

Faircustomer.ch – Onlinemarktplatz für Produkte aus fairem Handel

Ein zentraler Warenkorb für eine Vielzahl von Händlern

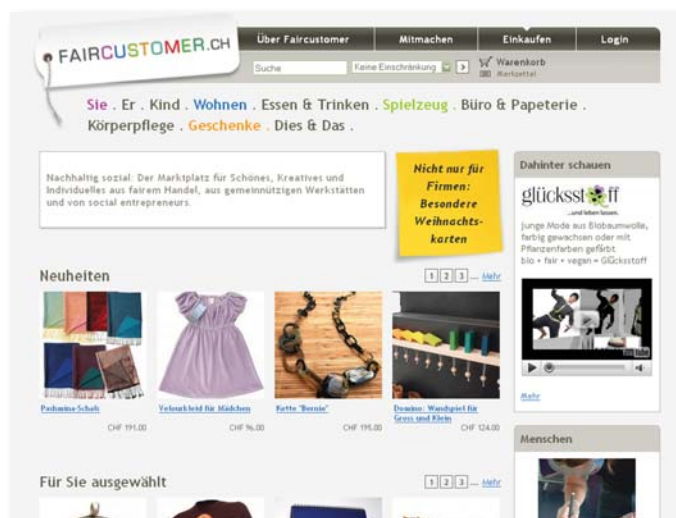
Faircustomer.ch ist die erste E-Commerce-Plattform für Produkte aus fairem Handel, Behindertenwerkstätten und Sozialfirmen. Der zentrale Marktplatz vereint das Angebot Dutzender Händler mit nur einem Warenkorb und einer Rechnung. Die icms E-Business-Plattform orchestriert im Hintergrund sämtliche Abläufe und überwacht die Einkaufs- und Verkaufsprozesse.

Geschäftsmodell von Faircustomer.ch

In Europa existiert bis anhin noch kein vergleichbarer Onlinemarktplatz der einerseits Käufer und Händler von fair produzierten

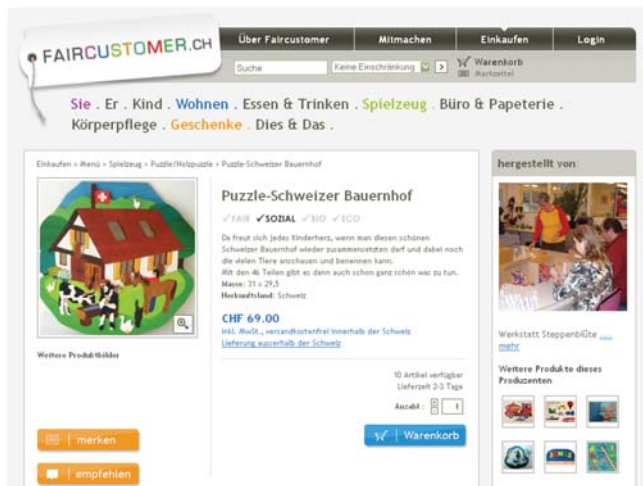
Argumente, die überzeugen

- + Zentraler Marktplatz für faire Produkte
- + Einfacher Einstieg und umfassende Verwaltungsfunktionen für Fairtrade-Händler
- + Informationen zu Händlern, Produzenten, Fairtrade-Labels
- + Vollständige Prozessautomation und nahtlose ERP-Anbindung
- + Ein Warenkorb für mehrere Händler
- + Community-Funktionen wie Bewertungs- und Kommentiermöglichkeiten, RSS-Feeds, Forum und Blog
- + Komfortfunktionen wie Merkzettel, Empfehlungen, Artikelhistorie, Track and Trace



Einstiegsseite Faircustomer.ch

und fair gehandelten Produkten zusammenbringt und andererseits mit einem so breiten Sortiment aufwarten kann. Hier beschreibt die Faircustomer AG Neuland mit ihrer Plattform für nachhaltige Produkte. Der Versand der Produkte erfolgt innerhalb der Schweiz kostenlos. Weder für Kunden noch für Händler fallen Gebühren an. Nur wenn ein Kauf effektiv abgeschlossen wird, erhält die Faircustomer AG als Betreiberin der Lösung 10 Prozent vom Bruttopreis



Klassifizierter Artikel mit zahlreichen Hintergrundinformationen.

