



DIGITALISIERUNGSBEISPIEL

## Webshop analysieren und neu ausrichten



### Ausgangssituation

Was als Wohnmobilvermietung begann, wuchs schnell zu einem umfangreicheren Geschäftsmodell heran. Zur Vermietung hinzu kam der Verkauf von Dachzelten, Hardtops und unterschiedlichem Fahrzeugzubehör. Und so betreibt die Lausitz Mobile GmbH heute unter dem eingetragenen Markennamen *Campventure* einen Onlineshop für autarkes Reisen auch abseits der Straße. Zudem führen die Shop-Inhaber mit der Autohaus Hörig GmbH ein VW-Autohaus und beschäftigen über zwanzig Mitarbeiter:innen an den beiden Standorten Königsbrück und Ottendorf. Neben Werkstatt und Verkauf baut das Team dort Reisefahrzeuge individuell um und stattet sie nach Kundenwunsch aus.

Da das Unternehmen bereits eine JTL-Warenwirtschaft verwendete, wurde der Onlineshop auf dieser Basis von einem Dienstleister neu erstellt. Grundlegend funktionierte der Webshop. Allerdings waren verschiedene Prozesse im Backend sowie im Frontend nicht vollumfänglich eingerichtet. Und so konnte der Shop und das damit verbundene Warenwirtschaftssystem nicht so angewendet werden wie vorgesehen. Dies führte besonders für die Kunden zu unnötigen Herausforderungen. Für die Betreiber gab es einen weiteren Nachteil: Es fehlten Kennzahlen zur Erfolgsmessung.



## Vorgehen

Zunächst analysierte das Digitalzentrum Chemnitz den gesamten Prozess der Kaufabwicklung und die dahinterliegenden Strukturen. Schnell wurden Fehler ersichtlich und die eigentlichen Schwachstellen identifiziert. Es folgte eine Recherche für geeignete Umsetzungspartner, denn die notwendigen Änderungen erfordern tiefgehendes technisches Know-how. Nach der Vorauswahl führte das Team ein Gespräch mit einer branchenspezialisierten Agentur. Fazit: Alle zuvor herausgearbeiteten Punkte waren umsetzbar und eine ordnungsgemäße Funktionalität kann erzielt werden.

## Lösung

Das Shopsystem wird überarbeitet und neu ausgerichtet. Dafür gibt es einen Fahrplan, den alle Beteiligten abgestimmt haben. Die Experten der JTL-Agentur werden den Webshop selbstständig auf den neuesten Stand bringen und Einrichtungsfehler beheben. Darüber hinaus ist eine langfristige Zusammenarbeit vorgesehen, sodass die Lausitz Mobile GmbH einen verlässlichen Partner für die tech-

nische Realisierung an ihrer Seite hat. Weiterhin wurden die Mitarbeiter des Onlineshops geschult, um Anliegen künftig zielgerichtet gegenüber der Agentur kommunizieren zu können.

*„Durch die Unterstützung des Mittelstand-Digital Zentrums Chemnitz konnten wir unsere eigentlichen Probleme identifizieren, um sie endlich zufriedenstellend aus der Welt zu schaffen. Wir sind sehr zuversichtlich, dass unser Webshop nun langfristig funktioniert und wir jetzt den richtigen Partner an unserer Seite haben.“*

*Ringo Sommer, Geschäftsführer*



↑ Der Onlineshop für Outdoor-Fahrzeug-Zubehör funktionierte, war jedoch technisch nicht komplett ausgereift und hielt für Besucher einige Hürden bereit. © Mobile-Lausitz GmbH