

## Checkliste Online-Shop

Bei der Realisierung eines Online-Shops sollten folgende Anforderungen bedacht und gegebenenfalls umgesetzt werden:

### Fragen im Vorfeld

---

- Welche Zielgruppen wollen Sie mit Ihrem Online-Shop ansprechen?
- Wie werden die Kunden auf Ihren Online-Shop aufmerksam?
- Wie viel Zeit haben Sie für die Realisierung Ihres Online-Shops eingeplant?
- Wie viele Produkte und Produktgruppen / Kategorien wollen Sie anbieten?

### Allgemeine Funktionalitäten

---

- Standardsprache: \_\_\_\_\_
- Zusatzsprachen gewünscht: \_\_\_\_\_
- Suchfunktion
- Mandantenfähiger Shop / Mehrere Shops in einer Installation
- Standard-Währung: \_\_\_\_\_
- Möglichkeit für folgende Zusatzwährungen: \_\_\_\_\_
- Sind Schnittstellen für eine externe Datenverwaltung erforderlich (ERP-System)?
- SSL-Verschlüsselung (für sichere Online-Verbindungen)
- Impressum (seit 01.04.2012 in der Schweiz obligatorisch)

### Design und Gestaltung: Welche Funktionalitäten benötigen Sie?

---

- Eigenes CD und Logo im Shopdesign
- Verschiedene Produktansichten mit Zoom-Funktion
- Angabe spezieller Produkt-Attribute (Grösse, Farbe, Form, etc.)
- Möglichkeit Produktkategorien und Kampagnen auf der Startseite zu lancieren

### Produkte: Welche Funktionalitäten benötigen Sie?

---

- Bonuspunkte-Sammlung
- Bewertung der Produkte (Skala)
- Kommentarfunktion zur Bewertung
- Zuletzt angesehene Produkte darstellen
- Weitere Produkt-Empfehlungen – z.B. Zubehör

- Ähnliche Artikel – z.B. andere Farbe des Produktes
- Lagerbestand hinterlegen (ohne Schnittstelle)
- Preisstaffelung und Mengenrabatt

#### **Warenkorb: Welche Funktionalitäten benötigen Sie?**

---

- Benutzerkonto: Bestellung mit und ohne Registrierung
- Adresse: Separate Lieferadresse ermöglichen
- Wunschliste
- Angabe der Lieferzeit pro Produkt

#### **Kaufprozess: Welche Funktionalitäten benötigen Sie?**

---

- Verschiedene Versandarten
  - Abholung
  - A-Post / B-Post
  - Express
  - Spedition
- Versandkosten-Berechnung nach Gewicht
- Gutscheine einlösen
- Teil-Lieferung aktivieren – z.B. bei Lieferengpässen
- Bestellung mit Kenntnis der AGB (Checkbox ankreuzen)
- Unterschiedliche Bezahlungsmöglichkeiten
  - Vorkasse
  - Nachnahme
  - Rechnung
  - Lastschrift-Verfahren
  - Kreditkarte
  - PayPal
- E-Mail Benachrichtigung bei Bestellung an Kunde und an Shop-Betreiber
- Nachverfolgung der Bestellung aus eigenem Account

### **Kundenservice: Welche Funktionalitäten benötigen Sie?**

---

- Passwort vergessen-Funktion: Automatische E-Mail-Zusendung

### **Mögliche Zusatzfunktionen: Welche Funktionalitäten benötigen Sie?**

---

- Storytelling
- Liveshopping (Counter)
- Abo Commerce / Wiederkehrende Bestellungen
- Custom Products
- Ausführliche Statistik inkl. Kauf-Abbruch-Analyse

### **Tipps**

---

- Der Appetit kommt beim Essen: Planen Sie eine Reserve in Ihrem Budget ein für kleinere Anpassungs- und Erweiterungswünsche während der Realisationsphase.
- Der Abschluss von Kreditkarten-Verträgen bei einem sogenannten Acquirer kann bis zu 10 Wochen dauern. Beachten Sie auch, dass es Acquirer gibt welche nur Verträge mit Firmen abschliessen die seit mindestens 2 Jahren im Handelsregister eingetragen sind. Auch eine Ablehnung seitens des Acquirer aufgrund Ihrer Branche (z.B. Alkohol oder Tabak) ist möglich. Beginnen Sie daher früh mit dem Einholen von Angeboten und beschränken Sie sich dabei nicht auf einen Acquirer.
- Ein Online-Shop muss stets aktuell sein: Planen Sie Ressourcen ein für die Pflege des Produktstamms, für die Beantwortung von Kundenanfragen, für Erweiterungen durch die Online-Agentur etc.