

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Webshop

Om at starte din egen webshop

Synes du det er fedt, at verden bliver mere og mere digital, og at alt efterhånden kan købes/ordnes online? Har du flair for IT og teknik, og finder du glæde i at hjælpe kunder med at få købt de produkter, de ønsker sig? Så er det måske noget for dig at åbne din helt egen webshop.

I dag er det blevet helt almindeligt at købe størstedelen af sine ting online. Alt lige fra køb af cowboybukser, bestilling af koncert- eller biografbilletter, bookning af sit besøg hos frisøren eller ændring af adresse hos kommunen kan ordnes online. Forbrugeren forventer efterhånden at kunne foretage alle sine køb eller bookinger online her og nu og bliver nærmest overrasket, hvis en butik ikke har en webshop.

Derfor bør såvel nye som ældre, etablerede virksomheder overveje, hvordan man kan drage fordel af online handel. Med salg via internettet øger du kort sagt dit potentielle marked til at omfatte hele verden.

I denne startvejledning kan du læse mere om, hvordan du opretter og driver en webshop.

Få svar på dine spørgsmål om opstart

Startvejledningen er en service fra Erhvervshus Midtjylland til dig, der overvejer at starte egen virksomhed. Vi ønsker dig god fornøjelse med læsningen og håber, at du både finder svar på dine spørgsmål og bliver motiveret til at tage det næste skridt.

Har du spørgsmål efter, at du har læst denne startvejledning, finder du måske svar på Virksomhedsguiden:

<https://virksomhedsguiden.dk/erhvervsfremme/content/>

Har du brug for sparring, er du altid velkommen til at kontakte Erhvervshus Midtjylland på:

info@erhvervshusmidtjylland.dk eller 70 22 00 76.

Vi glæder os til at høre fra dig!

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Er en webshop noget for dig?

Er det overhovedet noget for dig at have en webshop? Tag testen herunder og find ud af, om du har de grundlæggende forudsætninger for at blive webshopindehaver.

		Helt sikkert	Som regel	I tvivl
1	Jeg har flair for IT og teknik			
2	Jeg har masser af energi			
3	Jeg kan lide at tage initiativ			
4	Jeg ved, hvad der er moderne og holder øje med nye trends og tendenser			
5	Jeg er god til at hjælpe kunder med evt. IT-problemer			
6	Jeg kan holde ud at sidde meget foran en computerskærm			
7	Jeg har ikke noget imod at arbejde, når andre har fri			
8	Jeg kan leve med, at indtjeningen svinger			
9	Min familie er med på ideen			
10	Jeg er god til at planlægge og organisere			
11	Jeg bliver ikke stresset			
12	Jeg er nysgerrig og parat til forandringer			
13	Jeg kender nogen i branchen, som kan hjælpe mig, hvis det skulle være			

Hvis du har 9-10 krydser i "helt sikkert", er der et godt grundlag at gå videre på.

Hvad vil du sælge?

At sælge varer eller ydelser fra en webshop har mange lighedspunkter med salg fra en almindelig butik. De fundamentale ting ved salg er helt ens:

- + Du skal have en vare eller en ydelse at sælge
- + Du skal have kunder nok (enkeltpersoner eller virksomheder), der vil købe det, du sælger
- + Du skal have mulighed for at producere eller indkøbe din vare eller ydelse
- + Du skal udregne, hvor meget du skal tjene per solgt vare/ydelse for at få det til at hænge økonomisk sammen

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Distribution

Dér hvor den store forskel mellem butik og webshop findes, er i måden varen eller ydelsen distribueres på. Kunden står ikke længere fysisk inde i en butik i en specifik by og siger: "Kan jeg lige se den vare, der ligger dér"? Nu sidder kunden bag en computerskærm i en tilfældig by et sted i Danmark og bestiller sin vare. Eller måske et helt andet sted på jordkloden, hvis du har gjort det muligt at købe med internationale kreditkort.

Den direkte kommunikation med en stor del af Danmarks/verdens befolkning giver indehaveren af en webshop nye udfordringer og uanede muligheder.

Gammel viden i nye omgivelser

De, der er opvokset i en tid med den fysiske og personlige kontakt som et væsentligt element i en salgssituation, skal lære at udnytte den "gamle viden" i nye sammenhænge. Det vil give nogle helt nye og sandsynligvis meget realistiske muligheder for salg.

Et eksempel er den ældre bilsælger med indgående kendskab til bilmarkedet. Han fandt ud af at formidle restpartier af nye dansk-importerede biler til andre europæiske lande via internettet. Hans "gamle viden" bestod i kendskab til almindeligt salg af biler og til bilforhandlere i Danmark og i udlandet. Dette kombinerede han med internettets muligheder.

Hvis alle med en solid viden om markedet fra tiden før internettet kunne overtales til at tænke i de muligheder, internettet giver, vil der kunne åbnes mange spændende og bæredygtige webbutikker.

Tænk globalt

Danmark er et lille land med få mennesker og dermed også få kunder. Bare i Hamborg bor der flere potentielle kunder, end der gør i hele Danmark. Internettet gør, at det ikke er meget mere besværligt at sælge sin vare til en person i Istanbul end til en person i Skanderborg.

Når du planlægger din webshop, er det værd at overveje, om det er en dansk, skandinavisk, europæisk eller en global webshop, du vil starte. Måske starter du med fokus på Danmark, men ved, at du senere vil være global?

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Alt kan sælges

Med lidt kreativitet og mod til at ændre på indgroede vaner, vil mange varer kunne sælges i en webshop. Dette omfatter også varer eller ydelser, der i Danmark har et alt for lille marked: Disse kan nu sælges, da ejeren af webbutikken kan få hele verden som marked.

Her ser du nogle eksempler på varer, der bliver solgt i webbutikker:

- + Software til kortlægning af menneskelige gener
- + Sutter med navne på
- + Egenproducerede smykker
- + Lydskrift af italienske operaer til brug for operasangere
- + Softwareprogrammer til brug ved lydredigering
- + Egenproduktion af billeder, litografier og illustrationer
- + Fairtrade varer
- + Oversættelser
- + Fotografier
- + T-shirts med eget, personligt tryk på
- + Postkort med egne uploadede fotos
- + Download af bøger/dokumenter med fagspecifik viden
- + Kopier af billeder fra internationale, kendte kunstnere
- + Salg af Tojiro knive, som importøren pakker og sender
- + Online Bridge med online partnere
- + Chokolade produceret af 15 børn fra samme klasse

Hvad vil du sælge?

