



## Kundenbindung und Community- Plattform im Internetbuchhandel

Eventsponsor

**HASLERSTIFTUNG**

Sessionsponsoren



Sponsoren



Medienpartner

**Handelszeitung**

**netzwoche**

**UNTERNEHMERZEITUNG**

# Das Unternehmen



## ■ Hintergrund

- 1996 als erste Schweizer Buchhandlung online
- 2001 Tochtergesellschaft der buch.de internetstores AG
- 2002 Übernahme des Internetbuchhändlers bol.ch

## ■ Kerngeschäft

- Vertrieb von Büchern, CDs, DVDs, Software und Computerspielen über das Internet

## ■ Kooperation

- E-Shop und Fulfillment für die stationären Buchhandlungen der ThaliaBücher AG



# Fokus des vorgestellten Projekts



- **Kundenbindungsmassnahmen bei buch.ch**
- **Aufbau und Integration einer Web 2.0-Applikation:**
  - **Alexandria, die buch.de-Community**
- **Integration von Buch-Community und E-Shop**

# Kundenbindungsmassnahmen bei buch.ch



- **Produktempfehlungen im E-Shop**
- **Externe Community-Programme**
  - **Miles & More der SWISS/Lufthansa**
  - **UBS KeyClub**
- **Newsletter**
  - **Wöchentlicher Standard-Newsletter**
  - **Special-Interest-Newsletter**
- **Offline-Kampagnen mit Gutscheinen**
  - **Als Beilage bei Kundenbestellungen**



UBS KeyClub.

# Die buch.de-Community Alexandria



- Plattform für virtuelle Bücherregale von Kunden
- Medien können den Bibliotheken hinzugefügt werden
- Verschlagwortung der Medien über sogenannte Tags
- Bewertung von Medien in den Bibliotheken
- Anlegen von Kundenprofilen



- **Internes Testsystem**
- **Betaversion von Alexandria seit September 2007 online**
- **Feedback von Nutzern**
- **Überarbeitete Version wird online sein**
  - **bei buch.de ab Anfang Oktober 2008**
  - **bei buch.ch im Laufe 2009**

## Top-Bibliotheken

alle 605 anzeigen

- Literat  
1630 Artikel
- Spasspredigers Mediothek  
560 Artikel
- Apiculas Finest  
533 Artikel
- Unser Bücherregal  
491 Artikel
- Silviarom  
486 Artikel
- Lilly  
485 Artikel
- Buecherfans  
441 Artikel

alle 605 anzeigen

## Einführung

Alexandria war die umfassendste Bibliothek in der Antike...



Aktuell in Alexandria: 605 Bibliotheken mit 20446 Artikeln und 9235 Tags

## Mein Alexandria, Meine Community, Meine Bibliothek

Zeigen Sie Bücher, CDs, DVDs & Spiele in einem virtuellem Regal

Bewerten Sie Produkte und schreiben Sie Rezensionen

Entdecken Sie neue Bücher, Musik, Filme und Games

Einloggen

Jetzt Bibliothek eröffnen



### Neu bei Alexandria

Hier steht redaktioneller Text. Hier steht Blindtext. Hier steht redaktioneller Text. Hier steht Blindtext. Hier steht redaktioneller Text. Hier steht Blindtext. Hier steht redaktioneller Text.

### Neu im Blog

Hier steht redaktioneller Text. Hier steht Blindtext. Hier steht redaktioneller Text. Hier steht Blindtext. Hier steht redaktioneller Text. Hier steht Blindtext. Hier steht redaktioneller Text.



Alexandria durchsuchen

Bibliothek, Tag, Titel oder Autor

finden

## Themen

Abenteuer Dark Fantasy DVD Englisch Erotik Fantasy  
**Harry Potter** Historischer Roman Hörbuchfresserfutter Humor  
Kinderbuch Klassiker **Kochen** Krimi Liebe Mittelalter **Pop**  
**Thriller** Vampir Vampire Weltliteratur

## Beliebteste Artikel

- Harry Potter und die Heiligtümer des Todes  
28 Stimmen
- Harry Potter 6 und der Halbblutprinz  
26 Stimmen
- Ich bin dann mal weg  
24 Stimmen

