

Inventarisatie aanbod software voor webwinkel

Aanbod

Er is een enorm aanbod in software voor webwinkels. Vrijwel alle pakketten kunnen grofweg in basis hetzelfde: je producten overzichtelijk presenteren met prijs en foto en een koppeling naar betaalmogelijkheden.

De software of pakketten worden op drie manieren aangeboden:

1. Licentie (het 'huren' van een webwinkel formule die je aanpast of laat aanpassen naar je eigen design)
2. Op maat gemaakt (je schakelt een partij in om voor jou *from scratch* een webwinkel te maken)
3. Open source (gratis te gebruiken software)

Voor de bezoeker (je klanten) maakt het in de meeste gevallen niets uit welke keuze je maakt, maar zelf moet je de volgende overwegingen meenemen alvorens een keuze te maken:

- Kosten
- Eigendom
- Flexibiliteit in het op maat maken
- Gebruiksgemak versus benodigde (technische) ondersteuning
- Gewenste opties en de mogelijkheid om die te realiseren

Deze inventarisatie geeft een globale indruk van de mogelijkheden van een aantal aanbieders. Maak zelf een checklist met dingen die voor jou belangrijk zijn en ga na of die specifieke wensen te realiseren zijn met het pakket dat je na lezing van dit document overweegt te gaan gebruiken.

Webwinkel huren

Bij een webwinkel die je maakt met een gehuurde software-licentie bestaat de software al. Een aantal mainstream aanbieders zijn de volgende partijen (in de bijlage beschrijf ik de voors en tegens van deze aanbieders):

- www.mijnwinkel.nl
- www.strato.nl
- www.mijnwebwinkel.nl
- www.shopify.com

Ook vond ik wat gratis aanbieders (zoals www.winkelstop.nl). Daar ben ik niet enthousiast over - je kunt er geen eigen domeinnaam gebruiken, opties en service zijn beperkt en design niet echt lekker aan te passen. Ook weet je nooit wanneer zulke gratis aanbieders er weer mee ophouden.

Het voordeel van een

webwinkel op deze manier is dat de software vaak al langer gebruikt wordt, goed getest is en er ondersteuning wordt geboden. In veel gevallen kun je kiezen uit meerdere design-templates die (zelf of met hulp van een specialist) redelijk aan te passen zijn naar je eigen huisstijl of wensen (denk aan kleuren, lettertypes, toevoegen van je logo en beeldmateriaal). Ook voorzien deze oplossingen meestal in de meest voorkomende wensen voor opties en applicaties. Vaak zijn ze gebruiksvriendelijk. En de meeste pakketten bieden de mogelijkheid om je shop in meerdere talen online te zetten.

Een licentie huur je meestal met een vaste prijs per maand en/of een percentage van je omzet. De tarieven lopen nogal uiteen. Groot nadeel van een webwinkel op licentie is dat de kosten nooit ophouden.

Je blijft maandelijks betalen. Daarnaast is de webwinkel nooit echt helemaal van jou. Als je van leverancier wilt verwisselen ben je meestal de hele webwinkel kwijt. Je wordt nogal afhankelijk van de software leverancier op deze manier.

Voordelen:

- Het is gebruikersvriendelijk. Het is erop gericht dat ook de leek een webshop kan starten. Je hoeft niet zelf te programmeren.
- Je webshop ziet er gelijk behoorlijk professioneel uit.
- Meestal is er goede support.

Nadelen:

- **Vormgeving:** je bent wat beperkt in de vrijheid van vormgeving. Aanpassen van kleuren, lettertype, logo en dergelijke is meestal wel mogelijk, maar als je je niet kunt vinden in de aangeboden templates zul je zelf met CSS aan de slag moeten om het design echt aan te passen (en dat kan ook niet bij alle aanbieders).
- Het is uiteindelijk best duur, omdat de kosten nooit ophouden. Voor de startfase is per maand betalen aantrekkelijk, maar als je na 6 jaar nog steeds iedere maand moet afdragen dan wordt het een ander verhaal.
- Je bent afhankelijk van de technische kwaliteit en service van de aanbieder. Als hun server plat ligt, ligt jouw shop ook plat. Nou kun je dat probleem ook elders hebben, maar daar kun je evt. beslissen om je webshop te verhuizen. Maar bij een webshop onder licentie kan dat niet omdat je aan hun format vast zit.

