

Vom SEO-Projekt zum Web-Shop - Interview mit handyreparatur123

✖ Nicht immer muss ein erfolgreiches E-Commerce-Startup von Beginn an minutiös durchgeplant werden. Dass Shopbetreiber auch mit dem Seiteneinstieg in den Online-Handel erfolgreich sein können, erläutert Philipp Zurawski - Gründer von handyreparatur123.de im Interview.

Was macht Ihren Shop besonders?

Da mittlerweile fast jeder ein Smartphone besitzt und diese ziemlich schnell kaputt gehen können, bieten wir seit November 2012 Reparaturen für alle gängigen Smartphones der bekannten Hersteller Samsung, Apple, Sony, HTC und Nokia an. Die Kunden können uns aus ganz Deutschland kostenlos das defekte Handy zuschicken, wir reparieren es und schicken es innerhalb von ein bis zwei Werktagen wieder zurück. Denn keiner möchte lange auf sein Smartphone verzichten.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Gegründet wurde handyreparatur123.de zuerst als Affiliate & SEO Projekt im Dezember 2011. Doch durch steigende Besucherzahlen und Aufträge bei den Affiliate Partnern, haben wir uns entschlossen, eine eigene Werkstatt mit Onlineshop aufzubauen. Da die komplette Seite auf WordPress basiert, haben wir das kostenlose Shop Plugin Woocommerce mit zahlreichen Erweiterungen im Einsatz und sind soweit auch zufrieden. Eine Umstellung auf ein neues Shopsystem wäre zu aufwendig gewesen.

Welches sind Ihre drei erfolgreichsten Werbewege?

Der Großteil der Besucher findet den Weg über Suchmaschinen zu unserem Shop, aber auch die sozialen Kanäle um Facebook, Google+, Youtube und Twitter bescheren uns tägliche neue Besucher. In Zukunft möchten wir auch Google Adwords Werbung schalten.

Wie sieht Ihre Strategie zum Markenaufbau und Markenführung aus?

Wir wollen handyreparatur123.de als Marke für Handy und Smartphone Reparaturen in Deutschland bekannt machen. Dazu wird die Marke sowohl online als auch in einigen Handysshops aktiv beworben. Zusätzlich spricht sich gute, schnelle und saubere Arbeit herum.

Wie hoch ist in Ihrem Shop das Verhältnis von Bestands- zu Neukunden und wie gewinnen Sie neue Besucher?

Da wir noch ein recht junges Unternehmen sind, haben wir bislang ausschließlich Neukunden. Neue Besucher gewinnen wir durch gute Positionen in den Google Suchergebnissen, per Facebook, Youtube, Google+ und Twitter. Wie überall, sollte man die sozialen Netzwerke wöchentlich pflegen, damit neue Besucher generiert werden. Seit einigen Wochen bieten wir auf Youtube

Reparaturvideos für aktuelle Smartphones an und konnten dadurch auch schon einige neue Besucher auf unserer Webseite begrüßen.

Welche VKF-Maßnahmen zählen in Ihrem Shop zu den erfolgreichsten?

Wir bieten einen kostenlosen Lieferservice für den Hin- und Rückversand an, ansonsten haben wir bislang noch nicht mit Rabatten gearbeitet.

Wie viele Mitarbeiter haben Sie zurzeit?

Aktuell arbeiten für handyreparatur123.de fünf Mitarbeiter.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an externe Dienstleister abgegeben haben?

Alles wird intern erledigt.

Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?

Der Start verlief anders als geplant. Also lieber ein paar Wochen oder sogar Monate mehr einplanen und dann mit einem funktionsfähigen Shop starten, vor allem wenn man mit anderen Unternehmen >(Lieferdienste, Banken etc.) zusammen arbeitet.

Wir merkten zum Beispiel, dass das Warenwirtschaftssystem des Online-Shops nicht für die diversen Ersatzteile der Handys geeignet war und mussten noch ein eigenes System entwickeln.

Gab es Dinge, die eine unerwartete positive Dynamik entwickelt haben?

Die Besucherzahlen durch Suchmaschinen haben sich seit dem Start des Onlineshops deutlich erhöht und nach der Anpassung von Preis und einigen kleinen Details konnten wir die Conversation Rate stetig verbessern. Durch die Einbindung des Trusted Shops Siegel erhoffen wir eine weitere Verbesserung der CR.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Zum einen ist Trusted Shops in Deutschland sehr bekannt, denn viele große Onlineshops werben mit diesem Siegel. Gerade bei Reparaturen ist Vertrauen enorm wichtig, da der Kunde erstmal sein teures und wertvolles Handy zu uns schicken muss, damit es repariert werden kann. Das Siegel unterstützt somit die Entscheidung des Kunden, dass Handy bei uns reparieren zu lassen.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Sobald der Shop steht und die ersten Bestellungen eingehen, kann man sich ausruhen und zurücklegen! Wer so denkt, wird auf Dauer mit seinem Shop keinen Erfolg haben. An jeder Ecke gibt es Optimierungsbedarf. So konnten wir durch eine Optimierung des Warenkorbs und der Kasse unsere Conversation um 50 Prozent steigern. Doch auch auf den Kategorie und Produktseiten gibt es immer allerhand zu verbessern.

Oftmals ist man "betriebsblind" und sieht die eigenen Probleme und Fehler auf der eigenen Seite nicht. Deshalb öfters mal Bekannte und Freunde (die den Onlineshop noch nicht kennen) fragen, ob Sie den Workflow verstehen, ob irgendwo Fragen oder Probleme auftauchen und dann durch A/B Tests die Änderungen vergleichen. Ein gutes Buch für jeden Onlineshop Betreiber heißt "Conversation Optimierung" von André Morys.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Wir informieren uns regelmäßig im Web über Neuerungen im Online-Shopping, Conversation Optimierung, Rechtsfragen und SEO-Trends. Gerne greifen wir aber auch zur Fachzeitschrift oder zu einem Buch.