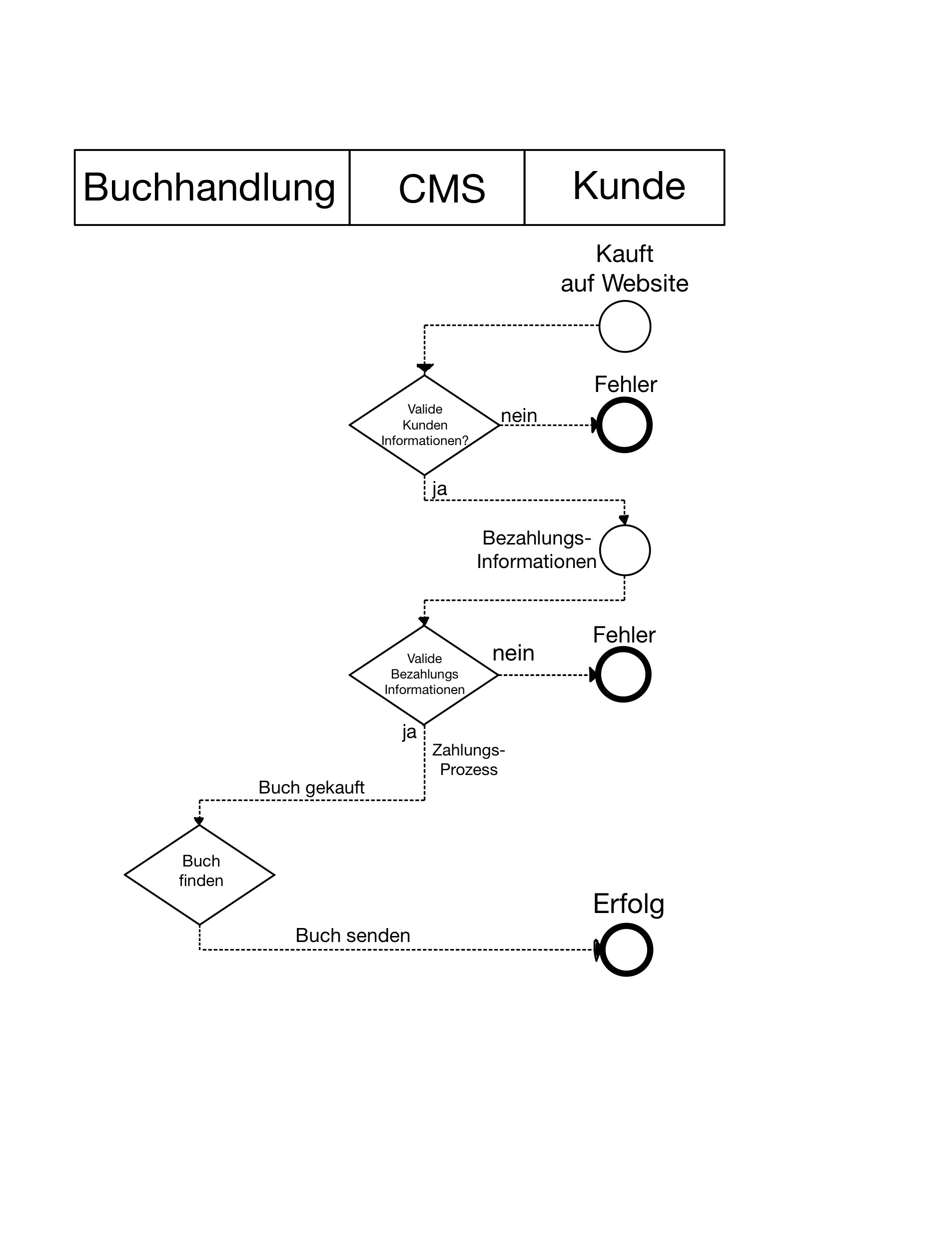
Betriebswirtschaftliches und technisches Konzept

Die grossen Vorteile eines online Shops sind die allzeitliche Verfügbarkeit und einen grösseren Kundenkreis den man erreichen kann. Oft sind kleine Shops durch einen engen Kundenkreis beschränkt und wenige Expansionsmöglichkeiten. Der grösste Vorteil liegt aber in der Bequemlichkeit für Kunden von zu Hause zu shoppen und die Lieferung des Pakets.

