

E-commerce forretning 2024 for B2B og B2C webshops

Hvad skal der til for at drive en webshop forretning anno 2024?

Indledning

Dette whitepaper er til dig der overvejer at opbygge en forretning omkring en webshop eller allerede har en eksisterende som du ønsker at tage til nye højder.

Du sidder måske som ejer af virksomheden eller i en stilling som marketing eller webmaster og har ansvaret for webshoppen.

Din målgruppe kan være B2B, B2C eller en kombination af begge. Det kan derfor ofte være nødvendigt at understøtte begge.

Denne guide kan læses fra ende til anden eller du kan hoppe direkte til de afsnit som er mest relevant for dig nu.

Vi foreslår at du printer den ud og kan lægge den ved siden af keyboardet så der hurtigt kan refereres og genlæses de enkelte afsnit.

Opdateringer til guide

Guiden bliver løbende opdateret med nyt relevant indhold og derfor kan den nyeste version altid hentes på denne adresse: <https://www.indexed.dk/whitepapers/ecommerce-guide.pdf>

Mange af emnerne i denne guide uddybes under Vidensdeling på Indexed hjemmesiden her <https://www.indexed.dk/blog/> hvor du også kan finde information på mange andre emner.

Emner vi kommer omkring:

- Betalingsløsning
- Indløsere
- Integration til økonomi og/eller ERP system
- Privatlivspolitik, betingelser og GDPR
- Lokal vs. international webshop
- International skalering
- Marketing via annoncering
- SEO
- Dropshipping
- Integrationer til andre systemer
- Feeds
- Gode værktøjer
- Design

- Om virksomheden bag guiden Indexed

Indledning	1
Opdateringer til guide	1
Overskrift på emne	2
Budget til webshop	3
Sprog	4
Valuta	4
Moms	5
Fragt	5
PIM (Product Information	6
Indexed PIM	6
Serviceaftale og support	7
Ordbogen	7
Fede cases på webshop løsninger	8
New Mags	8
Profilmetal	9
Leah Maria	9
Bestillingsseddel	10

Budget til webshop

Ved opstart af webshop er det vigtigt at danne sig et overblik over det månedlige budget som det koster som minimum at drive en webshop. De faste udgifter er nemme at beregne og dette kan gøres på <https://webshopbudget.dk/> og <https://kortgebyr.dk/>.

Eksempel på en webshop med 500 ordre som bruger Quickpay og Woocommerce:

Oversigt over beregninger

Omsætning:

300.000,00 DKK

Engangsydelse [ⓘ]

99,00 DKK

Udgifter vedr. Betaling [ⓘ]

62,50 DKK

Abonnement [ⓘ]

1.829,25 DKK

Samlet pr md.:

1.891,75 DKK

Produkt	Fast Transaktionsgebyr	% Transaktionsgebyr af oms.	Abonnement	Subtotal
Quickpay Professionel [ⓘ]	62,50	-	149,00	211,50
E-economic Business	-	-	236,25	236,25
Prof. cPanel Webhotel	-	-	149,00	149,00
WooCommerce	-	-	-	-
Integration til E-economic	-	-	300,00	300,00
Service aftale til Webbureau	-	-	995,00	995,00

Det variable budget er langt sværere men bør også indeholde:

- Udgifter til marketing, ansatte/freelancer/bureau og annonceringsbudget
- Udgifter til lager og evt. lagermedarbejder
- Udstyr som reoler, printere og andet pc-udstyr
- Udgifter til fragt
- Løbende vedligeholdelse og udvikling af webshop til bureau/freelancer/ansat

Tjekliste

- Opret budget på de faste udgifter hver måned
- Afsæt budget til de forventede variable udgifter hver måned.
- Opret forventede antal ordre og gns. beløb per måned.

Sprog

Hvis målgruppen er begrænset inden for samme lands grænser kan man som regel nøjes med eet sprog. For kunder i Danmark kan man derfor nøjes med dansk. Ønsker man at kunne henvende sig til alle kundetyper kan det være nødvendigt at under eks. engelsk også.

På kort sigt tages ofte en beslutning om blot at understøtte eet sprog da flere sprog er en forholdsvis stor investering.

