

Glossar der wichtigsten Begriffe aus dem E-Commerce



«Im Alltag des E-Commerce gibt es zahlreiche Begriffe und Abkürzungen und für jede Fachperson ist es irgendwann das erste Mal, dass man über einen (oder mehrere) der vielen Ausdrücke stolpert. Dieses Glossar erklärt einfach und verständlich die wichtigsten E-Commerce Begriffe und Abkürzungen.»

Begriff	Interpretation
Anonymer Check-out	Bezahlvorgang, bei dem ein Nutzer eine Transaktion abschliessen kann, ohne ein Konto beim Onlinehändler zu erstellen.
Auftragserfüllung	Prozess zum Abschliessen einer Onlinetransaktion und Lieferung der gekauften Produkte und Dienstleistungen an den Kunden.
Check-out	Der Prozess, bei dem Websitebesucher die Informationen eingeben, die zum Abschliessen einer E-Commerce-Transaktion erforderlich sind. Die Schritte können sich unterscheiden, umfassen normalerweise jedoch Zahlungs- und Rechnungsdaten, Versandinformationen, Auftragsprüfung und -bestätigung.
Conversion	Digitale Aktionen, die sich Unternehmen von Websitebesuchern erhoffen. In Zusammenhang mit E-Commerce bedeutet dies oft einen Verkauf.
Conversion-Rate	Verhältnis aus Conversions zu Besuchen, das oft zur Analyse der digitalen Leistung verwendet wird.
Couponcode oder Rabattcode	Ein spezieller Code, den ein Nutzer beim Check-out eingeben kann, der einen Rabatt auf den Preis bewirkt. Onlinehändler können Couponcodes anbieten, um Nutzer zu überzeugen, einen Kauf auf ihrer Website abzuschliessen.
Durchschnittlicher Auftragswert (AOV)	Der durchschnittliche Betrag, der für jeden Kundenauftrag investiert wurde. Wird oft als Leistungsmesswert verwendet.
E-Commerce	Der kommerzielle Handel mit Produkten und Dienstleistungen auf elektronischem oder digitalem Weg, wie z.B. über das Internet.
E-Commerce-Plattform	Software-Programm oder Anwendung, die Unternehmen die Möglichkeit bietet, online zu verkaufen. E-Commerce-Plattformen unterscheiden sich in speziellen Funktionen, umfassen aber im Allgemeinen Produktinformationen, die Websitebesuchern angezeigt werden, Kundenkontoverwaltung, Einkaufswagen und Check-out-Vorgänge, Produktsuchfunktionen und Auftragsmanagement sowie andere Aspekte.
Einkaufswagen	Die Funktion eines E-Commerce-Shops, die den Besuchern ermöglicht, beim Einkaufen mehrere Produkte zu einer Bestellung hinzuzufügen und zu bearbeiten.
Händlerkonto	Konto, das ein Onlinehändler bei einer Institution, z.B. einer Bank oder einem Zahlungsdienstleister, unterhält und das durch eine Vertragsvereinbarung definiert wird. Damit ist es dem Onlinehändler möglich, Kreditkartenzahlungen, Maestro-Kartenzahlungen und andere Formen der Zahlung auf einer E-Commerce-Website anzubieten.
Inventar	Umfassende Liste und Wert des aktuellen Bestands der zu verkaufenden Produkte eines Onlinehändlers.

Kategorie	In Zusammenhang mit E-Commerce werden Produkte oft in Kategorien und Unterkategorien eingeteilt.
Merchandising	In Zusammenhang mit E-Commerce bezieht sich Merchandising auf die Platzierung und Darstellung von Produkten zum Verkauf, um einen Kunden dazu zu bringen, einen Kauf zu tätigen. Beispiele für Merchandising sind unter anderem Listen mit ausgewählten Produkten, spezielle Produktangebote und Empfehlungen von Topverkäufern oder ähnlichen Produkten.
Produktempfehlungssystem	Software, die basierend auf verfügbaren Daten bestimmte Produktvorschläge unterbreitet.
Produktfeed	Datei in einem bestimmten Format, die eine aktuelle Liste des Produktbestands und Produktdetails enthält. Diese Datei kann anderen Dienstleistungen für Werbung für die Produkte, die im Feed enthalten sind, bereitgestellt werden.
Registrierung	Beim E-Commerce bezieht sich die Registrierung auf die Möglichkeit, ein Konto beim Onlinehändler einzurichten, das personenbezogene Daten wie z.B. Name, Rechnungs- und Lieferadresse und Zahlungsdetails enthält. Ein registrierter Kunde kann sich mit seinem Benutzernamen und Passwort auf der Website anmelden, um den Check-out-Vorgang zu beschleunigen.
Rücknahmegarantie	Erläuterung, wann, wie und unter welchen Bedingungen ein Kunde Produkte zurückgeben kann, die er bei einem Händler gekauft hat.
SKU	Eine Stock Keeping Unit (SKU) ist ein spezifischer Identifikator, der einzelnen, unterschiedlichen Produkten zugeordnet wird und zur Bestandsverfolgung und Differenzierung zwischen angebotenen Artikeln verwendet wird.
SSL-Zertifikat	Ein SSL-Zertifikat ist erforderlich, um die Secure Sockets Layer (SSL)-Technologie verwenden zu können, die sensible Daten verschlüsselt, die von einer E-Commerce-Website gesammelt werden, z.B. personenbezogene Daten oder Kreditkartennummern. Händler können ein SSL-Zertifikat über eine Zertifizierungsstelle kaufen und digital unterschreiben. Sobald das SSL-Zertifikat auf einer Website konfiguriert ist, informieren die Webbrowser die Nutzer darüber, dass der Händler eine vertrauenswürdige und sichere Verbindung nutzt.
Streckengeschäft	Methode zur Ausführung von Aufträgen, wenn ein Onlinehändler keinen physischen Bestand führt und von seinem Standort versendet, sondern die bestellten Artikel von einer anderen Quelle bezieht oder von einem anderen Standort aus versendet.
Zahlungsgateway	Dienstanbieter, der Zahlungen autorisiert, die mithilfe verschiedener Methoden wie Kreditkarten und Maestro-Karten getätigt werden. Zahlungsgateways ermöglichen Händlern, Onlinezahlungen für ihre Produkte und Dienstleistungen entgegenzunehmen.