

 carpathia®
e-business.competence




FHNW – CampusTalk

Online Verkaufen in der Schweiz Chancen und Herausforderungen


090512 Thomas Lang


carpathia: e-business.competence www.carpathia.ch 1

 **Agenda**


- **Übersicht über die aktuellen Trends**
- **Erfolgsversprechende Ansätze mit Schweizer Beispielen**
- **Herausforderungen und Chancen der Schweizer Anbieter**

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 2


 carpathia: e-business.competence




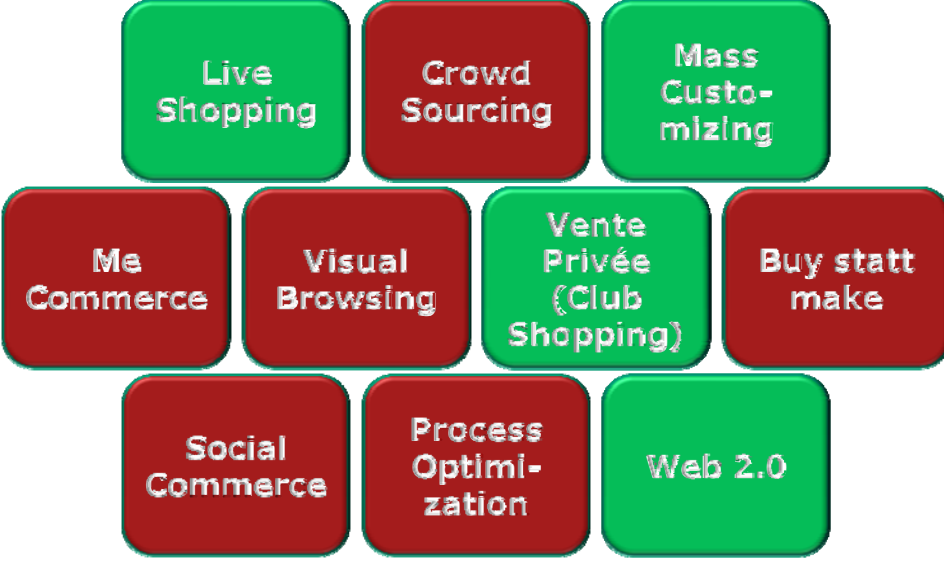
- **Anbieterunabhängige Unternehmensberatung für E-Business und E-Commerce:**
 - Konzepte und Strategien
 - Analysen und Expertisen
 - Schulung
 - Projektmanagement


Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Wirtschaft

- **Thomas Lang**
 - Betriebsökonom HWV/FH und Dipl. Informatiker Business Solutions
 - Jahrelanger Redaktor bei Benchpark.com für Internet-Agenturen sowie WCM & E-Commerce-Lösungen
 - Fachartikel & Fallstudien
 - Dozent für Onlinevertriebskanäle FHNW

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 3


 Trends im E-Commerce



12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 4

Liveshopping – um was geht's?



www.woot.com



www.guut.de



www.schutzgeld.de



www.preisbock.de

One Day: One Deal! One Sale!

- **Grundkonzept**
 - Ein Produkt pro Tag
 - Limitierte Verfügbarkeit
 - Community Pflege (Diskussionen / Empfehlungen)
 - Social-Media-Integration
- **Erlebnis-Charakter – Must-Have Syndrom**
 - Spass-Komponente
 - Hohe Conversionsraten
 - Limitierte Verfügbarkeit – Live Anzeige

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
5

Liveshopping – Facts & Figures



Quelle: *Exciting Commerce*



www.ibood.de



www.guut.de

- **USA**
 - Zahlreiche Anbieter
 - Tagesumsätze bis USD 1.25 Mio (Woot!)
- **Deutschland**
 - März 2008: 18 Anbieter
 - April 2009: 60+ Anbieter
 - Tagesumsätze mehr als EUR 50'000.-
 - Potential kurzfristig: EUR 50-100 Mio
 - Potential mittelfristig EUR 1.1 Mrd (TV-Shopping wird überboten)
- **International**
 - Benelux
 - Australien

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
6

FHNW CampusTalk: Online Verkäufen in der Schweiz

Liveshopping – heute

The screenshot shows the 'live shopping aktuell' website interface. At the top, there's a navigation bar with categories like 'Alle Liveshops', 'Elektronik', 'Unterhaltung', 'Wellness & Reisen', 'Mode & Sport', 'Lifestyle', and 'Preis'. Below the navigation, there's a grid of product offers. Each offer includes a product image, a brief description, and the current price along with the 'Beste Preis' (Best Price) for comparison. A prominent 'Neue Angebote täglich' (New offers daily) badge is visible in the top right corner, indicating a daily 00:00 to 12:00 live shopping event. The date shown is 'Heute ist der 25. April 2009 - 11:03:40'.

