

Briefing Website | Webshop

Große Checkliste mit vielen Fragen, deren Antworten ein Website/Webshop-Projekt erleichtern.

Lassen Sie sich nicht vom Umfang abschrecken.

Beantworten Sie die Fragen so gut Sie können oder wollen. Vieles, insbesondere technische und fachliche Details können wir gerne in einem gemeinsamen Gespräch klären bzw. beantworten sich im Laufe des Projekts.

Danke vorab für Ihre Mühe.

1. Aufgabenstellung generell
Aus welchen Bereichen erwarten Sie Dienstleistungen von uns?
 - 1.1. Strategie / Businessplanung / Integration
 - 1.2. Konzeption: Art, Funktionen, Features?
 - 1.3. Design: Screendesign, Usability?
 - 1.4. Technik: Set-Up, Design-Integration, Implementierung?
 - 1.5. Schnittstellen: Warenwirtschaft, ERP-Systeme, PIM-Systeme/Bilddatenbank, Payment, Bonitätsprüfung, Tracking/Controlling, Vermarktungs- und Vergleichsportale, weitere?
 - 1.6. Content-Redaktion: Aufbereitung und Einpflege von Inhalten (Text, Grafik, Fotografie, Bildaufbereitung, Datenaufbereitung, Recherchen)
 - 1.7. Shop-Management
 - 1.7.1. Analysen und Empfehlungen für Optimierungen
 - 1.7.2. Pflege Stammdaten (Artikel, Texte Bilder)
 - 1.8. Digital Marketing / Performance Marketing
 - 1.8.1. Suchmaschinenmarketing?
 - 1.8.2. Suchmaschinenoptimierung (On-Site, Off-Site)?
 - 1.8.3. Affiliatemarketing?
 - 1.8.4. Kampagnen (online, offline, crossmedial)?
 - 1.8.5. Verkaufsförderung (On-Site, Off-Site)?
 - 1.8.6. Operatives CRM, Kundenkontaktprogramme?

- 1.9. Haben wir etwas vergessen?
2. Ihr Unternehmen
 - 2.1. Was verkauft Ihr Unternehmen generell?
Was will Ihr Unternehmen online verkaufen?
 - 2.2. Welche Ziele wollen Sie mit dem Einsatz der Website / des eShops erreichen?
 - 2.3. Wie ist Ihr Unternehmen am Markt positioniert?
 - 2.4. Wer sind Ihre wichtigsten Wettbewerber? Und was unterscheidet Sie von diesen?
 - 2.5. Ist Ihr Angebot eher exklusiv oder unterliegen Sie einem scharfen Wettbewerb
 - 2.6. Welche Vertriebskanäle verwenden Sie außerdem?
 - 2.7. Wer sind / sollen Ihre Kunden / Zielgruppen sein?
 - 2.8. Was sollten wir noch zu Ihrem Unternehmen wissen?
3. Produkte / Dienstleistungen
 - 3.1. Vertreiben Sie ausschließlich reale Produkte oder auch ‚virtuelle‘ Produkte oder Dienstleistungen?
 - 3.2. Gibt es Deklarierungspflichten (Grundpreisverordnung, Materialien, Verpackungsverordnung, Zertifikate etc.)?
 - 3.3. Welche rechtlichen Themen (Altersgrenzen, Ausfuhrverbote etc.) sind zu beachten?
 - 3.4. Wie häufig wechselt Ihr Sortiment?
 - 3.5. Wie wichtig sind Sonderangebote und Abverkaufsaktivitäten für Sie?
4. Design
 - 4.1. Welche generellen Vorgaben gibt es (CI/CD, Muster, bisherige Kommunikationsmittel), an den wir uns orientieren sollen?
 - 4.2. Worauf sollen wir speziell achten?
 - 4.3. Welche eShops oder Websites finden Sie gelungen? Warum?
5. Marketing / Kommunikation
 - 5.1. Wie sieht Ihre aktuelle/bisherige Strategie aus?
 - 5.2. Wie ist Ihre Bekanntheit regional, national, international?

- 5.3. Welchen Ruf (Image) hat Ihr Unternehmen bei welchen Zielgruppen?
 - 5.4. Mit welchen Maßnahmen nehmen Sie Einfluss auf den Markt?
 - 5.5. Auf welche Maßnahmen setzen Sie bei Ihrer Kundengewinnung?
 - 5.6. Auf welche Maßnahmen setzen Sie bei Ihrer Kundenbindung?
 - 5.7. Haben oder planen Sie ein Bonusprogramm/Kundenkarte?
 - 5.8. Welche Maßnahmen müssen wir speziell beim eShop berücksichtigen?
 - 5.9. Welche Maßnahmen kommen speziell dem eShop zugute?
 - 5.10. Welche Domains haben Sie bereits oder welche hätten Sie gern?
 - 5.11. Sollen Shop und allgemeine Unternehmens-Website zusammen oder getrennt sein?
 - 5.12. Nutzen Sie Newslettermarketing und haben Sie die geeigneten Tools dafür?
 - 5.13. Soll es einen ‚My‘ Bereich geben?
6. Zielgruppe
- 6.1. B2B? B2C? Sonderformen?
 - 6.2. Sind Rabatte und/oder Staffelpreise geplant?
 - 6.3. Welche soziodemografischen Merkmale haben die Zielgruppen (Alter, Geschlecht, Einkommen, Beruf)?
 - 6.4. Gibt es definierte Personas?
 - 6.5. Welche Verhaltens- und Denkweisen können zugrunde gelegt werden?
 - 6.6. Wie ist die kommunikative Ausgangssituation? Was erwarten die Zielgruppe von der Site?
 - 6.7. Welche Landesversionen / Sprachen sind geplant?
7. eShop Wenn Sie schon eine Website / einen Webshop betreiben...
- 7.1. Sind Sie mit dessen Performance zufrieden/unzufrieden? Warum?
 - 7.2. Welche Erfahrungen waren positiv?
 - 7.3. Welche negativ?
 - 7.4. Wie viele Besucher haben Sie pro Monat?

