

Cross-Channel für Verbundgruppen und Franchisesysteme

Schlüssel für das Überleben des mittelständischen Einzelhandels

Berlin, 24.11.2016

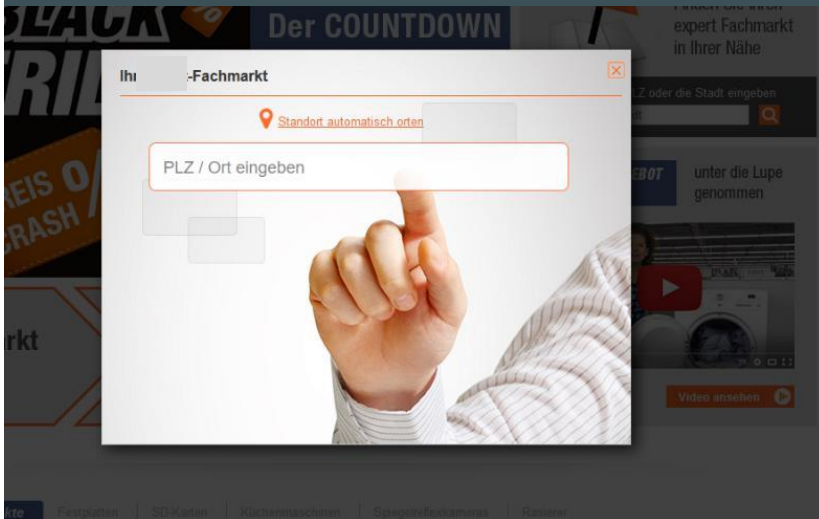
Warum Filialsysteme, Franchisesysteme und Verbundgruppen noch eine relativ geringe Marktbedeutung für E-Commerce und Cross-Channel haben?

1. Ein Großteil des Geschäfts (häufig > 90%) erfolgt stationär.
2. Die stationären Tugenden (Standort, Personal, lokale Marktbearbeitung etc.) sind online weniger relevant.
3. Regionale Marktabgrenzung funktioniert online nicht.
4. Intermediäre (Preisvergleichser, Suchmaschinen) sorgen für (unbequeme) Transparenz und bestimmen die Online-Sichtbarkeit.
5. Der Margendruck im Verdrängungswettbewerb begünstigt Online-Händler, Vertikale und Hersteller.

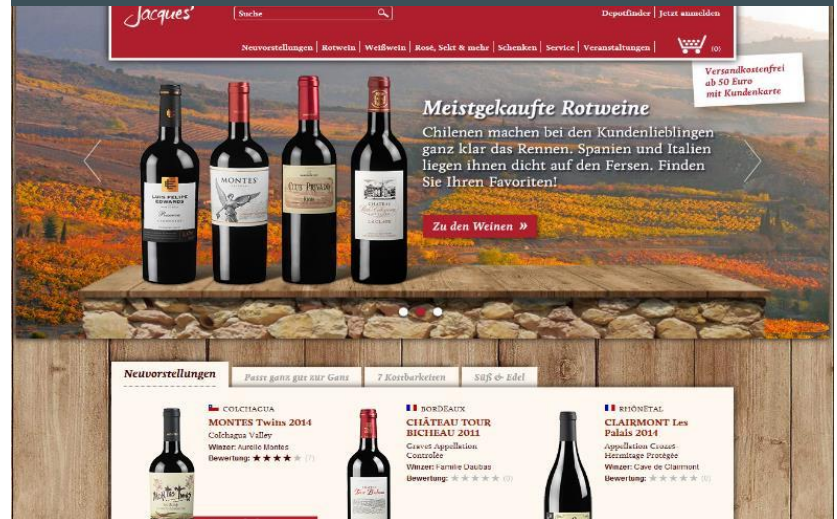
Hohes Disruptionspotenzial

Kanalexzellenz first !

