

ePages Multistore

Whitepaper

epages.com



Automation als Schlüssel

Sinkende Margen zwingen Sie, immer effizienter zu arbeiten und immer neue Wege der Distribution zu finden. Viele Hersteller, Distributoren oder Großhändler haben daher mit einem Partnernetzwerk eine verbreiterte Vertriebsplattform für den Abverkauf von Produkten aufgebaut. Sie wissen: Automation ist der Schlüssel zur Prozessoptimierung. Sie wissen auch: Das Internet ist nicht nur ein neuer Vertriebsweg, sondern bietet auch viele Möglichkeiten, Abläufe zu beschleunigen, beispielsweise indem Medienbrüche vermieden werden.

Für Kunden ist es heute selbstverständlich, im Internet nach Informationen über Produkte und Dienstleistungen zu suchen. Trotzdem verkaufen nur 11% der deutschen KMU online¹. Und auch wenn ein stationäres Geschäft vorhanden ist, wollen sich Kunden vorab informieren oder direkt online kaufen – gerade für Besitzer eines Ladengeschäfts lohnt es sich, auch online präsent zu sein: 80% aller online indizierten Verkäufe werden offline getätigt².

Daher stellt sich die Frage, **wie Sie das Internet nutzen können um Ihren Herausforderungen zu begegnen:**

- Sie möchten Ihren Abverkauf steigern.
- Sie möchten neue Kundengruppen erschließen und bestehende Kunden binden.
- Sie kennen Ihre Kunden nicht oder nicht gut genug.
- Sie möchten Ihre Händler an sich binden.
- Sie möchten Ihre Händler in Ihre E-Commerce-Strategie mit einbeziehen und die Kontrolle über die E-Commerce-Aktivitäten Ihrer Reseller erhöhen.
- Sie möchten ein Affiliate-Netzwerk online realisieren oder ein bereits bestehendes Netzwerk optimieren, da es ressourcenintensiv ist, einzeln verschiedene Onlineshop-Systeme an Ihre zentrale Datenbank anzubinden - und das so, dass Sie es flexibel erweitern können.
- Die Onlinepräsenzen Ihrer Händler sind nicht vorhanden oder nicht gemäß Ihren Vereinbarungen realisiert.
- Sie möchten sicher sein, dass die Informationen, die Ihr Händlernetz online publiziert, korrekt und aktuell sind.
- Sie möchten die Geschwindigkeit steigern, mit der Promotionsaktionen an Ihre Kunden weitergegeben werden – oder sie zentral für Ihre Händler realisieren.

Mit diesem Whitepaper möchten wir Ihnen eine Lösungsmöglichkeit vorstellen: Gehostete, zentral administrierte Internetpräsenzen, die Sie Ihren Händlern zur Verfügung stellen können.

¹ Quelle: Statistisches Bundesamt 2009

² Quelle: eMarketer 2008

Affiliates – Multiplikation Ihres Vertriebs

Über sogenannte Affiliate-Netzwerke erhalten Partner (die Affiliates), Provisionen für verkaufte Produkte. Affiliates können, abhängig vom Businessmodell, Unternehmen oder auch Endkunden sein.

Traditionell veröffentlicht ein Affiliate ein Produkt auf einer Website und hinterlegt einen Link, der den Kunden zum Anbieter des Produkts weiterführt. Dieser Link enthält einen Code, der den Affiliate eindeutig beim Händler identifiziert. Basierend auf der Anzahl der Klicks und/oder der erfolgten Käufe wird eine Provision ausgezahlt.

Ein Nachteil: Für ein klassisches Affiliate-Programm benötigt der Affiliate eine Onlinepräsenz die er selbst mit Inhalten füllt und auf der er aufgrund des manuellen Aufwands nur einzelne Produkte anbietet. Zudem sind Sie hier auf das Dropshipping-Modell beschränkt, bei dem die Affiliates keinen physischen Kontakt zu ihrem Angebot haben.

Affiliates mit ePages Multistore

ePages bietet Ihnen die Plattform, Ihrem Händlerkanal eine professionelle Internetpräsenz zur Verfügung zu stellen, die von Ihnen zentral administriert werden kann.

