

Checkliste 1.1: Fragen zu "Kundenbeziehungen"		Ja	Nein
1	Nutzt die Kundenzielgruppe bereits heute oder in Zukunft das Internet?		
2	Haben die Kunden eine eigene Homepage oder eine eigene E-Mail-Adresse?		
3	Sind die Kunden technisch interessiert?		
4	Zahlen Kunden überwiegend bargeldlos?		
5	Ist für die Kunden vor allem ein günstiger Preis wichtig?		
6	Kann eine enge Beziehung zu den Kunden aufgebaut werden?		
7	Sind individuelle Informationen für Kunden möglich (z. B. Informationen über neue Angebote per E-Mail)?		
8	Ist für Kunden interessantes Spezialwissen im Unternehmen vorhanden?		
9	Sind bei Kunden gemeinsame Interessen vorhanden (möglich: z. B. Einrichtung eines "Chat-Rooms")?		
10	Hat das Unternehmen einen hohen Anteil an Stammkunden? (möglich: z. B. Einrichtung eines E-Mail-Newsl.)		
11	Soll die Kundenzielgruppe erweitert werden (Einzugsbereich, Alter, etc.)?		
12	Soll die after-sales-Betreuung intensiviert werden?		
13	Sollen Kundenwünsche schneller erfüllt werden?		
14	Soll die kundenspezifische Beratung verbessert werden?		
15	Soll das Kaufverhalten der Kunden besser analysiert werden, um Konsequenzen für Werbung, Produktportfolio etc. zu ziehen?		
16	Reichen wenige Mitarbeiter für die Kundenbetreuung aus (per Internet erreichen weniger Mitarbeiter viele Kunden)?		
Auswertung: Je öfter Sie hier mit "Ja" geantwortet haben, desto eher erscheint eine Einführung von E-Commerce sinnvoll.			

CHECKLISTEN EC-ANWENDUNGEN

Checkliste 1.2: Fragen zu "Produkte/Dienstleistungen"		Ja	Nein
1	Lassen sich Produkt/Dienstleistung sprachlich gut beschreiben?		
2	Lassen sich Produkt/Dienstleistung grafisch, multimedial gut darstellen?		
3	Kann der Kunde aus einer begrenzten Zahl von Varianten auswählen?		
4	Sind Produkt/Dienstleistung wenig beratungsintensiv?		
5	Müssen Unterlagen zu Produkt-/Dienstleistungen häufig aktualisiert werden?		
6	Werden Produkt-/Dienstleistungen in digitaler Form (Software, Informationen, Bücher etc.) angeboten?		
7	Sind die nicht-digitalen Produkte so lange haltbar, dass der Vertrieb sie schnell genug ausliefern kann?		
8	Ist eine Auslieferung über Internet möglich?		
9	Ist eine individuelle Zusammenstellung der Produktpalette möglich?		
10	Sollte die Zeit zwischen Bestellung und Auslieferung verkürzt werden?		
Auswertung: Je öfter Sie hier mit "Ja" geantwortet haben, desto eher erscheint eine Einführung von E-Commerce sinnvoll.			