Kommerciel idé

En god idé er kun en god iværksætter-idé, hvis du er i stand til at tjene så mange penge, at du kan leve, som du ønsker.

Når du har fået en idé til salg i en webshop, skal den i de fleste tilfælde bearbejdes og videreudvikles, før den kan blive til en kommerciel idé. Kan ideen ikke blive kommerciel, er det ikke nogen god idé at starte egen virksomhed på fuld tid. Dette betyder dog ikke, at du ikke kan udvikle og drive en hobby-virksomhed med stor fornøjelse – det vil blot være med en lavere indtjening.

Hvem er dine kunder?

Når du sælger via nettet, har en stor del af verdens befolkning adgang til din butik. Da det er helt uoverskueligt at prøve at sælge til tre milliarder mennesker, kan du med fordel udvælge et udsnit af befolkningen. Dette vil gøre den kommende markedsføring af din webshop nemmere, og det gør den også mere synlig, når potentielle kunder søger på Google.

Din kundegruppe kunne f.eks. være:

- + Mødre med børn i Danmark
- + Mødre med buttede børn i Danmark
- + Mødre med synshandikappede børn i Skandinavien
- + Operasangere i hele verden
- + Guitarspillere i Danmark
- + Genforskere i Europa

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Hvordan fungerer en webshop?

For at forstå hvordan en webshop rent teknisk fungerer, kan det være en fordel at dele webbutikken op i to områder:

- + Butiksdelen
- + Betalingsdelen

Butiksdelen

Butiksdelen er det første en kunde ser, når vedkommende "åbner døren" til en webshop. Det er derfor vigtigt at udarbejde et design, en brugerflade og et layout, der tiltaler kundegruppen. Kunden skal føle sig godt tilpas "i butikken". Smukke billeder, relevant tekst og ingen ventetider til upload af nye websider er nogle af de ting, kunden sætter pris på ved en webshop. Butikken skal også være opbygget så "snedigt", at når kunden får lyst til at købe en vare, skal han eller hun intuitivt vide, hvordan man får lagt varen i indkøbskurven. Ingen omveje og besværlige logins - det skal være nemt at købe.

Butiksdelen kan opbygges i et hvilket som helst websystem. I princippet kan du nøjes med at have én webside, hvor der står: "Klik her for at købe denne flotte vare".

Betalingsdelen

Når du går på indkøb i et supermarked, går du først rundt og samler dine varer. Når du har fundet alle dine varer, går du hen til kasseslusen. Sådan er det også i en webshop: I butiksdelen samler du varerne, og i betalingsdelen skal varerne betales.

Skal kunden kunne betale med kreditkort, skal du altid have fat i en professionel udbyder af betalingssystemer.

Valg af butikssystem

Overordnet set er der tre muligheder, du kan vælge:

- + "Ud af boksen"-systemer som Dandomain, Scannet osv. som andre har ansvaret for fungerer
- + "Open Source"-systemer, hvor man selv i højere grad står for vedligehold og opdatering af det tekniske
- + Specialbyggede systemer – som det reelt kun er rigtig store virksomheder, der benytter

Forskellen mellem "ud af boksen" og "open source" er næsten det samme som valget mellem at bo til leje eller købe sin egen bolig.

Vælger du en "ud af boksen"-løsning, har du som oftest kun de muligheder, som udbyderen tilbyder, men til gengæld er der andre, som sikrer, at al teknikken virker 24/7.

Vælger du en "open source"-løsning, står du ofte med det ansvar selv, med mindre du køber denne ydelse af et webbureau. Til gengæld vil du ofte kunne finde tilføjelsesprogrammer /plugins, som kan tilkøbes for en lav pris, men du må selv sikre, at det virker sammen med de elementer, du allerede anvender.

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Webbutik i færdigudviklet skabelon

De fleste systemer er opbygget således, at du kan købe *Butiksdelen* og *Betalingsdelen* hver for sig. Mange af de udbydere, der sælger en butiksdelen har også udviklet en betalingsdel, så de to dele passer sammen.

Butiksdelen

Butiksdelen er oftest opbygget sådan, at indehaveren af webbutikken blot skal fylde indhold i en skabelon – lidt ligesom at lægge varer på hylder i en almindelig butik.

Butikkens udseende vælges ud fra forskellige foruddefinerede designs, dvs. farver, skrifttyper, top/bund/venstre/højre navigation mv.

Det indhold, der skal fyldes ind i butikken, er:

- + Beskrivelse af varer
- + Billeder af varer
- + Priser
- + Transportomkostninger mv.

Butiksdelen sørger for at sammenlægge pris på det købte og tillægge transportomkostninger. Butiksdelens "arbejde" slutter dér, hvor kunden får at vide: "Vil du købe disse 3 varer = 250 kr.?" Svarer kunden ja, bliver kunden ført over i Betalingsdelen.

Betalingsdelen

Der er flere måder at betale på. De almindeligste er:

- + Dankort
- + Andre kreditkortsystemer
- + PayPal og udenlandske systemer
- + Handel på efterkrav/overførsel til bank
- + Mobilepay (hvis det kun er i Danmark) og andre mobile betalingsløsninger

Dankort

Henvender din webshop sig til danske kunder, skal de have mulighed for at betale med dankort. For en dansker er det en af de nemmeste måder "at komme af med pengene på". Det skal være nemt for kunden, for ellers klikker han eller hun bare videre til en anden side.

For at få lov til at modtage betaling fra dankort, skal du lave en aftale med Nets. I aftalen, der kaldes en "Indløsningsaftale", skal du dokumentere følgende områder:

- + Virksomheds- og forretningsoplysninger, herunder CVR-nummer
- + Oplysninger om pengeinstitut, herunder kontonummer og registreringsnummer
- + Eventuelle eksisterende forretningsnumre hos Nets International og Nets
- + Eventuelt forretningsnummer hos terminaloperatør
- + Oplysninger om hvem der hoster forretningens betalingsmodul
- + Oplysninger om forretningens URL

Når aftalen mellem dig og Nets er indgået, kan du begynde at bruge et betalingsmodul med dankortbetaling. Det koster ca. 1000 kr. at lave aftalen, og Nets tager 1,25% af hver dankorttransaktion. Transaktionsomkostningen for et salg på 100 kr. er således 1,25 kr. Læs mere om betaling på www.dibs.dk.