Als Anbieter von gehosteten Onlineshops und Business- Websites, die bei mehr als 50.000 Unternehmen jeder Größe weltweit im Einsatz sind, sind die ePages-Mitarbeiter Experten im Umgang mit großen Anzahlen von gehosteten Onlinepräsenzen. Führende Hostingprovider und Telekommunikationsunternehmen bieten ePages als Cloud-Service zur Miete an. Individuelle Projekte werden dagegen von erfahrenen und trainierten Partnern betreut, die die ePages-Applikation an Ihre individuellen Anforderungen anpassen: Von der Entwicklung eines Geschäftsmodells über das Aufsetzen der ePages- Plattform, deren individueller Konfiguration und Integration in bestehende IT-Landschaften, den Betrieb der Plattform inklusive Hosting, Application Management bis hin zur individuellen Shopgestaltung werden Sie als Kunde in jeder Projektphase unterstützt.

- ✓ 50.000 Installationen weltweit
- ✓ Mehr als 10 Jahre Erfahrung im E-Commerce
- ✓ Experten im Umgang mit großen Anzahlen von gehosteten Onlineshops
- ✓ Dokumentierte, getestete Standardsoftware
- ✓ Cloud-Service-Pioniere

Die ePages Multistore-Plattform basiert auf der aktuellen Version ePages 6, einem dokumentierten und praxiserprobten Produkt, dessen modularer Aufbau es Ihnen erlaubt, den Multistore mit seinen Funktionen an die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens und Ihres Partnernetzwerks anzupassen: **Vom Onlineshop mit Social-Marketing-Funktionen wie Kunden-Empfehlung und Widgets, bis hin zur kompletten Business-Website mit Shop, Buchungsfunktion, Blogs, Gästebüchern und Foren.** Zahlreiche Branchenvorlagen und Funktionen stellen sicher, dass Ihre Händler auch ohne umfassende Design- und Programmierkenntnisse schnell Ihr Angebot online vertreiben können.

Mehr Informationen zu den Funktionen von ePages finden Sie auf www.epages.com/features. Oder Sie testen ePages gleich selbst auf www.epages.com/demo.

Mit ePages Multistore **geben Sie traditionellen Affiliate-Netzwerken eine ganz neue Dimension**, denn Sie geben Ihren Resellern eigene gehostete Internetpräsenzen an die Hand, die sie ohne Programmierkenntnisse selbst administrieren können.

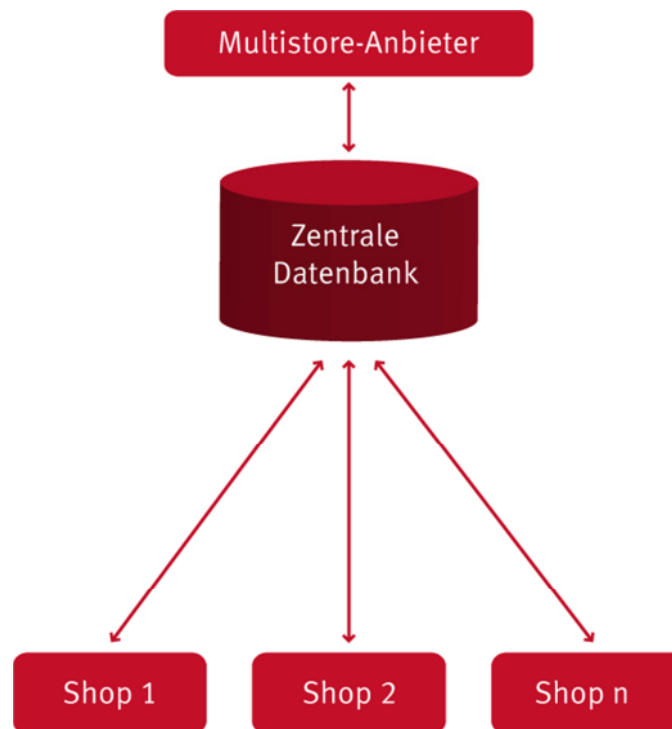


Abbildung 1 ePages Multistore-Modell

Welche Vorteile bietet Ihnen ePages Multistore?

