Digitale Märkte – Luminous GmbH

Die Luminous GmbH tut sich aktuell schwer, ihren Marktanteil weiter zu erhöhen. Der Vertriebsleiter schlug im letzten Strategiemeeting vor, dass sich die Luminous GmbH doch, zusätzlich zum eigenen Vertriebsweg, auf digitalen Märkten platzieren soll. Er erhofft sich daraus große Chancen, die vorgegebenen Ziele bezüglich der Marktanteile und des Umsatzes zu erreichen.

Unter anderem weist er darauf hin, dass eine Kundenumfrage ergab, dass die Kunden sehr zufrieden mit der Qualität und dem Preis der Produkte er Luminous GmbH sind. Zusätzlich kristallisierte sich heraus, dass die Luminous GmbH mittlerweile als etablierte Marke auf dem Markt wahrgenommen wird. Des Weiteren sind die Kunden mit der hohen Reaktionsfreudigkeit der Support-Mitarbeiter der Luminous GmbH sehr zufrieden. Mängel und Verbesserungspotenzial gibt es, der Umfrage nach, bei den Lieferzeiten und der Verpackungen. Bei einigen Kunden sind die Lampen aufgrund der schlechten Verpackungen auf dem Lieferweg kaputt gegangen. Diese Probleme hatten in der vergangenen Zeit die Retourenquote signifikant erhöht. Zusätzlich würden die Kunden gerne über mobile Endgeräte auf den Online-Shop der Luminous GmbH zugreifen. Das Problem ist jedoch, dass der Online-Shop aktuell noch nicht für mobile Endgeräte optimiert ist. Dies ist für die Kunden unkomfortabel und aktuell werden daher nur sehr wenige Bestellungen über mobile Endgeräte abgeschlossen. Zusätzlich wird der Online-Shop nur für deutschsprachige Kunden beworben.

Um das Potenzial dieser digitalen Märkte für die Luminous GmbH zu analysieren, beauftragt der Geschäftsführer der Luminous GmbH ein Team, das aus internen Mitarbeiter sowie auch externen Beratern besteht um eine SWOT-Analyse zu erarbeiten und eine Handlungsempfehlung zu erstellen.