

**KOLLAB**

# KLAR, PARAT, WEBSHOP

---

Dygtige webshopejere ved, at succes kræver mere end blot en online tilstedeværelse. Vi guider dig gennem alle de nødvendige trin fra opstart til optimering, så du kan realisere din webshops fulde potentiale.

**WHITEPAPER**

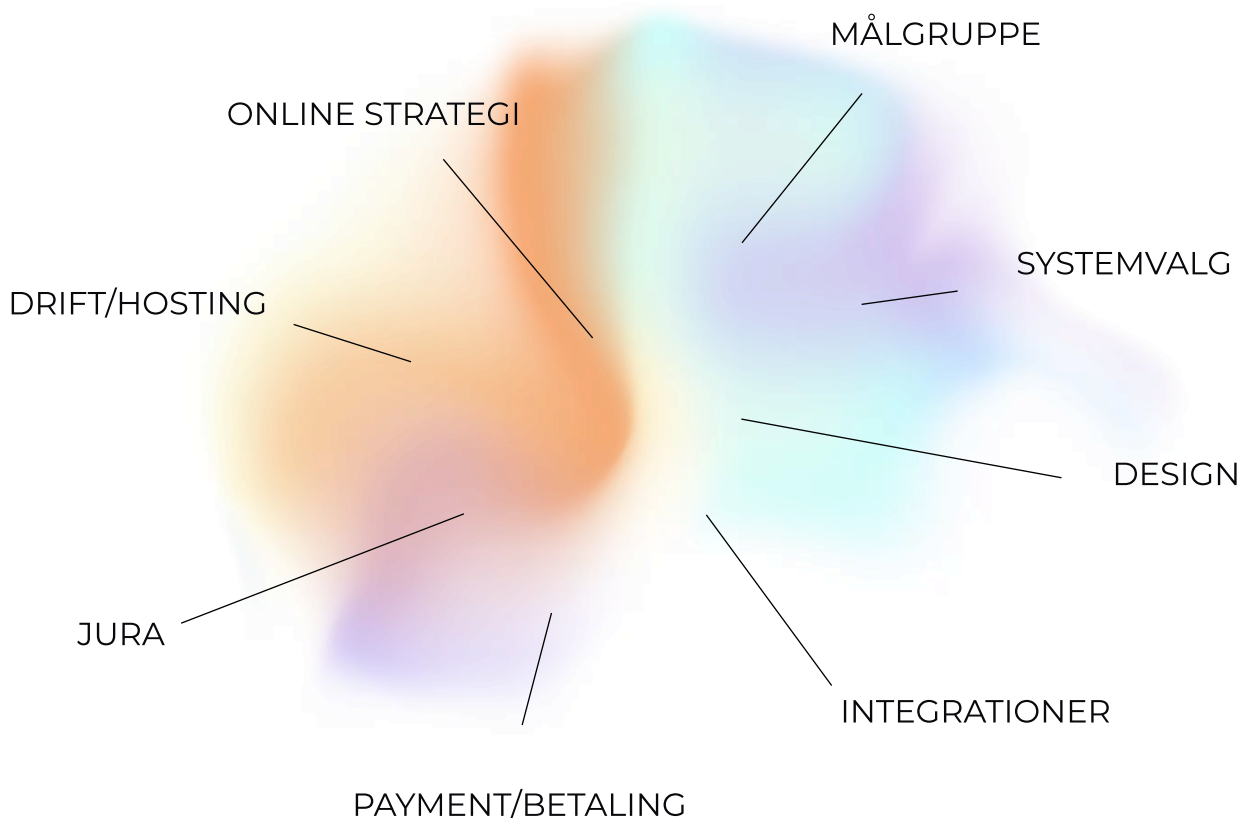
# INDHOLDSFORTEGNELSE

NØGLEN TIL EN SUCCESFULD WEBSHOP	2
ONLINE STRATEGI	3
MÅLGRUPPE	4
SYSTEMVALG	5
DESIGN	6
INTEGRATIONER	7
PAYMENT/BETALING	8
JURA	9
DRIFT/HOSTING	10
KONTAKT	11

## NØGLEN TIL EN SUCCESFULD WEBSHOP

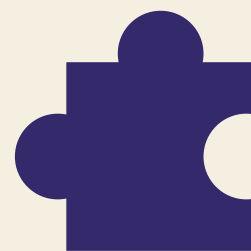
At skabe en webshop kan være en udfordrende opgave, men med den rette viden og de rigtige værktøjer kan det også være en rejse mod stor succes. Uanset om du står på tærsklen til at etablere din første webshop, eller du allerede driver en, men ønsker at optimere dens ydeevne, er dette whitepaper for dig.

