

# DIGITAL KNOWLEDGE MANAGEMENT

**E-Commerce**

Wie Sie Ihre Website vernetzen und  
mehr potentielle Kunden erreichen.



**Swiss  DKM**  
DIGITAL KNOWLEDGE MANAGEMENT

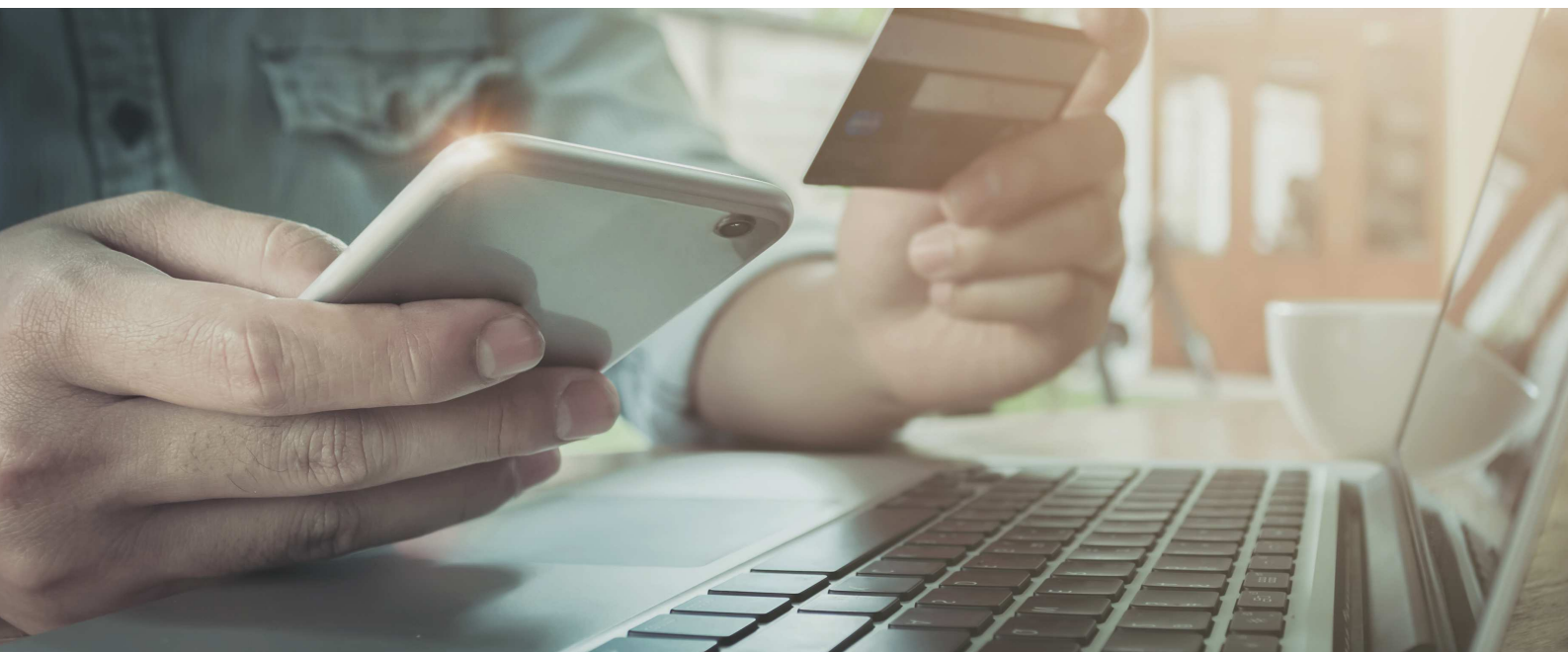
## Digital Knowledge im E-Commerce

Viele Einkäufe, die zeitaufwendig sind, werden heute digital erledigt und sind innerhalb des nächsten oder weniger Tage bequem vor Ihre Tür geliefert. Spätestens seit der Corona-Pandemie und den damit verbundenen Ausgangsbeschränkungen erlebt E-Commerce einen regelrechten Boom und macht uns den Alltag um einiges leichter.