Natürlich verlangt dieses Verfahren eine bestimmte Infrastruktur. Online Shop Webseiten können heut zu Tag relativ einfach aufgebaut werden mit verschiede Tools wie Wordpress. Der Betrieb ist auch relativ kostengünstig, wenn man die Webseiten auf externe Server wie Amazons AWS hostet. Das Zahlungssystem ist oft der heikle Teil an der Sache aber es gibt viele Optionen von dritten Parteien die solch ein Service anbieten, oft mit einem kleinen Protzen des Ertrags als Zahlung.

Es gibt ebenfalls Anbieter die alle Komponente in einem Produkt anbieten. Das heisst die Website kann einfach von Template aufgebaut werden, ein Content-Management-System und Zahlungsprozess sind verfügbar und man kann mit einem Knopf die Website online stellen. Die meisten Online-Shops verlangen ebenfalls ein Kundenkonto mit einem Registration System. Für eine kleine Buchhandlung ein bisschen viel Aufwand für wenig Nutzen und die Nutzer würde getrackt werden.

Die Frage jetzt ist wie man die Website mit dem ERP-System der Buchhandlung mit der Website verbindet? Man kann die zwei durch eine API (Application programming interface) zu einander sprechen lassen, dies kann aber relativ schnell zu Fehlern führen, wenn die Kommunikation nicht exakt abgestimmt ist.

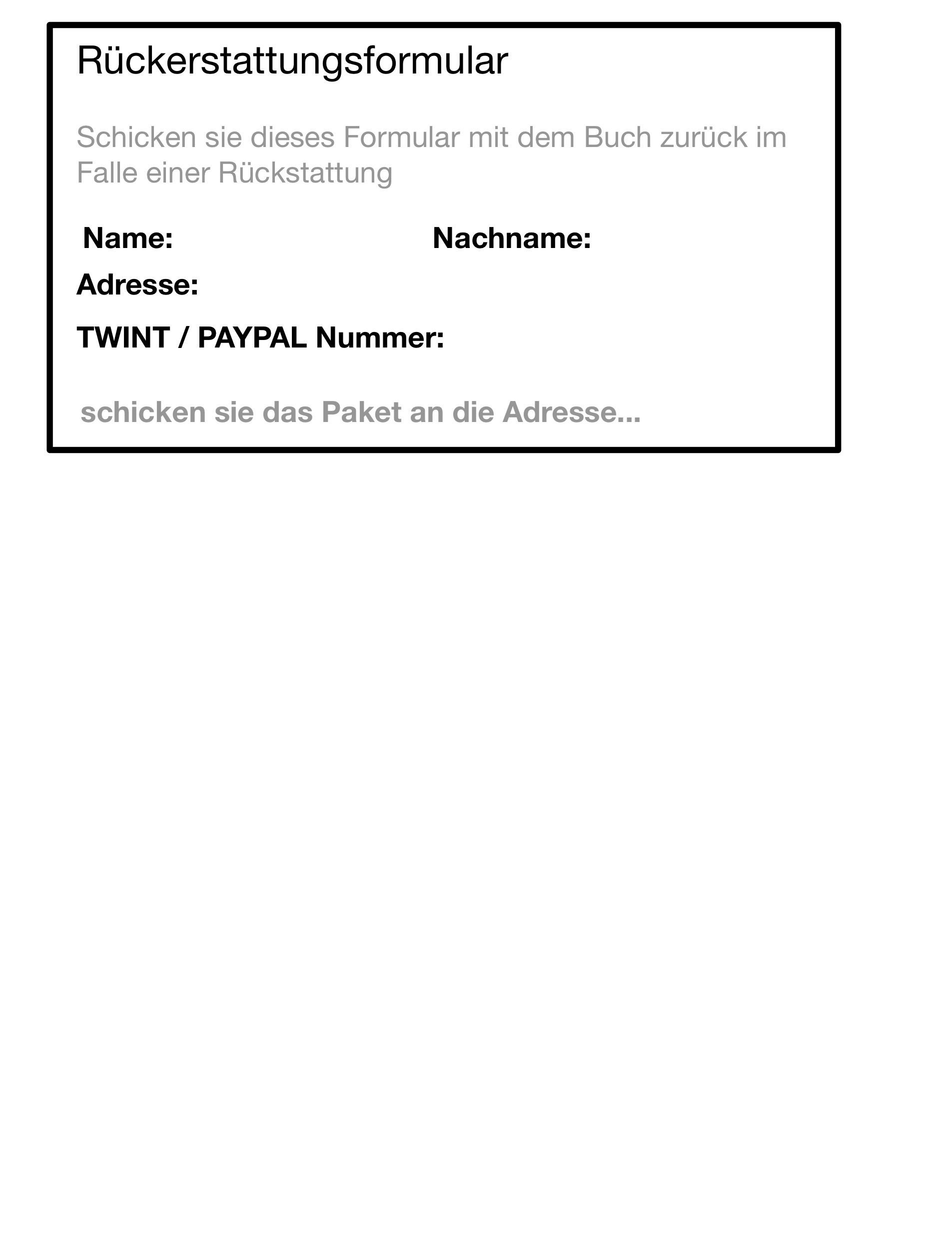
Der effizienteste Weg wäre ein einziges Content-Management-System die die Website und die Buchhandlung verbindet, da es nur mit einer einzelnen Datenbank arbeitet. Der Stand der Buchhandlung würde so Online und Lokal immer aktuell sein.

