

# Omnichannel Retailing

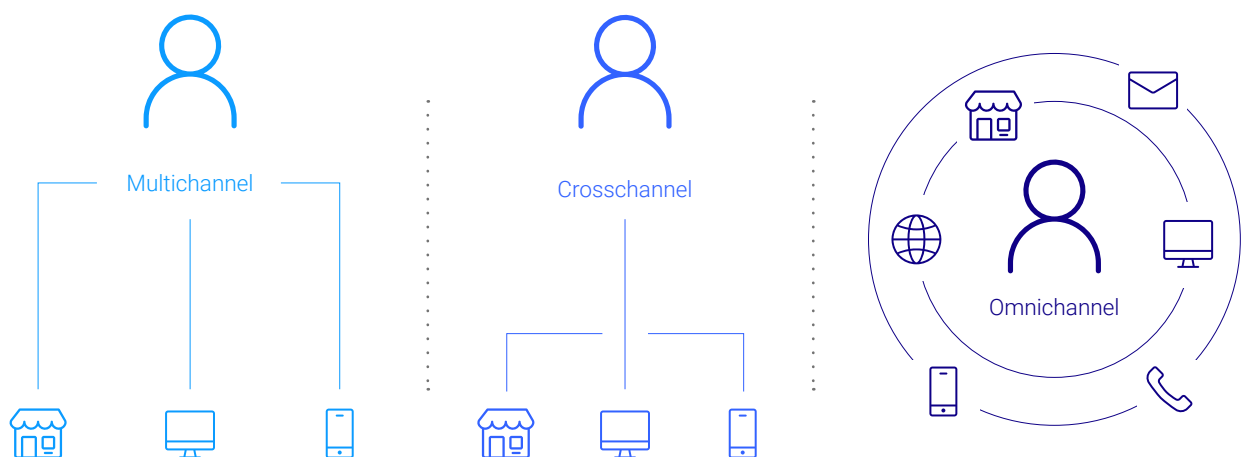
Kein Trend, sondern Zukunft – Welchen nachhaltigen Mehrwert Sie für sich und Ihre Kund:innen schaffen



# Was ist Omnichannel Retailing?

Durch die Entwicklung disruptiver Technologien haben sich heutige Kund:innenerwartungen verändert und es sind neue Informations- sowie Verkaufskanäle entstanden. Händler können Kund:innen nur begeistern, wenn sie ihnen verschiedene Kanäle anbieten, diese verknüpfen und ein konsistentes Markenerlebnis schaffen.

Beim Multichannel Retailing existieren verschiedene Kanäle on- und offline unabhängig voneinander und beim Crosschannel Retailing interagieren sie miteinander. Omnichannel Retailing unterscheidet sich von seinen Vorgängern darin, dass die Konsument:innen hier auf allen Kanälen einheitliche Informationen zu Produkten und Preisen finden. Somit verändern sich auch die Kund:innenerwartungen und -anforderungen ständig weiter. Heutzutage müssen Händler überall dort sein, wo Kund:innen einkaufen möchten. Mit der Umsetzung einer effizienten Omnichannel Fulfillment Strategie werden Händler diesen Erwartungen gerecht und profitieren zudem von erhöhter Effizienz und Zeitersparnis.



# Kund:innenenerwartungen erfüllen und Ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern

Eine Omnichannel-Strategie lässt sich Step by Step integrieren, zum Beispiel mit der Einführung von Modellen wie Ship-from-Store oder Click & Collect. Bauen Sie das Portfolio in Ihrem Tempo aus und erweitern Sie das Angebot.



## Transparenz über Bestände

Mit einem Inventory Management halten Sie Ihre Bestandsdaten aktuell und können Verfügbarkeiten von Produkten in Ihrem Online Shop anzeigen, um Kund:innen mehr Transparenz im Einkaufsprozess zu bieten und Enttäuschungen wegen unvollständigen Lieferungen oder zu langen Wartezeiten zu vermeiden.



## Click & Collect

Click & Collect ermöglicht es Kund:innen, sich online ganz bequem ihren Warenkorb zusammenzustellen, den Einkauf zu bestellen oder zu reservieren und diesen zum Beispiel in einer Filiale in ihrer Nähe oder auf dem Heimweg von der Arbeit abzuholen. So steigern Sie die Filialrelevanz, die Kund:innenbindung sowie Ihren Umsatz.



