



PLENTYSTORIES

KONGRESSAUSGABE



TÄGLICHER BEGLEITER: WIE PAYPAL SEIN ANGEBOT FÜR VERBRAUCHER STETIG AUSBAUT



LERNE DIE GLOCAL HEROES OF E-COMMERCE KENNEN

CHANNEL SHOOTER
WIZARD OF POS
SHOPSHIFTER
AUTOMATRIX
CAPTAIN CLOUD

» SEITE 6
» SEITE 8
» SEITE 12
» SEITE 16
» SEITE 20

PLENTYMARKETPLACE - VON DER IDEE ZUM ÖKOSYSTEM

ÜBER 250 MILLIONEN AUFTRÄGE FÜR ÜBER
6.000 SHOPS IN NUR 11 JAHREN - DAS IST
KEINE SCHLECHTE BILANZ FÜR PLENTYMARKETS
UND SEINE KUNDEN!

» SEITE 12



TERMINE & EVENTS

LERNE UNS PERSÖNLICH KENNEN. HIER
FINDEST DU ALLE TERMINE FÜR EVENTS
SOWIE PLENTYMARKETS WORKSHOPS UND
STAMMTISCHE AUF EINEN BLICK.

» SEITE 26

JETZT PAYPAL PLUS KOSTENLOS INTEGRIEREN LASSEN.



Nutzen Sie jetzt das exklusive Angebot, **PayPal PLUS kostenlos von einem Experten in Ihren plentymarkets-Shop integrieren zu lassen.*** Ihre Vorteile: Über ein Konto mit nur einer Transaktionsgebühr ermöglichen Sie die vier beliebten Bezahlarten PayPal, Kreditkarte, Lastschrift sowie den Kauf auf Rechnung und erhöhen Ihre Umsatzchancen. Und unser Verkäuferschutz sichert Sie gegen Zahlungsausfälle ab. Mehr Informationen zu PayPal PLUS finden Sie unter www.paypal.de/paypal-plus-center



Höhere
Umsatzchancen



Komplettes
Online-Bezahlpaket



Große
Sicherheit

PayPal Express-Button: mit einem Klick bezahlen.

Lassen Sie den PayPal Express-Button gleich kostenlos mit integrieren. So gelangen Ihre Kunden mit nur einem Klick auf die Bezahlseite, und die Chance auf Kaufabschlüsse steigt. Sie wollen den Button? Einfach bei der Anmeldung zum Integrations-Support mitangeben unter www.sundsits.de/PayPal-PLUS-OnBoarding-plenty

* Das Angebot gilt exklusiv bis zum 31.03.2018.



2018: NOCH NÄHER AM KUNDEN!

Wir freuen uns sehr über und sind auch ein bisschen stolz auf den aktuellen Stand von plentymarkets: in den letzten 12 Monaten haben wir die große Vision 'plentymarkets muss sich öffnen und Plugin-fähig werden' auf ein sehr nutzbringendes Niveau gebracht. Unser Marktplace für Plugins (www.marketplace.plentymarkets.com) füllt sich stetig mit neuen Erweiterungen und die Anzahl der Plugin-Installationen nimmt rapide zu.

Wir möchten an dieser Stelle allen plenty-Crew-Mitgliedern für ihren Einsatz danken! Aber natürlich auch den mutigen Plugin-Entwicklern der ersten Stunde und den vielen Händlern, welche durch ihr Feedback diese Vision Wirklichkeit werden ließen – vielen Dank!

Neben dieser Vision haben wir viele Anforderungen und Wünsche unserer Händler umgesetzt und schätzen dabei den regen Austausch über unser Forum sehr. Durch diese Art der Kommunikation ist es uns möglich, die Produktentwicklung sehr eng mit den echten Anwendern zu verknüpfen und aus deren Feedback zu lernen. Für 2018 steht neben der Realisierung von spannenden und hilfreichen Neuerungen vor allem die weitere qualitative Verbesserung von plentymarkets im Fokus. Dabei ist es unser Ziel, plentymarkets noch passgenauer auf die Anforderungen von wachsenden Händlern sowie neu hinzukommenden Shops auszurichten.

Für unsere Händler, die neben dem Forum auch einen persönlichen Austausch mit



einem festen Ansprechpartner wünschen, haben wir mit dem neuen Angebot „plentymarkets PLUS“ genau die passende Lösung entwickelt. Wir freuen uns, damit unser ständig wachsendes Serviceportfolio um ein weiteres Angebot ergänzen zu können.

Jan Griesel
Founder & CEO

Bernhard Weiß
CBDO

INHALT

- 3 Vorwort
- 4 Channel Shooter – die Multi-Channel-Heldin von plentymarkets
- 6 INQA-Audit: plentymarkets – modern, zukunftsfähig & mitarbeiterfreundlich
- 7 Success Story: Die Naturdrogerie
- 8 Der Wizard of POS bringt Magie an deine Ladentheke
- 10 Alles inklusive oder maßgeschneiderte Software: plentymarkets Tarife im Überblick
- 12 Shopshifter sorgt für deinen einzigartigen Shop
- 14 PayPal – mehr als nur ein Bezahldienstleister
- 16 Vom Auftrag bis zur Retoure: Automatrix!
- 18 Happy Birthday plentyMarketplace – von der Idee zum Ökosystem
- 20 Ewig wachsam: Captain Cloud hütet die Sicherheit von plentymarkets
- 22 BS Payone – Einfachere Online-Einkäufe mit der Payment Request API
- 24 Händlerbund: Die Mischung macht's – den Durchblick beim Multi-Channel-Marketing behalten
- 26 plentymarkets Termine & Events auf einen Blick
- 27 Online-Händler-Kongress 2018: Aussteller & Partner
- 27 Impressum

CHANNEL SHOOTER - DIE MULTI-CHANNEL-HELDIN VON PLENTYMARKETS

IM DSCHUNDEL DES E-COMMERCE VERLIERT SO MANCH EINER SCHNELL DEN ÜBERBLICK. IMMER MEHR HÄNDLER UND ANGEBOTE SPRIESSEN AUS DEM BODEN, NICHTS IST HEUTE SO, WIE ES GESTERN WAR - UND WAS KOMMT ERST MORGEN? DIE FRAGE, WIE MAN SICH AM BESTEN POSITIONIEREN KANN, WAS GENAU DAS ZIEL IST UND WIE MAN AM BESTEN DORTHIN KOMMT, SCHEINT FÜR VIELE AUF DEN ERSTEN BLICK UNLÖSBAR... DOCH ES GIBT HOFFNUNG!

Ein saftiger, grüner Dschungel erstreckt sich so weit das Auge reicht, alles wirkt friedlich und still. Augenscheinlich am

Rande des Idylls stehen sie - große Plattformen - was wollen sie hier? Ist die vorherrschende Angst vor ihnen berechtigt? Stürzt man sich durch das Blätterdach ins Innere des Ökosystems, herrscht an einigen Stellen Chaos - überall, ist hektische Bewegung, wo etwas umfällt spießt in Sekundenschnelle etwas Neues aus dem Boden, einige Bewohner sind panisch, sie trauen den Fremdlingen nicht, andere resignieren - sind sie verloren?

EINE HELDIN FÜR GRENZENLOSE REICHWEITE

Eine furchtlose Heldin schlängelt sich gekonnt durch das Dickicht. Ein mysteriöses, maskiertes Wesen, so schnell, dass es mit dem bloßen Auge kaum zu erkennen ist. Ihr scharfer Verstand und ihr unfehlbarer Orientierungssinn bringen sie und ihre Schützlinge jederzeit sicher ans richtige Ziel. In weiser Voraussicht späht sie Veränderungen und Neuerungen umgehend aus und passt ihre Taktiken zielgerichtet an. Sie hat verstanden, dass die großen, bedrohlichen Plattformen am Horizont nicht der Feind, sondern ein Teil der Zukunft sind. So hat sie es sich zur Aufgabe gemacht, die nach Licht suchenden Online-Händler zurück auf den richtigen Pfad zu leiten.

Ihre Mission: Verkäufe dort, wo deine Kunden sind! Ihre unübertroffenen Bogenkünste bringen deine Produkte in Windeseile hinaus aus der Versenkung und rauf auf die großen Märkte dieser Welt. Hohe Reichweite und plattformoptimierte Platzie-

CHANNEL SHOOTER

Verkaufen Sie schon
auf real.de?



Jetzt anmelden unter: real.de/seller/new

rung deines Portfolios sind nur einige ihrer Stärken. Inspiriert durch die Furchtlosigkeit unserer Heldin finden auch Verlorene und Gefangene neuen Mut, sich aus ihrer Misere zu befreien und in eine goldene Zukunft zu blicken.

DIE LÖSUNG: PLENTYMARKETS MULTI-CHANNEL

Du willst raus aus deiner Komfortzone und wagst eine Reise in unentdeckte Welten? Channel Shooter begleitet dich auf Schritt und Tritt und stattet dich mit den richtigen Tools aus. Gewappnet mit plentymarkets Multi-Channel bringt sie dich auf über 40 Märkte weltweit und ermöglicht dir eine marktspezifische Anpassung deiner Produkte. Automatisierte Datenabgleiche nehmen dir dabei lästige Datenimport- und exporte ab - du bestimmst das Intervall und los geht's! Die plentymarkets Warenwirtschaft behält dabei für dich stets den Überblick über deinen Bestand, sodass kein Kunde bei dir leer ausgeht.

Die zahllosen Features von plentymarkets bieten dir mächtige Optionen, um deinen Multi-Channel-Handel immer weiter auszubauen: Optimierte deine eBay-Listings mit praktischen Plugins und vergrößere deinen Kundenstamm, indem du unkompliziert über internationale Marktplätze wie Amazon und viele andere verkaufst. Durch die Einbindung von FBA kommen deine Produkte ganz wie von selbst bei deinen Kunden an, statt in der Fulfillment-Wildnis auf der Strecke zu bleiben.

FINDE MIT CHANNEL SHOOTERS UNTERSTÜTZUNG DEN FÜR DICH OPTIMALEN MULTI-CHANNEL-MIX, UM IM E-COMMERCE ZU DEN GEWINNERN ZU GEHÖREN.

WEITERE INFOS UNTER: [WWW.PLENTYMARKETS.EU/PRODUKT/MULTICHANNEL](https://www.plentymarkets.eu/produkt/multichannel)



DIE NEUESTEN EBAY-TOOLS IN CHANNEL SHOOTERS REPERTOIRE:

Nutze die Vielfalt der Marketingmöglichkeiten bei eBay direkt aus deinem plentymarkets System heraus und analysiere dein eBay-Business dank der neuesten eBay-Plugins!

- ★ **eBay Marketing-Plugin:** Erstelle Kampagnen sowie Verkaufsaktionen, wie Mengen-, Artikel- und Mindestbestellrabatte und verpasse deinem eBay-Business einen neuen Boost!
- ★ **eBay Analytics-Plugin:** Analysiere die Performance deiner eBay-Listings anhand täglicher Sichtbarkeits-, Klick- und Verkaufsberichte in deinem plentymarkets-System und maximiere durch die gewonnenen Erkenntnisse deine eBay-Umsätze.
- ★ **eBay SEO-Plugin:** Prüfe deine Listings auf Herz und Nieren, um dein Ranking auf eBay zu optimieren.

+ VIELE WEITERE!

amazon

OTTO

real.de

zalando

ebay



PLENTYMARKETS - MODERN, ZUKUNFTSFÄHIG & MITARBEITERFREUNDLICH

BESONDERS GUTE ARBEITSBEDINGUNGEN UND EINE ZUKUNFTSFÄHIGE UNTERNEHMENSKULTUR: AUF DIESE PRÄDIKATE KANN PLENTYMARKETS ZU RECHT STOLZ SEIN! AM 27. JUNI 2017 WURDE DAS UNTERNEHMEN VOM BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALES FÜR DIESE QUALITÄTEN OFFIZIELL AUSGEZEICHNET.