Vi tilbyder en helhedsorienteret tilgang med alle ydelser in-house, hvilket betyder, at vi kan hjælpe dig med alt fra strategiudvikling til drift og hosting. Vores mål er at give dig en klar forståelse af de forskellige elementer, der er nødvendige for at drive en effektiv og profitabel webshop.



## ONLINE STRATEGI

En veldefineret online strategi er afgørende for at sikre, at din webshop ikke kun tiltrækker kunder men også opfylder deres forventninger og behov gennem hele købsprocessen. Kort sagt skal du have en klar plan for, hvordan din webshop skal fungere og vækste.



### 3 vigtige overvejelser du skal gøre dig:

- Hvilke produkter ønsker du at tilbyde? Det er essentielt at tilbyde et produktudvalg, der matcher dine kunders behov og forventninger. Dette skaber tillid og loyalitet blandt dine kunder.
- Hvordan understøttes kundernes proces før, under og efter køb? Sørg for at have fokus på den totale købsoplevelse – det indebærer en intuitiv og brugervenlig købsoplevelse, realistiske leveringstider og effektiv kundeservice.
- Hvordan skabes der trafik? Udarbejd en plan for, hvordan du vil generere trafik til din webshop gennem forskellige kanaler og kampagner. Husk løbende at måle og analysere effekten, så du kan optimere dine markedsføringsindsatser.

### Hvad er den typiske fejl, vi ser?

- At igangsætte en webshop uden dokumenteret strategi, hvilket betyder, at man oplever ubalance mellem udbud og efterspørgsel, ineffektive processer og en generel mangel på retning.

## MÅLGRUPPE

Formår du at ramme din ønskede målgruppe er du godt på vej mod succes. Det gode kundekendskab fås nemlig ikke ved at sidde i et mødelokale og gætte på målgruppens ønsker og behov. Du skal dykke endnu dybere.



**3 vigtige overvejelser** du skal gøre dig:

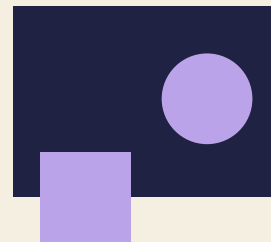
- Hvem er målgruppen? Undersøg hvordan du kan segmentere din målgruppe efter bl.a. demografi, geografi og B2B kunde eller B2C kunde.
- Hvad er kundens behov? Forstå, hvad dine kunder har brug for, og hvilke incitamenter der får dem til at handle. Find ud af hvilke problemer de står overfor, og hvad der motiverer dem til at vælge dit produkt eller service.
- Hvad er kundernes brugerrejse? Analysér hvor du kan ramme dine brugere og dermed få dem ind på hjemmesiden. Det er afgørende at vide, hvor dine brugere er, og hvilke enheder eller medier de bruger, for at målrette dine indsatser.

**Hvad er den typiske fejl, vi ser?**

- At målgruppeforståelse bliver til gætterier om hvem de er, men at det ikke bunder i viden eller konkrete data, som sikrer, at målgruppen rammes.

## SYSTEMVALG

Valget af systemer til din webshop er en af de mest afgørende beslutninger, du skal træffe. Det rigtige system kan understøtte din forretning og sikre, at du kan skalere og tilpasse til fremtidige krav og behov.



**3 vigtige overvejelser** du skal gøre dig:

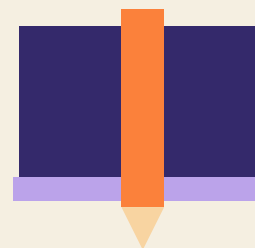
- Hvilke teknologier og platforme anvender du i øjeblikket? Dine kommende systemer skal kunne integreres problemfrit med dine eksisterende løsninger.
- Hvilke kompetencer er nødvendige? Det kræver stærke tekniske kompetencer og ressourcer at udvikle en velfungerende webshop. Derfor kan det være fordelagtigt at outsource udviklingen heraf, så du kan fokusere på din kerneforretning.
- Hvordan fremtidssikrer du din løsning? Overvej hvilke fremtidige behov der måtte opstå for at du sikrer, at systemet er skalerbart. Det er desuden også vigtigt at vurdere, om din leverandør kan levere support og opdateringer i fremtiden.