- Sie haben **die volle Kontrolle über die dargestellten Daten**: Preise, Produktbilder und -beschreibung werden von Ihnen vorgegeben; **automatische Updates zwischen Produktdatenbank und Multistore stellen sicher**, dass Ihre Produktdaten immer auf dem aktuellen Stand bleiben. So werden Fehler reduziert und Sie sparen Zeit und Geld.
 - **Sie erhöhen die Anzahl Ihrer Points of Sale im Internet** – und das nicht nur für einzelne Produkte wie bei klassischen Affiliates. Denn mit Multistore können Ihre Reseller einzelne oder mehrere Produkte oder ganze Kategorien per Drag & Drop auswählen und darstellen.
 - Kunden verlassen die Seite nicht und **können in Ruhe noch weitere Dinge** im Onlineshop erwerben.
 - Die zentrale Datenhaltung macht es möglich: **Multistore ist in seiner Anzahl theoretisch unbegrenzt.**
 - Mit Multistore reduzieren **Sie die Einstiegsbarrieren in den E-Commerce wesentlich** und machen Unternehmen oder sogar Privatpersonen zu Onlinehändlern, die dies für sich vielleicht nie in Betracht gezogen hätten.
 - Mit steigender Onlineaktivität Ihrer Händler wird auf deren Internetpräsenzen von anderen Portalen verlinkt, was wiederum **eine verstärkte Sichtbarkeit für Ihre Produkte bedeutet.**
- ✓ Nach Bedarf vorkonfigurierbare Internetpräsenzen
 - ✓ Erhöhung der Anzahl Ihrer Points of Sale pro Produkt
 - ✓ Zentrales Management des Multistores
 - ✓ Volle Kontrolle über Produktpreise und -beschreibungen
 - ✓ Einfache Anbindung an Ihre Datenbank
 - ✓ Theoretisch unbegrenzte Skalierbarkeit des Systems

Der Multistore wird von einem unserer Partner mit einer zentralen Datenbank verknüpft, die kostengünstig und ohne große Aufwände in die bestehende IT-Landschaft integriert wird. Der Einsatz von Standardprozessen und -modulen reduziert die Realisierungszeit des Projekts im Vergleich zu reinen Projektlösungen bedeutend. Die zentrale Organisation der Daten macht die Skalierung des Systems dann zum Kinderspiel.

Zu den ersten Kunden für das ePages Multistore-Produkt gehörte Quelle, ehemals Europas größtes Versandhandelsunternehmen. Im Jahr 2009, kurz vor der Insolvenz des Unternehmens, konnten Unternehmen und Privatpersonen mit den Quelle „QStores“ Produkte und Dienstleistungen aus dem Quelle Produktsortiment online verkaufen. Mit Erfolg: Innerhalb von zwei Monaten registrierten sich mehr als 2000 Onlinehändler für einen QStore. Das Dropshipping- Angebot wurde jedoch gemeinsam mit den anderen Geschäftstätigkeiten des Unternehmens eingestellt.

Reduzierte Aufwände im Onlinebusiness

Was darf es sein?

Vervielfachen Sie Ihre Online-Präsenz: Um die Business-Websites mit Onlineshop-Funktionen Ihrer Partner.

E-Retail-Modell:

Mit ePages haben Sie die Wahl: Sie können mit dem E-Retail-Modell **Bestell- und Zahlungsabwicklung sowie die Logistik Ihren Händlern überlassen und Ihnen erlauben, eigene Produkte im Shop zu vertreiben**. Oder Sie implementieren ein Dropshipping-System, **bei dem Händler Waren an Kunden (weiter-) verkaufen, ohne physischen Kontakt mit der Ware zu haben**. Bei diesem Modell werden in dem Multistore nur Produkte aus der zentralen Datenbank zugelassen und die Shops sind nur in begrenztem Umfang vom Multistore-Händler administrierbar.

Da alle Ihre Händler dasselbe Shopsystem nutzen, sparen Sie Kosten. Denn Sie müssen nur noch ein System administrieren und nicht mehr verschiedenste Applikationen individuell an Ihre zentrale Datenbank anbinden.

Ob Sie die Daten zentral bereitstellen und regelmäßig für Aktualisierung sorgen oder nur die Basis-Daten zur Verfügung stellen und Ihren Händlern die Anpassung der Inhalte überlassen, ist dabei Ihre Entscheidung. Auch ob Ihre Händler eigene Produkte anlegen können oder nicht, bleibt Ihnen überlassen. Wenn Sie bereits ein Händlernetz aufgebaut haben, bietet sich das E-Retail-Modell an.