DAS INQA AUDIT: UNTERSTÜTZUNG FÜR AMBITIONIERTE UNTERNEHMEN

Weiterentwicklung, Fortschritt, Agilität – für moderne Unternehmen sind diese Kriterien immens wichtig. Gleiches gilt für gute und qualitätsfördernde Arbeitsbedingungen, denn was ist ein Unternehmen ohne zufriedene und engagierte Mitarbeiter? Mit der Initiative für neue Qualität der Arbeit (kurz: INQA) und dem Audit „Zukunftsfähige Unternehmenskultur“ unterstützt die Bertelsmann Stiftung ambitionierte Unternehmen dabei, ein besseres Arbeitsumfeld zu entwickeln und nachhaltige Veränderungsprozesse unter direkter Einbeziehung der Beschäftigten anzustoßen. Die Stiftung legt dabei besonderes Augenmerk auf die vier Säulen Personalführung, Chancengleichheit & Diversität, Gesundheit sowie Wissen & Kompetenz.

plentymarkets legt bei der Unternehmensführung besonders großen Wert auf die Zufriedenheit seiner Mitarbeiter und auf eine nachhaltige Unternehmenskultur. Aus diesem Grund war es uns ein besonderes Anliegen, durch die Teilnahme am INQA-Audit unsere bereits bestehenden Qualitäten noch weiter ausbauen und damit eine zukunftsfähige Unternehmenskultur sicherstellen zu können.

ZUKUNFTSORIENTIERTE PROJEKTARBEIT

Im Rahmen des Audits wurden durch Mitarbeiterprojekte bei plentymarkets viele maßgebliche Optimierungen der Arbeitsqualität etabliert, die letztendlich zu unse-

rer Auszeichnung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales am 27. Juni 2017 führten. Die folgenden von Kollegen angeregten und gemeinsam erarbeiteten Verbesserungen konnten durch das Audit erreicht werden:

PERSONALFÜHRUNG:

- ★ Optimierung der Kommunikationsstruktur
- ★ Optimierung der Definition des Unternehmensleitbilds

CHANGEGLEICHHEIT & DIVERSITÄT:

- ★ Weiterentwicklung der Familienfreundlichkeit von plentymarkets

GESUNDHEIT:

- ★ Arbeitsorganisatorische Veränderungen zur Senkung psychischer Belastungen
- ★ Maßnahmen zur Reduzierung von Verspannungen/Bewegungsarmut
- ★ Verfügbarkeit von gesunder Nahrung am Arbeitsplatz

WISSEN & KOMPETENZEN:

- ★ Etablierung eines Mentoring-Programms für neue Mitarbeiter
- ★ Etablierung eines transparenten Kompetenzmodells

SO FUNKTIONIERT DAS INQA-AUDIT:

Unternehmen, die an dem Audit teilnehmen, durchlaufen einen mehrstufigen, be-

gleiteten Prozess, in dem zunächst der Ist-Zustand des Unternehmens hinsichtlich der für die Arbeitsqualität maßgeblichen Kernbereiche festgehalten wird. Im nächsten Schritt werden Ziele zur Erweiterung und Verbesserung dieser Bereiche definiert und Maßnahmen ergriffen, um diese zu erreichen. Besonders wichtig ist es, dass diese Maßnahmen maßgeblich von den Beschäftigten mitgestaltet werden, da deren Arbeit direkt von den Projekten profitieren soll und so die Identifikation mit den gesteckten Zielen gestärkt wird. In der zweiten Phase des Audits gilt es dann, diese selbst gesteckten Ziele mittels der gemeinsam formulierten Maßnahmen zu erreichen.

Nach Abschluss des Audits wird das Unternehmen von einem Gremium begutachtet. Bei einer sinnvollen Umsetzung der Maßnahmen erhält das Unternehmen zum Abschluss eine Auszeichnung sowie eine Abschlussurkunde. Die Auszeichnung ist 24 Monate lang gültig und kann danach erneut erworben werden.

DAS IST ERST DER ANFANG!

Wir freuen uns sehr über das Ergebnis des INQA-Audit. Es zeigt, dass wir mit unserer Vision eines zukunftsorientierten Unternehmens den richtigen Weg eingeschlagen haben. Wir werden auch weiterhin die Mitarbeiterfreundlichkeit und Arbeitsqualität im Unternehmen weiter vorantreiben, um auch in Zukunft optimale Bedingungen für unsere Kollegen und dadurch für unsere Kunden bieten zu können.



NATÜRLICH SCHÖN, NATÜRLICH PLENTY!

„WIR MÖCHTEN, DASS SICH JEDER IN SEINER HAUT WOHLFÜHLT“, SO LAUTET DIE VISION VON UWE SCHÜRMMANN (DIE NATURDROGERIE) UND MAN SPÜRT DIE LEIDENSCHAFT, MIT DER ER DIESE VISION VERFOLGT. MIT DÜFTEN, MAKE-UP UND KOSMETIK – ALLES ZU 100% NATÜRLICH – HAT DAS UNTERNEHMEN DEN ZEITGEIST GETROFFEN.



VON MAINZ AUS NACH GANZ EUROPA

Dreh- und Angelpunkt von *Die Naturdrogerie* ist das Ladengeschäft in Mainz. Von hier aus gestaltet das Team, bestehend aus vier Mitarbeitern und dem Großpudel Coco, das Einkaufserlebnis seiner Kunden sowie die Auswahl der Produkte. Gestartet war die Firma nach der Gründung im Jahr 2004 noch mit einem Sortiment, das zu ungefähr gleichen Teilen aus ausschließlich natürlichen Naturkosmetikartikeln und Lebensmitteln bestand. Schnell beschloss man, sich deutlich stärker auf die Kosmetik zu konzentrieren. 2010 wagte man dann den Sprung in den Online-Handel. Mittlerweile verfolgt *Die Naturdrogerie* eine Omni-Channel-Strategie par excellence: Neben dem Ladengeschäft verkauft das Unternehmen auch über Marktplätze wie Amazon und den Online-Shop sowie mobil über eine App. So können die Kunden aus Deutschland und mittlerweile auch aus ganz Europa, auf die Produkte aus Mainz zugreifen.

OPTIMALE BERATUNG – AUCH ONLINE

Das Unternehmen versteht es, die Vorteile beider Handelswelten zu vereinen. Besonders Wert legt man auf die kompetente Beratung der Kunden. „Unser Ziel ist es tatsächlich, dass wir zwei Antworten mehr haben, als uns der Kunde Fragen stellen

könnte“, so Uwe Schürmann. Auch online setzt man es sich zum Ziel, dem Kunden das passende Produkt anzubieten. Eine echte Herausforderung bei so individuellen Artikeln wie Make-up oder Düften. Neben sehr ausführlichen Artikelbeschreibungen bietet *Die Naturdrogerie* einen weiteren Service: Telefonisch oder per Mail können Kunden eine individuelle, kostenlose Beratung in Anspruch nehmen. Über gezielte Fragen wird so beispielsweise das individuelle Hautbild ermittelt. Um noch passgenauer beraten zu können, möchte man in Zukunft auch die Möglichkeit anbieten, Probiergrößen zu bestellen, damit wirklich jeder Kunde nicht nur zu 100% natürlich einkauft, sondern auch ebenso zufrieden ist. Vorteil für den Händler: die Retourenquote bleibt möglichst gering. „Deshalb bieten wir auch keine kostenfreien Retouren an – weil wir es eigentlich nicht brauchen“, sagt Uwe Schürmann und kann sich dabei ein Schmunzeln nicht verkneifen.

PLENTYMARKETS ALS STARKER PARTNER

Mit plentymarkets hat das Team von *Die Naturdrogerie* ein System an seiner Seite, das es über den gesamten Tag hinweg begleitet und viele Abläufe erleichtert. „plentymarkets bietet eine ERP-Komplettlösung zu einem fairen Preis und einen Funktionsumfang, der unsere Bedürfnisse in weiten Teilen abdeckt oder übertrifft. Wir



nutzen den ganzen Tag durchgängig etwas von plentymarkets.“ Besonders überzeugt dabei das POS-Modul. *Die Naturdrogerie* war Betatester der ersten Stunde und nutzt die plentymarkets Kasse seitdem vollumfänglich. Das mobile Kassensystem ersetzt den klassischen Kassenbereich und ist flexibel im Ladengeschäft einsetzbar. Großer Vorteil: keine störenden Kabel – und es steht mehr Platz für Events zur Verfügung.

TRICKS UND KNIFFE MIT ANDEREN TEILEN

Über die bloße Anwendung von plentymarkets hinaus beschäftigt sich Uwe Schürmann auch weiterführend mit dem System. So nutzt er sein technisches Know-how, um beispielsweise die Geschwindigkeit des Online-Shops von *Die Naturdrogerie* zu optimieren und teilt sein Wissen mit anderen Händlern über das plentymarkets Forum. Klar, dass sich Uwe auch bei der Projektbörse als zertifizierter Partner beteiligt und andere dabei unterstützt, ihre individuellen Projekte umzusetzen.

DEN INTERNATIONALEN HANDEL WEITER AUSBAUEN

Für die Zukunft möchte man den Fokus vermehrt auf den europäischen Markt lenken. Einige Länder sind für *Die Naturdrogerie* besonders interessant. Schon jetzt gibt es viele Kunden, die sich mit dem Google Translator durch den Online-Shop klicken und die Ware ins Ausland ordern. In naher Zukunft soll der Shop daher auch in weiteren Sprachen verfügbar sein. Auch in Bezug auf die Internationalisierung vertraut man auf die Zuverlässigkeit von plentymarkets. Wir bedanken uns beim Team von *Die Naturdrogerie* für die langjährige produktive Zusammenarbeit und wünschen weiterhin viel Erfolg bei der Umsetzung sämtlicher Pläne und Wünsche!

DER WIZARD OF POS BRINGT MAGIE AN DEINE LADENTHEKE

IN EINEM STÄDTISCHEN EINKAUFSIDYLL FINDET MAN NEBEN GROSSEN KAUFHAUSKETTEN AUCH EINEN NETTEN KLEINEN LADEN NAMENS „A GENTLEMAN'S WIZARDRY“. HOCHWERTIGE WAREN UND LIEBEVOLLE DEKORATION SCHMÜCKEN DIE SCHAUFENSTER - INNEN IST EIN ZUVORKOMMENDER INHABER DABEI ZU SEHEN, WIE ER SEINEN KUNDEN SEINE BESTEN WAREN PRÄSENTIERT, BERÄT UND SEINE ANGEBOTE IN SZENE SETZT. WIE SO HÄUFIG IN DIESEN ZEITEN, FRAGT MAN SICH WIE LANGE ER WOHL NOCH MITHALTEN KANN?! DOCH DIESER HELD MACHT SICH KEINE SORGEN: ER HAT VORGESORGT...



WIZARD OF POS

In seiner Heimat bekannt als einfacher Handelsmann, vertreibt dieser hervorragend gekleidete Held Accessoires für echte Gentlemen, vorrangig Hüte, Anzüge und Gehstöcke. Seine Kunden schätzen seine herzliche Art, die Nähe zum Produkt sowie die gute Beratung und kommen gern mit ihren Wünschen zu ihm. Doch was keiner ahnt: Hinter der Fassade seines liebevoll gestalteten Ladengeschäfts revolutioniert er als Wizard of POS heimlich die Welt des Omni-Channel-Handels. Wie stellt er das an?

TRADITION UND MODERNE, ANALOG UND DIGITAL?

Online informieren, Preise vergleichen und dann doch im Laden kaufen? Oder: im Laden alles anfassen, aussuchen und dann doch online bei der Konkurrenz kaufen? Online kaufen, aber im Laden abholen wollen? Das Käuferverhalten ist so vielschichtig, dass es undurchsichtig scheint. Doch davor fürchten muss sich eigentlich keiner – dachte sich zumindest der Wizard of POS, krempelte die Ärmel hoch und nahm sein Schicksal selbst in die Hand.

Wo sich in seinem Laden nur ein kleines Hinterzimmer vermuten lässt, eröffnet sich dem Wizard of POS die ganze Welt. Aus seinem Lager heraus bedient er nicht nur die Kunden in seinem Laden, sondern bietet seine exquisiten Waren auf dieselbe charmante Weise auch online an - in seinem individuellen Online-Shop sowie auch auf den größten Marktplätzen dieser Welt. Seine Tools? Eine Tabletkasse, ein Scanner und eine Software. Das Herzstück seines Handelsimperiums ist nicht das Offensichtliche, sondern das, was niemand sieht: plentymarkets. Als Kassensoftware



in seinem Laden eingesetzt, lassen sich aus demselben digitalen Artikeldatensatz *chingching* auch alle Online-Kanäle bedienen, die er möchte. Mehraufwand? Fehlzanzeige! Was nach Zauberei klingt, ist ganz bestimmt kein Hexenwerk: Einmal eingerichtet erledigt plentymarkets alle Schritte der Auftragsabwicklung automatisiert. Paket packen - fertig! So hat der Wizard of POS weiterhin Zeit, seine Kunden auch im Ladengeschäft persönlich zu beraten. Ein echter Glocal Hero!