Når du har købt et færdigudviklet butikssystem med tilhørende betalingsmodul, vil alt det tekniske med mulighed for indtastning af kortnummer og accept af indtastning mv. fungere automatisk.

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Visa, MasterCard mv.

Har du planer om, at dine varer skal købes uden for de danske grænser, er det nødvendigt at kunne tilbyde betaling med internationale kreditkort.

PBS kan også tilknytte udenlandske kreditkort til betalingsdelen. Proceduren for oprettelse af de internationale kort følger meget den for dankort. Det er noget dyrere at gøre brug af udenlandske kreditkort: Det koster 1000 kr. årligt at have en international aftale, og PBS tager 5,75% af omsætningen (minimum 1,95 kroner pr. transaktion). Transaktionsomkostningen for et salg på 100 kr. er således 5,75 kr. Læs mere om internationale kreditkort på www.dibs.dk

PayPal

PayPal kan være et alternativ til at bruge PBS' internationale kreditkort service. PayPal er en stor amerikansk virksomhed, der håndterer pengetransaktioner på nettet. Her kan man gratis oprette en konto, som giver adgang til, at man på sin webshop kan oprette et link, der går direkte til PayPals betalingsmodul. Modulet fungerer præcis som alle andre betalingsmoduler. Fordelene ved PayPal er, at den er gratis, nem at starte, og at den er kendt over store dele af verden. Desuden kan privatpersoner, der har en PayPal konto blot overføre fra den ene til den anden konto. PayPal tager 3,4% af omsætningen + 0,20 £ pr. transaktion.

Transaktionsomkostningen for et salg på 100 kr. er således ca. 5 kr. (kurs på £: 840). Læs mere om PayPal på www.paypal.co.uk/uk.

Efterkrav og bank

Hvis du ikke vil satse for meget og er i tvivl om, hvor meget du kan sælge, kan du vælge den billigste – men samtidig mindst kundevenlige – betalingsform. Dette er at bede kunden om at sætte beløbet ind på din bankkonto, eller at du sender varen pr. efterkrav. Her behøver du ikke at købe et betalingsmodul, men kan nøjes med at skrive kontonummer på en almindelig webside.

MobilePay og andre mobile betalingsløsninger

Med muligheden for at betale med MobilePay er det nemt for forbrugeren at betale direkte fra mobilen. Det kan være en barriere, at kunden først skal rejse sig fra sofaen og hente kreditkortet for at kunne købe en vare. Læs mere om muligheden for at integrere MobilePay i dit betalingsmodul her: <https://www.mobilepay.dk/erhverv/apps%20og%20webshops>.

Fordele og ulemper

Fordelen ved at købe en færdigudviklet webshop er, at du meget hurtigt kan komme i gang med at sælge på internettet. Du får skabelonen til en butik, så du skal blot fylde dine varer ind i butikken, og butikken ser professionel ud. Du får sandsynligvis ikke de store problemer med teknik, og der er ofte adgang til support.

Ulempen er, at du grafisk og butiksteknisk skal holde dig inden for snævre rammer. Du har eller får sandsynligvis ideer, der kan gøre din butik smartere, smukkere og mere fleksibel. Dem kan du få svært ved at føre ud i livet, fordi du er bundet af nogle rammer, der ikke står til at ændre.

Har du specielle ønsker til din butik, bliver du nødt til selv at opbygge den med hjælp fra diverse IT-folk.

Priser

Det er normalt, at man "lejer" sig ind på en server hos forhandleren. Her ligger butikken og betalingssystemet, som man så kan bruge. Den månedlige leje for brug af butikken er omkring 200-300 kr. For brug af et betalingssystem er prisen omkring 100-200 kr. om måneden.

Erhvervshus Midtjylland S/I | Åbogade 15, 8200 Aarhus N | Tlf. 70 22 00 76 | info@erhvervshusmidtjylland.dk

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Selvudviklet webshop

Hvis du vil lave en webshop, der kan mere end blot at samle varer i en indkøbskurv, betale varen med kreditkort og sende dig en e-mail om, at du skal sende en vare, kræver det egen udvikling.

Nogle varer eller ydelser kræver et skræddersyet system, for at kunderne får lyst til at købe. Det kan også være, at indehaveren af webbutikken bliver nødt til at få udviklet et system, der kan håndtere 1000 ordrer i løbet af én dag.

Blandede systemer

De selvudviklede webbutikker følger samme overordnede struktur som de færdigudviklede: Der er en butiksdel og en betalingsdel. Du behøver ikke at udvikle en helt ny webshop fra bunden, hvis du har specielle ønsker til funktionalitet. Standardprodukter kan kombineres med specialudviklet software. Ligeledes kan en egenudviklet butiksdel også kombineres med en standard betalingsløsning. Det kræver dog oftest, at der i diskussionerne om muligheder i de forskellige systemer er en IT-sagkyndig til stede.

Fleksible standardløsninger

Der findes også butiks- og betalingsløsninger som er standardløsninger, men alligevel ret fleksible. Med fleksible menes, at de kan tilpasses mange forskellige behov. Det betyder dog også, at der skal en IT-kyndig person ind over hver gang, der skal laves en "fleksibel tilpasning". Det vil dog stadig være meget billigere end selv at udvikle hele butikken.

Priser

Det er dyrt at hyre en IT-udvikler. Priserne pr. time starter fra 750 kr. + moms. Før du begynder at tale med en IT-udvikler, vil det derfor være en god investering selv at have beskrevet det forløb, du ønsker udviklet. Som udgangspunkt kan alt udvikles ved hjælp af IT. Medtag derfor kun de funktioner, der er nødvendige for et godt salg og en smidig administration.

Gør din webshop kendt – markedsføring

Der er millioner af webbutikker over hele kloden og tusinder i Danmark. Du skal derfor gøre et stort stykke arbejde for ikke at drukne i mængden. Hvem der formår at gøre sig synlig, afhænger af mange faktorer, og jo flere af faktorerne du har mulighed for at optimere, jo større chance har du for at fremhæve dig selv og blive en kendt webbutik.

De faktorer, der kan optimeres, er:

Varer i webshoppen

Jo flere forskellige varer du sælger, jo sværere er det at blive fundet af en søgemaskine og at kommunikere dit salgsbudskab. Sælger du al slags børnetøj til børn fra 0 til 12 år, bliver du nødt til at profilere dine websider på mange måder. Du skal være kendt for børnesko, babysko, babyfutter, sparkedragter, flyverdragter, skjorter, T-shirts og mange andre børnevarer. Hvis du derimod kun sælger barnevogne, vil det være noget nemmere at kommunikere dette til de potentielle kunder, der søger på nettet.

