

- **Wie man eine**
Entwicklungspartnerschaft
für E-Commerce-Software
aufbaut

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	SEITE 2
Aufbau einer E-Commerce-Technologiepartnerschaft: Überblick	SEITE 3
1. Gespräche im Vorfeld des Engagements	SEITE 4
2. Kunden-Workshop	SEITE 4
3. Vorläufiger Vorschlag	SEITE 4
4. Discovery	SEITE 5
5. Formelles Angebot	SEITE 5
6. Co-Creation	SEITE 6
Schritt 1: Gespräche im Vorfeld des Engagements	SEITE 7
Seien Sie bereit, über Folgendes zu sprechen	SEITE 8
Ihre Vorlage für das Sammeln von Projektanforderungen	SEITE 9
Andere Dokumente zur Vorbereitung von Gesprächen vor dem Engagement	SEITE 9
Empfohlenes Rechtsdokument: Vertraulichkeitsvereinbarung (NDA)	SEITE 10
Schritt 2: Kunden-Workshop	SEITE 11
Für Erstkäufer bieten wir einen Onboarding-Workshop an	SEITE 12
Wer kann vom Ecommerce-Outsourcing profitieren?	SEITE 12
Ihre Checkliste zur Beurteilung Ihrer operativen Bereitschaft für das Outsourcing	SEITE 13
Schritt 3: Vorläufiger Vorschlag	SEITE 15
Auf der Grundlage der gesammelten Daten erstellen wir ein formelles kommerzielles Angebot	SEITE 16
Primer über Dienstleistungsmodelle bei Edvantis	SEITE 17
Schritt 4: Discovery	SEITE 18
Wie können wir BigCommerce-Kunden bei der Erkundung helfen?	SEITE 19
Schritt 5: Formelles Angebot	SEITE 21
Das Standardangebot umfasst:	SEITE 22
Master Service Agreement (MSA)	SEITE 23
Was ein MSA abdeckt:	SEITE 23
Statement of Work (SoW) Vereinbarung	SEITE 23
Was ein SoW umfasst:	SEITE 24
Was wird von Ihnen beim Start des Auftrags erwartet?	SEITE 24
Schritt 6: Co-Creation	SEITE 26
Edvantis Arbeitsprinzipien	SEITE 27
BigCommerce Betriebsprinzipien	SEITE 27

Einleitung

Wenn es um Technologiepartnerschaften mit IT-Outsourcing-Anbietern geht, gibt es keinen branchenweit anerkannten Rahmen, der besagt, dass erst dies geschieht und dann das. Aus diesem Grund zögern viele E-Commerce-Unternehmen, mit externen Anbietern zusammenzuarbeiten. Der Einkauf von IT-Dienstleistungen ist schwierig, da es keine eindeutigen Standards gibt, wenn es um Folgendes geht:

- Umfang und Grenzen der Dienstleistungen
- Modelle zur Erbringung von Dienstleistungen
- Branchenweite Qualitätsstandards

Wenn Sie etwas recherchiert haben, sind Ihnen freche Schlagworte wie "Zeit und Material" oder "Festpreis" aufgefallen, um die Bedingungen der Zusammenarbeit zu beschreiben. Aber in Wirklichkeit sagen diese Begriffe oft nichts darüber aus, ob Ihre Partnerschaft erfolgreich sein wird oder nicht.

Wir haben es uns daher zum Ziel gesetzt, **Klarheit** und **Wiederholbarkeit** in den IT-Outsourcing-Prozess zu bringen. Aus diesem Grund stellen wir Ihnen eine Sammlung von Praktiken für die Zusammenarbeit bei BigCommerce-Entwicklungsprojekten zur Verfügung.

Diese Grundsätze helfen dabei, faire, gerechte und transparente Bedingungen für die Zusammenarbeit bei komplexen Projekten festzulegen.

Nach der Lektüre dieses Handbuchs werden Sie:



Lernen, wie Sie sich operativ auf eine Technologiepartnerschaft vorbereiten



Mit ausreichenden Kenntnissen und Grundlagen in den Entwicklungsprozess eines E-Commerce-Shops einsteigen



Eine solide Basis für die spätere gegenseitige Rechenschaftspflicht und das effektive Management Ihres IT-Partners entwickeln

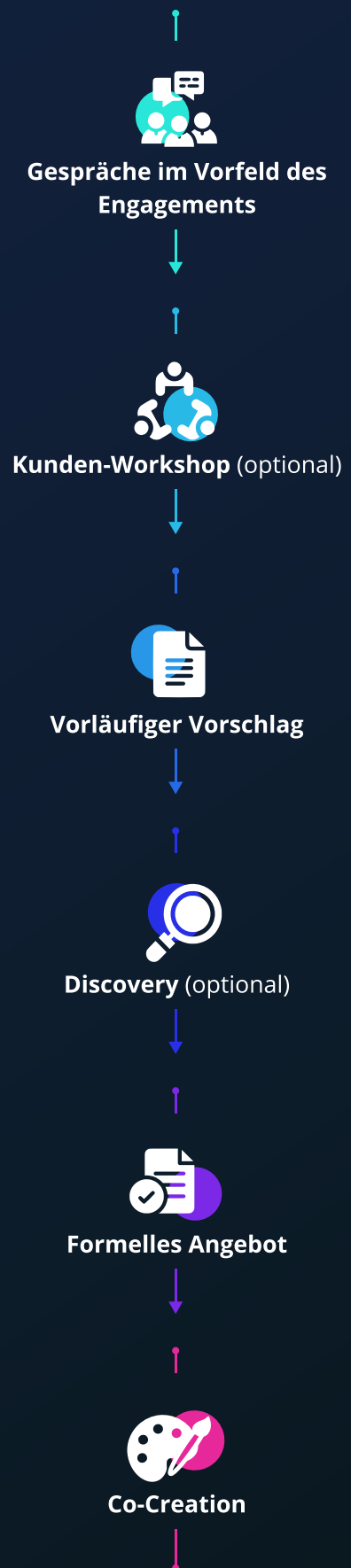
Aufbau einer E-Commerce-Technologiepartnerschaft: Überblick

Die Beauftragung und Bereitstellung von IT-Dienstleistungen ist ein halbstrukturierter Prozess. Einerseits gibt es viele Variablen - Projektumfang, benötigtes Fachwissen und Reifegrad des Unternehmens insgesamt. Andererseits gibt es mehrere wiederholbare Phasen, die IT-Anbieter und ihre Kunden durchlaufen, um sich aufeinander einzustellen.