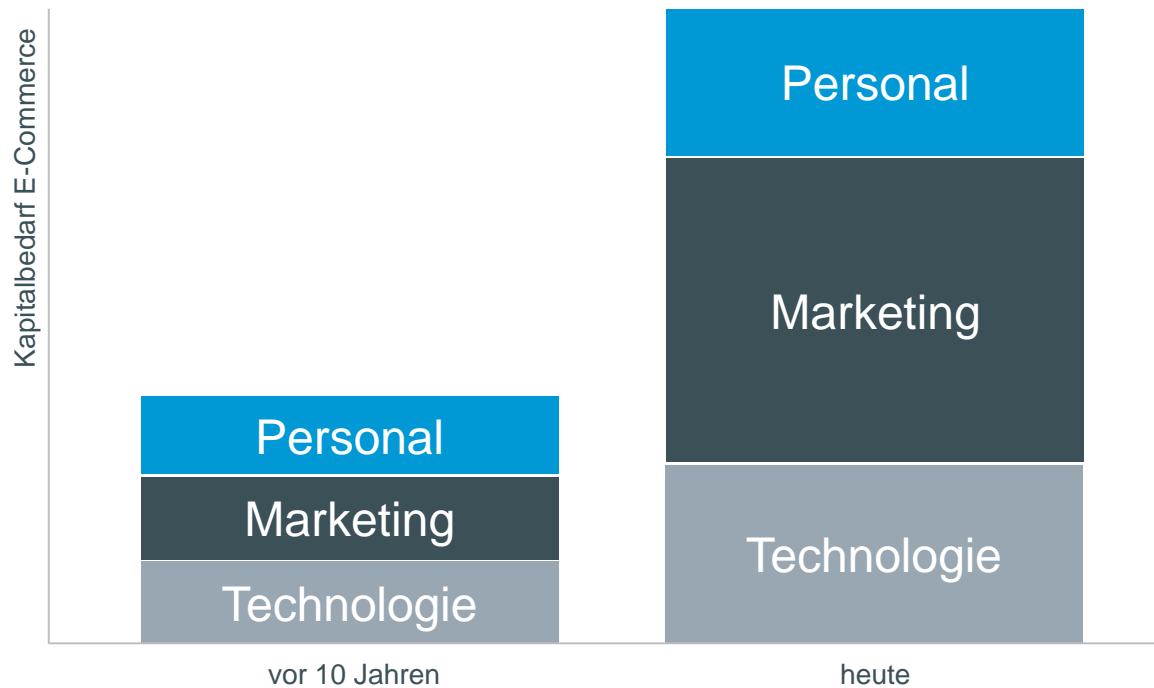
Die PLZ-Abfrage auf vielen Verbundgruppenseiten ist nur eines der Probleme...



...weil der Kunde nicht in Cross-Channel denkt, sondern ein konsistentes Markenerlebnis erwartet.



Cross-Channel erfordert beachtliche Investitionen und Ausdauer – dem steht der Margendruck entgegen



Zentrale Aufgabe: Top-Prozesse für verkaufsstarken Online-Content

Shopmanagement



- Tracking & Testing
- Kontinuierliche Verbesserung
- Auch Mobile

Contenterstellung-Prozess



- Produktdatenmanagement
- Ausgerichtet auf Kundennutzen
- Integriert alle Medien, auch für POS

Mitarbeiter merken schnell, wenn das Management den Web-Auftritt und die -Prozesse nicht ausreichend kennt.

Zentraler Erfolgsfaktor für Cross-Channel: Kompetenzaufbau auf allen Ebenen, angefangen beim Management



Der stationäre Handel braucht Unterstützung im Preis-Management und im Verkaufstraining

1. Dynamisches Preismanagement unter Berücksichtigung der Online-Preise.
2. Mehrwertstrategie definieren.
3. Training – Training – Training.

The screenshot shows the idealo.de website interface for a Samsung KU6079 TV. The page includes a search bar, navigation menu, and product details. A price development chart shows fluctuations between 450€ and 630€ over 90 days. A comparison section highlights 6 variants with their respective prices and comparison counts.

Varianten	Preisvergleich	Tests, Meinungen	Gebraucht
6 Varianten	Preisvergleich	4 Tests, 1 Meinung	Gebraucht

Modell	Preisbereich	Vergleichen
Samsung UE55KU6079	689,00 € - 1.284,99 €	50 Preise vergleichen
Samsung UE50KU6079	599,00 € - 966,49 €	39 Preise vergleichen
Samsung UE70KU6079	1.514,95 € - 2.694,99 €	40 Preise vergleichen
Samsung UE43KU6079	499,00 € - 805,49 €	45 Preise vergleichen

Der stationäre Handel braucht Unterstützung beim Kundenservice



„Jeder Kunde kontaktiert uns mindestens einmal während der Zeit der aktiven Kundenbeziehung. Wir müssen diese Kontaktchance für ein einzigartig positives Kundenerlebnis nutzen.“

Hsieh, T. (2010), CEO von Zappos; Delivering Happiness, New York, S. 145. (Sinngemäß übersetzt)

Stationäre Händler brauchen Unterstützung bei der Datennutzung

- Wie reagieren Kundengruppen auf unsere On-/Offline-Marketing-Kampagnen?
- Welches sind unsere wertvollsten Kunden?
- Wie viel muss von welchem Produkt bestellt werden?

