

Online kaufen im Auenland

Unter elbenwald.de treffen sich „Herr der Ringe“- Fans zum Onlineshopping und regen Austausch über das Fantasie-Epos /// Aufbau, Einrichtung und Pflege übernimmt das zehnte Mann starke Team der Elbenwald GmbH aus Cottbus in Eigenregie /// Qualitätssicherung und starke internationale Partner machten elbenwald.de zum führenden Online-Shop in Deutschland, Österreich und der Schweiz für Produkte aus der berühmten Tolkien-Trilogie

Karlsruhe/Cottbus, 20. Januar 2003. Arwens Abendstern, das Symbol unsterblicher Liebe, ist nur einen Mausklick entfernt. Unter elbenwald.de finden sich neben solchem Elbenschmuck aber nicht nur Ringe, Anhänger oder Broschen aus dem J.R.R. Tolkien Klassiker *Herr der Ringe*. Die Palette reicht von den üblichen Merchandise-Produkten wie Poster, T-Shirts, Tassen oder Spielen bis hin zu exklusiven Artikeln, Filmschwertern, Gewändern oder Schreibutensilien. Verkaufsschlager ist der sogenannte „Eine Ring“, in den mit elbischer Schrift die berühmten Worte Tolkiens „ein Ring, sie zu knechten, sie alle zu finden, ins Dunkel zu treiben und ewig zu binden“ eingraviert sind.

Elbenwald.de startete im September 2000 als kleines Online-Portal der Elbenwald GmbH aus Cottbus. Der Geschäftsführer Alexander Lapeta und Mitgründer Jens Geppert und Dirk Toepel waren fasziniert von den Geschichten aus Mittelerde, den Abenteuern von Frodo und Gandalf und wollten sich auch mit anderen Begeisterten austauschen. Inzwischen liegt der Fokus auf dem Online-Vertrieb von Herr-der-Ringe Fan-Artikeln. Der bekannte Online-Shop kann sogar mehrere internationale Fanklubs und -foren vorweisen und organisiert regelmäßig „EW-Treffen“ (EW steht dabei für ElbenWald) in ganz Deutschland.

Elbenwald betreibt den zur Zeit einzigen von der der Filmproduktionsfirma New Line Cinema aus New York lizenzierten Online-Shop seiner Art in Deutschland. Das Unternehmen richtete nach den Vorgaben des amerikanischen Partners nicht nur den Shop ein, sondern ist auch für die Abwicklung des gesamten Online-Verkaufs verantwortlich. Durch die Partnerschaft mit New Line Cinema ist elbenwald.de schon nach zwei Jahren der führende Online Shop für Herr-der-Ringe Artikel in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Viele Produkte, wie limitierte Versionen von Spielen oder Schmuck, werden hier exklusiv vor allen anderen Händlern angeboten. Doch nicht alle Produkte zum Thema „Herr der Ringe“ werden automatisch in das Angebot übernommen. Eine Vorauswahl stellt sicher, qualitativ hochwertige Ware zu garantieren. Viele Hersteller lassen zudem Produkte vor der Fertigung entweder durch Elbenwald prüfen oder direkt gestalten.

Einfach und intuitiv – aber trotzdem leistungsstark

500.000 PageImpressions verzeichnet elbenwald.de pro Tag und muss bis zu 1.500 Paketbestellungen verarbeiten. Soviele Besucher stellen erhebliche Ansprüche an Auftragsabwicklung, Lagerhaltung und Service. Dabei kommen moderne Methoden wie E-Mail Response Management und Call Center zum Einsatz. Von der Bestellannahme und

-ausführung über die Versandlogistik bis hin zur redaktionellen Betreuung der Webseiten wird alles von den zehn Mitarbeitern in Cottbus bearbeitet.

An die Shop-Software hatte Geschäftsführer Lapeta sehr konkrete Anforderungen: „In erster Linie sollte sie einfach zu handhaben sein. Zum einen wollten wir die Prozesse unseres Unternehmens durch die Software abbilden, denn wir bieten zahlreiche Alternativen für Lieferkonditionen und Zahlungsmöglichkeiten. Gleichzeitig sollte sich die Bedienbarkeit für den Kunden problemlos und intuitiv gestalten.“ Durch die Transparenz der Dienstleistungen und den direkten Kontakt der Kunden untereinander in Chat und Forum musste auch eine einfache Aktualisierung von Produktbeschreibungen und Lieferzeiten möglich sein. Die nahtlose Weiterreichung von Informationen und Support für den Kunden, wie beispielsweise der Bestellstatus, sollte durch den Online-Shop sichergestellt werden.

„Im November 2000 haben wir mit der Software Caupo-Shop begonnen. Nach Schwierigkeiten mit den Servern Weihnachten 2001 war der Shop zwischenzeitlich jedoch nicht mehr zu erreichen. Umsatzausfälle von bis zu Zehntausende Euro waren die Folge. Sofort nach dem Weihnachtsgeschäft sind wir im Januar 2001 schnell auf die Schlund+Partner Shop-Software umgestiegen“, so Alexander Lapeta, Geschäftsführer der Elbenwald GmbH. Er bestätigt, dass ShopLite von der Schlund+Partner AG ein einfach zu handhabendes Shopsystem sei. Für besonders gut hält er, dass die Datenübertragung für den Einkauf über eine SSL-Verschlüsselung gesichert ist. Den Anforderungen von Elbenwald.de kommt besonders entgegen, dass eine große Auswahl an Bezahlmöglichkeiten, wie beispielsweise per Rechnung, Bankeinzug oder Kreditkarte, integriert ist.

