

# Fachbegriffe im E-Commerce und der Betriebswirtschaft

Hier folgen ein paar Fachbegriffe aus dem E-Commerce bzw. Betriebswirtschaft, die relativ schnell erklärt sind, ohne dass es hierfür ein eigenes Kapitel bedarf.

## Backend

Beim Backend loggen sich die Benutzer mit ihrem Namen und Kennwort in ein Website-Baukasten ein, um hier die Bearbeitung der Website vorzunehmen bzw. diese zu verändern.

## Big Data

Hierunter wird die Verarbeitung von vielen Daten verstanden. Gerade im E-Commerce kommen hier deutlich mehr Daten als im Einzelhandel zum Einsatz.

## BGB

Bürgerliche Gesetzbuch

## Black Hat Techniken

Unter den Black-Hat-Techniken werden Methoden verstanden, die dafür sorgen sollen, dass eine Website in einem Suchmaschinen-Ranking künstlich nach oben gelangen soll.

Hierzu gehören die Fachbegriffe *Keyword Stuffing*, d.h. eine Website wird mit Schlüsselwörtern „vollgestopft“.

Der nächste Fachbegriff ist *Linkfarm*. Hierbei handelt es sich um eine Website die unzählige Backlinks sammelt bzw. sind dies Anbieter, die Backlinks gegen Entgelt anbieten, allerdings keine hochwertige Qualität anbieten.

Beide Fälle haben die Suchmaschinen technisch längst erkannt, so dass es im Suchmaschinen-Ranking eher Minus-Punkte gibt, die sich negativ auf das Ranking auswirken.

## BUG

Unter Bugs werden Programmier- oder Software-Fehler bezeichnet. Zum Beispiel wenn auf einer Website Bilder falsch angezeigt werden, oder Videos nicht abgespielt werden können.

## **Cache**

Dies sind temporäre Daten, die im Internet gespeichert werden. Zum Beispiel werden in Suchfeldern die Begriffe eingegeben, die bereits zuvor schon einmal benutzt wurden.

Auch in Bestellformularen sind hier meistens die Adresdaten schon hinterlegt bzw. können gespeichert werden.

## **Compliance**

Unter Compliance ist primär die rechtliche Umschreibung von Regeln gemeint, also die Einhaltung der jeweils gültigen Gesetze. Gerade mit dem IT-Recht, wie zum Beispiel Datenschutz, Impressum, Kopplungsverbot, etc. ist dies im Online-Handel ein wichtiger Baustein, der in der Regel professionelle Rechtsberatung benötigt.

## **Corporate Website**

Dies ist der erste Eindruck, den eine Website auf den Kunden vermittelt. Hierzu gehören eine gute Usability, also Menüleiste, Ladezeit, Layout, ansprechende Bilder, etc.

## **CSR**

Das Corporate Social Responsibility ist die unternehmerische Sozialverantwortung der ökologischen Aspekte. Gerade weil immer mehr Kunden Wert auf nachhaltig hergestellte Produkte legen, ist dies ein wichtiger Faktor im Unternehmen, der auf keinen Fall unterschätzt werden sollte.

## **Drive to store**

Bei drive to store soll der Kunde mit Werbemaßnahmen im Internet dazu bewegt werden, die Filiale vor Ort zu besuchen. Dies kann zum Beispiel über Gutschein-Coupon-Codes geschehen, die nur in der Filiale eingelöst werden können.

Gerade im lokalen Online-Marketing kommt diese Methode zum Einsatz.

## **Domain Grabbing**

Gerade zu Beginn des Internets sicherten sich mehrere Personen gewisse URL-Adressen, um diese später für viel Geld zu verkaufen.

Heute ist es schon sehr schwierig geworden, noch eine URL-Adresse zu finden, die noch nicht vergeben ist und attraktiv für einen Kunden sein könnte.

## **EAN**

Der EAN steht für Europäische Artikelnummerierung.

