

# "Möglichst großes Vertrauen bei den Käufern aufbauen" - Interview mit top concepts (Partnerangebot)

☒ Die Hamburger top concepts GmbH entwickelt, implementiert und betreibt seit 1996 individuelle E-Commerce Lösungen für unterschiedlichste Unternehmen aus allen Wirtschaftsbereichen und ist eine der wenigen Agenturen, die sowohl Lösungen rund um den OXID eShop, als auch das Shop-Hosting direkt aus einer Hand anbietet.

**Erfahren Sie im Interview mit Henrik Steffen mehr über top concepts.**

## **Seit wann bieten Sie Dienstleistungen für Online-Händler an?**

top concepts ist bereits seit 1995 im Auftrag namhafter Unternehmen tätig. Neben der Beratung und Implementierung von E-Commerce-Lösungen, sind wir eine der wenigen Agenturen, die auch den Betrieb und die Vermarktung der Kundenlösungen begleiten.

## **Was zeichnet Sie als Agentur aus?**

top concepts steht für Service und Qualität. Wir betreuen inzwischen weit über 100 OXID eShops. Als Full-Service Partner unterstützen wir dabei unsere Kunden von der Konzeption über die Umsetzung und Implementierung bis zur kontinuierlichen Pflege der Online-Shops.

Wir arbeiten mit zahlreichen, professionellen Partnern zusammen und bieten den Kunden das „Rundum-Paket“. Zudem haben wir bereits zahlreiche Module für die Anbindung an die OXID eShops entwickelt.

## **Welchen Umfang haben Ihre Projekte bzw. über welchen Zeitraum erstrecken sich Ihre Projekte normalerweise?**

Startups sind in erster Linie nicht unsere Zielgruppe. top concepts bedient oft erfolgreich gewordene Shop-Betreiber, die aus ihrem bisherigen System herausgewachsen sind und nun eine professionelle Lösung sowie eine qualifizierte Agenturbetreuung benötigen.

Da Die Umsetzung eines Online-Shops nicht nur von der Agentur und dem Umfang, sondern maßgeblich auch vom Kunden abhängig ist, kann man den Projektzeitraum schwer pauschal festlegen. In unseren Kunden-Workshops beraten sich unsere Experten mit den Kunden und können nach der Erstellung eines Pflichtenhefts gemeinsam einen genauen Zeitplan erstellen.

## **Welche Shopsoftware benutzen Sie als Basis für ihre Projekte?**

Unsere Agentur arbeitet ausschließlich mit der Shop Software der OXID eSales AG. Wir sind OXID Premium Certified Solution und Hosting Partner und damit eine der wenigen Agenturen, die sowohl Lösungen rund um den OXID eShop, als auch das Shop-Hosting direkt aus einer Hand anbieten.

## **Auf welche Projekte sind Sie besonders stolz?**

Der Online-Shop der Elektrogroßhandlung Adalbert Zajadacz GmbH gilt als Vorzeige-Beispiel für einen gelungenen B2B Shop. Mit dem stark auf die Bedürfnisse seiner Kunden angepasste Großhandels-Shop mit zahlreichen Komfortfunktionen, die den Zajadacz-Kunden den Alltag erleichtern sowie der dazugehörigen iOS und Android App „EVI To Go“ erreicht das Unternehmen eine deutliche Optimierung der Kundenbindung.



Für die Umsetzung dieses Projektes hat top concepts auf der OXID Commons im Mai 2012 den „OXID Golden Cart“ in der Kategorie B2B verliehen bekommen.

## **Welche besonderen Shop-Features wurden dabei umgesetzt?**

Der Online-Shop von Zajadacz und die mobile App bilden Live-Lagerbestände aus 25 verschiedenen Lagern ab. Die Preisberechnung für die einzelnen Artikel erfolgt hierbei nicht statisch, sondern für

jeden Kunden individuell und richtet sich zudem nach den aktuellen Rohstoffpreisen am Weltmarkt (z.B. Kupfer, Silber, Gold).