## Neueste Bibliotheken

- Buecherfans  
441 Artikel
- Rymon's Bibliothek  
335 Artikel
- elas bibo  
268 Artikel

## Neueste Tags

Abenteuer  
Fantasy  
Klassiker





# Alexandria: Kundenbibliothek



**Apiculas Finest**  
www.apiculis.de

Ihr Profil ist noch nicht vollständig: 62% fehlen noch

**Kurzprofil**

**Angemeldet:**  
08.05.2008

**Bibliothekseinträge:**  
533

**Vergebene Tags:**  
30

**Liebblingsautor:**  
Ernie

**Liebblingswerk:**  
Illuminatus Triologie

**Ich lese gern:**  
30

**Hallo Apiculas Finest**

Dies ist Ihre persönliche Startseite.



**Eigene Artikel hinzufügen**

Geben Sie hier die EAN ein:

» hinzufügen

Mehrere EAN müssen durch ein Komma getrennt werden.

**buch.de Artikel hinzufügen**

☐ Einkäufe

☐ Rezensionen

☐ Wunschliste

» hinzufügen

**Alexandria durchsuchen**

finden

**Shoutbox**

06.06.2008  
**Hundeklo:**  
Ein Eintrag in die Shoutbox  
» Eintrag löschen » Blacklist

06.06.2008  
**Hundeklo:**  
Ein Eintrag in die Shoutbox  
» Eintrag löschen » Blacklist

06.06.2008  
**Hundeklo:**  
Ein Eintrag in die Shoutbox  
» Eintrag löschen » Blacklist

06.06.2008  
**Hundeklo:**  
Ein Eintrag in die Shoutbox  
» Eintrag löschen » Blacklist

Sie können hier in Ihre eigene Shoutbox schreiben, um auf Nachrichten zu antworten.

» Nachricht eintragen

**Ihre Tags**



Abenteuer Dark Fantasy DVD Englisch Erotik Fantasy

**Harry Potter** Historischer Roman Hörbuchfresserfutter Humor

Kinderbuch Klassiker **Kochen** Krimi Liebe Mittelalter **Pop**

**Thriller** Vampir Vampire Weltliteratur

**Folgende Artikel könnten Ihnen gefallen**



**Ihre Gruppen**

Blumentopf	Gruppe verlassen
Mein neues Schneckenhaus	Gruppe verlassen
Tina	Gruppe verlassen
Padpad	Gruppe verlassen
Testbibliothek	Gruppe verlassen
deichlamm	Gruppe verlassen
hannelore	Gruppe verlassen
testhochzehn	Gruppe verlassen
Eine neue Gruppe gründen	

