

## „Die Kanäle wie auch die Anforderungen der Kunden ändern sich laufend. Man muss am Ball bleiben.“

Interview mit Dr. Heidrun Unterweger, E-Commerce Expertin, POSITIVconsult

02.11.2021, 14:49



© MANFRED BAUMANN

Dr. Heidrun Unterweger

### In welche Richtung entwickelt sich der Onlinehandel?

*Dr. Heidrun Unterweger:* Onlinehandel wird immer wichtiger und Omnichannel, Social Selling und Mobile Commerce sind die Schlagwörter 2021. Die Kunden von heute sind online auf den unterschiedlichsten Kanälen sehr aktiv. Sie suchen via Google, chatten dann mit Freunden auf Facebook, sharen auf Instagram und kaufen dann entweder online oder im stationären Handel ein. Es wird immer häufiger vorkommen, dass der Einkaufsprozess online mit einer simplen Suche startet und dann im stationären Handel endet, aber auch vice versa.

### Wie kann man sich als Onlinehändler einen Wettbewerbsvorteil schaffen?

*Dr. Heidrun Unterweger:* Man sollte E-Commerce und Online Marketing ins Daily Business integrieren und sich bewusst sein, dass es ein ständiges Lernen und Optimieren ist. Die Kanäle wie auch die Anforderungen der Kunden ändern sich laufend. Man muss am Ball bleiben. Mit Sicherheit ist es von Vorteil eine E-Commerce Beratung in Anspruch zu nehmen. Dadurch lassen sich in Folge Fehler und etwaige Fehlinvestitionen vermeiden.

### Welche Fehler sind das?

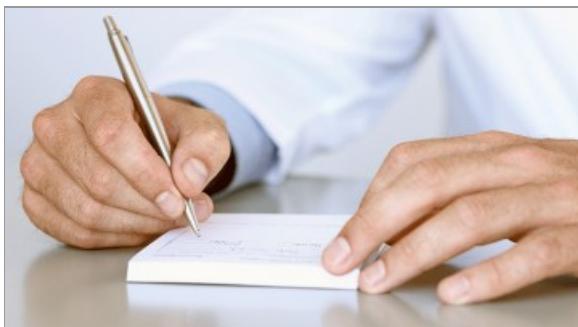
*Dr. Heidrun Unterweger:* Erwartungen und Know-how passen oft nicht zusammen. E-Commerce geht nicht einfach so nebenbei. Zielgruppen Definition, Customer Journey und eine Online Strategie sind das Fundament für langfristigen Erfolg im Online Handel.

## Das könnte Sie auch interessieren



### „Der Arbeitgeber darf den Impfstatus seiner Mitarbeiter erfragen, aber die erhobenen Daten nicht speichern.“

Interview mit Wirtschaftskammer Wien Arbeitsrechtsexperten Mag. Peter Maska [➤ mehr](#)



### Neuer Ansatz bei Früherkennung: Telefonzelle als Diabetes-Infopoint

Österreich schneidet im internationalen Vergleich bei Diabetes schlecht ab – Krankheit kostet Volkswirtschaft rund 3 Mrd. Euro im Jahr – ÖGK stellt mehr Geld zur Verfügung [➤ mehr](#)



### Corona verunsichert Führungskräfte

Die Corona-Pandemie hinterlässt immer tiefere Spuren im Wirtschaftsleben. Fast jede zweite Führungskraft ist wegen der großen Veränderungen verunsichert. [➤ mehr](#)