Domænenavn

Når du vælger domænenavn, vil det være en fordel, hvis navnet er identisk med det, du sælger. Nogle gange vil det være oplagt at bruge navnet på varen – andre gange vil det være misvisende.

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Kan Google finde siden?

Hvis Google ikke kan finde dig, er du ilde stedt, da langt de fleste kunder i dag søger efter produkter og webbutikker på netop Google. Du kan ikke købe dig plads på Googles søgning, men du kan gøre dig fortjent til det. Når du laver din webshop, er der derfor forskellige ting, du skal tage højde for:

- + Find ud af, hvilke ord dine kunder vil søge på – og koncentrer dig om de vigtigste
- + De vigtigste ord/varebetegnelser – fx "Shiraz vin Frankrig" – skal have deres egen webside
- + <Title>, der er en webkode, skal indeholde "Shiraz vin Frankrig"
- + Overskriften på din webside skal også indeholde "Shiraz vin Frankrig"
- + Din brødtekst skal også indeholde ordene "Shiraz vin Frankrig"
- + Du bør fra en anden side i din webshop linke til denne side med henvisningen "Shiraz vin Frankrig"
- + Det vil være en fordel, hvis du skrev noget fornuftigt på siden om emnet: "Shiraz vin Frankrig"

Du har nu gjort det muligt for Google at "tænke sig til" at denne webshop har noget med "Shiraz vin Frankrig" at gøre.

Selvom du har gjort det rigtige, er det ikke sikkert, at du bliver nr. 1 på Google. Desværre sælger du en vare (Shiraz vin fra Frankrig), som mange andre også sælger. Du kan derfor ikke forvente en hurtig topplacering i Googles søgeresultater.

Googles Ads

Når du søger på Google, kan du i højre side og øverst i søgeresultaterne se forskellige små tekstannoncer. Det er dem, der hedder Ads. At bruge Ads er en yderst effektiv måde at få kunder til sin webshop på. Ads fungerer på den måde, at de popper op, når en internetbruger har søgt på et specielt ord eller en sætning, som indehaveren af en webshop har defineret i sin Ads-annonce.

Har du som butiksindehaver defineret, at din annonce skal komme frem, når der søges på "Shiraz vin Frankrig", vil den gøre det. Skriver internetbrugeren "Bordeaux vin Frankrig" vil din annonce ikke dukke op.

Pris

Du betaler kun for annoncen, når en internetbruger klikker på den. Prisen pr. klik afhænger af populariteten af det/de ord, du ønsker at poppe op på, og af hvor højt oppe, du vil stå på annoncelisten. Du kan åbne og lukke for din annonce som du vil. Du kan også definere, at du vil bruge fx 800 kr. om måneden på Ads. De klik, du kan få for 800 kr., bliver så fordelt over 30 dage. Læs en grundig gennemgang af Ads på: www.ads.google.com.

Linksamarbejde

Sælger din webshop et produkt eller en ydelse, der komplimenterer en anden virksomheds produkt eller ydelse, kan du kontakte denne med henblik på et evt. samarbejde. Dette samarbejde kan gå ud på, at I linker til hinandens webbutikker.

Måske sælger din webshop udstyr til at skabe den perfekte kaffenydelse. Herunder produkter som smukke stempelkander, kaffekopper og kunstfærdigt udformede kaffekrus. Dine linksamarbejdspartnere kunne i dette tilfælde være kafferisterier, chokoladeproducenter og måske Fairtrade-Mærket.

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Online butiksvejviser

Nogle websites sælger "webvejvisere". Der findes både generelle vejvisere som www.jubii.dk og mere specifikke som www.barneguiden.dk, der fokuserer på børnefamilier.

Affiliate marketing

Affiliate marketing er markedsføring, der aflønnes ud fra de resultater, der skabes, og ikke ved et fast beløb. Annoncører (webshops) betaler kun publishers (affiliates), når deres marketingarbejde resulterer i et salg, en kundehenvendelse eller et klik.

Nyhedsbreve

En billig og effektiv måde at vedligeholde kontakten med kunder og andre interesserede, er ved at gøre det muligt at tilmelde sig et nyhedsbrev på din webshop. Har du også en fysisk butik, kan du også her spørge dine kunder, om de ønsker at blive tilmeldt dit nyhedsbrev. Husk altid at få accept af kunden, før du sender nyhedsbrevet første gang. Får du ikke det, vil kunden betragte dit nyhedsbrev som spammail.

Send til en ven

På din webshop kan du også tilføje et lille ikon, hvor der står "Tip en ven". Du gør det derved nemt for en besøgende at anbefale/markedsføre din webshop til en ven.

Omtale i pressen giver besøg

Den allerbedste markedsføring af din webshop er en omtale i avisen, på TV eller i et ugeblad. Dette kan betyde forskellen mellem succes og fiasko.

En omtale kræver dog, at du har noget unikt at fortælle; at der er åbnet endnu en børnebutik, er ikke interessant. Find ud af, hvordan du adskiller dig fra de andre butikker og kommunikerer dette ud til omverdenen.

Måling og vurdering af indsats

En webshop er unik i den henseende, at al information om trafik til og fra hjemmesiden kan spores. Det betyder, at du kan "spionere", hvad den enkelte besøgende kigger efter, hvor lang tid han er der mm. Det er meget interessant at analysere sine besøgende og derefter drage nogle konklusioner om, hvordan du kan gøre webbutikken bedre og tilpasse den de besøgende. De fleste webbutikker leveres med et statistikmodul, der kan vise ovenstående.

Et rigtigt godt og gratis analyseværktøj er Google Analytics. Dette kan med fordel implementeres, se: <https://analytics.google.com/>.

20/80 reglen duer ikke på web

Ved handel over internettet behøver den universelle regel om, at 20% af en butiks vareudbud står for 80% af indtjeningen ikke at gælde. Normalt er det dyrt og pladskrævende at have 80% af lageret stående i en fysisk butik, uden at det sælger ret meget.

Ved en webshop er dette problem meget mindre, da der på grund af de mange potentielle kunder altid vil være nogle, der vil købe de varer, der ikke er særligt efterspurgt. Bare der er nok af de kunder, der køber et eksemplar af de "langsomt sælgende varer" giver det sammenlagt et stort salg.

