



---

## **Leistungsübersicht**

Wir freuen uns über Ihr Interesse an eComplete. In dieser Leistungsübersicht finden Sie unser komplettes Leistungsangebot zu eComplete. Wir betreuen Ihren Online-Handel entlang der gesamten Prozesskette oder Sie wählen modular nur die Teilleistungen, die für Sie von Interesse sind. Sie brauchen noch weitere Leistungen? Kontaktieren Sie uns! Gerne machen wir Ihnen ein entsprechendes Angebot.

## 1.1 Projektmanagement

Leistung	Leistungsdetails
<b>Projektmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektablaufkoordination als Generalunternehmer</li> <li>• Abstimmung mit dem Kunden</li> <li>• Projektfortschritte (Termine, Kosten Leistung) verfolgen</li> <li>• Änderungen prüfen, abstimmen und in Projektpläne einarbeiten</li> <li>• Kommunikationsfluss regeln</li> <li>• Lieferantenmanagement</li> <li>• Risiko - und Chancenmanagement</li> <li>• Partnermanagement</li> <li>• Geschäftsentwicklung im laufenden Projekt</li> </ul>
<b>QA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamttest des Funktionsumfangs</li> </ul>

## 1.2 eShop

Leistung	Leistungsdetails
<b>OXID eShop Lizenz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktuelle Version der Firma OXID eSales AG, gemäß Leistungsbeschreibung</li> <li>• Umfassende Featureliste entnehmen Sie bitte der offiziellen Website: <a href="http://www.oxid-esales.com/de/oxid-eshop-featureliste">http://www.oxid-esales.com/de/oxid-eshop-featureliste</a></li> </ul>
<b>Unterstützung bei der Suche eines Hostingproviders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für den Betrieb des Webshops ist ein separater Hostingvertrag erforderlich. Diesen können wir bei unserem Hosting-Partner für Sie abschließen.</li> <li>• Voraussetzung für den Betrieb der OXID eShop Professional Edition ist im Standard u.a. folgender Funktionsumfang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 GB Speicherplatz</li> <li>• 50 GB Traffic</li> <li>• FTP Zugang</li> <li>• eMail POP3</li> <li>• PHP 5</li> <li>• PHP Features (eigene php.ini, Zend Optimizer)</li> <li>• MySQL4+5-Datenbanken</li> <li>• eigenes SSL-Zertifikat</li> </ul> </li> </ul>
<b>Installation und Setup der Shopsoftware</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation der entsprechenden OXID eShop Edition</li> <li>• Aufsetzen der Grundeinstellungen für den Webshop</li> </ul>

### 1.2.1 Konzeption

Leistung	Leistungsdetails
<b>Konzeption</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewertung Corporate Design-Vorgaben (vom Kunden bereitgestellt)</li> <li>• Konzept zur Implementierung des Webshops</li> <li>• Erarbeitung von kundenspezifischen Feature-Ausprägungen</li> <li>• Design-Guidelines und Wireframes als Basis des Webshop-Designs</li> </ul>

### 1.2.2 Layout & Design

Leistung	Leistungsdetails
<b>Generelles Design</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layout, Abmessungen, Raster</li> <li>• Form + Farbe</li> <li>• Typografie</li> <li>• Inhaltsbereiche, Aufteilung</li> </ul>
<b>Foto- und Bildmaterial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegebenenfalls kann auf Kundenseite bestehendes Foto- und Bildmaterial Verwendung finden.</li> </ul>
<b>Seitenübergreifende Elemente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navigation</li> <li>• Mini-Warenkorb</li> <li>• Login / Registrieren</li> <li>• Fehlermeldungen</li> </ul>
<b>Seitengestaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Startseite</li> <li>• Template für statische Seiten</li> <li>• Impressum</li> <li>• AGB</li> <li>• Widerrufsrecht</li> <li>• Versandkosten</li> <li>• Customer Service / Kontakt</li> <li>• Produktkatalog / Produkt-Listing</li> <li>• Je nach Tiefe der Kategorie-Ebenen</li> <li>• Produkt-Detailseite</li> <li>• Checkout</li> <li>• Warenkorb</li> <li>• Adressen (Rechnungsadresse, Lieferadresse)</li> <li>• Versandart, Zahlart</li> <li>• Zusammenfassung, Bestellung abschließen</li> <li>• Bestellbestätigung</li> <li>• Suche / Filter</li> <li>• Suchformular</li> <li>• Suchergebnis</li> <li>• Ergebnis filtern</li> <li>• Kundenkonto</li> <li>• Login / Registrierung (inkl. Passwort vergessen)</li> <li>• Bestellhistorie</li> <li>• Adressbuch</li> <li>• Passwort ändern</li> </ul>

