



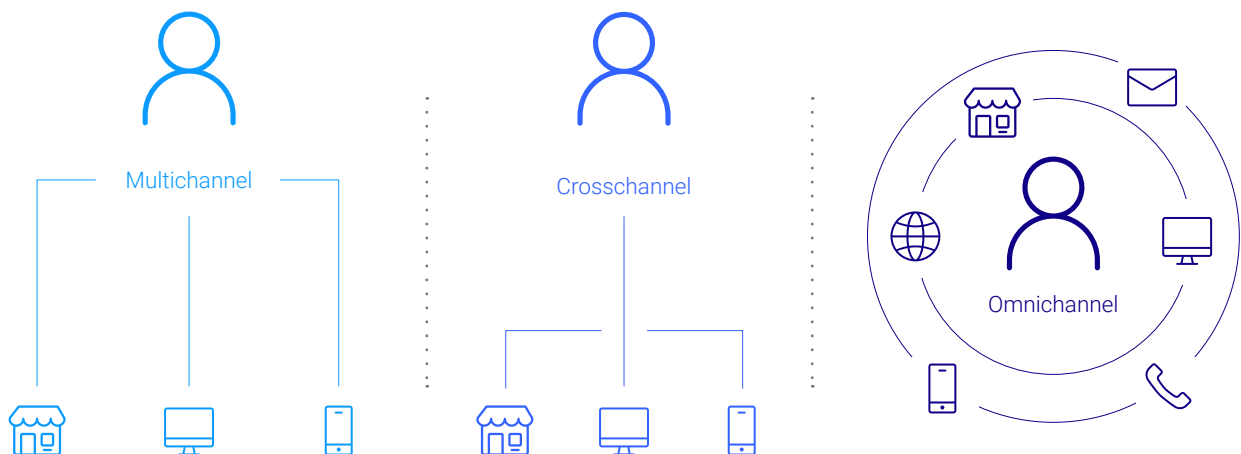
Omnichannel Retailing

Kein Trend, sondern Zukunft – Welchen nachhaltigen Mehrwert Sie für sich und Ihre Kunden schaffen

Was ist Omnichannel Retailing?

Durch die Entwicklung disruptiver Technologien haben sich heutige Kundenerwartungen verändert und es sind neue Informations- sowie Verkaufskanäle entstanden. Omnichannel Retailing ist eine neue Form des Handels, die von einem ganzheitlichen und nahtlosen Shopping-Erlebnis über unterschiedlichste Kanäle hinweg geprägt ist.

Während beim Multichannel- oder Crosschannel Retailing verschiedene Kanäle on- und offline noch unabhängig voneinander existieren bzw. beim Crosschannel Retailing schon miteinander interagieren, unterscheidet sich Omnichannel Retailing von seinen Vorgängern darin, dass der Konsument hier auf allen Kanälen einheitliche Informationen zu Produkten und Preisen findet. Somit verändern sich auch die Kundenerwartungen und -anforderungen ständig weiter. Heutzutage müssen Händler überall dort sein, wo Kunden einkaufen möchten. Mit der Umsetzung einer effizienten Omnichannel Fulfillment Strategie werden Händler diesen Erwartungen gerecht.

