



## ↓ 01 Omnichannel als Ihr Differenzierungsmerkmal

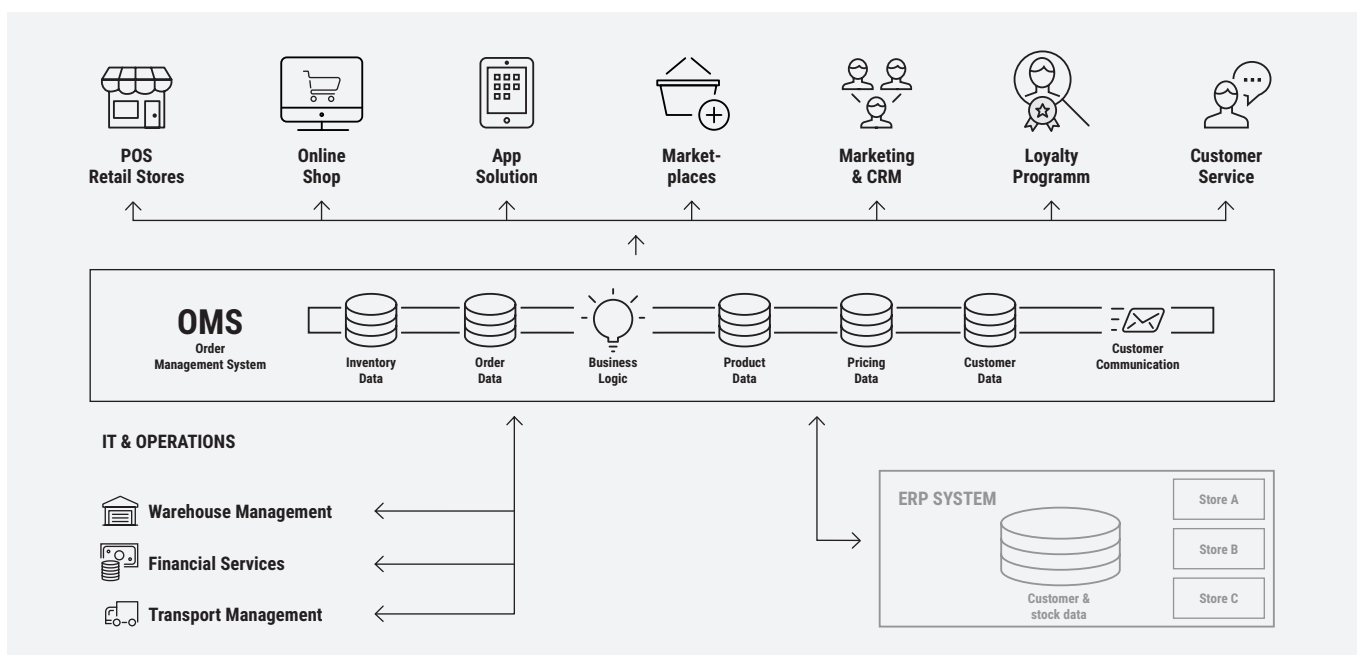
Mit der Corona-Pandemie haben sich für Ihr Unternehmen viele Veränderungen ergeben, sowohl im Einkaufsverhalten Ihrer Kunden als auch welche Rolle Ihr eigenes Filialnetzwerk einnimmt. Dementsprechend ist die Wichtigkeit einer passenden Omnichannel-Strategie, die sich an den Wünschen und Bedürfnissen Ihrer Kunden und Handelspartner orientiert, immens gestiegen.

Das Consulting Team von Arvato Supply Chain Solutions unterstützt Sie in einem ersten Schritt dabei, den Ansprüchen Ihrer Kunden auf den Grund zu gehen, notwendige Anpassungen und Maßnahmen innerhalb ihrer Organisation zu identifizieren und daraus tragfähige Roadmaps abzuleiten. Dies ist die Basis, auf der Arvato aufsetzt: Mit state-of-the-Art IT-Lösungen und eingespieltem, operativem Betrieb.

### Unser Ziel: Ihr Erfolg

Messen Sie uns an der Qualität und den Ergebnissen Ihrer Arbeit. Hierzu zählt neben einem schnellen Return on Investment und einem guten Verhältnis zwischen Kosten und Implementierungszeit besonders auch die Flexibilität unserer Leistungen. Deshalb verfügt Arvato über ein breites Spektrum an modularen Leistungen, die Sie je nach konkretem Bedarf einsetzen können.