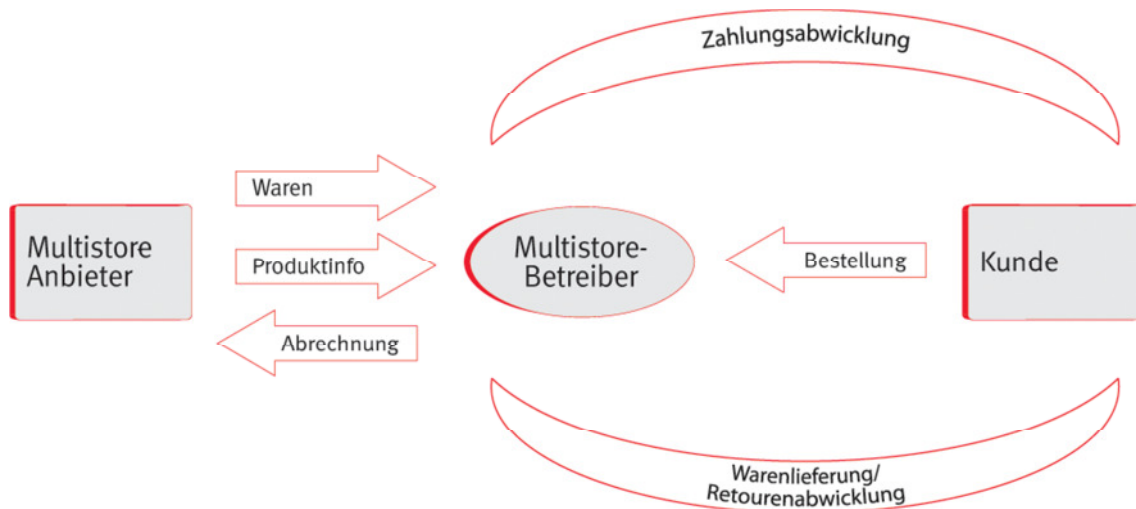


Abbildung 2 E-Retail-Modell

Dropshipping-Modell:

Beim Dropshipping-Modell dagegen können Ihre Händler ausschließlich mit Ihren Produkten handeln. Ihre Händler entscheiden sich, welche Produkte oder Produktgruppen sie mit Hilfe des „Catalog Browsers“ per Drag & Drop für den Shop auswählen. Die Abwicklung der Verkäufe erfolgt zentral durch Sie, den Multistore-Anbieter.



Abbildung 3 Dropshipping-Modell

Wann ist ein solches Konzept sinnvoll? Beispielsweise wenn Sie eine breite Produktpalette haben und gezielt Personen oder Unternehmen ansprechen möchten, die bereits online aktiv sind und sich zu Spezialthemen äußern. So kann ein Gartenbaubetrieb ergänzend zu Pflanzentipps Ihre dazu passende Gartenausstattung anbieten, eine Joggerin Ihre Pulsuhren und Laufbekleidung empfehlen oder der rüstige Rentner seine liebsten Lebensmittel aus Ihrem Angebot präsentieren.

Ein positives Einkaufserlebnis sicherstellen

Online setzt sich das Einkaufserlebnis des Endkunden aus verschiedensten Elementen zusammen. Vom Shop-Design über die Präsentation der Produkte bis hin zu interaktiven Elementen gilt es, dem Kundenwunsch zu entsprechen. Damit Ihre Händler alle Tools haben, um dies leisten zu können, arbeitet das **ePages-Entwickler-Team kontinuierlich an der Weiterentwicklung der Software.**

Wirklich entscheidend ist für den Kunden jedoch, was nach der Bestellung passiert: Hier trennt sich die Service-Spreu vom Weizen, denn nun stellt sich die Frage „Ist der Artikel in der erwarteten Qualität zum erwarteten Preis und im erwarteten Zeitraum eingetroffen?“ Damit das Ergebnis den Erwartungen des Kunden entspricht, müssen Sie also dafür sorgen, dass der Einkauf optimal vorbereitet ist.

Präsentation korrekter Informationen

ePages Multistore **lässt Ihnen die Freiheit, ob Sie den Multistore nur initial oder ausschließlich mit** (ggf. individuellen) **Daten versorgen möchten.** Und Sie entscheiden, ob Ihr Partner-Netzwerk Produktinformationen verändern kann. Es ist auch Ihre Entscheidung, ob diese Daten dann wieder von Ihnen überschrieben werden sollen.

Wenn Sie Ihre Daten nur initial zur Verfügung stellen und dann Ihren Resellern das Datenmanagement überlassen möchten, werden die entsprechenden Datenfelder im Shop Ihres Resellers markiert und bei zukünftigen Updates nicht mehr berücksichtigt. Ein Szenario könnte sein, dass Sie Ihren Händlern die Fakten zum Produkt zur Verfügung stellen und der Händler passt die Texte in der Tonalität seinen Werbemitteln und dem Geschmack seiner Kunden an. Den Preis hingegen könnten Sie zentral pflegen und wenn nötig aktualisieren. Oder Sie stellen die Texte zur Verfügung und der Händler entscheidet selbst, zu welchem Preis er die Ware weitergibt. In beiden Fällen wäre es mit unnötigen Aufwänden verbunden, wenn die veränderten Informationen immer wieder von der zentralen Datenbank überschrieben würden.