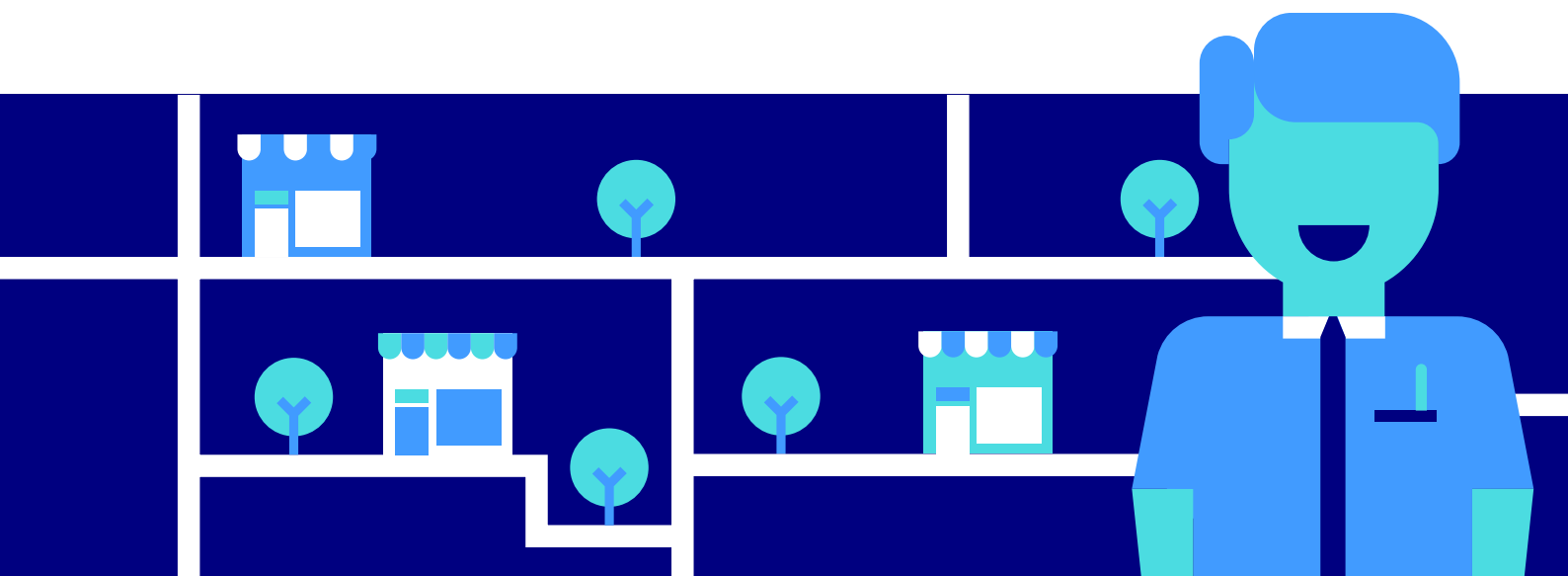


Kundenerwartungen erfüllen und Ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern

Eine Omnichannel Fulfillment Strategie lässt sich beispielsweise mit der Einführung von Modellen wie Ship-from-Store oder Click & Collect erfolgreich implementieren. Ship-from-Store setzt auf Filialen als Miniversandlager (Micro Fulfillment Center), während mit Click & Collect Filialen zu Abholstationen von Online-Bestellungen werden, um schlussendlich durch ganzheitliches Omnichannel Fulfillment ein nahtloses Shopping-erlebnis für Kunden zu schaffen.