“

Die Zusammenarbeit mit erfahrenen Anbietern ist der schnellste Weg, um etwas zu bewirken. Bringen Sie technologische Lösungen und Menschen mit unterschiedlichem Fachwissen zusammen, und Sie werden schnell sehen, wie sehr wir uns gegenseitig und die Händler, mit denen wir zusammenarbeiten, unterstützen können.

Adam Birnbaum,
Partner Marketing Manager



1. Gespräche im Vorfeld des Engagements

Die Beratungsteams von Edvantis und BigCommerce analysieren die zur Verfügung gestellten Projektdetails - den skizzierten Arbeitsumfang, alle vorläufigen Projektanforderungen und andere Dokumente, die Sie uns gerne zur Verfügung stellen. Wir werden uns mit Fragen an Sie wenden, um Ihren geschäftlichen Kontext und den vorläufigen Aufgabenbereich besser zu verstehen.

2. Kunden-Workshop optional

Der Workshop ist in erster Linie für Kunden gedacht, für die IT-Outsourcing neu ist. Er bietet Ihnen die Möglichkeit, Antworten auf verschiedene operative, organisatorische und risikobezogene Fragen zu erhalten, die Sie in Bezug auf die bevorstehende Partnerschaft haben könnten. Edvantis und BigCommerce werden Ihre Bereitschaft zum Outsourcing beurteilen, mögliche Einschränkungen aufzeigen und weitere Schritte für einen erfolgreichen Start vorschlagen.



Workshops sind ein optionaler Schritt, den wir Erstkunden empfehlen, die zusätzliches Wissen und operative Unterstützung suchen.

3. Vorläufiger Vorschlag

Auf der Grundlage der gesammelten Informationen erstellt das Edvantis-Team einen vorläufigen Geschäftsvorschlag - ein Dokument, das unser Verständnis Ihrer Projektziele und Ihres geschäftlichen Hintergrunds darlegt. Es enthält auch einen Überblick über den zu erwartenden Arbeitsumfang, das/die empfohlene(n) Servicemodell(e) sowie den Zeitplan und das Budget des Projekts.

Wenn wir in der vorangegangenen Phase genügend Informationen gesammelt haben, werden wir Ihr Feedback zum vorläufigen Vorschlag verarbeiten und ein kommerzielles Angebot vorlegen. Wenn unser Team zusätzliche Informationen und Beratung benötigt, schlagen wir Ihnen eine Erkundung (Discovery) vor.



Ein vorläufiger Vorschlag steht zur Überprüfung und Diskussion. Wir erwarten einen aktiven Beitrag Ihrerseits, um eine vollständige Abstimmung zu erreichen und unser Wertangebot zu verfeinern.

4. Discovery optional

Discovery ist ein strukturiertes Gespräch über Ihre Projektvision, Ihre Ziele und Ihre Anforderungen, das mit einem Bericht über unsere Erkenntnisse abgeschlossen wird. Wir stellen Ihnen Fragen zu Ihrer aktuellen technischen Ausstattung und weisen Sie auf einige frühere betriebliche Einschränkungen hin, die Sie zuerst angehen sollten. Unser Ziel ist es, ein klares Bild der zu erledigenden Aufgaben (Jobs to be done - JTBDs) in den verschiedenen Phasen Ihres Projekts zu zeichnen.

“ Wir haben sehr schnelles Feedback von Edvantis erhalten, und ihre Dokumentation war von höherer Qualität. Sie waren bei den Discovery-Workshops sehr proaktiv und stellten die richtigen Fragen. Sie verstanden unsere Probleme und reagierten auf sie.

Robert Tingaud,

Senior Director SW & Controls Development, Kardex Remstar

5. Formelles Angebot

Zu diesem Zeitpunkt haben wir eine gute Übereinstimmung in Bezug auf Ihre Projektziele, den Umfang und die endgültige Liste der Anforderungen erreicht. Sie haben großes Vertrauen in unsere Fähigkeit zu liefern. Wir verfügen über einen ausreichenden Kontext, um uns auf einen bestimmten Umfang der zu liefernden Ergebnisse festzulegen. Wir sind uns einig, was die Erwartungen angeht. All dieses Wissen wird in ein formelles Angebot gepackt.



Ein formelles Angebot kann noch überarbeitet werden. Aber das Ziel der vorangegangenen Schritte ist es, den Umfang möglicher Überarbeitungen zu minimieren, um schneller zur Wertschöpfung zu gelangen.



Startschuss für das Engagement

Nachdem das formelle Angebot gegengezeichnet wurde, bereiten wir unterstützende juristische Dokumente wie den Master Service Agreement (MSA) und das Statement of Work (SoW) vor. Sobald diese beiden Dokumente unterzeichnet sind, fahren wir mit den nachfolgenden Onboarding-Schritten fort, die sich je nach dem gewählten Servicemodell leicht unterscheiden.



An diesem Punkt ist es unser Ziel, einen effizienten Arbeitsbeginn zu gewährleisten und administrative und operative Verzögerungen zu minimieren.

6. Co-Creation

Und wir sind auf dem richtigen Weg! Sie werden nun eng mit einem engagierten Account Manager (AM) zusammenarbeiten - einer Person, die Sie bereits in den vorherigen Phasen kennengelernt haben. Der AM ist Ihr Hauptansprechpartner bei Edvantis und kümmert sich um alle Aspekte der Arbeit, wie im formellen Angebot und im Arbeitsplan angegeben.



Je nach gewähltem Servicemodell variiert das Engagement von Edvantis von der grundlegenden administrativen und operativen Unterstützung bis hin zum praktischen Management der Teamleistung.