Product	Best Price	Current Price
Garmin StreetPilot C550 SatNav	134,90 €	69,95 €
Remington PR 5000 Glatteisen	39,00 €	29,99 €
Design Gold- oder Silberblatt	-	29,95 €
LaCie Network Space 1TB	-	144,56 €
250 GB Trekstor Datastation max	46,54 €	44,00 €
SAMSUNG PS-50A656	-	1079,00 €
QVISION Slimline DVD Player QV53	29,90 €	25,90 €
SAECO Incanto de Luxe Jubiläum	-	499,00 €
Whirlpool AW2 0460 Trockner	333,00 €	299,00 €
HP Photosmart C4524 All-in-One	59,00 €	69,90 €
Notebookkoffer Proton Laptop 17"	-	49,00 €

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkäufen in der Schweiz 7

Liveshopping in der Schweiz

- 2005:** QoQa.ch aus der Romandie
- 2009:** DayDeal.ch von Brack Electronics
- 2009:** schlagzu.ch; Kooperation mit Tradedoupler
- 2009:** getitfast.ch und erotikdeal.ch von Soundmedia
- Annäherungen:** heinigerag.ch Schnäppchen des Tages

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkäufen in der Schweiz 8

Liveshopping - morgen



shirt.woot.com



www.rabattschlacht.de



www.preisrevier.de

- **Vertikale Plattformen**
 - Shirt Woot
 - Wine Woot
- **Innovative Preisfindungsmodelle**
 - Rabattschlacht
 - „Rückwärts-Auktion“
- **Mischformen**
 - Liveshopping / Crowd Sourcing bei preisrevier.de
- **Neue Formen der Community**
- **Integration in andere Plattformen und Social Networks**

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
9

Clubshopping – um was geht's?



www.brands4friends.de



www.buyvip.de



www.vip-trends.de

- **Vente Privée (VIP- oder Club-Shopping)**
 - Anmeldung nur auf Empfehlung
 - Exklusivitäts-Image
 - VIP / Member „Psychologie“
- **„Restseller“**
 - Hochwertige und kurzfristige Angebote Markenprodukte
 - Schmales exklusives Produktsortiment
 - 40-70% unter Ladenpreisen
- **Trend aus Frankreich**

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
10



Clubshopping – heute



www.vente-privee.com

- **Das Original**
 - vente-privee.com
 - Umsatz 2008: EUR 500 Mio. [weltweit]




www.limango.de

- **Erfolgreiche Deutsche Vertreter**
 - brands4friends.de (2008: EUR 25 Mio.)
 - BuyVIP.de (1. Semester 2008: EUR 12 Mio.)
 - Limango.de
 - Label-park.com/de
 - de.Private-Outlet.com
 - VIP-Trends.de
 - 4Clever.de
 - BestSecret.com




www.bestsecret.com

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
11




Clubshopping – in der Schweiz



www.eboutic.ch

- **Live seit rund 1 ½ Jahren**
- **Aktionen für**
 - Switcher, Tarzan, Alessi, Bodum, Peugeot (Velos), Columbia, Calvin Klein u.a.



- **Eindrücke der Betreiber (Arthur Dauchez)**
 - Nur positive Reaktion und exzellente PR-Coverage
 - Für Lieferanten ist dies ebenfalls gutes Marketing
 - Keine Retailer-Konkurrenz sondern Verkaufunterstützung
 - Vorteil: Hohe Bekanntheit von vente privée in F
 - Potential von 2-3 Anbietern in der Schweiz
 - Ca. 15 Verkaufsaktionen pro Monat
 - Aktuell 100'000 reg. Benutzer: 25-45 Jahre; hauptsächlich weiblich

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
12

Clubshopping – in der Schweiz


- **Seit Ende März auch in der Deutschschweiz:**



The screenshot shows the FashionFriends website interface. At the top, it says 'Halo [Thomas Lena](#), willkommen bei FashionFriends'. There are navigation links for 'STARTSEITE', 'HILFE', 'DEIN KONTO', and 'AUSLOGGEN'. Below the logo, there are sections for 'AKTUELLE VERKAUFSAKTIONEN' and 'KOMMENDE VERKAUFSAKTIONEN'. The current sale is for 'QUEEN & CULT' with a discount of 'bis -70%' from Friday, 01.05.07:00h to Monday, 04.05.23:59h. The upcoming sale is for 'Lee Cooper' with a discount of 'bis -50%' from Monday, 04.05.07:00h to Thursday, 07.05.23:59h. There are also links for 'FREUNDE EINLADEN' and 'WARENKORB'.

