

Online shoppen

Online-Geschäft: Der Kauf am Computer bietet dem Metallhandwerker viel Flexibilität. Marketing-Fachmann André Kranz erläutert im Interview warum und gibt Hinweise zur Sicherheit.



André Kranz, Leiter der Abteilung Marketing und Produktmanagement sowie „Handwerk direkt“ bei K&K: „In Onlineshops ist die Auswahl viel größer.“

Foto: K&K

Wie hat sich das Geschäft im Internet für Sie entwickelt?

Wir sind bereits im Jahr 2002 mit unserem K&K Onlineshop www.kk-shop.de in den Onlinehandel eingestiegen. Dieser Shop ist hauptsächlich für größere Betriebe ausgelegt, die zum Beispiel intern mit Genehmigungsverfahren für Bestellungen agieren, mit Kostenstellen arbeiten oder auch eine Inventurfunktion nutzen. Diese Prozesse lassen sich komplett im Onlineshop abbilden, sodass ein oder mehrere Besteller einem oder mehreren Genehmigern zugeordnet werden und auch maximale Bestellsummen etc. eingestellt werden können. Zudem bilden wir in diesem Shop kundenindividuelle Preise ab und auch die Bestellmöglichkeit per Scanner ist dort hinterlegt. Nach anfänglichen Hürden und mancher Skepsis läuft dieser Shop mittlerweile sehr, sehr gut. Letztes Jahr haben wir einen weiteren Onlineshop eingerichtet, www.kk24.de. Dieser ist auf kleine und mittlere Betriebe ausgelegt, die schnell und unkompliziert bestellen möchten. Der Shop ist offen, das heißt die Preise sind sofort

sichtbar und für eine Bestellung muss sich der Kunde nicht einmal registrieren. Mit diesem Shop befinden wir uns noch in der Anfangsphase, stellen aber eine gute Resonanz fest.

Worin liegt der Vorteil von Online-Shops für den Kunden?

Bei Onlineshops ist der Kunde nicht an Öffnungszeiten gebunden. Er kann immer dann bestellen, wenn er die Zeit dafür hat. Zudem wird die Ware zu ihm geliefert und er verliert keine Zeit mit der Abholung. In Onlineshops kann in der Regel ein viel breiteres Sortiment angeboten werden, als das in stationären Geschäften der Fall ist. Somit ist die Auswahl viel größer. Auch bieten wir dort Mehrwertinformationen wie Zulassungen und Sicherheitsdatenblätter an sowie Informationen zu Zubehör oder Alternativartikeln.

Welchen Vorteil bietet speziell Ihr Online-Shop für den Metallbauer?

Von der kleinen Maschinenschraube bis zum Schwenkkran findet der Kunde auf KK24 ein sehr breites Sortiment. Wir bieten mehr als 80.000 Artikel und

400 Marken. Ein Großteil der Ware ist in unserem Zentrallager verfügbar, wodurch die Bestellung ein bis zwei Werktage nach Bestelleingang beim Kunden eintrifft – und wenn notwendig sogar direkt auf der Baustelle. Die Bestellung auf KK24 funktioniert schnell und einfach und Kunden, die sich nicht registrieren möchten, können auch ohne Registrierung bestellen. Und: Sollte es Rückfragen zum Shop oder zu Artikeln geben, ist unser Service-Team von Montag bis Freitag telefonisch erreichbar und nimmt auch gern Bestellungen entgegen. Der Kunde wird also nicht allein gelassen und kann sich bei Rückfragen jederzeit an einen Mitarbeiter wenden. Unterschiedlichen Zahlungsarten machen den Bezahlungsvorgang einfach und sicher.

Welche gravierenden Veränderungen gab es mit der Einführung des Online-Shops?

Einen Onlineshop einzuführen ist ein großer Schritt – noch dazu einen offenen Shop in unserer Branche – und lässt sich nicht einfach nebenher bewerkstelligen. Das ganze Unternehmen muss diesen Schritt mitgehen. Daher war der Onlineshop ein Teil einer unternehmensinternen Umstellung, in dem die Bereiche Industrie, Automotive und Handwerk in puncto Kunden-Anforderungen stärker voneinander abgegrenzt wurden. Somit sind unsere Mitarbeiter stärker auf einen Bereich und damit die Bedürfnisse der jeweiligen Kunden spezialisiert. KK24 gehört zu dem neu geschaffenen Bereich „Handwerk direkt“ und auch unser Telefonservice wurde in diesem Zuge neu aufgebaut. Erfahrene Mitarbeiter von Keller & Kalmbach aus unterschiedlichen Bereichen betreuen und beraten seit März telefonisch Kunden.

Wo sehen Sie die Vorteile für Ihr Unternehmen?

