

KUNDEN GEWINNEN, BEGEISTERN & BINDEN

# Der Einzelhandel der Zukunft

 Smart Retail Solutions

PLAN.  
BUILD.  
PERFORM.

**CANCOM**

**CANCOM**

# Der Einzelhandel der Zukunft

Smart Retail Solutions

## **Inhalt**

04 Der stationäre Handel ist in Bewegung  
06 Der Handel der Zukunft

## **Lösungen**

08 Maßgeschneiderte Kunden-Apps  
10 Smarter Shoppen mit Beacons  
12 Retail Analytics  
14 Mobile Beratung und Verkauf  
16 Remote Expert & Promoter  
18 Interactive Digital Signage  
  
21 Die Vorteile sprechen für sich  
22 Future Store  
24 Die App-Experten für den Einzelhandel  
26 Über CANCOM

# Der stationäre Handel ist in Bewegung

Internet und digitale Medien verändern grundlegend das Kaufverhalten

## Der stationäre Handel gerät zunehmend unter Druck. Die Ursachen:

- Wachsende Anzahl von Online-Shops
- Verändertes Kaufverhalten der Konsumenten
- Neue technologische Entwicklungen, wie u.a. Smartphones und Tablets

Noch vor wenigen Jahren liefen in den Ladengeschäften die „klassischen“, klar strukturierten Kaufprozesse ab. Vor allem in Sachen Beratung bildete die direkte Kommunikation von Mensch zu Mensch, also von Kunde zu Verkäufer, in den meisten Fällen die primäre Informationsquelle. Heute jedoch steht mehr und mehr das Internet im Zentrum des Verkaufserlebnisses.

- Was genau kann das Produkt?
- Wie wurde es von anderen Kunden bewertet?
- Wo gibt es den günstigsten Preis?
- Wo ist das Produkt verfügbar?

Bei der Beantwortung dieser Fragen spielen neue technologische Möglichkeiten, wie mobile Endgeräte in Verbindung mit Apps und umfangreiche Vernetzungs- und Analysemöglichkeiten, mittlerweile eine zentrale Rolle. Um den Anschluss nicht zu verlieren, müssen Händler entsprechend gerüstet sein.

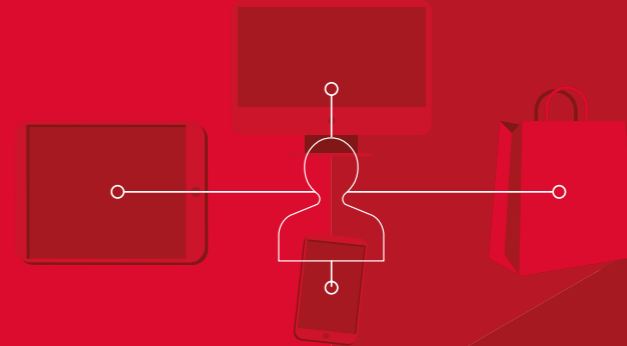
## Hierzu müssen Sie Ihre Stärken, wie z.B.:

- Vertrauen in den Berater vor Ort
- reales Einkaufserlebnis
- direkter Kundenkontakt
- direkte Warenverfügbarkeit

mit den neuen technologischen Möglichkeiten kombinieren.

Somit können Kunden auch in Zukunft allumfassend vor Ort bedient und der Abfluss in den reinen Online-Handel vermieden werden. Wir haben es hier mit einem unumkehrbaren Wandel zu tun, der bereits in vollem Gange ist - und der auch in Zukunft das Kaufverhalten entscheidend verändern wird.

## Der Kunde des Informationszeitalters



- 36% der Kunden im Geschäft haben sich zuvor im Internet über das Produkt informiert
- 53% nutzen Smartphones im Geschäft zum Preisvergleich in Onlineshops und bei Mitbewerbern
- 45% nutzen Smartphones im Geschäft für Produktrecherchen
- 73% glauben, dass sie besser informiert sind als die Filial-Mitarbeiter
- 65% der Retailer erfüllen nicht die Erwartungen der Kunden an ein Filial-Einkaufserlebnis
- 15% prüfen mit ihrem Smartphone die Verfügbarkeit in anderen Stores
- 40% Umsatzwachstum sind allein durch Omni-Channel-Lösungen möglich

# Wandel zum Händler der Zukunft

Chancen und Wettbewerbsfähigkeit durch neue Technologien

Neue technologische Möglichkeiten erfordern ein Umdenken im Handel und bieten gleichzeitig die Chance, eine völlig neue Sicht auf den Kunden zu erhalten und diesen allumfassend zu bedienen.

Hierbei lassen sich drei Bereiche im Handel optimieren:

Einkaufserlebnis der Kunden

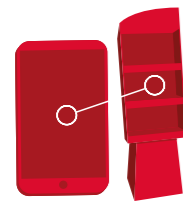
Prozesse und Lieferketten

Infrastruktur und Betrieb

Nachfolgend werden Lösungen rund um den Kunden und das Einkaufserlebnis beschrieben. Hierbei stellt sich immer die gleiche Frage:

**Wohin, an wen, wie und was verkaufen Sie?**

Die Antworten hierauf lassen sich in drei Kategorien zusammenfassen:



#### Point of Sale/Service

- Kiosk
- Kasse
- Check-In/Check-Out
- Verkaufsfläche
- Schaufenster

Der Point of Sale der Zukunft erfordert intelligente und vernetzte Lösungen für die Bereiche Kasse, Check-In/Check-Out, Ladenfläche, Kiosk sowie Schaufenster.

Zugleich entwickelt sich dieser weiter zum Point of Service mit klarem Fokus auf eine Interaktion mit dem Kunden. Flexibilität und Individualität gehören dabei zum marketingtechnischen Pflichtprogramm.