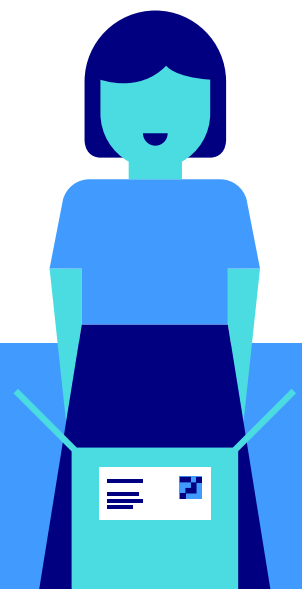
## Ship-from-Store

Ship-from-Store setzt auf Filialen als Miniversandlager (Micro Fulfillment Center). So können Sie Ihren Umsatz durch die Erhöhung der Online-Verfügbarkeit steigern und gleichzeitig Out-of-Stock-Quoten verringern. Außerdem profitieren Sie von reduzierter Kapitalbindung, erhöhter Kund:innenzufriedenheit durch schnellere und verlässliche Lieferungen, optimierter Nutzung von Filialressourcen, verringerten Transport- und Logistikkosten und verringertem CO<sub>2</sub>-Ausstoß.



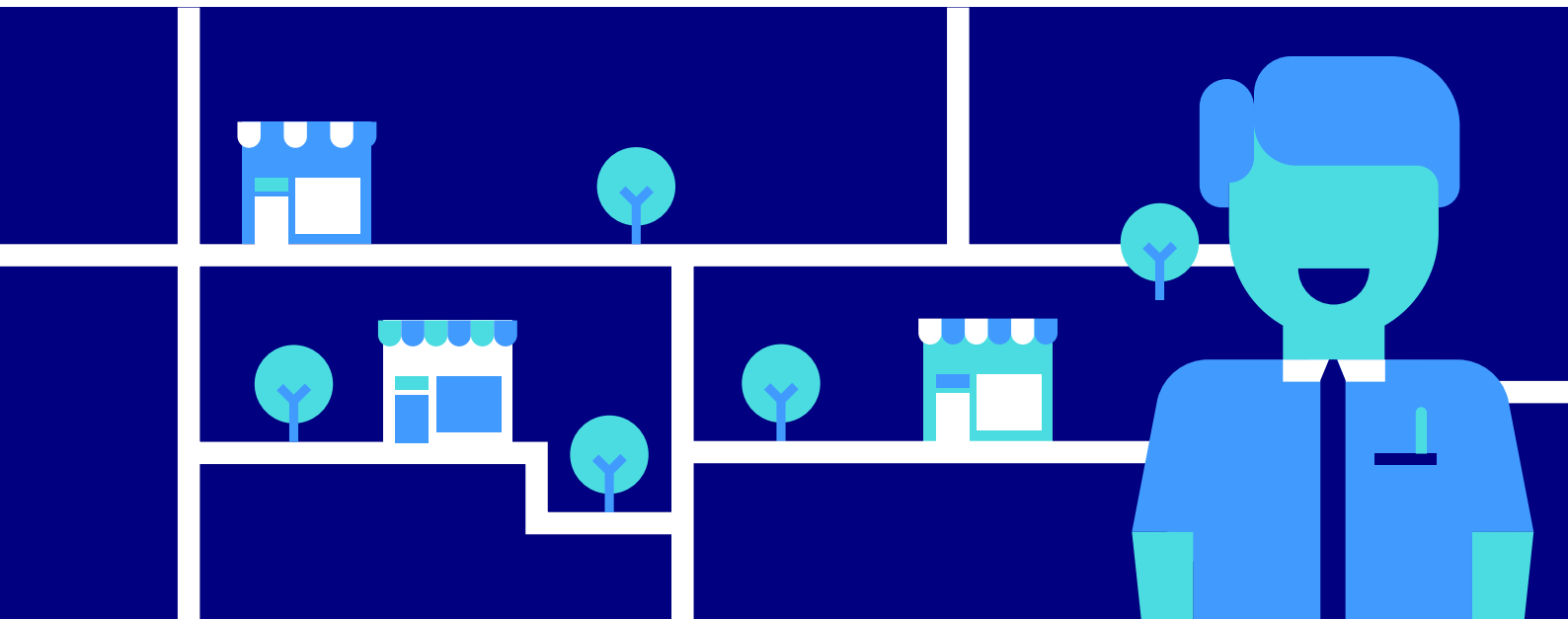
## Retourenmanagement

Konsument:innen lieben einfache Prozesse – und das nicht nur beim Kauf, sondern auch bei eventuellen Retouren. Bieten Sie Ihren Kund:innen die Option, Returns direkt in der Filiale durchzuführen. So erhöhen Sie die Frequenz in Ihren Filialen, fördern Spontankäufe und verbessern die Kund:innenbindung.



