

Mittwoch, 27. August 2008

Interview mit Christian Meier, logic-base GmbH

In unserer Interviewreihe "Leute des E-Commerce - 7 Fragen, 7 Antworten" befragten wir diesmal Christian Meier von der logic-base GmbH.

Die logic-base GmbH ist vielen eBay-Händlern ein Begriff wegen Ihres Produktes "4sellers", eine Anbindung für die Office Line von Sage. Im Interview nennt Christian Meier den Kundenservice als einen der "Defizitbereiche" im heutigen E-Commerce...

1.) Was ist Ihr Kernprodukt/-thema im E-Commerce?

Seit fast 10 Jahren sind wir im Bereich ERP tätig, seit 2001 haben wir uns auf E-Commerce Software spezialisiert. Unsere Klienten sind eBay PowerSeller und Online-Shop-Betreiber aus allen Branchen.

Die Firma logic-base GmbH bietet mit seinem Produkt "4sellers" eine Shop- und eBay-Anbindung für das leistungsstarke Warenwirtschaftssystem Office Line von Sage. Die von eBay Deutschland zertifizierte und 2006 mit dem eBay-Entwicklerpreis ausgezeichnete Lösung ermöglicht professionellen Powersellern und Onlineshop-Betreibern mit großen Verkaufsvolumina ein hohes Maß an Automation. Mit der modular aufgebauten Offline-Lösung bestehend aus Grund-, eBay-, und Shop-Modul können sämtliche Prozesse des Onlinegeschäftes über die Warenwirtschaftssoftware der Office Line gesteuert werden.



2.) Wer nutzt Ihr Angebot?

Unser Angebot richtet sich in erster Linie an eBay PowerSeller und Online-Händler die große Verkaufsvolumina abwickeln und diese automatisieren wollen und sich zu jedem Zeitpunkt einen klaren Überblick über Ihre Geschäftszahlen wünschen. 4sellers ist eine E-Commerce Komplettlösung von der Warenwirtschaft über die Buchhaltung, der Lagerverwaltung bis letztlich zum Multi-Channel-Vertrieb. Wer eine durchgängige Lösung sucht und Fehlerquellen durch Schnittstellen vermeiden will, der ist bei 4sellers genau richtig.

3.) Was ist eine typische Konstellation/Problemstellung bei Ihren Nutzern, wenn sie zu Ihnen kommen?

Sehr oft beobachten wir, dass unserer Zielgruppe der "tägliche Abwicklungswahnsinn" einfach über den Kopf wächst - d.h. sowohl personell wie auch organisatorisch sind viele Unternehmen den gestiegenen Anforderungen eines rasanten Unternehmenswachstums einfach nicht mehr gewachsen. Ebenfalls erleben wir immer wieder, dass im Unternehmen (anfangs oft aus Kostengründen) Insellösungen mit verschiedensten Tools oder auch mit Eigenprogrammierungen geschaffen werden. Diese Lösungen funktionieren zumeist auch anfänglich sehr gut, doch irgendwann stoßen auch diese Systeme an Grenzen, die dann schnell zu Problemen führen können.

4.) Wo sehen Sie momentan noch die größten Defizite beim E-Commerce oder welche Angebote (Lösungen, Dienstleistungen) fehlen Ihnen noch?

Meines Erachtens wird bei vielen Online-Shop-Betreibern der Fokus noch viel zu wenig auf den Kundenservice gelegt. Damit meine ich vor allem, dass beispielsweise E-Mails nicht beantwortet werden, Lieferungen sich verzögern, falsche Artikel geliefert werden, oder die im Shop angebotenen Artikel einfach zu wenig und zu ungenau beschrieben werden. Aufgrund der hohen Markttransparenz wird der Kunde dort einkaufen, wo er sich wohl und gut bedient fühlt - auch im E-Commerce. Hier ist sicherlich unsere E-Commerce Software 4sellers eine echte Komplettlösung. Viele angesprochenen Probleme lösen sich durch die nahezu vollautomatische Bestellabwicklung von der Warenwirtschaft bis zum Multi-Channel-Vertrieb beinahe von ganz alleine. So kann sich der Händler wieder seinen Kernkompetenzen (Einkauf, Preisgestaltung, Geschäftszahlen) widmen.