Organisation eines reibungslosen Bestellablaufs

Mit ePages Multistore haben Sie je nach Geschäftsmodell die Möglichkeit, den Einkauf entweder direkt im jeweiligen Multistore abzuschließen zu lassen oder den vom Käufer zusammengestellten Warenkorb automatisiert an Ihr zentrales E-Commerce-System zu übergeben. Da Administration und Auslieferung der Produkte beim **Dropshipping-Modell** zentral bei Ihnen erfolgen, können für die Warenkorbübergabe die bereits bei Ihnen bestehenden technischen Möglichkeiten genutzt werden. Dazu zählen Zahlungsmethoden und Versandoptionen, Retourenhandling, Mahnwesen sowie die Integration in bestehende Warenwirtschafts- oder andere Backend-Systeme. Diese Vorgehensweise stellt zudem ein gleichbleibend hohes Service-Erlebnis des Endkunden sicher.

Alternativ können Sie die Bestellungen im Multistore auch direkt über den jeweiligen Affiliate abwickeln lassen – so kann dieser seine Stärke voll ausspielen: den guten persönlichen Kontakt zum Kunden. Für die Händler im **E-Retail-Modell** bringt die ePages-Applikation alle Tools mit, die für das professionelle Handling von Bestellungen notwendig sind. Natürlich besteht auch die Möglichkeit eine Streckengeschäftsvereinbarung mit Ihnen zu treffen, so dass Sie wiederum die Auslieferung der Produkte übernehmen. Das Gleiche gilt für andere Verträge mit Leistungen von Drittanbietern, wie Zahlungs- oder Logistikdienstleister. Diese sind vom Multistore-Betreiber selbst abzuschließen.

Anmelden, Einrichten, Verkaufen

Mit dem Multistore wird der Einstieg in den Onlinehandel zur Fingerübung, in nur drei Schritten sind Ihre Händler online und können Ihre Produkte anbieten:



Anmelden:

Sollten Sie dies wünschen, **registriert sich der Multistore-Nutzer in wenigen Schritten auf einer zentralen Plattform** – und kann sofort aktiv werden.

Dabei haben Sie die Wahl, ob Ihre Händler jeweils eine eigene (Sub-) Domain wählen können. Ihre Händler müssen keine Gedanken an teure Hardwareanschaffungen, komplizierte Softwareinstallationen oder regelmäßige Upgrades verschwenden. So Sie dies wünschen, entstehen Ihnen auch keine Kosten für Onlineshop, Hosting und Wartung.



Gestalten:

Der Multistore-Händler **benötigt keine Programmierkenntnisse und kann den Multistore bequem mit Hilfe eines Browsers administrieren – von jedem Rechner mit einem Internetanschluss aus.** Im

Administrationsbereich wird der Multistore ganz einfach per Drag & Drop mit Produkten bestückt, mit dem Design-Assistenten lassen sich die zahlreichen Vorlagen anpassen. Umfangreiche Produktinformationen sind bereits vorhanden und dank der zentralen Datenbank immer auf aktuellem Stand – ggf. müssen Ihre Händler die Daten mit wenig Aufwand anpassen.

Sobald Design und Inhalt perfekt sind, wird der Shop vom Multistore-Betreiber beworben. Wenn es Ihr Konzept vorsieht, können Sie zahlreiche E-Marketing- und Social Commerce-Funktionen im Multistore freischalten und/oder Ihre Multistore- Händler an zentral organisierten, schnell realisierbaren Promotionsaktionen beteiligen. Verkäufe werden optional von Ihnen vergütet.



Verdienen:

Kundengruppen und die Erhöhung der Kundenbindung durch den neuen Vertriebskanal stellen entscheidende Anreize dar, einen Multistore zu nutzen. Neben den zu erwartenden Umsatzsteigerungen ist sicher auch die Möglichkeit interessant, nicht mehr nur über große Onlineportale wie Amazon oder eBay zu verkaufen, sondern eine alternative Onlinepräsenz auf der Kunden kaufen können anzubieten und Gebühren zu sparen.

Webdesign für Jedermann

ePages ist sehr anpassungsfähig und ermöglicht **es jedem Multistore-Betreiber einen individuellen, auf seine Bedürfnisse zugeschnittenen Onlineshop zu erstellen**. Die Multistore- Betreiber wählen aus einer Vielzahl von Branchenvorlagen aus und passen diese mit den einfach zu bedienenden Layout-Werkzeugen entsprechend ihren Anforderungen an.

