Spezialist für Microsoft und Adobe Software – Interview mit interlogin.net

Das Angebot des Online-Shops interlogin beinhaltet alles vom einfachen Betriebssystem, über Officelösungen für Betriebe und Freiberufler, bis zu komplexen Serverlösungen für den professionellen Einsatz. Als Besonderheit gibt es hier nicht nur aktuelle Produkte, sondern auch ältere, im “normalen” Handel nicht mehr erhältliche Versionen.

Erfahren Sie mehr über diesen Shop im Interview mit Olaf Hoffmann.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?
Oft passen die aktuellen Softwareversionen nicht in die bestehende IT-Systemlandschaft. Um die neuen Programme zu verwenden reichen die Systemressourcen der älteren Computer oft nicht aus oder es entstehen Inkompatibilitäten mit bereits im Betrieb vorhandener Software. Nun kann und will man aber nicht die gesamte EDV- Infrastruktur austauschen, wenn man einen Arbeitsplatz mehr braucht. Oftmals ist es auch gar nicht nötig, jedes Update mitzumachen oder es ist viel kostengünstiger eine ältere Version zu erwerben.

Bei dieser Problematik setzt die Interlogin Software GmbH mit Ihrem Online-Shop an. Wir vertreiben neben den aktuellen Programmversionen auch ältere Versionen – selbstverständlich neu und originalverpackt. Hierbei haben wir uns auf Microsoft- und Adobeprodukte spezialisiert. Unser Angebot reicht vom einzelnen Betriebssystem für den Privatanwender, über die gesamte Microsoft Office Produktpalette bis hin zu komplexen Serverlösungen für kleine und mittelständische Betriebe. Wir können fast alle unsere Produkte – gerade auch die älteren – ab Lager liefern.

Welches Shopsystem nutzen Sie?
Wir arbeiten seit 2001 mit dem Shopsystem SmartStore.biz Ultimate in der jeweils aktuellen Version. Natürlich haben wir im Laufe der Zeit immer wieder Anpassungen vorgenommen und eigene Templates entwickelt.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?
Gerade im hart umkämpften Softwarebereich, wo vieles nur über den Preis geht, ist es sehr schwierig neue Kunden zu gewinnen. Als vertrauensbildende Maßnahme vor dem Kauf und zur Gewinnung von Neukunden setzen wir auf das Trusted Shops Siegel und Kundenbewertungssystem. Nimmt ein Besucher unseres Shops dann Kontakt zu uns auf oder kauft etwas, ist es relativ einfach, das Vertrauen zu gewinnen und zu erhalten: man darf sich keine größeren Patzer erlauben!

Das bedeutet für uns eine ausführliche telefonische Beratung – oder Beratung per E-Mail – im Vorfeld des Kaufes, pünktliche Lieferung und natürlich einwandfreie Ware. Bei Retouren oder beim Rücktritt vom Kauf gilt es ebenfalls, den Vorgang freundlich und kulant abzuwickeln. Der Kunde wird sich beim nächsten Kaufvorhaben daran erinnern. Fehler passieren immer mal, aber wenn diese dem Kunden direkt mitgeteilt werden, haben eigentlich alle Kunden Verständnis. Da wir unsere Produkte mit diesem Service zu konsequent günstigen Preisen anbieten, haben wir viele Stammkunden gewinnen und halten können.

Welche Rolle spielt Ebay für Sie?
Ebay spielt heute kaum noch eine Rolle für uns. Aufgrund der hohen Ebay-Provisionen und des Preisverfalls rechnet es sich nur noch für einzelne, besonders günstig anbietbare Aktionsprodukte z.B. aus Konkursaufkäufen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?
Wir betreiben unseren Shop hauptberuflich mit insgesamt 5 Mitarbeitern.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?
Bis auf den Inkassobereich machen wir alles selbst. Die Zusammenarbeit mit dem Inkassounternehmen funktioniert tadellos.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?
Das ist wohl inzwischen das Schwierigste überhaupt. Viele unserer Neukunden kommen über Preisvergleiche. Natürlich darf man auch Googlewerbung und ständige Suchmaschinenoptimierung der Webseiten nicht unterschätzen. Am meisten freuen wir uns natürlich über Neukunden, die auf Empfehlung zu uns kommen. Damit deren Anteil weiter wächst, setzten wir auf Kundenzufriedenheit und häufige Rabattaktionen für unsere Stammkunden.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?
Nein, noch nie. Wir setzten allerdings alle Empfehlungen und neuen Bestimmungen / Gerichtsurteile immer sehr kurzfristig um und prüfen unseren Shop ständig auf “Abmahnsicherheit”.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?
Wenn man sich heute noch mit einem Online-Shop selbstständig machen möchte, braucht man unbedingt eine solide Finanzbasis. Der Einkauf und die Lagerhaltung spielen eine zentrale Rolle. Um Mengenrabatte aushandeln und Sonderaktionen der Hersteller ausschöpfen zu können, ist die Liquidität Grundvoraussetzung. Natürlich braucht man auch ein Gespür für Markttrends – denn ansonsten hat man ein Riesenlager mit unverkäuflichen Artikeln – und eine gewisse Risikobereitschaft.

Es gibt inzwischen in fast jedem Bereich genügend Online-Shops, die erst bei Eingang einer Kundenbestellung die Ware beim Distributor ordern. Die Gewinnspannen sind dann so niedrig, dass man sich hieraus kaum eine Existenz aufbauen kann. Extreme Kundenorientierung und genaue Kenntnisse des jeweiligen Marktes sind sowieso Voraussetzung.

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