Webwinkel op maat

Het ontwerpen, ontwikkelen en bouwen van een webwinkel helemaal op maat kun je aan een webdesign bureau vragen. Tenminste -als ze de juiste technische kennis en vaardigheden in huis hebben: ga naar een specialist. Deze optie kan een goed idee zijn als je zeer specifieke wensen hebt, die niet standaard in de open source of licentie software pakketten zitten.

Ik ken de markt (nog) niet goed genoeg om advies te kunnen geven over met wie je in zee zou kunnen gaan.

Voordelen:

- Al je wensen kunnen op maat voor je worden gemaakt, het is dus heel flexibel.
- Eenmalige kosten: je rekent 1x af met het bureau en dan is de winkel van jou (geen doorlopende kosten zoals bij de huur van een licentie)
- Je bent niet afhankelijk van die ene leverancier - de winkel is helemaal van jou en je kunt dus overstappen naar een ander bureau als je niet (meer) helemaal tevreden bent.

Nadelen:

- Tijdrovend: de kant en klare licentie en open source pakketten vergen over het algemeen minder tijd om in te richten en je shop online te krijgen.
- Kosten - het is een dure manier om te onderzoeken of je webwinkel een succes kan worden. Je betaalt alle kosten voor ontwerp en bouwen in een keer. Op de lange termijn kan dat wellicht goedkoper zijn, bij het opstarten van je winkel is het vaak een forse investering.

Open source webwinkel

Een goedkope en flexibele manier om een professionele manier een webshop te maken is met open source software. Open source software is software die gratis te gebruiken is en waarvan de broncode in te kijken en te veranderen is. Dat maakt het enorm flexibel. Maar de veelheid aan mogelijkheden en het 'werken onder de motorkap' is niet altijd even geschikt als je niet een beetje handig bent met computers en software. Daarom schakelen veel winkeliers bij de open source varianten toch een bureau of specialist in om het design te maken en om de software aan te passen/in te stellen naar de eigen wensen.

Een aantal aanbieders (in de bijlage de voors en tegens van de verschillende platforms):

- www.Virtuemart.net
- www.osCommerce.com
- www.Zen-Cart.com
- www.magentocommerce.com (NL: www.dutchento.org)

Voordelen:

- Kosten. De software is gratis en als je zelf handig bent heb je verder geen ondersteuning nodig. En schakel je wel een designer en/of techneut in om je te helpen, dan zijn dat eenmalige kosten.
- Vrijheid: je kunt vrijwel alles aanpassen naar je eigen wens en qua design zit je niet vast aan de beperkingen van veel licentie-pakketten.
- Deze platforms worden wereldwijd gebruikt en zitten professioneel in elkaar met standaard heel veel opties en functionaliteiten.
- Open source software is altijd in ontwikkeling. Je webwinkel blijft op deze manier altijd bij de tijd en nieuwe oplossingen of applicaties zullen steeds voor handen zijn.

Nadelen:

- Door de enorme flexibiliteit en wat technische interface moet je wel even de tijd nemen om de (soms complexe) wegen van de open source webwinkel te leren kennen (een korte cursus is in sommige gevallen zinvol). Dat gaat vooral op voor het initiële creëren van de winkel en het design. Het dagelijks werken met de winkel is in de meeste gevallen net zo gebruiksvriendelijk als bij de licentie-pakketten.

bijlage 1:

POPULAIRE LICENTIESOFTWARE NADER BEKEKEN

www.mijnwinkel.nl

Mijnwinkel.nl heeft abonnementsvormen van €5 per maand voor een basiswebwinkel tot € 39 per maand voor een professionele webwinkel. Hoe duurder het abonnement, hoe meer betaalmogelijkheden en hoe meer geavanceerde modules in het pakket.

Je bouwt je webwinkel geheel online en alleen bij specifieke wensen voor de lay-out, is enige kennis van html en css nodig. Een Excel- of csv-bestand met gegevens over je producten inclusief de links naar productafbeeldingen is genoeg om in een paar stappen een goedwerkende basisversie van een webwinkel te realiseren.

