

# Erfolgreiche Internationalisierung von Online-Shops

*Online bestellt, offline verschickt. Viele Unternehmer unterschätzen den Aufwand, über Online-Shops internationale Kunden zu bedienen. Neben Qualitätsprodukten zu besten Preisen gehört auch ein funktionales Shop-System zu den Herausforderungen eines Online-Händlers: Umfangreiche Zertifizierungen sowie ein länderspezifisches Angebot an sicheren Zahlungsmöglichkeiten im Shop bürgen für Vertrauen und Sicherheit. Länder-Shops und mobile Vertriebswege gehören zum Serviceangebot für Online-Käufer. Wie Internationalisierung im Online-Handel funktioniert, zeigt die Erfolgsgeschichte der Onlineprinters GmbH. Geschäftsführer Walter Meyer hat die Online-Druckerei innerhalb weniger Jahre unter den Top-5-Online-Druckdienstleistern in Europa positioniert.*



INDIVIDUELL  
BEDRUCKTE  
FOTOTAPETEN  
sind auch für einen  
Messestand ein  
echtes Highlight.



WALTER MEYER,  
Geschäftsführer der  
Onlineprinters GmbH.



**W**ie kommt eine stationäre Druckerei ins Internet? Als der E-Commerce noch in den Kinderschuhen steckte, sind wir 2004 unter der deutschen Marke *diedruckerei.de* ins Internet gegangen, 2008 war der Startschuss für die internationale Marke *Onlineprinters*. Heute präsentiert sich unsere Online-Druckerei mit elf Länder-Shops und elf Mobile-Shops in sechs Sprachen in Europa. „Drucksachen einfach online bestellen“ ist unser Geschäftsprinzip. Wir bedienen Geschäftskunden und Werbetreibende, die qualitativ hochwertige Drucksachen im Offset- und Digitaldruck gerne schnell und preiswert online kaufen möchten. Der Markt für Geschäftsdrucksachen bewegt sich weiterhin Richtung Internet. Dank der niedrigen Preise und schnellen On-Demand-Produktion unserer Printprodukte wächst insbesondere der internationale Kundenstamm in 30 Lieferländern Europas.

### Grenzen überschreiten

Die Internationalisierung von Online-Shops ist nicht damit erledigt, die eigene Web-Seite zu übersetzen. Vielmehr müssen Unternehmer sich mit länderspezifischen Fragen der Logistik, des Online-Marketings und der Steuern sowie der Rechtslage auseinandersetzen. Neben Ländergrenzen sind auch Währungs-

grenzen Herausforderungen im Geschäftsverkehr! Zudem wird bei Nicht-EU-Ländern wie der Schweiz die Abwicklung durch den Zoll komplexer. Wir arbeiten mit international anerkannten Prüfsiegeln wie EHI, TÜV SÜD und Trusted Shops zusammen, die die Shops hinsichtlich der verbrauchergerechten Darstellung und natürlich rund um AGBs und Datenschutz prüfen und informieren, wenn Rechtsände-

Fotos: Unternehmen



EIN ANSPRECHENDER MESSESTAND ist das Aushängeschild eines Unternehmens.

AUF DER SCITEX FB700 (Sechs-Farben-Platten-druck) werden Werbeschilder in Forex Print, Alu-Dibond oder Plexiglas und Hohlkammerplatten mit UV-härtenden Tinten bedruckt.



DIE HP SCITEX LX600 bedruckt PVC-Planen und Meshgewebe mit geruchsneutralen Latexfarben.

rungen eintreten. Wer bei der Internationalisierung seines Online-Shops erfolgreich sein will, braucht neben guten Produkten ein hohes Maß an internationalem Service.

