

Auf sichere Säulen bauen

Vor gut drei Jahren startete die bb-net media GmbH mit einem Webshop für gebrauchte Hard- & Software. Mit IT-MITTELSTAND sprach Geschäftsführer Michael Bleicher über den Aufwand der IT-seitig hinter einem gut funktionierenden E-Shop steht.

[→ Der Clou des Webshops: Die Produkte, die der Mittelständler aus Schwebheim zum Nulltarif erhielt, wurden zu Versandkostenpreisen an die Endkunden weitergegeben. Inzwischen hat die steigende Nachfrage zu einem breiten Angebot geführt – seit Mitte 2002 auch speziell für Händler und Behörden. Auf der Hauptseite von pc-gratis.de finden Kunden täglich einen Gratisartikel, auf allen Unterseiten verschiedene Gebraucht- und Restpostenwaren.

ITM: Warum setzen Sie bei Ihrem Webshop auf Eigenentwicklungen?

Bleicher: Als wir unseren Webshop starteten, hatten wir zum einen nicht die finanziellen Mittel, um auf eine Standard-Shoplösung zu setzen. Zum anderen gab es keine Standardlösung, die allen Anforderungen unseres Hauptgeschäftes – dem Handel mit gebrauchter Hardware – entsprach. Nach gewisser Zeit hatten wir unseren Shop soweit selbst entwickelt, dass es nicht mehr möglich war, eine Standardlösung aufzusetzen.

ITM: Ist das nicht viel zu aufwändig?

Bleicher: Nein, im Vergleich zu kommerziellen Systemen sind wir dank der Eigenentwicklungen vollkommen unabhängig und können schnell auf neue Situationen reagieren, z.B. mit speziellen Methoden für Testläufe oder Artikelstammbäume.

ITM: Wie schlägt sich das auf Ihre IT-Mannschaft nieder?

Bleicher: Ein Administrator und zwei Softwareentwickler beschäftigen sich täglich mit der Instandhaltung und dem Verbessern bzw. Erweitern des Systems. Die Entwicklungen selbst werden in C geschrieben und anschließend die entsprechende Schnittstelle realisiert. So stellen wir innerhalb von zwei Minuten z.B. einen gerade getesteten Monitor zum Verkauf ins Netz. Über diese Schnittstelle läuft nicht nur der Web-

shop, sondern die gesamte Warenwirtschaft, Finanzbuchhaltung und Personalabrechnung zusammen. Bei den Kosten liegen wir inklusive Server, Gehälter sowie Lizenzgebühren bei rund 100.000 Euro jährlich. Hinzu kommen kleinere Ausgaben z.B. für unsere PCs und deren Programme.

ITM: Und wer trifft bei Ihnen die IT-Entscheidungen?

Bleicher: Die Planung liegt bei den zuständigen Mitarbeitern, da verlasse ich mich auf die Meinung unserer Software-Entwickler und unseres Administrators. Letztendlich fälle ich die Entscheidung, z.B. welche Projekte wir angehen, welche Hardware wir anschaffen oder welche Software wir entwickeln. In wöchentlichen Besprechungen diskutieren wir ausschließlich unsere IT-Belange.

ITM: Wie erfolgreich ist Ihr Webshop?

Bleicher: Im Durchschnitt zählen wir rund 6.500 bis 7.000 Besucher pro Tag. Aufgrund dieser Nachfrage haben wir unsere Server bei einem lokalen Service Provider aufgestellt. Denn fällt z.B. der Web Server aus, läuft im ganzen Unternehmen nichts mehr. Wir können dann weder unsere Lagerbestände noch unsere Kontaktdaten einsehen.

ITM: Welche Sicherheitsaspekte sind die wichtigsten?

Bleicher: Wir legen großen Wert auf die Sicherheit unseres Shops – sei es die Datenübertragung bzw. -ablage oder die Erreichbarkeit. Dafür bauen wir auf mehrere Säulen: Erstens auf einen Raid-Server mit einer hochwertigen Hardware, um die Ausfallsicherheit zu garantieren. Zweitens auf die redundante Anbindung an mindestens zwei Backbones, so dass bei einem Ausfall direkt ein weiterer Server zur Verfügung steht. Die dritte Säule besteht aus der SSL-Verschlüsselung und einem Trusted Shop, der sicheres Einkaufen mit Geld-zurück-



Michael Bleicher, Geschäftsführer der bb-net media GmbH

Garantie ermöglicht. Darüber hinaus haben wir die Funktion des Online-Status integriert, d.h. der Kunde kann jeden Schritt seiner Bestellung oder Reklamation selbst nachprüfen und weiß genau, wo sich sein Paket befindet bzw. welche Abteilung die Bestellung oder den Garantiefall gerade bearbeitet.

ITM: Wie viele Sprachen unterstützt Ihr Shop?

Bleicher: Wir liefern zwar europaweit, haben unseren Webshop allerdings nur in deutscher Sprache. Nach der Durchführung von Marktstudien erkannten wir, dass die Übersetzungszeit und die Programmierung, die dahinter stecken, in keinem Verhältnis dazu stehen, was wir am Schluss umsetzen könnten. Das Hauptgeschäft generieren wir in Deutschland und Österreich. Die Schweiz haben wir nicht mehr im Programm, da wir große Probleme mit den Zollbehörden hatten – gerade was den Versand von Kleinbestellungen betraf.

ITM: Welche Zahlungsmöglichkeiten bieten Sie Ihren Kunden?

Bleicher: Wir starteten mit reiner Vorkasse. Inzwischen bieten wir auch Nachnahme und Finanzierung. Dabei hat sich Nachnahme als sinnvollste Zahlungsweise durchgesetzt hat, wobei man hier als Online-Anbieter immer mit einem Rücklauf von rund fünf bis acht Prozent rechnen muss. ➔ Ina Konrad

WER IST PC-GRATIS?

++ Hinter dem im August 2000 live gegangenen Webshop PC-Gratis steckt die bb-net media GmbH aus dem bayerischen Schwebheim. Innerhalb von drei Jahren entwickelte sich das Unternehmen zu einem der größten Gebraucht-discounter im Endkundensektor mit rund 50.000 Endkunden. Seit 2002 liefern die Süddeutschen gebrauchte Hardware z.B. von Hewlett-Packard, auch an Händler zu Sonderkonditionen und an Behörden. ++

DETAILS

Standort: Schwebheim/Bayern

Branche: Versandhandel

Gründung: 2000

Mitarbeiter: 25

Umsatz: 3,5 Mio. Euro

Internet: www.pc-gratis.de