



## SHORE CASE STUDY

# I O S O Y

Barbara kann bei I O S O Y bereits jetzt 35% ihres Umsatzes mit den durch SHORE gebuchten Terminen erwirtschaften. Ihre Terminausfälle haben sich gleichzeitig um 50% verringert, während 100% ihrer Kunden mit dem Service von SHORE zufrieden sind. Mit der Feedbackfunktion schicken schon 25% der Kunden ihre Bewertungen an Barbara.



*„Mit SHORE ist meine Kundenansprache genau wie meine Mode: Individuell, passgenau und überzeugend.“*

Barbara Weigand, Inhaberin  
I O S O Y, München



## ÜBER I O S O Y

Über Umwege gelangte Barbara zu ihrer großen Leidenschaft: Mode. Als studierte Textildesignerin und freie Künstlerin entwarf sie 10 Jahre lang Stoffe für die Schweizer Agentur ARTPRO. Dadurch hatte sie bereits ein Gefühl dafür, wie Stoffe im Ganzen gesehen werden müssen und wie sie sich am Körper verhalten. Für Barbara gilt „jedes Ich ist Persönlichkeit“, wie Jean Paul Gaultiers einmal sagte. Darum heißt ihr Label auch I O S O Y, was von dem spanischen Ausdruck „yo soy“, ich bin, abgeleitet ist.

„Stoffe sind wie Bilder“ die ihre eigene Ästhetik haben und in Kleidung nicht nur das Medium für einen Schnitt sind, sondern auch für sich selbst stehen sollen. Dabei legt Barbara ihren Fokus darauf, dass die Stücke ihrer Kollektion fast komplett untereinander und mit denen aus früheren und folgenden Kollektionen kombinierbar sind. Es ist ihr wichtig, dass ihre Kunden ein Bewusstsein dafür bekommen, was Mode bewirken kann, wie sie ihre Persönlichkeiten betonen kann.

„Wenn die Trägerin vor dem Spiegel tanzt und sich freudestrahlend dreht – dann habe ich geholfen, dass sie sich in ihrer Schönheit erfasst.“

Anfang Juli wird Barbara mit ihrem Geschäft aus dem Gärtnerplatzviertel, in das Hackenviertel in der Nähe des Marienplatzes, umziehen. „Ich habe lange darauf hingearbeitet meine Mode nicht nur als Geschäft zu führen, sondern auch eine Marke aufzubauen.“ Den Verkauf ihrer Mode wird sie auch weiterhin in Pop-up-Stores in verschiedenen Städten und in ausgewählten Geschäften vorantreiben. Nach dem Umzug ist es Barbaras Anliegen auch einen weiteren Mitarbeiter zu finden, der sie unterstützt.

<b>Name</b>	I O S O Y
<b>Branche</b>	Maßschneiderei
<b>Produkt</b>	SHORE CRM, Online Booking, Network, Web
<b>Land</b>	Deutschland
<b>Stadt</b>	München
<b>Größe</b>	1 Mitarbeiter

# DIE HERAUSFORDERUNG

Barbara kannte die Aufgaben, die aus einem eigenen Geschäft resultierten bereits aus ihrer Tätigkeit als Geschäftsführerin einer Galerie. Jedoch waren die Termine, die sie für ihre Maßanfertigungen vergeben musste eine neue Aufgabe. Die Kunden riefen während und auch außerhalb der Ladenöffnungszeiten an. Konnten jedoch nicht sicher sein, ob Barbara auch erreichbar war. Während der Beratungstermine und auch wenn Kundschaft im Geschäft war, konzentrierte sich die Designerin ausschließlich auf ihre Kunden. „Ich möchte, dass meine Kunden optimal beraten werden, da waren Anrufe hinderlich, die mich aus dem Gespräch gerissen haben.“

Eine weitere Herausforderung für Barbara war, dass ihre Webseite selbst erstellt und auch selbst gepflegt werden musste. „Es war sehr zeitaufwändig alles allein zu machen, auch wenn meine Kunden die Webseite schön fanden.“ Zudem fehlte

- Störende Terminanfragen per Telefon
- Keine Möglichkeit zur Terminbuchung auf der Webseite

auf ihrer Webseite eine geeignete Ansprache für ihre Kunden. „Gerade Bräute informieren sich immer mehr im Internet über die verschiedenen Angebote.“ Jedoch konnten diese nicht gleich einen Termin mit Barbara vereinbaren, sondern mussten darauf hoffen, dass sie telefonisch erreichbar war.

