

04. APRIL 2020, 16:00 – 17:00 UHR

JETZT.UMSATZ.ONLINE.MACHEN!

GRUNDLAGEN:

WAS MUSS ICH BEI EINEM ONLINESHOP ALLES BEACHTEN?

Patrizia Faschang – [webdots GmbH](#)

Hans Baldinger – [Innovationsservice/WKOÖ](#)

ALLES UNTERNEHMEN.  WIRTSCHAFTSKAMMER OBERÖSTERREICH

Lieferservice in den Bezirken lieferserviceregional.at



SOFORTPAKET: Jetzt.Umsatz.Online.Machen!

wko.at/ooe/jetzt-umsatz-online-machen

- Webinar-Reihe:
Grundlagen, Plattformenvergleich, Online-/Social Mediawerb.
- Online Videoberatung:
6. April, 16. April und 22. April (werden bei Bedarf ergänzt)
- Förderung ERFOLG PLUS
für Konzept: 75% bis zu € 750,-
NEU: für Umsetzung & Bewerbung: 50% bis zu € 2.000,-

ALLES UNTERNEHMEN.  WIRTSCHAFTSKAMMER OBERÖSTERREICH

• FRAGEN?



GEBEN SIE IHRE FRAGEN IM FRAGEN-CHAT EIN:

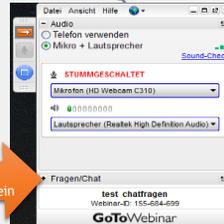
1.

Bedienpanel einblenden
(Fragen und Audio-Fenster)

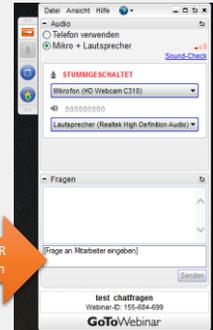


2.

1) Klicken Sie auf das +
2) Geben Sie bitte Ihre Frage ein



Geben Sie HIER
Ihre Fragen ein



ALLES UNTERNEHMEN.



Ing. Patrizia Faschang, BA MA



- 2006 an der HTL Braunau – Schwerpunkt Mediendesign & Kommunikationstechnik maturiert
- 2009 Sponion Bachelor „e-business“
- 2009 – 2011 wissenschaftliche Mitarbeiterin in der DigiCom
- 2010 während des FH-Studiums in Steyr als Einzelunternehmerin selbständig gemacht
- 2011 Sponion Master „Supply Chain Management“
- Seit 2012 nebenberufliche Lehrende an der FH OÖ
- Seit 2017 Trainerin am WIFI
- Seit 2018 Trainerin am BFI
- Spezialistin für **SEO & SEM** und betreue unter anderem Kunden wie KTM und Doppler Schirme, sowie verschiedenste lokale Unternehmen.



Ing. Patrizia Faschang, BA MA

Grundlagen - Was muss ich bei einem Onlineshop alles beachten?

Stand 02.04.2020



- webdots GmbH –10 Jahre im Online Marketing
- webdots Familie besteht aus 9 Mädls & 6 Buam (inkl. Freelancer)
- Bisher ca. 400 umgesetzte Websites / Onlineshops
- Aktuell über 50 parallel laufende Projekte (Web, Grafik, Online Marketing)



Vorbereitung ist alles

- Keine 20 Fragen und du kannst loslegen!
- Du musst nicht gleich am 1. Tag perfekt sein.
- Gerade in der aktuellen Zeit werden kleine Fehler verziehen – Hauptsache ehrlich, transparent und freundlich.
- Deine Online Präsenz darf sich auch gerne Woche für Woche / Monat für / Monat verbessern!

Konzeption (1)



- Was darf ich aktuell an Leistungen anbieten? → <https://www.wko.at/service/kriterien-schliessung-von-geschaeften.pdf>
- Was kann ich tun, um (online) präsent zu sein?
 - Website
 - OnlineShop
 - Soziale Medien
 - Gutscheinplattform
 - Marktplätze
 - Newsletter
 - Presseaussendungen
 - Online Terminbuchung

Konzeption (2)



- Wie kann ich die aktuellen Waren / Leistungen an den Mann / an die Frau bringen?
- Was hindert mich am Online Vertrieb? Was müsste passieren, dass ich online präsent bin?
- Welche neuen Produkte / Leistungen könnte ich (online) anbieten?
 - Online Trainings / Kurse
 - Online Beratungen
 - Gutscheine

Konzeption (3)



- Was ist mein USP? Warum sollen Kunden genau bei mir kaufen?
- Was ist das Ziel? Was will ich mit dem Shop / meiner Online Präsenz erreichen?
- Für wen / welche Zielgruppe ist der Shop? Was erwartet sich diese Zielgruppe?
- Was muss der Webshop können?

