FIKTIVE DEMONSTRATION · KEIN KUNDENPROJEKT

Leistungen verstehen. Den Kontaktweg finden.

Drei priorisierte Befunde zu Kontakt, Unternehmensangaben und Formularstatus. Alle Aussagen beruhen auf den unten beschriebenen Modelldaten.

01 Die drei wichtigsten Punkte

Befund und Beleg im Modell	Priorität	Empfehlung
L-01: Kontakt erst im Fußbereich, nach der langen Leistungsliste.	Hoch	Klar beschrifteten Kontaktweg früh und nach der Leistungsübersicht anbieten.
L-02: Website und Profil nennen unterschiedliche Öffnungszeiten.	Hoch	Gültige Angaben mit dem Betrieb klären und anschließend abgleichen.
L-03: „Gesendet“ ohne bestätigten Versandstatus.	Hoch	Erfolg erst nach bestätigter Antwort melden; einen Fehlerweg anbieten.

02 Ausgangslage und Prüfbasis

Angenommen wird ein lokaler Servicebetrieb mit einer einfachen Website und einem Unternehmensprofil. Es wurde keine echte Website untersucht und kein Profil verändert. Die folgende Tabelle bildet die vollständige Beleggrundlage des Beispiels.

Modellbeleg	Festgelegter Zustand
L-01: mobile Startseite	Einleitung und lange Leistungsliste; Kontaktlink ausschließlich im Fußbereich.
L-02: Öffnungszeiten	Website: Mo-Fr 9-17 Uhr. Profil: Mo-Fr 9-18 Uhr. Tatsächliche Zeiten unbekannt.
L-03: Anfrageformular	Nach dem Klick steht „Gesendet“. Eine bestätigte Versandantwort ist im Modell nicht vorgesehen.

FIKTIVE DEMONSTRATION · KEIN KUNDENPROJEKT

Verbesserungen gezielt abnehmen

03 Kontakt auf dem Smartphone erreichbar machen

Eine sichtbare, verständlich beschriftete Kontaktmöglichkeit ergänzen. Die passende Form - zum Beispiel Formular oder vorhandene geschäftliche Kontaktdaten - mit dem Betrieb abstimmen.

Abnahmekriterium: Vom mobilen Einstieg ist der Kontaktweg ohne Suche im Fußbereich erreichbar. Link und Zielseite funktionieren auch mit Tastaturbedienung.

04 Unternehmensangaben bestätigen und angleichen

Öffnungszeiten nicht aus einer widersprüchlichen Quelle übernehmen. Zuerst die gültigen Angaben bestätigen lassen; danach nur die vereinbarten Seiten und Profile korrigieren.

Abnahmekriterium: Die bestätigten Zeiten stehen konsistent auf den geprüften Seiten. Nicht erreichbare oder nicht bearbeitbare Profile bleiben als offene Punkte dokumentiert.

05 Formularerfolg und Fehlerfall getrennt prüfen

In einer gesondert freigegebenen Testumgebung oder nach vereinbartem Testplan einen erfolgreichen sowie einen fehlgeschlagenen Versand prüfen. Wiederholungen dürfen keine unklaren Doppelanfragen erzeugen.

Abnahmekriterium: Erfolgsmeldung nur bei bestätigtem Versand; bei einem Fehler verständlicher Hinweis und ein geeigneter alternativer Kontaktweg. Eingang einer Testnachricht wird separat verifiziert.

06 Prüfgrenzen und Leistungsabgrenzung

Ein LOCAL CHECK liefert eine schriftliche Bestandsaufnahme mit priorisierten nächsten Schritten. Änderungen sind nicht im Check enthalten. Eine optionale LOCAL UMSETZUNG wird gesondert vereinbart und setzt bestätigte Angaben sowie geeigneten Zugriff voraus.

Bereits im Modell vorhanden: Website, Kontaktlink und Unternehmensprofil als Ausgangspunkt. Offen: bestätigte Öffnungszeiten und tatsächlicher Nachrichteneingang. Prüfumfang, Ergebnisformat und Liefertermin werden vorab vereinbart. Suchplatzierungen und neue Kunden werden nicht zugesagt.