

# Werkzeuge und mehr für Profis und Heimwerker - Interview mit svh24.de

✘ svh24.de ist ein Online-Versandhandel für technische Güter, der schon das zweite Mal beim Usability Award als bester B2B-Shop ausgezeichnet wurde. Das mittelständische Unternehmen wurde im Jahre 1998 gegründet und bietet eine riesige Auswahl an Werkzeugen, Elektronik sowie Hard- und Software.

**Erfahren Sie im folgenden Interview mit Alexander Schmidt mehr über diesen Shop.**

## **Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.**

svh24.de war ursprünglich ein reiner Werkzeugshop mit Spezialwerkzeugen für Profis und ambitionierte Heimwerker. Durch die Anpassung an den Markt haben wir uns entschlossen, weitere Artikelgruppen hinzuzunehmen. Nun bieten rund 10.000 Artikel aus den Bereichen Werkzeuge - Elektronik und EDV an.

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

Seit Februar 2005.

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

Diesen Online-Shop betreibe ich hauptberuflich und beschäftige zur Zeit 20 Mitarbeiter.



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

Durch das enorme Wachstum und den stetigen Ausbau des Warensortiments war unsere Lagerhaltung in diesem Maße nicht mehr ausreichend. Im Oktober 2008 haben wir die Lagerhaltung und die Auslieferung an einen externen Logistikdienstleister abgegeben. Wir konzentrieren uns somit voll und ganz auf die Themen Einkauf, Vertrieb und Marketing.

## **Welches Shopsystem nutzen Sie?**

Wir nutzen ein stark modifiziertes und an unsere Bedürfnisse angepasstes Shopsystem, das in vielen Bereichen wie Varianten- und Zubehördarstellung, Geschwindigkeit und Produktsuche durch unsere hauseigene IT-Abteilung optimiert wurde.

Dies ist natürlich ein laufender Prozess! Das System wird ständig von uns verbessert und weiterentwickelt.

## **Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?**

Wir sind besonders stolz darauf, dass wir die modernsten Technologien, wie .net Framework, im Einsatz haben. Die Weiterentwicklung des Shops durch unsere hauseigene IT-Abteilung und die Implementierung verschiedener Zahlungsmittel macht uns selbstsicher.

Unser Shop hat offene Schnittstellen, die es ermöglichen, an den verschiedensten Suchmaschinen und Angeboten im Internet teilzunehmen. Das gibt uns das sichere Gefühl, für die Zukunft gewappnet zu sein.



## **Welche Rolle spielen Online-Marktplätze wie Ebay oder Amazon-Marketplace für Sie?**

Diese Art der Onlinekanäle sind für uns sehr wichtig. Durch die erhöhte Präsenz auf solchen Märkten hat sich unser Bekanntheitsgrad enorm gesteigert.

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

Wir legen sehr viel Wert auf die Zufriedenheit unserer Kunden. Diese spiegeln sich in den Kundenbewertungssystemen wieder. Hier kann sich der Kunden von unserer Seriosität und Zuverlässigkeit überzeugen. Darüber hinaus sind wir ein mehrfach zertifizierter Shop. Der Erfolg gibt uns Recht, denn die sehr guten Bewertungen unserer Kunden spiegeln die Zufriedenheit unserer Kunden wider.

### **Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?**

Die Lagerhaltung ist ausgelagert worden. Zur Neukundengewinnung arbeiten wir auch mit externen Telefonmarketingdienstleistern zusammen. Das Design und die Programmierung erledigen wir hier Inhouse. Somit können wir besser und schneller auf Veränderungen und Entwicklungen auf den Markt reagieren. Durch ständige Kommunikation zwischen Mitarbeitern und externen Dienstleistern ist ein reibungsloser Ablauf stets gewährleistet.

### **Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?**

Die Anmeldung bei Preissuchmaschinen ist für uns selbstverständlich. Durch Google-Adwords, sowie durch zusätzliche Bannerschaltung bei web.de, gmx.de und meinestadt.de gelangen täglich neue Kunden in unseren Shop und der Trend ist weiterhin steigend.

### **Wie binden Sie Bestandskunden an Ihren Shop?**

Die Mitarbeiter in unserem Hause bieten einen wirklich sehr guten Kunden-Service an. Sie haben sehr gute Produktkenntnisse und nehmen sich Zeit für jeden einzelnen Kunden. Wenn Sie einmal nicht weiter wissen, dann wenden wir uns direkt an die Hersteller um auch jedes noch so kleine Problem des Kunden zu lösen.

Vieles wird natürlich auch automatisiert. Zum Beispiel ist der Weg zwischen der Bestellung des Kunden und der Versendung der Ware so kurz gehalten, dass die Ware, wenn Sie ab Lager verfügbar ist, innerhalb von 24 Stunden bei Kunden ist, und das ohne überhöhte Versandkosten. So lange, wie ein gewöhnlicher Brief! Wir glauben, das überzeugt.

### **Welchen Stellenwert hat das Web2.0 in Ihrer Marketing-Strategie?**

In diesem Bereich besteht von unserer Seite noch viel Handlungsbedarf.

### **Welche neuen Features haben Sie bereits in Ihrem Shop eingebunden?**

3D-Produktdarstellungen und Produktvideos sind uns schon wichtig. Wir sind uns der hohen Bedeutung dieser Thematik sehr bewusst und werden diesen Trend natürlich nicht ignorieren. In Zukunft werden wir bestimmt etwas in dieser Richtung aufbauen.

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

Es gibt vermutlich nur sehr wenige Online-Händler, die hier nicht schon ihre Erfahrungen gemacht haben. Das Problem ist eindeutig die herrschende rechtliche Unsicherheit, durch die nicht einheitliche Rechtsprechung, sowie durch neue Gesetze und Verordnungen.

### **Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?**

Ganz wichtig finden wir es, immer am Ball zu bleiben. Zu schauen, wohin der Markt sich entwickelt, aber immer noch darauf bedacht sein, nicht jeden „Trend“ mit zu machen.

Machen Sie sich auf jeden Fall Gedanken darüber, wohin Ihre Reise gehen soll. Ziele sind extremst wichtig. Wenn Sie selbst etwas nicht umsetzen können, holen Sie sich Leute, die es können. Das bringt schnellere Erfolge und im Endeffekt ist es auch effizienter und kostengünstiger.

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

Selbstverständlich im Internet auf verschiedensten Seiten. Durch unseren Kontakt zu diversen Dienstleistern und natürlich auch im persönlichen Netzwerk.

**Machen Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop unter [svh24.de](http://svh24.de) oder besuchen Sie das Shopprofil bei Trusted Shops.**