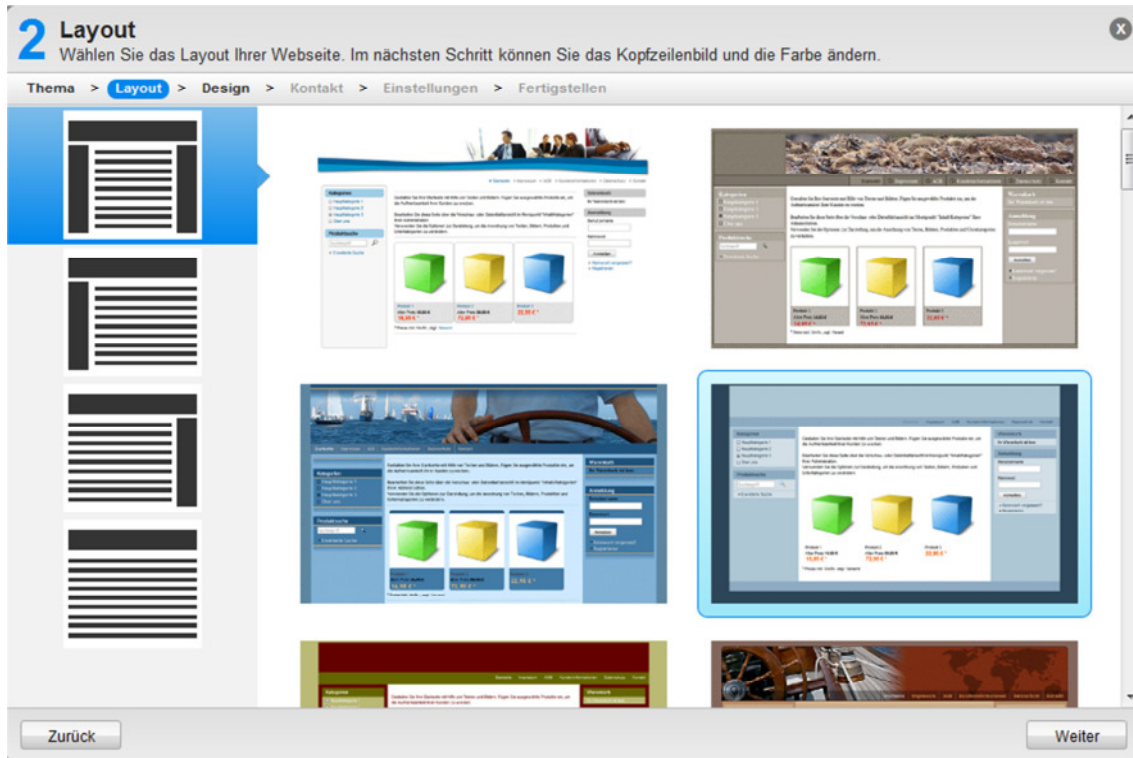


Abbildung 4 Auswahl von Design-Vorlagen

Sie haben auch die Möglichkeit, die Design-Optionen zu begrenzen. Beispielsweise kann es Ihre Corporate Identity verlangen, dass nur bestimmte, vordefinierte Designvorlagen nutzbar sein sollen, oder Sie möchten Artikelanzeigen für alle Händler definieren (z.B. nur untereinander, das Logo immer an einer bestimmten Stelle, zusätzliche Informationen, usw.), Aktionsflächen integrieren (z.B. für eine zentrale Produktsteuerung) oder Werbemittel einbinden (z.B. Google AdSense).

Provisionierung mit System

Während Sie beim E-Retail-Modell gemäß Ihren Standard-Verträgen abrechnen können, kann sich beim Dropshipping-Modell die Frage stellen: „Warum sollte eine Privatperson oder ein Unternehmen Ihre Produkte anbieten?“ Die Antwort ist einfach: Aufgrund der Provisionen, die gezahlt werden. Üblich sind Provisionen pro Warenkorb oder als Prozentsatz des Umsatzes. Darüber hinaus sind aber auch andere Abrechnungskonzepte möglich.

Die für die Abrechnung relevanten Daten (z.B. der entsprechende Betrag und die Multistore-Betreiber-ID) werden von Ihrem Zentralsystem an das System Ihrer Wahl übergeben. Die Abrechnung erfolgt dann direkt.

Mit ePages können Sie Ihr existierendes Provisionssystem nutzen, eine individuelle Lösung aufbauen und anbinden lassen oder Sie nutzen etablierte Affiliate-Netzwerke für die Abrechnung. Hierfür ist die Registrierung des Multistore-Betreibers auf der entsprechenden Plattform notwendig; außerdem setzt dies eine entsprechende Vereinbarung zwischen Ihnen und der jeweiligen Affiliate-Plattform voraus. In diesem Fall wird die ID des Multistores an die entsprechende Affiliate-Plattform übergeben, die dann die Provisionierung übernimmt.