Die ersten zwei Ziffern geben Auskunft über das Herkunftsland. Die nächsten Ziffern definieren die Kennzeichnung des Herstellers. Es folgen die Ziffern der Artikelnummer vom Hersteller und die Prüfziffer beim Scannen für die Lesesicherheit.

## **EBIT**

Earnings before interests and taxes (EBIT). Hierbei handelt es sich um das Betriebsergebnis, welches den Gewinn vor Zinsen und Steuern darstellt.

## **E-Book**

Die digitalen Bücher gewinnen immer mehr Zuspruch. Gerade im Self-Publishing ist es heute für nahezu jeder Person möglich, ein E-Book zu veröffentlichen und damit Geld zu verdienen.

Wichtig ist zu berücksichtigen, dass auch ein E-Book ein Impressum enthalten muss. Im Gegensatz zur Website reicht hier eine postalische Anschrift. Ein Postfach ist gesetzlich nicht erlaubt.

## **EPK**

Die Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK) ist eine grafische Darstellung von Prozessen, die analysiert wird, wenn es Abweichungen gibt.

Im E-Commerce wäre dies zum Beispiel:

- Kunde bestellt
- Bestellbestätigung
- Zahlungseingang
- Kommissionierung der Ware
- Versand der Ware
- Empfangsbestätigung beim Kunden
- Retoure ja oder nein
- Statistik (Umsatzanalyse)

## **E-Sampling**

Im E-Sampling werden alle Audio-Versionen hinzugezogen, die online veröffentlicht werden, zum Beispiel Podcasts, oder auch Hörbücher.

## **FAQ**

Frequently Asked Questions. Hierbei handelt es sich um häufig gestellte Fragen, die auf der Website für die Kunden zu finden sind. Zum einen soll es die Mitarbeiter aus dem Service entlasten, nicht jede E-Mail zu den gleichen bzw. immer wiederkehrenden Fragen zu beantworten, zum anderen muss der Kunde nicht lange auf eine Rückantwort warten, wenn er eine E-Mail mit einer Frage versendet hat.

## **Frontend**

Als Frontend wird der Bereich bezeichnet, den ein Kunde bzw. Besucher nutzen kann, zum Beispiel das Lesen oder bestellen über eine Website und oder Online-Shop.

## **https und http**

Das Hypertext Transfer Protocol Secure (https) ist ein Kommunikationsprotokoll. Früher war dies in der Domain als http gekennzeichnet.

Wenn allerdings Daten, wie zum Beispiel in einem Online-Shop, der Kunden erhoben werden, müssen diese bei der Übertragung entsprechend gesichert werden.

Damit sind die Daten verschlüsselt und relativ sicher gegenüber Datenmissbrauch.

## **Lead Magnet**

Der Lead Magnet ist ein Produkt, welches die Kunden auf die Website bringt. In der Regel handelt es sich hierbei um einen Freebie, also ein kostenloses digitales Produkt.

## **Location Based Service**

Hierbei handelt es sich um die lokale Internetsuche. Wenn ein Kunde in seiner Suchmaschine eine Freigabe für den Standort gegeben hat, werden dem Kunden, zum Beispiel bei der Suche im Internet nach einem Restaurant, Orte in der Nähe angezeigt.

## **mCommerce**

Dadurch, dass immer mehr Personen ihr Smartphone beim Online-Shopping einsetzen ist es im E-Commerce unerlässlich, dass hier mobil optimierte Onlineshops bzw. Websites erstellt werden, um diese Kunden nicht zu verlieren.

Hinzu kommt natürlich auch die Kommunikation per App.

## **Make or Buy**

Bei der Make or Buy Entscheidung muss entschieden werden, ob eine Anschaffung von einem externen Anbieter eingekauft werden soll, oder ob diese innerhalb des Unternehmens aufgebaut werden soll.