Vorteile für Sie

Vorteile der Zusammenarbeit mit Edvantis:

- 01. Schnelleres Time-to-Value
- 02. Vorhersehbare Ergebnisse
- 03. Eindeutige und transparente Angebote
- 04. Operatives Risikomanagement

Vorteile der Nutzung von BigCommerce:

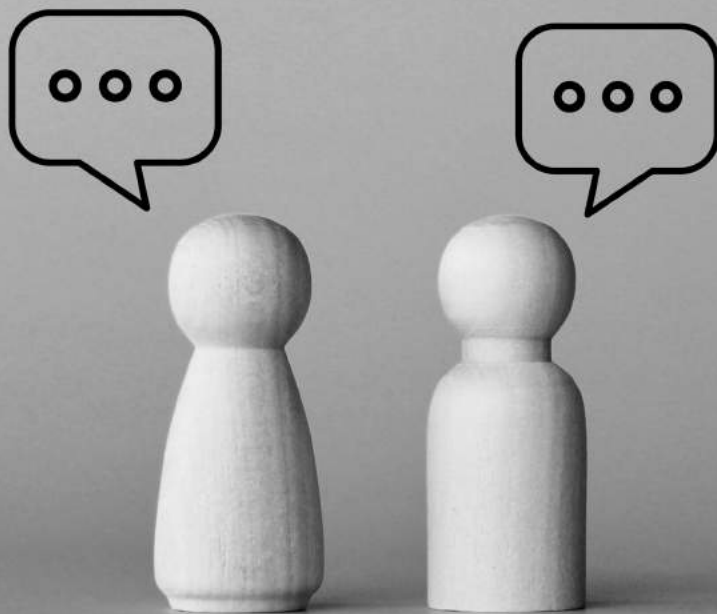
- 01. Unbegrenzte Flexibilität zu einem festen Preis
- 02. Native Kernfunktionen für den Handel
- 03. Hohe Skalierbarkeit
- 04. Höchste Sicherheit

Schritt 1:

Gespräche im Vorfeld des Engagements

In der Pre-Engage-Phase nehmen wir Kontakt auf und entwickeln vorläufige Annahmen über Ihr Projekt. In der Regel führen Sie ein kurzes Gespräch mit einem der Account Manager (AMs) oder Engagement Manager (EMs) von Edvantis.





Seien Sie bereit, über Folgendes zu sprechen:

1. Ihre Projektvision und -ziele
2. Technische Anforderungen
3. Vorgeplanter Umfang der Arbeit
4. Mögliche Projektbeschränkungen
5. Frühere Erfahrungen mit IT-Outsourcing (falls vorhanden)

Wir verwenden die bereitgestellten Informationen, um den Projektumfang zu analysieren, potenzielle Projektrisiken und -hemmnisse zu identifizieren, Ihren Kapazitätsbedarf abzuschätzen und das optimale Servicemodell vorzuschlagen.

Ihre Vorlage für das Sammeln von Projektanforderungen

Um genaue Projektanforderungen zu sammeln, sollten Sie andere Interessengruppen einbeziehen - Projektspensoren, Unternehmensleiter und Endbenutzer. Bitten Sie sie, sich zu aktuellen Einschränkungen der E-Commerce-Plattform, fehlenden Integrationen und anderen Hindernissen für ihre tägliche Arbeit zu äußern. Konsolidieren und ordnen Sie ihre Beiträge in der unten stehenden Tabelle. So könnte eine Beispielliste von Anforderungen aussehen:

	Beschreibung	Priorität (Skala 1-10)	Beschränkungen
Funktionale Anforderungen	Der Produktkatalog muss es Benutzern ermöglichen, maximal 25 Produktattribute zu erfassen.	8	K.A.
	Website-Besucher müssen automatisch auf eine lokalisierte Version ihrer Website umgeleitet werden, basierend auf IP und Browsereinstellungen.	9	Das Design der lokalisierten Schaufenster befindet sich in der Wireframing-Phase.
Anforderungen für Marketing, Vertrieb und Service	Muss tief mit ConvertKit und/oder Mailchimp integriert werden	6	Es ist keine native ConvertKit-Integration verfügbar
Technische Anforderungen	Die Headless Storefront muss auf Next.js aufgebaut sein	10	K.A.
Anforderungen an die Leistung	Die durchschnittliche Ladegeschwindigkeit der Webshop-Seite muss bei 3-3,5 Sekunden liegen.	8	Wir möchten auch 3D-Produktbilder verwenden, die die Ladegeschwindigkeit der Seite verlangsamen können.
Zukünftige/ aufgeschobene Anforderungen	Migration von WP CMS zu Contentful	0	K.A.

Andere Dokumente zur Vorbereitung von Gesprächen vor dem Engagement

Projekt-Vision

Kann eine informelle, zusammenfassende Beschreibung der Art von Software sein, die Sie entwickeln, aktualisieren, erweitern oder modifizieren möchten.

Projektziele

Stichpunkte, die zusammenfassen, was Sie erreichen möchten (z.B. die Migration von einer alten Codebasis zu einem neueren Framework).

UI/UX-Mockups

optional

Gut zu haben, aber nicht notwendig. Mockups und Produktdemos helfen unseren BA-Experten, Ihr Produkt besser zu verstehen.

Erwarteter Arbeitsumfang & Projektanforderungen

Wenn Sie eine formalisierte Liste der zu erledigenden Aufgaben haben, ausgezeichnet! Wenn nicht, können wir diese gemeinsam auf der Grundlage der verfügbaren Daten und Dokumente ausarbeiten.



Sind Sie ein erfahrener Einkäufer mit einem formellen Angebotsanfrage-Dokument (RFP)? Wenn Ihre Vorlage alle oben genannten Punkte abdeckt und ausreichende Eingangsinformationen enthält, vervollständigen wir sie und senden sie Ihnen mit zusätzlichen Erläuterungen (falls erforderlich) zu.

Empfohlenes Rechtsdokument: Vertraulichkeitsvereinbarung (NDA)

Wir bei Edvantis empfehlen Ihnen, in der Anfangsphase des Auftrags eine Geheimhaltungsvereinbarung zu **unterzeichnen**. Und warum? Weil die frühzeitige Unterzeichnung eines NDA eine Reihe von Vorteilen hat:



Erleichtert die freie Diskussion von technischen und geschäftlichen Informationen