## Vorteile für Händler:innen

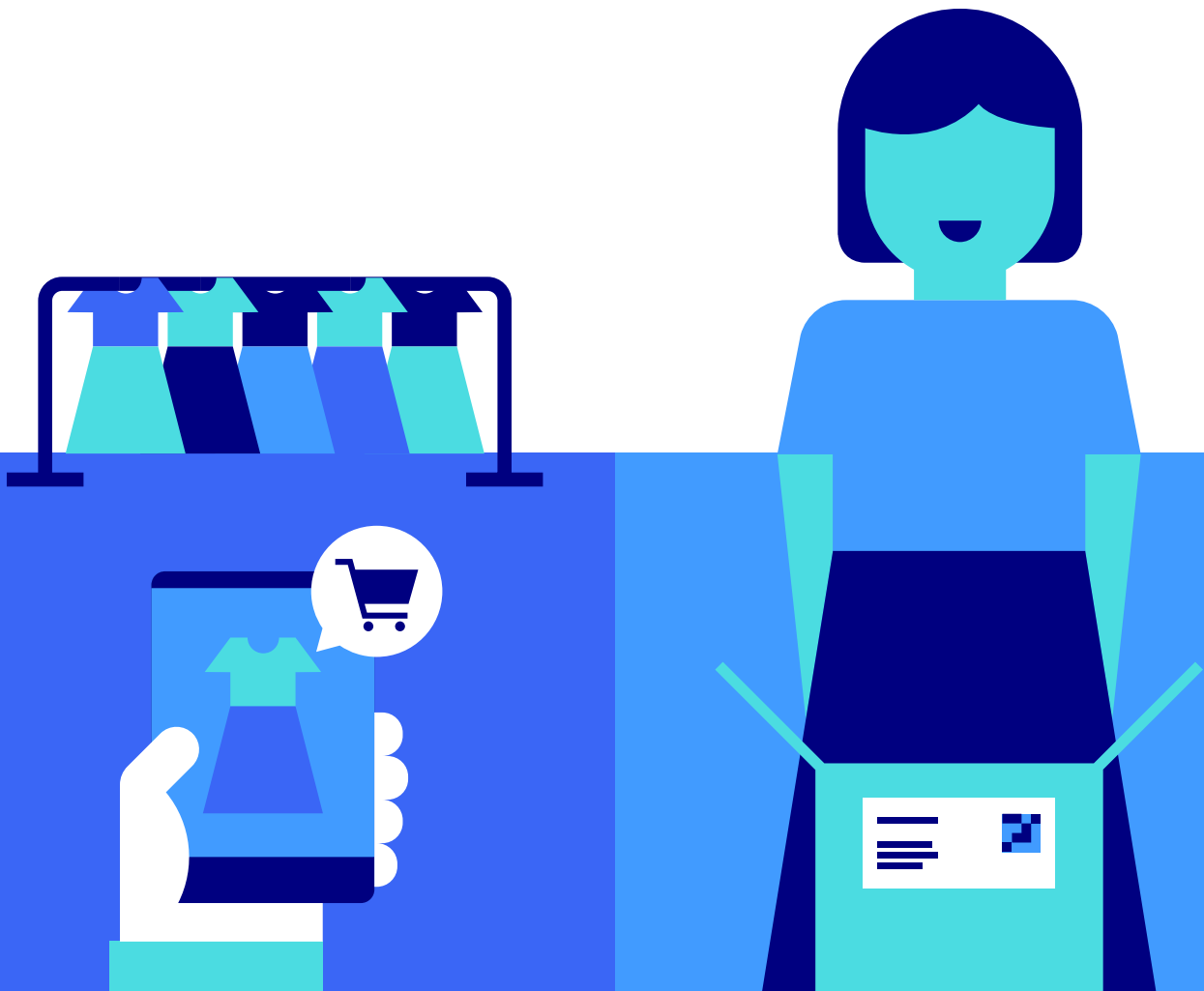
- ✓ **Profitabilität stärken:** Mit einer Omnichannel-Strategie wird die Anzahl an potentiellen Verkaufsstellen gesteigert. Omnichannel Nutzer:innen kaufen zudem nicht nur häufiger ein als Single Channel Nutzer:innen, ihr Wareneinkaufswert fällt bei jedem Einkauf auch höher aus (4 % In-Store, 10 % Online (Harvard Business Review 2017)).
- ✓ **Ressourcennutzung optimieren:** Dank Modellen wie Ship-from-Store oder Click & Collect werden sowohl Mitarbeitende 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.
- ✓ **Bestände optimal einsetzen:** Mit einer Omnichannel Strategie können Sie eine standortübergreifende Transparenz über Ihre Bestände schaffen und diese so optimal einsetzen.