#### Omni-Channel

- Retail
- Online
- Print
- Mobile Devices

Erfolgsversprechende Strategien im Handel basieren auf einem einheitlichen, konvergierenden Channel-Konzept sowie auf einer vollständigen technischen und prozessbezogenen Integration aller Verkaufskanäle. Omni-Channel-Käufer nutzen unterschiedliche Möglichkeiten und Kanäle für ihre Kaufentscheidung parallel. Gemeint ist damit der erweiterte Multi-Channel-Konsument, der alle Kanäle wie z.B. Ladengeschäfte, Kataloge/Versandhandel, Callcenter, Internet, Smartphones oder Tablets gleichzeitig nutzen will.



#### Customer Intelligence & Analytics

- Kundenanalyse
- Verkaufsflächenanalyse
- Individualität

Customer Intelligence und Analyse-Tools sind weitere Schlüssel zum Erfolg. So erfahren Sie mehr über Ihre Zielgruppen und können Ihre Kunden mit einem personalisierten Einkaufserlebnis beeindrucken.

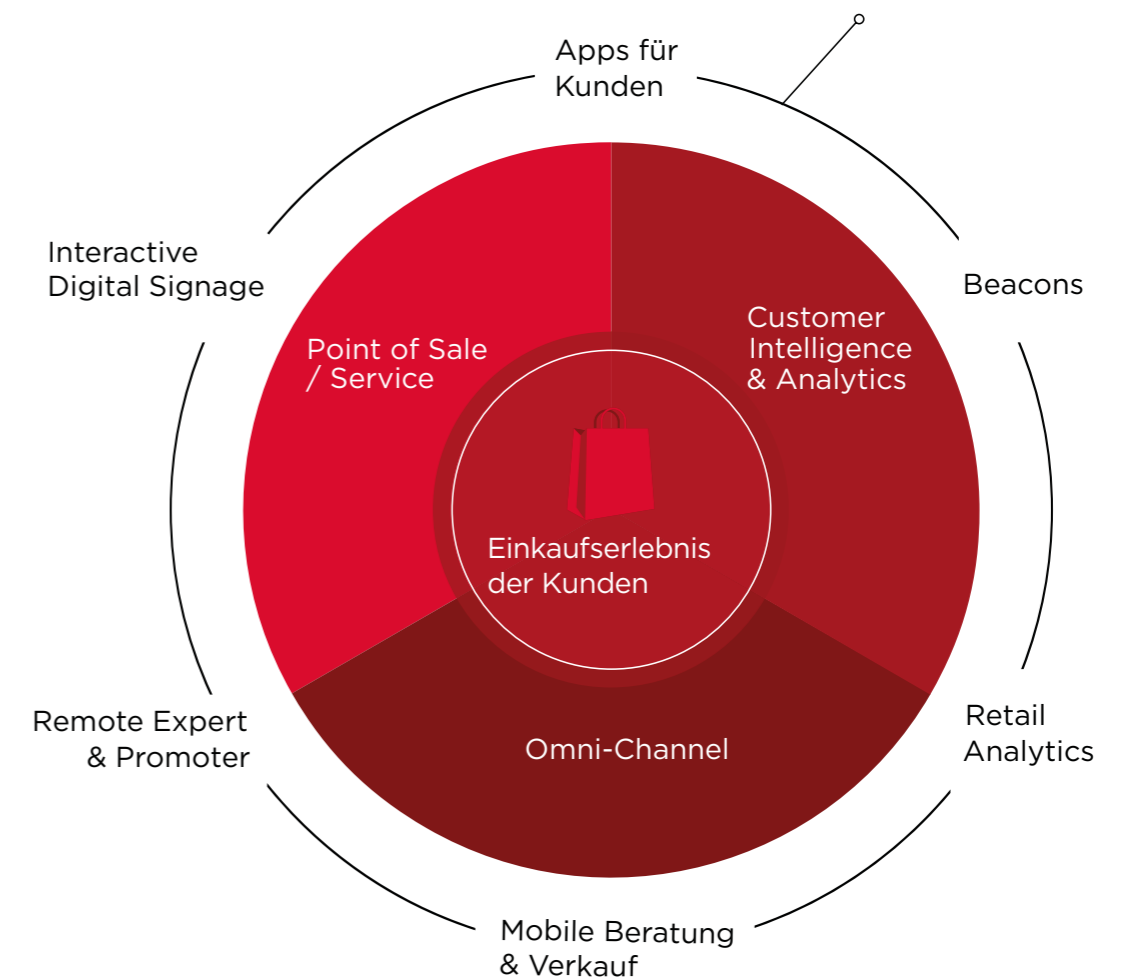
Zugleich schaffen Sie die ideale Basis für die Analyse und Optimierung bestehender Prozesse.

# Lösungen für den Handel der Zukunft

Praxiserprobt. Skalierbar. Effektiv.

CANCOM entwickelt gemeinsam mit führenden Herstellern und Handelsunternehmen intelligente und technologieübergreifende Lösungen. Das Ergebnis ist eine praxiserprobte und skalierbare Standardarchitektur als Basis für unsere umfangreichen Branchenangebote. CANCOM hat rund um das Einkaufserlebnis der Kunden Standard-Lösungen definiert, die auf den folgenden Seiten im Einzelnen vorgestellt werden.

## Smart Retail Solutions Portfolio



# Maßgeschneiderte Einkaufserlebnisse durch Kunden-Apps

Kunden gewinnen, begeistern & binden

## Vom ersten Besuch zum Folgekauf

Storefinder zählen längst zur Grundausstattung jeder Mobile-Retail-Anwendung. Mit ihrer Hilfe werden Kunden zum nächstgelegenen Ladengeschäft geleitet. Aber das ist erst der Anfang: Mit individuell erstellten Apps können Sie dem Besucher ein Einkaufserlebnis bereiten, das ihn positiv überraschen und auch nach Ladenschluss noch begeistern wird: Vom Wegweiser durch den Store und aktuellen Infos zur Verfügbarkeit über Terminvereinbarungen mit dem Lieblingsverkäufer bis hin zu Hinweisen auf Veranstaltungen und Sonderangebote, die er sofort online vorbestellen kann – wer seinen Kunden diese Komfortfunktionen bietet, hat im harten, täglichen Wettbewerb um eine möglichst starke Kundenbindung die Nase vorn.