7.5. Wie viele Bestellungen gehen durchschnittlich pro Tag ein?

7.6. Wie ist Ihre Umwandlungsquote?

7.7. Wie viele Warenkörbe werden pro Monat „stehen gelassen“?

8. Technik

8.1. Haben Sie Präferenzen für eine bestimmte Software oder eventuell auch schon im Einsatz bzw. lizenziert?

8.2. Wollen Sie lieber kaufen oder mieten?

8.3. Wollen Sie ganz bestimmte technische Features, die wir berücksichtigen sollen?

8.4. Zu welchen Drittsystemen sind Schnittstellen notwendig bzw. geplant?
(Bitte nennen Sie uns jeweils den Namen, ob schon im Einsatz oder nur geplant, ggf. Versionsnummer und gerne auch Hersteller/Ansprechpartner)

8.4.1. Warenwirtschaftssystem?

8.4.2. Produktinformationssystem (PIM)?

8.4.3. Bilddatenbank?

8.4.4. ERP?

8.4.5. CRM?

8.4.6. Kassensystem?

8.4.7. Buchhaltung?

8.4.8. Logistik/Lager?

8.5. Zur Abschätzung der Dimensionierung der Server helfen uns diese Angaben:

8.5.1. Mit wie vielen Besuchern rechnen Sie pro Tag? Wird es Spitzen geben?

8.5.2. Wird die Nachfrage saisonal oder kontinuierlich sein?

8.5.3. Wie viele Produkte/Artikel in wie vielen Kategorien werden Sie online haben

8.5.4. Ist ein Start mit vollem Sortiment geplant oder ein sukzessiver Ausbau denkbar?

8.5.5. Wie wichtig ist eine aktueller Lagerbestand online?

8.5.6. Haben Ihre Produkte ‚abhängige Varianten‘ wie Farben oder Größen?

8.5.7. Wie viele Positionen befinden sich bei einer Transaktion im Durchschnitt im Warenkorb?

8.5.8. Wie hoch ist der durchschnittliche Warenkorbwert?

8.6. Auf welche Browser und auf welche Betriebssysteme ist zu optimieren?

9. Payment

9.1. Haben Sie bereits einen Paymentpartner/Acquirer?

9.2. Wie viel Umsatz erwirtschaften Sie durchschnittlich pro Transaktion?

9.3. Mit wie vielen Transaktionen rechnen Sie monatlich?

9.4. Wie sicher muss Ihr Inkasso sein? Welches Risikomanagement ist geplant?

9.5. Soll eine Bonitätsprüfung erfolgen?

9.6. Welche Bezahlarten sollen angeboten werden?
(ggf.: Soll es Abstufungen nach Kundengruppen geben?)

9.6.1. Welche Kreditkarten?

9.6.2. Bankeinzug?

9.6.3. Sofortüberweisung?

9.6.4. Paypal?

9.6.5. Rechnung?

9.6.6. Ratenzahlung?

9.6.7. Sonstiges?

10. Inhalte / Organisatorisches

10.1. Soll Ihr Content mehrsprachig sein? Wenn ja, welche Sprachen sind geplant?

10.2. Welche Sprache benötigen Sie im Backoffice?

10.3. Wer wird Ihre Inhalte pflegen?

10.3.1. Produktdaten und -texte?

10.3.2. Unternehmensinhalte?

10.3.3. News & Aktuelles?

10.4. Wer wird Ihr Shop-Manager sein?

10.4.1. Wer wird sich um das Shop-Marketing kümmern?

10.4.2. Wer kümmert sich um Produktauswahl und -einkauf?

10.5. Wie organisieren Sie Logistik und Versand?
Wie viele Bestellungen können Sie pro Tag abwickeln?

11. Budget

11.1. Was darf/soll das Basis-Setup kosten?

11.2. Welches Budget haben Sie für laufende Betriebskosten wie Hosting, Softwarewartung, SaaS-Kosten etc. eingeplant?

11.3. Welches laufende Budget für Vermarktungsaktivitäten planen Sie?

11.4. Wann rechnen Sie mit einem Break-Even?

12. Termine

12.1. Bis wann soll das Konzept stehen?

12.2. Wann soll der Shop / die Website zum Testen bereit stehen?

12.3. Wann wollen Sie online sein?

12.4. Wann soll mit begleitender Kommunikation gestartet werden?

12.5. Welche weiteren Termine gibt es aus Ihrer Sicht?

13. Erfolgskontrolle

13.1. An welchen Kriterien wollen Sie den Erfolg des Projekts messen?

13.2. Was wäre für Sie ein Misserfolg und welche Exit-Strategien haben Sie?

13.3. Gibt es Ihrerseits Präferenzen für ein Trackingtool?

14. Was sollten wir noch wissen?

14.1. Welche Unterlagen helfen uns weiter? Wo finden wir diese?

14.2. Welche Ansprechpartner sind für uns relevant? Wer ist verantwortlich?

14.3. Was haben wir vergessen zu fragen?