veröffentlicht von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Sebastian Maurer von Lightspeed im Interview: „Das Beste aus zwei Welten“

Eine gute Idee und eine gute Shopsoftware - und dem Erfolg steht nichts mehr im Wege. Gerade am Anfang ist es von unschätzbarem Wert, wenn beim Aufbau eines Online-Shops die Technik funktioniert. SEOshop.de (mittlerweile Lightspeed POS) bietet eine Shopsoftware, die alles möglichst einfach macht beim Betreiben und Erstellen eines Online-Shops - mit einer all-in-one-Lösung. Und so muss es sein - denn der Händler soll sich ja ganz auf sein Geschäft konzentrieren. Die IT-Recht Kanzlei freut sich über das aktuell mit dem Partner Manager von Lightspeed, Herrn Sebastian Maurer, geführte Interview.

IT-Recht Kanzlei: Was ist die Idee hinter Lightspeedhq E-Commerce?

Sebastian Maurer: Wir bieten einen umfangreichen und professionellen Onlineshop-Baukasten, welcher sich direkt mit dem Browser aufrufen, einrichten und betreiben lässt. Dabei erhält unser Kunde ein komplettes Paket aus Software, Hosting, Updates und persönlichem Support und kann damit den Onlinehandel erfolgreich bestreiten, ohne zwingend Programmierkenntnisse haben zu müssen.

Trotz einfacher Handhabung lässt sich der Shop, wenn gewünscht, auch individuell über HTML / CSS oder unsere API anpassen. Aus diesem Grund entscheiden sich neben vielen E-Commerce Einsteigern immer mehr größere Kunden wie z.B. Heineken, National Geographic oder FOCUS Online für unsere Produkte.

IT-Recht Kanzlei: Im Shop-Bereich gibt es viele Mitbewerber. Aus welchen Überlegungen heraus haben Sie damals SEOshop.de (heute Lightspeed) gegründet?

Sebastian Maurer: Unser Gründer Ruud Stelder hat damals selbst einen Onlineshop betrieben und die ersten E-Zigaretten im europäischen Markt verkauft. Die Shop-Lösungen, die er vorfand, waren aber nicht ausreichend oder zu kompliziert. Und er verlor zu viel Zeit mit der Betreuung der Technik anstatt sich um seine Kunden kümmern zu können. So entstand die Idee, auch kleinen und mittelständischen Unternehmen im E-Commerce so professionelle Lösungen anzubieten wie sie bisher nur großen Unternehmen zur Verfügung standen. Im Mittelpunkt all unserer Produktentwicklungen steht der Kunde mit seiner Idee, seinen Produkten und seinen Kunden. Daher wollen wir eine Software anbieten, die sich trotz eines großen Funktionsangebots leicht in der Bedienung und günstig im Betrieb gestaltet.

Die Kombination aus Softwarebaukasten und individueller Anpassbarkeit ermöglicht einen leichten Einstieg bzw. Umstieg und beliebige Möglichkeiten für unbegrenztes Wachstum. Das Ganze stellen wir aus der Cloud als SaaS-Lösung bereit, also ohne großen Investitions- und Betreuungsaufwand für unsere Händler.

IT-Recht Kanzlei: Sie sind mit SEOshop bereits 2008 gestartet. 2015 haben Sie sich entschieden, mit Lightspeed zu fusionieren. Was bedeutet das für Ihre Kunden?

Sebastian Maurer: Lightspeed kommt aus dem stationären Handel und bietet moderne Kassensoftware

für Gastronomie und Handel und ist somit eine ideale Ergänzung zu SEOshop gewesen. Wir glauben an den Erfolg unserer Händler durch die Bedienung mehrerer Absatzkanäle, online und offline. Durch die Verbindung von SEOshop und Lightspeed und unsere Omnichannel-Lösungen können unsere Händler ihre Kunden sehr einfach ansprechen und bedienen - im Ladengeschäft, online und auf mobilen Endgeräten.

Durch die Fusion mit Lightspeed haben wir auch Zugriff auf wesentlich größere Ressourcen, was uns ermöglicht, die Software noch schneller voranzubringen. Unsere Kunden erhalten durch die Fusion mit Lightspeed ein noch besseres Produkt, da wir das Beste aus zwei Welten kombinieren, ohne Kompromisse.

Alles, was ich bereits über einfache Bedienung, Leistung und Erschwinglichkeit unserer E-Commerce-Lösungen gesagt habe, trifft nun auf all unsere Produktgruppen zu.

IT-Recht Kanzlei: Lightspeed bietet ein sehr umfängliches Produktspektrum. E-Commerce, POS-Kassensysteme für den Handel und Kassensysteme für die Gastronomie. Wie greifen diese Bereiche ineinander?

Sebastian Maurer: Die einzelnen Geschäftsbereiche wachsen im Zeitalter der Digitalisierung mehr und mehr zusammen. Kaum ein Unternehmer will sich die Chancen der vernetzten Welt entgehen lassen. Wer ein Ladengeschäft hat, möchte seinen Kunden natürlich auch im Internet eine Anlaufstelle bieten, dort seine Produkte präsentieren und Nachfrage generieren. Und der Endverbraucher erwartet dies. Über 90% aller Käufer nutzen vor einem Kauf mehrere Kanäle, um sich über Produkte und Dienstleistungen zu informieren.

Aus diesem Grund arbeiten wir stark daran, diese Bereiche miteinander zu vernetzten. Unser Ziel ist es, unseren Händlern ein System zur Verfügung zu stellen, mit dessen Hilfe sie ihre komplexen Vertriebskanäle möglichst effizient kontrollieren können. Ob sie nun über einen Onlineshop, einen Retail-Store oder ein Restaurant verfügen.