## ↓ 02 Omnichannel-Architektur





### ↓ 03 Unser Portfolio – Ein Überblick

Consulting-Leistungen	IT-Lösungen	Operativer Betrieb
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zielgruppenanalyse und Strategie-Workshops</li> <li>– Ableitung zielführender Omnichannel Services, inkl. Customer Journey Design und Priorisierung</li> <li>– Tool-basierte Evaluation der Omnichannel Readiness Ihres Unternehmens</li> <li>– Roadmap-Definition und Implementierungsmanagement</li> <li>– Omnichannel Business Case zur kommerziellen Bewertung neuer Services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hoch-flexibles Omnichannel Order Management System</li> <li>– Einfache Integration durch Arvatos Channelbase-Lösung mit Salesforce Commerce Cloud und anderen Plattformen</li> <li>– Vollintegrierte Backend IT-Plattform mit Schnittstellen zur Logistik, Kundenservice, Zahlungsabwicklung</li> <li>– CRM, Marketing &amp; Loyalty Lösungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– B2B &amp; B2C Logistik</li> <li>– internationales Transport Management</li> <li>– Retail &amp; E-Commerce Customer Service</li> <li>– internationale Financial Services &amp; Betrugsmanagement</li> <li>– Bei Bedarf einfache Integration weiterer Services in unsere Wertschöpfungskette</li> </ul>

### ↓ 04 Die IT als Enabler Ihrer Omnichannel-Strategie

Eine schlanke und leistungsfähige IT ist das Rückgrat jeder nachhaltigen Omnichannel-Strategie. Sie muss den zentralen Blick auf Produkte, Preise sowie Bestände gewährleisten und einen 360° Blick auf den Kunden und seine Transaktionen sicherstellen. Und allem voran: Sie muss einen kanalunabhängigen und kundenindividuellen Einkaufsprozess von der Informationsphase bis zum After Sales Service über die zentrale Verknüpfung aller Interaktions- und Ausführungspunkte gewährleisten. Kaum etwas frustriert Ihren Kunden mehr als vielversprechende neue Serviceleistungen, die in der Praxis aufgrund von Systemschwächen und mangelnder Benutzerfreundlichkeit für Kunden und Ihre Mitarbeiter scheitern.

### ↓ 05 Einzelne Systeme oder Fullservice-Paket – Sie haben die Wahl

Sie möchten sich voll und ganz auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren und das operative Geschäft in den Bereichen Webshop-Entwicklung und Betreuung, Logistik, Customer Service und Financial Services einem Fullservice-Spezialisten überlassen? Dazu bieten wir eine kompetente Beratung durch unser eCommerce Competence Center an und haben mit unserer Channelbase-Lösung die Möglichkeit Marktplätze und weitere Plattformen anzubinden. Darüber hinaus bieten wir Ihnen eine Customer Service, Webshop-Anbindung, Warehouse Management, Transport Management und Financial Services, die Ihnen den schnellen Start ins Omnichannel-Geschäft ermöglicht.

### Warum in Omnichannel investieren?

- Höherer Umsatz pro Kunde
- Steigerung der Kundenloyalität
- Stärkeres Markenimage über alle Kanäle hinweg
- Verbesserte Kundenkommunikation
- Potenziale zur Effizienzsteigerung in Transport und Logistik














## ↓ 06 Den Kunden im Blick – mit Loyalty & CRM

Kundenbeziehungen aufzubauen und zu festigen sind ein wesentlicher Baustein einer ganzheitlichen Omnichannel-Strategie. Dies gelingt jedoch nur, wenn man wiederkehrende Kunden identifizieren und personalisiert ansprechen kann, egal ob dieser im Onlineshop oder im Ladengeschäft einkauft. Wir helfen Ihnen bei der Konzeption und der Umsetzung der für Sie passenden, kanalübergreifenden CRM und Loyalty-Strategie sowie der Konzeption und Realisierung Ihres individuellen Kundenbindungsprogramms.

## ↓ 07 OMS Omnichannel Feature-Liste

Omnichannel Features				
 <p><b>Click &amp; Collect</b></p>	 <p><b>Return @ Store</b></p>	 <p><b>Click &amp; Reserve</b></p>	 <p><b>Instore Ordering</b></p>	 <p><b>Ship from Store</b></p>
 <p><b>Omnichannel visibility of inventory</b></p>		 <p><b>Mixed Delivery Options / Order Split</b></p>		 <p><b>Dropshipper Modul</b></p>
			 <p><b>Omnichannel Payments</b></p>	

**Möchten Sie mehr Details erfahren?  
Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.**

### Arvato Supply Chain Solutions

Michael Schröder

Business Development Manager – Consumer Products

Phone: +151 256 14184 | E-Mail: [info-consumer@arvato-scs.com](mailto:info-consumer@arvato-scs.com)

[www.arvato-supply-chain.com](http://www.arvato-supply-chain.com)

Arvato Supply Chain Solutions ist ein innovativer und international führender Dienstleister im Bereich Supply Chain Management und E-Commerce. Mithilfe neuester digitaler Technologien entwickelt, betreibt und optimiert Arvato komplexe globale Supply Chains und E-Commerce-Plattformen und wird damit zum strategischen Wachstumspartner seiner Kunden. Zu ihnen zählen weltweit renommierte Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen. [www.arvato-supply-chain.com](http://www.arvato-supply-chain.com)