Schützt vertrauliche Details vor Offenlegung

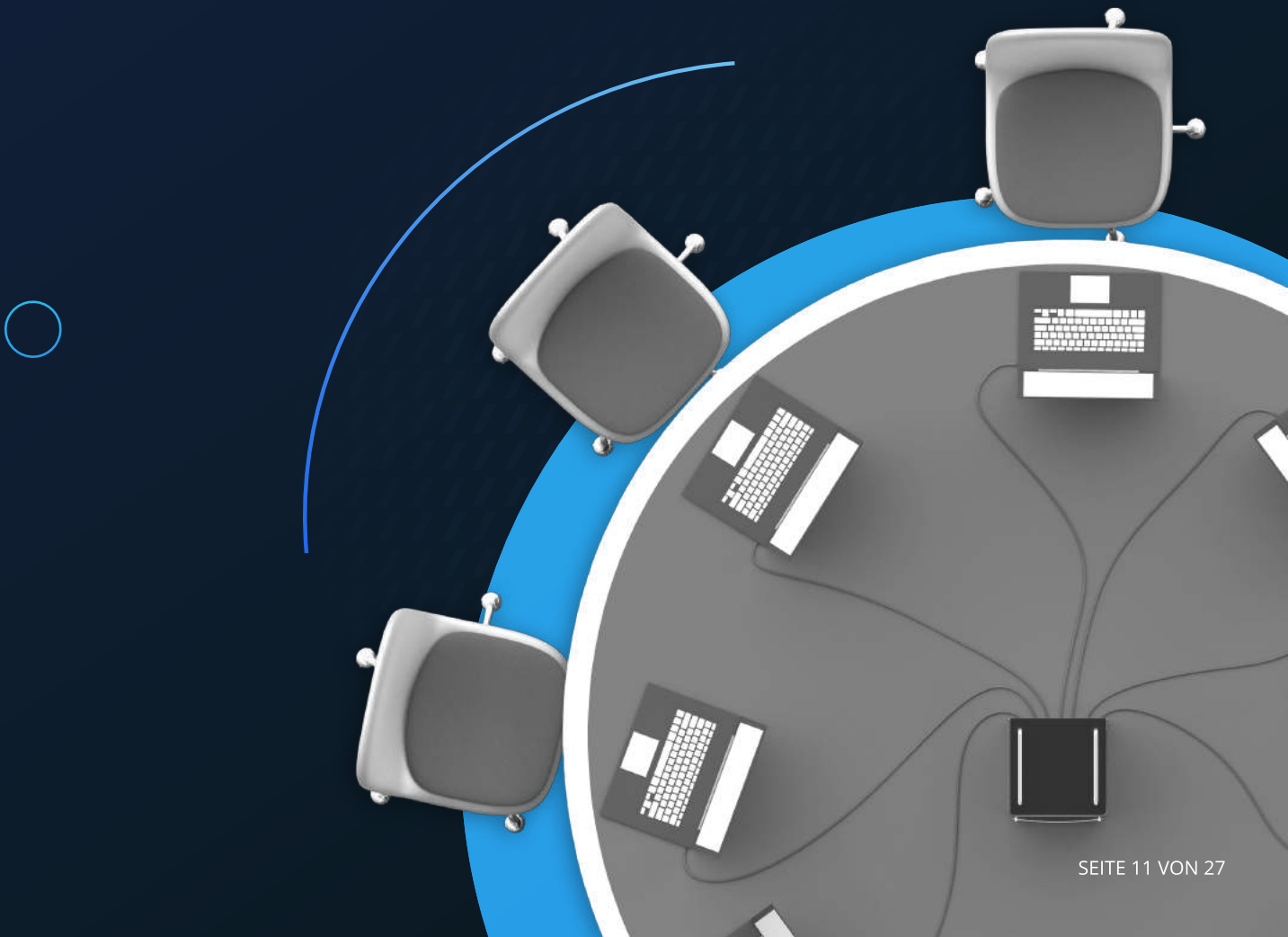


Schafft Vertrauen zwischen Ihnen und uns

optional

Schritt 2: Kunden-Workshop

Wenn Sie neu im IT-Outsourcing sind, bietet Ihnen ein Kundenworkshop die Gelegenheit, mit dem Edvantis-Team über die Voraussetzungen für ein erfolgreiches Engagement zu sprechen. Unsere Spezialisten können Ihnen dabei helfen, Ihre Bereitschaft zum Outsourcing zu ermitteln und Sie über den Umfang der erforderlichen betrieblichen Veränderungen beraten.



Für Erstkäufer bieten wir einen Onboarding-Workshop an

Dabei handelt es sich in der Regel um eine virtuelle oder persönliche Veranstaltung mit unserem Team, das Sie ausführlich über folgende Themen informiert

- Allgemeine Best Practices für IT-Outsourcing
- Prozessbereitschaft für Outsourcing
- Wissensmanagement für verteilte Teams
- Abrechnung und vertragliche Verpflichtungen
- Allgemeine Verantwortlichkeiten beider Parteien

Bereiten Sie sich darauf vor, auch Ihre Fragen zu stellen! Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass Sie mit einem umfassenden Verständnis für die nächsten Schritte und Erkenntnisse zur Optimierung Ihrer operativen Prozesse für die bevorstehende Zusammenarbeit nach Hause gehen.



Eine gegengezeichnete NDA ist in dieser Phase von entscheidender Bedeutung.

Wer kann vom Ecommerce-Outsourcing profitieren?



Jeder hat im Moment Schwierigkeiten, Entwickler einzustellen. Die Talentknappheit ist in DACH und darüber hinaus akut.

Meiner Erfahrung nach ist die Zusammenarbeit mit einem zuverlässigen Outsourcing-Partner von Vorteil:

- Größere Händler mit personell unterbesetzten internen IT-Abteilungen
- Unternehmen mit veralteten On-Premises-Systemen oder Open-Source-Plattformen
- Mittelständische Unternehmen, die über kein besonderes technisches Fachwissen verfügen
- B2B-Händler, die ihr erstes Online-Geschäft eröffnen
- Neue Marktteilnehmer, die eine schnelle Markteinführung und anschließende Erweiterung anstreben

Am Anfang des Erkundungsprozesses fragen wir: Wie ist Ihr internes IT-Team strukturiert? Würden Sie Hilfe benötigen? Womit haben Sie möglicherweise Schwierigkeiten? Wir sind gerne bereit, Empfehlungen für einen geeigneten Partner auszusprechen.

