



DIGITALISIERUNGSBEISPIEL

Website optimieren und neue Kundschaft erreichen



Ausgangssituation

Eine eigene Website hatte Martin Sprengel für seinen Betrieb schon. Ebenso einige Social-Media-Kanäle. Die Neukundengewinnung für seinen Autopflege-Service lief aber weniger gut an, als erhofft. Als Einzelunternehmer stehen ihm nur begrenzte Kapazitäten zur Verfügung, um nicht zu stark vom Tagesgeschäft abgelenkt zu sein. Fachwissen im Bereich Online-Marketing oder Usability für seine Website muss zudem von extern eingeholt werden. Die IHK Chemnitz vermittelte den Kontakt zu unseren Expert:innen. In einem gemeinsamen Projekt sollten Wege gefunden werden, damit die Neukundengewinnung mehr Fahrt aufnimmt. Startpunkt aller weiteren Schritte: eine nutzerfreundliche, moderne Website.

„Der Experte vom Mittelstand-Digital Zentrum Chemnitz hat mich maßgeblich dabei unterstützt, die Onlinepräsenz meines Unternehmens zu verbessern. Mit der neuen Webseite und dem Onlineauftritt freue ich mich auf neue Kundschaft und eine erfolgreiche Zukunft.“

Martin Sprengel – Inhaber Autopflege Sprengel



Herausforderung

Zum Zeitpunkt der Anfrage war die Unternehmenswebsite nur bedingt funktionsfähig. Beispielsweise fehlte eine funktionierende mobile Version der Seite. Verlinkungen und einzelne Unterseiten funktionierten nicht. Das alles wirkte sich auf den gesamtheitlichen Eindruck und das Nutzungserlebnis eher negativ aus.

Die bestehenden Social-Media-Kanäle kamen nur geringfügig zum Einsatz, wodurch viel Potenzial ungenutzt blieb. Demnach war auch noch kein Online Marketing Funnel etabliert. Dadurch blieb der Strom von auftraggebenden neuen Kundinnen und Kunden zur Website aus.

Vorgehen

Um diesen Herausforderungen entgegenzuwirken, analysierten wir in einem Kick-off Gespräch genau den Ist-Stand. Dabei aufgezeigte Herausforderungen brachen wir auf einzelne Punkte herunter. Weil die Website den essenziellen Bestandteil des Onlineauftritts darstellen soll, legten wir den Fokus auf ein Konzept für deren Überarbeitung. Zusätzlich erarbeiteten wir zusammen ein Vorgehen für die bessere Nutzung der Social-Media-Kanäle. Ergebnisse der Autopflege können sehr gut visuell abgebildet werden. Diese Möglichkeit erscheint für die Nutzung von Online Marketing-Kanälen besonders interessant. Konkret bieten sich Vorher-Nachher-Bildern der Automobile an, um Nutzen Mehrwert der Dienstleistung direkt sichtbar zu machen. Darum sollen diese Elemente in die Überarbeitung der Website einfließen.

Lösung

Im Ergebnis entstand ein prototypisches Webseiten-Konzept, welches durch einen Dienstleister umgesetzt werden konnte. Die anfangs beschriebenen Herausforderungen konnten damit gelöst werden. Das Unternehmen verfügt nun über eine hochmoderne Webseite mit optimierter Kunden-



↑ Rücksitzbank vor und nach der Aufbereitung
Fotos: Martin Sprengel

reise und klaren, gut positionierten Handlungsaufforderungen – ohne wichtige Informationen zu vernachlässigen. Die Mobile Ansicht funktioniert nun ebenso wie alle wichtigen Funktionen; beispielsweise das Kontaktformular oder die Terminbuchung. Die Website wird korrekt dargestellt, unabhängig davon, auf welchem Endgerät Nutzende sie aufrufen.

Zusätzlich erhielt der Unternehmer Anregungen für Maßnahmen für den Ausbau der Social Media-Präsenz. Damit kann auch auf diesen Kanälen eine stringente Kundenreise stattfinden. So würde ein weiterer Kanal genutzt, der auf den Wunsch nach mehr Neukunden und Neukundinnen einzahlt.