Vorteile für Händler

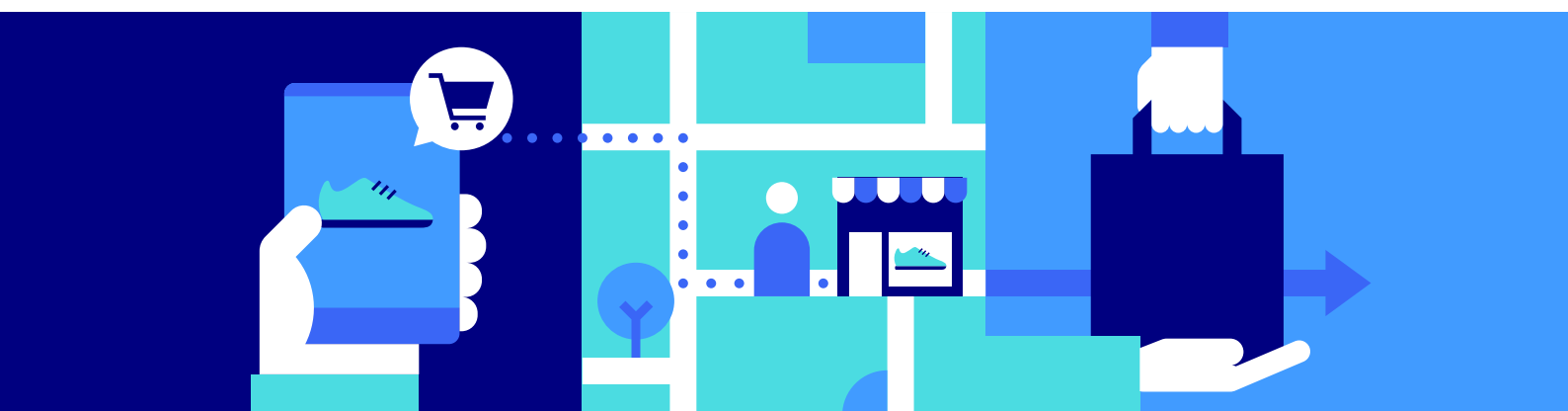
- ✓ **Profitabilität stärken:** Mit einer Omnichannel-Strategie wird die Anzahl an potentiellen Verkaufsstellen gesteigert. Omnichannel Nutzer kaufen zudem nicht nur häufiger als Single Channel Nutzer ein, ihr Wareneinkaufswert fällt bei jedem Einkauf auch höher aus (4% In-Store, 10% Online (Harvard Business Review 2017)).
- ✓ **Ressourcennutzung optimieren:** Dank Modellen wie Ship-from-Store oder Click & Collect werden sowohl Mitarbeiter als auch Filialen besser ausgelastet.
- ✓ **Bereitstellungszeit reduzieren:** Durch neue Liefermodelle können Händler Next- oder sogar Same-Day Delivery realisieren oder als Alternative mit Click & Collect eine Warenabholung innerhalb weniger Stunden ermöglichen.
- ✓ **Abläufe effizient gestalten:** Durch verknüpfte, integrierte Systeme und aufeinander abgestimmte Fulfillment Prozesse lassen sich operative Arbeitsabläufe effizient gestalten.





Durch Ship-from-Store

- ✓ **Nachhaltigkeit und Kosteneffizienz fördern:** Ship-from-Store bietet eine nachhaltigere, kosteneffizientere Alternative zum Standardversand aus großen Zentrallagern.
- ✓ **Abhängigkeiten verringern:** Durch die Einbindung von lokalen Lieferdiensten in den Ship-from-Store Prozess lässt sich die Abhängigkeit von Versanddienstleistern reduzieren. Zudem wird das Online-Business nicht mehr nur über ein zentrales Lager abgewickelt, sodass auch bei dessen Ausfall der Fulfillment-Prozess garantiert ist.



