
Berufsprüfung E-Commerce Spezialist/in

Prüfungsteil 4: Mini-Cases / Critical Incidents

Mini Case HKB E: Gratis Socken bei jedem Schuhkauf

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Onlineshop Manager*in im Unternehmen «Schuhe + Socken». Das Unternehmen verfügt neben dem Onlineshop ebenfalls über 8 Filialen in der Deutschschweiz und verkauft Schuhe und Accessoires im gehobenen Preissegment. In Ihrem Unternehmen will das Marketing eine Treue-Kampagne für die Frühlingssortimente lancieren. Die Idee ist, dass Kund:innen mit einem persönlichen Kundenkonto mit jedem Kauf eines oder mehrerer Paar Schuhe gratis ein Paar Socken nach Wahl erhalten. Ob sie die Schuhe online oder im Geschäft erwerben, spielt dabei keine Rolle. Es stehen drei Varianten von Socken in je drei unterschiedlichen Grössen zur Auswahl. Um von der Aktion zu profitieren, müssen die Kund:innen einen Coupon, welcher per E-Mail-Newsletter verschickt wurde, einlösen und sich somit als Kund/in identifizieren.

Der Coupon darf einmalig und nur zusammen mit einem Schuhkauf eingelöst werden und hat eine Laufzeit von zwei Wochen. Eine Einlösung setzt ein persönliches Einkaufskonto beim Unternehmens voraus. Neukunden bekommen auf ihren ersten Einkauf und die Erstellung eines Kundenkontos ein anderes Geschenk.

Alle Kundenkonti von «Schuhe + Socken» sind in einem zentralen CRM System erfasst, welches mit dem Onlineshop in Echtzeit Daten tauscht. Wichtig: Das Kassensystem am POS interagiert nicht mit dem CRM oder Onlineshop. Insbesondere die Erfassung / Identifikation der Kund:innen und deren Einkäufe in den stationären Geschäften ist, mangels Kundenkarte, noch schwierig.

Es wird erwartet, dass während der zweiwöchigen Kampagne rund 4'000 Paar Socken mitgeliefert bzw. im stationären Handel dazu gegeben werden müssen. Insgesamt werden 100'000 Coupons in den Newslettern verschickt.

Im Newsletter ist die Kampagne schnell vorbereitet. Es stehen nun noch folgende wichtige Aufgaben an:

- Bundle-Coupons designen und Versand planen
- Anzeige im Online Shop der Produkte-Bundles mit Schuhen und Gratis Socken definieren
- Logistikprozess inklusive Pickingprozess definieren
- Stationären Handel einbinden

Aufgabe

Beantworten Sie die folgenden beiden Fragen:

1. Welche Herausforderungen bestehen in dieser Situation für Sie als Fachperson in Bezug auf die Umsetzung der Aktion im Onlineshop von «Schuhe + Socken»?
2. Welches weitere Vorgehen würden Sie bezüglich
– der Funktionsweise des Coupons,

- der Umsetzung der Aktion im Webshop
- und der Analyse der Aktion für die Planung der weiteren Umsetzung und der Erfolgsmessung wählen?

Hinweise

Es gibt verschiedene Lösungsansätze und nicht nur eine richtige Lösung. Es ist keine Lösung, die Marketingidee in Frage zu stellen. Die Umsetzung der Treue-Kampagne wurde von der Geschäftsleitung abgesegnet.

Zeitraumen

7 Minuten

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Erkennt der/die Kandidat/in die Herausforderungen in der beschriebenen Situation ganzheitlich?
- Leitet der/die Kandidat/in nachvollziehbare Konsequenzen/Massnahmen für das weitere Vorgehen ab?

Musterlösung

1) Herausforderungen:

- Nachvollziehbarkeit der Nutzung der Coupons auf Kundenebene sicherstellen – stationär wie online - Der Erfolg der Kampagne muss gemessen werden können und es muss erkennbar sein, welche Kunden ihren Coupon eingesetzt haben
- KundInnen dürfen nicht enttäuscht werden. Sie müssen ihr Paar Socken bekommen, sobald sie einen Coupon haben, egal ob über den Onlineshop oder im stationären Einkauf
- Der Prozess im Onlineshop muss für die Kunden attraktiv und intuitiv sein, damit keine Frustration entsteht
- Das Geschenk muss gut in den Bestellablauf im Onlineshop integriert werden und soll keine Prozessbrüche / Umwege notwendig machen
- Es werden viele Online Bestellungen erwartet, bei denen die gewählten Socken mitgeliefert werden müssen. Daher ist es wichtig, dass das Hinzufügen der Socken effizient im Kommissionierungsprozess integriert werden kann und dadurch nicht grosse Mehraufwände entstehen
- Die Bestandsverwaltung im Versand und in den stationären Einheiten muss sichergestellt werden – Der Verbrauch von Socken muss täglich gemessen werden können, damit das Angebot angepasst werden kann oder allfällige Nachorder für Socken beim Lieferanten ausgelöst werden können

2) Konsequenzen bzw. weiteres Vorgehen

Funktionsweise der Coupons:

- Variante 1: Personalisierter Coupon / einmal einlösbar (im Idealfall kassentauglich via Barcode / QR-Code) und ermöglicht so ein Nachvollziehen der einlösenden Person. Da die Kasse nicht im CRM integriert ist, manuelle Datenübertragung zum CRM der einlösenden stationären Kunden sicherstellen.
- Variante 2: Nicht personalisierter Coupon / einmal einlösbar: Erheben von Personendaten im stationären Handel als Voraussetzung kommunizieren, im Webshop nachvollziehbar aufgrund der Kundendaten
- Notlösung: Es wird nur ein Coupon / Gutscheincode generiert, der für alle Kunden identisch ist. Dieser könnte jedoch digital und stationär mehrfach verwendet und auch weitergegeben werden. Bei stationärer Einlösung ist eine manuelle Kunden-Datenerhebung am POS notwendig.

Einbau der Bundles im Webshop:

- über einen Coupon / Code auslösen, welcher einmalig verwendet werden kann.
- Sobald Schuhe in Warenkorb gelegt werden, wird der Besteller via Popup aufgefordert ein paar Gratis Socken auszuwählen und in den Korb zu legen, wenn der Kunde eingeloggt ist
- Vor dem Gang zur Kasse wird im Checkout Prozess ein Zwischenschritt eingebaut (Geschenk auswählen).

- Notlösung: Warenkorb bereits mit einem Paar Gratis-Socken füllen

Analyse der Aktion für die Planung der weiteren Umsetzung und Erfolgsmessung

- Überprüfung des Erfolgs der Aktion auf Kundenebene (Conversion bzw. Anzahl genutzte Coupons, Messung der Verkäufe während der Aktion, Warenkorbwerte, Aktivierungseffekte, ...)
- Tägliche Analyse des «Verbrauchs» mit Hochrechnungen
- Mindestmengen festlegen, ab welchen nachgeordert wird
- Entscheid: Wenn ein Modell ausverkauft ist, wird dann auf die anderen Modelle gesetzt?
- Verlängerung der Aktion, falls vorhandene Menge nicht gebraucht wird