### **Wie viele Mitarbeiter beschäftigen Sie zurzeit?**

Derzeit beschäftigt top concepts 16 Mitarbeiter. Aufgrund der hohen Auftragslage und wachsenden Kundenzahl sind wir stetig auf der Suche nach Verstärkung, besonders im Programmierbereich.



### **Welche drei Tipps aus den Bereichen Technik, Inhalte, Services und Marketing haben Sie für Shopbetreiber?**

Shopbetreiber sollten sich immer von einer professionellen, seriösen Agentur begleiten lassen mit einem realistischen Budget planen und immer den Kunden im Fokus haben.

### **Welche Rolle spielt das Thema Vertrauen bei Ihren Projekten?**

Vertrauen spielt gerade im E-Commerce eine große Rolle. Durch vertrauensbildende Maßnahmen können Online-Händler die Kaufbereitschaft in ihrem Shop signifikant steigern. Mehr Vertrauen bedeutet größere Warenkörbe, weniger Bestellabbrüche und höhere Umsätze. Deshalb liegt uns als Agentur besonders viel daran, möglichst großes Vertrauen bei den Käufern unserer Kunden aufzubauen.

Aufgrund unserer jahrelangen, erfolgreichen Zusammenarbeit mit Trusted Shops, hat uns das Gütesiegel für Online-Shops bereits den „Sales Partner Gold“ Status verliehen. Viele unserer Kunden haben bereits das Trusted Shops Siegel erhalten und sind somit erfolgreich auf über 100 Qualitätskriterien hinsichtlich Sicherheit, Bonität, Preistransparenz, Kundenservice und Datenschutz überprüft worden.

### **Nennen Sie die Top 3 der rechtlichen Probleme, mit denen Ihre Kunden konfrontiert werden.**

Abmahnungen durch Wettbewerber aufgrund unzulässiger Formulierungen in AGB oder bei unvollständigem Impressum oder Widerrufsrecht. Verstöße bei Preisangaben wie z.B. Grundpreisen und UVP-Auszeichnungen. Und überhaupt immer auf dem neuesten Stand zu bleiben, unlängst z.B. in Sachen „Button-Lösung“

### **Welche Lesetipps würden Sie unseren Lesern zum Abschluss geben?**

Wir selbst informieren unsere Kunden und interessierte Leser über unsere Blogs [topconcepts.wordpress.com](http://topconcepts.wordpress.com) und [ecommerce-case-studies.de](http://ecommerce-case-studies.de) sowie über einen E-Mail Newsletter. Weitaus umfangreicher und tagesaktueller sind natürlich die einschlägigen Berichterstattungen von z.B. [Internetworld.de](http://Internetworld.de), bzw. in der Internet World Business, im [shopbetreiber-blog.de](http://shopbetreiber-blog.de) oder in der [ecommerce-lounge.de](http://ecommerce-lounge.de)

### **Informationen zum Interviewpartner:**

 Henrik Steffen ist Geschäftsführer und Gründer der top concepts GmbH. Gestartet bereits 1995 gehört Steffen zu den „alten Hasen“ im E-Commerce. top concepts hat seinen Sitz mit 16 Mitarbeitern in der schönsten Stadt der Welt, der eCommerceCity Hamburg. top concepts berät Unternehmen im B2C- und B2B Bereich und realisiert branchenübergreifend E-Commerce Lösungen. Mehr Infos gibts im XING-Profil von Henrik Steffen.

Im Frühjahr 2012 wurde top concepts mit dem „Goldenen Einkaufswagen“ von der OXID eSales AG für die Erstellung des besten B2B Shops ausgezeichnet. Neben seiner beruflichen Tätigkeit ist Steffen Sprecher der E-Commerce Focus Group von Hamburg@Work, dem bundesweit größten Netzwerk der Digitalen Wirtschaft, getragen von der Freien und Hansestadt Hamburg sowie Hamburger Unternehmen.