

Kommunikation bindet Kunden

Die Jenaer Firma dotSource macht Erfahrungsaustausch zwischen Kunden im Internethandel möglich

Von Angelika Schimmel

Jena (OTZ). Manchmal möchte man einfach nur so zwischen den Kleiderständen im Laden herum schlendern und schauen. Eine Verkäuferin, die dienstfreig fragt: Kann ich Ihnen helfen? ist da eher lästig. Doch es gibt auch Situationen, wo der Kunde vom Fachmann oder der Fachfrau gern mehr wissen möchte als das, was auf der Verpackung oder der Waschanleitung steht.

Beim Einkaufen im Internet ist das nicht anders. Doch hier wartet man vergeblich auf eine freundliche Fachverkäuferin. Nur weil Internet-Shops solches Personal nicht haben, können sie ihre Waren so preisgünstig anbieten. Doch als kompetente Kunden-Berater empfehlen sich in immer mehr der virtuellen Kaufhäuser die Kunden selbst.

„Wir reden hier vom social commerce, also den Handel via Internet, bei dem die Kunden aktiv beteiligt sind und es Plattformen für die Kommunikation der Kunden miteinander gibt“, erklärt Christian Otto Grötsch, Gründer und Geschäftsführer der dotSource GmbH in Jena. Vor vier Jahren gründete er gemeinsam mit Christian Malik die Internet-Agentur, seither ist social commerce ihr Geschäft.

„Immer mehr kleine und mittelständische Firmen wollen online nicht mehr nur ausschließlich Waren präsentieren, sondern wissen den Wert von Kundenbeurteilungen und Kaufempfehlungen zu schät-



Christian Otto Grötsch schaut Stefan Zenner über die Schulter, der im 5. Semester an der Berufsakademie Jena Wirtschaftsinformatik studiert. (Foto: OTZA, Schimmel)

zen“, sagt Grötsch.

„Die technische Basis für unsere E-Commerce-Projekte sind die Onlineshop-Software Magento und leistungsstärkere E-Commerce-Software von Intershop“, erklärt er. „Wir waren eine der ersten Agenturen in Deutschland, die das amerikanische Magento-System für hiesige Kunden angepasst haben“. Ende 2008 seien die ersten Aufträge übernommen worden, 2009 realisierte dotSource bereits 20 Prozent ihres Umsatzes damit. Der Versandhändler Otto ist der größte Kunde der Jenaer, auch internationale wie der Experte für Motorradtuning „Maxiscoot“ und kleinere Firmen auch in Thüringen gehören dazu. „2009 war trotz Krise für uns ein sehr gutes Jahr, wir konnten einen Umsatzzuwachs von 50 Prozent verbuchen“, berichtet er. „Wir wollen 2010 weiter wachsen, wollen u.a. Vertriebsbüros in Hamburg, Stuttgart und Lichtenstein eröffnen“. Auch dafür brauche dotSource neue Mitarbeiter. „Wir suchen dringend zehn Softwareentwickler, die sich mit PHP oder Java auskennen, und Projektmanager“. Das Unternehmen bildet auch selbst aus, so jährlich zwei BA-Studenten. Über Praktika und Diplomthemen versuche man, Studenten zu binden. 2006 hat Christian Otto Grötsch mit einem Schreibstisch angefangen, heute hat dotSource über 40 Mitarbeiter. Drei Viertel einer Etage im Jentower besetzen sie bereits, es könnte jedoch schnell noch mehr werden.