

„Das ist Community-Commerce“

Neuer Webshop | Die Community-Plattform FabuCar ist jetzt auch als Desktop-Variante auf dem PC verfügbar. Außerdem finden Kfz-Profis bei FabuCar jetzt einen Webshop für Werkstattausrüstung.

asp: *FabuCar war bisher nur als App verfügbar – warum gibt es jetzt eine Desktop-Version?*

L. Faust: Die Desktop-Version ist seit Anfang Dezember live und für alle FabuCar-Nutzer verfügbar. Die registrierten Nutzer sind sehr heterogen, wir haben zwar viele jüngere Nutzer, die gerne mit dem Smartphone arbeiten, aber es gibt eben auch viele ältere Kfz-Profis. Gerade diese „alten Hasen“ haben die meiste Praxiserfahrung, nutzen aber nicht ständig ein Smartphone. Denen wollen wir die Nutzung von FabuCar mit der Desktop-Version vereinfachen. Ein weiterer Vorteil: Mit der Desktop-Version lässt sich der Shop für Werkstattausrüstung, den wir ebenfalls integriert haben, noch etwas komfortabler nutzen als mit der Smartphone-App.

asp: *Wie groß ist das Sortiment im Shop?*

L. Faust: Wir sind mit einem Sortiment von rund 5.000 Artikeln gestartet. Allerdings bauen wir parallel die Strukturen weiter aus. In wenigen Wochen werden wir in der Lage sein, als Vollsortimenter im Bereich Werkstattausrüstung im Markt aufzutreten.

Kurzfassung

Auf der Profi-Plattform FabuCar gibt es jetzt einen Shop für Werkstattausrüstung. Das Angebot soll in den nächsten Wochen erheblich ausgebaut werden. Der Shopbetreiber setzt auf die rege Kommunikation in der Community.



Lars Faust, Geschäftsführer FabuCar, will Kunden ins Gespräch bringen.

Foto: FabuCar

was im Shop gekauft haben. Die Käufer probieren die Produkte aus und schreiben einen Kommentar dazu. Andere Nutzer stellen Fragen zu diesem Produkt. So entsteht eine Community, die über die angebotenen Produkte diskutiert und Begeisterung teilen kann. Natürlich sind auch negative Kommentare willkommen, wenn ein Produkt nicht hält, was es verspricht. Aber es geht noch weiter. Wir suchen auch von uns aus bewusst den Dialog mit unseren Kunden und melden uns, einfach um abzuklären: Gibt es noch Fragen und wie zufrieden ist unser Nutzer mit dem Produkt? Die Kommunikation in der Community ist also keine Einbahnstraße. Das ist eine ganz andere Betreuung als in einem anonymen B2C-Shop irgendwo im Netz.

Wir verfügen über ein eigenes Lager und kooperieren mit einem Partner, der seit Jahren im Bereich Werkstattausrüstung unterwegs ist. Der Shop ist wie auch die FabuCar-App nur für die registrierten und geprüften 22.000 Werkstatt-Profis zugänglich. Für den Handel und die Industrie ist das eine hochinteressanter Markt, denn bei den Mitgliedern handelt es sich um aktive Nutzer und um potenzielle Kunden. Letztlich ist das, was wir anbieten, „Community-Commerce“.

asp: *Was verstehen Sie darunter?*

L. Faust: Der Shop zeichnet sich durch die extreme Nähe zur Werkstatt-Community aus. Die Mitglieder kommunizieren ständig miteinander – davon lebt die FabuCar-App. Unsere Kfz-Profis sprechen aber eben auch miteinander, wenn sie et-

asp: *Wie läuft die Logistik dahinter – geht das alles über Ihr Lager?*

L. Faust: FabuCar ist immer der Verkäufer. Der Kaufvertrag kommt zwischen Werkstatt und uns zustande. Wir machen auch das Inkasso und übernehmen das Risiko bei Zahlungsausfällen. Zu einigen Lieferanten gibt es eine Datenschnittstelle. Das Produkt wird dann an FabuCar verkauft, aber an die Lieferadresse des Bestellers geschickt.

asp: *Gibt es im FabuCar-Shop auch eine Beratung?*

L. Faust: Ja. Wir haben unsere eigenen Produktmanager, die die Beratung für ausgewählte Produktgruppen übernehmen. Beratung finden Käufer zudem bei unserem Großhandelspartner. Wir sind eine Profi-Community und unterscheiden uns dadurch klar von anderen Webshops.

Dietmar Winkler