VOM LADENGESCHÄFT INS WORLD WIDE WEB UND UMGEKEHRT!

Auch du willst deine Kunden überall abholen und auf ihrer Customer Journey bis zum Ziel begleiten? Mach es wie

der Wizard of POS und verbinde deine Ladentheke mit deinem Online-Handel. plentymarkets stellt dir einen Online-Shop und die Anbindung an unzählige Online-Marktplätze wie Amazon, eBay, Dawanda, Zalando, Otto u. v. m. ohne Zusatzkosten zur Verfügung. Die zentrale Warenwirtschaft des E-Commerce-ERP-Systems sorgt für den nötigen Überblick über Artikel, Verkäufe und Bestände auf allen Kanälen - on- und offline. Die multikompatible App bietet dir in Sachen Hardware freie Hand und bindet mit ELO und UPOS im Bereich Tabletkasse, EPSON als Bondrucker und ingenico als Zahlungsterminals die beliebtesten Geräte an. In Sachen Berichtswesen entspricht plentyPOS sämtlichen GoBD-Anforderungen und hilft dir, stets den nötigen Überblick über deine Geschäfte zu behalten. Kostenlose Updates sorgen zusätzlich dafür, dass dein System immer auf dem neuesten Stand in Sachen Rechtskonformität und Funktionsumfang ist.

WEITERE INFOS UNTER: WWW.PLENTYPOS.DE

PLENTYMARKETS POS ZIELE 2018:

- ★ **EC-Karten-Terminals:** Schon jetzt kannst du ZVT-konforme Ingenico- und SumUp-Geräte an die Kasse anbinden. Um dir noch mehr Möglichkeiten für die Kartenzahlung zu bieten, werden 2018 weitere Payment-Terminals folgen.
- ★ **Zahlungsart Rechnung:** Du möchtest deinen Kunden die Möglichkeit bieten, auch im Laden Artikel auf Rechnung zu kaufen? Dann ist dieses Feature für dich besonders interessant.
- ★ **Schneller Benutzerwechsel:** Dein Laden brummt und beim Wechsel des Kassenbenutzers muss es schnell gehen? 2018 wollen wir dir hier noch mehr Komfort bieten.
- ★ **Berichtswesen:** Schon jetzt bietet plentymarkets POS ein umfassendes Berichtswesen, damit du - und natürlich auch die Steuerkanzlei deines Vertrauens - nie den Überblick verlierst. Auf diesen Stärken von plentymarkets POS ruhen wir uns aber nicht aus, sondern arbeiten daran, das Berichtswesen noch weiter auszubauen.



• VIELE WEITERE!

Entdecke jetzt das **PLENTYPOS STARTER PAKET**



www.sundsits.de



ALLES INKLUSIVE ODER MASSGESCHNEIDERTE SOFTWARE – DU ENTSCHEIDEST! PLENTYMARKETS TARIFE IM ÜBERBLICK

plentymarkets ist die E-Commerce ERP-Software, mit der du alle möglichen Prozesse im Online-Handel automatisiert abwickeln kannst. Der vollintegrierte, responsive Online-Shop im individuellen Design bietet dir in Verbindung mit über 40 angebotenen Online-Märkten unzählige Perspektiven im Omni-Channel Vertrieb für maximale Reichweite europaweit. Mit der plentymarkets App bindest du auch deinen lokalen Handel per POS bequem in das System mit ein.

DAS E-COMMERCE-ERP IM ÜBERBLICK



Multi-Channel



Online-Shop



POS



Internationalisierung



Auftragsabwicklung



Warenwirtschaft



CRM



Fulfillment



PIM



Prozesse



Cloud-Hosting



Plugin

WÄHLE DEN TARIF,
DER FÜR DICH AM
BESTEN PASST!



PLENTYMARKETS ZERO

**Voller Umfang, schlanker Preis:
100% plentymarkets – 0 € Fixkosten**

Der Einstiegspreis bei plentymarkets bietet vor allem E-Commerce-Neulingen und Start-ups die Gelegenheit, das neue Online-Business zu starten, ohne während der Aufbauphase zahlen zu müssen, obwohl das neue Geschäft noch gar keinen Umsatz abwirft. Bei plentymarkets ZERO zahlst du erst dann eine Gebühr je Auftrag, wenn du auch Umsatz machst!

plentymarkets ZERO im Überblick:

- ✓ für Einsteiger
- ✓ keine monatlichen Fixkosten
- ✓ alle Softwaremodule inklusive
- ✓ kostenloser Foren-Support

Mehr Informationen und einen Kostenrechner für dein geschätztes Auftragsvolumen findest du unter: www.plentymarkets.eu/preise/plentymarkets-zero.



PLENTYMARKETS CLASSIC

Passgenau auf dein Business zugeschnitten!

Klassisch, bewährt und kalkulierbar ist plentymarkets CLASSIC der Tarif für erfahrene Händler. In diesem Modell zahlst du nur die Softwaremodule, die du auch wirklich brauchst und kannst dir dein System so zusammenstellen, wie es zu dir passt. Deinen besonders günstigen Preis pro Auftrag erhältst du durch Laufzeitauftragspakete, die du vorab buchen und trotzdem jederzeit flexibel auf Bestellsitzen reagieren kannst. Unter www.plentymarkets.eu/preise/plentymarkets-classic findest du einige Kalkulationsbeispiele und mehr Informationen zu plentymarkets CLASSIC.

Deine Vorteile im Überblick:

- ✓ ideal für erfahrene Händler
- ✓ monatliche Fixkosten nur für die Module, die du buchst
- ✓ geringe Auftragskosten durch vorausschauende Kalkulation
- ✓ individuelle Laufzeitmodelle
- ✓ kostenloser Foren-Support

Gratis testen:

Den kompletten Umfang des plentymarkets E-Commerce-ERP kannst du 30 Tage lang gratis testen und dich selbst überzeugen! Besuche einfach www.plentymarkets.eu/gratis-testen und los gehts!



PLENTYMARKETS PLUS

Ganz persönlich und für individuelle Ansprüche

plentymarkets PLUS bietet dir maximale Handlungsfreiheit bei umfassender Betreuung. Mit dem kompletten plentymarkets Modulangebot zu deiner Verfügung und dem im Preis enthaltenen umfassenden Support- und Consulting-Angebot steht der Realisierung deiner Vorhaben nichts im Weg.

PLUS-Vorteile im Überblick:

- ✓ ideal für Händler mit speziellen Anforderungen
- ✓ persönliche Betreuung im Rund-um-Sorglos-Servicepaket
- ✓ feste monatliche Grundgebühr
- ✓ günstige Auftragsgebührenstaffel
- ✓ alle Module inklusive
- ✓ Hosting in eigener Cloud möglich
- ✓ Premium-Hosting und -Performance möglich
- ✓ mehr Benutzer & Mandanten inklusive
- ✓ individuelle Projekte möglich

Rundum-Sorglos-Service exklusiv für PLUS-Kunden:

- ✓ ein persönlicher Ansprechpartner
- ✓ telefonischer technischer Direkt-Support
- ✓ Consulting telefonisch und vor Ort
- ✓ individuelle Projekte auf Anfrage möglich
- ✓ Miteinbeziehung bei der Produktentwicklung

Bei Interesse wende dich telefonisch an **+49 561.98 681 010** oder sende uns deine Anfrage unter www.plentymarkets.eu/preise/plentymarkets-plus, um ein individuelles Angebot zu erhalten.

SHOPSHIFTER SORGT FÜR DEINEN EINZIGARTIGEN SHOP

IN DER RIEGE DER GLOCAL HEROES IST ER DER AUSSERGEWÖHNLICHSTE: DER BLITZSCHNELLE SHOPSHIFTER IST IN DER LAGE, HOCHMODERNE UND ANSPRECHENDE ONLINE-SHOPS IN WINDESEILE WIE AUS DEM NICHTS ENTSTEHEN ZU LASSEN. DER HILFSBEREITE HELD AUS EINER DIGITALEN DIMENSION IST IMMER ZUR STELLE, WENN SEINE DIENSTE BENÖTIGT WERDEN. ABER WOHER KOMMT DIESER SMARTE HELFER, UND WOHER SCHÖPFT ER SEINE KRÄFTE?

Auf der Suche nach Schnäppchen und Schönem finden Kunden tagtäglich ihren Weg und kehren in den attraktivsten Shops ein, um dort ihre Einkäufe zu tätigen. Händler aller Sparten bemühen sich

um das ansprechendste Ambiente, damit ihr Shop am schönsten glänzt, die meisten Kunden anlockt – und sie auch zur Wiederkehr anregt. Ein harter Kampf, den nur wenige für sich entscheiden können.

DER RICHTIGE HELD FÜR DEINEN ONLINE-SHOP

In dieser Sphäre ist ein Held zuhause, der Händlern zur Seite steht, die höchste Ansprüche an ihre Shops stellen. Wer ihm begegnet und von seiner Hilfe profitieren durfte, nennt ihn ehrfürchtig den „Shopshifter“. Heldenhaft, blitzschnell und unkompliziert setzt er sich für Händler ein, die ihrem Shop mit einem neuen Aussehen und neuer Technik das gewisse Etwas verleihen möchten – und verhilft ihnen so zu mehr Ansehen bei ihren Kunden.

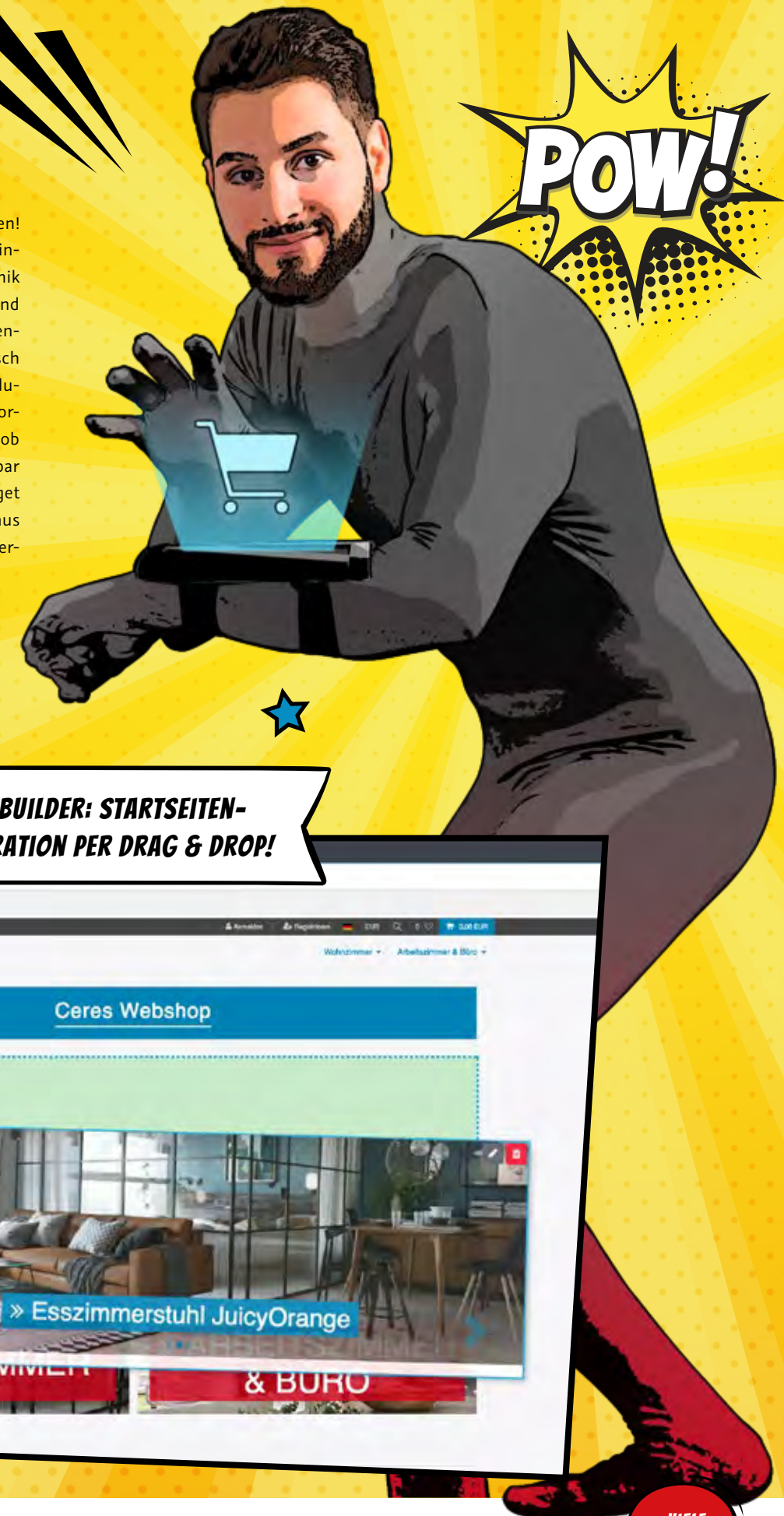
Woher er kam, weiß niemand genau – man munkelt, er käme aus einer fernen Galaxie. Auch sein Äußeres vermag kein Zeuge zu