In der Regel ist die Make-Variante deutlich günstiger, allerdings muss dabei berücksichtigt werden, ob innerhalb des Unternehmens die Ressourcen vorhanden sind und ob die Mitarbeiter die Kompetenz haben, eine Idee umzusetzen.

Beispiele sind der Aufbau eines E-Learning-Moduls oder die Erstellung einer Landing Page.

## **Micro-Blogging**

Unter diesem Fachbegriff wird das veröffentlichen von kurzen Artikeln oder Nachrichten verstanden.

Das beste Beispiel hierzu ist Twitter.

## **MVP**

MVP steht für Minimum Viable Product. Das bedeutet es handelt sich um ein Produkt, welches mit möglichst geringen (Kosten-) Aufwand produziert wird. Es soll dem Unternehmen ein schnelles Feedback der Kunden geben, um zu testen wie erfolgreiche ein neues Produkt auf dem Markt ankommt bevor es in die große Produktion geht.

## **NPS**

Der Net Promoting Score (NPS) sagt aus, wie oft ein Kunde ein Unternehmen/Produkt weiterempfehlen würde. Gerade im E-Commerce ist dies eine Kennzahl, die relativ schnell gemessen werden kann, zum Beispiel über die Share-Buttons.

## **OKR**

Das Objectives and Key Results (OKR) ist ein Management-Tool bzw. System, welches in der Mitarbeiterführung eingesetzt wird.

Primär geht es hier um die Zielerreichung und die Bewertung mit Kennzahlen.

Die Kernfragen lauten:

*Objective: Was soll der Mitarbeiter in einem gewissen Zeitraum erreichen?*

*Key Result: Was sind die Meilensteine und wie können diese kontrolliert bzw. analysiert werden?*

### **Payment-Service-Provider (PSP)**

Dies ist ein Zahlungsdienstleister, der die benötigten Zahlungsarten für einen Online-Shop zur Verfügung stellt und die technische Umsetzung der Zahlungsabwicklung übernimmt.

### **Pay per Sale**

Die ist eine andere Bezeichnung für die Kosten einer Bestellung (CPO), nur dass es hier um die Kosten (Marketing, Affiliate, etc.) für einen Umsatz innerhalb eines Zeitraums geht.

### **Pay per Click**

Der Pay per Click ist eine andere Bezeichnung für CPC (cost per click)

### **Pay per Lead**

Einige Website-Betreiber bezahlen zum Beispiel die Affiliates nicht nur bei einer erfolgreichen Bestellung, sondern auch pro Lead (Newsletter-Anmeldung).

Natürlich können hier auch die Online-Marketing-Kosten herangezogen werden, die für das Bewerben einer Newsletter-Anmeldung ausgegeben wurden.

### **Panel**

Das Panel ist eine wiederholte bzw. regelmäßige Befragung von dem gleichen Teilnehmerkreis.

Ein typisches Beispiel ist hier das Panel von TV-Geräten, wo mehrere Haushalte analysiert werden, welche Programme sich diese ansehen.

Typische Probleme bei der Panel-Befragung

#### *Panelsterben*

Entweder haben die Marktforschungsteilnehmer keine Lust mehr, an der Studie teilzunehmen, oder sie ziehen aus dem Gebiet weg, wenn es zum Beispiel eine regionale Umfrage war.

#### *Panelveränderung*

Gerade bei langfristigen Befragungen können sich die Lebensumstände bei den Personen ändern (Eheschließung, Scheidung, Kinder, Tod, Jobverlust, Beförderungen, etc.)

### *Paneleffekt*

Dadurch dass die Teilnehmer wissen, dass sie überwacht werden, kann es durchaus sein, dass sich das Verhalten bewusst verändert, um keinen schlechten Eindruck zu hinterlassen.

### **Plugins**

Die Plugins sind Softwareerweiterungen, die auf einer Website erstellt werden. Dies können zum Beispiel Pop-Ups, Bewertungsverknüpfungen zu anderen Systemen, oder Social-Media-Buttons sein.