Durch das Mietmodell bei Schlund+Partner sind Soft- und Hardware des Elbenwald-Online-Shops bereits im monatlichen Pauschalpreis enthalten. Lediglich im Backoffice-Bereich waren Investitionen notwendig. Elbenwald.de hat in Form von Arbeitsplatzsystemen, Serversystemen zur Verwaltung der Kundeninformationen und Software insgesamt etwa 150.000 Euro investiert. Zur Zeit werden für den kompletten Internetauftritt von www.elbenwald.de drei Hochleistungsserver unter Linux mit Apache und MySQL aus dem Schlund + Partner Rechenzentrum genutzt: Ein Mehrprozessorserver für die Startseite, Newsseiten und für das Forum, und ein Single-Prozessorserver für den kompletten Shop. Für die Verwaltung der Inhalte wird das Content Management System „dynamix content“ der Firma Webdynamix GmbH eingesetzt. Die Cottbuser Agentur hat ebenfalls den gesamten Shop entworfen und das komplette Webdesign, Logo-Entwicklung, technische Umsetzung und Anpassung des Shops sowie redaktionelle Leistungen wie Produktdarstellungen übernommen. Die Einrichtung des Online-Shops mit Hilfe von Schlund+Partner lag bei drei Monaten. Die derzeitigen monatlichen Webhosting-Kosten wie Miete und Traffic erwirtschaftet der Shop innerhalb eines Tages.

Wachsendes Know-how ließ den Einbau besonderer Funktionen zu

Im Sommer 2002 musste im Rahmen des Wechsels auf ein neues Warenwirtschaftssystem auch die Schlund+Partner Shop-Software stark modifiziert werden. Dabei zeigte sich Shoplite sehr flexibel. Webdynamix entwickelte ein Programm, um die Bestellungen über XML in die Warenwirtschaft sage KHK Office Line zu importieren. Kundeninformationen wie Bestellstatus können damit geändert und in den Shop hochgeladen werden. Durch die Vereinfachung des Bestellvorganges hat die Elbenwald

GmbH sehr viele Internet-Erstkäufer. Kunden können genau nachvollziehen, in welchem Schritt des Bestellablaufes sie sich befinden. Bestellabbrüche sind daher eher selten. Ein verkürzter Bearbeitungsprozess und schnellere Auslieferung an den Endkunden sorgt zusätzlich für die Kundenbindung und -zufriedenheit.

Für Elbenwald ist es sehr wichtig, dass auch Funktionen umgesetzt werden konnten, die über den normalen Funktionsumfang des Schlund+Partner-Shops hinausgehen. Ein Gutscheinsystem ermöglicht es dem Kunden beispielsweise, dass vorhandene Gutscheine im Warenkorb direkt berücksichtigt werden und nicht erst an der Kasse umständlich eingelöst werden müssen. Nach einem bestimmten Schema werden ähnliche Produkte eingeblendet, die es dem Besucher ermöglichen, durch den Katalog zu stöbern und so im besten Fall Impulskäufe auslöst. Ein zusätzlich eingesetztes Affiliateprogramm ermöglicht ein Partnerprogramm mit verwandten Websites.

Die betreuende Webdynamix GmbH ist sehr zufrieden mit dem Support der Schlund+Partner AG: „Wir konnten beispielsweise noch vor Markteinführung das ShopServer-Paket für unsere Shops nutzen“, bemerkt Dirk Toepel (Geschäftsführer Webdynamix GmbH) zufrieden. Als Premium-Partner war die Webdynamix GmbH Betakunde und wurde tatkräftig vom Technischen Support der Schlund+Partner AG unterstützt. Weitere Gründe für Toepel: „Die Server verfügen über eine sehr hohe Verfügbarkeit und sind qualitativ hochwertig. Wichtig ist uns vor allem der Support-Service, da hier schnellstmöglich auf Anfragen reagiert wird. Durch den Einsatz eigener Serversoftware ist die Stabilität extrem hoch und die Geschwindigkeit außerordentlich.“

Gerade in der Anpassung des Shopsystems konnte die Webdynamix GmbH viel Know-how dazu gewinnen, ebenso im Bereich des strategischen Aufbaus eines Online-Katalogs, der Produkt-Darstellung und der geordneten Usability eines Online-Shops. Elbenwald hat gezeigt, dass durch stetiges Wachstum und einer Strategie aus Technik und Marketing ein erfolgreiches e-Commerce Projekt umsetzbar ist. Seitens Elbenwald sind weitere Online-Shops im kommenden Jahr geplant. Webdynamix wird das neu erworbene Know-how auch anderen Kunden anbieten und umsetzen. Anfang Januar wird ein neuer Merchandising Shop der Elbenwald GmbH online gehen. Zur Zeit wird dafür das Design von Webdynamix entwickelt. Durch den Shop sind weitere Projekte entstanden, wie zum Beispiel www.toydaria.de, ein Shop für Begeisterte der Star Wars-Filme. Auch die die Vorbereitungsphase für den offiziellen Online-Shop von Michael „Bully“ Herbig, bekannt aus der TV Comedy „Bullyparade“ ist gerade angelaufen.

Weitere Informationen:

Elbenwald GmbH
Daniela Ebert
Karl-Marx-Strasse 14
03044 Cottbus
Tel: 0355 / 49 44 870
Fax: 0355 / 49 44 879
daniela.ebert@elbenwald.de
<http://www.elbenwald.de>

Schlund + Partner AG
Erbprinzenstraße 4-12
76133 Karlsruhe
Telefon: 0721/91374-0
Telefax: 0721/91374-210
E-Mail: kontakt@schlund.de
www.schlund.de