



**Der Handel im Wandel  
– die Geschäftswelt im Jetzt und Heute**

## **Worum geht es?**

Mein Name ist Burak Agri. Seit 1998 bin ich als Berater tätig und habe diverse große und kleine Unternehmen dabei unterstützt das eigene Geschäft zu optimieren und weiter zu entwickeln.

Ich möchte ich auf die heutigen Anforderungen, das Für und Wider einer eigenen Online Präsenz eingehen. Ebenso warum diese mit speziellen individuellen Funktionen passend zum Geschäft, zur Branche erweitert werden sollte.

Des Weiteren warum jedes Unternehmen, jeder Einzelhändler, jeder Handwerksbetrieb eine eigene Online Präsenz (Internetseite) haben und diese "mehr" als nur eine Visitenkarte sein "muss".

Darüber hinaus was es bedeutet einen Onlinehandel über einen eigenen Webshop zu betreiben. Nur über die Marktplätze zu handeln, bis hin zum Aufbau und Betrieb eines Multichannel Handels.

Was der Unterschied zwischen dem Betrieb eines eigenen Onlineshops, einem Marktplatzhandel und einem Multichannel Handel ist. Und warum aus meiner Sicht ein ausschließlicher Handel über Marktplätze keine Chance auf eine ernstzunehmende Zukunft für das eigene Unternehmen und auch kein Potential hat, ein gesundes und stabiles Unternehmen aufzubauen.

## **Grundsätzlich**

### **Wie sehen die Fakten aus?**

→ *"Trotz Corona-Krise - Einzelhandel macht sattes Umsatzplus"*

<https://www.tagesschau.de/wirtschaft/corona-einzelhandel-umsatz-101.html>

Wie kann das sein?

Es geht um die Umsätze im Online- und Versandhandel.

Diese sind in 2020 die höchsten seit Jahrzehnten!

Gleichzeitig werden die zu erwartenden Insolvenzen im lokalen Einzelhandel genauso historisch sein - was aber nicht sein muss!

Das kann der stationäre Handel ebenso erreichen.

### Hier ein Beispiel:

Das Burger Restaurant Little-Hanky.de hat mit dem eigenen Lieferservice in 2020 40% Umsatzsteigerung erzielt.

Der Lieferservice ist in die eigene Webseite integriert.

Wodurch Little Hanky die Provision an Lieferando (bis zu 28%) spart.

### **Warum braucht ein Unternehmen eine Webseite - die auch über Google gefunden wird?**

- Nun – erst einmal um überhaupt gefunden zu werden!
- Ohne Webseite fehlt die Firmenadresse im Internet
  - *Wer im Internet nicht existiert ... existiert nur in der näheren Umgebung des Ladengeschäfts / Büros ... was heutzutage einfach zu wenig ist.*
- Ein umfangreiches Google Setup und passender Business Eintrag, um auch über Google gefunden zu werden, gehört ebenso dazu.
- *Ohne Google Setup - weiß Google nichts von der Seite ... und damit die potentiellen Kunden auch "nicht". Was Google nicht kennt – existiert nicht.*
- Nur die eigene Internetseite bietet die Möglichkeit einer Suchmaschinenoptimierung.

### **Was muss eine Internetseite leisten um gefunden zu werden - was ist wichtig an einer Internetseite?**

#### Darstellung und Funktionen:

- Die Seite muss das Unternehmen in seiner Gänze (z.B. Leistungen, Produkte, Vorteile, Einzigartigkeit, Design und Layout ...) präsentieren.
- Der Besucher muss sofort erkennen wo er ist und was ihm geboten wird.
- Die Navigation muss einfach und selbsterklärend sein.
- Die Seite muss über spezielle Funktionen (z.B. Terminbuchung, Tischreservierung, Webshop, Kundenkarte / Bonussystem, Gutscheine, Newsletter, eigener Lieferservice ...) passend zum eigenen Angebot, zur Branche verfügen, die dem Besucher und dem Seitenbetreiber selbst Vorteile bieten.
- Die Seite muss informativ sein und auch mit regelmäßigen Neuerungen (Infos, Tipps, Produkten, Funktionen) aufwarten.
- In die Seite müssen die sozialen Kanäle (z.B. facebook, instagram, youtube) integriert sein.

