Innovative Elektronik und gesundes Sitzen – Interview mit apendics.de

Smart Systems – das ist das Metier von apendics.de. Hier kann man einen hochwertigen Bürostuhl ebenso einfach online bestellen wie auch eine enorme Auswahl verschiedenster Elektronikbauteile. Beim Shop wurde besonders viel Wert auf ein gutes grafisches Design, Übersichtlichkeit und Ästhetik gelegt.

Erfahren Sie mehr über diesen interessanten Shop im Interview mit Manuel Beckers.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?
Apendics arbeitet ausschließlich mit lokalen Streckenlieferanten zusammen. Dabei stellen wir die Shop-Technologie zur Verfügung und entwickeln diese ständig weiter, während unsere Partner ihr Know-How zu den jeweiligen Produkten einbringen.

So ist jedes Team in seinem Fachbereich tätig und gefordert. Wir gewähren ein reibungsloses Zusammenspiel von modernster Technologie und qualitativ hochwertigen Produkten.

Welches Shopsystem nutzen Sie?
Es handelt sich um eine eigene Entwicklung. Die ersten Programmzeilen wurden im Jahr 2003 erfasst. Seit dieser Zeit hat sich eine Menge getan. Wir sind bestrebt, immer am „Zahn der Zeit“ zu coden. Durch den konsequenten Einsatz zeitgemäßer Technologien und einem kleinen Team von Experten mit kurzen Entscheidungswegen erhoffen wir uns einen Vorteil gegenüber – unserer Meinung nach – stark überladenen, Ressourcen verschlingenden „All-in-One“- bzw. Open-Source-Lösungen.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?
Für den ersten Eindruck gibt es bekanntlich keine zweite Chance. Somit sagt ein Shop bereits nach dem ersten Lead viel über dessen Seriosität aus. Ein schneller Seitenaufbau mit gutem grafischen Design schafft Struktur, Übersichtlichkeit und Orientierung ebenso wie Stimmung, Motivation und Ästhetik.

Jeder potenzielle Käufer erhält einen persönlichen Ansprechpartner, von dem er auch nach dem Kauf begleitet wird. Bestellabläufe werden transparent und für den Kunden verständlich dargestellt.

Zudem möchten wir durch den Einsatz des „Trusted-Shops“-Siegels mit kostenloser Geld-zurück-Garantie weiteres Kundenvertrauen gewinnen.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?
Unsere Produktlinie ist sehr vielfältig. Wir standen vor der Herausforderung, die Themen „innovative Elektronik“ und „Ergonomie am Arbeitsplatz“ zu verbinden. Durch die so entstandene Produktvielfalt erhielt der Kunde schnell der Eindruck, er befinde sich auf einem großen Basar, der ihm keine Fachberatung bieten kann.

Diese Problematik haben wir durch die „Apendics Welten“ gelöst. Hier wird ein Filter direkt links oben in der Navigation auf die jeweilige Haupt-Thematik gesetzt. Je nachdem, wofür der Kunde sich interessiert, bzw. aus welchem Erfüllungskanal er kommt, wird ihm vorab die seinen Wünschen und Auswahlkriterien entsprechende Welt zugeordnet. Er kann sich somit ganz auf seine gewünschte Produktkategorie konzentrieren.

Nicht themenrelevante und mitunter irreführende Informationen werden dabei komplett ausgeblendet, der Weg zum Wunschprodukt erleichtert.

Ein weiteres starkes Feature ist unsere Produktsuche „Smart Search“. Die meisten Kunden wurden im Hinblick auf das Thema „Suche“ von Google erzogen, weshalb wir uns an die Funktionalitäten dieser Suchmaschine orientieren. „Smart Search“ bietet eine Echtzeit-Suche von Artikeln, Kategorien und Herstellern, sowie alternative Suchvorschläge und Korrekturhinweise bei falschen

Schreibweisen.

Welche Rolle spielt Ebay für Sie?
Ebay spielt für Apendics keine nennenswerte Rolle.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?
Wir betreiben den Shop nebenberuflich. Unsere Hauptaufgabe ist die ständige Weiterentwicklung des hauseigenen Systems.

Unser junges Team bleibt überschaubar und die festen Mitarbeiter lassen sich an einer Hand abzählen. Dafür arbeiten wir mit verhältnismäßig vielen Freelancern zusammen.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?
Lagerhaltung, Logistik, Retourenabwicklung und eine entsprechende Fachberatung werden an unsere „Drop-Shipper" ausgelagert. Sollten sich Fragen zu Produkten mehrfach wiederholen, werden diese in einer Wissensdatenbank gespeichert.

Der Kunde hat dann die Möglichkeit, sich anhand eines Deeplinks die relevanten Informationen selbst zu beschaffen. Das erspart allen Beteiligten überflüssige Telefonate oder eMails und minimiert aus unserer Sicht den Service- und Beratungsaufwand.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?
Den Großteil der Besucher erhalten wir von unseren Partnern, teils Herstellern, selbst. Dazu gehören aber auch Adwords-Kampagnen sowie vereinzelte Listungen in Preisportalen. Durch die ständige OnPage-Optimierung des Shops generieren wir zunehmend mehr Sales aus organischen Indizes. Empfehlungen bzw. „Likes" aus Facebook sind auf dem Vormarsch und verschaffen uns zunehmend mehr Besucher.

Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?
Bei der "Bewegtbild-Thematik" gibt es noch einiges nachzuholen. Momentan wird daran fieberhaft gearbeitet. Auch der große Affiliate-Zug ist bisher an uns vorbeigerauscht. Die Optimierung des Shops auf Tablet-Computern zählen wir als dritte wichtige Baustelle.

Gab es Dinge, die eine unerwartete positive Dynamik entwickelt haben?
Für uns ist es immer wieder erfreulich, wenn wir Kunden einige Zeit nach ihrem Kauf anrufen und merken, dass sie zufrieden sind. Durch Telefonate wird der anonyme Käufer zu einem „greifbaren" Kunden. Hierdurch hat es schon viele Weiterempfehlungen gegeben.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?
Abmahnungen gehören leider mit zum Geschäft. Um diesen entgegenzuwirken, arbeiten wir mit Spezialisten für Internetrecht zusammen. Durch die Integration des Trusted-Shops-Siegels durchlaufen wir einen weiteren Akt der „Rechtsoptimierung" unseres Shops. Wir hoffen, dass wir dadurch künftig die Anzahl der Abmahnungen minimieren können.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?
Haltet euer System schlank! Schnelle Ladezeiten sowie der stetige Einsatz von neuen Technologien sind das A und O. Ladet keine fremden Inhalte wie Bilder, Javascript etc. Konzentriert euch auf euer Kerngeschäft, ruht euch aber niemals auf einer Produktlinie aus. Bietet ein rasches Retourenmanagement!

Nutzen Sie Web 2.0 Möglichkeiten?
Die genannten Features wie Blog, RSS, Kundenmeinungen oder soziale Netzwerke haben wir vollständig integriert. Wobei unserer Meinung nach nur ein soziales Netzwerk von besonderer Bedeutung sein wird: Facebook ist künftig unverzichtbar.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?
Zur Zeit sind shopbetreiber-blog.de sowie facebook-marketing.de die relevantesten Blogs für uns. Im Printbereich halten wir die Internet-World-Business für eine wertvolle Informationsquelle.

Machen Sie sich selbst ein Bild unter apendics.de oder schauen Sie auf das Shopprofil bei Trusted Shops.