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 13

Clubshopping – morgen



The screenshot shows the clubsale.de website with a banner for 'DEINE VORTEILE' (Your Benefits) and a list of advantages like 'Bis zu 80% sparen', 'Kaufe Marken-Artikel', 'Kein Lagerware', 'Kein Mindestlohn', 'Keine Mindestmenge', 'Keine Mindestzeit', and 'Sichere Lieferung'. The URL 'www.clubsale.de' is visible below the banner.

- **Optimierung und Professionalisierung**
- **Weitere Teilnehmer betreten den Markt.**
- **Grosse deutsche Player werden ebenfalls in das Segment Clubshopping eintreten.**
 - Otto Gruppe übernimmt Limango Anfangs 09
 - Primondo startete „Clubsale“ im Januar 2009

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 14



Mass Customizing – um was geht's?




www.spreadshirt.de






www.12time.ch

- **Keine Massenware – trotzdem Massenware**
- **Interessanter Markt**
 - Anwender konfiguriert
 - Hohe Prozessintegration
 - Grosse Benutzerakzeptanz
 - Interessante Kalkulationen
- **Stark Technologie getrieben**

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
15



Mass Customizing – heute

- **Neu interpretierte Geschäftsideen**
- **Originelle Geschäftsideen**
 - **mymuesli.com**
 - Individuelle Muesli-Mix / Abonnement
 - Monatsumsätze im Schnitt von ca. EUR 150'000
 - Bruttomarge von fast 50% (Ende 2008)
(Quelle: <http://www.ftd.de>)
 - **blendsforfriends.com**
 - **wunschkeks.de**
 - **saftfabrik.de**
 - **Sonntagmorgen.com**
 - **Wunschlikoer.de** etc.
- **www.configurator-database.com**

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
16


Mass Customizing – Beispiel CH

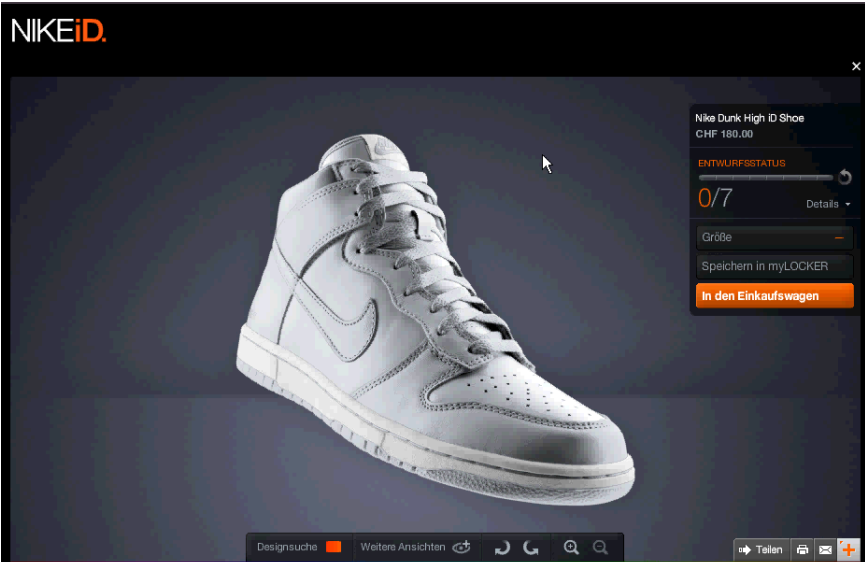
The screenshot shows the homepage of GESCHENKidee.CH. The navigation bar includes 'Home', 'Anlass', 'Empfänger', and 'Firmenkunden'. A search bar is labeled 'Geschenk-Suche' with a 'Suchen' button. The main content area features a 'Persönlicher Kalender' (Personal Calendar) with the text 'Name und Bilder frei wählbar' and a 'zum Konfigurator >' link. To the right is a 'Geschenkfinder' widget with dropdown menus for 'Anlass wählen', 'Empfänger wählen', and 'Preis wählen', and a 'Los >' button. Below this are sections for 'Geschenke & Geschenkideen' and 'Aktuell'. The 'Geschenke & Geschenkideen' section displays three items: 'Wurfwecker CHF 39.90', 'Raffles die Lachplüschtiere CHF 29.90', and 'LED Duschkopf CHF 89.00'. The 'Aktuell' section features a 'Personalisierbare Geschenke' (Personalizable Gifts) section with the text 'Verleihen Sie Ihrem Geschenk Ihre persönliche Note. Grosse Auswahl an Geschenkideen. zum Shop >'. A sidebar on the left lists various gift categories like 'Aussergewöhnliches', 'Baby & Kleinkind', 'Bad & Wellness', etc. The footer contains the date '12. Mai 2009', the event name 'FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz', and the page number '17'.