Amazon.com har erfaret, at der er salg i "ikke så sælgende varer". Ca. 25% af deres omsætning kommer således fra varer, der ikke ligger på top 100.000 af deres mest solgte varer.

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Distribution af solgte varer

Mange nye indehavere af webbutikker glemmer ofte, at det at pakke varen og få den transporteret til posthuset eller fragtmændene er en tidskrævende proces. Fokus har i lang tid været på at finde eller udvikle den vare, du sælger, og på at få hele den tekniske side af webbutikken til at fungere. Pludselig en dag modtager du så en ordre – hvad nu?

Fra 1 til 10 ordrer

Kommer der kun én ordre om dagen, er der mulighed for at finde en solid papkasse og stoppe ud med avispapir. Får du 10 ordrer om dagen, kræver det en mere systematisk organisering af "forsendelsesafdelingen". Der skal indkøbes papkasser, forede konvolutter eller små smukke æsker til smykker. Det er både en udgift og en tidskrævende opgave.

Distribution som salgsparameter

Fungerer distributionen ikke, er der stor sandsynlighed for, at kunderne bliver sure. Kommer varen i en genbrugspapkasse fem dage efter, at den er bestilt, vil kunden ikke tale pænt om din webshop. Kommer varen til gengæld allerede dagen efter i en attraktiv indpakning, vil kunden blive positivt overrasket. Måske er der endda en lille hilsen eller gave med i pakken. Med stor sandsynlighed vil kunden fortælle om sin oplevelse til andre, og du har dermed fået dig en god salgsambassadør.

Gør det nemt

Overvej altid, hvordan du kan spare tid. Selv to minutter pr. sendt vare er værd at arbejde for. Hvis du sender 1000 pakker om året, vil de to minutter give dig ca. 35 timers mere fritid – eller tid til udvikling af dit salg.

Overvej, om du kan digitalisere nogle af dine ydelser. Hvorfor sende nodeark, tegninger eller fotos med posten, hvis kunden kan downloade dem? Du vil spare penge, øge salget og give dig selv mere tid på denne måde.

Økonomi

Webbutikker inden for traditionelle varer såsom børnetøj, PC-udstyr, gaveartikler, kameraer og andet elektronisk udstyr m.v. tiltrækker mange iværksættere. Dette betyder også hård konkurrence om kunderne. Da hård konkurrence ofte går ud over indtjeningen, er det nødvendigt at udarbejde et budget. Budgettet er med til at give den kommende indehaver af en webshop et realistisk bud på, om drømmen om en sådan butik er realistisk.

Det kan derfor være en rigtig god ide at være meget omhyggelig omkring økonomien. Du skal have et overblik over, hvordan dine økonomiske vilkår ser ud, og det kan du få via et budget. Budgettet skal hvile på de valg, du har taget, om hvilken slags virksomhed, du gerne vil drive. Det er nødvendigt at undersøge efterspørgsel og omkostninger i markedet, for at budgettet kan blive så solidt som muligt. Tag kontakt til mulige leverandører og få priser. Tænk igennem, hvor meget du regner med at kunne sælge på en dag, på en uge og på en måned. Hvor mange kunder kommer der i din virksomhed, og hvad køber de for i gennemsnit?

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Årsbudget

I nedenstående budget antages det, at du ønsker at starte en webshop, der sælger børnetøj og børneartikler. Forudsætningerne for budgettet er:

- + I gennemsnit bestiller fem kunder hver dag en vare i butikken
- + Gennemsnitsprisen på en vare er 300 kr. + moms
- + 50 % af omsætningen bruges til at købe nye varer
- + Kunden betaler selv fragt, der foregår med Post Danmark
- + Alle beløb i budgettet er eksklusive moms

Eksempel på et årsbudget:

	Pr. år ekskl. moms
Omsætning 360 dage x 5 kunder x 300 kr.	540.000
Direkte udgifter ved salg:	
Varekøb og svind: 50% af salget	270.000
Emballage: 3kr. pr. forsendelse (1800 pakker)	5.400
Netsafgift ved hver betaling: 1,25%	<u>6.750</u>
Dækningsbidrag (Omsætning – direkte udgifter)	257.850
Faste omkostninger	
Løn til medhjælp, 5 timer pr. uge	30.000
Husleje	24.000
El, varme, lys	10.000
Vagt/alarmsystem	5.000
Forsikringer	4.000
Uddannelse og messerejser	13.000
Revisor og administration	12.000
Webbutik, webbetaling, PBS	5.800
Markedsføring af webshop, banner, Ads mv.	20.000
Optimering af webshop – teknisk og indhold	18.000
Diverse	5.000
Renter mv. til bank	<u>5.000</u>
I alt faste omkostninger	151.800
Overskud (Omsætning – Omkostninger ved driften)	106.050

Prøv at lave dit eget budget. Er beløbet på bundlinjen stort nok? Hvis ikke, må du igennem budgettet igen, og kigge på, hvordan du kan øge din omsætning, eller hvordan du kan få udgifterne ned. Lav herefter budget for de enkelte måneder i året.

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Budget for etablering

Før du starter, er det en god idé at lave et etableringsbudget. Dette viser, hvor mange penge du skal have fat i, før du kan begynde at sælge noget fra din webshop. Det kan for eksempel se således ud:

Oprettelse af webshop og layout	25.000
Istandsættelse af lokaler til lager	6.000
Varelager	150.000
Oprettelse af telefon	4.000
Logo, visitkort, skilte mv.	5.000
Computer og andet IT-udstyr	15.000
Startudgifter til revisor	10.000
Markedsføring, PR mv.	10.000
I alt:	225.000

Hvor kommer pengene fra?

Hvis du vil starte virksomhed, er det en stor fordel, hvis du har sparet noget op. Det kan være, du har mulighed for at tage et lån i dit hus eller din lejlighed for at dække etableringen og de første måneder. Nogle iværksættere kan låne penge i familien.

Mange banker vil gerne hjælpe dig med at finansiere, og du kan også oprette en kassekredit. Hvis du har planer om stor vækst og udvikling, kan du eventuelt søge "vækstkaution", som også tilbydes via bankerne. Du kan læse om disse muligheder på vækstfondens hjemmeside: www.vf.dk. Ved sådanne lån kautionerer staten, hvis man ellers opfylder en række almindelige betingelser. Vær opmærksom på, at alle banker beder om at få detaljerede budgetter og planer.