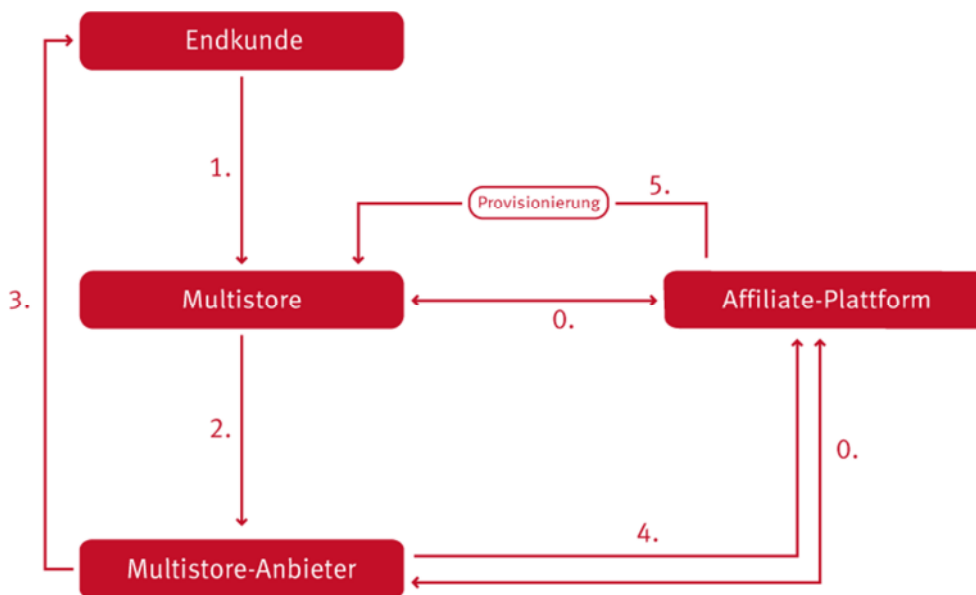


Abbildung 5 Warenkorbübergabe und Provisionierung

0. Vereinbarung zwischen Multistore-Anbieter / Multistore-Betreiber mit einem Affiliate Netzwerk
1. Bestellung im Multistore
2. Warenkorbübergabe
3. Abwicklung Zahlung und Logistik durch Multistore-Anbieter
4. Meldung Shop ID und Verkauf an Affiliate Plattform
5. Provisionierung erfolgter Verkäufe

Auf einen Blick

Ihre Optionen

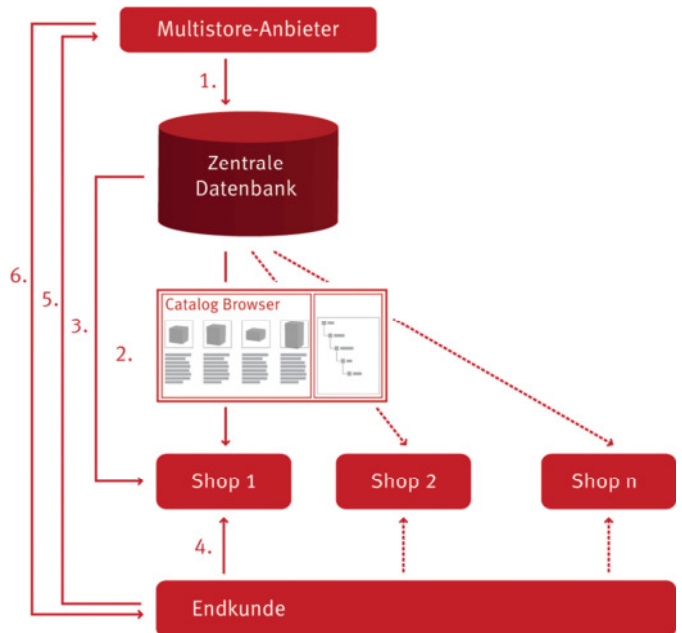
ePages Multistore ist sehr flexibel und kann an eine große Zahl unterschiedlichster Business-Szenarien angepasst werden. Eine Übersicht über die Möglichkeiten von ePages Multistore:

	Dropshipping-Modell	E-Retail-Modell
Nach Bedarf konfigurierbare Business-Websites und Onlineshops	ja	ja
Selektives Angebot von Produkten im Multistore	ja	ja
Integration der Plattform in bestehende IT-Landschaften	ja	ja
E-Commerce-Funktionen von ePages Base in den Multistore	eingeschränkt	optional
Produktauswahl per Drag & Drop mit Hilfe des Catalogue Browsers	ja	optional
Anlegen von eigenen Produkten	nein	ja
Ändern der vorgegebenen Texte durch den Multistore-Betreiber	nein	optional
Überschreiben der geänderten Texte durch den Multistore-Anbieter	entfällt	optional
Zentrale Bestell- und Zahlungsabwicklung mit Hilfe von automatisierter Warenkorbübergabe	ja	optional
Liefermanagement über die Logistik des Multistore-Anbieters	ja	optional
Auszahlung von Provisionen für verkaufte Produkte, Integration in ein Provisionierungssystem	optional	optional
Einschränkung der Designanpassungsmöglichkeiten	optional	optional

Reibungsloser Datenfluss

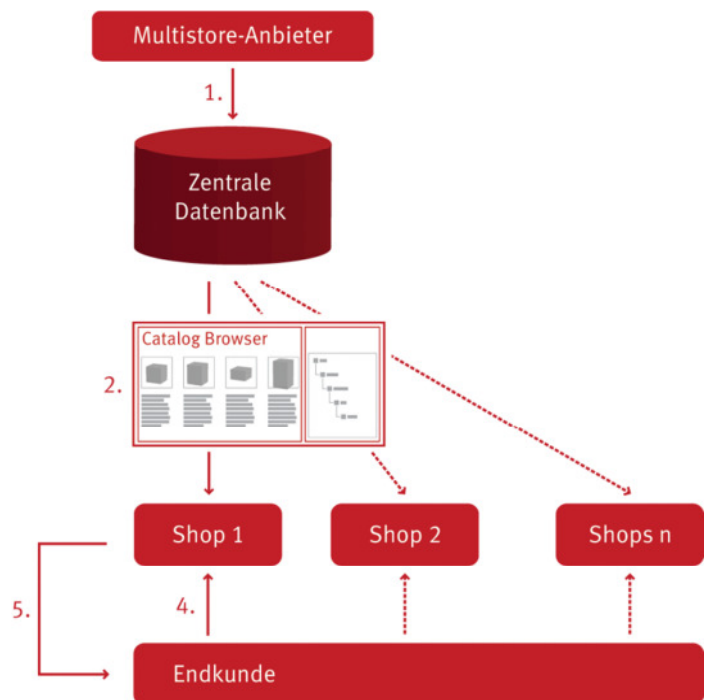
Im Dropshipping-Modell:

1. Import und regelmäßiges Update der Produktdaten in die zentrale Datenbank
2. Multistore wird mittels Catalog Browser mit Produkt-Referenzen bestückt
3. Multistore zeigt in der Storefront Produktdaten aus der zentralen Datenbank an
4. Endkunde kauft im Multistore
5. Übertragung des Warenkorbs an das zentrale E-Commerce-System des Multistore-Anbieters
6. Auslieferung und Abrechnung durch den Multistore-Anbieter



Im E-Retail-Modell:

1. Import und regelmäßiges Update der Produktdaten in die zentrale Datenbank
2. Multistore wird mittels Catalog Browser mit Produkt-Referenzen bestückt
3. Multistore zeigt in der Storefront Produktdaten aus der zentralen Datenbank an
4. Endkunde kauft im Multistore
5. Auslieferung und Abrechnung durch den Multistore-Betreiber





Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können jederzeit ohne Benachrichtigung geändert werden. Dieses Werk ist einschließlich aller seiner Teile urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind ausdrücklich vorbehalten, einschließlich der Rechte auf Vervielfältigung, Reproduktion, Übersetzung, Mikroverfilmung, Speicherung auf elektronischen Medien und Verarbeitung in elektronischer Form.



Headquarters

ePages GmbH
Pilatuspool 2
20355 Hamburg
Germany

+49-40-350 188-0 phone
+49-40-350 188-222 fax
info@epages.com

Jena

ePages GmbH
Leutragraben 1
07743 Jena
Germany

+49-40-350 188-0 phone
+49-40-350 188-111 fax
info@epages.com

London

ePages Software Ltd.
Linen Hall
162-168 Regent Street
London, W1B5
United Kingdom

+44-207 734-7911 phone
info@epages.co.uk

Barcelona

ePages Southern Europe S.L.
Entenza 332-334, 3º2º
08029 Barcelona
Spain

+34-91-453 4355 phone
info@epages.es

epages.com