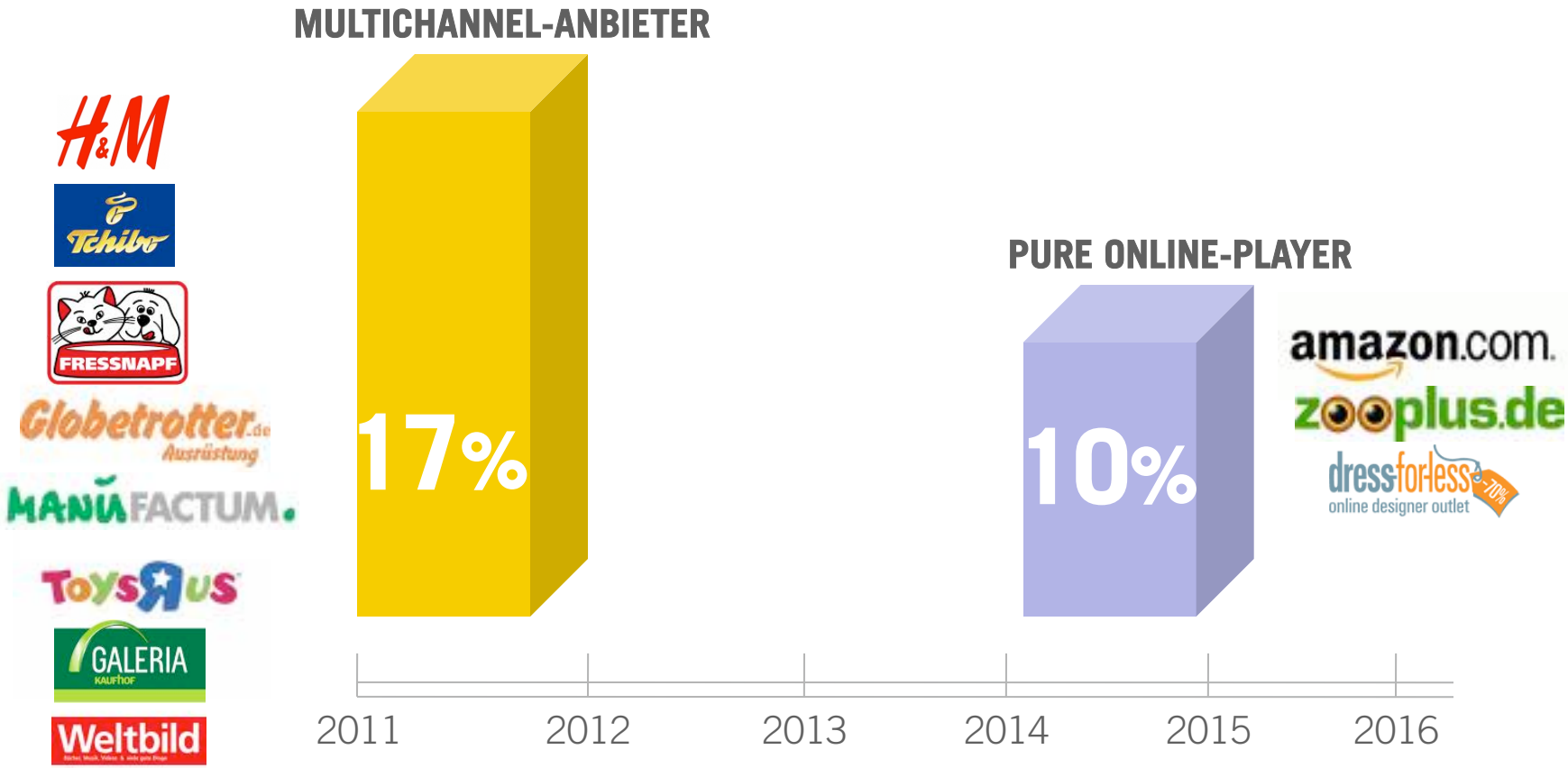
MULTICHANNEL-MARKETING
KUNDENANSPRACHE AUF ALLEN KANÄLEN

Prof. Dr. Niklas Mahrdt
Mai 2011

GfK-PROGNOSE: 2011 - 2015
MULTICHANNEL SCHLÄGT PURE ONLINE PLAYER



CHANNEL HOPPING

Inspiration Produkt per Katalog

Zusatzinfo WWW, Smartphone, iPad

Kauf im stationären Shop

Lieferstatus per Call-Center

