



Multichannel – erfolgreich auf allen Kanälen?!

Multichannel Readiness Check

Der Multichannel Readiness Check ist ein kombiniertes Beratungsangebot der erfahrenen Multichannel-Berater der CAS AG und der IOT GmbH. Der Check liefert Ihnen wertvolle Informationen hinsichtlich der Stärken und Schwächen Ihrer Multichannel-Aktivitäten und deren Einschätzung im Sinne einer Positionsbestimmung zu einem festem Preis und garantierter Leistung. Nutzen Sie unsere Empfehlungen für kurz- und mittelfristige Maßnahmen für eine erfolgreiche Weiterentwicklung Ihrer Multichannel-Strategie!

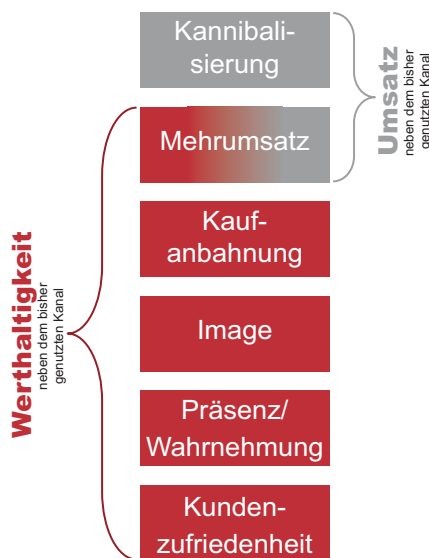
... im Detail

Unsere Berater führen den Readiness Check bei Ihnen im Hause durch. Selbstverständlich sind der Umfang und der zeitliche Rahmen gemäß Ihren Anforderungen im Vorfeld fixiert. Der Multichannel Readiness Check umfasst die Analyse Ihrer

- Channel-Strategie und -Aktivitäten
- CRM-Aktivitäten
- Geschäftsprozesse
- IT-Systeme

Ergebnis der Aufnahme Ihrer individuellen Situation ist eine aktuelle Standortbestimmung, die Ihnen Resultate und Empfehlungen für Ihre eigene Multichannel Roadmap liefert. Im Abschlussgespräch stellen wir Ihnen geeignete Lösungen für Ihre spezifischen Herausforderungen vor.

Potenziale Multichannel



Potenzial Multichannel

Immer mehr Kunden entscheiden sich für den bequemen Weg und gehen über das Internet auf Shopping-Tour. Gleichzeitig möchten sie nicht auf emotionale Erlebnisse und Service verzichten. Künftig werden Anbieter im Handel erfolgreich sein, die alle integrierten Vertriebskanäle – Stationär, Online oder Distanz – mit einer adäquaten Multichannel-Strategie effizient bedienen.

Multichanneling identifiziert, begleitet und unterstützt Ihren Kunden mit Beginn seiner Customer Shopping Journey und gewährt Ihnen damit wertvolle Einblicke in allen Phasen des Einkaufsprozesses. Multichannel macht Kundenverhalten und -präferenzen sichtbar und nachvollziehbar:

Welche Kunden nutzen bevorzugt welche Kanäle? Wie und wann wird zwischen den Kanälen gewechselt und wie treten die Kunden in Interaktion?

Multichannel Readiness Check

Ihre erfahrenen Multichannel-Partner: CAS AG & IOT GmbH

Handeln Sie auf allen Kanälen?