### 1.2.3 Implementierung

Leistung	Leistungsdetails
<b>Installation und Setup der Shopsoftware</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation der OXID eShop Software</li> <li>• Aufsetzen der Grundeinstellungen für den Webshop</li> </ul>
<b>Setup der Verbindung zu Drittsystemen (Shop-ERP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung und Test der Schnittstellen zu Drittsystemen und zur Shop-ERP unter der Annahme von mittlerer Komplexität</li> </ul>
<b>Web-Development</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisierung und Umsetzung der Shopfunktionalitäten und des –betriebs anhand der abgestimmten Master-Designs</li> </ul>
<b>Integrationstest der Gesamtlösung (Shop-ERP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnittstellentest</li> <li>• Durchführung von Testbuchungen mit verschiedenen Szenarien unter der Annahme mittlerer Komplexität</li> </ul>

### 1.2.4 Datenmigration

Leistung	Leistungsdetails
<b>Datenmigration vorhandener Daten (Artikel und Kunden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strukturelle Datenaufbereitung zum Import vorhandener Artikel- und Kundendaten</li> <li>• Die Daten müssen in einem verwertbaren Format angeliefert werden.</li> </ul>

### 1.2.5 Shop-ERP

Leistung	Leistungsdetails
<b>eBusiness Back-Office (ERP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltung von Kunden, Aufträgen, Artikeln, Logistik und Vertriebskanälen</li> <li>• div. Managementfunktionalitäten</li> </ul>
<b>Setup des Mandanten im Shop-ERP System</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Beschaffung der für die Integration notwendigen Informationen erfolgt durch AGETO bzw. den gemeinsamen Kunden.</li> <li>• Auf Basis des übergebenen Materials erfolgt die Einrichtung eines neuen Mandanten gem. der definierten Standard-Lösung.</li> <li>• Einfache Datenmigration ist bereits inbegriffen. Komplexere Datenmigrationen werden nach Aufwand berechnet. Entsprechende Schnittstellen (CSV/XML) stehen zur Verfügung.</li> </ul>
<b>Betriebskosten Shop-ERP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monatliche Grundgebühr</li> <li>• Transaktionsgebühren</li> </ul>

<b>Sonstiges</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anpassungen sind möglich und werden über den Change-Management-Prozess separat bepreist.</li> </ul>
------------------	--

### 1.2.6 B2B-Funktionalität / Händlerbereich

Leistung	Leistungsdetails
<b>Händlerbereich</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mandanten-Konzept</li> <li>mehrstufige Geschäftsmodelle</li> <li>Händler-Login</li> </ul>
<b>Oxid eSales Enterprise Edition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Für die Nutzung von B2B-Funktionalitäten ist die Enterprise Edition von Oxid notwendig.</li> </ul>

## 1.3 Service-Leistungen & Operativer Betrieb

### 1.3.1 Hosting

Leistung	Leistungsdetails
<b>Hosting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Domain nach Wunsch</li> <li>keine Setupgebühr bei Domainübernahme</li> <li>1 Third Level Domain inklusive (sofort einsatzbereit)</li> <li>unbegrenzt Extradomains nach Wunsch</li> <li>Multidomainfähig</li> <li>Speicherplatz 10.000 MB</li> <li>Datentransfer (Traffic) 100.000 MB</li> <li>Werbefrei</li> <li>1000 Sub-Domains</li> <li>50 FTP-Zugänge</li> <li>gesichertes FTP über SSL</li> <li>Administrationsmenü "ServerCon"</li> <li>5 Tage Datensicherung</li> </ul>

### 1.3.2 Operatives Shopmanagement

Leistung	Leistungsdetails
<b>Operativer Shopbetrieb</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zentraler Ansprechpartner für die Koordination aller shoprelevanten Tätigkeiten</li> <li>Produktdatenhandling</li> <li>Kategoriehandling und Kategorieerweiterung</li> <li>Management statischer Content</li> <li>Monitoring Im- und Exportprozesse</li> <li>Bilderhandling (Uploads und Synchronisierung Rich Media Tools)</li> <li>Anlage und Konfiguration von Merchandizing Areas</li> <li>Bannerwechsel</li> <li>Editierung eMail Templates</li> <li>Koordinierung Logistik und Disposition</li> </ul>