beschreiben, da sich sein Aussehen stets dem Umfeld seiner neuesten Shop-Kreation anpasst. Manche behaupten gar, sie hätten ihn in einer ruhigen Minute Malbücher ausmalen sehen... Nur in einem sind sich alle einig, die ihn erlebt haben: Er verfügt über ein spezielles Tool, das den Namen plentymarkets Ceres trägt und mit dem er in nur wenigen Augenblicken einen hochmodernen, außergewöhnlichen Shop entstehen lassen kann. Mit fortschrittlicher Technik für alle Heldentaten gerüstet: Bei Händlerwünschen aller Art ist Shopshifter in Windeseile zur Stelle und setzt mit plentymarkets Ceres im Handumdrehen Designvorstellungen in die Tat um. Ein neues Logo und ein zusätzliches Kundenbewertungs-Widget? Kein Problem! Shop-Relaunch mit neuer Farbe und schickem Font? Ein Kinderspiel! Eine komplette Design-Änderung mit individuellem Shop-Theme? Mit Leichtigkeit! Egal, wo der Schuh drückt: Mit der Wandelbarkeit von plentymarkets Ceres hilft Shopshifter jedem Händler, der mit einem herausragenden, top-modernen Shop bei seinen Kunden punkten will.

Das ist aber noch längst nicht alles: Shopshifter sorgt nicht nur für überzeugende Shopping-Oberflächen – mit seinen Fähigkeiten aus einer anderen Dimension bringt

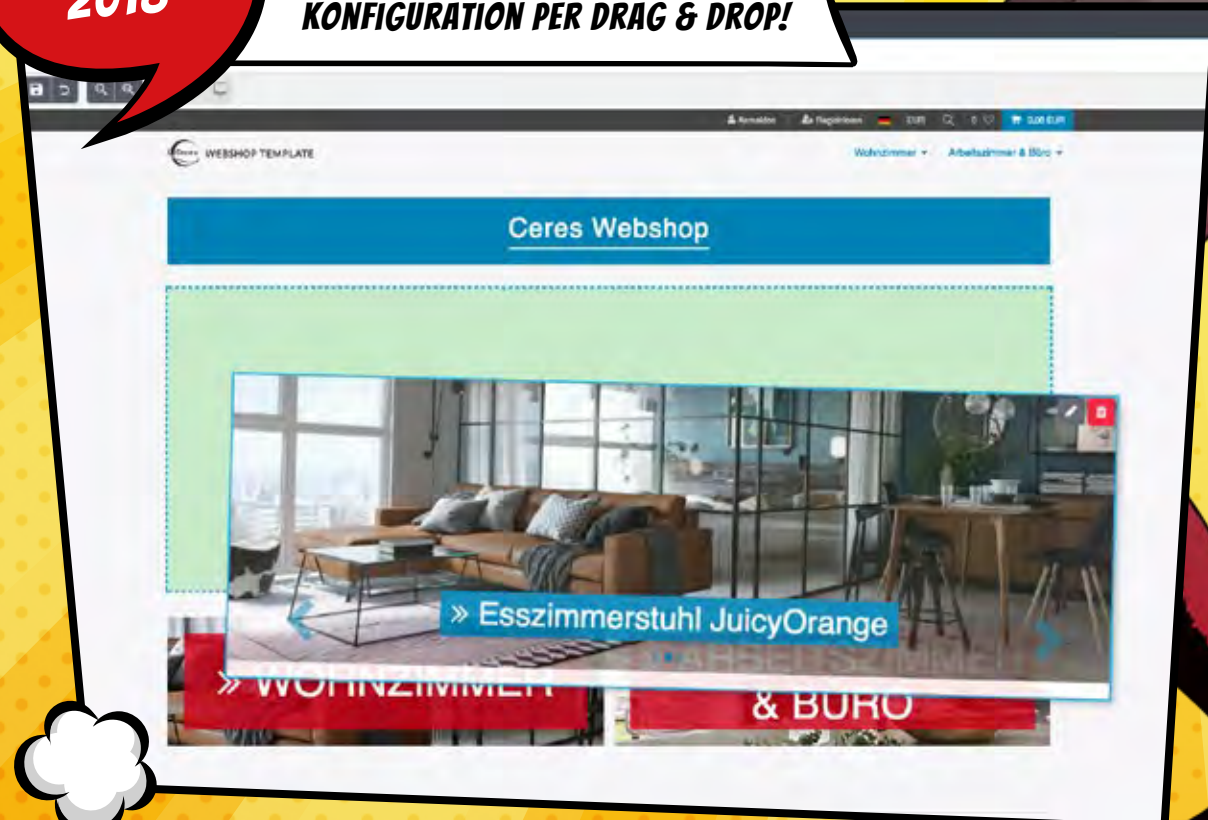
er Shops auch technisch auf Hochtouren! Mit plentymarkets Ceres ist Geschwindigkeit keine Hexerei: Modernste Technik ermöglicht heroische Ladezeiten, und mit der neuen Plugin-Fähigkeit von plentymarkets sind Shops nicht nur optisch anpassungsfähig, sondern können modular immer wieder auf neue Herausforderungen abgestimmt werden. Egal, ob Payment-Anbieter im Checkout, Cookiebar auf der Startseite oder Feedback-Widget im Artikel: Shopshifter hat mit Plugins aus dem plentyMarketplace für jeden Händlerwunsch eine Lösung parat.

WEITERE INFOS UNTER: WWW.PLENTYMARKETS.EU/PRODUKT/ONLINE-SHOP



BRANDNEU 2018

DER SHOPBUILDER: STARTSEITEN-KONFIGURATION PER DRAG & DROP!



+ VIELE WEITERE!

FRONTEND *Studios*

WIR GESTALTEN DEINEN ONLINE-SHOP!

WWW.FRONTEND-STUDIOS.DE



PAYPAL - MEHR ALS NUR EIN BEZAHLDIENSTLEISTER



14 JAHRE LIEGT DER START VON PAYPAL IN DEUTSCHLAND MITTLERWEILE ZURÜCK. IM FEBRUAR 2004 GING DIE DEUTSCHSPRACHIGE WEBSITE LIVE, EINIGE MONATE SPÄTER FOLGTE DIE EINBINDUNG ALS BEZAHLMETHODE BEIM ONLINE-MARKTPLATZ EBAY. DIE DAMALIGE KONZERNSCHWESTER HALF PAYPAL DABEI, IM DEUTSCHEN MARKT NICHT NUR BEKANNT ZU WERDEN, SONDERN AUCH KUNDEN ZU GEWINNEN.

Ab 2006 wagte PayPal den Schritt in Richtung Online-Shops außerhalb des eBay-Marktplatzes – mit Erfolg: PayPal legte an Beliebtheit zu, sowohl bei Händlern als auch bei Verbrauchern. Studien zufolge bieten heute rund 90 Prozent der 1.000 größten Onlin-Shops PayPal als Bezahlmethode an – mit Erfolg: Laut der jährlich veröffentlichten Payment-Studie des ECC Köln belegt der Bezahlendienstleister Platz zwei im Ranking der beliebtesten Bezahlmethoden deutscher Online-Shopper. Mit anderen Worten: Die 18,9 Millionen deutschen PayPal-Kunden nutzen PayPal gerne und regelmäßig. Weltweit nutzen PayPal-Kunden rund 33 Mal pro Jahr diese Bezahlmethode, Tendenz weiter steigend.

AUF DER SICHEREN SEITE - DER PAYPAL-KÄUFER- UND VERKÄUFERSCHUTZ

Wenngleich die Wurzeln von PayPal traditionell auch im E-Commerce liegen, ist das Unternehmen inzwischen weit mehr als „nur“ ein Bezahlbutton auf einer Webseite. Neben den in den vergangenen Jahren neu eingeführten Zahlungslösungen für seine Händlerkunden wie beispielsweise PayPal PLUS und Ratenzahlung Powered by PayPal

hat sich auch beim Angebot für die Endkunden einiges getan.

Nach wie vor ein Kernelement des Angebots von PayPal ist der **PayPal-Käuferschutz**. Er hilft Verbrauchern, wenn der gekaufte Artikel nicht ankommt oder ganz und gar nicht der Beschreibung entspricht. Sollte bei einem Online-Einkauf wider Erwarten einmal nicht alles glatt laufen, bietet PayPal eine neutrale Instanz, die bei Konflikten zwischen Käufer und Verkäufer vermittelt. Gleichzeitig hilft der **PayPal-Verkäuferschutz** Online-Händlern, bei bestimmten Zahlungsausfällen ihr Geld zurückzubekommen. Beispiele sind erhaltene Zahlungen, die der Käufer nicht genehmigt hat, oder ein unberechtigter Antrag auf Käuferschutz, bei dem ein Kunde angibt, die Ware nicht erhalten zu haben, obwohl der Verkäufer dies nachweisen kann.

Sowohl der PayPal-Käuferschutz als auch der PayPal-Verkäuferschutz gelten weltweit. „Weltweit“ umfasst in diesem Fall die über 200 Märkte, in denen PayPal vertreten ist. Mehr als 227 Millionen Menschen nutzen PayPal und täglich kommen neue Kunden hinzu. Dieses globale Netzwerk gibt PayPal-Kunden die Möglichkeit, auch außerhalb ihrer nationalen Grenzen zu

shoppen. Dieses grenzenlose Einkaufsvergnügen wird dabei nicht nur durch die globale Verbreitung des bekannten PayPal-Bezahlbuttons möglich, sondern auch durch Services wie die Währungsumrechnung. Das heißt begehrte Paar Sneakers aus Großbritannien oder die Designer-Handtasche aus den USA lassen sich dank PayPal ganz unkompliziert in britischen Pfund oder US-Dollar zahlen. PayPal rechnet den Betrag um, bezahlt den Händler in seiner lokalen Währung und zieht vom Bankkonto des deutschen Verbrauchers den Kaufbetrag wie gewohnt in Euro ein.

KOSTENLOSE RETOUREN MIT PAYPAL

Gerade beim internationalen Online-Shopping stellen Versandkosten eine Hürde für Verbraucher dar – von den Kosten für eine etwaige Rücksendung ganz zu schweigen. Dies führt bei deutschen Online-Shoppern mitunter zu Unmut, Zögern oder gar Kaufabbruch. PayPal bietet seinen Kunden in über 70 Ländern deshalb seit einiger Zeit den Service **Kostenlose Retouren** an: Haben Kunden die bestellte Ware mit PayPal bezahlt und bietet der Händler keine kostenlose Rücksendung an, so erstattet

PayPal dem Käufer die Rücksendekosten bis zu einer Höhe von 25 Euro – auch bei Bestellungen in ausländischen Online-Shops. Um den Service zu nutzen, müssen Verbraucher diesen einmalig unter <https://www.paypal.de/retouren> aktivieren.

Das Spannende an diesem Angebot: Wenn gleich es sich in erster Linie an die Käuferseite richtet, können dennoch auch Händler von ‚Kostenlose Retouren‘ profitieren. Denn gerade kleine und mittelständische Händler sind häufig nicht in der Lage, ihren Kunden eine kostenfreie Rücksendung bestellter Ware anzubieten. Mit ‚Kostenlose Retouren‘ bietet PayPal kleineren Händlern hierfür eine Lösung, indem der Bezahlendienstleister einspringt und Käufern die Rücksendekosten erstattet – und das ohne Mehrkosten für den Händler.