Bei einer Bestellung werden die Kundeninformationen überprüft (Adresse zum Beispiel) und dann zum Zahlungsprozess der bei Erfolg zu einer Bestellung führt.

Das Buch wird auf dem CMS reserviert, die Bestellungsinformationen dazu gefügt und von der Verfügbaren-Liste genommen und auf die Bestellungs-Liste dazu addiert. So verhindert man das eine Bestellung für ein nicht-Verfügbares Buch einkommen würde.

Der einfachste Weg wäre am Abend die Bestellungsliste anzuschauen und die Bücher aus dem Shop/Lager nehmen, verpacken und etikettieren so dass sie am Morgen per Post versendet werden können. Natürlich könnte man ebenfalls eine Person beauftragen all die Online-Bestellung zu verwalten, wenn es den Bedarf dafür gibt. Die Versandkosten werden oft schon bei der Zahlung addiert.

Ein zusätzlicher Aufwand besteht aber auch in der Rückerstattung. Wenn die Kundendaten gespeichert werden könnte man auf der Bestellungsseite einfach eine Rückerstattung beantrag und das Buch zurückschicken. Dies erfordert aber zusätzliche Komplexität im System. Eine einfachere aber weniger Elegante Methode, wo die Nutzer nicht getrackt werden, wäre mit dem Paket ein Rückzahlungsformular zu schicken wo man seine Information ausfüllen könnte so dass wenn man das Paket zurückschickt, die Rückerstattung Manuel ausgeführt wird.



Als Rekapitulation für die einfachsten technischen und betriebliche Lösung im Fall dieser Buchhandlung:

Die Verwendung eines Anbieters wie squarespace.com erlaubt es ein Website-Builder, Zahlungsprozess, CMS und Hosting auf einmal zu haben. Das CMS sollte alle Bücher auf dem neusten Stand enthalten und bleibt also immer synchronisiert. Die Bücher werden von der Bestellliste genommen und zu der Person mit einem Rückerstattungsformular geschickt.