Konzeption (4)



- Welches Budget habe ich zur Verfügung?
- Welche Zahlungsmittel soll es geben?
 - Kreditkarte (Starke Empfehlung) → zb via stripe.com (1,4% + € 0,25 pro Transaktion)
 - Paypal (Starke Empfehlung) → paypal.com (3,4% + € 0,35 pro Transaktion)
 - EPS / Sofortüberweisung → zb via stripe.com (1,4% + € 0,25 pro Transaktion)
 - Kauf auf Rechnung
 - Vorkassa

Konzeption (5)



- Wie erfolgt eine Kontaktaufnahme?
 - Telefonnummer / Hotline
 - E-Mailadresse
 - Live-Chat
 - Kontaktformular
 - ??
- WARUM?
 - User schreiben lieber als zu telefonieren
 - Wichtiges Feedback für das Unternehmen
 - Aufwand überschaubar
 - TESTEN!

Konzeption (6)



- Welche Inhalte will ich präsentieren?
 - Versand- und Lieferinformationen
 - Informationen zu Zahlungsmöglichkeiten
 - FAQ
 - Über Uns / Geschichte / Hinter den Kulissen
 - Blog / News
 - ???
- Welche Inhalte MUSS ich präsentieren?
 - Impressum
 - Datenschutz
 - AGB → <https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/praxistipps-allgemeine-geschaeftsbedingungen.html>
 - Widerruf

DSGVO + Impressum + Barrierefreiheit (1)



- Gesetzeskonformes Impressum
 - Firmenname
 - Anschrift
 - Vertretungsberechtigte Person
 - Telefonnummer
 - E-Mailadresse
 - UID Nummer
 - Ggf. Fotorechte / Bildverweis
 - Link zu WKO ECG & Mediengesetz

DSGVO + Impressum + Barrierefreiheit (2)



- Barrierefrei Websites seit 1.1.2016
 - Keine klare Regelung was das heißt im Gesetz
 - Keine Behörde die regelmäßig prüft
 - Normalerweise im Streitfall zuerst Mediation / Schlichtungsgespräch
 - Richtlinie W3C (3 stufig): <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-de/>
 - Zb.: Schriftgrößen veränderbar
 - Zb.: Kontrast veränderbar
 - zb.: ALT-Tag bei Bildern

DSGVO + Impressum + Barrierefreiheit (3)

• DSGVO

- Zustimmung zum Tracking einholen!
- Darstellung und Erklärung der eingesetzten Tags
 - Was
 - Wann / Wie Lange
 - Warum / Wofür

- Empfehlung: Consent Management Tool wie zb. Usercentrics:

<https://usercentrics.com/de/?partnerid=webdots>



Konzeption (7)

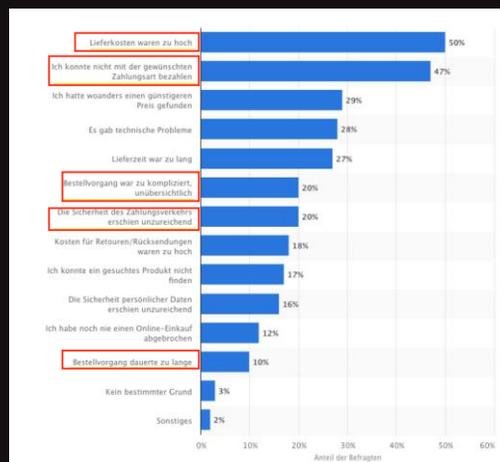
- Sollen (auch) Gutscheine verkauft werden?
- Gibt es gesetzliche Vorgaben bzgl. Produktinformationen?
 - Waschinweise
 - Allergene
 - ?????
- Soll der Shop auch Rechnungen erstellen / verschicken?

Konzeption (8)

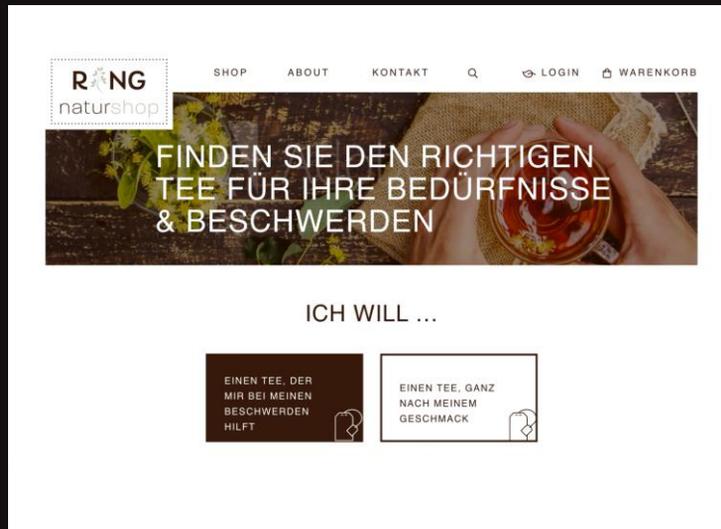


- Wie sehen die Lieferbedingungen und Versandkosten aus?
 - Versandkostenfrei? Ab Wann?
 - Versandkostenpauschale? Wer verschickt? Verpackungsmaterial?
 - Wohin wird verschickt?
- Gibt es einen Mindestbestellwert?