Für uns intern bedeutet dies eine sehr intensive Zusammenarbeit aller Teams. Der Kern unserer Entwicklung sitzt in Amsterdam, Ghent und Montreal. Wir haben mittlerweile sieben Standorte und es findet ein reger Austausch zwischen allen Abteilungen und Standorten statt. Viele Kollegen nutzen die Möglichkeit, den Standort zu wechseln und internationale Erfahrung zu sammeln. Das hilft uns natürlich, unsere Produkte laufend zu verbessern und an den schnell wachsenden Markt anzupassen.

IT-Recht Kanzlei: Warum sollten Nutzer von selbstgehosteten Shops auf einen cloudgehosteten Shop bei Ihnen umsatteln?

Sebastian Maurer: Selbstverständlich stellen sich alle Unternehmer die Frage: „Wo gehen meine Daten hin und kann ich die Kontrolle darüber behalten?“ Wer sein Hosting outsourct, tut gut daran, sich einen verlässlichen und vertrauenswürdigen Partner zu suchen. Und das lohnt sich. Denn eine cloudgehostete Lösung bietet sehr große Vorteile. Unsere Kunden brauchen sich keine Gedanken über Ladezeiten oder die Verfügbarkeit ihrer Webseite zu machen. Der Kunde genießt eine maximale Performance, ob nun zu saisonalen Hochzeiten mit tausenden Besuchern auf der Webseite oder zu ruhigeren Zeiten.

Das redundante Serversystem unseres Hosting Partners sichert unsere Kunden zusätzlich ab. Auch was das Thema Sicherheit und Schutz vor Angriffen betrifft, können wir als großer Cloud-Anbieter natürlich

effizienter arbeiten als der einzeln gehostete Händler.

Bei selbstgehosteten Shops fallen für den Händler alle Kosten für Server-Administration, Upgrades und Netzwerk an. Diese Leistungen sind bei einem Cloud-Anbieter schon enthalten und müssen nicht extra intern oder extern beauftragt werden. Somit ist die Cloud-Lösung fast immer kostengünstiger als unternehmensinternes Hosting.

IT-Recht Kanzlei: Mehrere Währungen und unterschiedliche Steuersätze sind große Problempunkte für kleine Shops. Was macht Lightspeed E-Commerce anders als Mitbewerber?

Sebastian Maurer: Dieser Punkt war schon immer eine Stärke unseres Produkts. Das liegt daran, dass wir mit der Software schon sehr früh in unterschiedlichen Ländern im europäischen Raum aktiv waren. Um den unterschiedlichen Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden, wurde unser System sehr modular gestaltet. Daher haben unsere Kunden schon immer unterschiedlichste Einstellungsmöglichkeiten für seinen Onlineshop zur Verfügung gehabt. Ich denke diese Anforderung war bei dem einen oder anderen Mitbewerber nicht gegeben, da man sich ausschließlich auf den heimischen Markt konzentriert hatte.

IT-Recht Kanzlei: Wie gehen Sie mit dem Thema Rechtssicherheit für die Shops Ihrer Kunden um?

Sebastian Maurer: Selbstverständlich versuchen wir unseren Kunden alle Möglichkeiten an die Hand zugeben, um ihren Shop rechtssicher zu gestalten. Hier sind wir sehr froh über unsere enge Zusammenarbeit mit Partnern wie der IT-Recht Kanzlei und anderen Trustmarks.

Zum einen haben wir für unsere Technik einen erfahrenen Sparrings-Partner um unsere Software rechtssicher zu gestalten. Rechtssichere Texte und Vorlagen für z.B. AGB werden durch unsere Partner, die über unseren App-Store direkt in die Plattform integriert sind, bereitgestellt und laufend aktuell gehalten.

IT-Recht Kanzlei: Sie betreiben eine eigene Academy mit ausführlichen Schulungsunterlagen für Ihr System. Warum? Ist das ein Zukunftsmodell, das auch andere andenken sollten?

Sebastian Maurer: Durch das SaaS Modell unserer Software sind wir nicht darauf angewiesen, unsere Kunden mit teuren Serviceverträgen zu binden. Im Gegenteil: Wir versuchen unsere Kunden möglichst selbständig zu halten. Je mehr unsere Kunden selbst erledigen können, desto günstiger können wir unsere Produkte anbieten und desto unabhängiger und flexibler sind unsere Kunden. So können sie im schnelllebigen Wettbewerb noch besser bestehen.

Je erfolgreicher unsere Kunden mit unserer Software arbeiten, desto besser ist das auch für uns als Firma. Aus diesem Grund ist es in unserem ureigenen Interesse, unsere Kunden weiterzubilden und ihnen möglichst viel Know-How zu vermitteln. Das unterscheidet uns vermutlich von einigen Mitbewerbern, deren Strategie darauf abzielt, langfristige Serviceverträge anzubieten.

IT-Recht Kanzlei: Danke, dass Sie Ihre Erfahrungen mit unseren Lesern geteilt haben! Zum Schluss: Haben Sie ein besonderes Angebot für die Mandanten der IT-Recht-Kanzlei?

Sebastian Maurer Für Kunden der IT-Recht Kanzlei gibt es einen großzügigen Rabatt auf die Jahresrechnung beim Abschluss eines neuen Onlineshops auf der Lightspeed-Plattform.

(Das Interview führte Frau Sandra Staub)

Veröffentlicht von:
RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)
Rechtsanwalt