



Sichere elektronische Geschäfte und erfolgreiche Lösungen aus Österreich

Eines der Schwerpunktthemen am heutigen "e\_day" der Wirtschaftskammer Österreich war "eCommerce" und seine Rahmenbedingungen und Umsatzmöglichkeiten in Österreich:



Michael Scarimbolo

**Electronic Commerce** (eCommerce) ist die Bezeichnung für **elektronischen Handel**. Eine mögliche Definition von eCommerce lautet: "Jede Art von geschäftlichen Transaktionen, bei denen die Beteiligten auf elektronischem Weg miteinander kommunizieren, und nicht durch physischen Austausch oder direktem physischem Austausch." Diese Definition ist zwar korrekt, doch umfasst sie nicht das gesamte Spektrum des eCommerce. Tatsächlich **handelt es sich** vielmehr **um neue Technologien, die Geschäftsabläufe revolutionieren**.

**eCommerce kann** eine Vielzahl **verschiedenster geschäftlicher Operationen und Transaktionen umfassen**, wie z.B. Marketing im weitesten Sinne, Erstellung des Erstkontakts zwischen potentiellen Kunden und Anbietern, Austausch von

Informationen, Kundensupport vor und nach dem Kauf, Verkauf, Elektronischer Zahlungsverkehr, Vertrieb (Vertriebsmanagement und Auslieferung der Waren) und virtuelle Unternehmen.

**eCommerce** ist ein Instrument, mit dem diese Operationen auf globaler Ebene möglich werden und unterstützt werden. Es versetzt Unternehmen in die Lage, **effizienter und flexibler** in internen Abläufen **zu agieren, enger** mit Anbietern **zusammenzuarbeiten**, und besser **auf die Bedürfnisse** und Erwartungen **ihrer Kunden einzugehen**. Unabhängig von geographischen Aspekten, kann sich das Unternehmen für die besten Anbieter entscheiden und seine Waren auf einem globalen Markt vertreiben.

**eCommerce ändert** auch **die Beziehung zum Kunden**. Durch neue Formen der informationsbasierten Prozesse wird die Art verändert wie man mit Kunden in Kontakt tritt und auch bleibt. Online Werbung und Marketing, Online-Auftragsannahme und Service wären hier zu erwähnen. Produkte und Service können auch besser angepasst werden. Durch eCommerce können Ankauf- und Inventurkosten durch effizientere und direkte Interaktion mit Zulieferer und Partner gesenkt werden. Durch **B2B** (Business-to-Business)-Applikationen können neue und effizientere Vertriebskanäle eingeführt werden.

Der Unternehmensberater Michael **Scarimbolo wies** in seinem Vortrag darauf hin, dass es **wichtige Kriterien für** den Erfolg von **"eBusiness"-Aktivitäten** gibt: "Laut aktuellen Studien wird fast die Hälfte der geplanten Käufe auf Grund von mangelhafter Benutzerfreundlichkeit abgebrochen. **Eine Website muss** in erster Linie Mehrwert im Sinne von **Kundennutzen und Service bieten**. Kundenorientierung und **Benutzerfreundlichkeit** einer Website sind **entscheidend für den Erfolg im Internet**." Scarimbolo stellte

"**Mysterysurfer**" vor, mithilfe dessen man die Benutzerfreundlichkeit seiner Website testen lassen kann. Dieses objektive Testverfahren kann branchenübergreifend und österreichweit durchgeführt werden.