### 1.3.3 Customer Care und Endkunden-Support

Leistung	Leistungsdetails
<b>Customer Care</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Call Center innerhalb definierter Öffnungszeiten?</li> <li>• Definierte Öffnungszeiten</li> <li>• Emailbeantwortung innerhalb von 24h an Werktagen</li> <li>• Anrufweiterverbindungen</li> <li>• Reporting und Statistiken</li> <li>• Call-Center zur Beantwortung von auftragsbezogenen Fragen zum Auftragsstatus, Bestellung, Lieferung und Zahlung, etc.</li> </ul>

### 1.3.4 Zahlungs- und Risikomanagement

Leistung	Leistungsdetails
<b>Zahlungs- management</b>	<p>Anbindung von folgenden Paymentmethoden möglich. Die Preise entnehmen Sie bitte dem Kapitel Preise.</p> <p>Standardzahlarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VISA (optional mit 3D Secure)</li> <li>• MASTERCARD (optional mit 3D Secure)</li> <li>• American Express</li> <li>• Lastschrift innerhalb von Deutschland, inklusive aller Bankgebühren</li> <li>• sofortüberweisung.de</li> <li>• Vorkasse</li> <li>• Nachnahme</li> <li>• Rechnung</li> </ul> <p>Ausländische und weitere Zahlarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Österreichische Lastschrift</li> <li>• VISA Electron</li> <li>• Carte Bleue</li> <li>• Postepay</li> <li>• Euro 6000</li> <li>• Servired</li> <li>• 4B</li> <li>• MAESTRO International und UK</li> <li>• iDEAL</li> </ul>
<b>Risiko- management</b>	<p>Folgende Arten der Risikosteuerung bieten wir an:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitsteuerung</li> <li>• Bonitätsprüfungen</li> <li>• Adresschecks</li> <li>• GeolP-Checks</li> <li>• Black- &amp; Whitelists</li> <li>• ComplianceChecks</li> <li>• Inkasso-Schnittstelle</li> </ul> <p>Auskunfteien, welche angebunden werden können:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEG</li> <li>• SCHUFA</li> <li>• Accumio</li> <li>• Deutsche Post</li> <li>• Bürgel</li> <li>• Infoscore</li> </ul>
<b>Zahlungsabwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Führung der Debitorenkonten</li> <li>• Datenexport in die Finanzbuchhaltung vom Kunden (DATEV-Format)</li> </ul>

### 1.3.5 Technischer Support

Leistung	Leistungsdetails
<b>Technischer Support</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgestimmte Service Level Agreements</li> <li>• Definierter Supportumfang</li> <li>• Garantierte Reaktionszeiten</li> <li>• Überwachung der Partner und Lieferanten</li> <li>• Verschiedene Support-Modelle</li> <li>• Standard Service Level</li> <li>• Erweiterter Service Level</li> </ul>
<b>Reaktionszeiten nach Prioritätsklassen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Level 3 - Critical Impact</li> <li>• Level 2 - Medium Impact</li> <li>• Level 1 - Low Impact</li> </ul>

### 1.3.6 Marketing Service-Leistungen

#### 1.3.6.1 SEO/SEM

Leistung	Leistungsdetails
<b>SEO/SEM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betreuung des Kontos durch einen zertifizierten „Advertising Professional“</li> <li>• Erweiterte Analyse Ihres bereits bestehenden Google-AdWords-Kontos und weitere Planung von Maßnahmen zu dessen Optimierung</li> <li>• Recherche nach weiteren Suchbegriffen, die zu Ihrem Produkt, Dienstleistung oder Geschäftsfeld passen und Erstellung eines Katalogs von Begriffen.</li> <li>• Ausnutzung der Keywordoptionen (z.B. ausschließende, weitgehend passende Keywords)</li> <li>• Erstellen weiterer sinnvoller Keywordkombinationen nach Bedarf</li> <li>• Beobachtung und Einstellung der zielführenden Gebotshöhe.</li> <li>• Betreuung nach Klicks (sofern Conversion Tracking keine ausreichenden Daten liefert)</li> <li>• Betreuung nach Conversion-Parametern, begleitende Beratung bei der Integration des Conversion Tracking Code Snippets.</li> <li>• Bei Bedarf Planung und Erstellung von Kampagnen</li> <li>• Einstellen der Ziel-URL auf Landingpages, z.B. jeweilige</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktbeschreibungs-Website, wenn technisch möglich</li> <li>• Laufende Analyse und Betreuung der aktiven Kampagnen</li> <li>• Erfolgskontrolle der ergriffenen Maßnahmen anhand regelmäßig erstellter monatlicher Berichte (auf Wunsch monatliche tel. Auswertung)</li> </ul>
--	--