## Vor-Ort-Kundenkommunikation per Smartphone

Um den Umsatz zu steigern und das Einkaufserlebnis ihrer Kunden zu optimieren, setzen bereits zahlreiche stationäre Händler auf mobile In-Store-Applikationen. Denn während beim E-Commerce der Kaufprozess und der Preis klar im Vordergrund stehen, lassen sich die potenziellen Kunden vor Ort auch gerne durch eine Live-Präsentation überzeugen.

## Zielsichere Orientierung im Ladengeschäft

Mit Hilfe einer In-Store-Navigation können Käufer das komplette Sortiment gezielt nach den gewünschten Produkten durchsuchen. Sie erhalten dann nicht nur Informationen über die Verfügbarkeit, sondern werden anhand einer übersichtlichen Kartenfunktion direkt zum entsprechenden Regal geführt. Dank einer Empfehlungsfunktion kann der Händler bereits hier direkt auf den Kunden eingehen und zusätzlich auf passende Zusatzprodukte hinweisen.

### Bestandteile:

- Individuelle App
- CMS System zur Erstellung und Verwaltung von Inhalten (Anbindung an bestehendes oder neues CMS)

### Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Engere, dauerhafte Kundenbindung
- Verlängerte Umsatzzeiträume
- Optimierte Warenwirtschaft
- Effizientere Verkaufsgespräche
- Maximaler Nutzen aus Marketinginvestitionen
- Steigerung von Konversationsraten bei Angeboten
- Kostenersparnis
- Personalisierte Werbung
- Höhere Erreichbarkeit
- Kombination mit Verkäufer-Apps, Beacons, Remote Expert, Retail Analytics und Interactive Digital Signage möglich

### Vorteile für den Kunden:

- Informationsvorsprung
- Spannenderes Einkaufserlebnis
- „VIP“ Status bei Verkäufer
- Zeitersparnis während des Einkaufs
- Personalisierte Inhalte



# Smarter Shoppen mit Beacons

Location Based Services & Informationsfluss in Echtzeit

## Digitale Kommunikation und Ladenfläche im perfektem Einklang

Beacons bieten in Kombination mit einer Kunden App eine Vielzahl von Anwendungsfällen, die den Besuch in einem Store für Ihre Kunden zu einem einzigartigen vernetzten Erlebnis machen. Basierend auf dem Sender-Empfänger-Modell empfängt das Smartphone oder das Tablet über Bluetooth das Signal des Beacons und löst so frei definierbare Ereignisse auf dem Gerät selbst oder auf nahegelegenen Digital Signage Displays aus.

Schon beim Betreten des Geschäftes können Kunden so persönlich und automatisiert begrüßt und über aktuelle Angebote informiert werden. Abhängig von ihrem bisherigen Kaufverhalten oder von Produkten, die sich der Nutzer in der App zuletzt angesehen hat, können Produktwerbung oder wichtige Informationen gezielt an den Kunden gesendet werden. Im Geschäft können sich Kunden über eine Map zu den von ihnen gesuchten Produkten bzw. Interessen navigieren lassen.

Abhängig davon, wie lange sich ein Kunde an einem bestimmten Standort aufhält oder sich aufgehalten hat, können auch gezielte und interessenspezifische Werbung oder Angebote übermittelt werden. Oder Sie informieren automatisiert einen Mitarbeiter in der Nähe, um eine schnelle und ideale Kundenbetreuung am Point of Sale zu gewährleisten. Ihre Mitarbeiter erhalten so in Echtzeit verkaufsflächenrelevante Informationen und können sofort agieren.

Beacons können Ihren Mitarbeiter aber auch dabei helfen, ihre Arbeit noch effizienter zu erledigen. So können z.B. Wartungsaufträge oder generell durchzuführende Arbeitsaufträge kontext- und ortsbezogen aufgerufen werden. Je nachdem, welche Dokumente oder Informationen der Mitarbeiter zur Durchführung seiner Arbeit benötigt, können diese zur Verfügung gestellt werden, ohne dass der Anwender dafür eine Aktion ausführen muss.

Das Herzstück dieser innovativen Lösung ist die von unserem Partner Glanzkinder eigens entwickelte, Cloud-basierte Beacon Management Plattform SEEM MANAGER, mit der Sie schnell und einfach alle installierten Beacons und deren Verhaltensweisen flexibel konfigurieren können.

### Bestandteile:

- Beacons
- Beacon Management Plattform
- Kunden- oder Mitarbeiter-App

### Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Engere, dauerhafte Kundenbindung
- Direkte, automatisierte und personalisierte Erreichbarkeit der Kunden und Mitarbeiter am POS
- Steigerung von Konversationsraten bei Angeboten
- Reduktion von Streuverlusten
- Verkauf von Werbeplatzierungen und Aktionen durch Beacons an Hersteller und Partner möglich
- Maximaler Nutzen aus Marketinginvestitionen und höhere Effizienz
- Maximale Datengenerierung aus Apps möglich
- Ideale Vernetzung von online und offline Verkaufskanälen
- Kombination mit Retail Analytics (WLAN-Store-Lösungen) und Interactive Digital Signage möglich

### Vorteile für Ihre Kunden:

- Informationsvorsprung
- Personalisierte Inhalte
- Spannenderes und voll vernetztes Einkaufserlebnis
- „VIP“ Gefühl
- Zeitersparnis während des Einkaufs