Doch wie genau entwickelt sich der On-

line-Handel in der Schweiz und welche Spielregeln müssen Sie beachten, damit Ihr Unternehmen auch in Zukunft erfolgreich auf dem Markt bestehen kann?

Wir zeigen auf, wie Digital Knowledge Management eingesetzt und in das E-Commerce Marketing eingegliedert werden kann. Damit Unternehmen bei ihren Kunden sichtbar sind, wenn diese nach Dienstleistungen und Produkten suchen.



Seit der Jahrtausendwende verzeichnet E-Commerce weltweit einen stetig wachsenden Umsatz. Und auch in der Schweiz wächst der Online Handel konstant an und erreicht jährlich bis zu 10% Steigerung zum Vorjahr.

Heute gibt es landesweit 5 Millionen E-Commerce Kunden. Aktuelle Statistiken sagen voraus, dass bis zum Jahr 2023 mit zusätzlichen 470'000 Nutzern gerechnet werden muss. Die einzigartigen Tools von SwissDKM verschaffen Ihnen die Möglich-

keit Ihre Marke für alle neuen Dienste von heute und der Zukunft fit zu machen. Es hilft Ihnen dabei, alle Informationen zu Ihrer Marke in einer zentralen Plattform zusammenzutragen – von Standorten und Mitarbeitern bis zu Events und Produkten.

## Warum Knowledge Management? Präsent sein!

Digital Knowledge Management ist ein wesentlicher Bestandteil der ganzheitlichen Suchmaschinenstrategie, dennoch wird die Tragweite und Wichtigkeit von vielen Unternehmen unterschätzt und entsprechende Massnahmen immer noch zu einseitig umgesetzt. Zunehmender Konkurrenzdruck, skalierbare Unterscheidbarkeit gegenüber Mitbewerbern und gerade hinsichtlich der Verlagerung und Veränderung des Suchverhaltens von Internetusern sind geeignete Massnahmen dringend notwendig.

Relevante Informationen und Lösungen zu einem Produkt (oder einer Dienstleistung) zur Verfügung zu stellen ist und wird vor allem in Zukunft ausschlaggebend für den unternehmerischen Erfolg sein.

Sie präsentieren Ihren potenziellen Kunden relevante und hilfreiche Inhalte und Informationen. Das schafft Aufmerksamkeit.

Dabei können Sie vernetzte digitale Dienste unterstützen, welche die Grundlage für jede Kundeninteraktion bilden. Durch Verwaltung der relevanten Unternehmensinformationen sind Sie immer präsent, wenn Kunden und Interessenten Kaufabsichten haben.

Fehlen diese Informationen, sind suboptimal, unvollständig oder fehlen gar ganz, springt der Kunde vom Kauf ab. Diese Informationen sollten Ihren Kunden über vielfältige Kanäle angeboten werden.

Der Kunde erhält über die gesamte Customer Journey hinweg einen Mehrwert an relevanten Informationen, die zur Interaktion bewegen. Somit kann das Unternehmen den entstandenen Kontakt weiterführen, weitergehende Informationen anbieten und somit seine Kompetenz und Servicebereitschaft unter Beweis stellen.

Die Aufgabe des Knowledge Management

ist es, alle relevanten Informationen, Leistungen, sowie Lösungen so breit und vollständig wie möglich zu positionieren, um potenzielle Kunden in der Evaluationsphase abzuholen und das Interesse an Ihrem Unternehmen zu wecken.

Das ist von zentraler Bedeutung, denn mehr als 80% des Traffics auf Webseiten werden heute aus der organischen Suche (SERP) generiert. Es unterstreicht die zentrale Bedeutung einer guten Suchmaschinen Ranking Strategie.