### **QR-Code**

Dies ist ein Code, der mit einem Smartphone abgescannt werden kann. Im Anschluss gelangt der Kunde auf eine Website, oder erhält ein Befehl, um Daten einzugeben.

### **Responsive Webdesign**

Bei diesem Fachbegriff geht es um das Antworten (response) auf die technischen Anwendergeräte, zum Beispiel wenn ein User mit seinem Smartphone eine Website aufruft, ihm die mobile Version hierbei angezeigt wird.

### **SERP**

Search Engine Result Pages. Dies sind die Suchergebnisseiten, die bei einer Suchmaschine angezeigt werden und die eingegebenen Suchbegriffe (Keywords) enthalten bzw. die besten Treffer anzeigen.

### **TCO**

Total Cost Ownership (TCO) ist eine Abrechnungsmethode, die alle Kosten aufzeigen soll.

Ein Beispiel wäre hier der Kauf eines Autos. Neben den Anschaffungskosten kommen Kosten für Inspektionen, Reparaturen, neue Reifen, Sprit, Öl, Versicherungen, Steuern, etc. hinzu.

### **Teaser**

Der Teaser soll eine Neugierde bei dem Kunden wecken, damit dieser, weitere Seiten anklickt bzw. ein Produkt bestellt.

Ein gutes Beispiel hierzu sind Trailer bei neuen Kinofilmen in denen einige Auszüge aus dem Hauptprodukt gezeigt werden.

## **TQM**

Das Total Quality Management (TQM) behandelt die umfassenden Massnahmen, um die Qualität eines Produktes sicherzustellen. Entwickelt wurde das TQM in der japanischen Automobilindustrie, ist allerdings branchen- und größenunabhängig.

## **Webhosting**

Dies ist der Speicherplatz auf einem Server für eine Website. Speziell Baukasten-Systeme bieten unterschiedliche Preise an, bei denen der Speicherplatz ein ausschlaggebendes Kriterium ist.

## **Web Monitoring**

Unter Web-Monitoring wird die Analyse der Kunden auf Metaebene verstanden, also zum Beispiel die Kundenbewertungen oder auch Anzahl der Beschwerden.

## **Abkürzungen im E-Commerce**

AIDA – Attention Interest Desire Action

AOV – average order value

ASP – average selling price

BR – Bounce Rate

B2A – business to administration

B2B – business to business

B2C – business to customer

B2G – business to government

C2C – customer to customer

CAC – customer acquisition cost

CJ – Customer Journey

CLTV – customer lifetime value

CPC – cost per click

CPM – cost per mille

CPO – cost per order

CR – Conversion Rate

CRM – customer relationship management

CSS – cascading style sheet

CTA – call to action

CTR – Click Through Rate

DBR - Deckungsbeitragsrechnung

DQR – Deutscher Qualifikationsrahmen

DSGVO - Datenschutz-Grundverordnung

EDI – Electronic Data Interchange

ERP - Enterprise-Resource-Planning

HTML – Hypertext markup language

KPI – key performance indicator

KVP – kontinuierlicher Verbesserungsprozess

LUG - Lagerumschlag

MKT – Marketing

OKR - Objectives and Key Results

PESTLE – Political Economy Sociological Technological Legal Environment

PPC – pay per click

PPL – pay per lead

PPS – pay per sale

PSM – price search machine

QM – Qualitätsmanagement

ROAS – return on advertising spent

ROI – return on investment

SEA – Search Engine Advertising

SEK - Sondereinzelkosten

SEM – Search Engine Marketing

SEO – Search Engine Optimization

SMART – Spezifisch Messbar Akzeptanz Realistisch Terminiert

SOR - Stimulus-Organismus-Reaktion

SWOT – Strengths Weaknesses Opportunities Threats

UPT – units per (sales) ticket (Teile pro Kunde)

URL - Uniform Resource Locator

USP – unique selling proposition

UI – User Interface

UX – User Experience