Versandkosten & CheckOut



Probleme lösen / nicht schaffen!



Versteht eine betriebsfremde Person meine Website & findet sich zurecht?

OMA / OPA Test

Arten von Shop-Lösungen

	Vorteile	Nachteile
Eigenentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Individuell anpassbar 	<ul style="list-style-type: none"> • Hohe Kosten • Umfangreiches technisches Know-How erforderlich
Kauf-Shop	<ul style="list-style-type: none"> • Breites Funktionsspektrum • Nur wenig technisches Know-how erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten in unterschiedlicher Höhe, je nach Lösung; unter 100 bis mehrere tausend €
Miet-Shop	<ul style="list-style-type: none"> • Geringere einmalige Kosten • Vorgefertigte Layouts verfügbar • Kaum technisches Know-how erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Teils geringere Gestaltungsfreiheit • Teils geringerer Funktionsumfang • Langfristig oft teurer als Kauf-Shop
Open-Source-Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenlos erhältlich • Höchstmögliche Anpassungsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Umfangreiches technisches Know-how erforderlich

Mögliche Shop-System (Auszug)

SaaS System / Drittanbieter

- Shopify (zb ab 29usd/m)
- Firstvoucher (zb ab 4,9% - aktuell 0)
- elopage
- Digistore 24
- Shöpping
- Rakuten
- Amazon
- WIX
- Jimdo shop

CMS Systeme (selbstgehostet)

- OpenSource
 - Wordpress mit WooCommerce
 - Magento
 - Gambio
 - osCommerce
- Profi Lösungen
 - Intershop
 - SAP Hybris
 - IBM Websphere Commerce
 - ePages

1/3 Budget Erstellung Shop + 2/3 Budget Bewerbung Shop



- Google Ads
 - Videoads
 - Display Ads
 - Text Ads
 - Remarketing
- Account Based Marketing
- SEO
- Facebook & Instagram (Ads)
- Influencer Marketing
- Blogger-Kooperationen
- TikTok Marketing
- LinkedIn Marketing
- Pinterest Marketing
- Klassische PR
- Print-Anzeigen
- Newsletter Marketing

Quick Tipps

- Google Search Console (GSC): hilfreiches Tool für den Content auf der Website (Suchbegriffe, Klicks, CTR usw.)
- Google Analytics mit GSC verbinden
- Sitemap.xml bei Google Search Console (vorher Webmaster Tools) hinterlegen
- Google My Business Eintrag
- WKO Eintrag befüllen (kostenlos)
 - Logo, Angebote, ...



Ing. Patrizia Faschang, BA MA



p.faschang@webdots.at

+43 (0) 676 848 998 228



www.wko.at/ooe/jetzt-umsatz-online-machen-webinare



Webinar-Reihe: Jetzt. Umsatz.Online.Machen!

7. April 2020, 16:00 Uhr - Plattformenvergleich

Welche Plattform ist für mein Geschäft/für meine Produkte optimal?

Dominik Maisriemel [seoCon – Online Marketing Agentur](#)

9. April 2020, 16:00 Uhr – Onlinemarketing

Laufend erfolgreich mittels digitaler Werbung verkaufen!

Michael Reiter [New Media – Social Media Agentur – Digital Marketing Experts](#)

ALLES UNTERNEHMEN.



www.wko.at/ooe/jetzt-umsatz-online-machen



Online-Videoberatung: Jetzt.Umsatz.Online.Machen!

- 60 Minuten kostenlos und einfach Ihre Online Umsatz-Idee mit Experten besprechen und Klarheit für die nächsten Umsetzungsschritte, sowie Fördermöglichkeiten bekommen.
- Buchen Sie 1 Beratungsstunde an einem der drei Termine

06. April 2020

16. April 2020

22. April 2020

ALLES UNTERNEHMEN.



www.wko.at/ooe/jetzt-umsatz-online-machen

KONTAKT | INFO



• FRAGEN? – WIR FREUEN UNS

- Hans Baldinger
- T +43 5-90909-3542
- M +43 664 82 61 722
- E johann.baldinger@wkoee.at

• WIR BEDANKEN UNS FÜR IHR INTERESSE!

ALLES UNTERNEHMEN.