SEEM  
MANAGER



Unendliche Vielfalt  
aus der Cloud

- On-Premise oder Cloud-basierte Management Plattform
- Scripted Actions und Libraries
- Selektive Events
- AppLink Unterstützung für externe Apps
- Supporting Tools für die Erstinstallation und Wartung
- Analytics und Automated Monitoring

# Retail Analytics

Intelligente Analysen des Kundenverhaltens

## Ein aufschlussreiches Kommen und Gehen

Mit Retail Analytics können Auswertungen über Kundenbewegungen innerhalb oder in der Nähe Ihres Geschäfts durchgeführt werden. Dies geschieht z. B. durch die Analyse von mobilen Endgeräten in Geschäftsweite oder innerhalb Ihrer WLAN-Umgebung - auch ohne dass sich Kunden direkt in Ihr WLAN einloggen. Somit lässt sich feststellen, wie viele Passanten entlang gehen, vor einem Geschäft stehen bleiben und/oder den Laden betreten. Zudem zeigt die Analyse, wie lange und wo genau sich der Kunde während seines Besuches aufhält. Auf diese Weise erhalten Sie beispielsweise wertvolle Erkenntnisse über die Wirksamkeit von Werbeaktionen und Schaufensterauslagen. Diese Ergebnisse lassen sich anschließend für aufschlussreiche Vergleiche zwischen den einzelnen Standorten oder unterschiedlichen Maßnahmen nutzen.

Darüber hinaus öffnen sich neue Verkaufskanäle: So können Sie Ihren Kunden unter anderem einen kostenfreien WLAN-Hotspot anbieten. Voraussetzung für die Nutzung: eine Anmeldung mit persönlichem Facebook-Account plus ein „Like“ für Ihr Unternehmen und/oder der Kunde erhält vorab Werbung oder Informationen zu aktuellen Angeboten durch Display-Anzeigen, mobile Push-Benachrichtigungen oder die digitale Präsentation aktueller Gutscheine. Des Weiteren können via WLAN mit integrierter Facebook-Anmeldung gebündelte und anonyme Kundendaten (Alter, Geschlecht, Sprache) erfasst werden. Weitere Analysen sind je nach technischer Lösung und Integration möglich. Retail Analytics kombiniert hier auf durchdachte Weise die Themen BigData und Business Intelligence.

### Bestandteile:

- WLAN-Infrastruktur
- Analysesoftware
- Kunden-App

### Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Direkte Ansprache der Kunden oder Mitarbeiter per WLAN-Push möglich
- Gewinn wertvoller Kundeninformationen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und -bindung
- Kombination mit Kunden-Apps

### Vorteile für Ihre Kunden:

- Kostenfreies WLAN
- Einfacher Log-In z.B. per Facebook
- Push-Informationen am aktuellen Aufenthaltsort bzgl. Promotions, Apps etc.
- Kombination mit Kunden-Apps



# Mobile Beratung & Verkauf

Besserer Kundenservice und höhere Effizienz

## Aktuelle Produktinfos sofort zur Hand

Mit CANCOM können Sie Ihre Verkaufsberater mit unternehmensspezifischen Beratungs-Apps und Retail-Dashboards für das Tablet ausrüsten. So haben sie jederzeit direkten Zugriff auf Lagerbestände, technische Daten und die aktuellen Preise im Web. Das Ergebnis: eine exzellent fundierte Kundenberatung sowie eine deutlich stärkere Präsenz Ihrer Mitarbeiter im Verkaufsraum, da zahlreiche Wege zum Lager entfallen.

Mobile Zahlterminals für Tablets runden den Service perfekt ab und machen Ihre Kunden in Verbindung mit einer individuellen Kunden-App zu echten „VIPs“. Aber nicht nur die Beratung kann so auf ein ganz neues Qualitätsniveau gehoben werden, auch andere Aufgaben, wie z. B. Inventuraufnahmen, Regalbestückung oder Echtzeitreporting, lassen sich deutlich effizienter erfüllen.

### Bestandteile:

- Individuelle Berater-App
- Kartenleser
- Tablets, Smartphones, iPod Touch
- CMS System zur Erstellung und Verwaltung von Inhalten
- Netzwerktechnik wie LAN oder WLAN

### Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Jederzeit bestens informierte Verkäufer
- Besseres Zeitmanagement
- Engere Kundenbeziehung
- Erweiterung des verfügbaren Sortiments durch Einbindung anderer Filialen und des Online-Angebots
- Erhöhung der durchschnittlichen Größe des Warenkorbs
- Kombination mit Kunden-Apps und Digital Signage Lösungen möglich (optional)

### Vorteile für Ihre Kunden:

- Optimale Beratung
- Beeindruckendes Einkaufserlebnis
- Kein Anstehen an der Kasse
- „VIP“ Status bei Verkäufer



  Ihr mobiles Nachschlagewerk

### Im Verkaufsgespräch

- VIP-Status beim Kunden dank ununterbrochener Beratungssituation bis Vorort-Bezahl-Funktion
- Weiterführende Produktinformationen über Online Datenbanken
- Integration in WWS zum Abgleich des Echtzeit Lagerbestandes
- Alle POS-Daten sofort in Zugriff



# Remote Expert & Promoter

Ortsunabhängige Beratung für Kunden und Mitarbeiter in Echtzeit

## Der direkte Draht zu Produktexperten

Mit der CANCOM Remote Expert oder Remote Promoter Lösung verbinden Sie Ihre Kunden im Rahmen einer virtuellen Interaktion oder Videokonferenz mit Spezialisten, die über ein unübertroffenes Produkt-Know-how verfügen. Die Kontaktaufnahme erfolgt vor Ort im Ladengeschäft oder auch zu Hause über die Website bzw. den Webshop Ihres Unternehmens. Somit bekommen Ihre Kunden in Echtzeit persönliche, umfassende und qualifizierte Antworten auf alle ihre Fragen – egal, wo auf der Welt sich der Experte gerade befindet. Die Produktspezialisten wiederum profitieren vom direkten Kunden-Feedback, was die Verbesserung bzw. Weiterentwicklung von Angeboten und Produkten deutlich beschleunigen kann.