5.) Wohin geht Ihrer Meinung nach die Entwicklung in nächster Zeit, speziell in Ihrem (E-Commerce-) Bereich?

Viele Studien belegen ein weiterhin starkes Wachstum im E-Commerce mit bereits heute jährlich zweistelligen Zuwachsraten. Angesichts der drastisch gestiegenen Energie- und Lebenshaltungskosten hat meiner Meinung bei der Bevölkerung ein Umdenken stattgefunden, bzw. findet immer noch statt. Der Kunde

kauft heute viel überlegter und preisbewusster ein. Immer mehr Menschen nutzen dazu das Internet. Dort sind die Preise vergleichbar und schnell wird dabei auch klar, dass die besten Preise oftmals im Online-Handel zu finden sind. Mit unserer Software 4sellers bieten wir Online-Händlern nicht nur eine Anbindung an zahlreiche Preissuchmaschinen, auch der Multi-Channel-Vertrieb auf den großen Marktplätzen, wie zum Beispiel eBay oder Amazon ist möglich.

6.) Ein Shopbetreiber nimmt sich heute einen halben Tag Zeit, seine Site/sein Angebot einmal bezüglich Optimierungsbedarfs zu überprüfen. Was ist Ihr Tipp, was er sich heute mal konkret angucken sollte? ("4-h- Optimierungstipp" oder auch 8-h-...?)

Als Online-Händler würde ich mir zuerst mal aus Kundensicht einen Bestellprozess ansehen. Wie viele Clicks muss der Kunde machen, welche Kommunikation findet zwischen Online-Shop und Kunde statt? Wie schnell geht der Bestellvorgang? Wie seriös in Bezug auf des Thema Datensicherheit / Bezahlmethoden wirkt der Shop? Jeder Shop-Betreiber sollte sich kritisch hinterfragen: Würde ich selbst bei mir einkaufen?

Danach würde ich den gleichen Bestellvorgang nochmal aus Unternehmenssicht durchleuchten. Welche Prozesse löst die Bestellung aus? Welche Handlungen sind dabei von mir manuell zu erbringen? Wie läuft der Datentransfer? Sind Vereinfachungen möglich?

Ich denke mit der richtigen Software in der Hinterhand lässt sich vieles automatisieren und Fehlerquellen vermeiden. Genau deswegen sprechen wir von logic-base auch von einer E-Commerce Komplettlösung, die diesen Namen auch wirklich verdient.

Ein modular aufgebautes System und ein Dienstleister für alle Bereiche, von der Warenwirtschaft über das Rechnungswesen, Lagerwirtschaft, Online-Shop, verschiedene Preisportale bis hin zu Marktplätzen wie eBay und Amazon. 4sellers wurde entwickelt für Kunden, die aufgrund Ihres täglichen Abwicklungsvolumens oder ihrer Wachstumspläne eine hochgradig automatisierte Lösung und kompetente Ansprechpartner mit langjähriger Erfahrung am Markt benötigen.

7.) Wie sind Sie zum E-Commerce gekommen, was fasziniert Sie im E-Commerce am meisten/macht Ihnen am meisten Spaß?

Bereits 1999, noch während meiner Schulzeit, gründete ich zusammen mit meinem Partner die Firma logic-base GmbH. Der erste Kontakt zum E-Commerce entstand bereits damals, doch spezialisiert haben wir uns auf den Online-Handel erst im Jahr 2002 als wir als einer der ersten Anbieter überhaupt eine Schnittstelle an eBay aus einer Warenwirtschaft heraus geschaffen hatten. Es folgten dann die Entwicklung eines eigenen Online-Shops und viele weitere Entwicklungen, welche heute 4sellers ausmachen.

Was mich von Anfang an am E-Commerce fasziniert hat ist die hohe Vergleichbarkeit der Produkte und Leistungen, welche es jedem Kunden sehr leicht macht das für Ich passende Produkt zu finden.

Und die Zusatzfrage: Welche Webseiten besuchen Sie momentan am liebsten?

Natürlich sind für mich immer wieder die Shop's unserer zahlreichen Kunden eine Anlaufstelle. Eine spezielle Lieblingsseite aber habe ich nicht.