Ein weiteres Problem war, dass die Kunden der Designerin teilweise ihre Termine vergessen haben. „Es war schade, dass ich nicht einmal eine Benachrichtigung bekommen habe, warum ein Termin nicht stattfinden konnte. Ich habe für jeden Kunden Verständnis, aber es ist auch meine Zeit, die ich mir für sie freihalte.“

Für Barbara stand fest, dass sie, um noch individueller auf ihre Kunden eingehen zu können, ihre Arbeitsweise deutlich verbessern musste.

- Verbesserungsfähige Webseite
- Teure Terminausfälle

# DIE LÖSUNG

Mit SHORE fand Barbara sofort die richtige Hilfe für ihr Geschäft. Sie entschied sich für das Unternehmen, da sie „von der innovativen Art ein Produkt zu gestalten und dem Anspruch, es anhand des aktuellsten Nutzerverhaltens weiterzuentwickeln“, überzeugt war. Mit SHORE kann sie ihren Kunden nicht nur eine Online-Buchungs-Funktion ([SHORE Online Booking](#)) anbieten, sondern auch mit dem integrierten Terminkalender ihre privaten und beruflichen Termine koordinieren. „Für mich ist es wichtig, dass ich alle Termine gleichzeitig verwalten kann. Jetzt sind die Zeiten in denen ich private Termine habe auch gleich für meine Kunden gesperrt, so dass ich keine doppelten Belegungen habe.“

Einen Tag vor dem Termin bekommen Barbaras Kunden eine Terminerinnerungs-SMS. Damit kann sie verhindern, dass ein Termin vergessen wird und zudem, falls der Termin nicht wahrgenommen werden kann, ihren Kunden die Chance geben sich noch einmal bei ihr zu melden. Mit der Feedback-Funktion kann Barbara ihren Kunden nach deren Besuch zudem