Michael Arndt,
Country Sales Lead DACH bei BigCommerce

Ihre Checkliste zur Beurteilung Ihrer operativen Bereitschaft für das Outsourcing

Strategische Bewertung

Um festzustellen, wie das IT-Outsourcing in Ihre allgemeine Geschäftsstrategie passt und wie Sie den Wert des Anbieters maximieren können, sollten Sie Folgendes besprechen:

- Was sind unsere Hauptgründe für das Outsourcing der E-Commerce-Entwicklung?
- Welche Arten von IT-Fachwissen benötigen Sie (wählen Sie alle zutreffenden aus)?
 - UX/UI-Entwurf
 - Front-End-Web-Entwicklung
 - Back-End-Web-Entwicklung
 - Mobile App-Entwicklung
 - Dienstleistungen zur Qualitätssicherung
 - Datenwissenschaftliche Kompetenz
- Möchten Sie lieber ein internes Team mit zusätzlichen Talenten aufstocken oder ein funktionsübergreifendes Team für einen bestimmten Projektaspekt einstellen?
- Welche Kapazitäten Sie benötigen könnten:
 - Zu Beginn - für den Proof-of-Concept / die Erstellung eines Minimal Viable Product?
 - Später - für die Entwicklung in vollem Umfang?
 - In der Zukunft - für die laufende Wartung und Unterstützung?

Operative Bewertung

Beurteilen Sie als nächstes, ob Ihr Unternehmen über etablierte Prozesse zur effektiven Unterstützung und Verwaltung eines externen Anbieters verfügt. Diskutieren Sie:

- Verfügen Sie über einen angemessenen Governance-Prozess, um die Entwicklung zu überwachen?
 - Wer wird an den wichtigen Entscheidungen über die nächsten Schritte beteiligt sein?
 - Wer wird als Hauptansprechpartner für den Anbieter fungieren - CTO, Projektmanager, Produktverantwortlicher?
 - Wie sieht Ihr Prozess für die Eskalation von Bottom-up-Problemen und die Kommunikation von nachgelagerten Änderungen aus?
- Wie müssen wir Ihr derzeitiges Betriebsmodell anpassen, um eine verteilte Zusammenarbeit zu ermöglichen?
 - Welche Geschäftskomponenten (Geschäftsanwendungen, Prozesse und Arbeitsabläufe, Softwarekomponenten und Infrastrukturmanagement) können an einen externen Anbieter übertragen werden?
 - Wie planen Sie die Einbindung von externen Teammitgliedern und die Weitergabe von internem Wissen an diese?

- Unterstützt unsere derzeitige Arbeitsinfrastruktur die verteilte Arbeit?
 - Welche Berechtigungen und Zugriffsrechte müssen wir einer dritten Partei gewähren? Sind sensible Daten betroffen?
 - Wie werden sich unsere Kosten für Softwarelizenzen/Abonnements ändern, wenn neue Mitglieder hinzukommen?
 - Welche zusätzlichen IT-Infrastrukturressourcen müssen wir möglicherweise kaufen oder bereitstellen (z.B. zusätzliche virtuelle Maschinen, Cloud-Speicher, IDEs usw.)?

Strategieausrichtung

Machen Sie sich Gedanken darüber, wie Sie Ihren E-Commerce-Entwicklungspartner in Ihre aktuellen Abläufe integrieren wollen. Ihr Ziel ist es, eine starke Abstimmung zwischen internen und externen Mitarbeitern zu erreichen, d.h. alle auf dieselbe Seite zu bringen.

Diskutieren Sie:

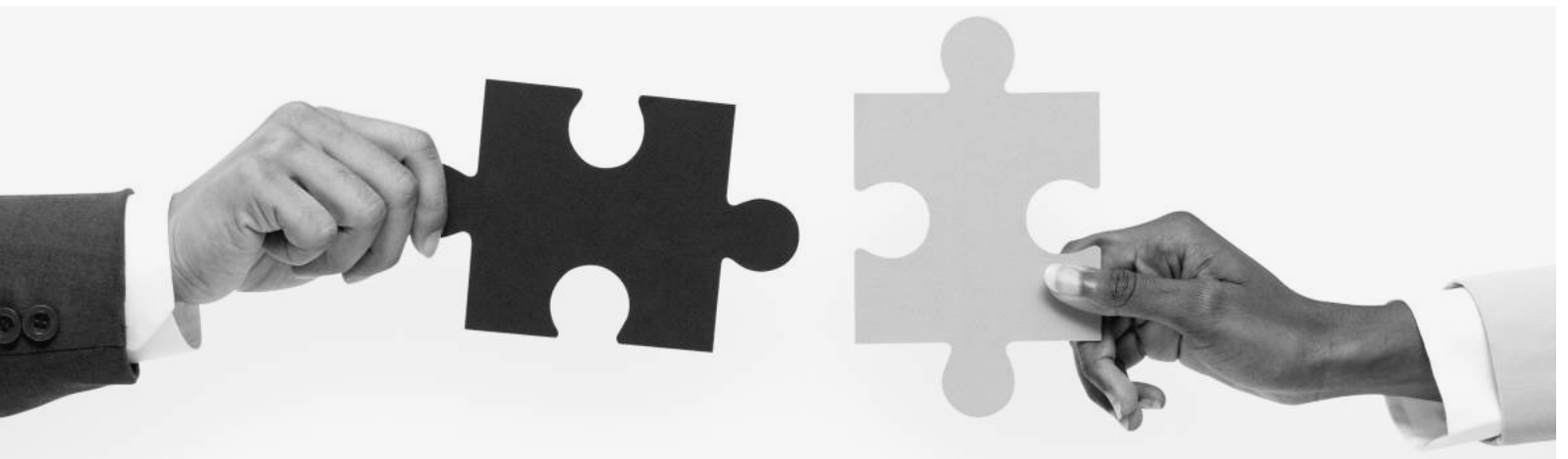
- Welche Prozessanpassungen müssen wir vornehmen?
 - Operative Standards und Standardarbeitsanweisungen (SOPs)
 - Unternehmensstandards und Sicherheit
 - Gemeinsame Einrichtung des Softwareentwicklungslebenszyklus (SDLC)
 - Kommunikation
 - Austausch von Wissen
- Welche technologischen Anpassungen müssen wir vornehmen?
 - Gemeinsame Codebases, gemeinsame Code-Repositories, Tools zur Versionskontrolle
 - Einführung von Projektmanagement-Anwendungen (JIRA, Confluence)
 - Zugang zu technischer Dokumentation und Coding-Standards
 - Gemeinsame integrierte Entwicklungsumgebungen (IDEs)

Schritt 3:

Vorläufiger Vorschlag

Nach den ersten Gesprächen führen Edvantis und BigCommerce eine Hintergrundbewertung Ihrer Geschäftsanforderungen, des Projektumfangs und der erwarteten Ergebnisse durch.