Anlieferung per Post

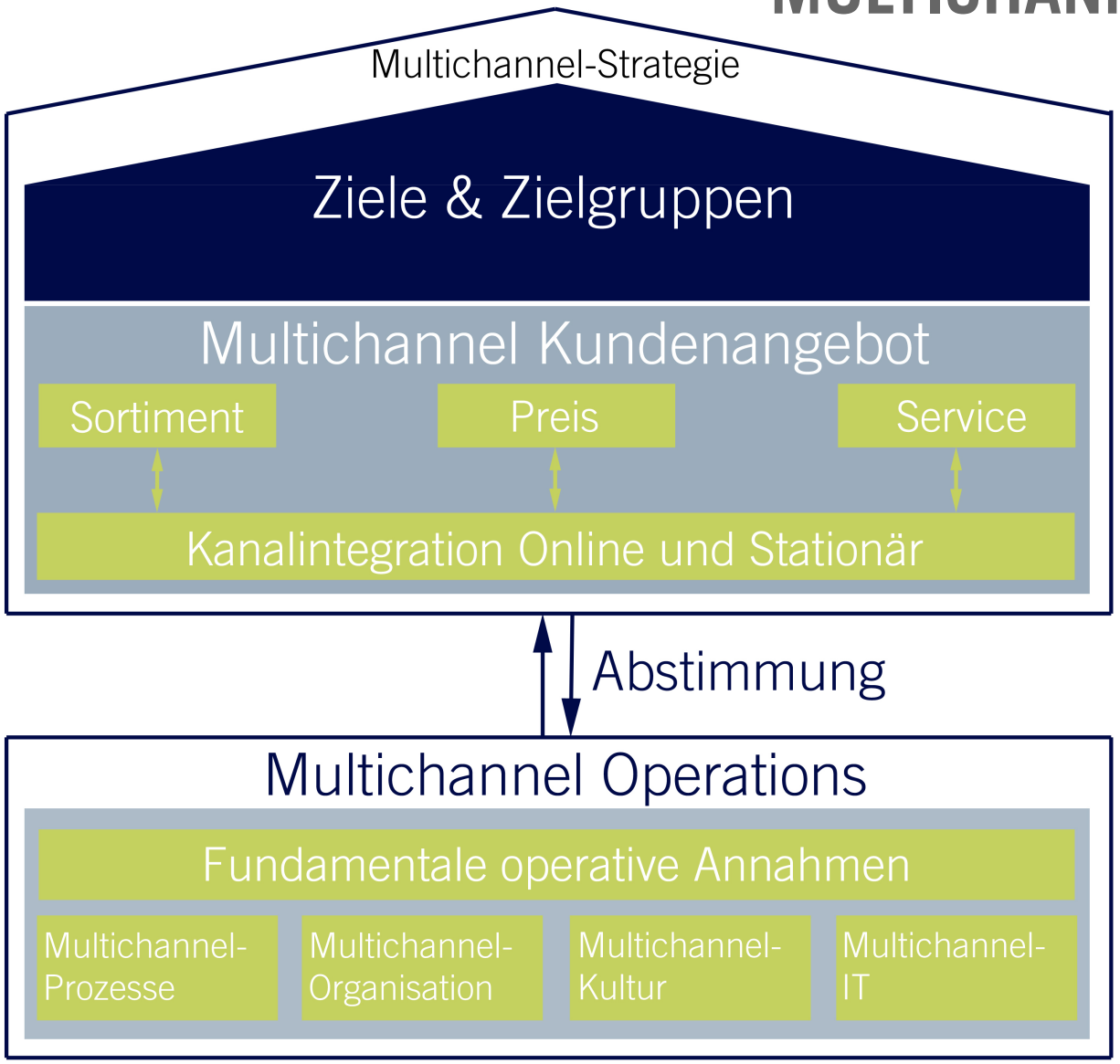
Beschwerde in Filiale & Social Media

Nachfrage per Callcenter

Registrierung Newsletter im Internet

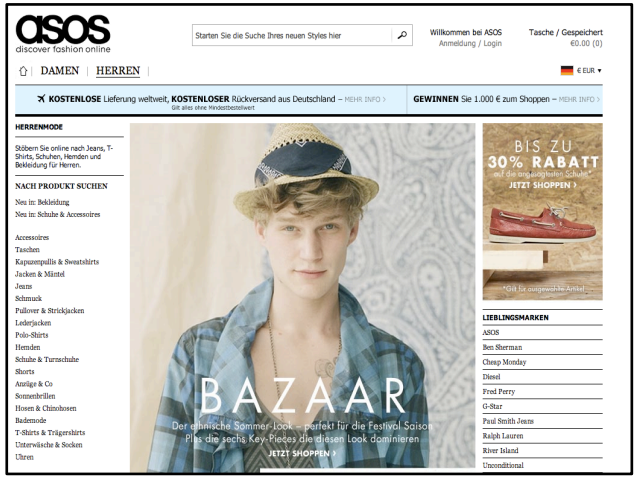
KANALÜBERGREIFENDES CRM

MULTICHANNEL-MANAGEMENT IM ÜBERBLICK



Quelle: Accenture Multichannel Consulting.

