



JUN 2023

PRAXIS BERICHT

BUSINESS CASE

Marco Moden GmbH & Co. KG

ZUM THEMA „Optimierung des Online-
Auftritts & Einführung von Cross-Chanel
Services bei Marco Moden“

Projektteam: Laura Hägele und Marina Schroff

Projektkoordination: Julian Kemmer

AUSGANGSLAGE

Durch das Impuls-Projekt „Optimierung des Online-Auftritts & Einführung von Cross-Channel Services bei MARCO Moden“ sollen neue Impulse für die digitale Ausrichtung des Mode-Filialisten erarbeitet werden. MARCO Moden GmbH & Co. KG ist ein Franchise-Modehaus mit über 50 Filialen in der Bodensee-Oberschwaben-Allgäu Region. Die Zielsetzung des Projektes besteht darin, den Online-Auftritt des Modefilialisten zu optimieren, sowie die Einführung eines digitalen Schaufensters mit online einsehbaren Produktverfügbarkeiten und die Implementierung von Cross-Channel Services.

ANALYSE

Um den Online-Auftritt des Unternehmens zu optimieren, wurde zunächst ein SEO-Webseitencheck zur Analyse des Ist-Zustands durchgeführt, um auf Grundlage dessen Handlungsempfehlungen für Marco Moden abzuleiten können. Hierfür wurde die Webseite von MARCO Moden auf folgende 13 Kriterien geprüft:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Emotionen vermitteln | 8. Social Web |
| 2. Usability & Bedienbarkeit | 9. Pretty-URL & SSL-Verschlüsselung |
| 3. Strukturierter Content | 10. 404-Fehlerseite |
| 4. USP & Unique Content | 11. Meta-Angaben für alle Seiten |
| 5. Mobile Optimierung | 12. Verlinkungen |
| 6. Performance | 13. Barrierearmut |
| 7. Vertriebskomponente | |

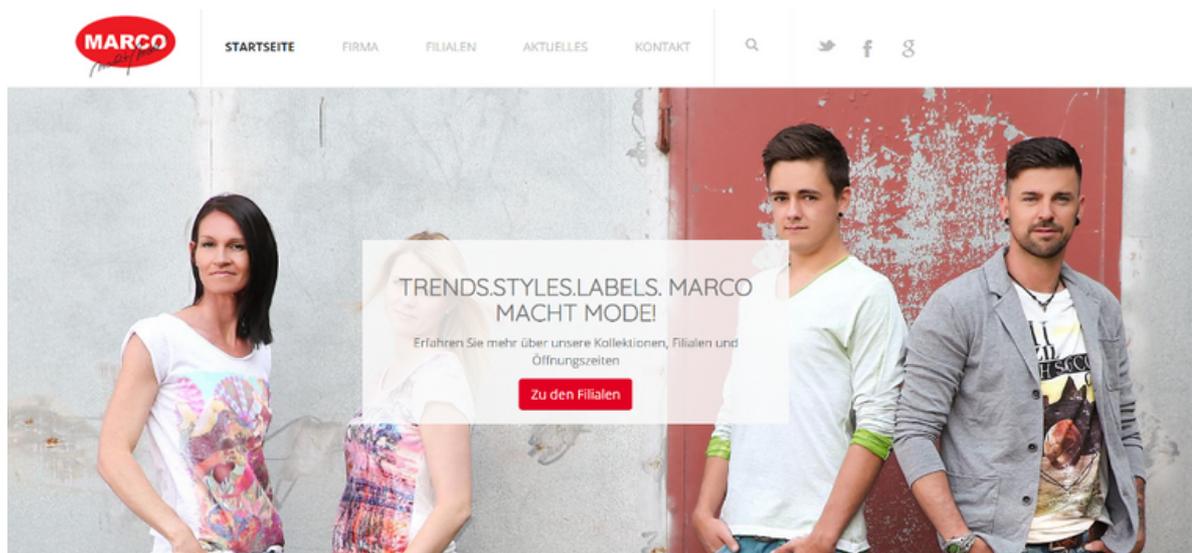


Abbildung 1: Startseite der Marco Moden Website (Stand 06/2023)

Auf Basis der Analyse konnten verschiedene Schwachstellen des aktuellen Online-Auftritts vor allem in den Bereichen Bedienbarkeit, Optik und Inhalt der Website identifiziert werden. Um die Implementierung von Cross-Channel-Services zu ermöglichen, wurden außerdem die Grundvoraussetzungen hierzu analysiert, um eine Strategie für Marco Moden ableiten zu können.

HANDLUNGSEMPFEHLUNG

Basierend auf den Analyseergebnissen konnten zu den 13 geprüften Webseitkriterien verschiedenste Empfehlungen an Marco Moden ausgesprochen werden, welche die User Experience verbessern und zur Suchmaschinenoptimierung beitragen können. Zusammenfassend wird empfohlen, die Bedienbarkeit und Optik der Seite zu verbessern, Bilder und Inhalte zu aktualisieren, Produktverfügbarkeiten online sichtbar zu machen und ein geeignetes Shopsystem an die Website anzubinden.