## Vorteile für Kund:innen

Konsument:innen erfahren durch nahtloses Omnichannel Fulfillment einen entscheidenden Mehrwert bei ihrem Shopperlebnis.

- ✓ **Integrierte Customer Journey erleben:** Kund:innen genießen eine integrierte und auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Customer Journey.
- ✓ **Flexibel einkaufen:** Kund:innen können bequem sowie orts- und zeitunabhängig einkaufen.
- ✓ **Große Auswahl erhalten:** Kund:innen profitieren von einer besseren Produktverfügbarkeit sowie einer breiteren Sortimentsauswahl (durch Endless Aisle).
- ✓ **Transparenz erhöhen:** Kund:innen können Produktverfügbarkeiten und mögliche Liefer- und Abholoptionen schon auf den Produktdetailseiten und im Check-Out-Prozess einsehen.
- ✓ **Wartezeit verkürzen:** Je nach persönlichen Vorlieben sind flexible Liefer- und Abholmodelle wählbar. Außerdem lässt sich die Lieferzeit verkürzen.
- ✓ **Nachhaltigkeit steigern:** Heutige Konsument:innen legen Wert auf Nachhaltigkeit. Durch den Versand einer Online-Bestellung aus einer Filiale in Kund:innennähe können Sie Lieferwege 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



**Kund:innenzufriedenheit erhöhen:** Händler erhalten einen 360°-Blick auf ihre Kund:innen und können mithilfe geeigneter CRM- und Loyalty Systeme Kund:innenbedürfnisse 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

