

Anforderungskatalog für Onlineshops

Beim 45. WordPress Meetup Düsseldorf im Juli 2020 wurde mit den anwesenden Teilnehmern dieser Anforderungskatalog erarbeitet. Er bietet eine Orientierung welche Punkte bei der Erstellung eines Onlineshops abgeklärt werden können. Es ist natürlich nicht alles für jeden relevant.

Der Katalog ist in folgende Kategorien aufgeteilt:

[Bedingungen](#)

[Infrastruktur](#)

[Produkte](#)

[Prozesse](#)

[Administration](#)

[Funktion](#)

[Zielgruppe](#)

[Design](#)

[Inhalte / Content](#)

[Rechtliches](#)

[Schnittstellen / API](#)

[Einstellungen](#)

Bedingungen

- Budget
- Produkte zum Verkaufen
 - Termin der Datenlieferung
- Zieltermin der Fertigstellung
- Zeitplan für die Umstellung
- Rollen / Ansprechpartner im Projekte
 - Entscheider / Verantwortliche für die Abnahme

Infrastruktur

- Gibt es bereits einen Shop, welcher neu erstellt werden soll?
- Gibt es bereits eine Webseite?
 - Shop soll in der Webseite eingefügt werden
 - Shop soll eigenständig laufen
- Domain und Hosting
 - Gibt es bereits einen Anbieter?
 - Ist die Performance des Anbieters ausreichend?
 - Muss alles Umgezogen werden?

Produkte

- Produktarten:
 - Physische Produkte
 - Virtuelle Produkte
 - Konfigurierbare Produkte
 - Individualisierbare Produkte
 - Produktbundles
 - Dienstleistungen
 - Tickets
- Wie viele Inhalte gibt es zu den Produkten?
 - Name
 - Text
 - Produktdatenblatt
 - Bilder
 - Galerie
 - Videos
- Welche Produkteigenschaften gibt es?
- Gibt es Varianten und in welcher Ausprägung (Attribute die sich potenzieren können)
- Drop-Shipping

Prozesse

- Regelmäßig Testbestellung durchführen!
 - auch Nebenprozesse
 - inkl. echten Zahlungen
 - vor allem schon vor Veröffentlichungen
- Bestelleingang bearbeiten
- Zahlungseingänge prüfen und nachtragen
- Lagerbestand pflegen
- Retouren
- Beschwerdemanagement
- Beschaffungslogistik
- Warenwirtschaft
- Rechnungserstellung
- Beratung / Support / Live-Chat
- Kaufanalyse
- Marketing (Tracking, Re-Marketing, SEO)
- UX-Optimierung

Administration

- Wer pflegt die Inhalte und Produkte?
 - Initiale Dateneingabe bei der Erstellung des Shops
 - Bilder (Vorgaben)
 - Texte
 - Produkte
 - Preis
 - E-Mail
 - Texte
 - Videos
 - Deadline
 - Dauerhaft nach der Erstellung
 - Sollen Daten Importiert werden? - Datenqualität vorher prüfen!
- Schulung & Schulungsunterlagen
- Inhaltsrichtlinien
- Welche Benutzer soll es geben?
 - Welche Rollen?
 - Welche Rechte?
- Dokumentation der Einstellungen
- Wartung
 - Backup - Sicherung
 - Aktualisierung
 - Ggf. Wiederherstellung im Worst Case

Funktion

- Gutscheine / Rabatt-Codes
- Angebotspreise
- Terminierung von Angeboten
- Mengenrabatt
- Staffelpreise
- Grundpreis (ml, kg, ...)
- Batch-Preisanpassungen
- Tagespreise / Preise nach best. Faktoren / Dynamic
- Merk- / Wunschzettel
- One-Click Bestellung
- Gastbestellung
- Produktvergleiche
- Filter
- Suche
- Facettensuche
- Cross Selling
- Tracking / Analytics
- Upselling
- Hinweis Versandkostenfrei ab
- Aftersales
- Aftersales Gutscheine
- Produktbundles
- Was andere Kunden gekauft haben / Vorschläge
- Abgebrochene Warenkörbe / Erinnerung
- PWA - Progressive Web App
- Push Benachrichtigung (Browser)
- Live-Chat
- Mail Automation
- Individuelle Startseite nach User-Verhalten
- Funnel
- Rezensionen / Bewertungen
- Zwei-Faktor-Auth
- Erinnerung / Preisalarm
- Frage zum Produkt
- Rückruf - Chargenverwaltung
- Ust-ID Check
- Lizenzverwaltung
- Multilagerverwaltung
- Browserweiche / Mobile Version