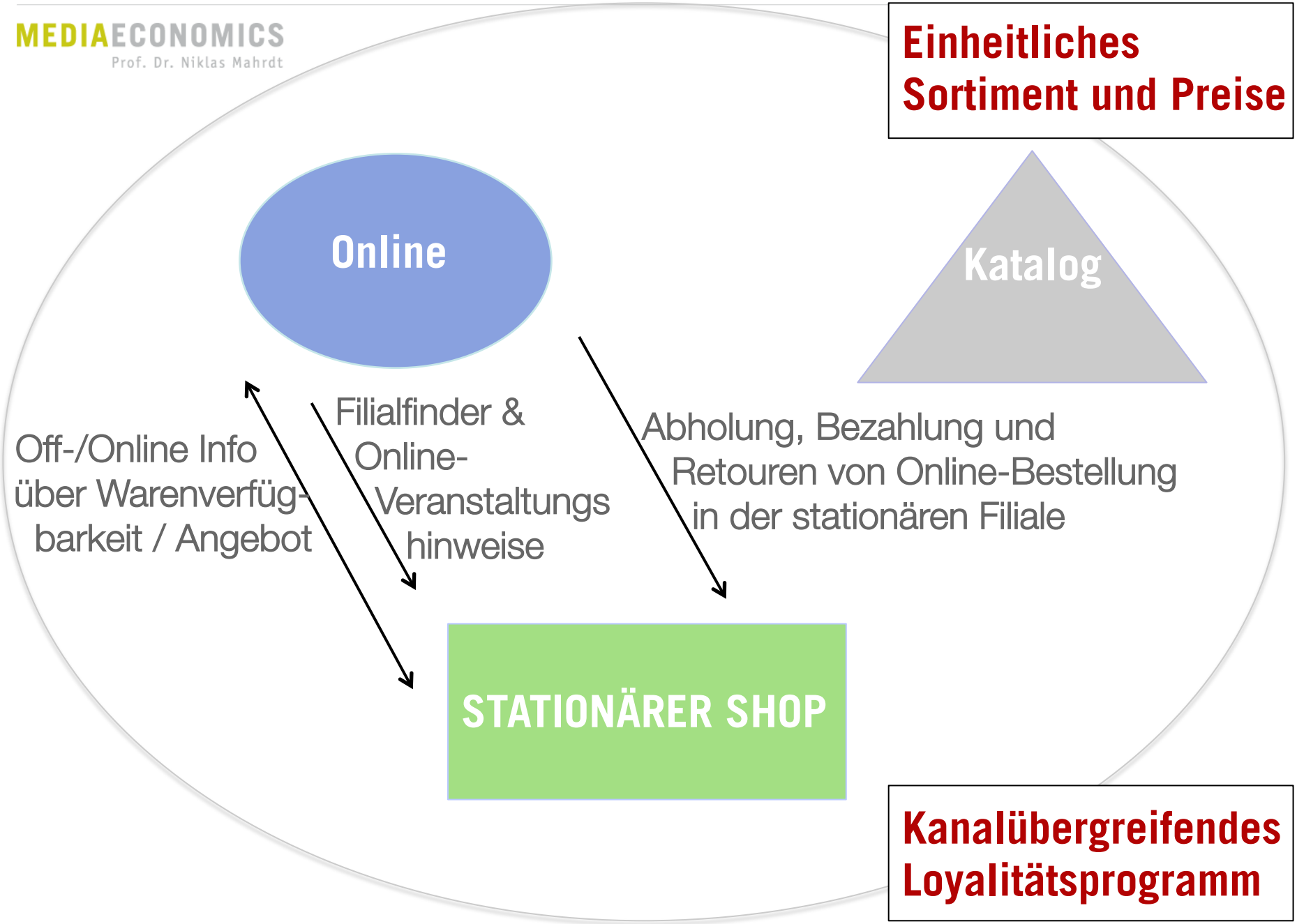
ONLINE



KATALOG

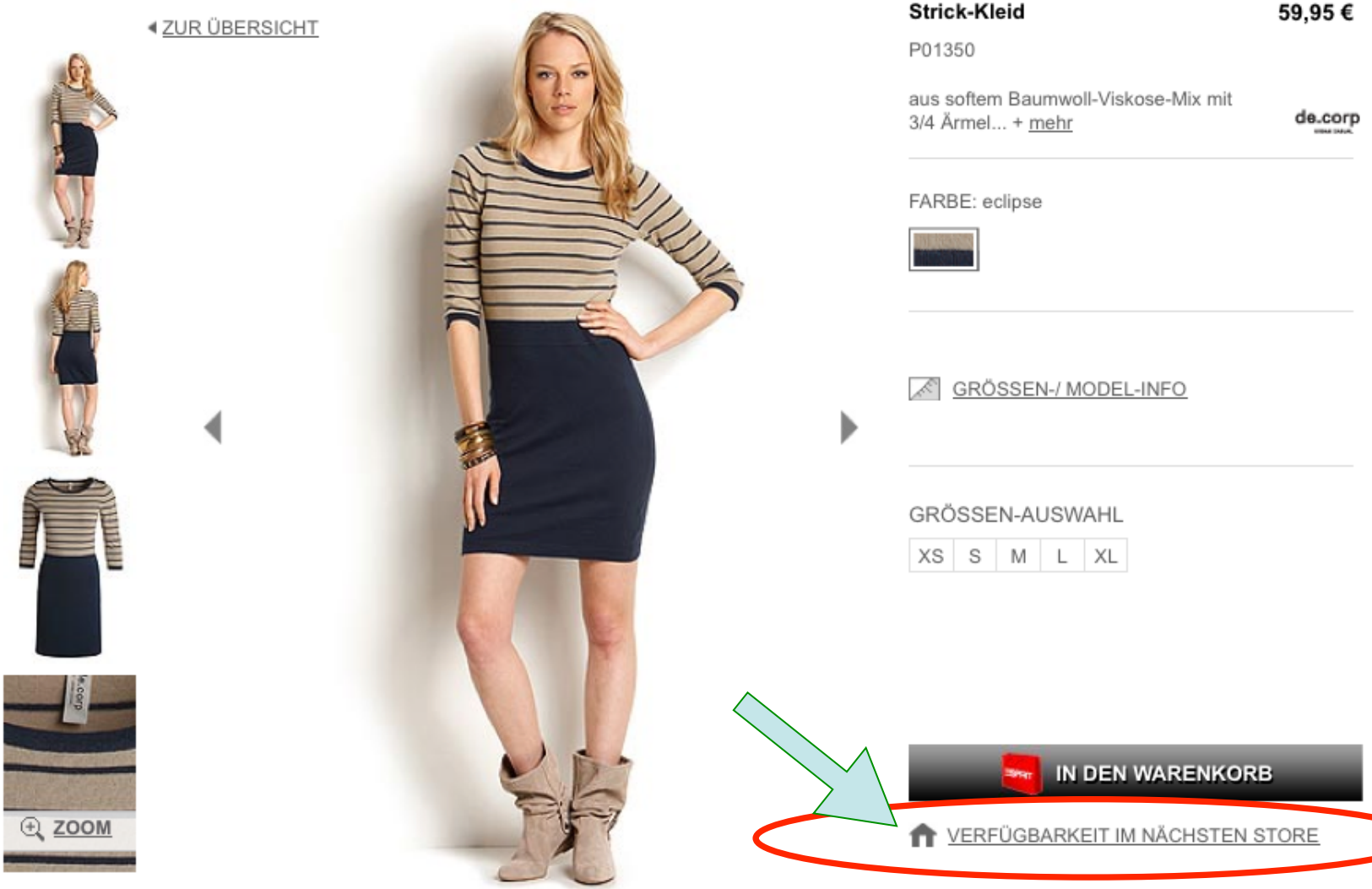
STATIONÄRER SHOP

Einheitliches Sortiment und Preise

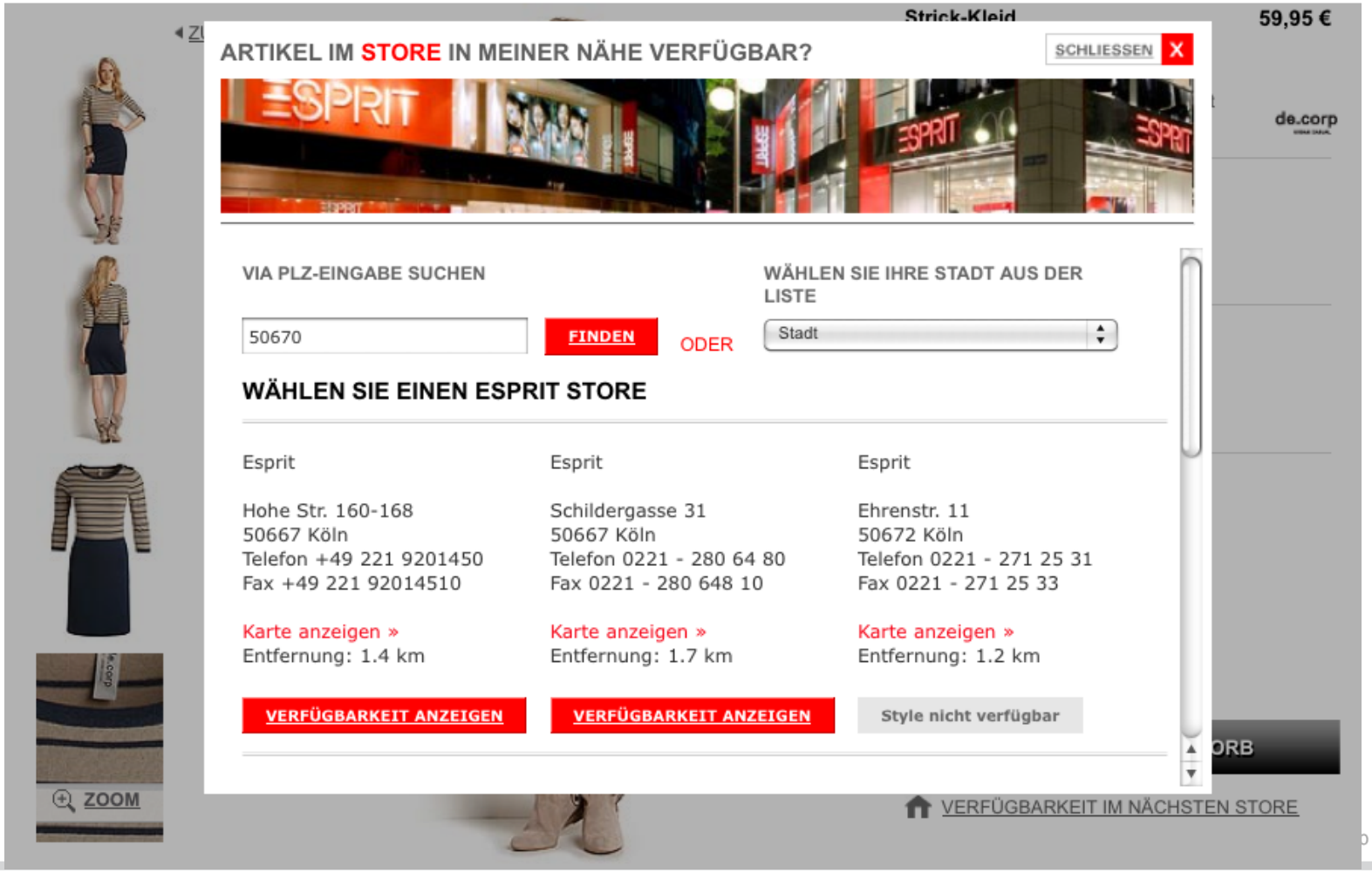