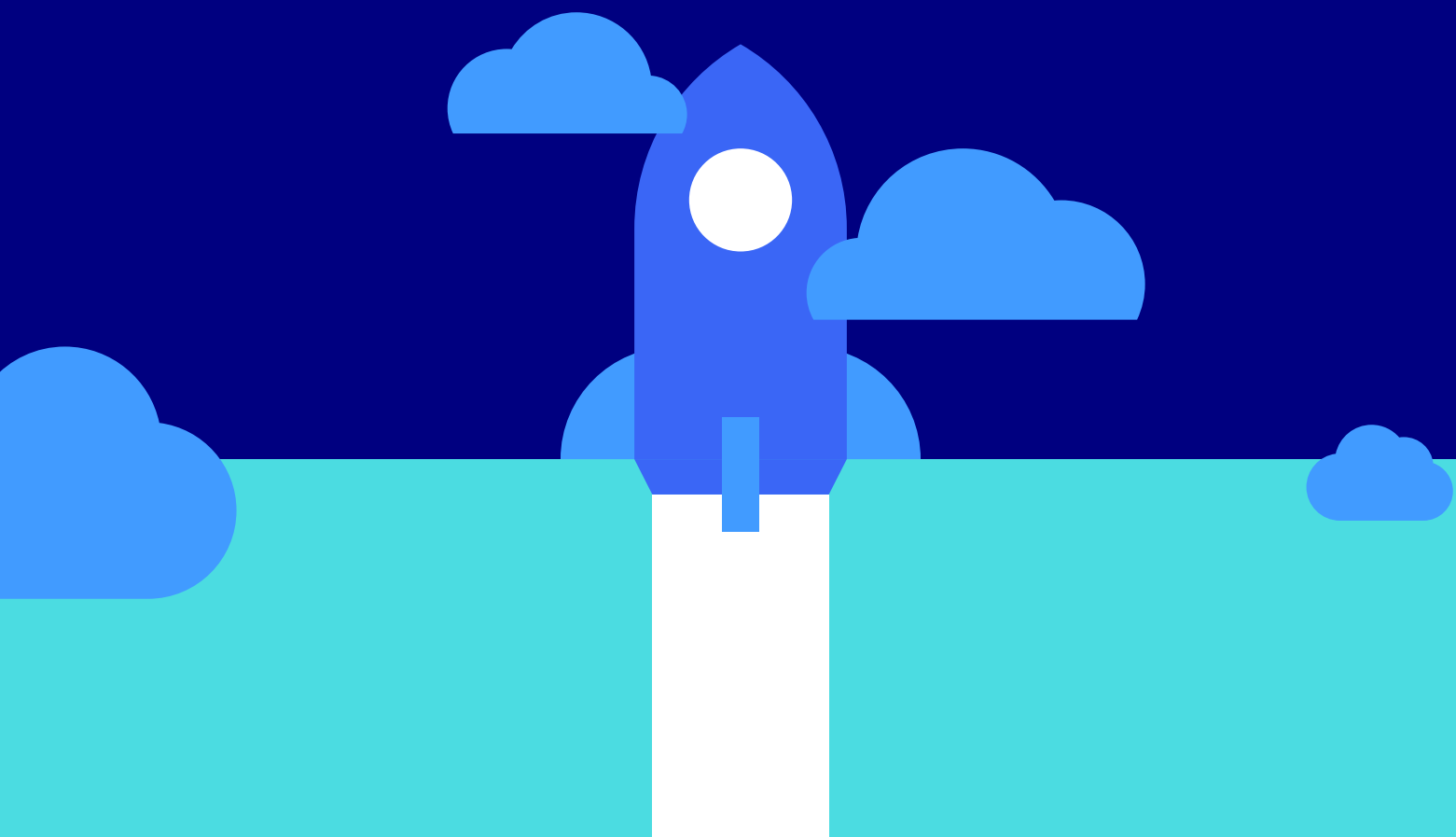
**Setzen Sie jetzt neue Standards.**

Wir freuen uns auf ein persönliches Gespräch.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf:

✉ [hello@fulfillmenttools.com](mailto:hello@fulfillmenttools.com)

🌐 [fulfillmenttools.com/omnichannel-fulfillment](https://fulfillmenttools.com/omnichannel-fulfillment)

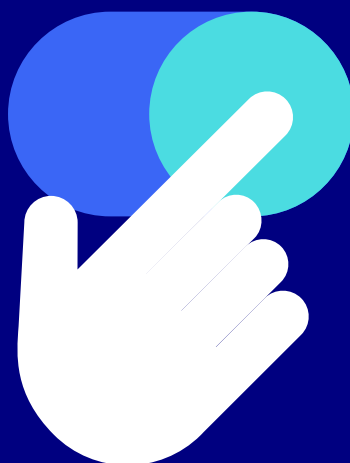


# Über fulfillmenttools

fulfillmenttools ist ein Spin-off der REWE digital, welche zur REWE Group gehört. Die REWE Group ist ein diversifizierter genossenschaftlicher Einzelhandels- und Tourismuskonzern mit Sitz in Köln und die zweitgrößte Supermarktkette in Deutschland mit einem Gesamtumsatz von 84,8 Milliarden Euro (Geschäftsjahr 2022).

Das Unternehmen wurde mit dem Ziel gegründet, alle Händler und Marken weltweit dabei zu unterstützen, die Erwartungen ihrer Kund:innen im Fulfillment-Bereich noch besser zu erfüllen. Die marktführenden Omnichannel-Lösungen „REWE Lieferservice“ und „REWE Abholservice“, die ursprünglich für die REWE Supermärkte entwickelt wurden, bilden dabei die Basis für die Weiterentwicklung dieser Technologie für alle Branchen durch fulfillmenttools.

So vereint fulfillmenttools Tech-Expertise mit mehr als 90 Jahren Handelserfahrung der REWE Group und macht die über 10-jährige Erfahrung im Order Fulfillment Händlern und Marken im Food und Non-Food-Bereich mit unserer Lösung zugänglich. Mit unseren innovativen und benutzerfreundlichen Lösungen vereinfachen wir komplexe Handelsprozesse und digitalisieren mit unserem Order Management System (OMS) den gesamten Fulfillment-Prozess – von available to promise und der Verfügbarkeitsanzeige im Online Shop, über die standort- und kanalübergreifende Übersicht von Beständen in Echtzeit, intelligentes Routing von Bestellungen, über das Picking und Packing bis hin zum Versand bzw. der Übergabe an die Kund:innen und eventuellen In-Store Returns. Durch die modulare und skalierbare Software-Architektur können Händler und Marken aller Unternehmensgrößen aus den Branchen Lebensmittel, Mode, Luxusgüter, Heimwerken & Garten sowie Consumer Electronics, schnell ins Omnichannel Fulfillment einsteigen und die Anwendung Schritt für Schritt an das Wachstum ihres Unternehmens anpassen. Das Team unserer In-house Entwickler:innen sitzt gesamtheitlich in Deutschland und entwickelt unsere Softwarelösungen täglich agil weiter.



**fulfillmenttools**  
SIMPLIFYING RETAIL COMPLEXITY

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