**Hvad er den typiske fejl, vi ser?**

- At vælge en for lille løsning, der viser sig ikke at være fleksibel ift. de krav, der bliver stillet i fremtiden. Det kunne være, at der fx ikke er taget højde for rabatstrukturer, produktkonfigurationer eller varianthåndtering.

## DESIGN

Alt fra identiteten af dit brand til din skarpe webshop. Det er det digitale førstehåndsindtryk, som dine kunder får. Du skal skabe en gennemført online oplevelse, som tiltrækker besøgende, og som gør købsprocessen nem og intuitiv.



### 3 vigtige overvejelser du skal gøre dig:

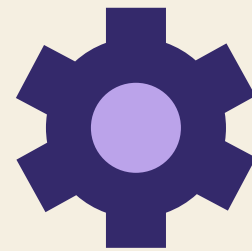
- Hvordan skal brandet fremstå? Din visuelle tilstedeværelse skal designes, så du sikrer en troværdig og succesfuld branding overfor dine kunder.
- Hvordan sikres det, at kunderne kan finde ud af og har lyst til at bruge webshoppen? Du skal gennemtænke opbygningen af din webshop, så den er nem for dine kunder at navigere rundt i. Desuden kan du strategisk lede dine kunder, så du opfordrer dem til køb.
- Hvilke krav skal webshoppen overholde? Du skal tage stilling til, om din webshop skal have øget webtilgængelighed eller have bæredygtige tiltag, samt om der er nogle lovgivninger, der skal overholdes i din branche.

### Hvad er den typiske fejl, vi ser?

- At fokuset på brugervenlighed nedprioriteres, og kunderne desværre vælger at forlade webshoppen og går til konkurrenterne. Det kunne fx være fordi, de ikke finder det, de leder efter eller finder siden utroværdig.

## INTEGRATIONER

Effektive integrationer til fx ERP, CRM og PIM er afgørende for, at din webshop fungerer problemfrit og leverer en optimal kundeoplevelse. Integrationer hjælper med at forbinde forskellige systemer og processer, hvilket skaber en strømlinet drift.



### 3 vigtige overvejelser du skal gøre dig:

- Skal webshoppens være integreret med ERP eller være en stand alone løsning? En ERP-integration kan automatisere og synkronisere data mellem din webshop og andre forretningsprocesser, hvilket kan reducere fejl og forbedre effektiviteten.
- Skal eksakt lagerbeholdning fremgå af shoppen? At have opdateret lagerstatus på din webshop kan forbedre kundeoplevelsen ved at give præcise oplysninger om tilgængelighed og leveringstider.
- Hvordan fungerer forsendelsen og returnering af varer? Overvej integrationer med forskellige fragtfirmaer for at tilbyde dine kunder flere forsendelsesmuligheder og automatisk generering af fragtetiketter.

### Hvad er den typiske fejl, vi ser?

- At kompleksiteten undervurderes, og beslutningerne udskydes, hvilket resulterer i, at kvaliteten i de viste data ikke er høj nok. Dette kan føre til unøjagtige lageroplysninger, forsinkelser i ordrehåndtering og utilfredse kunder.

## PAYMENT/BETALING

Valget af betalingsløsninger til din webshop er en kritisk beslutning, der kan påvirke både din kundetilfredshed og din bundlinje. Det er vigtigt at tilbyde fleksible og sikre betalingsmuligheder for at imødekomme forskellige kundebehov og øge konverteringsraten.



### 3 vigtige overvejelser du skal gøre dig:

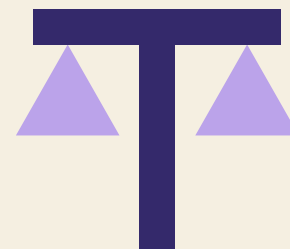
- Hvilke betalingsmuligheder skal tilbydes? Det er vigtigt at tilbyde en bred vifte af betalingsmuligheder for at imødekomme dine kunders præferencer.
- Hvad er omfanget af transaktioner? Vurdér omfanget af dine transaktioner for at vælge den mest omkostningseffektive indløsningsmodel. Overvej også, hvordan betalingsmodellen passer til din forretningsmodel og vækstplaner.
- Hvilken indløsningsaftale er nødvendig? Vælg en pålidelig partner, der kan håndtere de betalingsmetoder, du ønsker at tilbyde, og som kan levere den nødvendige support.