Kanalübergreifendes Loyalitätsprogramm

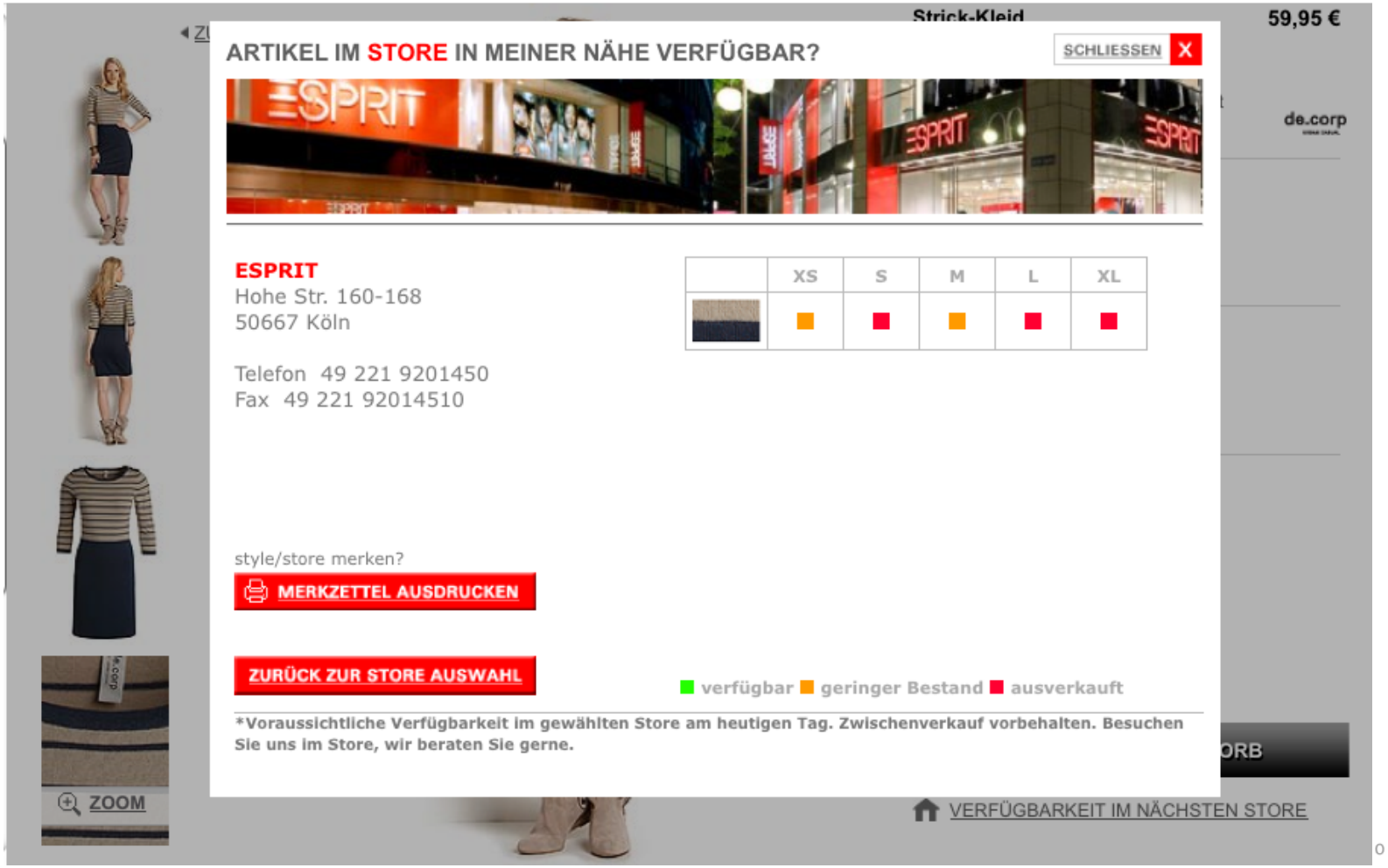
BESTANDSANZEIGE STATIONÄR AUS PRODUKT-DETAIL-SEITE IM ONLINE-SHOP (CASE: ESPRIT)



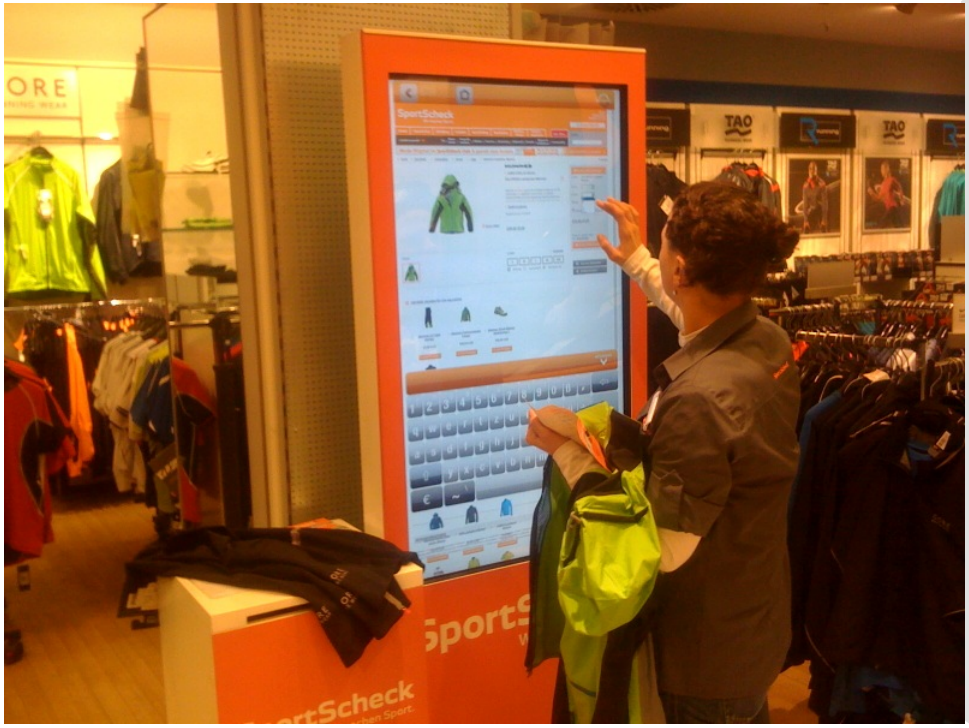
BESTANDSANZEIGE STATIONÄR AUS PRODUKT-DETAIL-SEITE IM ONLINE-SHOP (CASE: ESPRIT II)

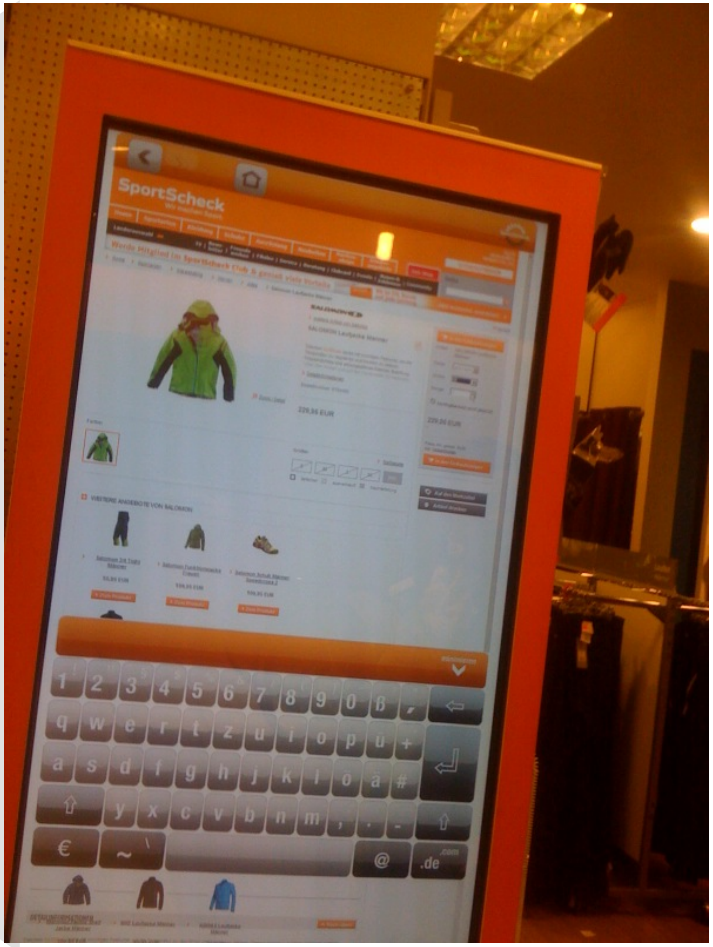


BESTANDSANZEIGE STATIONÄR AUS PRODUKT-DETAIL-SEITE IM ONLINE-SHOP (CASE: ESPRIT III)



BESTANDSABFRAGE FÜR ONLINE-SHOP AM STATIONÄREN PoS (CASE: SPORTSCHECK)





BESTÄTIGUNGSMASKE: ABHOLUNG FILIALE (CASE: ZARA)

BESTELLUNG WIRD BEARBEITET

1. VERSAND 2. ZAHLUNG

VERSANDART

- (•) **In der Filiale abholen:** In 3-5 Werktagen im Laden deiner Wahl. **Kostenlos**
- ( ) **Standard:** In 3-5 Werktagen. **3,95 EUR**
- ( ) **Express:** In 24-48 Stunden (Werktage) . **9,95 EUR**

RECHNUNGSANSCHRIFT

ANSCHRIFT BEARBEITEN

DER ZARA LADEN, IN DEM DU DEINE BESTELLUNG ABHOLST.

- ( ) KOLN - EHRENSTRASSE 14-16 Karte anzeigen
- (•) KOLN - SCHILDERGASSE 120, 120 Karte anzeigen
- ( ) KOLN - AACHENER STRASSE 1253 Karte anzeigen

EINE ANDERE FILIALE WÄHLEN

WEITER ▸

Einheitliches Sortiment und Preise

Einsatz blätterbarer Online-Kataloge

Online

Katalog

Kataloge im Paket bei Online-Bestellung

Gutschein online & stationär einlösbar

Katalog in der stationären Filiale

STATIONÄRER SHOP

Kanalübergreifendes Loyalitätsprogramm

DIE KUNDENKARTE IM MULTICHANNEL-EINSATZ

JEDE IDENTIFIZIERBARE AKTION WIRD CRM ZUGEORDNET ...

EINSATZ VON BLÄTTERBAREN KATALOGEN MIT BESTELLFUNKTION IM ONLINE-SHOP

VERSENDUNG VON BROSCHÜREN / KATALOGEN NACH ERFOLGTER BESTELLUNG IM ONLINE-SHOP

-> Cross-Selling / Zusatzumsätze pro Kunde bei überschaubaren Produktionskosten

GUTSCHEIN STATIONÄR & ONLINE EINLÖSBAR & GUTHABEN ONLINE PRÜFBAR (CASE: BUTLERS)

BUTLERS MADE FOR YOUR HOME | Shop | Unternehmen | Filialen | Mein Konto Anmelden | Mein Warenkorb 0 Produkte im Warenkorb

PRODUKTE | MÖBEL | NEU IM SHOP | THEMENTISCHE | SERIEN | GESCHENKE | SALE | SUCHE

Suche nach Themen

- Neu im Shop
- Saisonartikel
- Thementische
- Serien
- Geschenkideen
- Sale

Suche nach Produkten

- Haus & Hof
- Tisch & Gäste
- Herd & Ofen
- Bücher & Musik
- Kind & Kegel

Kundenservice

- Fragen und Antworten
- BUTLERS Geschenkkarte
- Liefer- und Versandkosten

GESCHENKE DIE FREUDE MACHEN

BUTLERS GESCHENKKARTE

- Das passende Geschenk für jeden Anlass
- Im Online-Shop und in den Butlers Filialen einlösbar
- Versand an den Wunschempfänger mit Grußkarte

INFORMATIONEN | GESCHENKKARTE EINLÖSEN | FRAGEN & ANTWORTEN

Alles Schöne für Zuhause - Geschenkt

Eine Geschenkkarte macht deswegen soviel Spaß, weil sie dem Beschenkten größtmögliche Entscheidungsfreiheit lässt. Und wer kriegt die nicht gern geschenkt? Gute Ideen zum Mitnehmen. Geschenke für die, die schon alles haben. Hilfen für Hobbyköche. Inspirationen für Individualisten.

Das und noch viel mehr finden Sie bei Butlers. Die Giftcard kann mit einem beliebigen Wert aufgeladen werden und kann in allen deutschen Butlers-Filialen und im Online-Shop eingelöst werden.

Die Butlers Giftcard ist das ideale Geschenk im praktischen Format. Diese Art von Geschenkgutschein im Format einer Scheckkarte ist hochwertig, stabil und jederzeit übertragbar. Über unseren Online-Shop können Sie eine Giftcard direkt an einen Wunschempfänger versenden. Wir übernehmen das für Sie und ergänzen die Karte sogar mit einer anlassbezogenen Grußkarte und mit Ihrem individuellen Grußtext.

Mit über 80 Filialen in Europa finden Sie Butlers überall dort, wo Einkaufen Spaß macht: Im Herzen der Stadt, in Fußgängerzonen, Einkaufszentren und im Internet unter www.butlers.de.

Alles Schöne für Zuhause: Made for your home. Viel Freude beim Schenken!

GUTHABEN PRÜFEN

Hier können Sie bequem das Guthaben Ihrer Karte abfragen. Verwenden Sie dazu Ihre Kartennummer und die entsprechende PIN. Beides finden Sie auf der Rückseite Ihrer Geschenkkarte.

Card No.

PIN

Jetzt Prüfen

BUDGETANFORDERUNGEN FÜR MULTICHANNEL-ANGEBOTE

hoch
€€€€€

- Online-Bestellung mit stationärer Abholung (wg. Logistik/Lagererfordernisse)
- Online-Bestellung mit Ermöglichung stationärer Bezahlung & Retoure
- PoS-Terminal für Kunden mit Zugriffsmöglichkeit auf Online-Shop

mittel
€€€

- Blätterbare Online-Kataloge mit integrierter Bestellfunktion
- Einführung kanalübergreifend gültiger Rabatte, Coupons und Kundenkarte
- Personalisierte NL (auf Basis von m/w, Region, special Interest etc.)
- Online-Bestellung durch Verkäufer am PoS

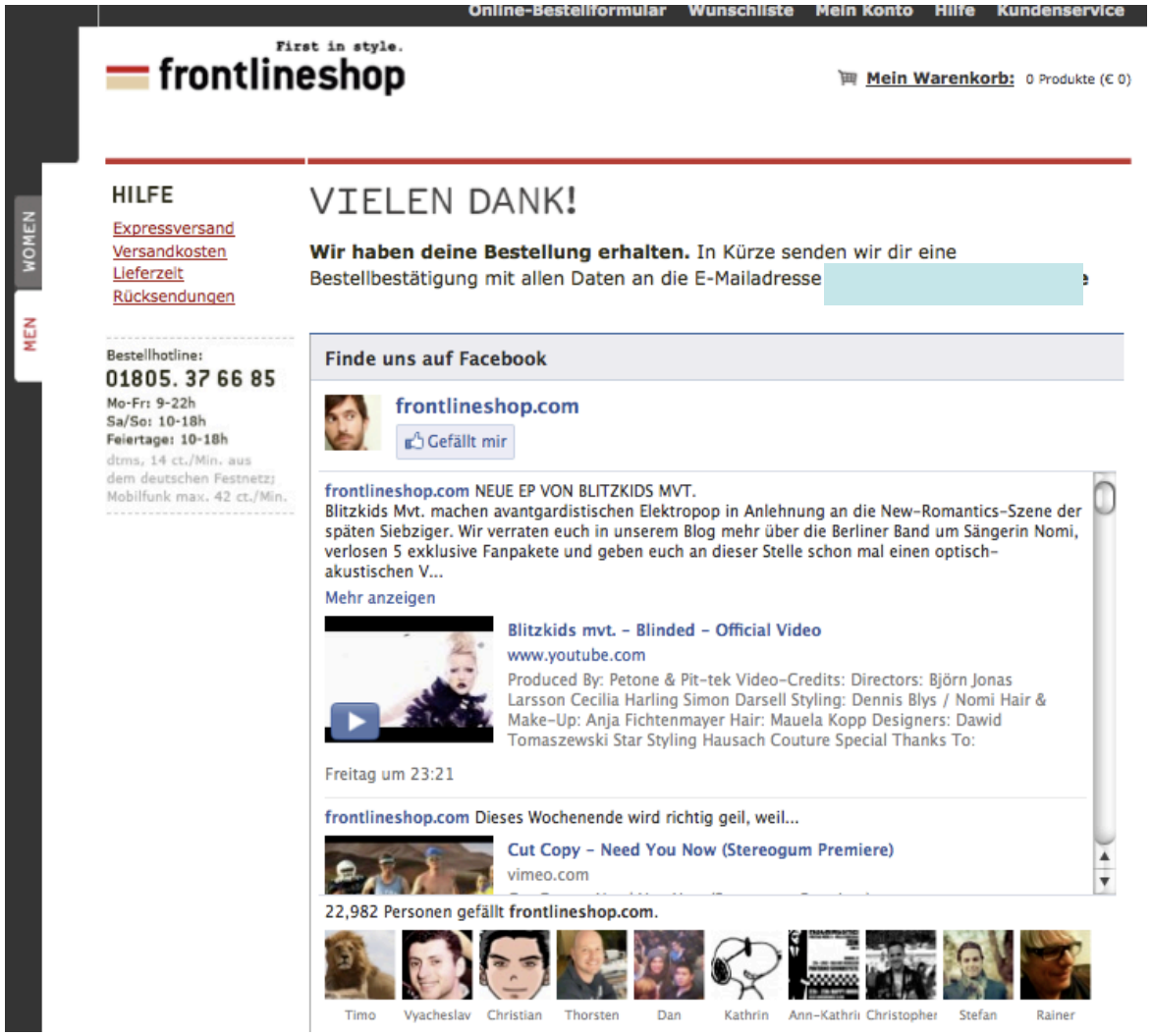
niedrig
€

- Online-Filialfinder für stationäre Filialen
- Offline-Abfrage zu Online-Bestand
- Online-Veranstaltungshinweise für stationäre Filialen
- Katalogversand im Paket an Kunden

Erfolgsfaktoren im Bereich STRATEGIE / MARKETING

- **Integrierte Sortimentspolitik**
- Vermeidung von Preisdifferenzierung und Niedrigpreisstrategien
- Kanalübergreifendes Controlling
- **Intensivierung der Kundenbeziehung durch Einbeziehung von Social Media**

STEIGERUNG DER FACEBOOK-NUTZUNG DURCH E-MAIL-NEWSLETTER (CASE: FRONTLINESHOP)



Erfolgsfaktoren im Bereich KOMMUNIKATION

- **Aufbau einer kanalübergreifenden / crossmedial gesammelten Kundendatenbank (CRM)**
- **Konsistenter Markenauftritt über alle Kanäle und Zielgruppen**
- Klare Positionierung des Online Shops und **deutliche Kommunikation des USPs**

Von: Aktuelle Mexx News <mexx.de@news.mexx.com>
Antwort an: Customer Service - Newsletter <newsletter.de-reply@news.mexx.com>
Datum: Donnerstag, 19. August 2010 16:22
An:
Betreff: 10 Euro fur ihre Meinung!

INCENTIVIERUNG KUNDENUMFRAGE AUS E-MAIL-NEWS-LETTER HERAUS (CASE: MEXX)

Sollte dieser Newsletter nicht korrekt dargestellt werden, dann klicken Sie bitte hier.
Um sicherzustellen, dass Sie alle Mails erhalten, fügen Sie bitte mexx.de@news.mexx.com Ihrem Adressbuch hinzu.

MEXX

WOMEN | MEN | BOYS | GIRLS | ACCESSORIES | SALE

€10 FÜR
DEINE MEINUNG

€10

HILF UNS DEN MEXX ESHOP WEITER ZU VERBESSERN!
DEINE MEINUNG IST UNS SEHR WICHTIG.

Die Umfrage dauert maximal 5 Minuten. Am Ende der Umfrage wartet als kleines Dankeschön ein €10 Gutscheincode.*

Erfolgsfaktoren im Bereich TECHNOLOGIE

- **Usability first!**
- Optimierung des Supply Chain Managements
- Strategische Auswahl eines flexiblen Shopsystems
- **Ermöglichung von kanalübergreifenden Transaktionen, wie bspw. Retouren und Zahlungswege.**

Erfolgsfaktoren im Bereich Smartphone/Tablet

- **Usability first!**
- Anpassung an die **neue spezifische Nutzungssituation**
- Vernetzung von Kanälen nutzen: z.B. **mobiler Store-Locator**
- **Tracking, Daten sammeln!**

ÜBER MEDIA ECONOMICS UND PROF. MAHRDT

Firma

Rheinische Fachhochschule Köln
University of Applied Sciences

MEDIAECONOMICS
Prof. Dr. Niklas Mahrdt

FASHIONECONOMICS
Prof. Dr. Niklas Mahrdt

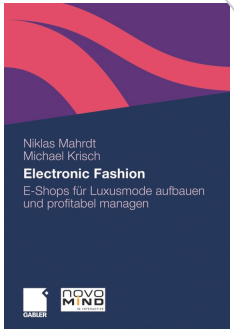
BERATUNG, FORSCHUNG, WORKSHOPS

Benchmark-Datenbank zu Online-Shops

Kunden/Partner

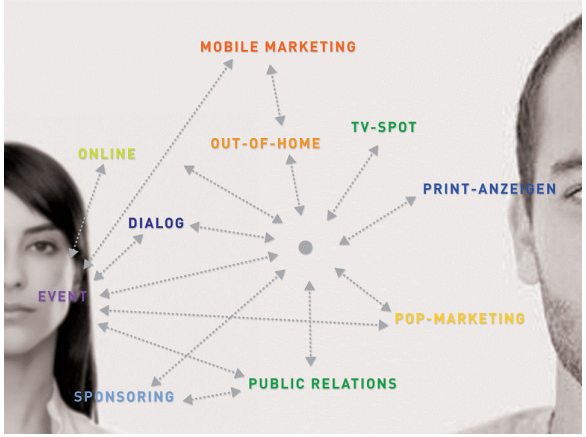
froodies
MIMA
xerox
orsay
CHRIST
MOMENTE DES GLÜCKS SEIT 1863
Lindt
SCHWEIZER MAÎTRE CHOCOLATIER SEIT 1845
messe frankfurt
buch.de
NOVO MIND
IQ INTERACTIVE
proconcept
A COMPANY OF BRANDGALAXY GROUP
APROPOS
THE CONCEPT STORE
BG
BrandGalaxy Group
REYER
G+J Gruner+Jahr AG & Co KG Hamburg
VISA
GERRY WEBER

Publikationen



UNICUMBERUF
PROFESSOR DES JAHRES
2008
Wegbereiter für Karrieren

VIELEN DANK !



Wir freuen uns auf Ihr Feedback:

MEDIAECONOMICS
Prof. Dr. Niklas Mahrdt

Prof. Dr. Niklas Mahrdt
Melchiorstr. 29
50670 Köln

Tel. +49 221 719 52 – 14
Fax +49 221 719 52 – 16

nm@media-economics.de
www.media-economics.de

FALLSTUDIEN

Newsletter
Hier anmelden! LOS!

Service- & Bestellhotline
01805 810 710*
*Festnetz 14 Cent/Min., Mobil max. 42 Cent/Min

Ihre Vorteile im neuen Toys"R"Us Online Shop
- Sicheres Einkaufen
- Einfache Rückgabe - auch im Markt
- Schnelle Lieferung
- Riesen Auswahl - Zwergen Preise

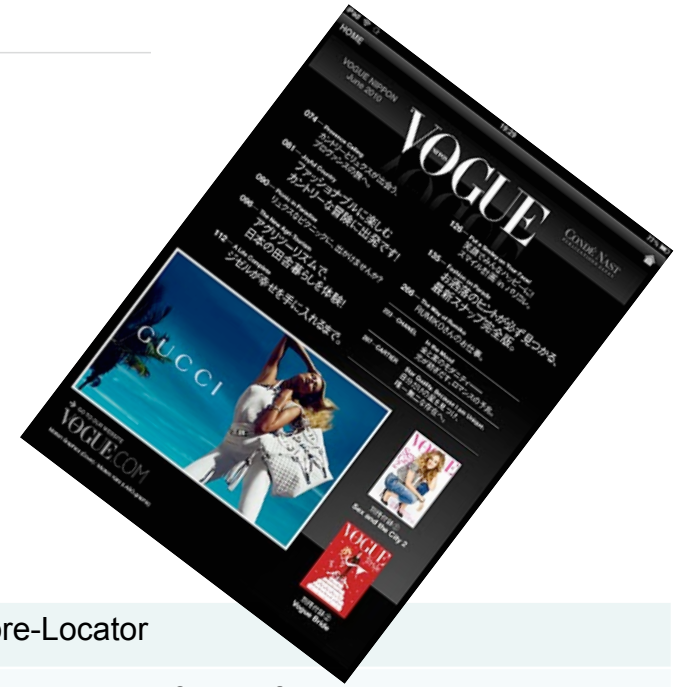
TOP ANGEBOTE

Jetzt neu!
Battle Top-Kreisel 5-tlg. (nur 9,99€)

25% gespart
Diego Drachenzahn Kinderspiel des Jahres (14,98€ statt 19,99€)

50% gespart
Fast Lane Baufahrzeug (14,98€ statt 29,99€)

16% gespart
Dixit - Spiel des Jahres 2010 (24,98€ statt 29,99€)



ANBIETER	FUNKTIONEN
Zara	Online-Shop; Fotos von Katalog, Lookbooks; GPS-Store-Locator
S.Oliver	Online-Shop (komplettes Produktsortiment) & integrierten Passgrößenprofil
All Saints Spitalfields	Online-Shop mit integriertem Bestellprozess; Store-Locator mit GPS
Dace	Bilder aktueller Kollektionen, u.a. per Video; Store-Locator; Mobile-Shop (integr. Bestellprozess)
GUCCI	Bilder aktueller Kollektionen, Musik-Channel, Videos von Fashion-Shows, Store-Locator mit GPS
HUGO BOSS	Videos von VIP-Interviews/Modeschauen; Color-Matching-Tool, Store-Locator mit GPS
Otto Katalog – Home Affaire	Blättern im aktuellen Katalog, Zoom per Fingerbewegung, Warenkorb, Bestellung auf Otto.de
PriceGrabber	Shopping-Suchmaschine mit Preis- und Produktvergleich sowie Produktbewertung
Shopstyle	Social-Shopping-Plattform, Bestellprozess auf Websites der Partnerfirmen
StyleFrame	Editor, mit dem User durch Kombination von Fashion-Fotos einen eigenen Style kreieren können.
Yoox.com	Shopping-Plattform mit integriertem Bestellprozess, Stilvorschläge, virtueller Kleiderschrank

Quelle: in Anlehnung an Textilwirtschaft TW 34 (2010)

Trends und Perspektiven

CASE EINER OUTDOOR-MOBILE-POS-KOMBINATION MIT KONVERSION > 11%

1

Bereitstellung eines digitalen Gutscheins über eine Bluetooth-Säule am POS

2

Versand des Gutscheins via Bluetooth

3

Einlösen des Gutscheins an der Kasse

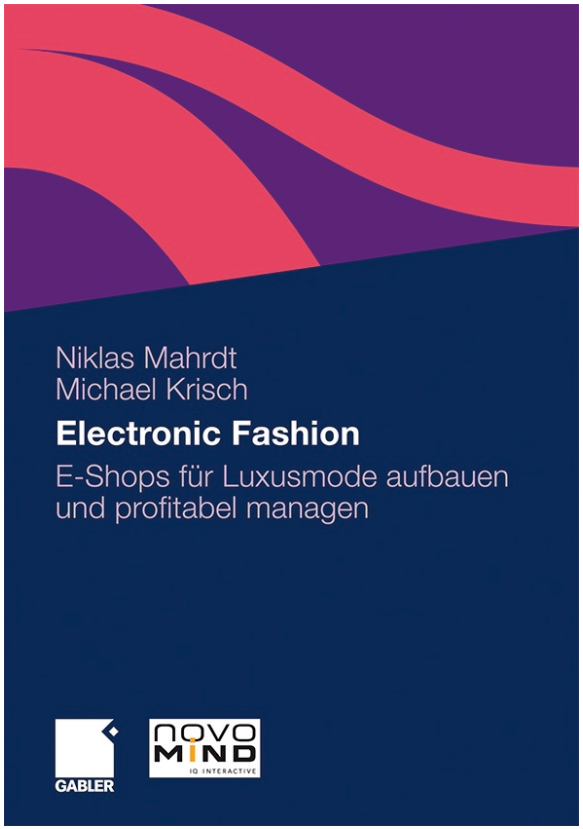
AKTUELLE PROJEKTE & REFERENZEN AUSZÜGE

PROF. DR. NIKLAS MAHRDT

AUGUST 2010

STUDIE (2010)

ELECTRONIC FASHION (2010)



CROSSMEDIA (2009)