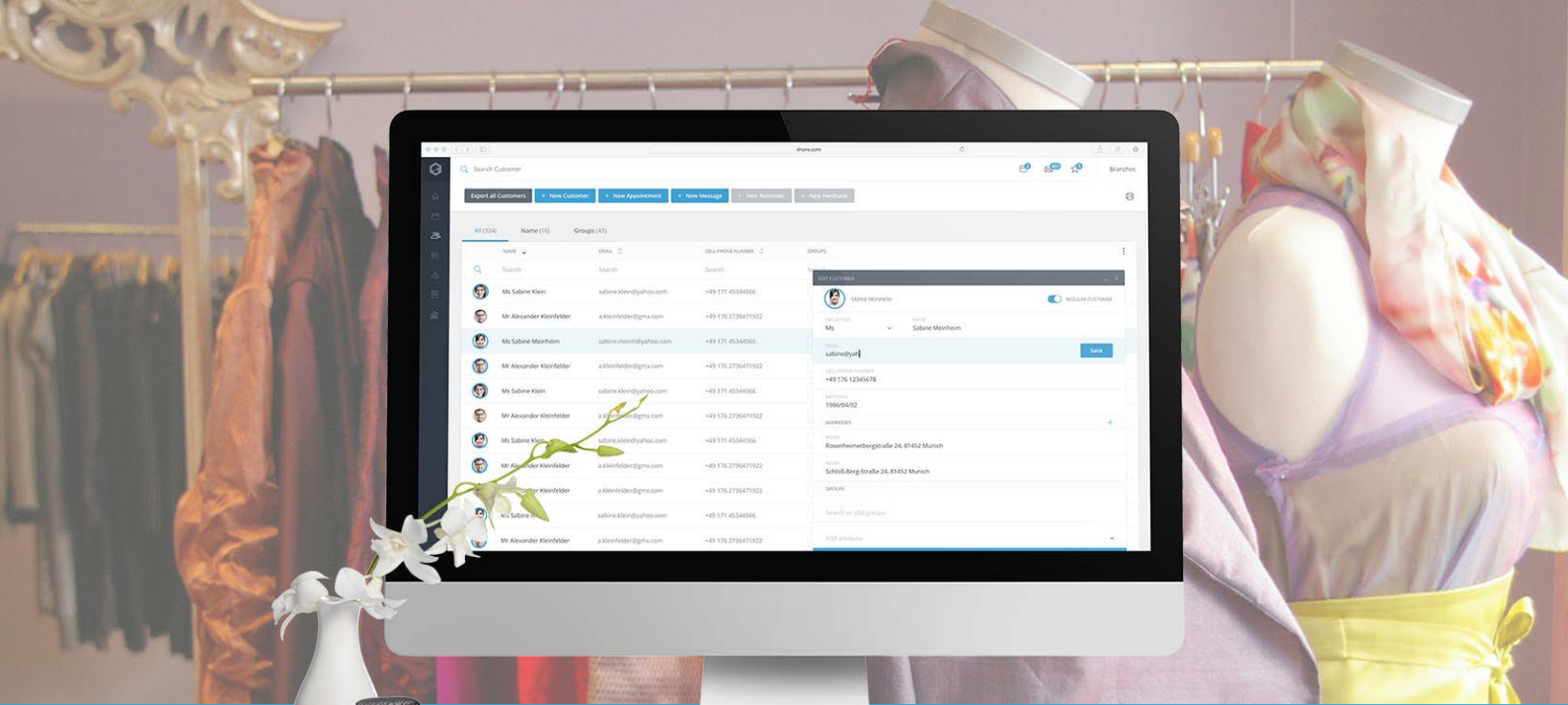
- Online Terminbuchung über Webseite und Facebook
- Online-Terminkalender
- Terminerinnerungs-Funktion

eine E-Mail schicken, in der diese gebeten werden ihr Feedback zum Termin abzugeben. „Bisher habe ich von meinen Kunden ausschließlich positive Rückmeldungen bekommen.“

Um ihre Webseite optimal anzupassen entschied sich Barbara für [SHORE Web](#) einen Komplettservice für ihre Webseite.. Die Erstellung und Pflege liegt nun bei SHORE, während die Designerin nur noch ihre Ideen und Wünsche mitteilt, die umgesetzt werden. „Ich hatte meine eigenen Vorstellungen, wie meine Webseite aussehen sollte und mit welcher Technik diese ausgestattet sein sollte. Nachdem meine Kundenberaterin sehr eng mit mir zusammengearbeitet hat und auf alle meine Wünsche eingegangen ist, kann ich jetzt sagen, dass sie wirklich meinen Ansprüchen gerecht wird.“

Dank all dieser Neuerungen kann sich Barbara jetzt voll auf die Beratungen in ihren Verkaufsräumen und den geplanten Umzug konzentrieren, während SHORE sie bei der Terminvergabe und der Pflege ihrer Webseite tatkräftig unterstützt.

- Personalisierte und professionelle Webseite
- Feedback-Funktion



„Ich kann durch meine neue Webseite und die Online Buchung nun sehr professionell auftreten.“

## DAS ERGEBNIS

50%

Reduktion der Termin-  
ausfallquote.

35%

Des Umsatzes wird durch die  
mit SHORE gebuchten Termine  
umgesetzt.

100%

Ihrer Kunden sind mit dem  
Service von SHORE zufrieden.

DEMO ANFORDERN