### Technik und Auffindbarkeit:

- Die Seite muss auf Basis eines Content Management Systems (CMS) entwickelt werden, damit die Inhaltspflege und kleineren Anpassungen (z.B. die Startseite regelmäßig anzupassen) einfach und durch den Seitenbetreiber selbst realisiert werden können.
- Die Seite muss für Suchmaschinen optimiert programmiert sein (Code, Linkbuilding, Texte, Bilder, Dateien).
- Die Seite muss professionell gehostet, konfiguriert und ebenso betreut werden.  
→ *Egal wie gut die Seite programmiert ist, ist die Serverkonfiguration schlecht, wird die Seite entsprechend schlecht laufen (z.B. Ladezeit, Auffindbarkeit).*

### **Warum müssen "spezielle" Funktionen die in die Internetseite integriert werden?**

- Wenn man z.B. eine Terminanfrage integriert, können die Kunden einfach Termine buchen.  
→ *Die Interaktion mit dem Unternehmen wird einfacher*
- Wenn man einen virtuellen Rundgang zu seinem Restaurant anbietet, können die Kunden schauen wo Sie sitzen wollen UND zusammen mit einer Buchungsfunktion ... buchen.
- Wenn es mal wieder einen LockDown gibt und man als Gastronom plötzlich Lieferando nutzen muss - einen Lieferservice aufbauen muss - ist es ein sehr großer Vorteil (bis zu 28% Provision an Lieferando), wenn man in der Internetseite einen eigenen Lieferservice eingebunden hat.
- Wenn man einen Kfz. Teilehandel betreibt (z.B. neben der Werkstatt), kann man den Kunden die Möglichkeit bieten, Ersatzteile per WhatsApp zu bestellen.
- Wenn man z.B. als Frisör eine Terminbuchung, einen Webshop, eine Touchkasse, eine Kundenkarte, eine Finanzbuchhaltung in die Internetseite integriert, können die Kunden Termine buchen und Vorteile einer Kundenkarte nutzen und die Produkte auch online kaufen. Das alles geschieht dann auf Basis (aller) Kundendaten. Je nach Umfang kann man per Knopfdruck die Steuererklärung erstellen und im Falle einer Prüfung durch das Finanzamt rechtskonform ebenfalls per Knopfdruck Auskunft erteilen (gem. TSE nach GoBD).  
Darüber hinaus ... erhält man "digitale" Kontaktdaten von den "eigenen" Kunden - welche man z.B. für ein Newsletter Marketing nutzen kann.

## Warum zusätzlich zum lokalen Handel einen eigenen Onlineshop betreiben - in die Webseite integrieren?

"Um die Effektivität und Effizienz der eigenen Leistung zu steigern."

- Bietet man die Produkte mit denen man tagtäglich hantiert online an - kann man einen zusätzlichen Absatzkanal öffnen, zusätzliche Umsätze erzielen und seinen Service gegenüber den Kunden optimieren. Darüber hinaus noch bessere Einkaufskonditionen erzielen.
- Man erhält dadurch digitale Kontaktdaten von seinen Kunden, diese man für ein gezieltes Marketing (z.B. Newsletter) nutzen kann.
- Man erhält Zahlen und Fakten und versteht seine Kunden, deren Wünsche und Bedürfnisse besser.
- Man erfährt was tatsächlich läuft, gelaufen ist und kann dadurch wesentlich besser für die Zukunft planen.

## Warum empfehle ich Wordpress als CMS System für die Internetseite?

- Die Flexibilität von Wordpress ist nahezu grenzenlos.
  - Die Pflege der Inhalte kann nach der Erstellung ohne Programmierung durch den Seitenbetreiber selbst erfolgen.
  - Der Seitenbetreiber kann die Erscheinung im Rahmen für den Kunden erstellten Gestaltung und Funktionen selbst anpassen und dadurch seinen Internetauftritt interessanter gestalten.
  - Er kann seinen Kunden regelmäßig Neues präsentieren.
  - Das System wird automatisch aktualisiert, was es sicher macht und kann darüber hinaus so gestaltet werden, dass es noch sehr viel sicherer ist.
  - Es ist in seinen Grundstrukturen bereits für Suchmaschinen optimiert vorbereitet und bietet damit die Grundlage um durch weitere Anpassungen und Maßnahmen in den Suchergebnissen von z.B. Google sehr gut gefunden zu werden.
  - Es ist das erfolgreichste und auch das, nach unserer Meinung beste CMS System der Welt  
Hier ein paar Unternehmen die auf das Wordpress Content Management System setzen:
  - Das Land Schweden: <https://sweden.se/>
  - Der Tagesschau Blog: <https://blog.tagesschau.de/>
  - Die SAP News: <https://news.sap.com/>
  - Der Playstation Blog: <https://blog.playstation.com/>
  - Die facebook News: <https://about.fb.com/de/news/>
  - Das RollingStones Magazin: <https://rollingstones.com/>
  - Die Microsoft News: <https://news.microsoft.com/>
  - das TIME Magazin: <https://time.com/>
- Diese Liste kann man endlos weiterführen.