Der findes ikke offentlige tilskud til investeringer og drift af virksomheder.

Personale

For nogle webshops er det nødvendigt at have personale ansat. Som arbejdsgiver skal du regne med, at du skal bruge en stor del af din tid på at lede dine medarbejdere. Da det typisk er dine ansatte, der har den primære kundekontakt, er de ansattes adfærd meget vigtig for butikkens succes. De skal levere den helt rette service til kunderne. Det er medarbejderne, der er garanter for, at kunderne får de rigtige oplevelser. Derfor skal du tænke nøje over, hvad der skal til for at være en god leder over for dine ansatte.

Rekruttering af personale

Du kan få kontakt til faglærte medarbejdere ved at henvende dig til et jobcenter eller ved at annoncere. Studerende kan ofte være dygtige til en lang række opgaver, og de er typisk fleksible og vil gerne arbejde på deltid. Du kan komme i kontakt med dem ved f.eks. at sætte opslag op på skoler og uddannelsessteder.

Ansættelsesbrev

Når du ansætter medarbejdere, skal de have et ansættelsesbrev. Det gælder også medarbejdere på deltid. Brevet skal indeholde alle væsentlige vilkår, som f.eks. arbejdssted, løn, arbejdstid, ferie, pension, opsigelse m.v.

https://virksomhedsguiden.dk/erhvervsfremme/content/artikler/ansaettelse_og_hr/ansaettelse_og_afskedigelse/ansaettelseskontrakt/

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Arbejdsgiverregistrering

Hvis du er arbejdsgiver, skal du betale A-skat for dine medarbejdere. Du tilmelder dig Erhvervs- og Selskabsstyrelsen på www.virk.dk.

Overenskomster

Nogle virksomheder har overenskomst med fagforeninger. Der er ingen regler om, at en virksomhed skal beskæftige organiseret arbejdskraft, men de virksomheder, som er medlem af en arbejdsgiverorganisation, og som beskæftiger lønnet personale, skal have overenskomst.

Dagpenge

Du må ikke selv modtage dagpenge, når du har startet din virksomhed. Du må heller ikke få hjælp fra nogen, der modtager dagpenge fra det offentlige. Det gælder uanset, om de får betaling for deres arbejde eller ej.

Sort arbejde

Sort arbejde – hvor omsætning og betaling til de ansatte holdes uden for regnskabet – er ulovligt og strafbart.

Registrering af virksomhed

Når du ved, hvad du skal sælge i din virksomhed, har en rimelig klar fornemmelse af hvem og hvor mange, der vil købe det, du kan se at økonomien kan hænge sammen og du har sikkerhed for at kunne finansiere starten, skal du nu i gang med noget konkret – at registrere og få gang i din virksomhed.

Inden du er helt klar til at påbegynde registreringen på www.virk.dk, er der dog tre ting, du skal have styr på først:

1. Er der tilladelser, der skal være på plads?
2. Hvilken virksomhedsform skal du vælge?
3. Hvad skal virksomheden hedde?

Valg af virksomhedsform:

Det er frivilligt at momsregistrere sin virksomhed, hvis den momspligtige omsætning er under 50.000 kr. inden for en 12-måneders periode. Det er muligt at registrere en personligt ejet mindre virksomhed (PMV) og få et CVR-nummer uden at registrere sig for moms eller andre pligter. Det er gratis at registrere en personligt ejet virksomhed. For registrering af anpartsselskab og aktieselskab skal der betales et gebyr.

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Som udgangspunkt er der 5 mulige måder at organisere en virksomhed på.

Personlig Mindre Virksomhed (PMV)

- + Kun én ejer
- + Betaler ikke moms eller andre afgifter
- + Årlig omsætning under 50.000 kroner
- + Ingen ansatte
- + Registrering skal fornyes hvert tredje år
- + Kræver dansk CPR-nummer
- + Gratis at registrere
- + Du kan kun have én PMV

Enkeltmandsvirksomhed

- + Kun én ejer
- + Kan ansætte medarbejdere
- + Indberetter moms
- + Kan have import og/eller eksport i og udenfor EU
- + Virksomhedens aktiver tilhører ejeren
- + Ejeren hæfter personligt for virksomhedens gæld
- + Kræver dansk CPR-nummer
- + Gratis at registrere

Interessentskab (I/S)

- + Mindst to ejere, som kaldes interessenter
- + Interessenterne er personligt og solidarisk økonomisk ansvarlige med alt, hvad de ejer og har
- + Virksomheden skal kun registreres, hvis interessenterne er kapitalselskaber, eller hvis virksomheden skal registreres for skatte- og afgiftsmæssige pligter.
- + Interessenter kan og bør vælge at indgå en interessentskabskontrakt, hvori de fastlægger reglerne mellem sig.

Anpartsselskab (ApS)

- + Indskud: mindst 40.000 kroner
- + Ejer hæfter ikke personligt for selskabets gæld og andre forpligtelser udover med de værdier, der er indskudt i selskabet
- + Formuen er selskabets - ikke ejernes
- + Skal have en direktion
- + Kan have én eller flere ejere
- + Kræver vedtægter og et stiftelsesdokument
- + Det koster 670 kr. at registrere et ApS

Aktieselskab (A/S)

- + Mindst 400.000 kr. i indskud – ingen øvre grænse
- + Ejere hæfter ikke personligt for gæld og andre forpligtelser udover med de værdier, der er indskudt.
- + Formuen er selskabets og ikke ejernes
- + Skal have en bestyrelse og en direktion eller et tilsynsråd og en direktion
- + Kan have én eller flere ejere
- + Kræver vedtægter og et stiftelsesdokument
- + Det koster 670 kr. at registrere et aktieselskab

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Virksomhedens navn - Tilladelse og registrering

Registrerede virksomheds- og selskabsnavne er ligesom varemærker beskyttet mod, at andre bruger identiske eller lignende forretningskendetegn. Bliver du opmærksom på, at andre får registreret et virksomheds- eller selskabsnavn, der ligger for tæt på dit virksomhedsnavn, kan du få slettet registreringen. Det kan dog kun ske ved, at du anlægger en sag ved domstolene, da du ikke kan fremsætte indsigelse mod virksomheds- og selskabsnavne. At registrere dit virksomhedsnavn som varemærke er en ekstra beskyttelse. Beskyttelsen af et virksomhedsnavn kan være begrænset til et lille geografisk område, f.eks. en by. Et varemærke dækker altid hele landet.