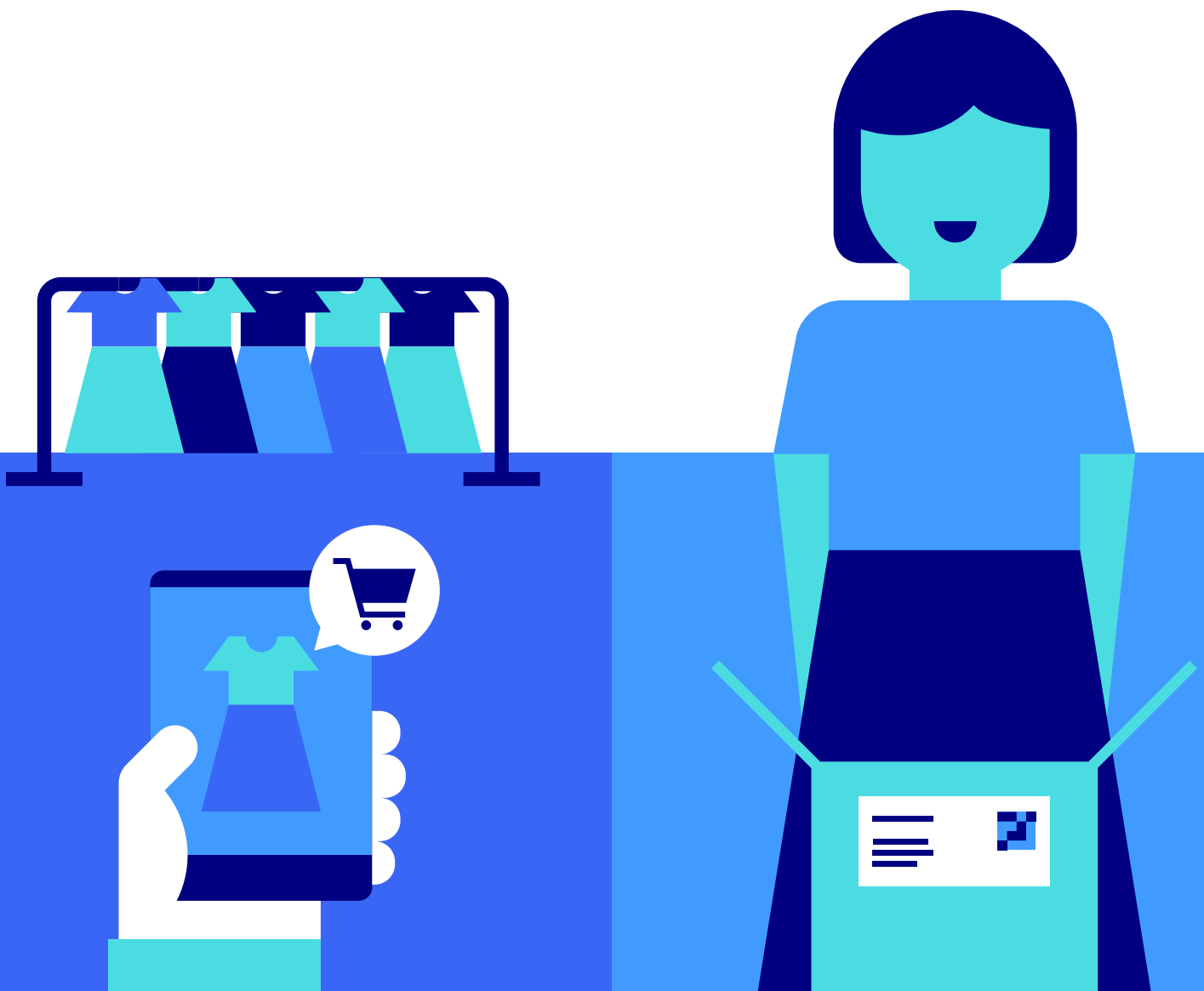
Durch Click & Collect

- ✓ **Kundenbindung fördern:** Mit Click & Collect lassen sich persönliche Touchpoints in den eCommerce einbinden.
- ✓ **Umsatz steigern:** Click & Collect Services erhöhen den Online-Bestellwert von Konsumenten, ohne das Filialgeschäft zu kannibalisieren (Journal of Marketing).
- ✓ **Bekanntheit erhöhen:** Ein Click & Collect Service wirkt sich sehr positiv auf die Bekanntheit der Filialen von Händlern aus.

Vorteile für Konsumenten

Konsumenten erfahren durch nahtloses Omnichannel Fulfillment einen entscheidenden Mehrwert bei ihrem Shopperlebnis.