### Shop-Zertifizierungen stehen für sicheren Einkauf im Internet

Zertifizierungen des Shop-Systems bedeuten Sicherheit für Shop-Betreiber und Online-Käufer. Ein Verbraucherschutz, der für Qualität, Sicherheit und Transparenz beim Online-Kauf steht, war uns von Anfang an wichtig: „Wie sicher ist der Zahlungsverkehr mit Kreditkarte oder per Vorkasse im Shop? Sind die persönlichen Kundendaten geschützt? Wie kundenfreundlich ist der Telefonservice? Wie leistungstark sind die Server bei Anfragen und Bestellungen?“

Diese und mehr Fragen gehören zum Prüfkatalog, mit denen der TÜV SÜD unsere Top-Level-Domains geprüft hat. Mit den international anerkannten Gütesiegeln von Trusted Shops, dem Euro-Label und dem TÜV-SÜD-Siegel s@fer-shopping lassen wir die Länder-Shops regelmäßig in Audits zertifizieren. Das verschafft uns einen Vertrauensvorteil bei Neukunden. Mit unserer Qualitätspolitik, zu der auch die Zertifizierung der Qualitätsdrucksachen nach Prozessstandard Offsetdruck (PSO) gehört, haben wir unsere Umsatzerlöse in den letzten acht

*„Zertifizierungen schaffen einen Vertrauensbonus bei Online-Käufern. Mit derzeit elf Online-Shops in sechs Sprachen sind unsere internationalen Zertifizierungen als geprüfter Online-Händler ein Wettbewerbsvorteil.“*

Walter Meyer





MODERNSTE TECHNIK Acht-Farben-Offset-Druckmaschine.

Jahren mehr als verzehnfacht und gehören heute zu den Top-5-Online-Druckereien in Europa.

### Mobile Vertriebswege als Erfolgsfaktor im E-Commerce

Nach der *ARD/ZDF-Online-Studie 2012* liegt die mobile Nutzung des Internets in Deutschland mittlerweile bei 23 Prozent und hat sich damit in den letzten drei Jahren mehr als verdoppelt. Wir haben flächendeckend mobile Vertriebswege für unsere Kunden in 30 Ländern Europas eingeführt. Ruft ein Smartphone-Nutzer den Online-Shop [www.diedruckerei.de](http://www.diedruckerei.de) oder einen unserer anderen Länder-Shops auf, erfolgt automatisch die Weiterleitung auf den entsprechenden Mobile-Shop. Die Erfahrung zeigt, dass Werbetreibende auch von unterwegs schnell auf Informationen aus unserer Onlinedruckerei zugreifen wollen. Neben dem Abruf von Preisen, Produkt- und Bestelldaten, Hilfeseiten sowie Produktions- und Versandlaufzeiten in der Landessprache ist auch der Bestellvorgang im Mobile-Shop mit wenigen Klicks einfach möglich. Mit diesem Serviceangebot nimmt Onlineprinters eine Vorreiterrolle in der Druckbranche ein.

### Die Sprache ist das Tor zum Kunden

Viele kleine Online-Shop-Betreiber fertigen selbst eine englische Version ihrer Shop-Seite an, um automatisch Zugang zu einem weltweiten Kundenkreis zu erhalten und betrachten diese als eine „Hilfssprache“ für alle „Nicht-Deutschen“. Doch die Shop-Sprache muss perfekt sein, denn Verständnisprobleme sind eine große Vertriebshürde. Je komplexer ein Shop-System ist, desto komplexer sind die Anforderungen an die Übersetzungen. Hilfreich ist ein eigenes Wörterbuch mit eindeutiger Terminologie.

Die Erfahrung zeigt: Mit einer schlechten Übersetzung des Online-Shops und einer fehlenden muttersprachlichen Kompetenz bei der Begleitung des Kunden durch den Kaufprozess – auch beim Telefonsupport – ist das Vertrauen in den Online-Shop grundsätzlich schnell weg!

Mein Rat: Sehen Sie Ihren Online-Shop aus Verbrauchersicht – die Sprache ist der Türöffner zum Geschäft! Es gilt, dem Kunden den Einkauf im Online-Shop so einfach und transparent wie möglich zu machen. Dafür muss der Shop-Betreiber in allen Belangen die Sprache des Kunden sprechen! von Walter Meyer