Selskabsnavnene er beskyttet mod andre selskabsnavne uanset branche. Det afgørende er ofte, om der kan tages fejl af virksomhedernes identitet. Varemærker er beskyttede inden for andre brancher end dets egen, hvis det er meget kendt.

Domstolene tillader nogle gange, at virksomhedsnavne ligner hinanden mere end de tillader, at varemærker ligner hinanden.

Når du skal vælge navnet til din nye virksomhed, skal du være opmærksom på bestemmelserne om navne i selskabsloven og i lov om visse erhvervsdrivende virksomheder. Dit nye virksomheds- eller selskabsnavn må ikke indeholde andres slægtsnavn, firmanavn, varemærker og forretningskendetegn.

Når du registrerer et selskab hos Erhvervsstyrelsen, undersøger styrelsen, om der allerede er registreret et selskab med netop dette navn. Styrelsen undersøger ikke, om der er virksomheder med lignende navne.

Inden du beslutter dig for et nyt virksomhedsnavn, bør du derfor selv undersøge, om det kan komme til at krænke andres rettigheder.

Navnemuligheder

Det kan nogle gange give anledning til meget store og tidskrævende overvejelser, inden et muligt navn er fundet. Mange faktorer kan spille ind, inden man tjekker, om navnet også er "frit tilgængeligt".

- + Kan navnet kobles med det, virksomheden skal beskæftige sig med?
- + Staves navnet som det udtales, og er det det nemt at stave?
- + Kan du få et godt domænenavn i tilknytning til det fysiske navn?
- + Kan du lide navnet?

Registrering af virksomheden

Efter at have været igennem ovenstående, er du nu klar til at registrere din nye virksomhed, og kan svare på alle spørgsmålene i registreringsproceduren.

Registrering kan finde sted fra:

https://indberet.virk.dk/myndigheder/stat/ERST/Start_virksomhed

Og ved at følge disse trin:

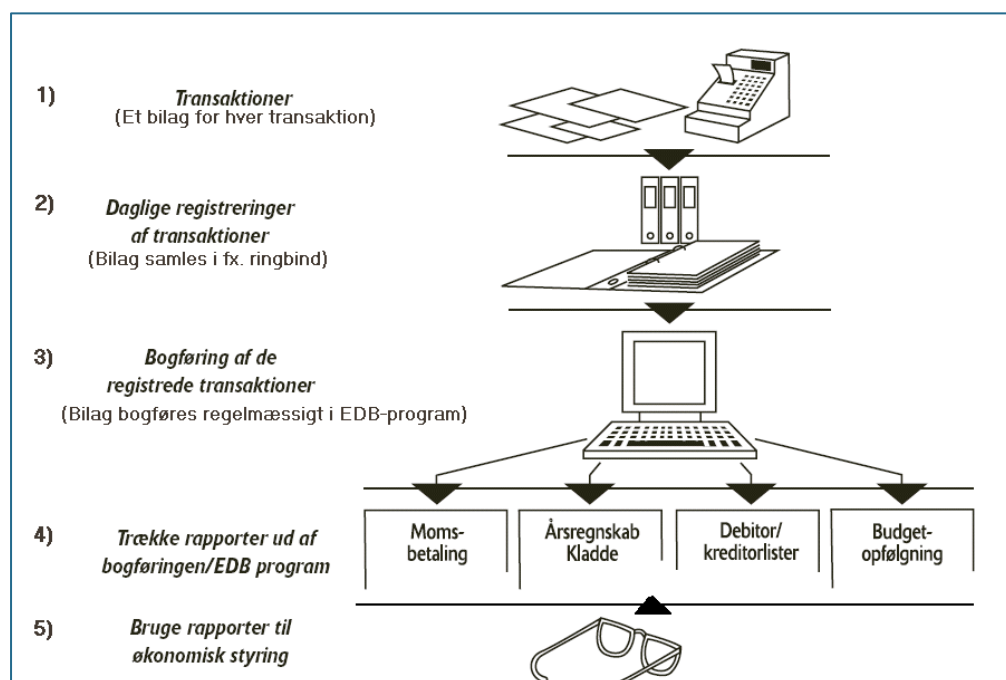
1. Klik på [Start] og log ind med NemID medarbejdersignatur eller NemID privat
2. Godkend betingelserne og klik [Fortsæt]
3. [Vælg] den ønskede virksomhedsform for at starte registreringen
4. Når registreringen er godkendt, får du en mail, og du kan fortsætte med bestilling af NemID, NemKonto og oprettelse af digital postkasse

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Bogføring og regnskab

Når du har din egen virksomhed, skal du holde styr på virksomhedens økonomi. Det gør du ved at bogføre dine indtægter og udgifter. På den måde gør du det også lettere for dig selv, når du f.eks. skal indberette moms og lave årsregnskab. Årsregnskabet skal du bruge, når du skal oplyse dit over- eller underskud på din selvangivelse. Det at føre regnskab bruges ikke kun til at opfylde statens regler om regnskabspligt og momsafregning – det er også et vigtigt styringsredskab i din virksomhed.

Det samlede "økonomiske system" vil bestå af nedenstående elementer:



Når du bogfører, registrerer du virksomhedens bilag i et bogføringssystem, der efterfølgende danner grundlag for dit regnskab. I gamle dage registrerede man en virksomheds transaktioner i en stor bog – deraf navnet bogføring. I dag bruger man ofte enten et regnskabsprogram, der ligger på ens egen PC, eller endnu oftere - køber adgang til et online regnskabsprogram.

Udgangspunktet for din bogføring og regnskab er de bilag, der giver dokumentation for alle økonomiske transaktioner i din virksomhed. Bilag er kvitteringer, fakturaer, supermarkedsboner, kassestrimler og andet materiale, som giver virksomheden en udgift, en økonomisk forpligtelse eller en indtægt.

Som du kan se, danner dine bilag fundamentet for dit regnskab. Derfor skal du være opmærksom på at få alle bilag med, at opbevare dem sikkert og få dem sat i system, f.eks. i et ringbind i tidsmæssig kronologisk rækkefølge.

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Økonomistyring

Ved at have et velfungerende system til at lave bogføring og regnskab har du altid muligheden for at kende virksomhedens nuværende økonomiske situation. Ud fra den kan du arbejde videre med at få skabt et fremtidigt overblik over virksomhedens økonomi.

