

Werbebanner, Planen und Transparente - Interview mit Werbebanner24

☒ Bei Werbebanner24 kann sich der Kunde Transparente, Planen und Werbebanner preiswert drucken lassen. Mit dem praktischen Online-Kalkulator ist es möglich, nicht nur selbst ein individuelles Banner zu erstellen, sondern man kann auch gleich eine Kalkulation erstellen und behält so die Kosten im Blick.

Erfahren Sie im Interview mit Frano Ivankovic mehr über diesen Shop.

Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.

Werbebanner24 ist einer der führenden Online-Shops für wetterfeste Werbebanner, Planen und Transparente auf dem deutschen Markt. Zu unseren Kunden zählen Unternehmen aus der Eventbranche ebenso wie Messebauer und das Baugewerbe.

Dabei haben wir uns unter anderem als einer der ersten Online-Anbieter mit einem Kalkulator für den Großformatdruck einen Namen gemacht. Heute sind viele unserer Prozesse automatisiert, vor allem im Backendbereich. So können wir uns schwerpunktmäßig auf unseren Kundenservice konzentrieren.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Der Startschuss für Werbebanner24 fiel im Jahr 2006.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Unser Kundenstamm ist mittlerweile so groß, dass es gar nicht möglich wäre, den Online-Shop nur nebenbei zu unterhalten. Ich betreibe Werbebanner24 hauptberuflich und rund 20 Mitarbeiter unterstützen mich dabei - unter anderem in der Beratung und im Vertrieb.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Nein, denn Werbebanner24 ist derzeit ausschließlich als Online-Shop aktiv. Für unser neues Projekt, den Online-Shop displaystore.de, wollen wir im kommenden Jahr beispielsweise etwas Neues ausprobieren und einen Showroom einrichten. Auf diese Weise können sich unsere Kunden dann nicht nur ein Bild davon machen, welche gestalterischen Möglichkeiten es auf diesem Gebiet gibt, sondern sie sehen auch sofort, wie ein Display wirken kann.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Sowohl unser Onlineshop als auch der komplette administrative Bereich basieren auf Microsoft.NET sowie dem Microsoft SQL Server. Wir haben eine Menge Energie in die Entwicklung unseres Shopsystems gesteckt, um es an unsere, und natürlich die Bedürfnisse der Kunden anzupassen. Durch die eigene Entwicklung des Systems sind wir in der Lage, es kontinuierlich anzupassen und zu erweitern. So können wir optimal auf Kundenbedürfnisse und Entwicklungen am Markt reagieren.



Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?

Wir möchten, dass unsere Kunden so entspannt und sicher wie möglich bei Werbebanner24 einkaufen können. Genau aus diesem Grund spielt auch die Ausfall- und Datensicherheit eine so entscheidende Rolle. Um immer auf dem neuesten Sicherheitsstand zu sein, unterziehen wir uns regelmäßig dem so genannten PCI-Audit für Kreditkartenzahlungen.

Dieses stellt sicher, dass die hohen von VISA und Mastercard eingeführten Standards auch eingehalten werden. Damit zeigen wir unseren Kunden, dass wir nachweislich sicher mit sensiblen Daten umgehen, die bei Kreditkartenzahlungen anfallen. Das alle Kundendaten verschlüsselt und mehrfach gesichert werden ist für uns selbstverständlich.

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

Mit unserem eigenen Online-Shop sind wir bereits sehr gut aufgestellt. Aus unserer Sicht ist es eher schwierig, standardisierte Vertriebswege wie Ebay oder Amazon-Marketplace für unsere Produkte zu nutzen. Dafür sind unsere Werbebanner, Planen und Transparente einfach viel zu sehr auf die individuellen Kundenwünsche abgestimmt.

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

Eines vorweg: Unser Anspruch an die eigenen Service- und Beraterqualitäten ist sehr hoch. Obwohl die Aufträge ja komplett online abgewickelt werden, sind wir deshalb auch immer über unsere Hotline oder per E-Mail für unsere Kunden erreichbar.

Denn die Möglichkeit, bei eventuellen Nachfragen oder Problemen persönlich Kontakt zu den Beratern aufzunehmen, ist unseren Kunden extrem wichtig. Hinzu kommen eine Reihe weiterer Kundenschutzmaßnahmen.

Mit dem Qualitätssiegel von Trusted Shops, das wir bereits seit Juli 2008 tragen dürfen, zeigen wir unseren Kunden, dass sie bei Werbebanner24 immer auf der sicheren Seite sind. Zudem setzen wir beim Umgang mit sensiblen Kundendaten auf die SSL-Verschlüsselung und bieten die Möglichkeit, Zahlungen sicher und komfortabel über PayPal abzuwickeln.

Weiterhin führen wir nach jeder Bestellung eine Befragung durch, bei der wir jede einzelne Antwort auswerten und versuchen, die Wünsche unserer Kunden schnellstmöglich umzusetzen.

Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?

Wir haben ausschließlich das Inkasso an einen externen Dienstleister abgegeben, um uns verstärkt auf den Kundenservice und die Produktqualität konzentrieren zu können. Die Zusammenarbeit läuft sehr gut.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?

Wir hatten bisher keine Probleme mit Abmahnungen.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

☒ Der Kundenservice ist das A und O eines guten Online-Shops. Obwohl wir versuchen den gesamten Bestellprozess online abzubilden, ist der persönliche Kontakt am Telefon oder per E-Mail, noch immer sehr wichtig. Denn nur so kann man schnellstmöglich auf Kundenanregungen oder Probleme eingehen.

Wir versuchen, jedes auftretende Problem schnellstmöglich zu lösen – egal worum es geht und wer daran Schuld ist!

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

Ganz ehrlich? Auch ich kaufe selbstverständlich häufig online ein und hole mir im Internet jede Menge neuer Ideen. Genau das tun auch meine Mitarbeiter.

Schließlich sollte man sich als Online-Anbieter bestens in seinem eigenen Umfeld – und das ist nun einmal das Internet – auskennen. Daneben informiere ich mich natürlich auch über Fachzeitschriften und Blogs über neue Möglichkeiten.

Machen Sie sich unter werbebanner24.de selbst ein Bild vom Shop oder besuchen Sie das Shopprofil bei Trusted Shops.