Auch die Go-to-Market-Strategie lässt sich auf diesem Weg schnell und effektiv optimieren. Das Resultat ist in jedem Falle eine neuartige und extrem effektive Beratungsleistung, die sowohl Bestands- als auch potenzielle Kunden beeindruckt. Zudem können die meistens eher spärlich gesäten Experten höchst effizient von allen Verkaufsstellen eingesetzt werden. Die Anbindung der Spezialisten an die Filialen erfolgt automatisiert durch sogenannte Skill-based Routing-Verfahren via TelePresence/Videokonferenz-, Sprach- und Desktop-Sharing-Technologie. CANCOM bietet hier validierte End-to-End-Lösungen etablierter Hersteller sowie Best-Practice-Architekturen an.

Ein weiteres interessantes Geschäftsmodell in diesem Bereich stellt die Vermarktung von Beratungsflächen an Ihre Lieferanten dar. Auf diese Weise können Sie diese direkt und dauerhaft in Ihre Verkaufsprozesse einbinden.

### Bestandteile:

- Tablet am POS bzw. mobil
- Individuelle App
- Videokonferenzsystem
- Display Halterung, Kiosksystem
- Verkabelung
- Netzwerktechnik wie LAN oder WLAN

### Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Hohe Verfügbarkeit von Expertenwissen
- Informationsaustausch in Echtzeit unabhängig vom Ort
- Verlängerter Arm zum Kunden
- Echtes Feedback vom Kunden
- Effizienzsteigerung
- Displays als Beratungs- und Werbeflächen nutzbar
- Integration in Kunden- & Verkäufer-Apps sowie Interactive Digital Signage Lösungen möglich

### Vorteile für Ihre Kunden:

- Hohe Verfügbarkeit von Expertenwissen
- Informationsaustausch in Echtzeit
- Unabhängig vom Ort
- Echtes Feedback vom Berater
- Spannendes Einkaufserlebnis



Von überall,  
direkt vor Ort

- Ortsunabhängige Self-Service-Stationen
- Virtuelle 1:1 Interaktion/Videokonferenz
- Direkter Kundenzugriff
- Direktes Feedback
- Effizienter Einsatz personeller Ressourcen



# Interactive Digital Signage

Echtzeit-Werbefläche und interaktives Informationsportal

## Nahezu magische Anziehungskraft für Ihre Verkaufsräume

Durch die Vernetzung von visuellen Informationssystemen eröffnen sich völlig neue Perspektiven in der Kommunikation. Ob als Einkaufsberater, Wegweiser durchs Ladengeschäft, Mitarbeiter-informations-System oder Produktpräsentator - die Einsatzmöglichkeiten für Digital Signage sind nahezu unbegrenzt.

Auch Tablets eröffnen faszinierende, interaktive Kommunikationsmöglichkeiten und machen den Einkauf zu einem unvergesslichen Erlebnis. Vom digitalen Produktkatalog mit Verfügbarkeitsanzeige über Foto- und Video-Loops bis hin zu Social Marketing Tools - mithilfe von Touchscreen, kristallklarer Bildschirmdarstellung, Foto- und Videokamera, GPS, Sound und Bewegungssensoren lässt sich so gut wie jede Idee in die Praxis umsetzen.

Steuern Sie Ihre Inhalte mit wenigen Arbeitsschritten zentralisiert, binden Sie Ihre Kunden durch interaktive Applikationen optimal ein und kombinieren Sie verschiedene Kommunikationskanäle. So entsteht ein einheitliches, auf Ihre Zielgruppe zugeschnittenes Markenerlebnis, das Ihren Verkaufsraum zu einem Kundenmagneten macht.

Darüber hinaus können diese Lösungen durch entsprechende Schnittstellen und Erweiterungen auch zur Kundenfrequenzmessung oder zum Audience Measurement (Altersgruppe und Geschlecht des Betrachters) genutzt werden.

Unsere passenden Kiosk- und Managementsysteme runden das Spektrum ab und sorgen für intelligenten Schutz gegen Diebstahl und Manipulation.