Het content management systeem (cms) is duidelijk gestructureerd en eenvoudig in gebruik. Je kunt er aanpassingen in de lay-out doorvoeren, producten toevoegen, de bestelprocedure instellen en orders bekijken en afhandelen. De standaardwinkel ziet er al redelijk vormgegeven uit. Wilt je het design aanpassen, dan kan dat op twee manieren: met een wizard kleine aanpassingen doen of zelf aan de slag met de css- en html-bestanden die per mail worden toegestuurd.

Producten zijn alleen toe te voegen als de voorraad in Excel beheerd wordt. Nadat de producten in de winkel staan, bepaal je het bestelproces. Naast de gebruikelijke instellingen voor de lay-out, kun je hier acties toekennen, klantgegevens beheren, verzendmethodes aanpassen en de betaalmethode instellen. Het basisabonnement werkt met overboekingen en PayPal. Wil je betalingen kunnen ontvangen met iDeal, dan moet je overstappen naar Professional Startup webwinkel (vanaf € 19,- per maand). Betalingen via Creditcard kunnen alleen met het Professional abo van € 39,- per maand.

Overzicht van verschillende abonnementen: <http://www.mijnwinkel.nl/abonnementen/>

Pluspunten:

- + eenvoudig van opzet
- + basisabonnement is goedkoop

Minpunten:

- weinig keuze in lay-out

Conclusie:

Mijnwinkel.nl is simpel in gebruik en biedt de mogelijkheid hebt om een webwinkel te starten zonder dat enige technische kennis noodzakelijk is. Gebruiksvriendelijke oplossing, maar naar mijn smaak wat te beperkt in de mogelijkheden om het design aan te passen.

Een webwinkel zet je bij Strato vrij makkelijk in elkaar. De abonnementen gaan van Basic (€ 18,- per maand) naar Premium (€ 58,- per maand). Nadat dingen als adresgegevens, btw, e-mail en levering en betaling zijn ingevoerd, kun je met de installatieassistent je winkel maken. Selecteer één van de vele sjablonen, die je kunt aanpassen wat betreft kleuren, indeling en navigatie. En voor je het weet heb je een eerste versie van je webwinkel gemaakt.

In het cms worden producten overzichtelijk weergegeven en je kunt ze eenvoudig aanpassen, in categorieën onderbrengen of crossverwijzingen maken met andere onderdelen van de site. Nieuwe producten kunnen handmatig of door het importeren van een databasebestand worden ingevoerd.

De betaalmogelijkheden zijn in de basisversie heel beperkt. Je kunt dan alleen goederen verzenden. Betalingen ontvangen met iDeal, PayPal en creditcard is mogelijk vanaf de AdvancedShop, en deze kost € 28,- per maand (daar zit dan een eigen domein bij). Met de marketingtools kun je je klanten onder andere nieuwsbrieven sturen, producten aanbevelen en waardebonnen toekennen. De koppeling met eBay zorgt ervoor dat je producten ook daar verkocht kunnen worden.

Overzicht verschillende pakketten: http://www.strato.nl/shops/online_shops/index.html

Pluspunten:

- + goed, gebruiksvriendelijk cms
- + veel designtemplates die je kunt aanpassen (maar echt customizen vereist wel html/css)

Minpunten:

- geen betaalmogelijkheden in de Basic Webshop, pas vanaf Advanced (€ 28,- per maand)
- relatief dure oplossing als je al een website/domein voor je shop hebt

Conclusie:

Strato Webshop is een prima keuze voor het opzetten van een professionele webshop. Het cms is makkelijk om mee te werken. De prijs is aan de hoge kant. Maar als je nog geen eigen domein hebt, dan vallen de kosten weer mee. Het komt op mij over als de meest professionele en betrouwbare partij uit het rijtje.

Snel een eenvoudige webwinkel starten, is op mijnwebwinkel.nl binnen een uur te realiseren. Er zijn twee varianten. De belangrijkste beperking van de gratis variant is dat je maximaal 50 artikelen kunt verkopen en geen eigen domeinnaam hebt. De professionele variant kost € 19,- per maand en biedt de mogelijkheid nieuwsbrieven te versturen, kortingsbonnen te gebruiken en facturen te genereren.