Vælger man at starte med eet sprog skal platformen kunne understøtte en udvidelse til flere sprog.

Går man videre med flere sprog bør man være opmærksom på følgende som skal løses:

- Det bør være muligt at kunne trække tekster ud i en fil som kan håndteres af en oversætter
- Benyttes en sprogvælger på siden bør den kunne skifte mellem sprog uden at hoppe væk fra samme side.
- Det kan være ret omkostningstungt at oversætte og vedligeholde alt. Overvej derfor at have engelsk som det primære fallback sprog.

- Overvej og tag stilling til indhold som ikke er eller kan oversættes. Hvilket fallback sprog skal her benyttes?
- Tekster bør ikke oversættes af Google translate eller een som kan sproget på skoleniveau. Een der er hjemmevant i sprog vil straks fange de åbenlyse dårlige formuleringer og det vil gå ud over konvertering.
- Skal samme platform håndtere flere sprog eller skal de hver især ligge på egen webshop platform

Tjekliste til sprog

- Overvej fallback sprog når oversættelser mangler
- Sørg for at tekster kan importeres og eksporteres nemt
- Invester i en platform som kan håndtere sprog uanset behov i dag

Valuta

For indenlandsk salg anbefales at holde webshop til DKK. Hvis målgruppen kræver det kan man også tilføje flere sprog og valuta som EUR.

Ønsker man at eksportere varer til udlandet men uden at opbygge det store setup med lokal sprog er det en god start at tilbyde en engelsk version med EUR som valuta.

Ønsker man at eksport skal være en stor del af webshoppen så er lokal sprog og valuta uundgåeligt. Her kan valuta låses til lokal sprog eller tilbydes skift mellem 2 hvor EUR altid bære være een af dem for europæiske markeder.

Tjekliste til valuta

- Overvej hvor meget eksport skal fylde af dagligt salg

Moms

Moms kan både være uhyrlig simpel men også kompleks.

B2C

For jer der driver en B2C webshop kan moms være meget simpel. For B2C hvor målgruppen blot er danskere anbefaler vi at prisen indtastes inkl. moms i backend og vises med med moms på webshop. For indenrigs salg skal der blot afregnes til skat.

For jer der også eksportere varer til udlandet er det lidt mere kompleks.

One Stop Moms

Hvis man sælger mindre end £10.000 hvert år til EU skal man blot afregne dansk moms på varerne. Sælger man for mere end £10.000 hvert år inden for EU skal der afregnes lokal moms til de enkelte lande. For Tyskland er momsen 19% og der skal derfor beregnes 19% til

Tyskland. Det kan her være en fordel at have en tysk version på lokal sprog, med visning af valutaen EUR og at vise priser med 19% moms da det jo er dette som skal afregnes.

Dette komplekse setup er dog nemt at håndtere med en løsning fra Indexed E-commerce setup.

B2B

For denne målgruppe er det lidt anderledes. Her behandler man priser ekskl. moms i både backend og på webshop. Momsen tillægges først til sidst i checkout før betaling.

For EU skal der ikke tillægges moms til andre virksomheder hvis de blot sikrer at der indtastes et VAT nr.

Fragt

Når fragt skal opsættes skal der tages stilling til hvilken leverandør som skal benyttes. Afhængigt af produkt er det ikke alle leverandører som velegner sig. De to mest populære for alm. b2c webshops er Postnord og GLS.

Hvis man har større produkter der skal afsendes er eks. Danske Fragtmænd også en mulighed.

Der skal tages stilling til om man vil køber med fast pris på fragt eller lade varerne afgøre prisen.

Der skal også tages stilling til om man ønsker at sende uden omkostning når beløbet er eks. højere end 500 kr.

Der skal tages stilling til om der skal sendes til udlandet og i så fald hvilke lande.

For kunder hvor prisen er afgørende kan fri fragt gøre en stor forskel for konverteringer. Omvendt æder det også af overskuddet for små ordre. Det kan generelt ikke anbefales at have fri fragt for alle forsendelser. Kig på nærmeste konkurrenter og se hvad de gør. Det er dem som du skal kæmpe med om kunderne.

Når der er styr på hvilke leverandører og metoder som der ønskes at sende med skal der tages stilling til hvordan integration oprettes.

