



Digital Intelligent Retail Assistant

Mit Chatbots den „Click & Collect“-Prozess smart digitalisieren

Ohne smarte Omnichannel-Strategien kann kein Unternehmen mehr Erfolge für sich festhalten. Die Schwierigkeit in der Umsetzung einer erfolgreichen Omnichannel-Strategie liegt oft im bestehenden IT-System. Dabei ist eine schlanke und leistungsfähige IT das Rückgrat und sorgt dafür, dass alle nötigen Informationen jederzeit verfügbar sind und alle Prozesse reibungslos ablaufen. Plattformen, wie die „Arvato Smart Logistics Platform“ (ASLP), sind notwendig, um die Daten zu kanalisieren, zu analysieren und an die richtige Stelle weiterzuleiten.

Die „Omni-Challenges“ mit der „Arvato Smart Logistics Platform – Retail Suite“ meistern

Mit langjähriger Erfahrung begleitet Arvato Systems Unternehmen bei den erforderlichen Veränderungsprozessen. Herzstück dabei ist die „Arvato Smart Logistics Platform“, die bereits seit 2016 Geschäftsprozesse bei Arvato Systems-Kunden digitalisiert. Die „ASLP“ ist ein digitales Baukastensystem, mit dem sich Logistik- und Omnichannel-Prozesse abbilden und mit mobilen Endgeräten – Smartphones, Tablets und Scanterminals – zeit- und ortsunabhängig ausführen lassen.

Chatbots und „Click & Collect“ – die Zukunft des Einkaufens

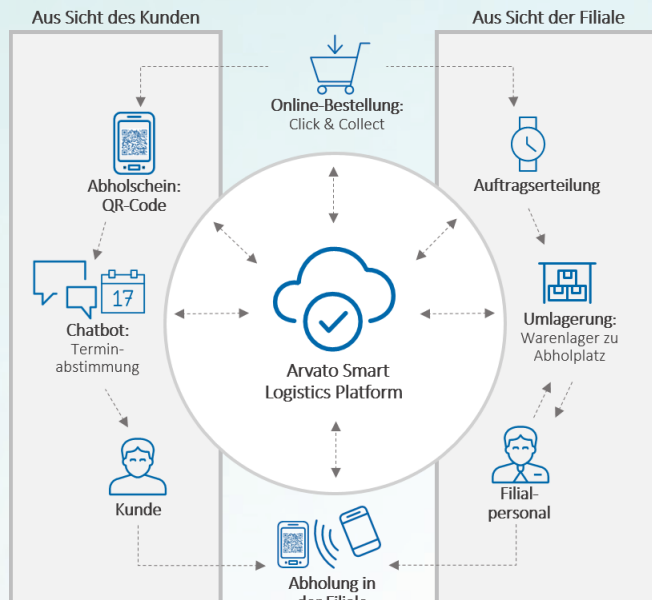
Bei „Click & Collect“ handelt es sich um einen Service, bei dem eine Online-Bestellung in einem stationären Geschäft abgeholt wird. Die Ware wird zunächst online recherchiert und die Verfügbarkeit im Geschäft geprüft. Folgendes Schaubild verdeutlicht anhand eines „Click & Collect“-Vorgangs die kanalübergreifende Transparenz der „ASLP - Retail Suite“.

Ihre Vorteile



- Bestehende Commerce-Systeme und -Prozesse verzahnen
- Interne Abläufe verbessern und Kundenkommunikation erweitern
- Informationen über Kunden gewinnbringend auswerten
- Sales-Prozesse im Unternehmen optimal steuern
- Marken-Image über alle Kanäle hinweg stärken
- Kunden überzeugen und langfristig binden





Im Zuge des „Click & Collect“-Vorgangs wird direkt auf die stationären Warenbestände zurückgegriffen, so dass der Kunde sein Paket bereits am selben Tag abholen kann. Im zentralen Leitstand liefert die „ASLP – Retail Suite“ aktuelle Daten über alle Kanäle hinweg und erfüllt damit die wichtigste Voraussetzung für erfolgreiche Omnichannel-Prozesse.

Nach Abschluss des Bestellvorgangs wird auf Seite des Handels eine Umlagerung des Warenbestands auf einen temporären „Click & Collect“-Lagerplatz angestoßen. Die Umlagerung erfolgt mittels Retail App. Diese ist für mobile Endgeräte wie Smartphones, Tablets oder Smartwatches verfügbar und ermöglicht die zeit- und ortsunabhängige Durchführung der Umlagerung sowie die Übergabe der Daten an den Leitstand.

Mit Chatbots ist es nicht nur möglich, 24/7/365-Services intuitiv bedienbar abzubilden, sondern auch zusätzliche Dienste wie Abholterminierungen oder kurzfristige Ergänzungen zu der Bestellung können realisiert werden. Der in der „ASLP – Retail Suite“ verknüpfte intelligente Chatbot hat eine textbasierte Ein- und Ausgabe sowie eine praktische Chatfunktion. Mittels direkter Kommunikation mit dem Kunden werden Abholtermine koordiniert, Abholscheine (QR-Codes) generiert und smart abrufbar gemacht. Das Filialpersonal kann abschließend den Abholschein scannen, die Ware entnehmen und dem Kunden übergeben.

Durch die Verzahnung der bereits bestehenden Commerce-Systeme und -Prozesse können Sales-Prozesse besser gesteuert und Informationen über Kunden gewinnbringend ausgewertet werden.

Kernfunktionen

Digitales Baukastensystem

- Omnichannel-Prozesse lassen sich orchestrieren und mit smarten Devices mobil ausführen

Leitstand

- Im intelligenten Leitstand können alle integrierten, operativen Prozesse mit Hilfe des KPI-Monitors in Echtzeit überwacht und gesteuert werden
- Es lassen sich Devices und Standorte per Mausclick aufschalten und die Lösung so in allen nationalen oder internationalen Standorten ausrollen

Retail App

- Die Retail App bietet höchste Flexibilität in der Nutzung und ermöglicht die transparente Integration in die vorhandene Hardware-Landschaft
- Die Retail App ist für alle gängigen Betriebssysteme mobiler Geräte verfügbar: Windows, Apple iOS und Android

Chatbots

- Intelligenter Chatbot mit text-basierter Ein- und Ausgabe
- Praktische Chatfunktion zur Terminkoordination

App Store

- Die „Arvato Smart Logistics Platform“ bietet einen umfangreichen Appstore, der ständig weiterentwickelt wird

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Bernd Jaschinski-Schürmann** | Head of Supply Chain Consulting

Tel.: +49 5241 80-89304 | Mobil: +49 171 5597766

E-Mail: bernd.jaschinski-schuermann@bertelsmann.de

IT.arvato.com

Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Mehr als 2.600 Mitarbeiter an weltweit über 20 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse. Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato ganze Wertschöpfungsketten abbilden. Unsere Geschäftsbeziehungen gestalten wir persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltig Erfolge.

arvato
BERTELSMANN