### 1.3.6.2 Usability- und Conversion-Optimierung

Leistung	Leistungsdetails
<b>Usability- und Conversion-Optimierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quartalsweise Review Meetings</li> <li>• Konsolidierung der Daten aus den Fachbereichen</li> <li>• Analyse der Onlineparameter</li> <li>• Maßnahmenplanung und -entwicklung</li> </ul>

### 1.3.6.3 Kampagnen-Kreation

Leistung	Leistungsdetails
<b>Kampagnen-Kreation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designarbeiten und Implementierung der Designvorgaben</li> <li>• Kampagnen-Kreation</li> <li>• Erstellung geeigneter Werbemittel (Banner, Flash-Banner, Wallpapers) für Online Marketing-Kampagnen</li> <li>• Channel- und Medienpartner-konforme Lieferung der Werbemittel</li> </ul>

## 1.3.7 Content Service

### 1.3.7.1 Artikeldaten Erstellung & Pflege

Leistung	Leistungsdetails
<b>Erstellung der Artikeldaten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellung von verkaufsfördernden Beschreibungen in deutscher Sprache</li> <li>• Key-Produktmerkmale sind vom Mandanten zu liefern</li> <li>• Iterative Überarbeitung der Beschreibungen (z.B. auf Basis Feedback durch Customer Service oder Retouren)</li> </ul>
<b>Verwaltung der Artikeldaten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Speicherung und Verwaltung der Artikeldaten in einem zentralen, mandantenübergreifenden Content Management System</li> </ul>

### 1.3.7.2 Fotoerstellung

Leistung	Leistungsdetails
<b>Fotoerstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelfotografie (Vorderansicht, Rückansicht, 3 Details)</li> <li>• Still (Torso) (Vorderansicht, Rückansicht, 3 Details)</li> <li>• Legeware (Vorderansicht, Rückansicht, 3 Details)</li> </ul>



### 1.3.8 Fehlertolerante Suche mit dynamischer Navigation

Leistung	Leistungsdetails
<b>Fehlertolerante Suche mit dynamischer Navigation (FACT-Finder)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlertolerante Search Engine</li> <li>• Wildcard-Suche</li> <li>• Suggest Funktion mit Produktbildern</li> <li>• After Search Navigation (ASN)</li> <li>• Campaign Manager</li> <li>• Cache</li> <li>• Automatic Result Optimization</li> </ul>

### 1.3.9 Reporting/Controlling

Leistung	Leistungsdetails
<b>Reporting und Controlling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frontendbasiertes Reporting</li> <li>• Pageviews</li> <li>• Unique Visitors</li> <li>• Conversion</li> <li>• Backendbasiertes Reporting</li> <li>• Umsatzauswertung</li> <li>• Marketingbasiertes Reporting</li> <li>• Traffic</li> <li>• User</li> <li>• Conversion</li> </ul>
<b>Webtracking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Analytics</li> <li>• eTracker</li> </ul>

## 1.4 Logistik & Fulfilment

### 1.4.1 Pick, pack and ship

Leistung	Leistungsdetails
<b>Pick, pack and ship</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auftragserfassung</li> <li>• Kommissionierung</li> <li>• Verpackung</li> <li>• zzgl. Verpackungsmaterial (auf Wunsch auch Sonderverpackung / Füll- und Verpackungsmaterial vom Auftraggeber)</li> <li>• KEP Versand</li> <li>• DHL Paket innerhalb Deutschlands (inkl. Versicherung bis € 500,- und inkl. Sendungsverfolgung)</li> <li>• gesichertes FTP über SSL</li> <li>• Administrationsmenü "ServerCon"</li> <li>• 5 Tage Datensicherung</li> </ul>

#### 1.4.2 Warehousing

Leistung	Leistungsdetails
<b>Warehousing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wareneingang</li> <li>• Warensortierung</li> <li>• Einlagerung</li> <li>• Protokollierung</li> <li>• Versicherung der Lagerbestände</li> </ul>

#### 1.4.3 Retourenmanagement

Leistung	Leistungsdetails
<b>Retourenmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retourenbearbeitung</li> <li>• Annahme, Prüfung, Protokollierung</li> <li>• Rückvergütung an den Käufer, Rücklagerung- zzgl. Rückholkosten</li> </ul>

#### 1.4.4 Logistische Zusatzleistung

Leistung	Leistungsdetails
<b>Logistische Zusatzleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsprüfung, Um- / Neuverpackung, Konfektionierung, etc.</li> </ul>