

Nora Feldhaus-Hofbauer, Geschäftsführerin Gourmesso

E-Commerce Team aufbauen

Das Wichtigste auf einen Blick:

- ✓ Analysieren Sie Ihr eigenes Wissen und Fähigkeiten in Bezug auf E-Commerce – was können Sie selbst managen worin benötigen Sie Hilfe von einem Experten?
- ✓ Analysieren Sie die Kosten und Nutzen der möglichen E-Commerce Aufgabenbereiche (z.B. Logistik, Shopmanagement, Marketing, Kundenservice, Content Management, Datenanalyse).
- ✓ Entscheiden Sie basierend auf Ihrem vorhandenen Wissen und Kosten/Nutzen, welche Aufgabenbereiche Sie selbst übernehmen, für welche Bereiche Sie Personal einstellen sollten und welche Aufgabenbereiche Sie an externe Dienstleister auslagern sollten.
- ✓ Legen Sie klare Vertragsbedingungen mit externen Dienstleistern fest und überprüfen Sie stetig die Arbeit des Dienstleisters.

1. Wen brauche ich, um E-Commerce erfolgreich umzusetzen?

Die Entscheidung, wie man ein E-Commerce Team aufbaut hängt von vielen Faktoren ab. Unter anderem sollte man sich überlegen, ob man nur auf Marktplätzen wie Amazon oder eBay verkaufen möchte oder plant, einen eigenen Webshop zu eröffnen. Für einen eigenen Onlineshop braucht man beispielsweise Mitarbeiter in Bereichen wie Logistik, Shop-Management, Kundenservice, Datenanalyse oder Marketing.

2. Kann ich Aufgabenbereiche auch auslagern?

Um schnell durchzustarten, kann es sinnvoll sein, verschiedene E-Commerce Disziplinen extern von Agenturen oder freien Mitarbeitern bearbeiten zu lassen. Um langfristig erfolgreich zu sein, sollten allerdings auch Fachkompetenzen in der eigenen Firma aufgebaut werden, bzw. sollten Sie sich Experten ins Team holen.

- Auslagern bestimmter Disziplinen wie der Logistik hilft, flexibel zu bleiben – besonders bei saisonalen Produkten
- Auslagern an Experten in Agenturen oder auch an freie Mitarbeiter kann helfen schnell durchzustarten, z.B. bzgl. Lagerhaltungskosten / Logistik
- Auslagern sollte immer einen finanziellen Vorteil bieten
- Auslagern kann zum Verlust der persönlichen Handschrift und des Charakters der Marke führen

3. Wie gehe ich bei der Einstellung von Personal vor?

Je besser das eigene Grundverständnis für die Materie ausfällt, desto leichter fällt es geeignete Mitarbeiter zu rekrutieren. Es empfiehlt sich Aufgaben aus beispielsweise Marketing oder Shop Management vorerst von einer Agentur oder einem Freelancer machen zu lassen, um ein Gefühl für den tatsächlichen Aufwand und Nutzen zu bekommen, bevor man eine Stelle letztlich ausschreibt.