

1 Neue Internetseite



Die Website ist ein Baustein der erfolgreichen Kunden-Kommunikation. Sie sollte benutzerfreundlich und leicht zu aktualisieren sein.

Techn. Rahmenbedingungen:

- „mobil freundlich“, auf allen Geräten nutzbar (responsive Design)
- pflegbare Bereiche (CMS)

Die angebotenen Dienstleistungen müssen für die Kunden greifbar werden

Die alte Website <http://www.kaiserautomobile.de/> soll inhaltlich, technisch und von der Gestaltung her überarbeitet werden.

Ziel ist es Zutrauen und Vertrauen beim Kunden zu verbessern. Dienstleistungen sind Vertrauensgüter. Der Kunde kauft das was er versteht. Das *Warum* ist wichtig, nicht das *Was*.

Serviceleistungen kommunikativ erfahrbar machen:

- greifbar machen (Leistungsbelege, Testimonials)
- persönlich kommunizieren (authentisch)
- Garantien geben (Testangebote, Gütesiegel)
- Beispiele liefern (Empfehlungen)



2 Fragebogen:
Für was steht Kaiser Automobile in Feucht?

Beschreiben Sie sich und ihren Service / Dienstleistung / Produkt

- Persönliche Beratung
- jahrzehntelange Erfahrungen im VW / AUDI / SKODA Bereich
- Einsatz modernster Reparaturtechniken und Methoden
- sehr gut geschultes Personal

- Neuwagen- und Gebrauchtwagenkauf,
- Verkaufsberatung,
- Kundenservice, TÜV, AU,
- Reparaturen aller Art
- Pannenhilfe
- Zubehör- und Teileverkauf

- Vertragspartner von Volkswagen, Audi und Skoda
- Fahrzeuge aller Sparten und Preisklassen

- <http://www.kaiserautomobile.de/leistungen.htm>

Wer ist ihr Zielpublikum? (z.B. Altersgruppe, Berufsgruppe, Branche)

- Privatkunden
- vorwiegend Männer
- im Alter von ... bis ...
- Normalverdiener
- regional

Wer sind ihre Mitbewerber?

Und was unterscheidet Sie von ihren Mitbewerbern?

- <http://www.autohaus-poellot.de>
- ...
- ...

- Anspruch an Qualität
- Treue Kunden
- ...

3 Fragebogen:
Wie soll die Seite aussehen?

Was möchten Sie mit Ihrem neuen Internetauftritt erreichen?

- Image verbessern
- Neukundengewinnen
- Adressen generieren
- mehr Service (z. B. außerhalb der Öffnungszeiten)
- ...
- ...

Welche Attribute möchten Sie mit ihrem Angebot vermitteln?

Familiär, persönlich Erfahrung, qualifiziert, ehrlich, echt, modern, Service
...

Fragen zur bestehenden Website:

- Die Fahrzeuge-Suche scheint nicht zu funktionieren
(unter „Aktuelle Fahrzeuge“ verlinkt auf aos24.com)
- Fahrzeuganfrage: Was passiert mit den Daten?