Auf der Grundlage der gesammelten Daten erstellen wir ein formelles kommerzielles Angebot. Das Dokument enthält:

1. Unser Verständnis der Bedürfnisse Ihres Unternehmens und Ihrer Projektziele
2. Welche Art von Wert wir liefern können und wie wir dies tun werden
3. Empfohlenes Servicemodell und Teamzusammensetzung
4. Vorgeplanter Umfang der Arbeit
5. Zeitpläne und Budgetschätzungen für das Projekt
6. Identifizierte Risiken und Plan zur Risikominderung

Zu diesem Zeitpunkt arbeiten wir auf der Grundlage unserer Annahmen. Wir sind also offen für weitere Gespräche. Und genau das erwarten wir auch von Ihnen! Wie können wir bessere Synergieeffekte erzielen? Wie können wir uns besser abstimmen? Das sind die Punkte, die zur Debatte stehen.

“ **Unser Standpunkt ist einfach:** Wir versuchen, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen, bevor wir sie in einem starren Vertrag festschreiben. Wir erkennen proaktiv Risiken, bekannte Einschränkungen und die Machbarkeit der Erfüllung der gestellten Anforderungen an, anstatt diese in den späteren Phasen des Projekts zu vernachlässigen (und die Erfolgsquoten zu gefährden).

Ihor Ohorodnyk,
Direktor für Geschäftsentwicklung bei Edvantis



Primer über Dienstleistungsmodelle bei Edvantis:

Verantwortungsbereich	Teamer-weiterung	Team-koordinierung	Projekt-koordinierung
0. Infrastruktur-Support (Bewerbersuche, Personaleinstellung, HR, Arbeitsbereich, Unterstützung bei der Gehaltsabrechnung, IT-Infrastruktur)	Edvantis	Edvantis	Edvantis
1. Auswahl/Spezifizierung der benötigten Ressourcen und deren Kompetenzen (Teamzusammensetzung)	Kunde	Geteilt	Edvantis
2. Verteilung der täglichen Arbeitslast	Kunde	Geteilt	Edvantis
3. Einrichtung des Softwareentwicklungslebenszyklus (SDLC)	Kunde	Edvantis	Edvantis
4. Teammanagement	Kunde	Edvantis	Edvantis
5. Sicherstellung der konstanten Leistung (ermittelte Leistungskennzahlen wie Velocity, Sprint Burndown, usw.)	Kunde	Edvantis	Edvantis

optional

Schritt 4: Discovery

Die Phase der Projekterkundung bietet die Möglichkeit, Ihre Projektvision zu formalisieren und die Liste der Anforderungen zu vervollständigen. Dies ist ein entscheidender Schritt zur Bestimmung der optimalen Teamzusammensetzung, des Servicemodells und des Gesamtansatzes für die E-Commerce-Entwicklung.



Die Erkundungsphase hilft Ihnen bei der Festlegung des Rahmens:

1. Hauptproblemstellung
2. Projektumfang und -grenzen
3. Erforderliche Teamgröße und technologischer Hintergrund
4. Mögliche Risiken und Engpässe
5. Vorläufige Roadmap für die Store-Entwicklung

Sie können die Discovery überspringen, wenn Sie bereits eine gut definierte Projektvision, einen Arbeitsumfang und eine klare Liste von Projektanforderungen haben.

Wie können wir BigCommerce-Kunden bei der Erkundung helfen?

Eine Erkundung (Discovery) mit dem Edvantis-Team ist sinnvoll, wenn Sie BigCommerce auf Ihre Geschäftsziele abstimmen möchten. BigCommerce verfügt über eine Vielzahl wettbewerbsfähiger Kernfunktionen für den Handel - und noch mehr native und benutzerdefinierte Integrationen, die Einzelhandelsunternehmen nutzen können.

In der Erkundungsphase kann Edvantis Ihnen dabei helfen, Ihren aktuellen E-Commerce-Stack zu prüfen: Ermitteln Sie seine Schwachstellen und schlagen Sie den optimalen Weg vor, der Ihren Zielen entspricht.

Hier ein Beispiel für ein Audit.

Aktuelle Architektur

- Welche E-Commerce-Plattform verwenden Sie derzeit? Was sind Ihre größten Probleme damit?
- Ist Ihre aktuelle E-Commerce-Plattform gekoppelt (monolithische Anwendung) oder entkoppelt (Microservices-basiert)?
- Planen Sie die Einführung von Headless Commerce und/oder einer MACH Architektur?
 - Wenn ja, welche Front-End-Technologien werden Sie voraussichtlich verwenden - ein DXP, ein benutzerdefiniertes Front-End, das auf einem bestimmten Web-Framework aufbaut?

Skalierbarkeit

- Wie hoch ist Ihr aktueller Website-Traffic?
 - Gibt es saisonale Schwankungen?
 - Um welchen Prozentsatz wird er voraussichtlich zunehmen?
- Wie hoch ist die Ausfallzeit Ihrer Plattform pro Jahr? Ist sie akzeptabel?

- Welchen Umfang hat Ihr Produktkatalog derzeit? Erwarten Sie, dass er zunimmt?
- Planen Sie die Einführung ressourcenintensiver Funktionen wie AR-Funktionen oder kundenspezifische Website-Analyselösungen?
- Hosten Sie Unternehmensdaten oder betreiben Sie Workloads vor Ort? Beabsichtigen Sie, einige davon in die Cloud zu verlagern?
- Wie ist Ihr derzeitiges CDN eingerichtet? Erfüllt es Ihre Anforderungen?

Integrationen

- Welche Arten von kritischen Systemintegrationen haben Sie derzeit? Nennen Sie bitte alle ERP-, OMS-, WMS-, CRM- und 3PL-Integrationen.
- Planen Sie zusätzliche Integrationen von Geschäftssystemen? Bitte geben Sie an, welche das sind.
- Wie sieht Ihr derzeitiges Middleware/API-Messaging-Verfahren zur Gewährleistung der Interoperabilität/des Datenaustauschs aus? Sind Sie mit ihnen zufrieden?
- Welche anderen Integrationen mit Software von Drittanbietern würden Sie gerne haben? Nennen Sie Zahlungs-Gateways, Marketing-Tools und Versandlösungen.

