

Pressemeldung

September 2019

Von Store-Analytics bis WiFi-Marketing Innovative Technologien für die Zukunft des stationären Handels

Cloudbasiertes Netzwerkmanagement: So macht WiFi Ihre Filialen und Geschäftsstellen effizienter und attraktiver

In den letzten Jahren haben sich die Kundenbedürfnisse erheblich gewandelt: Die Smart Shopper Generation hat ein erhöhtes Informationsbedürfnis und erwartet ein gehobenes Einkaufserlebnis. Insbesondere die jüngere Generation stellt deutlich höhere Erwartungen an das Käuferlebnis im stationären Handel. Der Erfolg von Unternehmen und Marken im Retail ist immer mehr abhängig von der Fähigkeit, diese Anforderungen zu identifizieren und ein darauf ausgerichtetes, „customer-centric“ Leistungsportfolio anzubieten.

Auch ressourcentechnisch steht der Retail vor einer Herausforderung: Der zunehmende Fachkräftemangel schwächt das Filialnetzwerk. Die interne Kommunikation sowie eine Vielzahl von Warenprozessen wie die fachgerechte Annahme, Lagerung und Nachbestellung geraten in den Rückstand. Dem Verkaufspersonal bleibt wenig Zeit, sich den individuellen Wünschen des Kunden zu widmen.

Den Grundstein legen für eine kontinuierliche Kundenbeziehung: Vom Point of Sale zum Point of Experience

Innovative Technik wie interaktive Digital Signage-Lösungen und mobile Apps können mit passendem In-Store-Marketing wie Klang, Duft und Bild ein emotionales Käuferlebnis für den Kunden gestalten, welches sich positiv auf die Kaufbereitschaft auswirkt.

Durch eine stabile und sichere Wireless-Connection können Retailer eine kontinuierliche Verbindung zum Kunden herstellen und überzeugende Benutzererlebnisse am Point of Sale bieten. So entwickelt sich der Point of Sale zum Point of Experience.

Insbesondere die langfristige Kundenbindung profitiert vom Einsatz dieser Technologien: Mit der geeigneten Infrastruktur können Kundenbindungsmaßnahmen wie beispielsweise „Click & Collect“, Instant Purchasing und die personalisierte Kundenansprache etabliert werden. Dieser Kundenmehrwert wird gestützt durch die Studie „Kunden begeistern – vom Einkauf zum Erlebnis“ der Beratungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers International (2018), nach welcher bereits 29 % der unter 30-Jährigen „Click & Collect“ Angebote nutzen wollen. Handelsexperten zufolge wird sich dieser Trend in den nächsten Jahren verstärken. Zudem wird kostenloses WLAN im Store bereits von 35 % aller Kunden erwartet.

Weiteres Potential liegt im Marketing der Stores. Eine Push-Nachricht, beispielsweise mit einem aktuellen Rabattcode, kann durch die iBeacon-Technologie im direkten Umkreis der Stores auf Smartphones gestreut werden. Kunden können sich per Social WiFi über Trends und neue Produkte informieren, Rabatte und Coupons nutzen und ihr positives Erlebnis über Facebook oder Instagram teilen.

Cloudbasierte Netzwerklösungen des „Smart Retail“ fördern die Effektivität Ihrer Filialprozesse

Cloudbasierte Netzwerklösungen bieten weitere Vorteile für Händler: Anhand In-Store-Tracking und intelligenter Datennutzung („Retail Analytics“) holt der stationäre Handel den E-Commerce in Sachen „Big Data“ auf. Relevante Informationen zum Shoppingverhalten der Kunden stehen in Echtzeit bereit, die Performance einzelner Filialen kann erfasst werden und letztendlich der Personaleinsatz gezielter geplant werden. Retailer können flexibler und schneller auf Kundenbedürfnisse reagieren und Geschäftschancen besser ausschöpfen.