### Hvad er den typiske fejl, vi ser?

- At vælge en forkert betalingsgateway, der ikke opfylder langsigtede behov eller er for begrænset i sine muligheder. Dette kan resultere i høje transaktionsgebyrer, dårlig kundeservice og begrænsede betalingsmetoder.

## JURA

At navigere i de juridiske krav til din webshop er afgørende for at sikre, at du overholder lovgivningen og undgår bøder og skader på dit omdømme. Det indebærer blandt andet korrekt håndtering af cookies, personoplysninger og samtykke til markedsføring.



### 3 vigtige overvejelser du skal gøre dig:

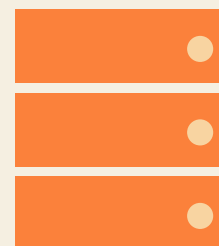
- Anvendes der cookies til at indsamle personoplysninger om de besøgende? Hvis ja, skal du sikre, at du har de nødvendige tilladelser og informerer dine besøgende tydeligt om brugen af cookies.
- Findes der en privatlivspolitik, der dækker den måde personoplysninger behandles igennem hjemmesiden? Politikken skal være let tilgængelig for brugerne og opdateres regelmæssigt for at afspejle eventuelle ændringer.
- Er samtykke til markedsføring ift. cookies og nyhedsbrev tilstrækkelig? Det er vigtigt at føre detaljerede lister over samtykke, så du nemt kan dokumentere det og give brugerne muligheden for at afmelde sig.

### Hvad er den typiske fejl, vi ser?

- Der anvendes cookies, uden brugeren har samtykket til det. Dette kan resultere i alvorlige lovovertrædelser og føre til bøder, samt at dine kunder får mistillid til din webshop.

## DRIFT/HOSTING

Valget af hostingløsning er en kritisk faktor for din webshops ydeevne, sikkerhed og pålidelighed. En god hostingpartner kan sørge for, at din webshop kører gnidningsfrit, selv under peak perioder, og beskytte dine data mod trusler.



### 3 vigtige overvejelser du skal gøre dig:

- Skal webshoppen hostes internt eller eksternt? Intern hosting kan give dig mere kontrol, men det kræver også mere teknisk ekspertise og ressourcer. Ekstern hosting kan tilbyde bedre support, skalerbarhed og specialiserede tjenester.
- Hvor mange besøgende forventes der, og er der peak perioder? Din hostingløsning skal kunne håndtere spidsbelastninger uden at gå på kompromis med ydeevne.
- Er der krav til sikkerhed, backup, placering og bæredygtighed? Vælg en hostingløsning, der tilbyder robuste sikkerhedsforanstaltninger, herunder fx. SSL-certifikater, backup og regelmæssige sikkerhedsopdateringer.

### Hvad er den typiske fejl, vi ser?

- At vælge en for billig løsning der ikke har den sikkerhed, som ordentlig hosting kræver, hvor der fx ikke er backup inkluderet eller support.

## FORTVIVL IKKE, VI ER HER FOR AT HJÆLPE

Vores specialister har både hjerne og hjerte på rette sted, og sammen udgør vi dit ultimative A-hold. Vi tackler alt fra strategi, rådgivning og design til udvikling, Microsoft-løsninger, drift, support og IT-rekruttering. Faktisk tør vi godt love, at vi kan levere digitale løsninger 359 grader rundt om din virksomhed.

Drop bøvlet – du behøver ikke længere jonglere mellem forskellige leverandører, uigennemsigtige processer eller bekymre dig om IT-sjusk, vi løser det hele, så du kan fokusere på at drive din virksomhed fremad.

Er du nysgerrig på at vide mere om, hvordan vi kan hjælpe din webshop til succes?



**Sandra Hoffmann**

+45 24 42 95 59

sho@kollab.dk

KONSULENTER · STRATEGI · DESIGN · MICROSOFT 365 · SOFTWARE UDVIKLING · DRIFT ·

# KOLLAB

LIVET ER FOR KORT  
TIL KORTE RELATIONER

KOLLAB.DK  
+ 45 72 16 07 77  
kontakt@kollab.dk