- ✓ **Integrierte Customer Journey erleben:** Konsumenten genießen eine integrierte und auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Customer Journey.
- ✓ **Flexibel einkaufen:** Konsumenten können bequem sowie orts- und zeitunabhängig einkaufen.
- ✓ **Große Auswahl erhalten:** Konsumenten profitieren von einer besseren Produktverfügbarkeit sowie einer breiteren Sortimentsauswahl (durch Endless Aisle) und können die Verfügbarkeit von Produkten online einsehen.
- ✓ **Wartezeit verkürzen:** Je nach persönlichen Vorlieben sind flexible Liefer- und Abholmodelle wählbar. Außerdem lässt sich die Lieferzeit verkürzen.



Warum die Digitalisierung eine entscheidende Rolle spielt

Zudem resultiert eine Verknüpfung des eCommerce und Filialnetzwerks in einer fortschreitenden Digitalisierung, die zur Prozessoptimierung bei Händlern führt

-  **Bedarfsplanung perfektionieren:** Basierend auf einer zentralen Datenbank wird das Bestands- und Sortimentsmanagement optimiert, Bestandslücken werden vermieden sowie schnelle Nachlieferungen sichergestellt
-  **Prozesse beschleunigen:** Durch die Vernetzung der Systeme lassen sich eingehende Bestellungen schneller und automatisiert abwickeln
-  **Kontrolle erhalten:** Der Echtzeit-Status von Bestellungen ist jederzeit einsehbar
-  **Fehler vermeiden:** Dank verschiedener Endgeräte wie Smart Devices ist Filialpersonal bestens ausgerüstet, um Arbeitsabläufe präzise sowie effizient zu gestalten
-  **Kundenzufriedenheit erhöhen:** Händler erhalten einen 360°-Blick auf ihre Kunden und können mithilfe geeigneter CRM- und Loyalty Systeme Kundenbedürfnisse identifizieren und passgenaue Angebote bereitstellen
-  **Flexibel wachsen:** Die Einführung universeller Strategien und System-Rollouts lässt sich durch die Nutzung einer Cloud-Software vereinfachen

Sie möchten nahtloses Omnichannel Fulfillment implementieren? Lesen Sie jetzt unseren Omnichannel Guide 

Setzen Sie jetzt neue Standards.

Wir freuen uns auf ein persönliches Gespräch.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf:

✉ hello@fulfillmenttools.com

🌐 fulfillmenttools.com/omnichannel-fulfillment



Über fulfillmenttools

Ausgegründet aus der REWE digital vereint das Unternehmen fulfillmenttools Tech-Expertise mit Händler-DNA. Dadurch ist unser flexibles Omnichannel Fulfillment Management System (FMS) mit über 9 Jahren Erfahrung im Bereich Order Fulfillment ausgestattet. Mit unserer innovativen und benutzerfreundlichen Software vereinfachen wir die Omnichannel Fulfillment Prozesse von Handelsunternehmen. Unser FMS digitalisiert das gesamte Fulfillment – von der Verarbeitung und intelligenten Verteilung von On- und Offline-Bestellungen auf den optimalen Fulfillment-Standort, über das Picking und Packing bis hin zum Versand bzw. der Übergabe an den Kunden und eventuellen Retouren.

Die modulare und skalierbare Software-Architektur unterstützt Händler aller Branchen und Unternehmensgrößen bei einem schnellen Einstieg ins Omnichannel Fulfillment und bietet Händlern die Möglichkeit, Schritt für Schritt und in ihrem Tempo zu wachsen. So profitieren weltweit B2B und B2C Händler sowie D2C Marken von reduzierten Kosten, effizienteren Prozessen, optimaler Ressourcenauslastung, kürzeren Bereitstellungszeiten und einem geringeren ökologischen Fußabdruck. Gleichzeitig können Händler ihren Kunden ein breiteres Serviceportfolio bieten und sind in der Lage, Next-Generation-Omnichannel-Kunden zu gewinnen.



fulfillmenttools
SIMPLIFYING RETAIL COMPLEXITY

OC fulfillment GmbH • Domstraße 20 • 50668 Köln
hello@fulfillmenttools.com • fulfillmenttools.com