## **All-in-One Tool** **SwissDKM**

### **Digital Knowledge Management für E-Commerce**

Halten Sie Ihre Einträge in über 40 digitalen Diensten in Echtzeit aktuell – und das mit nur einer Online-Plattform (SaaS-Lösung) –, damit Kunden sich genau im richtigen Moment für Ihre Produkte entscheiden können. Zentralisierte Verwaltung und Steuerung aller relevanten Informationen, Suchbegriffe, Marken und Stichwörter aus einer einzigen Plattform heraus.

### **Netzwerk & Datenkontrolle**

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Karten, Apps, Sprachsuchtools, digitale Assistenten, Suchmaschinen, GPS-Systeme und soziale Netzwerke immer auf dem neuesten Stand sind, damit Sie überall und zu jeder Zeit gefunden werden.

### **Off-Page Content**

Bereichern Sie Ihre Online-Präsenz durch informative Inhalte, die in der digitalen Welt kommuniziert werden. Dies ist entscheidend für Ihr Ranking und besteht aus mehr als nur reinen HTML-Texten.

### **Social Media**

Verwalten Sie Ihre Social-Media-Präsenz an einem Ort. Durch die Möglichkeit des Vorausplanens und des übersichtlichen Managements können Sie sicherstellen, dass Ihre Social-Media-Kanäle aktiv, ansprechend und informativ sind.

### **Marktumfeld & Mitbewerberanalyse**

Die Beobachtung des Marktumfelds und Ihrer Mitbewerber ist essenziell für eine erfolgreiche Off-Page-Strategie. Dabei wird auch die digitale Performance Ihres Unternehmens, Ihrer Mitbewerber und Ihrer Sichtbarkeit verglichen.

### **Reputationsmanagement**

Überwachen Sie Ihre Performance und die Bewertungen Ihrer Mitbewerber im Internet. Reagieren Sie proaktiv auf Online-Bewertungen und analysieren Sie diese, um die Kundenzufriedenheit zu steigern.

### **Strukturierte Daten**

Sorgen Sie dafür, dass Suchmaschinen und intelligente Dienste Informationen über Ihren Standort verstehen können, indem Sie Schema Markup verwenden.

### **Products & Services**

Bietet Unternehmen eine innovative Plattform zur dynamischen Präsentation ihrer Angebote, Produkte und Dienstleistungen. Mit detaillierten Beschreibungen bietet das Modul vielseitige Möglichkeiten, wichtigen Content und dadurch Reichweite und Sichtbarkeit zu schaffen.

### **About Us**

Jedes Profil enthält Informationen und berufliche Qualifikationen und Kompetenzen der Mitarbeiter. Schaffen Sie Vertrauen für die Kunden und heben Sie die Qualität und Fachkompetenz Ihres Unternehmens hervor.

## Ein Kommentar



Maryia Stelmakh  
Digital Marketing Manager

Meine langjährige Tätigkeit als Managerin im Bereich Online bzw. Offline Kommunikation, ermöglicht mir ein gutes Bild der Schweizer KMU betreffend den veränderten Bedingungen rund um Kommunikationslösungen wie beispielsweise Social Media oder Google-Services.

Ab einem gewissen Punkt schritt die Digitalisierung stetig voran und wurde komplexer. Dieser Trend hat seither nicht an Fahrttempo verloren, im Gegenteil, immer mehr Unternehmen beteiligen sich an diesem Trend und verschnellern in dadurch.

Gleichzeitig stellt diese Veränderung viele Unternehmen vor neue Herausforderungen. Gerade erst mussten technische und On-Page Massnahmen definiert und umgesetzt werden, währenddessen die Off-Page-Strategie immer mehr ein Thema wird. Viel Wissen und Zeit sind dafür erforderlich.

Hier setzen wir an und bieten eine gute, sich in der Praxis bewährte Standardlösung. Bringen Sie Ihr Unternehmen auf ein neues Level: Mit nur 1 Tool für eine gute Off-Page SEO Strategie. Das ist Digital Knowledge Management!

SwissDKM ist ein Brand der  
aitron gmbh  
Zürichstrasse 4  
8134 Adliswil  
Tel +41 44 552 67 22  
[www.swissdkm.ch](http://www.swissdkm.ch)

