

Vom klassischen Online-Shop-Konzept zu einem vollautomatisierten Online-Versand-Handel



Detailbeschreibung Projekt:

Die definierten Ziele unseres Projektes waren die effizientere Gestaltung von Prozessen, die Auslagerung von Arbeitsschritten an Dienstleister, die Optimierung des Kundenservices, die Implementierung von automatisiertem Remarketing und Retargeting, die Optimierung der Customer Journey und die Fokussierung auf das eigene Know-how. Die Automatisierung unseres Online-Shops ermöglicht es uns unser Absatzvolumen um ein Vielfaches pro Monat zu steigern und dabei den Fokus auf die Kunden und unsere Kernkompetenzen zu legen.

Das größte Potential bei unserem Online-Shop-Automatisierungsprojekt sahen wir primär in den Bereichen Lagerung und Auslieferung sowie Service unserer Geräte. Früher war es notwendig diese Schritte im eigenen Lager und durch eigenes Personal durchzuführen. Tätigkeiten wie Service sind dabei teilweise sehr zeitaufwendig. Es liegt auf der Hand, dass durch die genannten Punkte die mögliche Kapazität des Online-Shops stark eingeschränkt ist.

Wir haben mit unserem Partner, der Firma i-Logic in Bad Vöslau in Niederösterreich, einen Spezialisten im Bereich Lagerung und Versand von Elektronikgeräten gefunden. Durch i-Logic haben wir nun keine Einschränkungen mehr bei der Menge an einzulagernder Ware und den maximalen Auslieferungen pro Tag.

Im Bereich Service konnten wir eine Optimierung erzielen indem unsere Geräte statt intern komplett von unserem Hersteller serviciert werden. Weiters bieten wir unseren Kunden nun eine eigene Servicehotline zusätzlich zur normalen Hotline für allgemeine Fragen.

Aktuell wird unsere allgemeine Kundenhotline noch firmenintern betreut, dies soll aber ebenfalls in naher Zukunft an einen österreichischen Dienstleister vergeben werden. Somit haben unsere Kunden auch außerhalb der Geschäftszeiten und am Wochenende einen Ansprechpartner.

Die genannten Automatisierungsmaßnahmen erlauben uns eine Fokussierung auf den Verkauf und die Produktentwicklung. So war es uns beispielsweise möglich noch vor Auslieferung der ersten Produktcharge nach dem Relaunch Updates an Anschlüssen und Software unserer Geräte durchzuführen. Dabei haben wir sehr genau auf das bereits erhaltene Kundenfeedback geachtet und dahingehend unser Produkt noch weiter optimiert.

Beitrag zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit

Nach Implementierung unserer Projektmaßnahmen konnten wir rasch eine wesentlich höhere Kundenkonvertierungsrate feststellen. Diese lässt sich vor allem auf die Umsetzung der automatisierten Remarketing und Retargeting Maßnahmen zurückführen. Durch die gesteigerte Effizienz der Prozesse in unserem Online-Shop können viel mehr Bestellungen in kürzerer Zeit und mit weniger Arbeitsaufwand bearbeitet werden. Dem Kernteam unseres Unternehmens stehen nun mehr Zeitressourcen zur Verfügung, welche direkt in die Bereiche Sales und Produktentwicklung fließen. Dies ermöglicht uns eine langfristige Festigung der Wettbewerbsfähigkeit gegenüber dem Mitbewerb.

Beitrag zur regionalen Wertschöpfung & Innovationsgrad

Mit unserem Konzept ist es uns möglich die komplette Wertschöpfung nach dem Produktimport in Österreich zu behalten und wir müssen nicht auf Maßnahmen wie beispielsweise Dropshipping aus dem Ausland setzen. Unser Logistikdienstleister ist in Bad Vöslau in Niederösterreich beheimatet und die Nutzung eines Call-Centers in Österreich ist in Planung. Durch die Effizienzsteigerung im Rahmen unseres Projektes ist es uns möglich als erster Anbieter auf dem Markt ein smartes und GIS-freies TV-Gerät anzubieten und macht uns damit zum Innovationsführer in diesem Bereich.

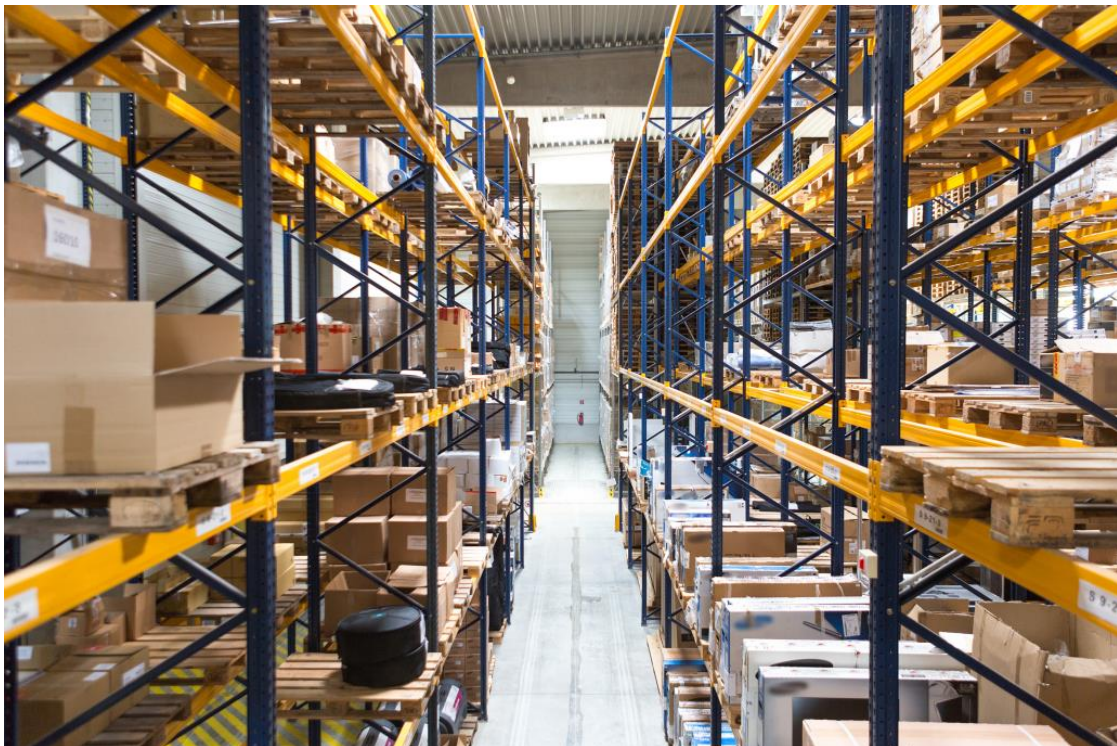
Zu KAGIS

Unsere Vision ist es mit KAGIS eine Linie von GIS-freien TV-Geräten auf den Markt zu bringen, welche den Ansprüchen von Endkunden gerecht wird. Diese soll verfügbare Geräte zu erschwinglichen Preisen mit den Qualitätsstandards von konventionellen TV-Geräten inklusive Smart-Features (Netflix verfügbar ohne Streaming Stick/ Box) bieten. Der Kaufanreiz liegt an der Einsparung der GIS-Gebühr, welche bis zu 320EUR pro Jahr und Haushalt in Österreich ausmacht.

Zusätzliches Bildmaterial



Copyright Kagis



Copyright Firma i-logic