## **Was ist der Unterschied beim Betrieb eines Onlineshops, dem ausschließlichen Handel über die Marktplätze und einem Multichannel Handel?**

### **Der Onlinehandel als Marktplatz Händler**

- Wenn man über Marktplätze handeln will, muss man sich sehr genau mit den Gegebenheiten und Anforderungen des jeweiligen Marktplatzes auskennen.
  - Wenn über die Marktplätze gehandelt wird, hat man in 90% aller Fälle einen Verkauf je Artikel.
  - Man hat daraus resultierend ein erhebliches Kommunikationsvolumen zu bewältigen (Marktplätze, Kunden, Logistiker, Lieferanten).
  - Damit geht ein sehr hohes Maß an Dokumentation und Protokollierung einher.
  - Alle Parteien müssen ständig über sämtliche Vorgänge informiert sein (Vorgangsbestätigungen).
  - Wenn man etwas verkauft wird, z.B. über amazon, was man aber leider doch nicht liefern kann, läuft man Gefahr von Marktplatz gekündigt zu werden (nicht sofort, aber passiert es öfter, ganz bestimmt!)
  - Die Kunden und auch Marktplätze wollen über die Bestellung und deren Bearbeitung informiert werden.
    - *Bestellbestätigung, Zahlungseingang, Versand, Lieferung (wo ist die Ware gerade -> Tracking)*
    - *Dazu gehört auch, dass die Rechnung an den Kunden versendet werden muss, die Rechnung aber auch bei dem Marktplatz hochgeladen werden muss (z.B. amazon). Selbiges gilt für die Sendungsnummer für das Tracking.*
- Darüber hinaus muss der Händler selbst jederzeit wissen was mit der jeweiligen Bestellung ist. Schließlich darf er nicht versehentlich Ware versenden, die noch nicht bezahlt wurde. Wenn ein Kunde Fragen hat (was täglich der Fall ist), muss er darauf antworten können – ohne lange suchen zu müssen.

### **Der Onlinehandel nur über den eigenen Webshop**

- Im eigenen Webshop kaufen die Kunden in sehr vielen Fällen mehrere Artikel je Verkauf.
  - *Der durchschnittliche Warenkorbwert (Umsatz je Auftrag) ist im Normalfall mindestens doppelt so hoch, wie im Marktplatz Handel.*
- Dieses reduziert automatisch das Kommunikationsaufkommen erheblich.
- Der Verwaltungsaufwand ist deutlich geringer, da man nicht zusätzlich den jeweiligen Marktplatz mit Informationen bedienen muss.
- Der Dialog mit den Kunden ist einfacher, da diese häufig bei den Marktplätzen gar nicht wissen, bei wem die nun gekauft haben.
- Kann man mal etwas nicht liefern, kann man mit dem Kunden sprechen - muss sich keine Sorgen machen von einem Marktplatz ausgeschlossen zu werden.

## **Der Multichannel Handel**

- Der Multichannel Handel ist der Handel wie er in Zukunft vom Markt gefordert wird.
- Der Händler handelt in sämtlichen Handelsbereichen parallel:
  - *Über den eigenen Webshop*
  - *Auf den Marktplätzen*
  - *Stationär im eigenen Ladegeschäft*
  - *Und in vielen Fällen neben dem Einzelhandel auch mit eigenem Großhandel*
- Um im Multichannel Handel erfolgreich zu sein muss man ein integrierte System haben, über welches sämtliche Handelsbereiche gesteuert und abgewickelt werden.
  - *Ohne ein solches System gehen die Kosten für Angestellte auf ein sehr ungesundes Niveau hoch.*
  - *Was einen erheblichen Wettbewerbsnachteil zur Folge hat.*

