

News

Juni 2015



E-COMMERCE

MIT DER RICHTIGEN STRATEGIE ZUM DIGITALEN GESCHÄFTSERFOLG

Die Verlagerung ganzer Geschäftsprozesse in das Internet ist umfassend und verändert ganze Märkte. Mit dem Wandel in Richtung E-Commerce benötigen die Unternehmen komplett neue Vertriebs- und Marketingkonzepte. Social Media und mobile Kommunikation zwingen sie, ihre Geschäftsmodelle grundlegend zu überdenken. Gleichzeitig ermöglichen sie Innovationen, die einerseits gute Wachstumschancen bieten, andererseits aber auch zur Bedrohung für traditionelle Geschäftsmodelle werden können.

Der Eintritt in den E-Commerce will daher gut durchdacht sein und erfordert eine Gesamtstrategie, die über das Design der Homepage, die richtige Strategie für mobile Dienste, soziale Medien und den Kundenservice bis hin zur richtigen Preispolitik reicht.

Der moderne Kunde ist mobil und serviceorientiert

Der moderne Kunde ist immer mobil, vernetzt und verfügt über größere Transparenz. Das hat seine Erwartungen verändert. Er legt mehr Wert auf Service und Qualität. Unternehmen ergänzen daher die Produkte zunehmend durch mobilen Service und internetbasierten Dialog. Darüber hinaus etablieren sich auch völlig neue Geschäftsmodelle, die vollkommen auf den digitalen Technologien basieren.

Im Netz wird die professionelle Interaktion mit dem Kunden mitunter wichtiger als das Produkt selbst. Deshalb sind eine hohe Servicequalität sowie einfache, zeitnahe und sichere interaktive Kommunikationswege unabdingbar für den Vertriebs Erfolg. Wer auf Kundenanfragen, aber auch auf Kommentare und Feedbacks angemessen und zeitnah reagiert, ist der Konkurrenz einen großen Schritt voraus.

Die Marke und ihre Botschaft müssen erlebbar sein

Beim E-Commerce geht es um die positiven Erfahrungen, die ein Kunde mit den digitalen Kanälen eines Unternehmens macht. Die positive Markenerfahrung sorgt dafür, dass der Kunde im

mer wieder kommt. Seine positiven Kommentare und Empfehlungen sind das beste Mittel um attraktive Neukunden zu gewinnen.

Die Kunden erwarten, den Ort und die Zeit ihrer Kommunikation mit den Unternehmen selbst wählen zu können. Um den Kunden hier besser bedienen zu können, müssen die Unternehmen sich intensiv mit ihrer digitalen Strategie auseinandersetzen. Die Lücke zwischen traditionellen und digitalen Vertriebs- und Servicekanälen ist mitunter nicht ganz einfach zu schließen. Bei vielen Firmen gelingt dies nur durch einen umfassenden Kulturwandel.

Mobile Lösungen verbessern die Kundenbindung und sorgen für effiziente Prozesse

Neue Vertriebskanäle, besserer Kundenservice, effizientere Prozesse: Viele Argumente sprechen dafür, Daten und Geschäftsprozesse für Kunden und Mitarbeiter mobil verfügbar zu machen. So ermöglichen mobile Lösungen, dass Vertriebsmitarbeiter von unterwegs jederzeit auf wichtige Kundeninformationen zugreifen und an beliebigen Orten Verträge abschließen können. Servicemitarbeiter erhalten mobil die erforderlichen Informationen zu Maschinen. Dadurch reduzieren sich Wartezeiten für Kunden und Mitarbeiter.

Erfolgreicher E-Commerce braucht Sicherheit und Datenschutz

Sicherheit ist eines der bedeutendsten Themen im Online-Geschäft. Nur bei einer sauberen Lösung aller Anforderungen und Wünsche kann der E-Commerce auf Dauer erfolgreich sein. Der Kunde darf in keine Bestell-Falle laufen. Er sollte als zufriedener Käufer wiederkommen und Ihren E-Shop weiterempfehlen. Um Vertrauen zu erwecken, ist der Erwerb von Zertifikaten, sowohl hinsichtlich technischer Datensicherheit als auch im Hinblick auf den Kundenservice, unabdingbar.

Talente für neue Aufgaben finden: E-Commerce-Bewerber und Unternehmenskultur müssen zusammenpassen

Die Unternehmen müssen nicht nur neue Strategien für Marketing und Absatz entwickeln, sie müssen auch Prozesse, Strukturen und Technologien entsprechend anpassen. Das kann nur gelingen, wenn die passenden Mitarbeiter für die neuen Aufgaben gefunden werden.

Viele Manager und Personaler betreten beim Aufbau eines E-Commerce-Teams Neuland. Hilfreich sind deshalb externe Spezialisten, die sich gezielt mit dem Internet-Umfeld beschäftigen, Erfahrung mit den Anforderungen auch konservativer Unternehmen haben und den Hintergrund der Kandidaten fachkundig beurteilen können. Nur so lassen sich in einem überschaubaren Zeitraum genau die Spezialisten finden, die wirklich zum Unternehmen passen und ihm über digitale Kanäle weiteren, nachhaltigen Erfolg bescheren.

Expertenrat hilft bei der richtigen E-Commerce Strategie

Der E-Commerce verändert nicht nur die Spielregeln für Großbetriebe, sondern auch für klein- und mittelständische Unternehmen. Um den Kundenbedürfnissen langfristig gerecht zu werden und den Anschluss an die Wettbewerber nicht zu verpassen, müssen auch sie auf die weitreichenden Entwicklungen einer digitalisierten Welt reagieren.

MFB Resultants bietet Ihrem Unternehmen eine integrierte und branchenspezifische Beratung für Ihre E-Commerce Strategie. Wir unterstützen Sie gerne dabei, Ihre Wachstumspotentiale in der digitalen Welt zu identifizieren und zu realisieren.

MFB Resultants – Wir schaffen Resultate.

MFB

Ihr Partner für
überdurchschnittliche Erfolge

MFB Resultants GmbH
Hildastr. 14
65189 Wiesbaden

Telefon +49 (0) 611 34 11 78 50
Telefax +49 (0) 611 34 11 78 59
kontakt@mfresultants.com

www.mfresultants.com