Økonomistyring er ofte delt op i følgende områder:

- + Aktivitetsstyring – Hvordan optimerer du bedst dine aktiviteter til at passe til markedet? Sælger du de rigtige produkter til den bedste pris og bedste kunder?
- + Kapacitetsstyring – Udnytter du virksomhedens ressourcer optimalt? Skal du f.eks. lukke en butik eller opsiges en medarbejder?
- + Likviditetsstyring – Har du styr på din likviditet om 2 måneder, når du måske der skal afregne moms til SKAT?
- + Finansstyring – Ved finansstyring vurderes hvordan virksomhedens kapital er bundet i driftsaktiviteter og bygninger og maskiner. Måske kan du optage et billigere lån med en længere løbetid eller måske overveje at lease en dyr maskine i stedet for at betale den fra din kassekredit?

Skat

Du skal betale skat af virksomhedens overskud. Når du har trukket alle virksomhedens udgifter fra virksomhedens indtægter, finder du din skattepligtige indkomst.

Man ved sjældent på forhånd, hvor stort overskud virksomheden vil få. Du bliver derfor nødt til at lave et skøn, og det kan du bruge dit budget til. Dit skøn skal du indberette til SKAT.

SKAT vil sende dig et indbetalingskort, så du i løbet af året får betalt den forventede skat. Når året er omme, får du en udvidet selvangivelse. Heri skal du oplyse det realiserede overskud af din virksomhed. Har du tjent mere, end du forventede i dit budget, kommer du til at betale ekstra skat. Hvis du har tjent mindre, får du penge tilbage.

En revisor vil kunne hjælpe med andre detaljer, så din skat bliver så fordelagtig som mulig for dig.

Moms

Alle virksomheder skal indsamle moms til den danske stat. Det gør du ved at lægge 25% oven i din salgspris. De indsamlede moms-penge kan du som nystartet virksomhed beholde i tre måneder, inden de skal afleveres til SKAT. Virksomheden kan trække den moms fra, den selv betaler. Indsamling af moms fungerer på denne måde:



Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Love og regler

Oplysninger om told og skat findes på www.skat.dk. Du kan også henvende dig på SKATs kontorer.

Arbejdsmiljøloven

Alle virksomheder er omfattet af arbejdsmiljøloven. Der kan være tunge løft, arbejde hvor man står meget, kemikalier eller andet farligt arbejde. Du skal forsøge at belaste dig selv og dine ansatte mindst muligt, og derfor er det en god ide at være på forkant: <https://amid.dk/>.

På Branchearbejdsmiljørådets hjemmeside finder du værktøjer til at håndtere de forskellige miljøkrav, se <https://bfa-service.dk/> og www.apvportalen.dk og find din branche.

Forsikring mod ulykker, arbejdsskader og erhvervssygdomme

Du er forpligtet til at forsikre dine ansatte mod ulykker, arbejdsskader og sygdom. Som selvstændig kan du forsikre dig selv mod sygdom og skader, men du har ikke pligt til det. Se www.forsikringsoplysningen.dk og https://virksomhedsguiden.dk/erhvervsfremme/content/artikler/ansaettelse_og_hr/arbejdsmiljoe/arbejdsskader/arbejdsskadeforsikring/.

Fødevarerkontrol

Hvis du sælger fødevarer, skal du anmelde din virksomheds aktiviteter til Fødevarestyrelsen og søge om tilladelse og godkendelse. Blanketter og vejledning findes på: www.foedevarestyrelsen.dk. Myndighederne kommer herefter på anmeldte eller uanmeldte besøg med jævne mellemrum. De ser især på hygiejne og opbevaringsforhold, og de udsteder på den baggrund "smileys", som skal hænge synligt. Hvis forholdene ikke er i orden, får du besked på at gøre noget ved det. I værste tilfælde kan virksomheden beordres lukket. Du skal gennemføre en systematisk egenkontrol, hvor du hver dag tjekker alle kritiske punkter. Fødevarestyrelsens folk kan hjælpe på vej. Se et eksempel på www.foedevarestyrelsen.dk og søg på egenkontrol.

Flere oplysninger

www.fdi.net er en brancheforening for *Distance- og Internethandel*. Tilmeld dig deres nyhedsbrev og få den nyeste viden om internethandel.

Din webshop – hvordan?

Der er mange valg, der skal træffes, når du starter egen virksomhed. Det er derfor vigtigt at gå grundigt ind i alle spørgsmål:

Hvad vil du sælge?

- + Egne produkter? Hvilke?
- + Andres produkter? Hvilke?
- + Sideaktiviteter? Hvilke?
- + Andre oplevelser? Hvilke?

Startvejledning – En service fra Erhvervshus Midtjylland

Hvordan skal kunderne opfatte din webshop?

- + Et sted med kvalitetsvarer?
- + Et sted med anderledes produkter?
- + Produkter til favorabel pris?
- + En webshop med nem betjening og hurtig levering?

Hvem er konkurrenterne?

- + Andre lignende webbutikker?
- + Er der plads til din niche?

Hvordan får folk kendskab til butikken?

- + Google Ads?
- + Annoncer?
- + Flyers?
- + Omtale i medierne?
- + Jungletrommerne?

Hvor stærkt er dit netværk?

- + Hvem kan du gå til, hvis du har brug for hjælp til økonomiske spørgsmål?
- + Hvem kan du gå til, hvis du har brug for at finde leverandører?
- + Hvem kan du gå til, når du skal markedsføre?
- + Hvem kan hjælpe med praktiske opgaver?

Snart parat?

- + Har du registreret din virksomhed?
- + Har du fået de nødvendige tilladelser?
- + Har du tegnet de nødvendige forsikringer?
- + Har du planlagt, hvordan du vil bogføre og administrere?
- + Har du finansieringen på plads?

Fandt du dine svar?

Vi håber, at startvejledningen har givet dig svar på mange af de spørgsmål, du havde omkring opstarten af din virksomhed. Har du brug for yderligere information, eller har du spørgsmål til indholdet, er du altid velkommen til at kontakte Erhvervshus Midtjylland på: info@erhvervshusmidtjylland.dk eller 70 22 76 00.

Hos Erhvervshus Midtjylland er der gratis vejledning og sparring at hente for dig, der har en iværksætter i maven.

Vi glæder os til at høre fra dig!