

e DAY:16

## UNTERNEHMEN SICHERHEIT

Im Spannungsfeld von Mensch  
und Technik

Do, 3. März 2016

WKO  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH



Ing. Klaus PilsI

## E-Commerce individualisiert: Chancen und Risiken von Custom Commerce

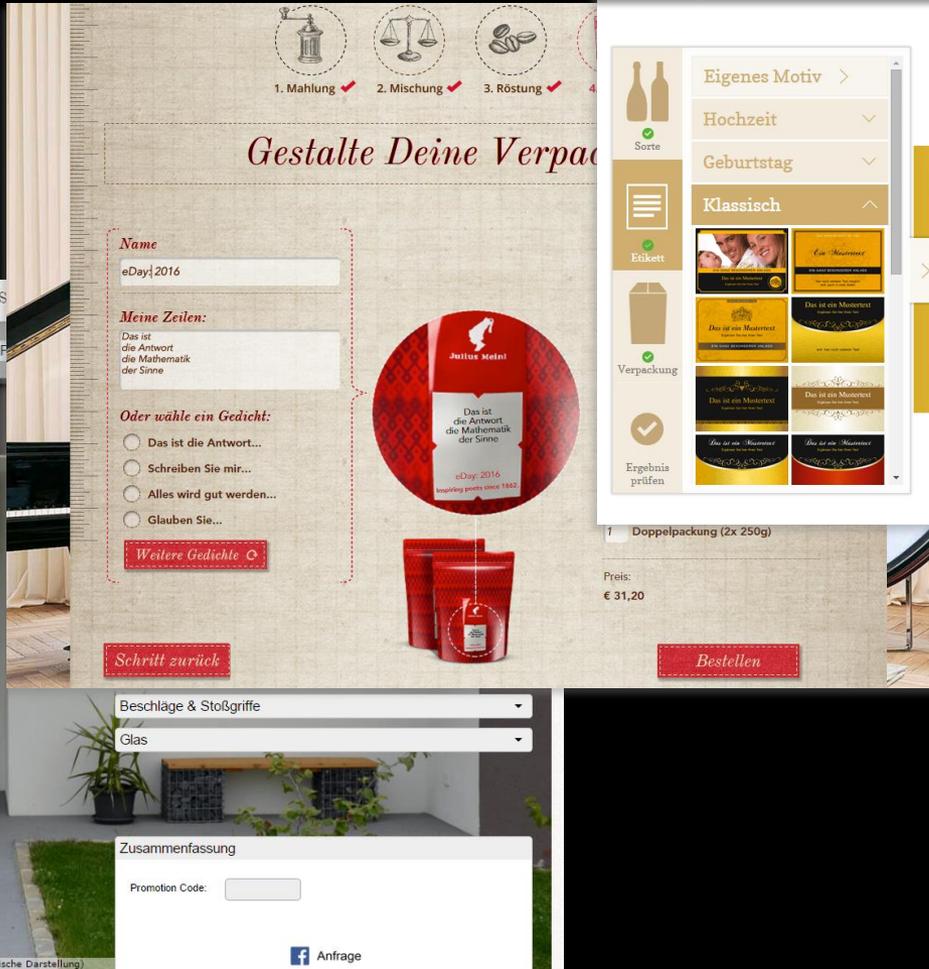
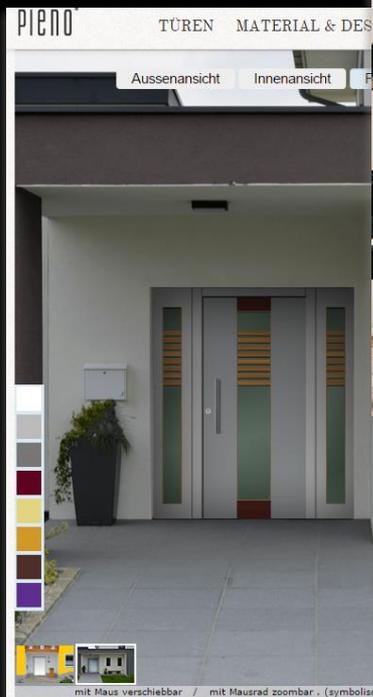
[www.combeenation.com](http://www.combeenation.com)

# Was ist Custom E-Commerce?

(kurz Custom Commerce)



# Produkte im Webshop selber gestalten



# Markenbindung



# Sales Automation



# Sales Automation



# Alleinstellung durch Individualisierung



# Teach the Customer



**Funktioniert so gut, dass**  
Kunden heute oft besser ausgebildet sind als klassische Verkäufer

# Marktforschung: Custom Commerce Analytics

## Was interessiert Ihre Kunden und was nicht?



## Custom Commerce als Bidirektionaler Kommunikationskanal

Reagieren Sie schnell und  
unkompliziert auf aktuelle  
Trends und Veränderungen  
des Nutzerverhaltens.



# Markenbeschädigung



**TIPP:** verwenden Sie nur geschlossene Lösungsräume

# Entgleisende Projektumsetzung



**TIPP:** Verwenden Sie ein Configurator Management System

# Zielgruppenausrichtung (B2B vs B2C)



# Paradox of Choice

Definition



# Paradox of Choice

Definition



# Paradox of Choice

Auswirkungen



## TIPP:

messen Sie ständig die Akzeptanz, und passen Sie laufend den Konfigurator an.

# Anticipated Regret

## Definition



# Anticipated Regret

vermeiden

**TIPP:**

Stellen Sie nur einfache Fragen

# Anticipated Regret

vermeiden

**TIPP:**

Verwenden Sie wenig oder keine Konfigurationsstufen

# Anticipated Regret

vermeiden



# Anticipated Regret

vermeiden



**TIPP:**

Lassen Sie den Kunden entscheiden, wann er was beantworten/gestalten will