“ Um sicherzustellen, dass unsere Kunden den größtmöglichen Nutzen aus BigCommerce ziehen, neigen wir dazu, viele Fragen über die aktuelle technische Ausstattung, den Einführungsplan, den voraussichtlichen Projektzeitplan, das Budget, die Pläne für das Management der Interessengruppen und die Anforderungen an die Entwicklungspartner zu stellen. Diese Fragen sollen Sie auf mögliche Risiken oder Engpässe bei der Einführung aufmerksam machen - und Sie auf einen geraden Weg zum Erfolg bringen.

Michael Arndt,
Country Sales Lead DACH

Schritt 5:

Formelles Angebot

Die Gespräche sind abgeschlossen. Alle Punkte sind besprochen. Das Edvantis-Team macht den letzten Schritt und schickt Ihnen ein formelles Angebot - ein Dokument, in dem ausführlich erklärt wird, wie unsere Partnerschaft funktionieren wird.



Das Standardangebot umfasst:

1. Zusammenfassung
2. Problemstellung und Lösung
3. Umfang der Arbeit
4. Zusammensetzung des Teams
5. Annahmen und Einschränkungen
6. Liste der zu erbringenden Leistungen
7. Projektzeitplan
8. Abrechnungsinformationen und Zahlungsplan
9. Die Abnahme (Projektanbahnung)

Der formelle Vorschlag enthält alle zuvor besprochenen Aspekte der Zusammenarbeit - die Zusammensetzung des Teams, das gewählte Servicemodell, den Zeitplan, das Budget, die Beschränkungen und die tatsächlich zu erledigenden Aufgaben. Er legt die Erwartungen und die detaillierten Verantwortlichkeiten auf beiden Seiten fest.



Im Gegensatz zu einem vorläufigen Vorschlag legt ein formeller Vorschlag konkretere Bedingungen für die Zusammenarbeit fest und dient als Blaupause für nachfolgende rechtliche Verträge. Er kann zwar noch überarbeitet werden (falls erforderlich), aber unser Ziel ist es, durch die vorangegangenen Schritte mögliche Lücken oder Auslassungen zu minimieren.

Erst die Annahme eines formellen Angebots und die Unterzeichnung eines **Master Services Agreement (MSA)** und eines **Statement of Work (SoW)** bedeuten den Startschuss für die Zusammenarbeit - die tatsächliche Erbringung der skizzierten E-Commerce-Entwicklungsdienstleistungen.

Ein MSA formalisiert die Ziele der Zusammenarbeit und die Verpflichtungen, die Edvantis in Bezug auf Betrieb und Service Levels eingehen wird. In der Regel haben Sie eine MSA für die Dauer der gesamten Zusammenarbeit.

Ein SoW liefert zusätzlichen Kontext zu den Projektdetails. Es legt die Anzahl und die Art der zu den festgelegten Bedingungen zu erbringenden Leistungen fest. Sie können im Laufe der Zusammenarbeit mehrere SoWs unterzeichnen, wenn sich Ihr Outsourcing-Bedarf weiterentwickelt.

Master Service Agreement (MSA)

Ein Master Service Agreement (MSA), auch als Rahmenvertrag bekannt, ist ein Vertrag, der Informationen über die zukünftigen Beziehungen mit Ihrem Outsourcing-Anbieter enthält und in dem neben anderen betrieblichen Verpflichtungen auch die Grundsätze der Zusammenarbeit und die Vertragsbedingungen festgelegt sind. Die MSA legt die Grunderwartungen für jede Partei fest. Im Grunde handelt es sich bei diesem Dokument um ein "Versprechen" für die Zusammenarbeit, das die Bedingungen zusammenfasst, aber keine Handlungen oder Verpflichtungen für eine der beiden Parteien vorschreibt.

Was ein MSA abdeckt:

1. Die Bedingungen einer Partnerschaft
2. Die Verpflichtungen der einzelnen Parteien
3. Zahlungsbedingungen
4. Bedingungen für die Beendigung
5. IP-Bestimmungen (Eigentum, Offenlegung usw.)
6. Haftungen und Haftungsfreistellungen
7. Gewährleistungen/Garantien (falls zutreffend)

Statement of Work (SoW) Vereinbarung

Das Statement of Work (SoW) ist ein Dokument, das den Umfang des Projekts zusammenfasst und beschreibt - was getan werden soll und was ausgeschlossen ist. Es handelt sich dabei um ein rechtsverbindliches Dokument, in dem die Art der Arbeit festgelegt ist, zu deren Erbringung sich der Anbieter unter den festgelegten Bedingungen verpflichtet. Ein klarer, prägnanter und leicht zu lesender SoW ist für den Erfolg des Projekts unerlässlich und sollte keinen Raum für Zweifel oder Unklarheiten lassen.

Der Vertrag klärt solche Aspekte eines Projekts wie Fristen, Bedingungen, Standards, Zahlungsinformationen, Abnahmekriterien, Schätzungen usw. SoWs können auch andere Projektinformationen enthalten, z.B. Sicherheitsbelange, Unterstützung nach dem Projekt oder Bedingungen für eine vorzeitige Beendigung.



Ein unterzeichnetes SoW markiert den Beginn der eigentlichen Arbeit.

Was ein SoW umfasst:

1. Beschreibung der Dienstleistung
2. In-Scope/Out-of-Scope
3. Teamzusammensetzung/Rollen (falls zutreffend)
4. Liefergegenstände
5. Zeitpläne
6. Anforderungen
7. Allgemeines Budget
8. Regeln für den Auf- und Abbau des Teams (falls zutreffend)
9. Organisatorische Aspekte der Arbeit
10. Abnahmekriterien (falls zutreffend)
11. Zahlungsbedingungen

Was wird von Ihnen beim Start des Auftrags erwartet?

Die Leistungserbringung beginnt zu dem im Voraus vereinbarten Datum, das nach der Unterzeichnung aller rechtlichen Dokumente festgelegt wird. In den meisten Fällen kann das Engagement innerhalb von 1-2 Monaten nach der Unterzeichnung der Dokumente beginnen.



In dieser Zeit haben Sie mehrere wichtige Aufgaben zu erledigen.

Ernennen Sie den Hauptprojektleiter und Ansprechpartner in Ihrem Unternehmen.

- Dabei kann es sich um einen Product Owner, einen CTO, einen technischen Teamleiter oder eine andere Person handeln, die die Managementarbeit bei Ihnen vorantreibt und mit unserem Team bzw. unseren Teams zusammenarbeitet.