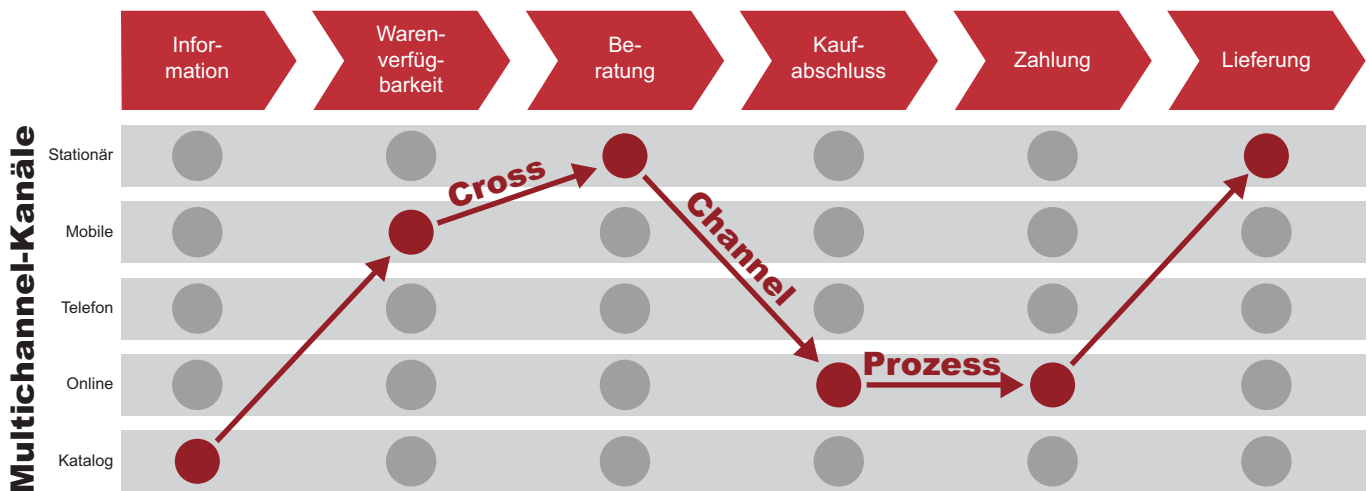
Die Bedürfnisse der Kunden steigen/wechseln unentwegt, oft bedingt durch den Informationsgewinn während der Orientierungs- und Auswahlphase. Viele wünschen ein personalisiertes Käuferlebnis, adaptieren neueste Technologien und erwarten zwischen den Kanälen barrierefrei und grenzenlos wechseln zu können.

Diese Heterogenität, Komplexität und Unvorhersehbarkeit der Anforderungen, denen Sie sich im Handel gegenübersehen, bedingt, dass Sie selektiv Ihre Multichannel-Aktivitäten auswählen und optimieren müssen. Neue Kanäle als kurzfristige Antwort auf neue Marktanforderungen werden häufig isoliert umgesetzt. Jedoch nur durch die Verbindung und Integration der genutzten Kanäle im Sinne des Crosschannels zu einem nahtlosen Einkaufserlebnis ist es möglich, Ihre Kunden bis zum Kauf und darüberhinaus durch Service und die damit verbundene Qualität dauerhaft zu binden. So stärken Sie nachhaltig Ihr Markenimage als modernes und interaktives Handelsunternehmen.

Multichannel-Prozesse erfolgreich gestalten

Den **einen** Blueprint für Multichannel kann es nicht geben, denn Multichannel und das damit verbundene Geschäftsmodell ist so heterogen wie auch jeder Händler individuell ist. Multichannel ist zudem stark durch das jeweilige Sortiment geprägt. Erfolgreiches Multichanneling bedeutet Dialog mit Ihren Kunden – unternehmensintern zwischen allen Abteilungen und unternehmensübergreifend mit Lieferanten und Logistikern. Homogene Leistungen und Informationen bzgl. Artikeln, Sortiment, Verfügbarkeit sowie Markenerlebnis und Kundenservice müssen vom Handel kanalübergreifend angeboten werden. Abgerundet wird die erfolgreiche Multichannel-Strategie durch eine detailliertere Kundenklassifizierung bis hin zum einzelnen Kunden. Erfolgreiche Multichannel-Strategien bauen auf:

- effiziente Nutzung von CRM-Systemen
- optimierte Geschäftsprozesse
- agil integrierte IT-Systeme über eine Plattform
- klare Channel-Strategien
- unternehmensweit verfügbare und konsistente Informationen



Die **CAS AG** kombiniert Strategie-, Prozess- und technologisches Know-how. Im Mittelpunkt steht dabei die Integration von Systemen, Daten und Prozessen. Mit rund 100 Mitarbeitern und Know-how und Erfahrung aus 25 Jahren verfügt die CAS AG über eine große Bandbreite an fundierten Kenntnissen in betriebswirtschaftlichen Prozessen in den Branchensektoren Banken, Handel und Industrie.

CAS AG Am Hehsel 40 • 22339 Hamburg • Tel.: 040 53 89 94-0 • Fax: 040 53 89 94-33 • info@c-a-s.de

Die **IOT Institut für Organisations- und Technikgestaltung GmbH** ist ein unabhängiges Beratungs- und Systemhaus, das sich seit 15 Jahren auf Handel und Logistik spezialisiert hat. Seit vielen Jahren ist IOT bei der Optimierung und Implementierung von Multichannel- und Intralogistikprozessen erfolgreich.

IOT GmbH Buschgrundstraße 25 • 45894 Gelsenkirchen • Tel.: 0209 35 97 63-0 • Fax: 0209 35 97 63-99
info@iot-online.de • www.iot-online.de