**Ähnliche Bibliotheken**

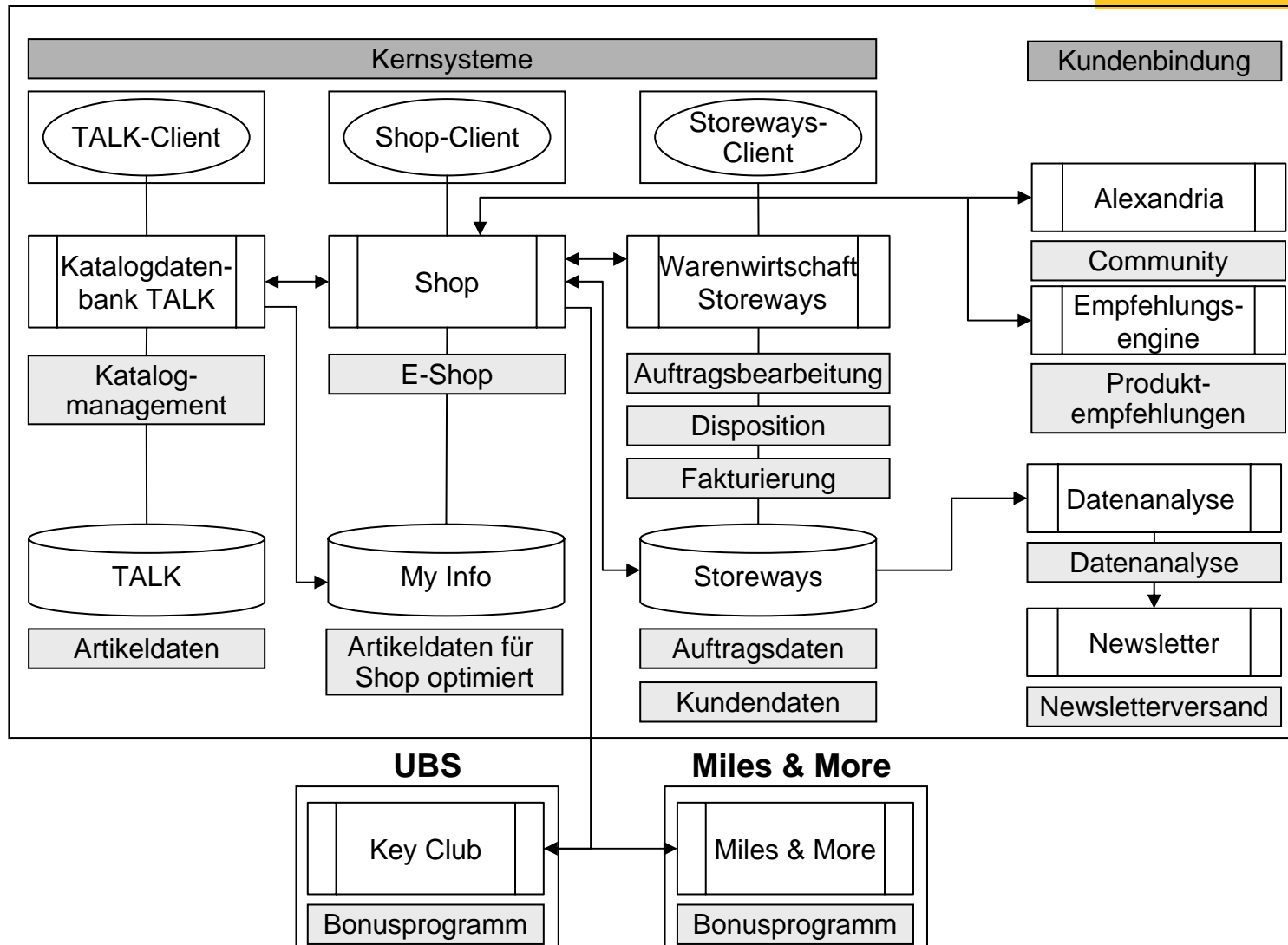
Blumentopf	6 Treffer
Mein neues Schneckenhaus	5 Treffer
Tina	4 Treffer
Padpad	3 Treffer
Testbibliothek	2 Treffer
deichlamm	1 Treffer
hannelore	1 Treffer
testhochzehn	1 Treffer
hannelore	1 Treffer



# Motivation für die Entwicklung von Alexandria



- **Durch Fachkompetenz als führender Anbieter im Onlinebuchhandel positionieren**
- **Trend zur Community aufgreifen**
- **Bekanntheit der Marke steigern**
- **Neukunden gewinnen**
- **Kunden über Community an Shop binden**
- **Kunden einen Mehrwert bieten**



# Einbindung von Alexandria in den E-Shop

Sie befinden sich hier: [Home](#) » [Buch](#) » [Bestseller](#) » [Focus Bestsellerliste Sachbuecher ermittelt von media control](#)



## Ich bin dann mal weg

von [Hape Kerkeling](#)

Es ist ein sonniger Junimorgen, als Hape Kerkeling, bekennende couch potato, endgültig seinen inneren Schweinehund besiegt und in St-Jean-Pied-de-Port aufbricht. Sechs Wochen liegen vor ihm, allein mit sich und seinem elf Kilo schweren Rucksack: über die schneebedeckten ... [weiterlesen](#)

buch.de-Verkaufsrank: 49

ISBN-10: 3-89029-312-3

Veröffentlichungsdatum: Mai 2006

Verlag: Malik Verlag

Auflage: 60

Sprache: Deutsch

Kundenbewertung: 

EAN: 9783890293127

Einband: gebunden

Gewicht: 475

Abbildungsvermerk: 35 Fotos und 1 Kte.  
21 cm

Seiten: 353

€ 19,90

Menge:



Versandfertig ab sofort

Kostenlose Lieferung ab EUR 20,-

[Siehe Details ...](#)

Spend Miles  
6567 Meilen.