Der kan laves direkte integration for webshop til hver leverandør eller der kan vælges en løsning som Shipmondo der har lavet det tunge arbejde. I stedet opsættes der kun integration fra webshop til Shipmondo.

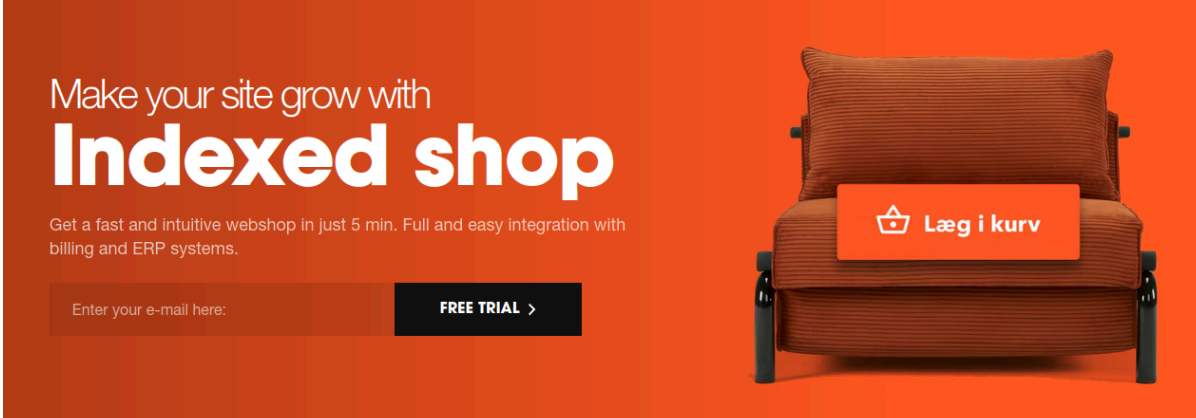
PIM (Product Information)

Et PIM system er forkortelsen for Product Information Management og er et system dedikeret til at håndtere produkt informationer.

Fordele:

- Produkt data adskilt fra andre systemer
- Data ligger i struktureret format som kan eksporteres til andre systemer
- Gode muligheder for integrationer til andre systemer såsom webshop og lagersystem

Indexed PIM



Make your site grow with
Indexed shop

Get a fast and intuitive webshop in just 5 min. Full and easy integration with billing and ERP systems.

Enter your e-mail here:

FREE TRIAL >

Læg i kurv

Mange års erfaring og udvikling er resulteret i et headless system som nemt kan håndtere produkt og content data på en headless platform.

Med behovet for at kunne lave webshops og hjemmesider som altid performer superhurtigt blev Indexed PIM udviklet for at kunne opfylde dette behov.

Indexed PIM har fuld understøttelse af flere valuta, sprog og moms. De helt grundlæggende elementer i enhver e-commerce løsning.

Indexed Headless CMS og PIM blev udviklet specifikt til e-commerce løsninger men kan bruges til de fleste projekter.

Fordele:

- Hosted løsning som SaaS system der vedligeholdes løbende
- Fuld support til alle ender og kanter
- Lynhurtigt og fleksibelt system udvikles specifikt til e-commerce
- Skalerbar hosting hvor der ikke skal tages hensyn til driften

Serviceaftale og support

Hvis du ikke er så teknisk kyndig eller budget er lavet så bør der afsættes ressource til løbende vedligeholdelse og support på den tekniske del af platformen.

Typisk vil en webshop køre af sig selv men der kan være mange grunde til at de alligevel skal vedligeholde løbende eks.:

- Nye mobile enheder og browser kommer til som kan få design til at rykke sig

- Nye tekniske krav til betalinger, cookies, tracking og andet
- Nye betalingsmuligheder som eks. Apple Pay eller Viabill
- Opfriskning af design så webshop stadig fremstår skarpt efter flere år
- Opdateringer og justeringer frem til events som Blackfriday eller ferie
- Nye opdateringer til webshop system som sikre stabilitet og sikkerhed
- Backup af webshop data og system
- Overvågning af driften når teknikken driller

Typisk er dette ikke noget man ønsker at stå med selv hvorfor opgaven ofte udliciteres til tekniske medarbejdere. Det er derfor vigtigt at man har en hotline til folk der står klar til at hjælpe.