### Bestandteile:

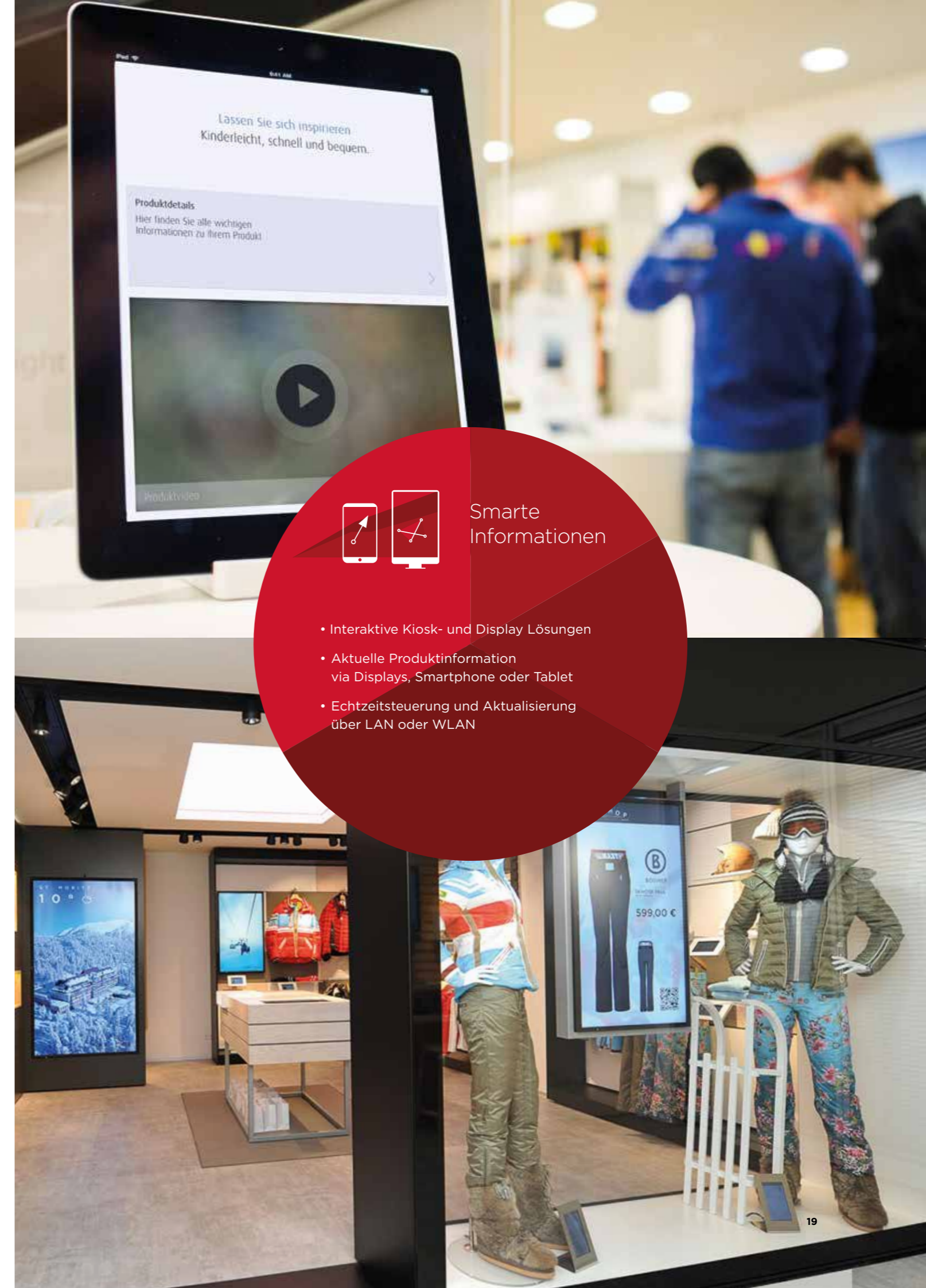
- Digital Signage Displays/Kiosksysteme und/oder
- Tablets
- CMS zur Erstellung und Verwaltung von Inhalten (Anbindung an bestehendes oder neues CMS)
- Interaktive POS-Apps
- Display Halterung, Verkabelung
- Netzwerktechnik wie LAN oder WLAN

### Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Fernsteuerbarkeit
- Flexible und jederzeit aktualisierbare Inhalte
- Einfache Installation
- Anpassbares Design
- Unterstützung unterschiedlicher Formfaktoren
- Information auf Nachfrage
- Integration des Kunden durch individuelle Bereitstellung von Informationen
- Kombination mit Kunden- und Verkäufer-Apps, Beacons sowie Remote Expert & Promoter möglich

### Vorteile für Ihre Kunden:

- Echtzeitinformationen auf Nachfrage und umfassende Integration
- Weiterleitung von Informationen und Inhalten via Mail oder an die Kunden-App
- Vertraute Benutzeroberfläche



Smarte  
Informationen

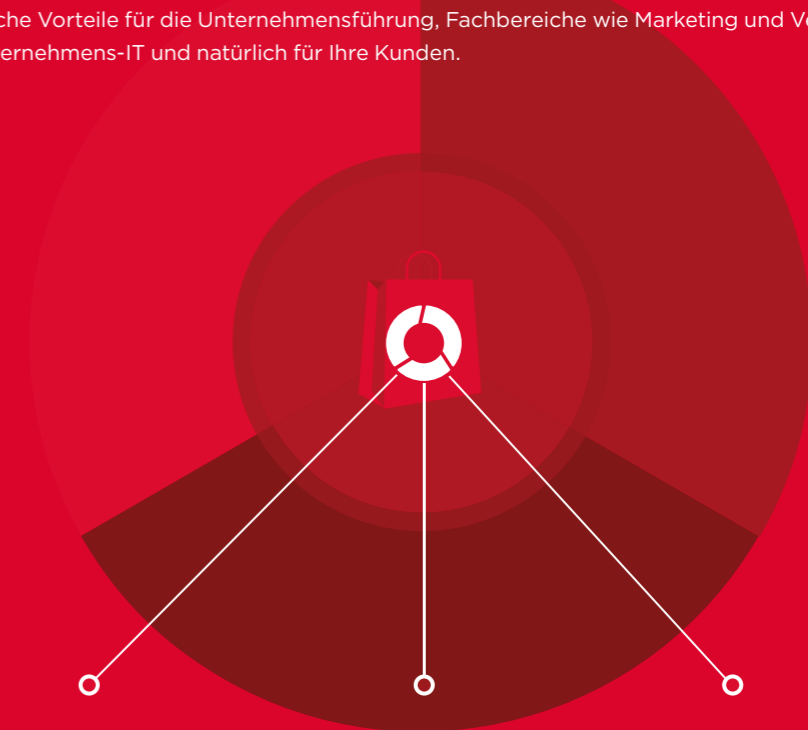
- Interaktive Kiosk- und Display Lösungen
- Aktuelle Produktinformation via Displays, Smartphone oder Tablet
- Echtzeitsteuerung und Aktualisierung über LAN oder WLAN

# CANCOM

## Smart Retail Solutions

Die Vorteile sprechen für sich

Egal, ob Sie sich zunächst nur für eine unserer Retail-Lösungen entscheiden oder mehrere miteinander kombinieren: die CANCOM Smart Retail Solutions Standardarchitektur bietet zahlreiche Vorteile für die Unternehmensführung, Fachbereiche wie Marketing und Vertrieb, die Unternehmens-IT und natürlich für Ihre Kunden.



