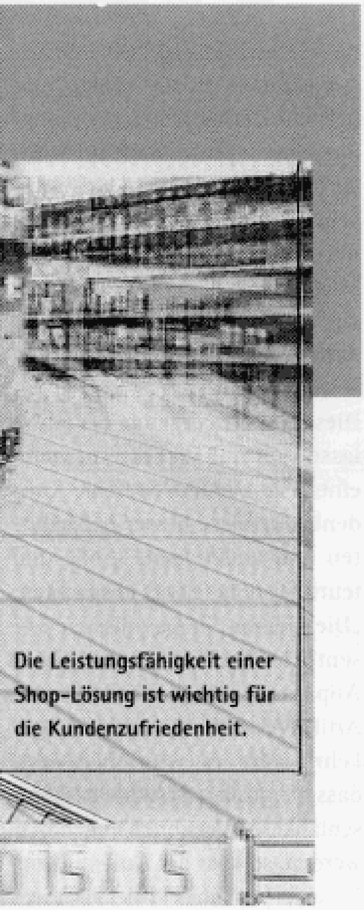

Die Leistungsfähigkeit einer Shop-Lösung ist wichtig für die Kundenzufriedenheit.

Shop sich auf Rechnersysteme verteilen, die parallel arbeiten und gegenseitig für Lastverteilung und -ausgleich sorgen?
Für Gerd Bauer von Openshop hat Skalierbarkeit oberste Priorität: „Nichts bringt mehr Probleme mit sich, als ein Web-Shop, der in eine Sackgasse führt und den Kunden aufgrund fehlender Funktionalität oder gar Leistungsfähigkeit (Performance) abstößt."
Ein weiteres wichtiges Auswahlmerkmal für Shop-Software seien die Schnittstellen nach außen. Berater Rothe: „Viele Unternehmen haben ihre Produktdaten schon in anderen Anwendungen ,wie in einem Warenwirtschaftsystem, vorliegen. Diese Firmen können viel Zeit und Geld sparen, wenn sie die Daten über eine

Achim Pützfeld, Eifel-Online: Hält nichts von Fertig-Lösungen.

Christian Rothe, Webagency: Leistungsfähigkeit ist das A und O.

Schnittstelle in den Shop übernehmen." Gleiches gelte für den Austausch von Kunden- und Bestellinformationen zwischen Shop und anderen Anwendungen wie einem CRM-System. Eine manuelle Dateneingabe ist nur für kleinere Shops mit wenigen Produkten geeignet. Zentral für den laufenden Betrieb eines Shop-Systems sind Administrationsfunktionen: Anlegen, ändern, löschen von Produktgruppen, Produktdaten und Kundendaten sollten einfach, bequem und sicher möglich sein. Wichtig seien auch Freigabe-Abläufe. Beispiel: Ein Sachbearbeiter gibt die Daten ein und ein Freigabeverantwortlicher – etwa Abteilungsleiter oder Geschäftsführer – prüft die Daten und gibt sie zur Veröffentlichung auf der Website frei. Viele Shop-Systeme böten für diesen Fall zum Teil wenig brauchbare Funktionen. Auch seien die Benutzeroberflächen teilweise umständlich gestaltet, die Abläufe zu kompliziert.
Geachtet werden müsse schließlich auch auf die Oberfläche, die ein Shop biete: Wie übersichtlich ist die Navigation? Wie schnell

Check-Liste Internet-Shop-Lösungen

Wichtige Fragen, die vor der Entscheidung für ein bestimmtes System zu klären sind

Das Wiesbadener Beratungsunternehmen HIR <4> hat im Rahmen der Marktstudie "e-Shopsysteme, Marktplätze, Webstores" (siehe auch Interview, S. 46) eine Check-Liste zur Auswahl eines geeigneten Shop-Systems erstellt. Nachfolgend ein Auszug.

Allgemeine Merkmale:
- Welche Leistungen werden bezogen auf das Shop-System angeboten (Entwicklung, Schulung, Support etc.)?
- Werden Projekte in eigener Dienstleistung oder über Partner ausgeführt?
- Wie viele Installationen gibt es bereits, sind Demoversionen vorhanden?

Kosten
- Kann man das System kaufen oder mieten (oder beides)?
- Wie hoch sind Lizenz-/Mietkosten, wie sind sie aufgebaut (Komplettpreis, Modulpreis)?
- Welche Kosten für Dienstleistungen, welche Wartungskosten entstehen?

Hardware-/Systemumgebung
- Welche Hardware- und Systemumgebung ist erforderlich?
- Mit welchen Web-Servern ist das System lauffähig?
- Welches Betriebssystem wird vorausgesetzt?
- Mit welchen Datenbanken arbeitet das System zusammen?

In welcher Programmiersprache ist das System geschrieben?
- Wie erfolgen Administration und Customizing (Anpassung)?
- Handelt es sich um ein offenes System mit Standardschnittstellen(ODBC, DDE, OLE etc.)?

System und Administration
- Handelt es sich um ein (konfigurierbares) Standardsystem oder um ein programmierbares Individualsystem?
- Lässt das System eine Releasepflege zu? In welcher Form?
- Gibt es eine Einstiegslösung mit Upgrade-Möglichkeit?
- In welcher Form werden Upgrade-Funktionen unterstützt?
- Verfügt das System über Funktionen zur Layout-Gestaltung?
- Gibt es ein Tool für Anpassungen des Standardsystems?
- Welche Anpassungen sind ohne Programmierung möglich?
- Auf welchen Ebenen können Benutzerberechtigungen vergeben werden?
- Existierten Hilfesysteme und Dokumentationen?

Software
- Ist die Software mehrsprachig verfügbar?
- Gibt es Standardschnittstellen zu ERP- und Warenwirtschaftssystemen? Welche?
- Wird die Abrechnung in unterschiedlichen Währungen unterstützt? Welche?
- Welche Zahlungsarten werden unterstützt? Welche Zahlungssysteme können angebunden werden?
- Welche Protokolle für Datenübertragung und Zahlungsverfahren werden eingesetzt?
- Wie erfolgt die Pflege von Stamm- und Bewegungsdaten?
- Gibt es Personalisierungsfunktionen?
- Gibt es mehrere Analyse-/Statistiksysteme?

<4> www.hirgmbh.de >>>