Hosting af webshop

Hosting dækker over leje af server plads og ressourcer for ens hjemmeside.

En hjemmeside optager plads (storage) som ofte måles i Gigabytes (GB). Den optager også CPU ressourcer og Memory (hukommelse).

Hosting er påkrævet for at ens hjemmeside kan være online og tilstede for besøgende i hele verden.

Serveren er derfor den fysiske placering af de filer og database som ens hjemmeside består af.

Serveren står rent fysisk i et datacenter som igen kan være placeret i eks. Frankfurt, Tyskland eller Skanderborg i Danmark. Indexed har kun servere indenfor EU.

Ordbogen

Her kan findes de udtryk som løbende bruges igennem guiden med en kort forklaring.

SSL

Certifikatet til https protokollen som kryptere data trafik mellem brugeren og serveren.

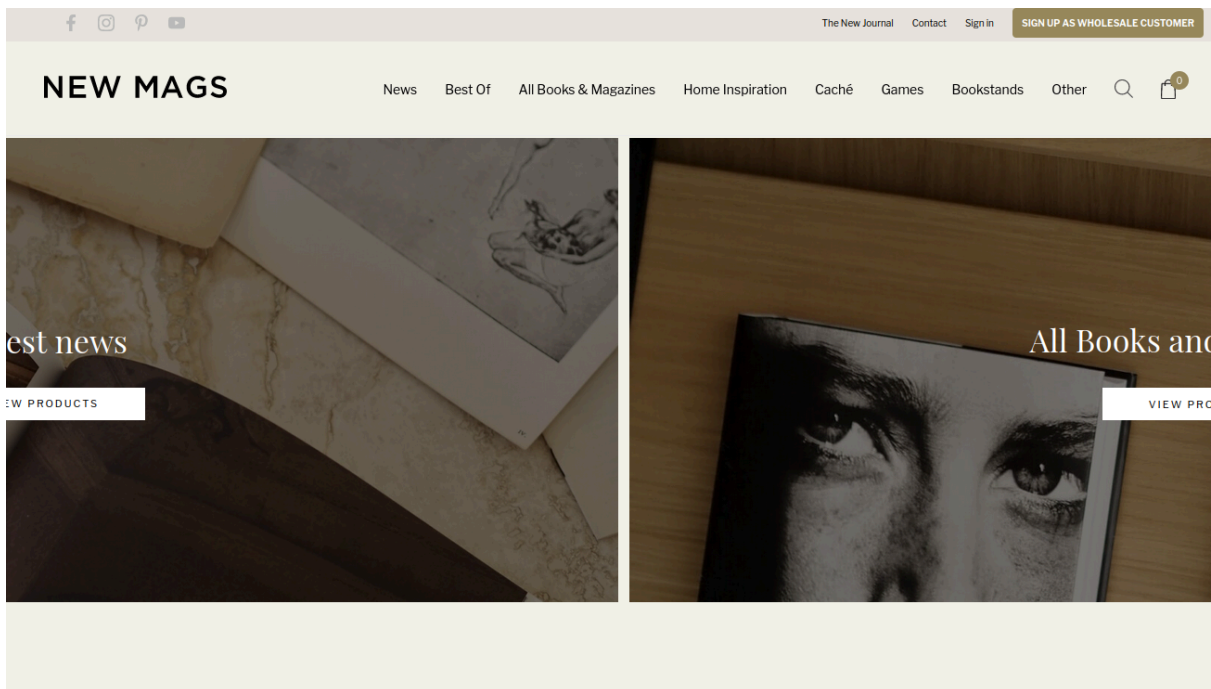
HTTPS

Protokollen som bruges til at overføre data mellem serveren og brugeren. HTTP er uden SSL certifikat og HTTPS er med. Standarden i dag er HTTPS.