Bei einer elektronischen Bestellung funktioniert alles automatisiert: der Bestellein-

gang, die Abwicklung in unserer Warenwirtschaft und die Kommissionierung. Ein manuelles Eingreifen ist – sofern der Auftrag nicht nach Bestelleingang storniert oder geändert wird – nicht notwendig. Das verringert die Fehlerquote und die Kunden profitieren gleichzeitig von günstigeren Preisen. Außerdem informiert der Onlineshop sehr gut über die Artikel sowie Zubehör und ähnliche Artikel, so dass selbst unsere Mitarbeiter dort nachschlagen, um sich näher über einen Artikel zu informieren.

Welche Strategie steckt hinter der Entwicklung des KK24-Shops?

Wir kommen ja aus diesem Bereich, da unser Ursprung in der Belieferung von kleinen und mittleren Handwerksbetrieben liegt. Wir möchten uns nun wieder stärker darauf ausrichten und unser sehr breites Sortiment auch Kunden zur Verfügung stellen, die nicht im Fokus der Außendienstbetreuung stehen. Die Kunden erwarten heutzutage einfach, online bestellen zu können und möchten nicht erst ein Handbuch lesen, um sich im Onlineshop zurecht zu finden.

Wie geben Sie Ihrem Kunden das Gefühl eines sicheren Einkaufs?

Der Name Keller & Kalmbach steht im Impressum, wir agieren also auch bei KK24 unter diesem Namen, der in der Branche bekannt ist. Für den Kunden ist es extrem wichtig, dass seine Daten sicher sind. Dafür verwenden wir eine SSL-Verschlüsselung, durch die ein unberechtigter Zugriff auf sicherheitsrelevante Informationen, wie etwa die Zugangsdaten und Passwort, verhindert wird. Wir bieten Kreditkartenzahlungen an, speichern jedoch die Kreditkartendaten nicht. Die komplette Abwicklung geschieht auf einem gesicherten Server unserer Partnerbank, die immer auf dem neuesten Stand der Sicherheitstechnik ist. Und die Zahlung per Pay-Pal wird ebenfalls direkt über Pay-Pal und deren gesicherte Verbindungen abgewickelt. All diese Dinge kommunizieren wir direkt auf der Startseite und ausführlicher unter FAQ/Hilfe.

Wie stellen Sie für Ihren Kunden eine seriöse Beratung sicher?

INFO-TIPP



Informationen zu KK24

www.kk24.de gehört zum Geschäftsbereich „Handwerk direkt“ von Keller & Kalmbach. Über den Onlineshop KK24 werden 80.000 Produkte von 400 Marken aus den Bereichen Hand- und Elektrowerkzeuge, Schrauben, Dübel, Hebezeuge, Arbeitsschutz, chemisch-technische Produkte und Betriebseinrichtung angeboten. Sie können bequem per Rechnung, Kreditkarte oder Pay-Pal zahlen und bestellen ab hundert Euro Bestellwert sogar versandkostenfrei.

Die Beratung beginnt mit den Produktinformationen im Shop. Unsere Produktmanager arbeiten eng mit den Herstellern zusammen, teilweise übernehmen wir Herstellerbeschreibungen eins zu eins. Teilweise ist es aber auch so, dass wir die Beschreibungen komplett überarbeiten, wenn wir selbst mit den beschreibenden Texten und Informationen nicht zufrieden sind. Sollte es Sicherheitsdatenblätter oder weiterführende Informationen geben, sind diese ebenfalls direkt auf der Produktseite einsehbar.

Unser speziell geschulter Telefonservice, der ausschließlich aus Mitarbeitern besteht, die bereits seit mehreren Jahren bei Keller & Kalmbach tätig sind und teilweise bereits Außendienst Erfahrung haben, stehen von Montag bis Freitag für Rückfragen zur Verfügung. Diese helfen sowohl bei Fragestellungen zum Bestellprozess als auch bei Rückfragen zu Produkten.

Wagen Sie einen Blick in die Zukunft: Wie wird sich das Online-Geschäft weiter entwickeln?

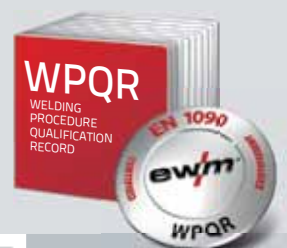
Der Online-Handel wird meiner Meinung nach stark wachsen, worauf Studien ja auch hinweisen. Einkäufer in Unternehmen sind ja gleichzeitig auch private Einkäufer, die nach Feierabend auf ihren mobilen Geräten shoppen. Diese möchten im Beruf nicht mit veralteten Bestellprozessen arbeiten, sondern die Annehmlichkeiten der Online-Bestellung genießen. Darauf werden sich die Händler und natürlich auch wir einstellen. ◆



EWM hilft weiter!

Sie suchen Unterstützung auf dem Weg zur CE-Zertifizierung? Wir helfen gerne: mit umfangreichen Informationen, Veranstaltungen, persönlicher Beratung und dem EWM WPQR-Paket!

Rufen Sie uns einfach an:
Tel. +49 2680 181-0
oder scannen Sie den QR-Code für mehr Informationen.



www.ewm-en1090.com