## **Das Einzelhandel Portal ([www.einzelhandel-portal.de](http://www.einzelhandel-portal.de))**

**- für jeden Einzelhändler, Handwerker und Dienstleister**

### **Was ist das Besondere am Einzelhandel Portal?**

- Das Team des Einzelhandel Portals (EHP) greift auf über 20 Jahre Erfahrung zurück.
- Das EHP bietet eine umfassenden Branchenkompetenz und bietet spezielle Module / Funktionen für die jeweilige Branche und Situation an.
- Die Branchen Module bieten unseren Kunden selbst und deren Kunden erhebliche Mehrwerte.
- Das EHP stellt seine Dienste allen Einzelhändlern, Handwerkern, Dienstleistern zur Verfügung.
- Neben einer professionellen, Google optimierten und Endgeräte unabhängigen (mobil optimiert) Internetseite, erhält man einen perfekten Rundum-Service und dauerhaften Partner!
- Die Kunden des EHP's müssen kein technischen Wissen aufbauen.
- Das EHP kümmert sich um alles - rund um die Internetseite und alle damit verbundenen Themen.
- Natürlich erhält man "seine" eigene Internetseite - passend zum Unternehmen, im Design, Layout und in den richtigen Funktionen.
- Natürlich wird man auch vom EHP Team geschult.
- Natürlich kann man jederzeit das EHP Team anrufen und sich helfen lassen.
- Natürlich unterstützen wir unsere Kunden auch bei der Frage der weiteren Entwicklung des Unternehmens.
- Man hat einen echten Partner, der einen in allen Angelegenheiten unterstützt und auch vor Gefahren schützt und bei Problemen hilft.
- Das EHP entwickelt ein Gesamtkonzept, welches die drei Hauptthemen:

→ Digitalisierte Geschäftsprozesse,  
→ Digitale Markterschließung und  
→ IT-Sicherheit (GO-DIGITAL MODULE des BMWI) in den Fokus stellt.  
UND mit diesem Konzept einen Antrag auf bis zu 50% Förderung beim Staat (BMWI) für den Kunden stellt.

- Das EHP bietet dem Kunden an, nur 500,- Euro jetzt zu bezahlen und die Differenz zur Förderung (bis zu 50%) im Rahmen eines 3-Jahreslaufzeit Vertrags in monatlichen Raten abzuzahlen.
- Das EHP unterstützt den Kunden dabei sein Geschäft weiter zu entwickeln
- Das EHP hilft proaktiv - dieses mit sehr viel Erfolg - die Bekanntheit des lokalen Betriebs und auch die der Internetseite massiv zu steigern.
- Der Kunde muss sich nicht mit Technik beschäftigen - das übernimmt das Team des Einzelhandel-Portals!
- Auf Wunsch ist auch jederzeit eine Rechtsberatung durch einen Fachanwalt für E-Commerce und Marketingrecht möglich.
- Sollte ein Kunde irgendwann einen Multichannel Handel aufbauen wollen, schulen wir ihn auch dabei und liefern mit dem Yes-System ([www.yes-system.de](http://www.yes-system.de)) gleich die perfekte Software mit.

Daraus ergibt sich eine professionelle Internetpräsenz, einen erfolgreichen Einstieg in die Digitalisierung - einen Partner mit dem man wachsen kann.  
Einen echten Geschäftspartner der für einen da ist!

## **Das Yes-System für den Multichannel Handel**

- Das Yes System wird seit 2004 speziell für den parallelen Handel über diverse Marktplätze entwickelt und täglich weiter entwickelt)
- Das Yes-System bietet die globale Steuerung sämtlicher Handelsaktivitäten in einem System:
  - Ein eigener Webshop
  - Der Handel über die Marktplätze (eBay, amazon, real, wayfair und Weitere)
  - Den parallelen Betrieb eines lokalen Einzelhandels - auch mit beliebig vielen Filialen
  - Einzel- und Großhandel - stationär sowie online - alles in einem einzigen System vereint
- Das Yes-System ist von einem allein bedienbar, ist aber auch für Unternehmen mit 100 Mitarbeiter skalierbar.
- Das Yes-System selbst übernimmt sehr viele Aufgaben eigenständig:
  - Protokollierung
  - Dokumentation
  - Benachrichtigung der Kunden, Marktplätze, Mitarbeiter
  - Bestandsführung Marktplatzübergreifend



- Das Yes-System dokumentiert und überwacht sämtliche Vorgänge und informiert die zuständigen Mitarbeiter automatisch.
- Die Unterstützung und Betreuung der Kunden läuft über direkte Ansprechpartner.
- Die Yes Websolutions ist nicht nur das Systemhaus, sondern auch der Unternehmensberater und entwickelt mit den Kunden zusammen neue Geschäftsfelder.
- Optimierte Prozesse sowohl im System, als auch beim Kunden.  
Einen echten Geschäftspartner der für einen da ist.

Ich hoffe ich konnte Ihnen einen kleinen Einblick vermitteln und freue mich über Anregungen.

Bei Fragen kommen Sie gern auf mich zu.

Burak Agri

Tel 040 209 314 800

Mobil 01511 228 6219

Mail [agri@yes-websolutions.de](mailto:agri@yes-websolutions.de)

Hamburg 21.01.2021