Fede cases på webshop løsninger

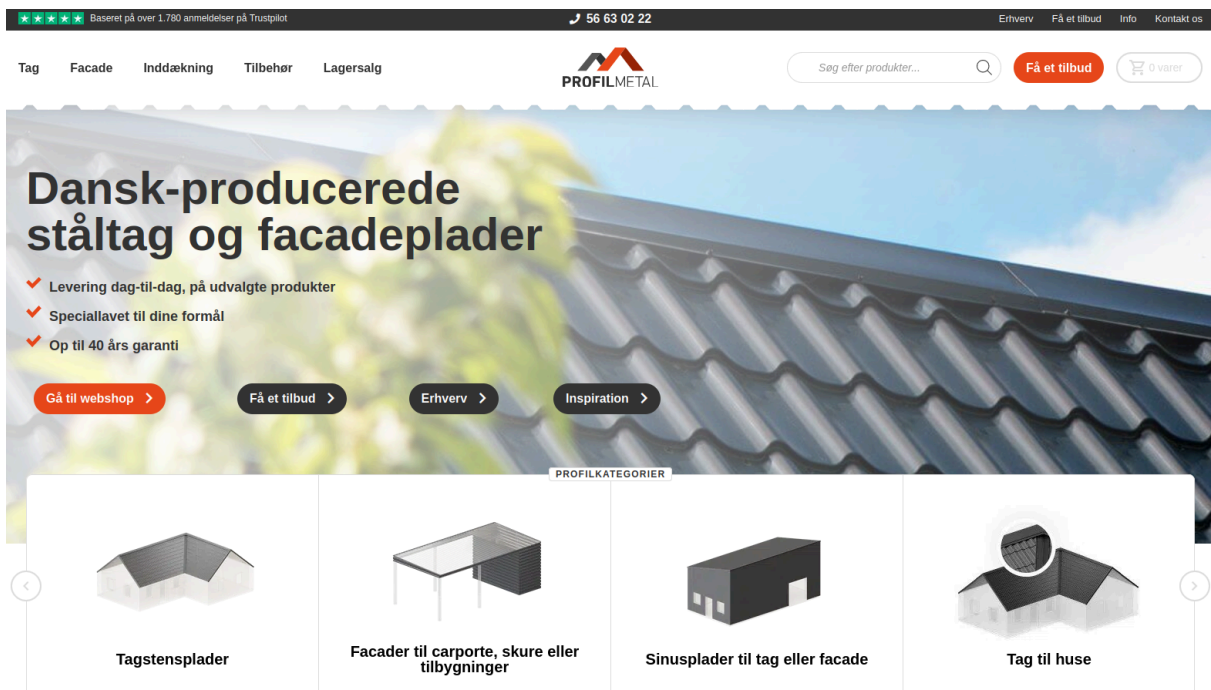
Her kommer eksempler på webshops som har pænt og funktionelt design samt stor succes med at sælge deres varer.

New Mags



Webshop til salg af magasiner til b2c og b2b. Sælger også til udlandet
Se siden her <https://www.new-mags.com/>

Profilmetal



Salg af tagprofiler og tagsten.
Se hjemmesiden her <https://www.profilmetal.dk/>

Leah Maria



Salg af tøj fra webshop, har også fysik butik i København.
Se hjemmesiden her <https://leahmaria.dk/>

Bestillingsseddel

Her er en overordnet bestillingsseddel som kan udfyldes og afleveres til dem der skal bygge jeres næste webshop. Det er denne liste vi selv benytter for Indexed E-commerce løsninger.

Hvilke(t) sprog ønskes opsat?

da en no se fi andre _____

Hvilket sprog er primært?

da en no se fi andet _____

Hvis flere sprog, ønskes dette på flere domæne eller som under mapper?

- Undermapper(/da, /en osv.)
- Selvstændige domæner (domain.dk, domain.com)

Hvilke lande skal der sælges til?

DK NO SE DE NL andre _____

Ønskes priser på varer ens på tværs af lande eller skal hvert land kører med egen prisstruktur?

ens forskellig andet _____

Hvilke valuta skal understøttes?

DKK NOK SEK EUR USD andre _____

Hvilke leverandører til fragt skal understøttes?

PostNord GLS andre _____

Er der fragtfri grænse og hvad er beløbet?

Ja Nej Beløb: _____

Hvilke lande sendes der til?

Danmark Norge Sverige Finland Tyskland Holland

Flere lande _____