Diese Maßnahmen ermöglichen außerdem die Implementierung von Cross-Channel-Services wie Click & Collect. Der Prozess hierbei umfasst das Ansehen der Produkte online, die Auswahl der Wunschfiliale und Abholzeit, ggf. Onlinebezahlung, Bestellbestätigung, Abholung und Bezahlung im Laden. Um auch Buy & Collect anbieten zu können, sollte außerdem ein Bezahlssystem an das Shopsystem angebunden werden.

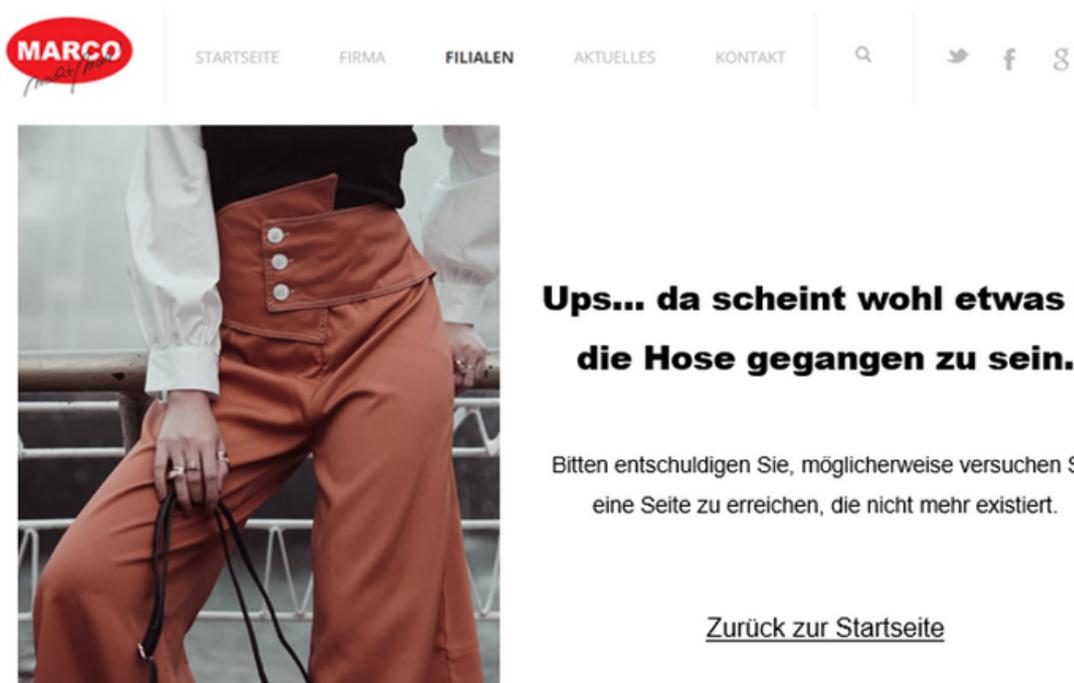


Abbildung 2: Eine Empfehlung: Die individuelle und humorvolle 404-Fehlerseite für Marco Moden

Insgesamt ist die Implementierung von online einsehbaren Produktverfügbarkeiten und des Click & Collect-Services eine wichtige Maßnahme für MARCO Moden, um den Kunden einen kanalübergreifenden Einkauf und ein verbessertes Einkaufserlebnis zu bieten. Allerdings ist zu beachten, dass die Implementierung von Click & Collect oft unterschätzte Kosten und Zeit erfordert. Es wird empfohlen, eine Kundenumfrage durchzuführen, um festzustellen, ob die Kunden Interesse an Buy & Collect haben oder ob vorerst nur Reserve & Collect angeboten werden sollte. Um Click & Collect erfolgreich umsetzen zu können, ist es zudem wichtig, die Mitarbeiter mit den damit verbundenen neuen Aufgaben vertraut zu machen. Für die Schulung der Mitarbeiter wird empfohlen, Schulungsmaterialien bereitzustellen, Schulungssitzungen abzuhalten und begleitete Praxis anzubieten. Zudem sollte das Feedback der Verkäufer regelmäßig berücksichtigt werden, um die Schulungsmaßnahmen zu verbessern.

Insgesamt kann MARCO Moden durch die Umsetzung dieser Empfehlungen den Online-Auftritt verbessern, jüngere Zielgruppen ansprechen und den Kundenservice sowie den Kundenstamm durch Click & Collect erweitern.

BUSINESS CASE MARCO MODEN GMBH & CO. KG

ZUM THEMA „OPTIMIERUNG DES ONLINE-AUFTRITTS & EINFÜHRUNG VON CROSS-CHANNEL SERVICES BEI MARCO MODEN“

Projektteam

Laura Hägele
Marina Schroff

Projektkoordination

Julian Kemmer

Kontakt

E-Mail

Service Innovation Campus
Kompetenzzentrum

smart-service-bw@htwg-konstanz.de
sic.htwg-konstanz.de
smart-service-bw.de

Ein Projekt von:



Unterstützt durch:

