

AUF **INSTAGRAM** ENTDECKEN, IN DER **APP** INFORMIEREN, IM **GESCHÄFT** TESTEN, **ONLINE BESTELLEN**, ZUR **ABHOLSTATION** SCHICKEN LASSEN, BEI FRAGEN DEN **CHAT** DER **WEBSITE** NUTZEN.

So oder ähnlich sieht eine Customer Journey im Jahr 2021 aus.

ETRON

1



»OMNICHANNEL«

ETRON

2

MARKUS ZOGLAUER

IT-Spezialist für den Einzelhandel mit über 30 Jahren Erfahrung in Warenwirtschafts- und Kassensystemen im KMU-Bereich. Über 6.000 Kunden in mehr als 40 verschiedenen Branchen – vom Kleinbetrieb bis zu großen Filialbetrieben mit über 100 Standorten.

<https://www.linkedin.com/in/markuszoglauer>
https://www.xing.com/profile/Markus_Zoglauer
<https://www.etrn.at>



ETRON

3

THEMEN



ETRON

4

Begriffe



ETRON

5

I. KANÄLE



ETRON

6

Stationärer Handel



Click & Collect



Kiosk-Lösungen



Gutscheine
(kanalübergreifend)

ETRON

7

Webshop-Systeme

- Welchen Markt ansprechen
- Wie viele Produkte
- Wie viele Funktionen
- Zahlungsarten
- Anbindungen an Warenwirtschaft, PIM, Kasse, ...
- Schnittstellen
- Design







ETRON

8

Marktplätze





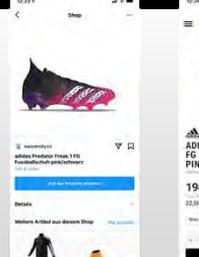





ETRON

9

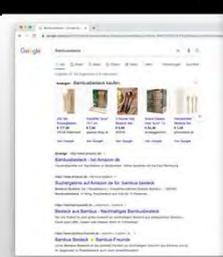
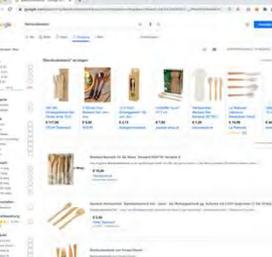
Social Commerce


ETRON

10

Google Shopping

ETRON

11

Preisportale





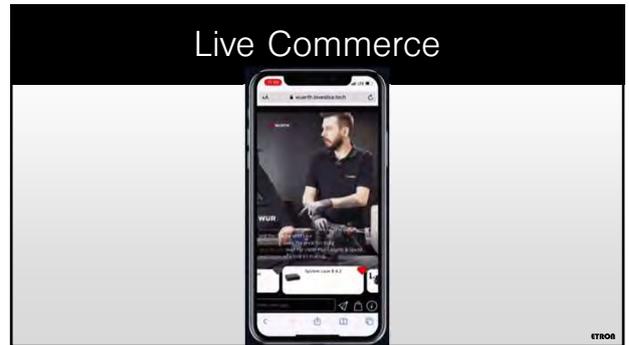


ETRON

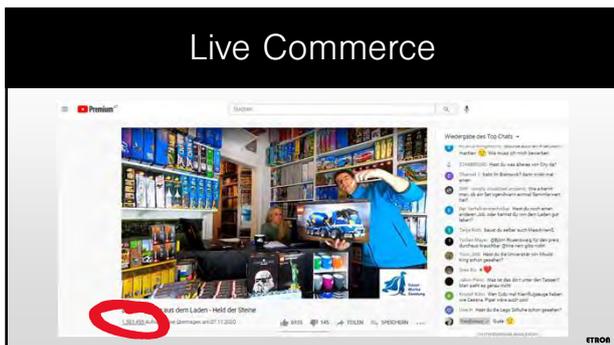
12



13



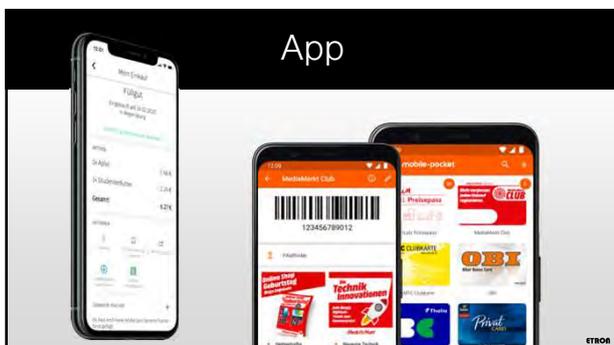
14



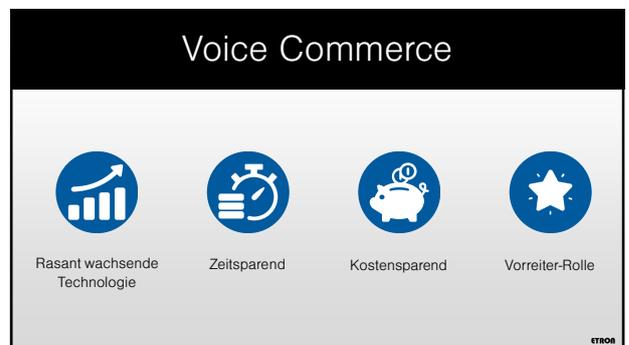
15



16



17



18



19



20

Zusammenfassung

- Stationärer Handel
- Webshop-Systeme
- Marktplätze
- Social Commerce
- Google Shopping
- Preisportale
- Regionale Produktsuche
- Live-Commerce
- IOT
- App
- Sprache
- AR-Commerce

21

II. TOOLS

22

Warenwirtschaft / PIM

- Zentrale Datensteuerung
- Verfügbarkeitssteuerung
- Kalkulation
- Verrechnung
- Logistik
- Buchhaltung

23

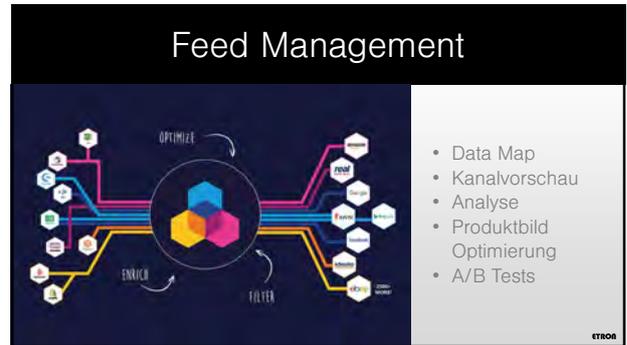
CRM

- Kundenspezifische Betreuung
- Selektion nach Einkäufen & Interessen
- Verkaufskanal Auswertung
- Bedarfsgerechte Newsletter

24



25



26



27



28



29



30