Zielgruppe

- In welches Land soll verkauft werden?
 - Deutschland
 - Österreich
 - Schweiz
 - EU
 - Weltweit
- Wie ist die Ansprache?
 - Du
 - Sie
 - Personas
 - männlich
 - weiblich
 - neutrale Sprache
- Gibt es Kunden mit Einschränkungen - Barrierefreiheit
- Kundengruppen z.B.
 - B2C
 - B2B
- Gibt es verschiedene Preise für Kundengruppen
- Demografie

Design

- Konzeption
 - Welches Design-Paradigma wird bevorzugt?
User First, Mobile First, Responsiv,
 - Sollen Website und Shop in einem konsistenten Design gestaltet werden?
 - Ist das Theme WooCommerce kompatibel?
 - Welche Kulturräume, Zielgruppen sind zu berücksichtigen?
 - Mehrsprachigkeit
 - RTL (rechts nach links)
 - Textlängen
 - Barrierefreiheit
 - Leichte Sprache
 - Testing und Abnahme koordinieren
- Entwurf
 - Wer gestaltet die grafischen Elemente für den Shop?
 - Gibt es eine Corporate Identity (CI) und/oder ein Corporate Design (CD)
 - Styleguide vorhanden?
 - Positionierung (z.B. Preis/Qualität)
 - Navigationsstruktur
 - Produktübersicht, Kategorien, Filter, Suche
 - Produkt-Detailseite

- Checkout / Kasse
 - Auswahl der Bezahl- und Versandmethoden
- Transaktionsemail gestalten?
- Kundenbereich (Mein Konto)
- Dankeseite beachten (nach Abschluss)

Inhalte / Content

- Wer stellt die Inhalte zur Verfügung
- Texte wie Artikelbeschreibungen für:
 - Produkt-Detailseite
 - Produktfotos
 - Produkt mit Video
 - 360°, AR, VR
 - Transaktionsmails
- Produkteigenschaften (Farben, Größe)
- Gütesiegel und Zertifikate
- (Sicherheitsblätter)
- Info-Seiten
 - Versand
 - Bezahlung
- Anhänge an E-Mails
- Blog, SEO
- Reviews
- Kategorien
- Tags
- Strukturierte Daten schema.org
- web vitals (Google Search Console)

Rechtliches

- Achtung: Keine Rechtsberatung!
- Impressum
- Datenschutz
- Widerruf
- AGB
- Zoll
- Preisbindung
- Jugendschutz
- Textilkennzeichnungsgesetz
- produktspezifische Rechtslage
- Grundpreisangabe
- Newsletter Double Opt in
- DSGVO-Konzept
- German Market / Germanized

- Darstellung aller Kosten
- Wesentliche Produkteigenschaften im Warenkorb anzeigen
- Buttonlösung
- Abonnements
- Garantien
- Versand / Zahlungsarten
- Importe --> Genehmigungen
- SSL
- Cookies
- Verpackungsverordnung
- AV-Vertrag
- Markenrecht
- Urheberrecht
- Recht am Bild am Bilder der eigenen Person (Modelfreigabe)

Schnittstellen / API

Welche möglichen Anforderungen an Schnittstellen zu anderen Diensten / Software / Applikationen könnte es geben?

- Bezahlmethoden / Zahlungsdienstleister
- Produktimport / -Export
- Warenwirtschaft
- CRM
- Speditionen / Lieferdienste
 - Versandkostenrechner
 - Lieferzeit
 - Sendungsverfolgung
- Steuern / Buchhaltung / Rechnungen
 - MOSS MwSt.
 - Mahnwesen
 - Datev-Export
 - Billomat oder anderen Steuersoftware
- Rechtstexte / Import
- Trusted / Versicherung
- Analytics / Statistik / Tracking
- Fullfillment
- Kommunikation
 - E-Mail Marketing & Newsletter
 - SMS-Schnittstelle

Einstellungen

- Währungen
- Steuern
 - Regulärer Steuersatz

- Ermäßigter Steuersatz
- Ausländische Steuersätze
- Innergemeinschaftliche Lieferung
- MOSS - Mini One Stop Shop- Verfahren
- Reverse-Charge Verfahren
- Differenzbesteuerung
- Kleinunternehmerregelung
- Zahlungsarten
 - Methoden und Anbieter
 - Übernahme der Daten vom Zahlungsdienstleister
- Versand
 - Versandkosten
 - Versandzeiten
- Bestellbestätigung sofort oder manuell verschicken?