Um die Information zu Versand- beziehungsweise Rücksendekosten für den potenziellen Käufer bereits vor der Kaufentscheidung sichtbar zu machen, haben Händler sogar die Möglichkeit, aktiv auf diese Option hinzuweisen. Auf der PayPal-Webseite www.paypal.com/de/freereturns finden sie einen Überblick der Vorteile für Händler sowie eine Auswahl von Bannern, die sie direkt in ihre Shopseiten – idealerweise auf der Startseite – integrieren können. So können sie die Kaufentscheidung gegebenenfalls positiv beeinflussen und Kaufabbrüche verhindern.

GRATIS-REISERÜCKTRITTS-VERSICHERUNG

Auch Reisen lassen sich bequem mit PayPal bezahlen. Was aber, wenn man diese nicht antreten kann? Für diese unschöne Situation hat PayPal jetzt auch eine Lösung: Gemeinsam mit dem Versicherungsmakler Aon und dem Versicherungsunternehmen Europ Assistance bietet der Bezahlendienstleister seit Ende 2017 eine **Gratis-Reiserücktrittsversicherung** an. Heißt konkret: Hat der Kunde die Reise, Zugfahrt oder den Flug mit PayPal bezahlt und kann diese nicht antreten, werden ihm im Versicherungsfall die angefallenen Kosten bis zu einer Höhe von 300 Euro erstattet. Voraus-

setzung ist, dass Kunden den Service vorab einmalig unter <http://www.paypal.com/de/reise> aktivieren. Wirksam wird der Versicherungsschutz, sobald eine Reise mit PayPal bezahlt wird.

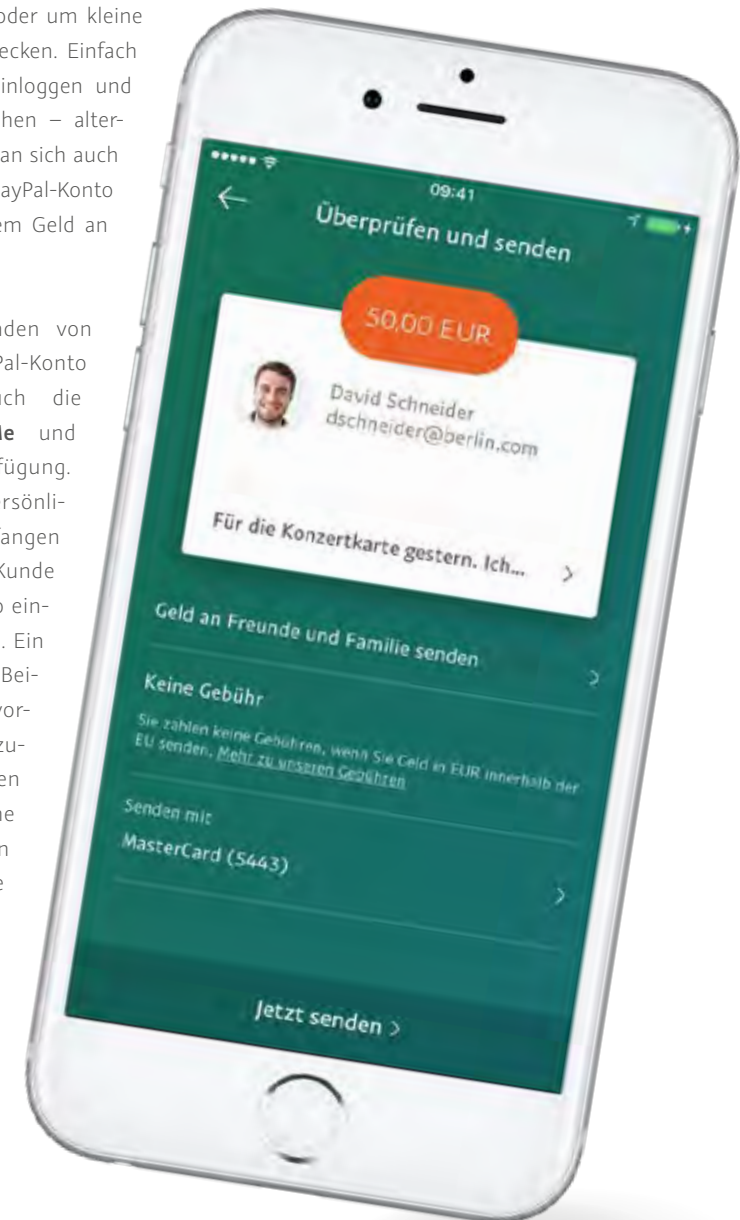
GELD SENDEN LEICHT GEMACHT!

Etwas weiter entfernt vom klassischen Online-Shopping bewegt sich PayPal mit seiner ‚Geld senden‘-Funktion. Seit rund einem Jahr bietet das Unternehmen seinen deutschen Kunden das gebührenfreie Senden von Geld an Familie und Freunde an. Diese Funktion eignet sich beispielsweise für das Teilen der Restaurantrechnung mit Freunden oder um kleine Geldbeträge vorzustrecken. Einfach PayPal-App öffnen, einloggen und schon kann es losgehen – alternativ zur App kann man sich auch per Webbrowser ins PayPal-Konto einloggen und bequem Geld an Freunde senden.

Zusätzlich zum Senden von Geld aus dem PayPal-Konto heraus stehen auch die Varianten **PayPal.Me** und **MoneyPool** zur Verfügung. PayPal.Me ist ein persönlicher Link zum Empfangen von Geld, den ein Kunde für sein PayPal-Konto einmalig festlegen kann. Ein solcher Link ist zum Beispiel praktisch, um vorgestrecktes Geld einzusammeln. Einfach den Link teilen und seine Freunde charmant an noch offene Beträge erinnern. Für das Sammeln von größeren Geldbeträgen, zum Beispiel für ein gemeinsames Geschenk, gibt es seit Ende 2017 neu **MoneyPool**. Mit MoneyPool lassen sich einfach und bequem

Geldbeträge von Freunden sammeln. Einfach aus dem PayPal-Konto heraus eine **MoneyPool-Website** anlegen, mit Namen und Zielbetrag versehen und schon kann man Freunde dazu einladen, sich zu beteiligen.

Bei den genannten Varianten von ‚Geld senden‘ lässt sich vielleicht nicht auf den ersten Blick eine Verbindung zum Online-Shopping erkennen. Fakt ist aber: Ein Guthaben auf dem eigenen PayPal-Konto kann durchaus dazu motivieren, mal wieder online einzukaufen. Und bei Sammelgeschenken, für die man online Geld sammelt, liegt die Shoppingtour im Internet ebenfalls nahe.



VOM AUFTRAG BIS ZUR RETOURE: AUTOMATRIX!

WÄHREND DIE MASCHINERIE DER STADT LÄNGST SCHLÄFT, DIE STRASSEN FAST LEER UND DIE MEISTEN FENSTER DUNKEL SIND, KANN MAN ES MANCHMAL HÖREN... IN EINER DÜSTEREN GASSE KLIRRT UND POLTERT ES, JEMAND KICHERT, DANN HERRSCHT PLÖTZLICH WIEDER STILLE. AM ENDE DER GASSE SCHEINT LICHT DURCH DEN SPALT EINER OFFENEN TÜR, DIE SCHARNIERE KNARREN, EINE GESTALT GEHT HINEIN - RUMMS - DIE TÜR FÄLLT IN DIE ANGEL. WAS GEHT DA VOR SICH?

Der Online-Handel boomt mehr denn je. Man erzählt sich Geschichten über Händler, die der Auftragsflut nicht länger Herr werden können und fürchten, ihre Lieferversprechen nicht zuverlässig einzuhalten.

Auf der Suche nach Rat begegnen manch Glückliche einem geheimen Tippgeber und erhalten die am Ende der zwielichtigen Gasse liegende Adresse. Manche halten dies für einen Scherz – doch die Mutigen, die den Schritt durch die rostige Türe wagen, erleben bald ihr rotes Wunder...

ZEIT FÜR DIE SCHÖNEN DINGE IM LEBEN

Ratter, ratter, ritsch, ratsch... „Wo bin ich hier nur gelandet“, denken Besucher, sobald sie sich dem Tor am Ende des Ganges nähern. Doch dahinter verbirgt sich ein magischer Ort. Ein scheinbar endloses Versandlager erstreckt sich vor den Augen und den Überlieferungen nach läuft alles

AUTOMATRIX

wie von Zauberhand. Viele erinnern sich an eine Art blauer Energie, die wie ein Puls durch die Maschinen fließt und alles am Laufen zu halten scheint. Kleine Helferlein unterstützen das rege Treiben durch das Beilegen von Dokumenten und Verkleben der Pakete.

Inmitten des hektischen Surrens der Automaten, des Knirschens der Zahnräder und Ratterns des Druckers beobachtet eine quirlige Persönlichkeit seelenruhig das Treiben – Automatrix. Eine der wenigen Heldinnen, die je ein Mensch persönlich getroffen hat. Ehrfürchtig berichten manche von unglaublicher Kraft, die von ihr ausgeht. Wieder andere besinnen sich auf den wohl-duftenden Kaffee, freundlich lächelnd serviert von einem strahlenden Individuum. In der nächsten halben Stunde kann ein jeder Händler Zeuge werden, wie einfach es ist, seine tägliche Routine im Versandhandel zu automatisieren und so mehr Zeit für die schönen Dinge im Leben zu haben – zum Beispiel Luftpolsterfolie ploppen lassen – wärmstens empfohlen von Automatrix. Diese Heldin ist die Erfinderin einzigartiger Prozesse, die durch ihre Superkräfte von ganz allein ablaufen. Das Herz dieses pulsierenden Organismus: plentymarkets.

Einmal eingerichtet, wickelt dieses magische System das Fulfillment eines jeden Händlers, egal welcher Größe, vom Bestellungseingang bis zur Paketübergabe an den Dienstleister des Vertrauens automatisch ab. Durch ihre blaue Energie zum Leben erweckt, unterstützen Automatrix lediglich ihre fleißigen Helferlein Fulli und Filli, um ein paar manuelle Handgriffe zu erledigen: nur noch einpacken, zukleben, Label drauf, fertig.

DIE PASSENDEN DIENSTLEISTER, PROZESSE UND EIN BISSCHEN POSITIVE ENERGIE

Ein System, das deinen Kunden ab Bestellung ohne dein Zutun stets auf dem Laufenden über Bestell- und Versandstatus hält, Versanddokumente druckt, gepackte Pakete direkt an den Versanddienstleister meldet und zeitgleich den zentralen Status immer so anpasst, dass alle Mitarbeiter deines Unternehmens wissen, was gerade Sache ist? Lange Frage, kurze Antwort: plentymarkets. Über 20 Versanddienstleister wie DHL, Hermes, UPS und parcel. ONE hat Automatrix überzeugt, sich mit ihr zu verbünden und gemeinsam den Versandhandel zu revolutionieren. Du hast die Wahl, welche Partner am besten zu dir und deinen Bedürfnissen passen: einfach Konto einrichten und schon versendet ihr gemeinsam in die ganze Welt. Automatrix hat für jeden Händler ein offenes Ohr, der seine Routineaufgaben zu logisch automatisierten Abläufen zusammenfassen möchte. Nimm ihre Hilfe in Anspruch und du wirst sehen: Angetrieben von plentymarkets Prozessen läuft alles von der Kommunikation mit Kunden und Dienstleistern über den Versand bis hin zur Retourenabwicklung voll-automatisiert. Endlich mehr Zeit für Kaffee und Luftpolsterfolie.

BANG!

DHL

ERFOLGREICH IM E-COMMERCE MIT DHL GEHT DAS.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor im E-Commerce ist die Kundenzufriedenheit beim Paketversand. DHL bietet umfassende Lösungen für Ihren Erfolg im Onlinehandel.

dhl.de/ecommerce



DHL

PARCEL ONE
one world, one parcel

Hermes

VERSAND
durch **amazon**

+ VIELE
WEITERE!

HAPPY BIRTHDAY PLENTYMARKETPLACE - VON DER IDEE ZUM ÖKOSYSTEM

ÜBER 250 MILLIONEN AUFTRÄGE FÜR ÜBER 6.000 SHOPS IN NUR 11 JAHREN - DAS IST KEINE SCHLECHTE BILANZ FÜR PLENTYMARKETS UND SEINE KUNDEN! DAS ERFOLGSREZEPT: EIN BREITES ANGEBOT AN ANBINDUNGEN ZU MEHR ALS 40 MARKTPLÄTZEN, MEHREREN FULFILLMENT-DIENSTLEISTERN UND ÜBER 20 PAYMENT-PROVIDERN, AUS DEM PLENTYMARKETS HÄNDLER DEN FÜR SICH OPTIMALEN MIX ZUSAMMENSTELLEN KÖNNEN. UND DABEI HANDELT ES SICH LEDIGLICH UM UNSER SCHNITTSTELLEN-PORTFOLIO - ZAHLREICHE WEITERE PRAKTISCHE FEATURES ERLEICHTERN UNSEREN ANWENDERN DURCH VIELFÄLTIGE AUTOMATISIERUNG DAS TAGESGESCHÄFT. DIES ERLAUBT UNSEREN KUNDEN, SICH GANZ AUF IHR UNTERNEHMER-DASEIN ZU KONZENTRIEREN, UND DAS IST ES LETZTENDLICH, WAS UNS UND UNSERE KUNDEN STARK MACHT.

Der sich ständig weiterentwickelnde Markt verlangt sowohl von Händlern als auch von uns bei plentymarkets eine hohe Anpassungsfähigkeit. Immer mehr Aktivität wird online abgewickelt, alles wird schneller, alles wird günstiger, vieles wird für alle immer leichter zugänglich. Marktteilnehmer rücken immer näher aneinander. „Standard“ reicht für viele Händler einfach nicht mehr aus. Um sich hervorheben zu können, benötigen Unternehmen stets neue Möglichkeiten der Individualisierbarkeit.

WAS NUN?

Um Händlern auch weiterhin eine stetig wachsende Vielzahl an Features und Anbindungen bei gleichbleibender Stabilität und Performance bieten zu können, war ein Strategiewechsel nötig, der plentymarkets vor eine neue Herausforderung stellte. Schnell wurde klar: Ein komplett holistischer Ansatz birgt die große Gefahr, wichtige Inhalte aus dem Blick zu verlieren. Genau dieses Risiko sollte aber vermieden werden, da der richtige Fokus aus unserer Sicht gewinnentscheidend ist.

Um dieser klaren Marktanforderung gerecht zu werden, verfolgen wir seit längerem die Vision, Innovationen nicht mehr nur alleine auf die Straße zu bringen, sondern unsere Partner und alle anderen schlauen Köpfe außerhalb unserer Organisation in die Produktion mit einzubeziehen. Somit lag die Antwort auf der Hand: **Plugins!**

Das Konzept an sich ist nicht neu – der Kontext, in dem es umgesetzt wird, hingegen schon! Wir sind heute einer der wenigen Anbieter weltweit, der ein Plugin-fähiges

E-Commerce-ERP aus der Cloud an den Markt bringt.

WIE MACHEN WIR DAS?

In den vergangenen zwei Jahren konnte plentymarkets eine Vielzahl von Schnittstellen über Technologien wie REST und Interface bereitstellen. Dies geschah in den frühen Phasen durch intensive Zusammenarbeit mit Kunden sowie Partnern, die schon nach kurzer Zeit erste fertige Plugins liefern konnten. Ein weiteres Bedürfnis kristallisierte sich heraus: Unsere Partner benötigten einen Ort, um Kunden ihre Entwicklungen anbieten zu können. Dieser wurde mit dem plentyMarketplace geschaffen. Der plentyMarketplace hat sich mittlerweile als Plattform für die Distribution von hauseigenen und extern entwickelten plentymarkets Software-Erweiterungen etabliert. Zahlreiche Anwender und plentymarkets Partner profitieren heute von den vielen Vorteilen, die der plentyMarketplace mit sich gebracht hat.

GROSSER MEHRWERT FÜR PLENTYMARKETS HÄNDLER

Wer heutzutage plentymarkets nutzt, ohne in den plentyMarketplace zu schauen, hat bereits viele Möglichkeiten sofort verfügbar, verpasst jedoch die immensen Erweiterungsmöglichkeiten, die dort geboten werden. Unter den mehr als 100 Plugins,

die aktuell verfügbar sind, finden sich zum Beispiel Erweiterungen, mit denen sich der elastische Export um Dutzende Formate für diverse Marktplätze erweitern lässt. Nicht zuletzt für die Nutzung unseres neuen Webshops Ceres ist der plentyMarketplace von großer Bedeutung: Hier finden sich dutzende Layout-Themes, Frontend-Widgets und Erweiterungen für Payment-Provider, mit denen sich der eigene Shop nach Belieben ausstatten lässt. Ist ein Plugin heruntergeladen, erfolgt der Installations- und Bereitstellungsprozess im plentymarkets Backend mit nur wenigen Klicks.

Der plentyMarketplace hat jedoch noch mehr zu bieten als bloß ein großes Plugin-Angebot: Die eingebundene Projektbörse bietet Händlern die Möglichkeit, bei Unterstützungsbedarf ihre E-Commerce-Vorhaben als Projektanfragen zu inserieren. Erfahrene und zertifizierte Partneragenturen unterbreiten darauf unverbindliche Angebote, aus denen die Inserenten das passende wählen können. In den ersten sechs Monaten nach Öffnung der Projektbörse wurden dort über 70 Projekte eingestellt und bearbeitet.

Das ist aber immer noch nicht alles: In der Service-Kategorie des plentyMarketplace positionieren plentymarkets Partner konkrete Angebote, die von Händlern in Anspruch genommen werden können. Die Agentur SundS ITS bietet dort zum Beispiel Support-Stunden an, die als Kontingent gekauft und bei konkretem Bedarf in An-

spruch genommen werden können. Das Serviceangebot wird durch zusätzliche Partner erweitert.

Der plentyMarketplace bietet also mittlerweile eine Vielzahl an Optionen, mit denen das plentymarkets System an individuelle Bedürfnisse angepasst werden kann. Durch die zusätzlichen Servicefunktionen stellt er eine zentrale Anlaufstelle für Support-Möglichkeiten aller Art dar. Wir freuen uns sehr, dass der plentyMarketplace sich in nur einem Jahr seit seinem Bestehen so gut entwickeln konnte und von unserer Community so gut angenommen wird. Viele weitere Neuentwicklungen werden nach und nach hier erscheinen – die Möglichkeiten sind zahllos. Wir sind schon jetzt gespannt auf neue Plugins, Widgets und Serviceleistungen!

Anbindungen zu mehr als
40 Marktplätzen
und über **20 Payment-Providern**

Über **250 Millionen**
Aufträge für über
6.000 Shops in nur
11 Jahren

WERDE PARTNER UND BETEILIGE DICH!

Für zertifizierte plentymarkets Partner bietet der plentyMarketplace eine großartige Möglichkeit, direkten Zugang zu plentymarkets Händlern zu erhalten. Ob über die Projektbörse oder über monetisierte Plugins (die Provision beträgt nur faire 10 %) kannst du hier deine Dienste anbieten.

Alles, was du für eine Zertifizierung benötigst, erfährst du unter www.plentymarkets.eu/unternehmen/partner-werden oder kontaktiere unsere Ansprechpartner vom Partnermanagement-Team direkt unter partner@plentymarkets.com, um dich zu informieren.

EWIG WACHSAM: CAPTAIN CLOUD HÜTET DIE SICHERHEIT VON PLENTYMARKETS

IM HARTEN ALLTAG DES E-COMMERCE GLEICHT KEIN TAG DEM ANDEREN. AN JEDER ECKE LAUERN GEFAHREN ALLER ARTEN, DIE ONLINE-HÄNDLERN DAS LEBEN SCHWER MACHEN KÖNNEN: SYSTEMÜBERLASTUNGEN, SICHERHEITSLÜCKEN ODER ANFÄLLIGE SERVER SIND NUR EINIGE DER BEDROHUNGEN, VOR DENEN SO MANCHER HÄNDLER ZITZERT. ZUM GLÜCK GIBT ES EINEN HELDEN, DER UNERMÜDLICH WACHT UND MUTIG IN DIE BRESCHKE SPRINGT, WENN GEFAHR IM VERZUG IST. SEIN NAME: CAPTAIN CLOUD!

Dieser wachsamer und unerschütterliche Hüne ist der Fels in der Brandung, der für die immer ausgeglichene Balance der E-Commerce-Power des plentymarkets Systems sorgt und der mit eiserner Hand und

sicherem Auge für die Datensicherheit der Händler garantiert. Mit Schild und Helm ist er bestens gerüstet, um auch hartnäckigen Bedrohungen standhaft trotzen zu können.

AUSDAUERNDEN RESSOURCEN-BALANCING FÜR ZUVERLÄSSIGEN HANDEL

In einem unscheinbaren Hochhaus im Zentrum der Stadt verbirgt sich Captain Clouds versteckte Festung. Mit einer Fülle von Servern, Monitoren und Werkzeugen aller Art dient ihm dieser in grünes Licht getauchte Ort als Zentrale, in der er sämtliche Ebenen des plenty-

markets Systems im Blick behält. Er hat die Auslastung der verfügbaren Ressourcen stets im Blick und achtet darauf, dass bestehende Limits nicht überschritten werden. Kommt es vor, dass bei einem Händler kurzfristig ein steigender Bedarf an diesen Ressourcen entsteht, so reagiert Captain Cloud umgehend und sorgt im Hintergrund gewissenhaft für ausreichende Stabilität, um es gar nicht erst zu einem Notstand kommen zu lassen. In den meisten Fällen handelt unser Held so schnell, dass die Händler gar nicht erst mitbekommen, dass ihnen geholfen wurde.

Mit geschicktem Balancing stellt Captain Cloud sicher, dass die ihm schutzbefohlenen Händler jederzeit über die bestmögliche Systemperformance verfügen: Autoscaling, Spot-Instances und Load-Balancing sorgen dafür, dass Händlern automatisch mehr Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, je stärker sie ihr System nutzen und je größer ihr Bedarf ist.

DER MUTIGE BESCHÜTZER ALLER PLENTYMARKETS ONLINE-HÄNDLER

Damit feindliche Übergriffe gar nicht erst entstehen können, überwacht Captain Cloud immerzu die Sicherheit des Systems. Sicherheitslücken in der Software deckt er zuverlässig auf und ist unangenehmen Überraschungen somit immer ein ganzes Stück voraus. Gleichzeitig kontrolliert er pflichtbewusst den gesamten Netzwerkverkehr und ist immer zur Stelle, um unerwünschten Eindringlingen den Zugang zu verwehren. Kein Angreifer kann es mit seinem mächtigen Schild aufnehmen – und so kommt es, dass plentymarkets Händler beruhigt ihren Geschäften nachgehen können, ohne sich Sorgen um ihre Sicherheit machen zu müssen.

bringen und sorgt dafür, dass ihre Dienste reibungslos und ohne Komplikationen bei Händlern ankommen. Seine Mitstreiter wissen, dass sie sich vollends auf ihn verlassen können – denn mit diesem verlässlichen und ausgeglichenen Riesen im Team können sie sicher sein, dass ihnen jederzeit zuverlässig der Rücken freigehalten wird, wenn es brenzlich werden sollte.

RÜCKHALT FÜR DIE GLOCAL HEROES

In der Gruppe der plentymarkets Glocal Heroes ist Captain Cloud das stabile Rückgrat der Gruppe: Er stellt die Mittel zur Verfügung, die es den anderen Helden ermöglichen, ihre Heldentaten zu voll-

DIESE NEUEN PLENTYMARKETS FEATURES HAT CAPTAIN CLOUD FÜR 2018 GEPLANT:

- ★ **AWS Well Architected Framework:** plentymarkets wird 2018 sämtliche Anforderungen für das begehrte AWS-Zertifikat erlangen.
- ★ **Zukünftig noch schneller mit Custom Cloudfront:** plentymarkets Händler können eigene URLs für statische Inhalte, die auf Cloudfront liegen, angeben.
- ★ **Gesteigerte Zuverlässigkeit:** Autoscaling wird vollumfänglich im CRON-Bereich integriert. plentymarkets und AWS stellen zu jeder Zeit die nötige Serverleistung zur Verfügung.
- ★ **Erweiterung der Mailfunktionalität mit Asynchronous Mailing:** Bei Fehleingaben und Fehlversuchen haben Händler zukünftig mehr Einfluss auf den Mailverkehr mit ihren Kunden.
- ★ **Mehr Sicherheit für plentymarkets Händler:** Ein internes Verfahren zu Intrusion & Detection & Prevention wird dafür sorgen, dass keine schadhafte Plugins bereitgestellt werden können.
- ★ **Verschlüsselung für alle:** Alle plentymarkets Kunden bekommen zukünftig ein Zertifikat für die HTTPS-Verschlüsselung für ihren Shop zur Verfügung gestellt. Dieses Zertifikat verlängert sich automatisch.