Smart Data

Stationäre Händler brauchen Unterstützung für eine bessere Endkundenkommunikation

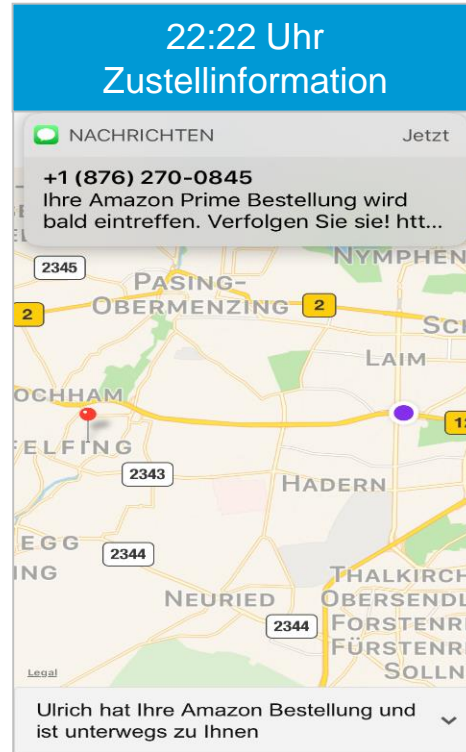
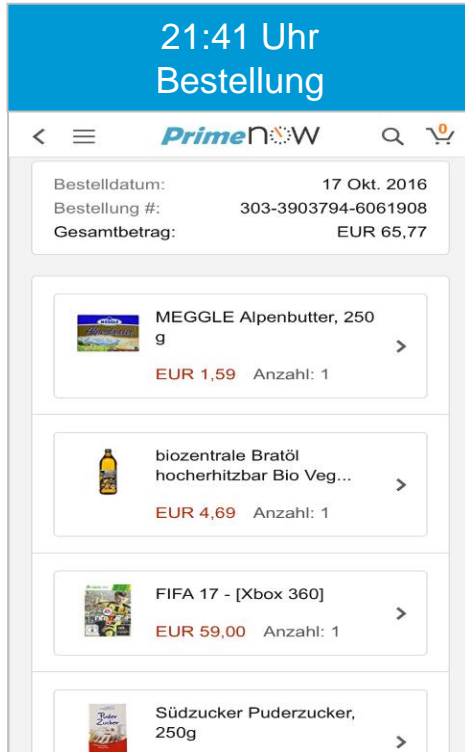


The screenshot shows the homepage of the Augsburg Allgemeine newspaper website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Lokalausgabe wählen', 'e-Paper', 'Bilder', 'Videos', 'Leserblogs', 'Spiele', 'Themen', and 'Tickets'. The date 'Dienstag, 25. Oktober 2016' and options for 'Registrieren' and 'Login' are also present. The main header features the 'Augsburger Allgemeine' logo, a search bar, and weather information for Augsburg (16°C). Below the header is a navigation menu with categories like 'NACHRICHTEN', 'LOKALES', 'SPORT', 'BAYERN', 'FREIZEIT', 'THEMENWELT', 'ABO', 'ANZEIGEN', 'SHOP', and 'EXKLUSIV+'. A large advertisement for 'McPick 2 für 5€' is displayed, featuring the McDonald's logo and the text 'WAS KOMBINIERST DU?'. At the bottom, there are links for 'Immobilien', 'Job-Börse', and 'Kfz-Börse', along with a small image of the newspaper's front page.

*Beispiel: Möbel Start-Up
Pamono nutzt Re-Targeting*

Wie antwortet der klassische Einzelhandel auf „Same Day Delivery“ ?

Beispiel: Amazon Prime Now



Stationäre Händler brauchen Unterstützung für regionale Online-Sichtbarkeit und Lieferservice

Projekt des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie





*Cross-Channel-Erfolg durch
besseres Zusammenspiel von
stationärem Handel und Zentrale.*

elaboratum

Kontakt



elaboratum GmbH - NEW COMMERCE CONSULTING
Kaflerstraße 2
81241 München

info@elaboratum.de