De installatie is makkelijk. Het cms is overzichtelijk en begrijpelijk. Daar staat tegenover dat mijnwebwinkel.nl erg beperkt is in functionaliteit. Binnen het raamwerk van mijnwebwinkel.nl kun je kleuren aanpassen, lettertypen veranderen en bepalen of de navigatie- en informatie blokken links of rechts komen te staan. Verder zit je vast aan het stramien.

De producten moeten handmatig worden ingevoerd. Er is geen automatisch import voor xls- of csv-bestanden en ook afbeeldingen moeten een voor een worden geselecteerd. Voor kleinere webwinkels is dit geen enkel probleem, maar het wordt lastiger als je veel producten wilt aanbieden.

Mijnwebwinkel.nl is niet vriendelijk voor terugkerende kopers. Er wordt geen registratie bijgehouden en de koper zal elke keer al zijn gegevens opnieuw moeten invullen. Wel kunnen kopers zich abonneren op een nieuwsbrief en berichten achterlaten in een gastenboek.

Mijnwebwinkel.nl heeft een deal met de Payment Service Provider Mollie voor de afhandeling van betaling via iDeal. Na registratie bij Mollie kunt u hiervan gebruikmaken en betaalt u per transactie € 0,99. Daarnaast is mijnwebwinkel.nl bezig met de integratie van de betalingsmethode PayPal en creditcard.

Overzicht verschillen van de twee abo's: <http://www.mijnwebwinkel.nl/vergelijken/>

Pluspunten:

- + snel een webwinkel op poten
- + direct betalen met iDeal
- + eigen domeinnaam meenemen/koppelen is mogelijk (moet je wel zelf regelen en betalen)

Minpunten:

- te beperkt in functionaliteit en designopties
- geen klantenbeheer

Conclusie:

Mijnwebwinkel.nl is prima geschikt als je tevreden bent met de beperkte vormgevingsvrijheid van je webwinkel, snel van start wil gaan en niet al te veel eisen stelt aan klantenbeheer. Een grote webwinkel bouwen met mijnwebwinkel.nl kan wel, maar kost veel tijd door de gebrekkige invoer van artikelen.

www.shopify.com

Shopify is een Amerikaanse aanbieder van licentiesoftware en is ook geschikt voor Europa en Nederland (werkt met Euro's in ons gebied). Er is alleen nog geen plug-in voor betalingen met iDeal (wordt aan gewerkt). Shopify geeft je veel ruimte om zelf het design te creëren. Standaard zijn er veel templates beschikbaar die je makkelijk kunt aanpassen. Wil je een geheel eigen design, dan moet je met hun (open source) software Vision/Liquid leren werken om je eigen templates te maken.

Het systeem heeft goede statistieken om bezoekers en verkopen te monitoren. Shopify is gebruiksvriendelijk, ik was onder de indruk hoe je met een paar stappen een werkende winkel online kunt hebben en de interface is behoorlijk intuïtief ingericht.

Er is voldoende ondersteuning per mail mogelijk en ook zijn er veel tutorials en gebruikershandleidingen te vinden op de Shopify Wiki.

Kosten variëren van \$ 25,- en 2% van je omzet per maand (Basic, maximaal 100 producten) tot \$ 699,- per maand zonder percentage van je omzet (Premier, tot 50.000 producten).

Link naar overzicht van de verschillende abonnementen: <https://app.shopify.com/services/signup>
Een vergelijkbare Amerikaanse aanbieder is <http://www.volusion.com/?ui=header-home>.

Pluspunten:

- + makkelijke set-up en veel mogelijkheden om templates aan te passen.
- + goede, professionele support

Minpunten:

- Hoewel ik veel Amerikaanse gebruikers hoor zeggen dat de kosten zo laag zijn bij Shopify, zijn de meeste NL oplossingen toch echt wat voordeliger.
- Als je echt een eigen design wilt maken, moeten jij of je designer leren omgaan met hun software.
- Geen plug-in voor iDeal (betaalmogelijkheden meer op Amerikaanse markt gericht).