Mass Customizing – what's next?


- Megatrend **3D-Printing**
- V.a. getrieben von neuer **Technologie**
- Kundenspezifische Drucke auf **alle Arten von Unterlagen und Formen**

The slide illustrates the future of mass customizing through 3D printing. It features four examples: 1) A 'NEW!' advertisement for a 'Personal 3D Printer' from figureprints.com, priced at CHF 11,999. 2) A screenshot of the fabjactory.com website, which offers '3D printing of your ideas' and '3D printing of your designs'. 3) A screenshot of the jujups.com website, which advertises 'Great looking products & gifts you can personalize'. 4) A screenshot of the fabidoo.com website, which shows a 3D printed green dinosaur figurine. The footer contains the date '12. Mai 2009', the event name 'FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz', and the page number '18'.



 Mass Customizing – Beispiel Int.



12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 19


 Web 2.0 – um was geht's?

Der 2.0 Hebel des Handels




Web 2.0 auf Feature-Ebene	Web 2.0 auf Tool-Ebene	Web 2.0 auf konzeptioneller Ebene
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommentare ▪ Bewertungen ▪ Tagging ▪ Fotos ▪ Videos ▪ RSS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Weblogs ▪ Wikis ▪ FlickrR ▪ YouTube ▪ Social Networks 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Live Shopping ▪ Crowd Sourcing ▪ Social Commerce


Quelle: Exciting Commerce 2007

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 20


Web 2.0 – Features



www.leshop.ch /
Max Havelaar Bananen



www.dell.ch



www.ikea.ch

www.smart.ch

- **Kommentare & Bewertungen**
 - Vertrauen bilden
 - Kunden vertrauen Kunden
 - Kritik zulassen

- **Online-Hilfen**
 - Chats und Onscreen Hilfen
 - Callback-Funktionen etc.

- **Online-Produktberater und Avatare**
 - Beratungsfunktionen
 - Knowhow und FAQs Möglichkeiten

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
21

Web 2.0 – Tools



www.guut.de



www.amazon.com



www.fahrrad.de

- **RSS-Feeds**
 - Aktionen und Neuheiten

- **Tagging**
 - Kundensicht der Kategorisierung
 - Freie Wahl und Erweiterung der Tags

- **Fotos, Videos und 3D-Präsentation**
 - Detaillierte Ansicht des Produktes
 - Zoom und Rotationsfunktionen
 - Kaufentscheid Beeinflussung

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
22



Web 2.0 – Tools Beispiel

Trelock Bügelschloss BS 610

12 Bewertungen
 Alle Produkte dieses Herstellers
 zum Merkzettel hinzufügen
 Merkzettel anzeigen
 Artikelbild vergrößern

▶▶ 59,99 € *

inkl. MwSt., zzgl. Versand

* statt 77,99 €
Sie sparen 23% *

VIDEO




Foto Video Zoom Popup

in 1-3 Werktagen bei Ihnen

IN DEN WARENKORB ▶

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
23



Web 2.0 – morgen

Suchergebnisse für Liveshopping

myhead2 #livest - Liveshopping - Sony CyberShot DSC-S730 für 69€ und ASUS P50 Pro für 89€! Und weiter geht's mit den Digitalen... [http://myhead.com/aw7025](#)

myhead2 #livest - Liveshopping - Sony CyberShot DSC-S730 für 69€ und ASUS P50 Pro für 89€! [http://myhead.com/aw7025](#)

myhead2 #livest - Liveshopping - Logitech Pure-Fi Mobile Stereoheadset für 95,00 Euro bei BOODO.de - [http://myhead.com/aw7025](#)

myhead2 #livest - Liveshopping - Logitech Pure-Fi Mobile für 89€! [http://myhead.com/aw7025](#)

myhead2 #livest - Liveshopping - Logitech Pure-Fi Mobile für 89€! [http://myhead.com/aw7025](#)

myhead2 #livest - Liveshopping - Logitech Pure-Fi Mobile für 89€! [http://myhead.com/aw7025](#)

myhead2 #livest - Liveshopping - Logitech Pure-Fi Mobile für 89€! [http://myhead.com/aw7025](#)

myhead2 #livest - Liveshopping - Logitech Pure-Fi Mobile für 89€! [http://myhead.com/aw7025](#)


myhead2 #livest - Liveshopping - Logitech Pure-Fi Mobile für 89€! [http://myhead.com/aw7025](#)

