

E-Commerce Lab Framework @zhaw



Den Onlineshop analysieren, entwickeln, optimieren und skalieren

1 Strategie & Geschäftsmodell

- 1.1 E-Commerce **Strategie** (inkl. Vision, Mission, Leitbild, Purpose)
- 1.2 E-Commerce **Konzept**
- 1.3 **Geschäfts- & Erlösmodelle** E-Commerce

2 Management, Organisation & Kultur

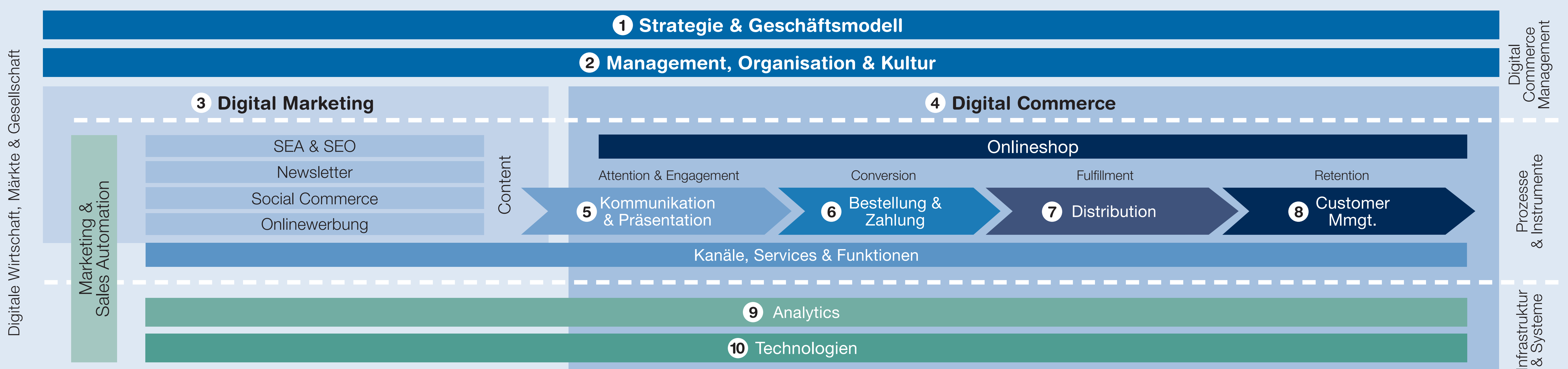
- 2.1 **Management- und Führungsgrundsätze**
- 2.2 **Organisation des E-Commerce** (inkl. Marketing, Vertrieb, Fulfillment, Lager, Logistik, Customer Service, etc.)
- 2.3 **Finanzielle Ressourcen** (Budgets)
- 2.4 **Personelle Ressourcen** (Mitarbeitende: Funktionen, Qualifikationen, Know-how, etc.)
- 2.5 **Technische Ressourcen** (z.B. Infrastruktur)
- 2.6 **Zusammenarbeit** mit Beratungen, Agenturen und Umsetzungspartnern
- 2.7 **Kultur** (Werte, Kodex, Verhaltensweisen)

3 Digital Marketing im E-Commerce

- 3.1 **Suchmaschinenoptimierung (SEO)**
 - Onsite-Optimierung (z. B. Keywords)
 - Offsite-Optimierung (z. B. Backlinks)
 - Google Shopping
 - Google MyBusiness
- 3.2 **Suchmaschinenwerbung (SEA)**
- 3.3 **E-Mail & Newsletter Marketing**
- 3.4 **Social Media & Social Commerce**
 - Facebook Marketplace
 - Facebook Account, Ads & Shops
 - Instagram Account, Ads & Shops
 - LinkedIn Account & Sales Navigator
 - YouTube Account & Ads
 - TikTok, Snapchat, Pinterest, etc.
- 3.5 **Influencer Marketing**
- 3.6 **Onlinewerbung** (z. B. Display Ads)
- 3.7 **Affiliate- / Partnerprogramme**
- 3.8 **Mobile Marketing** (z. B. Geolokalisierung)
- 3.9 **Content Marketing** im E-Commerce
- 3.10 **Community Management**