Conclusie:

Hoewel Shopify een zeer professionele en gebruiksvriendelijke oplossing is (zo lang je geen eigen design wilt maken), heb ik de neiging om te kiezen voor een Nederlandse aanbieder die helemaal is toegerust op onze betaalmogelijkheden en wetgeving. En de kosten zijn niet lager dan bij de NL aanbieders (vooral de 2% van je omzet kan natuurlijk in de papieren gaan lopen).

bijlage 2:

POPULAIRE OPEN SOURCE SOFTWARE NADER BEKEKEN

www.virtuemart.net

Virtuemart is de webshop-oplossing die hoort bij Joomla! - een open source CMS voor websites. En Virtuemart is dus alleen interessant als Joomla! je platform voor je website(s) is.

Omdat ik zelf niet met Joomla! werk is het lastig om een oordeel over Virtuemart te geven. De ervaringen van gebruikers zijn nogal wisselend, sommige mensen zweren bij Virtuemart en anderen zeggen dat het (nog) niet stabiel is en (te) veel bugs heeft. Ik heb wat winkels bezocht die er mee gemaakt zijn en ik ben niet overtuigd. De meesten zien er wat rommelig uit.

www.oscommerce.com

Een andere open source oplossing is OScommerce. Ik las een dodelijke review: "OScommerce, open source software, is in zijn fundamenteën verouderd. Het is niet geschikt voor deze tijd. Het pakket ontbeert schaalbaarheid, marketingmogelijkheden en is zo rigide dat het aanpassen van templates een grote opgave is." Ik ben dus zelf maar even gaan kijken en beng bang dat ik me moet aansluiten bij die venijnige quote.

www.zen-cart.com (NL: www.zen-cart.nl)

Pfff. Zen-Cart ziet eruit als een mooie oplossing, maar het is me na een dag werk niet gelukt om het geïnstalleerd te krijgen. Als je met Zen-Cart wilt werken is het voor de *niet-nerds* onder ons noodzaak om samen te werken met een specialist. In het forum van Zen-Cart zijn er genoeg te vinden en een zeer professionele partij met veel ervaring is Vicus (www.vicus.nl).

www.magentacommerce.com (NL site: www.dutchento.org)

En dan is er nog een snelgroeiend platform in open source land: Magento. Naast open source is er ook een commerciële variant (licentie). Voor het maken van een professionele webwinkel met heel veel opties en flexibiliteit. De open source variant is dus gratis en vergt wat meer technische know-how en zelfredzaamheid. Ondersteuning is er in de vorm van een actieve online community van ontwikkelaars die hun kennis delen en elkaar helpen via online forums. Deze variant ontwikkelt zich snel en heeft steeds alle *state of the art* opties die je maar kunt bedenken.

De commerciële variant kost vanaf \$ 8.900,-per jaar. Deze optie biedt een stabielere basis met veel support per mail en telefoon en uitgebreide service level agreements. Nieuwe opties worden pas doorgevoerd na uitgebreid testen.

Bij beide varianten kun je zelf bepalen hoe de winkel eruit komt te zien door de standaard templates aan te passen of door een geheel eigen design (*theme*) te maken. Je hebt dus iemand nodig die een Magente *theme* voor je kan maken. En dan liefst iemand die ervaring heeft. Ik vond een heleboel partijen, waar de volgende drie me interessant lijken om mee te werken:

- www.orangeboys.nl

Dit is een bedrijf van iemand die zelf een paar webshops met Magenta runt en anderen helpt om dat ook te gaan doen. Voor € 1.295,- installeert hij de Nederlandse Magento-versie installatie, maakt een design op basis van een template met eigen logo, zorgt voor koppeling betaalmethode en geeft je een maand gratis support. Geen gekke deal als je dat combineert met de open source variant (gratis).

- www.madia.nl

Een wat grotere partij die zich in ecommerce en met name Magenta specialiseert. Zij zijn partner van Magenta en ik kom ze bij gebruikers een paar keer tegen als een goede partij om je Magentashop mee in te richten. Professioneel design. Ik weet niet wat zij rekenen voor hun dienstverlening.

- www.realvine.nl

Vergelijkbaar met Madia. Ook partner van Magenta.