Neuheiten und Aktionen werden attraktiv präsentiert und lassen sich als RSS-Feed abonnieren. Ein Interessent kann Artikel seinem Merkzettel hinzufügen oder Freunden empfehlen. Jedes Angebot ist klassifiziert und auf den ersten Blick ist klar, ob es sich dabei um ein fair, sozial, biologisch oder ökologisch hergestelltes Produkt handelt – ein weiterer Klick zeigt die dazugehörigen Argumente des Händlers. Der Artikel selber kann vor dem Kaufentscheid auf mehreren Fotos in verschiedenen Grössen betrachtet werden. Als zusätzliche Navigationshilfe sind alle kürzlich angesehenen Artikel übersichtlich dargestellt.

als Provision. Dafür übernimmt die Betreiberin das Rechnungs- und Mahnwesen, die Transaktionsgebühren für Kreditkarten sowie die Abrechnung der fälligen Mehrwertsteuer und das gesamte Marketing der Plattform.

Die Händler profitieren hier von einer einzigartigen, professionellen sozialen E-Commerce-Plattform mit einer sehr tiefen Einstiegshürde. Nach dem Start in der Deutschschweiz sind die Expansion ins grenznahe Ausland sowie weitere Sprachversionen geplant.

Einkaufen

Beim Einkaufen im Marktplatz für Schönes, Kreatives und Individuelles aus fairem Handel, aus gemeinnützigen Werkstätten und von social entrepreneurs wird der Benutzer optimal geführt. Zum einen sind die Produkte in übersichtliche Kategorien eingeteilt. Zum anderen stehen pro Artikel ausführliche Informationen zu Produzent und Herstellungsbedingungen zur Verfügung.

Produktpflege durch die Händler

Faircustomer versteht sich als Marktplatz mit händlerübergreifenden Funktionen. Händler müssen sich einmalig akkreditieren lassen und die strengen Auflagen der von den Betreibern geforderten Nachhaltigkeit oder sozialen Verpflichtung erfüllen. Nach erfolgter Zulassung pflegen die Händler Produkte in eigener Regie. Dazu steht ihnen eine übersichtliche, mehrsprachige Administrationsumgebung zur Verfügung, mit zahlreichen Hilfestellungen. Auf die möglichst intuitive Bedienbarkeit wurde bei der Entwicklung besonders geachtet. Denn es hat sich erwiesen, dass insbesondere die Händler und Produzenten noch nicht sehr Internet-affin sind.

Dieser Ansatz ermöglicht auch Produzenten aus fernen Ländern, über Faircustomer den Schweizer Markt zu bedienen. So finden sich unter den Anbietern auch Produzenten aus Lateinamerika oder Asien. Aber auch zahlreichen sozialen Institutionen und v.a. Behindertenwerkstätten aus

der Schweiz bietet Faircustomer Gelegenheit, mit geringem Aufwand erfolgreich im E-Commerce tätig zu sein und den Online-Vertriebskanal aktiv zu bewirtschaften.

Hintergrundinformationen schaffen

Vertrauen

Wer soziale und nachhaltige Produkte verkauft, muss überzeugen und Vertrauen gewinnen. Die Faircustomer AG schafft dies einerseits mit strikten Zulassungsbestimmungen für die Anbieter. Andererseits wird zu jedem Artikel über die Produktionsbedingungen transparent informiert. Die Hersteller sind porträtiert mit Bildern, Videos und Hintergrundinformationen.

Eindrücke vom Anbieter und seinen Produkten runden das vertrauensbildende Storytelling ab. Zusätzlich kann über den Händlernachweis das gesamte Sortiment eines Anbieters abgerufen werden, das auf dem Marktplatz von Faircustomer AG erhältlich ist.