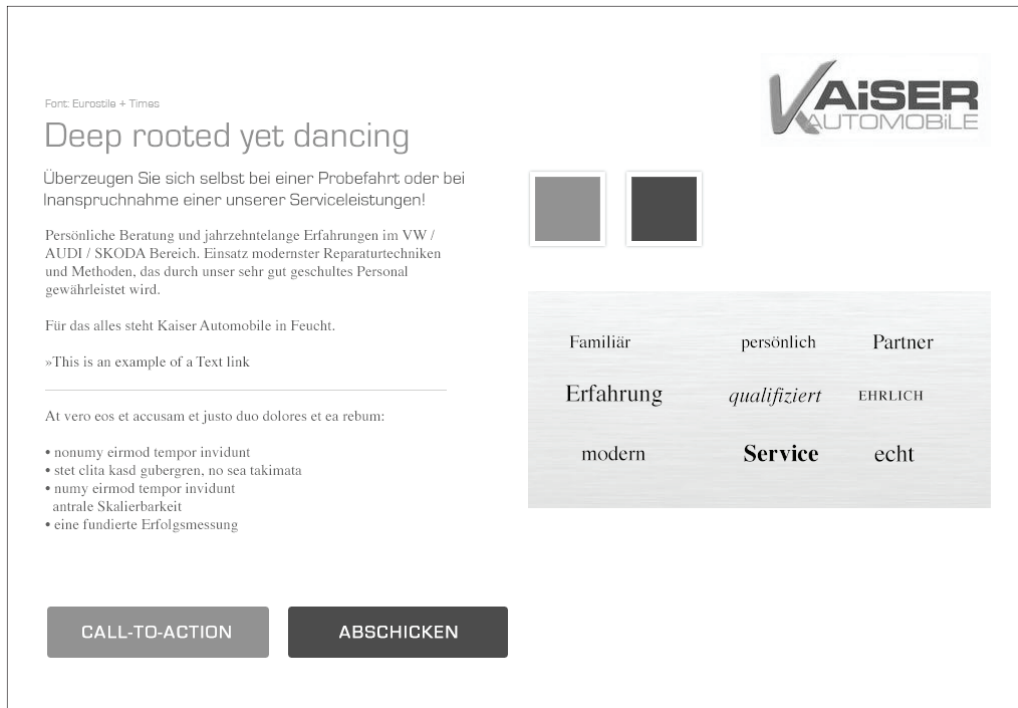
Was mögen Sie an Ihrer bestehenden Webseite?

- ...
- ...
- ...

Was mögen Sie an Ihrer bestehenden Webseite weniger?

- Nicht für alle Geräte optimiert
- Schwer zu pflegen

4 Design Constraints



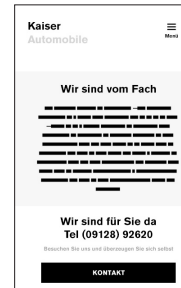
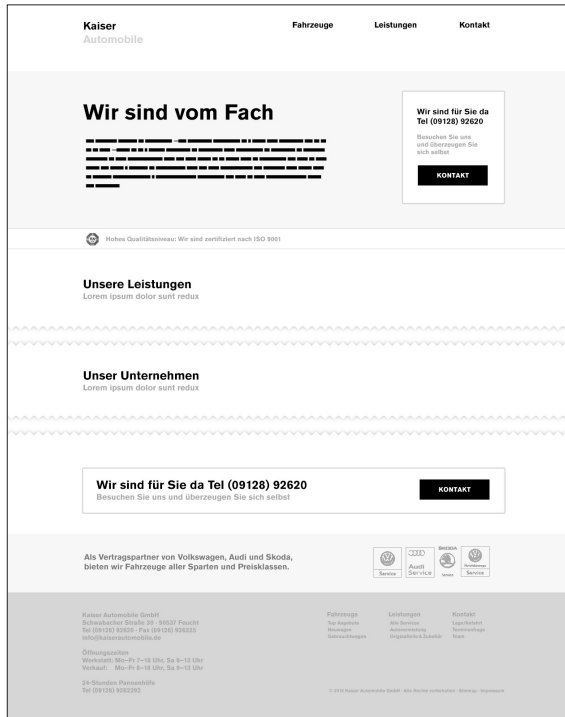
Styletile oder Moodboards: wie auf einer Pinwand werden Gestaltungselemente gesammelt und vermitteln so einen ersten Eindruck — unabhängig von den Inhalten. So lassen sich z. B. relativ schnell Farbkombinationen ausprobieren.

Rahmenbedingungen

Ein Gestaltungsprozess verläuft innerhalb bestimmter Rahmenbedingungen. Je genauer diese festgelegt sind, um so konsistenter werden die Ergebnisse. Konsistenz schafft Vertrauen und erleichtert die Orientierung.

Bei der Neugestaltung der Website sind dies:

- vorgegebene Elemente wie das Logo
- Typographie, def. Schriften
- Farben und ihre Gewichtung
- illustrative Elemente wie Texturen oder Fotos



Mobil

Desktop

Vereinfachte Struktur

Weniger Hauptmenü-Punkte erleichtern das Erfassen der Informationen. Jede Seite hat eine eindeutige Handlungsaufforderung (Call-to-action). Ziel ist immer ein Kundenkontakt.

Die Inhalte sind linearisiert und modular aufgebaut. Sie können in der Reihe und Wichtigkeit nach präsentiert werden. Auch Wiederholungen sind möglich.