4 Digital Commerce & Onlineshop

- 4.1 **Vertriebskanäle**
 - **Eigener Onlineshop** & Partnerships
 - **Native App** mit Bestellfunktion
 - **Digitale Marktplätze** (z. B. Galaxus)
 - **Im Omnichannel**
 - Ladengeschäfte (z. B. neue Konzepte)
 - Persönlicher Verkauf Vorort
 - Verkaufsstand bei Messen
 - Bestellkarte im Printkatalog
 - **Bestellungen über E-Mail**
 - **Bestellungen über EDI & ERP**
 - **Social & Livestream Commerce**
 - **Messenger Commerce** (z. B. WhatsApp)
 - **Voice Commerce** (z. B. Sprachassistenten)
 - **Virtual Commerce** (z. B. Metaverse, AR, VR)
- 4.2 **Onlineshop**
 - **Produkte & Marken**
 - **Category Management**
 - **Pricing**
 - **Sortimentsbreite**
 - **Sortimentstiefe**
 - **Verkaufs- und Geschäftsprozesse**
 - Funktionen & Services (vgl. Punkt 5. bis 8.)



Zumstein & Oswald 2022

5 Kommunikation & Präsentation

- 5.1 **Navigation**
- 5.2 **Suche**
- 5.3 **Produktfilter** & Produktfinder
- 5.4 **Produktliste** & Merkliste
- 5.5 **Quick Links** & Produktzugänge
- 5.6 **Produktdetailseite**
- 5.7 **Produktbilder** (Zoom, 3D) & Produktvideos
- 5.8 **Konfigurator**
- 5.9 **Empfehlung alternativer Produkte**
- 5.10 **Empfehlung zusätzlicher Produkte**
- 5.11 **Produktvergleiche**
- 5.12 **Produktbewertungen**
- 5.13 **Produktverfügbarkeit** (im Onlineshop und/oder in den Ladengeschäften)
- 5.14 **Personalisierung** (z. B. Angebote, Preise)
- 5.15 **Gütesiegel** & Shop-Zertifizierungen
- 5.16 **Virtuelle Rundgänge**
- 5.17 **Videoberatung** (z. B. Webinar, Live-Demo)
- 5.18 **Live-Chat** & Live-Beratung
- 5.19 **Chatbots**
- 5.20 **Augmented & Virtual Reality** (AR/VR)

6 Bestellung & Zahlung

- 6.1 **Kundenkonto & Gastbestellung**
- 6.2 **Warenkorb & Kasse (Checkout)**
- 6.3 **Zahlungsmethoden**
 - Zahlung auf Rechnung
 - Kreditkarten, Debitkarten & PayPal
 - Mobile Payment (z. B. TWINT)
 - Buy now, pay later (z. B. Ratenzahlung)
- 6.4 **Bonitätsprüfung**

7 Fulfillment & Distribution

- 7.1 **Lager & Logistik** Management
- 7.2 **Liefargeschwindigkeit** & -zeitraum
- 7.3 **Lieferkosten** (z. B. Gratisversand)
- 7.4 **Sendungsverfolgung** / Lieferstatus
- 7.5 **Click & Collect** / Click & Reserve
- 7.6 **Retouren** Management (z. B. Gratisretouren)

8 Customer Management

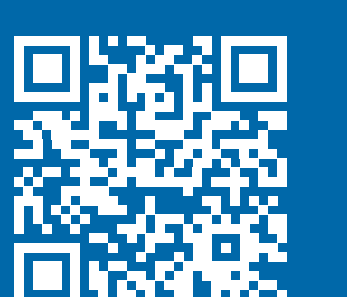
- 8.1 **Customer Services** (z. B. Callcenter)
- 8.2 **After Sales & Beschwerdemanagement**
- 8.3 **Loyalitätsprogramme** & Kundenkarte

9 Analytics & Automation

- 9.1 **Campaign Analytics**
- 9.2 **Digital Analytics** (z. B. Google Analytics)
- 9.3 **Social Media Analytics** (z. B. Web Monitoring)
- 9.4 **Shop Analytics** (z. B. ERP, Shopsystem)
- 9.5 **Customer Analytics** (z. B. CRM, BI, DWH)
- 9.6 **Testing** (z. B. A/B & multivariates Testing)
- 9.7 **Marketing & Sales Automation**

10 Technologien & Architekturen

- 10.1 **Onlineshopsystem**
- 10.2 **Zahlungssysteme** (PSP)
- 10.3 **ERP** (Enterprise Resource Planning)
- 10.4 **CMS** (Content Management System)
- 10.5 **PIM** (Product Information Management)
- 10.6 **CRM** (Customer Relationship Management)
- 10.7 **Newsletter- / Kampagnentools**
- 10.8 **Lagerwirtschaftssystem**
- 10.9 **MAM** (Multimedia Asset Management)
- 10.10 **Native Apps** (Apple & Android)
- 10.11 **Weitere** Umsysteme des Onlineshops



#eCommerceLab