- **Mehr Kommunikation in Form von**
 - Blogs
 - Twitter
 - Facebook Communities und - Connect
- **Mehr Anwendersupport und Usability**
 - Optimierte Checkout Verfahren
 - Konsolidierte Checkout Verfahren am Beispiel von Google Checkout oder Amazon Payments
 - Guided Searches, Drill-Downs und Guided Navigation

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
24



Web 2.0 – morgen



www.praktikus.ch

- **Neue Technologien werden Einzug halten wie**
 - **Echtzeit-Informationen**
(Lagerbestände; Kontobestände; Lieferstatus; Versand-Tracking uvm.)
 - **Produkt-Konfigurationen**
(→ Mass Customizing; built to order)
 - **Neue Generation von MMI**
(Mensch-Maschinen-Interfaces)
- **Medien-Konvergenz**
 - Blätter- und klickbare Online-Kataloge
- **Analyse und Massnahmen**
 - Clickstream-Auswertungen und Versuche, verlassene Warenkörbe wieder zu aktivieren.

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 25



Web 2.0 – morgen



- **Neue Marktkonzepte**
 - Pop Culture; Einkaufen wie die Stars
 - Social Configuration; Ihr Publikum kreiert das Produkt von A-Z (Crowd Sourcing)
- **Integrationen und Syndizierungen**
 - Whitelabelling-Shops
 - Widgets für Social Network Plattformen
- **Mobile Shopping**
 - Mobile Preisvergleiche
 - Mobile Shopping Applikationen
 - Mobile Payment

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 26



Web 2.0 – morgen

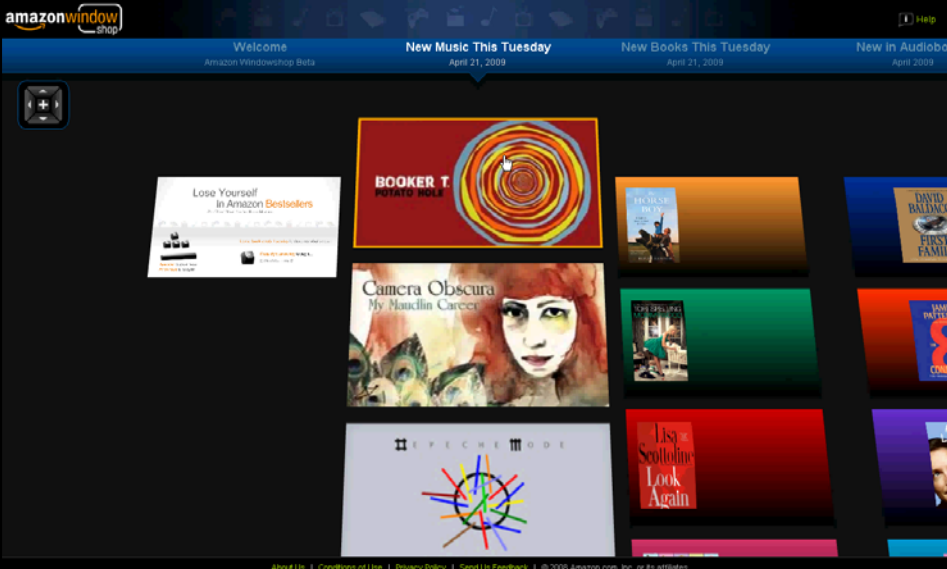


- **Visualisierungen,**
 - Mehr Streaming-Content
 - Mehr Produktvideos
 - Visualisierte Suchen
 - Visualisiertes Einkaufen
(→ Schaufensterbummeln am Bildschirm)

- **Offene Schnittstellen**
 - Mash-Ups
 - Produkte und Prozesse werden quasi „open source“