### **Vorteile für das Unternehmen & die Fachbereiche:**

- Steigerung der Produktivität & Effizienz
- Kostenoptimierung
- Motivation der Mitarbeiter
- Steigerung des Umsatzes
- Umsetzung neuer, innovativer und mobiler Business Modelle
- Kundenbindung, Kundenzufriedenheit und Servicequalität nachhaltig steigern
- Beschleunigung und Optimierung der Geschäftsabläufe
- User Experience durch individualisierte Apps und Devices
- Moderner Außenauftritt

### **Vorteile für die Unternehmens-IT:**

- Sicherer (policy-basierter) Zugriff auf Anwendungen und Daten
- Schnelle, einfache Administration, Wartung und Integration
- Transparenz durch erweitertes Asset-Management
- Flexibilität und Skalierbarkeit – Möglichkeit der Einbindung verschiedener Devices
- Gewährleistung von datenschutzrechtlichen Vorgaben

### **Vorteile für Ihre Kunden:**

- Hohe Warenverfügbarkeit bei kurzen Wartezeiten
- Faire und transparente Preise
- Aufregendes und innovatives Einkaufserlebnis
- Kundenfreundliche, serviceorientierte und vernetzte Ansprache auf allen Kanälen
- Top informierte Verkäufer und Ansprechpartner
- Eigener Onlineauftritt und Apps
- Webshop bzw. Onlinekatalog
- Verfügbarkeit rund um die Uhr
- VIP-Gefühl

# Future Store - Der intelligente Verkaufsraum

Omni-Channel in die Praxis umgesetzt

## So sieht der Handel morgen aus

Im neuen „weShop“ zeigt CANCOM den Point of Sale der Zukunft – zum Anfassen. In einem intelligenten Verkaufsraum in München präsentieren wir Ihnen zusammen mit der Serviceplan Gruppe und der Vittrashop Gruppe, wie die reale und virtuelle Welt auf innovative Art und Weise miteinander verbunden werden – und welche Entwicklungsmöglichkeiten der stationäre Handel hat.

Hierbei handelt es sich um einen echten, intelligenten Verkaufsraum, der Ladenbau und Licht mit digitalem Einkaufskomfort am PoS verbindet. Auf einer Fläche von knapp 50 Quadratmetern ist dabei erstmals zu sehen, mit welchen Finessen sich online- und offline-Handel vernetzen lassen.

Endkunden werden beispielsweise über eine App des CANCOM-Partnerunternehmens Glanzkinder über die Verfügbarkeit von Produkten, die nächstgelegene Filiale oder über den Stand von Produktreservierungen informiert. Eine Weltneuheit bietet dabei die in die App integrierte Voice- & Video-Collaboration Technologie, welche es dem Kunden ermöglicht, sich von unterwegs mit nur einem Klick mit einem echten Produktberater verbinden und personalisiert beraten zu lassen. Dabei handelt es sich um eine der ersten Inhouse-App-Shopping-Lösungen weltweit – als ein Szenario, in dem der Kunde vor Ort im Laden seine eigene App für die Kommunikation mit dem Shop beziehungsweise einem persönlichen Berater bereitgestellt bekommt.

## Marketing via Beacons

Im stationären Shop kommt dann unter anderem die Beacon-Technologie zum Einsatz, die auf Bluetooth basiert. Beacons sind die idealen Tools für personalisiertes Marketing am PoS: Über die Mini-Sender werden Besucher beim Betreten des Geschäftes begrüßt, bekommen interessenspezifische Produktinformationen per großflächigen Digital Signage Displays angezeigt oder diese auf ihr Smartphone geschickt. Dieselbe Technik ermöglicht zudem die Indoor-Navigation, die Kombination mit einer digitalen Kundenkarte für Bonus-Aktionen oder automatisierte Individual-Rabatte. All das sind Möglichkeiten, die bislang Online-Shops vorbehalten waren.

Weitere Highlights im weShop sind die intelligente Umkleidekabine mit einer auf RFID-basierenden, virtuellen Stilberatung und Inszenierung im Wandspiegel sowie der interaktive Beratungstisch mit integriertem Touch-Display.

Die Retail Analytics WLAN-Infrastruktur, die CANCOM im weShop installiert hat, bietet den Kunden nicht nur Gratis-WLAN, sondern liefert dem Händler nützliche Informationen.



## Die Kundenbewegungen analysieren

Durch die Analyse des WLAN-Signals von mobilen Endgeräten können beispielsweise Auswertungen über Kundenbewegungen innerhalb oder in der Nähe des Geschäfts durchgeführt werden – auch ohne dass sich Kunden direkt mit dem WLAN verbinden. Somit lässt sich feststellen, wie viele Passanten entlang gehen, vor dem Geschäft stehen bleiben und/oder den Laden betreten.

Zudem zeigt die Analyse, wie lange und wo genau sich der Kunde während seines Besuches aufhält. Auf diese Weise erhalten Shop-Betreiber wertvolle Erkenntnisse über die Wirksamkeit von Werbeaktionen und Schaufensterauslagen. Diese Ergebnisse können anschließend für aufschlussreiche Vergleiche zwischen einzelnen Standorten, unterschiedlichen Marketing-Maßnahmen und als Entscheidungsgrundlage genutzt werden.

**Der weShop kann ab sofort nach Terminabsprache zur Live-Präsentation besucht werden.**

# Die App-Experten für den Einzelhandel

Mobile Lösungen für ein maximales Einkaufserlebnis



Mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablets bieten in Kombination mit speziellem Zubehör und unseren Retail-Apps die ideale Voraussetzung, um geschäftliche Routineaufgaben zu optimieren, papierbasierte Prozesse zu ersetzen, Informationen in Echtzeit bereitzustellen und generell die Schnelligkeit und Effizienz zahlreicher Abläufe deutlich zu erhöhen.