Große Filialisten haben diese Chance bereits erkannt und ziehen durch geeignete Infrastruktur-lösungen nach. Intelligente, cloudbasierte Netzwerke und eine fundierte WLAN-Infrastruktur vereinfachen neben den positiven Effekten auf die Kundenbindung auch die internen Prozesse. Produktinformationen, Nachbestellungen und die interne Kommunikation profitiert von einem Netzwerk, das stets zuverlässig zur Verfügung steht und zentral gemanaged werden kann. Das Verkaufspersonal vor Ort wird entlastet und kann sich wieder auf seine Hauptaufgabe, die Kundenbetreuung anhand fachgerechter Beratungsqualität, konzentrieren. Denn die Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und Präsenz des Verkaufspersonals steht für die Konsumenten mit 75 % Zustimmung noch immer an oberster Stelle.

Ein performantes und sicheres WLAN wird in Zeiten der ganzheitlichen Vernetzung zu einer geschäftskritischen Komponente

Für die Umsetzung des „Smart Retail“ und Innovationen für die Zukunft des stationären Handels bedarf es keiner großen IT-Abteilung. Um den Grundstein für ein agiles und leistungsfähiges Netzwerk aufzubauen, setzt IT-HAUS mit Partnern wie beispielsweise Cisco und Hewlett Packard Enterprise auf führende Lösungsanbieter. Die Technologien, die herstellerneutral und für jeden Kunden maßgeschneidert ausgerichtet werden, stellen eine kostengünstige, einfache und vollautomatisierte Möglichkeit für Handelsunternehmen dar. Innerhalb weniger Minuten lassen sich LAN-, WLAN- und WAN-Infrastrukturen vollautomatisiert bereitstellen, installieren und anhand einer mobilen App verwalten. Einmal installiert bieten sie fortschrittliche Analysedienste, Auswertungen zur Konnektivität und eine benutzerfreundliche Oberfläche.

Auch Marketingaktivitäten für die Emotionalisierung des Shopperlebnis lassen sich steuern. „Der Smart Retail Trend ist eine große Chance für Retailer, sich neu zu positionieren und sich durch intelligente Lösungen rund um den PoS, Omni-Channel und Customer Analytics innovativer aufstellen“, erklärt Marc Zimmermann, Sales Manager Infrastructure Solutions bei IT-HAUS. „Smart Retail bildet eine einzigartige Möglichkeit, anhand innovativer Technologien nachhaltig das Einkaufserlebnis zu optimieren und die starke Konkurrenz im Online-Bereich durch den Erlebnisfaktor hinter sich zu lassen.“

Bei Fragen zum Thema Infrastructure können Sie unsere Experten jederzeit für ein unverbindliches Fachgespräch anfragen.

Marc Zimmermann

Sales Manager Infrastructure Sales

+49 6502 9208-367

mzimmermann@it-haus.com

BILDDATEN



Marc Zimmermann, Sales Manager Infrastructure Sales

Bildquelle: IT-HAUS GmbH

PRESSE-KONTAKT

IT-HAUS GmbH | Marketing | Europa-Allee 26/28 | D-54343 Föhren
Tel.: +49 6502 9208-0 | E-Mail: marketing@it-haus.com

MANAGEMENT SUMMARY

Die IT-HAUS GmbH ist eines der führenden IT-Systemhäuser in Deutschland. Kunden aus dem B2B-Geschäftsumfeld partizipieren von umfangreichen Full-Service-Konzepten und -Lösungen, um die IT sowie deren anhängenden Prozesse – im Hinblick auf die unternehmensweite Wachstumsstrategie - zukunftsfähig auszurichten. Diese reichen von Managed Print Konzepten, über Cloud-Lösungen bis hin zu Digital Signage Anwendungen am Point-of-Sale. Dabei stellen proaktive technische Services eine essenzielle Ausrichtung im Hinblick auf Industrie 4.0 und der digitalen Transformation dar. Durch ein flächendeckend globales Netzwerk ermöglicht IT-HAUS seinen Kunden die Integration weltweiter Beschaffungsstrategien und Kostenvorteile durch optimierte Prozesse. In den vergangenen sieben Jahren wurde die IT-HAUS GmbH bereits vier Mal als Bestes Systemhaus ausgezeichnet.