12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
27


Web 2.0 – morgen
Beispiel Visual Browsing



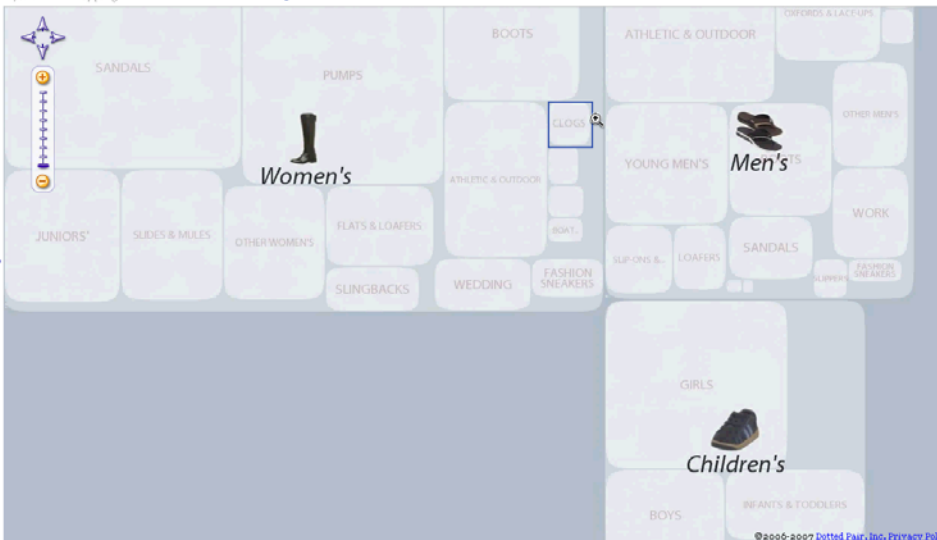
The screenshot shows the Amazon Window Shop interface. At the top, there's a navigation bar with 'amazon window shop' logo and links for 'Welcome', 'New Music This Tuesday', 'New Books This Tuesday', and 'New in Audiobook'. Below this is a grid of product tiles. One tile features 'Lose Yourself in Amazon Bestsellers'. Another prominent tile is for 'BOOKER T & THE MIGHTY NEWBOL' with a colorful circular graphic. Other visible tiles include 'Camera Obscura My Mandolin Career', 'Lisp - Scullin Look Again', and 'DAVID BALDWIN'S FIRST FAMILY'. A mouse cursor is hovering over the Booker T tile.

12. Mai 2009
FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz
28


Web 2.0 – morgen
Beispiel Mash-Ups

BrowseGoods for visual shopping ^{beta}
▶ Departments Search ▶ Saved Items ?

Shoes ▶ Women's Shoes ▶ Clogs



12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 29


 carpathia®
 e-business.competence

Herausforderungen in der Schweiz

Youngsters vs. Old Boys




carpathia: e-business.competence www.carpathia.ch 30



 **Beschränkter Markt**




- **7.5 Mio Einwohner**
- **3 relevante Sprachregionen**
- **Logistische Anforderungen**
- **(Kein) Monopol mehr bei den Paket-Zustelldiensten**

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 31

 **Interessanter Markt**

- **Hohe Technik-Affinität**
- **Hohe Internet-Penetration**
→ *68% der Schweizer nutzen das Internet mehrmals pro Woche (BfS ENK 2008)*
- **Interessante Kaufkraft**
→ *CHF 5.87 Mrd Onlineumsatz 2008 (HSG)*
- **Keine Online-Muffel**
→ *95% der Schweizer Internet-Nutzer haben bereits einmal online eingekauft (ACNielsen)*

12. Mai 2009 FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz 32



Warum bekunden traditionelle Versandhändler Mühe?



Einige Hypothesen (1/2)

- Nicht aufgeschlossen gegenüber neuen Konzepten und Trends
- Schwierigkeiten vom Katalogdenken wegzukommen
- Starre Prozesse und historisch gewachsene IT-Landschaft

12. Mai 2009

FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz

33



Warum bekunden traditionelle Versandhändler Mühe?



Einige Hypothesen (2/2)

- Werden von neuen Anbietern geradezu überrollt.
- „Gegenverkehr“; Old Boys gehen Online während Young Boys auch Retail-Geschäfte eröffnen.
- Unterschätzung des Synergie-Effektes Online ↔ Offline.

12. Mai 2009

FHNW CampusTalk: Online Verkaufen in der Schweiz

34

 carpathia®
e-business.competence



**Herzlichen Dank
und ich freue mich auf
eine spannende
Diskussion**

Sie finden diese Folien als Download

<http://www.carpathia.ch>
→ Wissen → Referate

carpathia: e-business.competence www.carpathia.ch 35