Earn Miles  
19 Meilen.

Marktplatzangebote,  
neu oder gebraucht

6 Angebote ab € 14,49

Sie möchten dieses Produkt  
[anbieten](#)?

[WEITERSAGEN](#)

[WUNSCHLISTE](#)

## Empfehlungen

**Mehr von:**

[Hape Kerkeling](#)

**Mehr über:**

[Nordspanien; Reise-/Erlebnisber.](#) [Jakobsweg; Reise-/Erlebnisberichte](#) [Pilger/](#)  
[Pilgerreise](#) [Jakobsweg / Reisebeschreibung](#)

**Verwandte Themen:**

[Bücher](#) [Geschenke zum Selberschenken](#) [Spiegel Bestsellerliste Sachbuecher](#)  
[Bestsellerliste Sachbuecher](#) [Top Magazin](#) [Focus Bestsellerliste Sachbuecher](#)  
[ermittelt von media control](#) [Spiegel Bestsellerliste Sachbuecher](#) [Jahresbestseller](#)  
[2007](#) [Urlaub 2007](#) [Weitere Geschenkideen](#)

Alexandria, die buch.de-Community

Tags für diesen Artikel

amüsant Bericht Bestseller ernst Hape Hape Kerkeling Jakobsweg  
Kerkeling Jakobsweg pilgern Kerkeling Jakobswegg Pilgern Muschel  
kurzweilig Meditation Reisen Tipp für Lesemuffel wandern witzig  
Zu meiner Alexandria-Bibliothek hinzufügen

## Folgende Produkte könnten Sie außerdem interessieren



Die Vermessung der Welt  
Daniel Kehlmann



Der Dativ ist dem Genitiv sein Tod  
Bastian Sick



Harry Potter und die Heiligtümer des  
Joanne K. Rowling



Millionär  
Tommy Jaud  
BUCH EUR 13,90



Ich bin dann mal weg  
(6-CD-Hörbuch)  
Roof Music GmbH



Sakrileg  
Dan Brown  
BUCH EUR 9,95

- **Nutzung von Alexandria**
  - **Bei bestehenden Kunden beliebt**
  - **9'883 Tags**
  - **631 Bibliotheken**
  - **21'241 Artikel in Bibliotheken**
- **Feedback der Nutzer**
  - **verbesserte Kommunikationsmöglichkeiten erwünscht**
- **Nutzen für Kunden?**
  - **Selbstdarstellung (aktive Nutzer)**
  - **Neue Produkte/Gleichgesinnte entdecken (aktiv/passiv)**

# Reflexion der Wettbewerbsvorteile

- **Einzigartige Verknüpfung von E-Shop und Community**
- **User generieren Daten für den E-Shop**
  - **Tags, Bibliotheken, Artikelbewertungen**
- **Gemeinsame Nutzung von Software**
  - **Synergien bei der Entwicklung**
  - **Grosse internationale Community**

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Gerne beantworten wir jetzt kurze Fragen,  
eine Diskussion erfolgt am Ende der Session.**

**Eventsponsor**

**HASLERSTIFTUNG**

**Sessionsponsoren**

 **ABACUS**  
business software

 **Opacc** True Business  
Automation

 **sage** Schweiz  
Suisse  
Svizzera

 **SAP**™

**Sponsoren**

 **attune**  
transforming the business of style

 **INEL-DATA AG**  
INFORMATION BERATUNG

 **kdmz**

 **ramco**

 **POLYNORM**  
THE SWISS BUSINESS SOLUTION

 **SWISS POST**+

**Medienpartner**

**Handelszeitung**

 **netzwoche**

**UNTERNEHMERZEITUNG**

# Podiumsdiskussion



- **Moderation: Prof. Dr. Uwe Leimstoll**
  
- **Fallstudie Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich**
  - **Firmenvertreterin: Esther Peterhans, Leiterin E-Business**
  - **Experte: Michael Quade, FHNW**
  
- **Fallstudie buch.ch**
  - **Firmenvertreterin: Ines Bohacek Rothenhäusler, Geschäftsführerin**
  - **Experte: Adrian Alioski, FHNW**