+ VIELE WEITERE!





Photo by Andrew Loke

EINFACHERE ONLINE-EINKÄUFE MIT DER PAYMENT REQUEST API

BS/PAYONE

DIE CONVERSION RATE ZÄHLT ZU DEN WICHTIGSTEN KENNZAHLEN FÜR E-COMMERCE-ANBIETER. NICHTS DESTO TROTZ LÄUFT DER CHECK-OUT IN VIELEN ONLINE-SHOPS NICHT RUND, INSBESONDERE AUF MOBILEN GERÄTEN. FÜR NEUE IMPULSE SOLL NUN DIE PAYMENT REQUEST API (APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE) SORGEN.

Es ist das finale Ziel eines jeden Online-Shop-Besitzers: Die Besucher der Seite dazu zu bringen, auf die „Kaufen“-Schaltfläche zu klicken und die Zahlung abzuschließen. Genau an dieser Stelle steigt ein Großteil der (potenziellen) Kunden aber aus und verlässt den Shop unverhofft während des Checkout-Prozesses. Studien zeigen, dass die typische Abbruchrate je nach Branche zwischen 40 bis 80 Prozent liegt – und das kurz vor dem Abschluss. Wie kann das sein? Sicher ist eine Abbruchquote von null Prozent utopisch, aber warum nehmen sich derart viele Shop-Besucher erst die Zeit, ihre Wunschprodukte aus dem Sortiment auszuwählen und in den Warenkorb zu legen, um

dann den Kauf unverrichteter Dinge wieder abzurechnen?

CHECKOUT (NOCH) ZU KOMPLIZIERT

Dafür gibt es mehrere Gründe. Im Großen und Ganzen lässt sich das Ganze aber auf drei Schlüsselprobleme reduzieren: Kosten, Bedienung und Vertrauen. Wer bei diesen Punkten Fehler macht, vergrault seine Kunden und hat am Ende das Nachsehen. Leider vernachlässigen viele Händler die Optimierung des Checkout-Bereichs und konzentrieren sich vielmehr auf das Front-

end. Dies ist sicher kein Fehler. Schließlich ist der erste Eindruck immens wichtig um Kunden zum Bleiben, Stöbern und Kaufen zu animieren. Aber die Königsdisziplin bleibt die Kasse des Online-Shops. Sie ist wichtiger als jedes andere Element der Website – einschließlich CTA-Buttons, Produktseiten-Spezifikationen und allen anderen Faktoren. Leider gibt es nicht den einen, optimalen Check-out, dazu sind die Anforderungen hinsichtlich Demografie, Sortiment, Preisniveau und weiterer Variablen zu verschieden. Fakt ist aber: Online-Shopping ist für viele Kunden ein frustrierender Prozess, besonders auf dem Smartphone. Denn fürs Bezahlen verlangt der Shop oft nach vielen

Informationen: Kontaktdaten, Liefer- und Rechnungsadressen sowie Kartendetails – das alles muss der Kunde im schlechtesten Fall über eine kleine Tastatur eintippen. Kein Wunder, dass die Abbruchraten auf Handys oft die 80-Prozent-Grenze überschreiten. Für Shop-Betreiber ist das ein großes Problem. Denn Mobile-Commerce spielt eine immer wichtigere Rolle.

JETZT ZAHLT DER BROWSER

Zum Glück scheint eine Lösung in Sicht, denn die Browser-Hersteller zünden nun die nächste Stufe in der Entwicklung „smarter“ Prozesse im Online-Payment. Genauer gesagt hat sich die Arbeitsgruppe „Web Payments“ des World Wide Web Consortiums (W3C) intensiv mit dem Thema „Revolution des Zahlungsverkehrs im Web“ beschäftigt und neue Standards entwickelt, die Online-Zahlungen wesentlich vereinfachen sollen. Der erste dieser neuen Standards, die Payment Request API, ist schon einmal ein großer Schritt nach vorn. Die Schnittstelle, auf Empfehlung des W3C in modernen Browsern schon integriert, fungiert als Datenübermittler zwischen den am Zahlungsverkehr beteiligten Parteien, also dem Händler, dem Kunden und dem Zahlungsdienstleister. Die Payment Request API dient hierbei wie eine Art virtuelles Portemonnaie, in dem der Kunde seine Zahlungsdaten und Lieferadressen hinterlegt. Ist das erledigt, kann der Browser darauf zugreifen, ohne dass sie der Kunde bei jedem Kauf neu eintippen muss.

VIEL MEHR ALS AUTOFILL

Das mag im ersten Moment verdächtig nach Passwort-Safe und Autofill-Funktion klingen, geht aber mehr als nur einen Schritt darüber hinaus. Denn durch die Payment Request API werden die Daten zwischen Online-Shop und Browser des Nutzers im Hintergrund ausgetauscht – ein Formular zur Dateneingabe ist folglich vollkommen überflüssig. Allein Zahlungsart und Lieferadresse muss der Kunde mithilfe eines Standard-Dialogfensters im Browser auswählen.

Nach Autorisierung des Datentransfers – beispielsweise über den Sicherheits-Code der Kreditkarte – übermittelt der Browser den Kaufbetrag sowie die vom Händler akzeptierte Zahlungsmethode an den Käufer und gleicht diese mit den dort hinterlegten Informationen ab. Dabei gelangt der Händler, zumindest bei entsprechender Umsetzung durch den Zahlungsdienstleister, zu keiner Zeit an sensible Kundendaten wie Kreditkartennummern. Sämtliche Zahlungsdaten werden PCI DSS-konform ausschließlich zwischen Kunden-Browser und den Systemen des Zahlungsdienstleisters ausgetauscht.

Weitere Vorteile im Vergleich zu Autofill: Im Gegensatz zum klassischen, automatisierten Ausfüllen kommt es durch das neue Verfahren kaum noch zu Fehlern. Da der Browser die Eingabefelder selbst ausfüllt, weiß er genau, welche Daten in welche Felder gehören. Gleichzeitig müssen Shop-Betreiber kein mobil-optimiertes Checkout-Formular anbieten, für das sie eigenes HTML und CSS schreiben müssen. Eine Ähnlichkeit zu Autofill gibt es allerdings doch: Wenn ein Käufer seine Zahlungsdaten in einem Shop eingibt, der die Payment Request API verwendet, wird der Browser sich diese merken. Beim nächsten Einkauf im gleichen oder in einem anderen Online-Shop, kann der Browser dann das Formular vorab ausfüllen – und der Kunde schneller auschecken.

EINFACH EINGEBAUT

Wie sieht es dabei im Backend aus? Die meisten Shop-Sites wickeln Zahlungen nicht selbst ab, sondern nutzen ein Payment Gateway (PG) oder Payment Service Provider (PSP) von Drittanbietern. Einige Payment Gateways haben bereits spezifische Unterstützung für die Payment Request API eingeführt. Shop-Betreiber können dadurch die Zahlungsaufforderung über ein eigenes Skript initiieren, das sie auf ihrer Seite einbinden. Das stellt sicher, dass die Daten sicher und ohne eigene Bearbeitung übertragen werden. Der beste Weg besteht in der Regel darin, der Empfehlung des Payment Gateways zu folgen.

MOBILE COMMERCE PROFITIERT AM STÄRKSTEN

Profiteure der Payment Request API sind in erster Linie Nutzer und Betreiber von mobilen E-Commerce-Angeboten. Denn der durch einen stark verschlankten Zahlungsverkehr verursachte Convenience-Gewinn wirkt sich vor allem auf die Nutzererfahrung mit mobilen Geräten positiv aus. Auch wenn von den Vorteilen der Schnittstelle besonders Nutzer von Smartphones und anderen mobilen Geräten profitieren, ist die Payment Request API nicht nur auf mobile Browser beschränkt. Die Schnittstelle unterstützen bereits auch die Desktop-Versionen von Chrome und Edge, Firefox und Safari sollen in Kürze folgen. Welche Vorteile das neue System in Hinblick auf die Conversion Rate mit sich bringt, lässt sich derzeit nur erahnen. Die Vorzeichen stehen aber gut. Google führte bereits zusammen mit der Modemarke J.Crew erste Studien mit erfreulichen Ergebnissen durch: 50 Prozent aller Nutzer durchliefen den Zahlungsverkehr bei einer um 75 Prozent reduzierten Transaktionszeit. Die Payment Request API ist aber erst der Anfang. Die Web Payments Working Group arbeitet bereits an anderen Standards, unter anderem an der Payment Handler API. Diese soll es Web-Applikationen ermöglichen, als Third-Party Payment App zu fungieren.

FAZIT

Durch die Payment Request API kommt der Online-Handel dem Ideal eines „unsichtbaren Zahlungsverkehrs“ einen großen Schritt näher. Es gibt nur einen Wermustropfen: Ihr Wirkungskreis ist derzeit vor allem auf den außereuropäischen E-Commerce zugeschnitten. So ist die neue Schnittstelle in Europa derzeit noch auf Kreditkartenzahlungen beschränkt. Es bleibt die Hoffnung, dass das W3C schnell eine europäische Lösung entwickelt, die das ungeliebte Zahlungsformular auch hierzulande möglichst schnell und für immer aus den Checkout-Bereichen von Online-Shops verdrängt.

DIE MISCHUNG MACHT'S - DEN DURCHBLICK BEIM MULTI-CHANNEL-MARKETING BEHALTEN

 HÄNDLERBUND

MEHRGLEISIG UNTERWEGS? WAS FÜR VIELE BEZIEHUNGEN EIN TABU WÄRE, IST IM HANDEL SOGAR GEWOLLT: ONLINE, OFFLINE, CROSS-CHANNEL, MULTI-CHANNEL, OMNI-CHANNEL - VOR LAUTER SCHLAGWÖRTERN UND MÖGLICHEN AUSRICHTUNGEN SIEHT MAN ALS HÄNDLER OFTMALS DEN WALD VOR LAUTER BÄUMEN NICHT. DASS DIE VERZÄHNUNG VERSCHIEDENER KANÄLE DAS BESTE AUS EINEM UNTERNEHMEN HERAUSHOLEN KANN, HABEN TROTZDEM NOCH NICHT ALLE VERINNERLICHT. WÄHREND FÜR MANCHE UNTERNEHMEN EIGENE MARKETING-TEAMS AM START SIND, IST FÜR DEN KLEINEN UND MITTELSTÄNDISCHEN HÄNDLER SOGAR FACEBOOK NOCH EIN FREMDWORT.

Tatsächlich sind Multi-Channel-Marketing und -Vertrieb die Königsdisziplinen unter den Vermarktungsstrategien – schließlich kann man auf diese Weise mehrere Welten miteinander vereinen und potenziell sämtliche Konsumenten mit unterschiedlichen Shopping-Vorlieben erreichen.

MULTI-CHANNEL ALS INNOVATIVES EINKAUFSERLEBNIS

„Im Geschäft beraten lassen, online kaufen“. Was lange Zeit als echter „Killer“ für den stationären Handel eingestuft wurde, wird mittlerweile von größeren Unternehmen sogar offensiv als Werbebotschaft eingesetzt: Die Augen vor einer Vernetzung von verschiedenen Verkaufskanälen zu verschließen, kann sogar noch eher ein Killer sein. Beim Cross-Channel, Multi-Channel oder Omni-Channel gibt es mittlerweile nicht mehr nur noch Schwarz oder Weiß. So bieten einige Märkte bereits einen Drive-in für Selbstabholer oder die Möglichkeit, über im Geschäft aufgestellte Tablets Waren bequem nach Hause liefern zu lassen. Ein aktueller Fernsehbericht treibt es sogar auf die Spitze und schlägt – nicht ganz ernst gemeint – eine „Kaufstadt“ vor, in der man offline (also im echten Geschäft) online (via Tablet, wie zu Hause im Bademantel auf dem Sofa liegend) einkaufen kann.

