Geringe Anschaffungskosten, geringer Wertverlust, ein hoher Wiederverkaufswert. Somit ist im Gegensatz zum Neugerät der TCO (Total Cost of Ownership) gering. Neben diesen ökonomischen Gründen spielen ökologische Gründe gerade in der jüngeren Vergangenheit eine immer wichtigere Rolle. Dass die Wieder- oder Weiterverwendung eines IT-Gerätes der Umwelt eher zuträglich ist als Herstellung und Kauf eines Neugerätes, liegt auf der Hand. Fazit: Will man nicht die neuesten Spiele spielen, sondern benötigt sein Gerät in erster Linie zum arbeiten, ist ein gebrauchtes IT-Markengerät von ITSCO aus ökologischen wie ökonomischen Gesichtspunkten immer die erste Wahl.

Welches Shopsystem nutzen Sie?
Wir nutzen seit 2006 ein auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenes Shop-Frontend mit integrierter Warenwirtschaft und ERP-Lösung.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?
Wir verzichten bewusst auf kostenpflichtige Hotlines. Unsere Mitarbeiter/-innen in der Zentrale, im Support, der Technik, im Vertrieb oder in der RMA-Abteilung sind telefonisch zu normalen Telefonkosten zu erreichen und stehen ausführlich Rede und Antwort. Auch schriftliche Anfragen über E-Mail werden innerhalb der Arbeitszeiten umgehend, spätestens jedoch innerhalb von einer Stunde nach Erhalt beantwortet.

Ein seriöses Auftreten ist das A und O. Unser Internetauftritt wird kontinuierlich der neuesten Technik angepasst. Sichere Datenübertragung und –verwaltung, geschulte Mitarbeiter, ein aktueller, hoher Zertifizierungsstandard sind weitere Argumente für eine zukunftsorientierte Kundenbindung.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?
Das auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Shopfrontend mit integrierter Warenwirtschaft und ERP-Lösung, Schnittstellen zu Ebay, seit September 09 zu Amazon, sowie diversen Preissuchmaschinen ist einmalig. Durch die Auslagerung unserer Server in ein gerade neu erbautes Rechenzentrum mit neuester Technik, ermöglichen wir unseren Kunden einen noch schnelleren Zugang auf unsere Seiten mit geringsten Ladezeiten.

Welche Rolle spielt Ebay für Sie?
Wir waren schon auf Alando mit dem Verkauf gebrauchter IT-Hardware aktiv, bevor diese Plattform von Ebay übernommen wurde. Seit Übernahme der Seite 1999 durch Ebay sind wir auf Ebay aktiv und seit Auflegung des Powerseller-Programms 2003 durchgehend Platin-Powerseller. Eine Leistung, die einmalig ist ein Europa. Die Bedeutung der Ebay-Verkäufe für die Erlössituation der ITSCO lässt jedoch zunehmend nach. Da in unserem Webshop im Gegensatz zu Ebay keine zusätzlichen Kosten auf uns zukommen, herrscht hier ein geringeres Preisniveau und eine größere Produktvielfalt, somit gilt mittel- und langfristig unser Hauptaugenmerk der eigenen Internetpräsenz.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?
Der Shop wird von uns hauptberuflich betrieben. Momentan sind 16 Festangestellte, 5 Auszubildende sowie mehrere halbtags- und geringfügig Beschäftigte in unserem Betrieb tätig.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?
Wichtiger als die Aquise neuer Kunden ist zunächst das Zufriedenstellen bestehender Kunden. Um neue Kunden auf unseren Shop aufmerksam zu machen, setzen wir auf die Suchmaschinenoptimierung (SEO). Des Weiteren nutzen wir die Tools von Google wie Google-Base und die Webmaster-Tools. Nicht immer lässt sich ein für den Kunden optimales Shopangebot mit einer für eine Suchmaschine optimierten Seite vereinbaren. Hier gilt es den richtigen Kompromiss zu finden.

Gab es Dinge, die eine unerwartete positive Dynamik entwickelt haben?
Der Vertrieb gebrauchter Laptops stieg im Vergleich zu den anderen Kategorien wie PCs, Server oder Monitore überproportional an. Gerade gebrauchte Thinkpad-Modelle der Hersteller IBM / Lenovo sind bei den ITSCO-Kunden sehr beliebt. Hinsichtlich der Kunden steigen die Abverkäufe an Studenten und Schüler stark an, wohl bedingt durch den Direktvertrieb an Schulen, Fachhochschulen und Universitäten, die seit jeher zum Kundenstamm der ITSCO zählen.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?
Immer wieder versuchen Mitbewerber und deren Anwälte sich durch unlautere Methoden ein zusätzliches Einkommen zu sichern. Unsere Internetpräsenz, wie auch unsere AGB unterliegen jedoch einer ständigen Überprüfung durch eine Anwaltskanzlei für Internetrecht. Nun zeugt auch das “Trusted Shop”-Logo von der Seriosität unseres Internetauftrittes, was Abmahnern das Leben auch in Zukunft schwer machen wird.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?
Egal, ob gebraucht oder neu, der Kunde ist König. Kundenfreundlichkeit, Seriosität und “social Marketing” binden bestehende und schaffen neue Kunden. Die Schaffung und der Erhalt eines hohen Qualitätsstandards sollten zur obersten Priorität eines Shopbetreibers gehören.

Nutzen Sie Web 2.0 Möglichkeiten?
Jedem Kunden ist es möglich, nach Abschluss des Kaufs eine Bewertung abzugeben, sowie einen Kommentar zu hinterlassen. Ein eigener Blog ist in Arbeit.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?
Wichtige Informationen holen wir uns bei Seiten wie Web-Pro-News etc., aber auch der Shopbetreiber-blog von Trusted Shops enthält viele wissenswerte Informationen zum Thema Onlinerecht, Neuerungen usw.

Wenn Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop machen möchten, finden Sie ihn unter ITSCO.de oder im Shopprofil bei Trusted Shops.