Legen Sie Kommunikationspläne und Zeitpläne fest.

- Bestimmen Sie den besten Zeitplan für Status-Updates, allgemeine Check-Ins und Demos in verschiedenen Projektphasen.

Bereiten Sie die notwendige Arbeitsinfrastruktur für das neue Team vor.

- Dazu gehört der Zugang zu bestimmten Tools, IDEs, Code-Repositories, technischer Dokumentation usw.
- Erstellen und beschreiben Sie die optimalen Kommunikationsverfahren, d.h. an wen Sie sich bei bestimmten Problemen/Informationen wenden können, welche Kanäle Sie nutzen sollten und wie Sie Anfragen eskalieren können.
- Halten Sie eine kurze Präsentation über Ihr Projekt - teilen Sie Ihre Vision, Ziele und wichtigen KPIs mit. Erläutern Sie Ihre Coding-Standards, Qualitätsmaßnahmen, Definition of Ready (DoR) und Definition of Done (DoD).

Bewährte Praktiken für den Wissensaustausch vor dem Projekt Kick-Off

	Teamer- weiterung	Teamer- weiterung	Projekt- koordinierung
Benötigtes Wissen für den Projektstart	• Integration in Ihren SDLC • Zugang zu kollaborativen Coding-Werkzeugen (IDEs, Versionskontrollsoftware und Coding-Repositories) • Zugang zu Tools für die Projektplanung und -verwaltung (JIRA, Asana, etc.) • Technische Dokumentation • Produkt-/Projektspezifikationen • Programmierrichtlinien • Metriken zur Codequalität und andere IT-KPIs • Kommunikationstools und Kommunikationszeitplan	• Überblick über Ihren SDLC zur Spiegelung • Zugang zu kollaborativen Coding-Werkzeugen (IDEs, Versionskontrollsoftware und Coding-Repositories) • Zugang zu Tools für die Projektplanung und -verwaltung (JIRA, Asana, etc.) • Technische Dokumentation • Produkt-/Projektspezifikationen • Programmierrichtlinien • Kommunikationstools und Kommunikationszeitplan	• SDLC-Einrichtung durch Edvantis • Technische Dokumentation • Produkt-/Projektspezifikationen • Funktionale und nicht-funktionale Anforderungen • Programmierrichtlinien

Schritt 6: Co-Creation

Während der Umfang des Edvantis-Engagements je nach gewähltem Servicemodell variiert, bleibt unser **Account Management** proaktiv präsent, um alle operativen, kommunikativen oder teambezogenen Probleme zu lösen.

BigCommerce hat auch Projektmanager für die Implementierung, die in erster Linie dafür verantwortlich sind, dass ein Kunde in Betrieb genommen wird. Dann haben wir Lösungsarchitekten, die bei technischen Fragen vom ersten Tag an (nach Vertragsunterzeichnung) oder während des gesamten Entwicklungsprozesses ins Spiel kommen können. Darüber hinaus können Sie auch einen technischen Kundenbetreuer auswählen, der die "Entwicklungssprache" besser beherrscht, wenn dies erforderlich ist.

In jeder Phase bleiben wir offen für Veränderungen und sind bestrebt, Ihnen dabei zu helfen, mehr Nutzen aus unserer Partnerschaft zu ziehen.



Edvantis Arbeitsprinzipien:

Von Anfang bis Ende streben wir nach Transparenz und Konsistenz in der Zusammenarbeit, um Win-Win-Partnerschaften zu kultivieren.

Daher kommunizieren wir klar unsere Verantwortlichkeiten, potenzielle Risiken und die Bedingungen der Zusammenarbeit. Wir richten außerdem einen effektiven Kommunikations- und Berichterstattungsprozess ein, um Sie auf dem Laufenden zu halten, und sorgen für eine sorgfältige Führung der Geschäftsunterlagen.

Wir halten unsere Zusagen ein und konzentrieren uns auf die Ergebnisse.

Qualität steht an erster Stelle. Wir beraten unsere Kunden proaktiv, wie sie den größtmöglichen Nutzen aus ihren Investitionen ziehen können, indem wir ihnen kontinuierlich Empfehlungen für ein besseres Teammanagement, bessere Technologien und bessere Geschäftspraktiken geben. Unser Ziel ist es, eine organische Erweiterung Ihres Unternehmens zu werden und Ihren Erfolg in den verschiedenen Phasen Ihrer Reise sicherzustellen.

Die Vertraulichkeit und Sicherheit von Kundendaten hat höchste Priorität.

Edvantis ergreift angemessene Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die uns anvertrauten Informationen sicher sind. Die Unterzeichnung von NDAs ist Standard, bevor wir unsere Zusammenarbeit beginnen, und wir halten uns streng an die ISO 27001 Norm. Alle unsere Mitarbeiter erhalten den Schulungsleitfaden "Informationen zur Sicherheitspolitik und Anti-Phishing".

[ERFAHREN SIE MEHR ÜBER EDVANTIS](#)

BigCommerce Betriebsprinzipien

Der Kunde steht immer an erster Stelle.

Jede Entscheidung, die wir treffen, zielt darauf ab, das Serviceniveau für unsere Kunden zu verbessern. Unser Unternehmen existiert, um Händlern zu helfen, mehr zu verkaufen, schneller zu skalieren und von innovativen Technologien zu profitieren.

Wir handeln mit Integrität.

Wir bevorzugen eine ehrliche und transparente Kommunikation. Nach innen arbeiten wir zusammen, um unseren Kunden zu helfen, das Beste für ihr Geschäft zu erreichen. Nach außen hin sorgen wir dafür, dass potenzielle und bestehende Kunden fundierte Entscheidungen treffen. Wir tolerieren keine versteckten Absichten oder hinterhältige Verkaufsstrategien.

Jeden Tag einen Unterschied machen.

Wir drängen uns ständig, unser Bestes zu geben. Wir geben uns nie zufrieden und stellen unsere Ideen in Frage, um noch mehr Innovation und hervorragende Leistung zu bieten. Wir konzentrieren uns auf Lösungen und sind jeden Tag aufs Neue inspiriert, mit unseren Talenten, unserer Leidenschaft und unserer harten Arbeit etwas zu bewirken.

[ERFAHREN SIE MEHR ÜBER BIGCOMMERCE](#)