Doch Unternehmer, die einen eigenen Online-Shop gründen wollen oder bereits gegründet haben und auch über ein Offline-Nebengeschäft nachdenken, haben es besonders schwer. Sie müssen sich in gleich zwei verschiedenen Rechtsgebieten auskennen: den E-Commerce-Gesetzen und

den Rechten und Pflichten im stationären Handel. Gleiches gilt natürlich auch umgekehrt. Hier gibt es zwar einige Überschneidungen, doch auch gravierende Unterschiede. Spannend sind diese verschiedenen, sich kreuzenden Vertriebswege besonders aus rechtlicher Sicht, denn die Einordnung ist genauso komplex wie die Vertriebswege selbst. Grund: Gesetzgeber und Gerichte haben offensichtlich von den Begriffen Crosschannel, Multi-Channel oder Omnichannel noch nichts gehört...

ONLINE VERSUS OFFLINE

Die Technik macht's möglich. Der Online-Handel wird dabei spielerisch mit der realen Offline-Welt verknüpft und für den Kunden ein ganz neues Kaufserlebnis geschaffen, welches sich dem individuellen Lebensstil des Käufers anpasst.

Umtausch, Rückgabe und Widerruf

Der größte Unterschied zwischen den beiden allgemeinen Vertriebsformen Stationärer Einzelhandel und E-Commerce ist ganz klar das Widerrufsrecht. Bestellt der Kunde über einen Online-Shop, über einen Shop auf einer Online-Plattform (zum Beispiel eBay) oder per Telefon/Fax/E-Mail, steht ihm ein Widerrufsrecht zu. Im Geschäft ist sein Einkauf endgültig. Das vielfach gewährte „Umtauschrecht“ ist nicht vom Gesetzgeber garantiert, sondern ein rein freiwilliger Service des Unternehmers. Darauf berufen kann sich der Kunde im Einzelfall aber nicht. Er kann nur auf die Kulanz des Händlers hoffen.

Infopflichten

Ein weiterer Unterschied zwischen den zwei

grundsätzlichen Vertriebskanälen ist die Erteilung von gesetzlichen Informationspflichten. So haben Betreiber eines Online-Shops teilweise weitergehende oder gänzlich andere Informationen auf der Webseite mitzuteilen, als dies im Ladengeschäft erforderlich ist und umgekehrt.

So müssen Online-Händler beispielsweise belehren, wie der Vertrag geschlossen wird oder wie lange Kunden für die Rücksendung Zeit haben. Den meisten dürften die praktischen Auswirkungen geläufig sein: AGB, Widerrufsbelehrung und Impressum findet man auf jeder Shop-Webseite. Hinzu kommen weitere produktspezifische Informationspflichten. Vor Ort hat es der Händler natürlich etwas einfacher: Für alle Belange steht das Verkaufspersonal dem Kunden aufklärend zur Seite. Alle anderen Fragen beantwortet schon die Verpackung oder eine „Live“-Begutachtung der Ware.

NICHT ALLES IST SCHWARZ ODER WEISS

Kauft der Kunde im Online-Shop und löst dort eine Bestellung aus, gelten für ihn die Rechte und Pflichten aus dem Online-Verkauf (z. B. Widerrufsrecht). Betritt er alternativ ein Ladengeschäft, muss er die dort geltenden Rechte und Pflichten beachten (kein Widerrufs- oder Umtauschrecht). Soweit, so gut ...

Je weiter die Technik fortschreitet, desto mehr innovative Möglichkeiten gibt es jedoch. So lässt sich nicht immer eine klare Grenze zwischen Online-Handel und Ladengeschäft ziehen, denn längst gibt es neue Methoden, diese Kaufmöglichkeiten



miteinander zu verbinden, nämlich per Cross-Channel. Vergleichsweise einfach sieht die Rechtslage aus, wenn der Kunde online kauft und seinen Einkauf lediglich vor Ort abholt. Bei dieser Bestellsituation ist der Vertrag bereits im Internet geschlossen. Daran ändert auch die Abholung (egal in welcher Weise) im Geschäft nichts mehr. Ganz anders sieht es aus, wenn ein Kunde im Ladengeschäft über dort aufgestellte Computerterminals bestellt. Online-Kauf oder regulärer Kauf im Laden? Eine eindeutige Grenze kann man hier schon nicht mehr ziehen. Des Rätsels Lösung liefert auch das Gesetz nicht. Für solche Fälle werden sich die deutschen Richter wohl oder übel mit dem Internet (#Neuland) vertraut machen müssen.

SCHEIDEN TUT WEH - RETOUREN-STRESS ZWISCHEN DEN WELTEN

Zwar ist kein Händler glücklich, wenn Kunden die gekaufte Ware nicht mehr haben wollen. Dennoch schreiben sich immer mehr Unternehmen „Kundenfreundlichkeit“ auf die Fahne. Damit der Kunde wiederkommt, soll ihm die Rückabwicklung seines Kaufs so einfach wie möglich gemacht werden. Daher bieten einige Unternehmen ihren Kunden die Möglichkeit, die online bestellte Ware auch im Ladengeschäft wieder zurückzugeben, um ihn so in bequemer Weise zu einem Alternativkauf vor Ort zu

animieren. Auch in diesen Fällen sperrt sich das Gesetz und macht dem Cross-Channel einen Strich durch die Rechnung. Bestellt der Kunde über den Online-Shop, darf er nur an die vom Verkäufer festgelegte Rücksendeadresse zurück schicken. Eine Rückgabe der Ware in einem Ladengeschäft sieht das Gesetz nach seinem Wortlaut überhaupt noch nicht vor. Da die Rechte des Verbrauchers in dieser konkret beschriebenen Rückgabesituation jedoch erweitert werden, spricht nichts gegen sie.

Weiter geht die Litanei bei der Rückzahlung. Auch für die Rückzahlung des Kaufpreises von im Internet bestellten Waren gibt es starre, praxisferne Regelungen: Der Händler muss die Rückzahlung „unter Verwendung desselben Zahlungsmittels“ vornehmen, das bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde. Hat der Kunde online bestellt und sofort mit PayPal bezahlt, muss die Zahlung eigentlich auch über PayPal zurückerstattet werden. An die Rückgabemöglichkeit im Geschäft hat natürlich keiner gedacht. Hier müssen Händler kreativ (und mutig) werden.

ZU NEUEN KANÄLEN AUFBRECHEN!

Auch wenn die Gesetze meist Lichtjahre hinter den Ideen der Marketing-Experten her hinken und die rechtlichen Unwäg-

barkeiten daher eher gegen eine Multi-Channel-Strategie sprechen: Brechen Sie dennoch zu neuen Ufern, sprich Kanälen, auf. Ob über einen eigenen Online-Shop, eine international verfügbare Plattform, den ersten eigenen Pop-up-Store oder erst einmal, mit dem Instagram-Account: Die Zeit und Mühe für die Vervielfältigung der Absatzkanäle ist gut investiert.



ÜBER DIE AUTORIN:

Yvonne Bachmann ist als Rechtsanwältin für den Händlerbund tätig. Dort berät sie Online-Händler in Rechtsfragen und berichtet auf dem Infoportal Onlinehändler-News regelmäßig zu Rechtsthemen, welche die E-Commerce-Branche bewegen. Außerdem ist sie eine bundesweit gefragte Referentin, Interviewpartnerin und Gastautorin.

LERNE PLENTYMARKETS PERSÖNLICH KENNEN!

PLENTYMARKETS IST REGELMÄßIG AUF AUSGESUCHTEN E-COMMERCE-MESSEN UND EVENTS VERTRETEN, UM MIT KUNDEN, INTERESSENTEN UND PARTNERN IN KONTAKT ZU TRETEN UND SICH ÜBER AKTUELLE THEMEN AUSZUTAUŠCHEN. STATTE UNS EINEN BESUCH AB UND TRIFF DAS TEAM, DAS HINTER PLENTYMARKETS STECKT - WIR FREUEN UNS AUF DICH!

EVENTS

- 06. - 07.03.2018 Internet World 2018 | München
- 09.04.2018 A-COMMERCE Roadshow quer durch Österreich | Dornbirn
- 10.04.2018 A-COMMERCE Roadshow quer durch Österreich | Salzburg
- 13.04.2018 merchant Day Hannover
- 11.04.2018 A-COMMERCE Roadshow quer durch Österreich | Graz
- 12.04.2018 A-COMMERCE Roadshow quer durch Österreich | Linz
- 26.04.2018 Training Day Berlin
- 03.05.2018 Shop Usability-Award Verleihung 2018 | München
- 10.05.2018 e-commerce Future Köln
- 18.05.2018 Shopware Community Day
- 25.05.2018 e-Commerce Day 2018 | Köln
- 01.06.2018 Omni-Channel-Day Kassel
- 21.06.2018 Training Day Hamburg
- 30.08.2018 Tag des Onlinehandels 2018 | Berlin
- 20.09.2018 Training Day Frankfurt
- 28.09.2018 Marketplace Day Händlerbund Berlin
- 11.10.2018 Training Day Köln
- 08.11.2018 A-COMMERCE Day 2018 | Wien

PLENTYMARKETS STAMMTISCHE

- 25.04.2018 Stammtisch Berlin
- 02.05.2018 Stammtisch München
- 20.06.2018 Stammtisch Hamburg
- 23.08.2018 Stammtisch Leipzig
- 19.09.2018 Stammtisch Frankfurt
- 10.10.2018 Stammtisch Köln

PLENTYMARKETS WORKSHOPS IN KASSEL

- 14. - 15.03.2018 Grundeinrichtung & Multi-Channel (Amazon/eBay Deutschland)
- 23.03.2018 Einrichtung Multi-Channel (Internationale Marktplätze)
- 18. - 19.04.2018 Grundeinrichtung & Multi-Channel (Amazon/eBay Deutschland)
- 16.05.2018 Einrichtung Multi-Channel (Internationale Marktplätze)
- 13. - 14.06.2018 Grundeinrichtung & Multi-Channel (Amazon/eBay Deutschland)
- 18.07.2018 Einrichtung Multi-Channel (Internationale Marktplätze)
- 22. - 23.08.2018 Grundeinrichtung & Multi-Channel (Amazon/eBay Deutschland)
- 19.09.2018 Einrichtung Multi-Channel (Internationale Marktplätze)
- 18. - 19.10.2018 Grundeinrichtung & Multi-Channel (Amazon/eBay Deutschland)
- 14. - 15.11.2018 Grundeinrichtung & Multi-Channel (Amazon/eBay Deutschland)

ONLINE-HÄNDLER-KONGRESS 2018 - AUSSTELLER UND PARTNER

GOLD-SPONSOR



Mit seinen 197 Millionen aktiven Kundenkonten weltweit hat PayPal eine offene und sichere Bezahlumgebung geschaffen, die Menschen und Unternehmen nutzen können, um Zahlungen durchzuführen. PayPal ist eine echte globale Bezahlplattform, die Menschen auf 200 Märkten zur Verfügung steht. www.paypal.com

SILBER-SPONSOREN



BRONZE-SPONSOREN



MEDIENPARTNER



IMPRESSUM

REDAKTION & HERAUSGEBER plentymarkets GmbH | Bürgermeister-Brunner-Str. 15 | 34117 Kassel
REDAKTEURE Jan Griessel, Bernhard Weiß, Heidi Pfannes, Maximilian Bochenek
EDITORIAL DESIGN www.zentral-kommunikation.de
FOTOS istockphoto.com, www.shutterstock.com
TELEFON +49 561. 98 681 100 **E-MAIL** sales@plentymarkets.com | www.plentymarkets.com
AMTSGERICHT KASSEL HRB 14064 | USt-IdNr. DE250560740

A NEW ERA IN OMNICHANNEL PAYMENT

Immer die perfekte Zahlungslösung für Ihr Business – mit BS PAYONE



Eine Lösung, ein Partner, ein Vertrag



Internationale Zahlungsabwicklung



Automatisches Debitorenmanagement



Beste Referenzen, langjährige Erfahrung

FORDERN SIE JETZT IHR ANGEBOT AN!