Information zum Hersteller, dem sozialen Hintergrund und die Übersicht über all seine Produkte

Technik

- + Die solide Basis bildet die icms E-Business-Plattform
- + Schnittstellen zu Comatic ERP
- + Schnittstelle zu Datatrans für Kreditkarten- und Postcard-Zahlung
- + Schnittstelle zur Post für Track and Trace
- + Mehrstufige Workflows zur Überwachung sämtlicher Prozesse
- + Mehrsprachige Erfassungsmaske für Händler
- + After Sale Bewertungssystem für Kunden mit automatisierter E-Mail-Einladung
- + Forum für Kundenwünsche und Händlerkontakt
- + RSS-Feeds für Neuheiten und Aktionen
- + Freigabeworkflow für die Erfassung neuer Nachhaltigkeits-Labels

Bekannte Labels dokumentieren die Nachhaltigkeit von Produkten und Anbietern und lassen sich entsprechend zuordnen. Über einen Freigabeworkflow besteht für die Anbieter die Möglichkeit, auch eigene Labels zu erfassen. Weiterführende Informationen zu den Labels werden von den Zertifizierungsstellen angeboten, die über das Label-Symbol auf Faircustomer verlinkt sind.

Community

Die Community wird bei Faircustomer.ch auf zwei Ebenen gepflegt. Bereits einige Monate vor dem Launch der E-Commerce-Plattform starteten die Betreiber einen

Blog, der die interessierte Öffentlichkeit und Fachexperten auf das neue Angebot aufmerksam machte. Diverse Fachblogs berichteten darauf bereits Wochen vor dem Verkaufsstart über das neue Onlinemarktplatz-Konzept. Durch die damit erreichte gute Verlinkung verlieh Google der Domäne Faircustomer.ch von Beginn weg entsprechende Relevanz.

Im Weiteren bietet Faircustomer in einem Forum Gelegenheit, über Produkte und Erfahrungen zu berichten oder mit Händlern in Kontakt zu treten. Auch können über das Forum wertvolle Feedbacks und Erweiterungswünsche gesammelt werden.

Die verschiedenen Community-Angebote auf Faircustomer ermöglichen einen regen Austausch mit den Besuchern.

Diese mehrstufigen Prozesse über etliche Parteien hinweg erfordern ein effizientes Workflow-Management, damit ein grösstmöglicher und qualitativ einwandfreier Automatisierungsgrad erreicht werden kann. Die icms E-Business-Plattform zeigt genau bei solchen individuellen Entwicklungen ihre Flexibilität und Kompetenz.

Komplexe Abläufe und Workflows

Hinter der attraktiven benutzerfreundlich strukturierten Shop-Oberfläche steht die icms E-Business-Plattform im Einsatz. insign realisierte sämtliche Funktionen und Prozesse mit dem bewährten modularen Framework. Die Workflow-Komponente kontrolliert sämtliche involvierten Arbeitsschritte. Eine Kunden-Bestellung muss erst auf alle involvierten Händler aufgeteilt werden. Jeder Anbieter ist aufgefordert, seinen Teil der Bestellung und die Warenverfügbarkeit elektronisch zu bestätigen. Erst wenn sämtliche Teilbestellungen von den jeweiligen Lieferanten akzeptiert sind, ist die Kundenbestellung und damit der Kaufvertrag gesamthaft zustande gekommen. Allenfalls gilt es, die Bestellung und möglicherweise auch die Kreditkarten-Transaktion nachträglich zu adjustieren.



Involvierte Systeme und Parteien bei Faircustomer.ch

Amei Poensgen, Geschäftsführerin Faircustomer.ch

« Wir haben uns für insign und die icms E-Business-Plattform entschieden, weil wir nach Partnern suchten, die sich von der Grundidee von Faircustomer begeistern liessen, die in der Lage waren, das Geschäftsmodell konsequent umzusetzen und uns auch in Zukunft die Möglichkeit bieten, die Plattform jederzeit zu erweitern. »