Apps bieten hervorragende Möglichkeiten, um Ihr Unternehmen und seine Produkte zu präsentieren. Früher wurde grundsätzlich zuerst im Internet nach den gewünschten Artikeln bzw. Leistungen gesucht. Heute jedoch bilden immer häufiger App-Stores die erste Anlaufstelle. Sie als Anbieter können Apps daher sehr effektiv nutzen, um Ihre Produkte zu vertreiben – aber auch um mit potenziellen Neukunden in Kontakt zu treten. Zudem lassen sich aktuelle Angebots- bzw. Produktinfos im Handumdrehen per Push-Benachrichtigung an alle Nutzer Ihrer App weiterleiten.

Gemeinsam mit unseren Partnern führender Software- und App-Entwicklungsunternehmen bieten wir Ihnen standardisierte und skalierbare Einstiegslösungen, Individualentwicklungen, Expertenwissen und eine umfassende Begleitung in allen Projektphasen der Implementierung einer modernen Retail-Umgebung. Dank unseres erstklassigen Know-hows und unseres umfangreichen Leistungsspektrums können wir Sie umfassend betreuen – von der Hardwareeinführung über die Softwareentwicklung und -integration bis hin zum Service.

# Komplettlösungen für IT-Architektur, Integration, Consulting & Service

## Über CANCOM

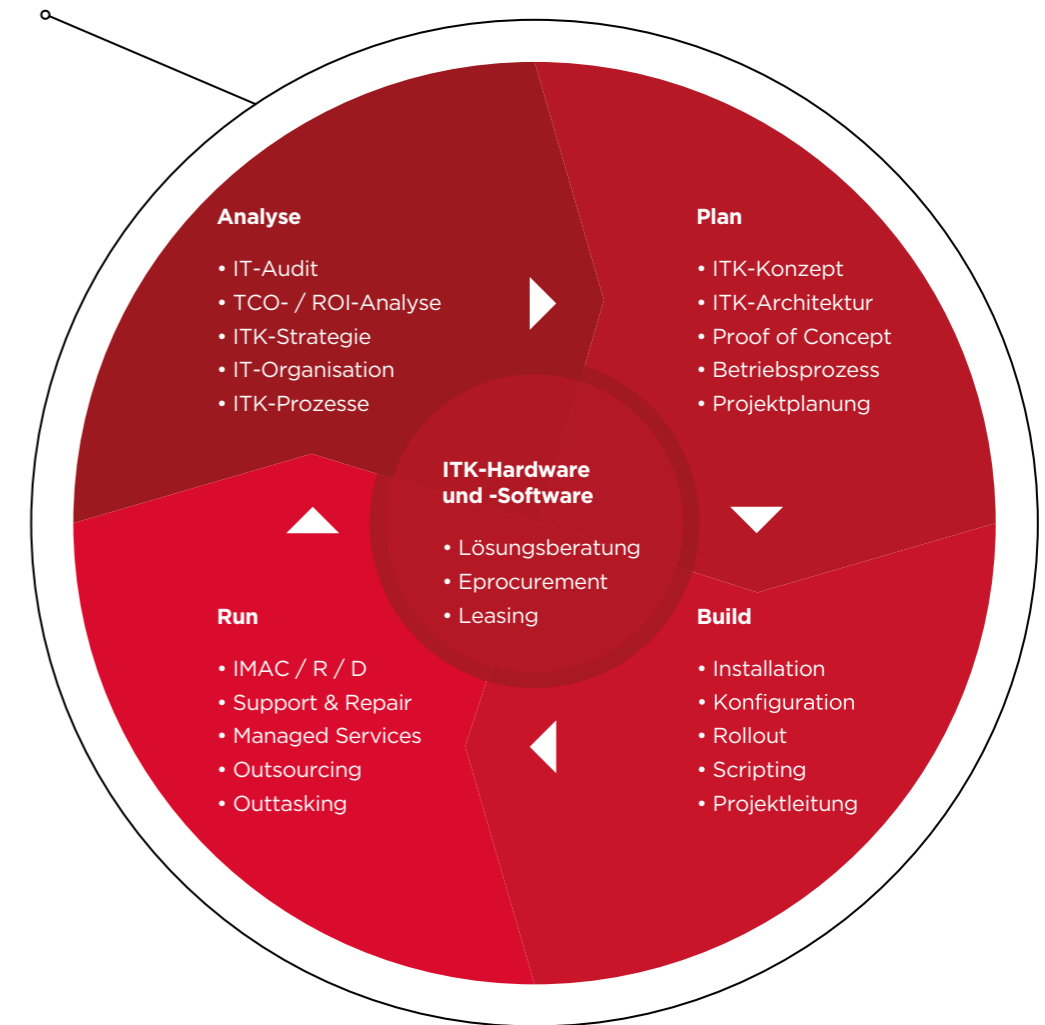
Unser Produkt- und Dienstleistungsangebot deckt das gesamte Spektrum ab: von der Analyse und Planung, Beratung und Erstellung von IT-Konzepten über die Beschaffung und Integration bis hin zur Implementierung und Betrieb der Systeme. Dabei ist CANCOM mit seinem umfassenden Portfolio und kompetenten Ansprechpartnern ein zuverlässiger IT-Partner für die individuellen Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden.

CANCOM verfügt über spezialisierte Fachvertriebe sowie Consulting- und Service-Teams für alle Retail-IT-Themen, Enterprise- sowie Cloud-Lösungen.

Das hochmoderne Logistikzentrum gewährleistet eine schnelle und pünktliche Lieferung. Zudem verfügt CANCOM über eine Service Factory, in der gleichzeitig mehrere hundert Geräte für die Kunden nach ihren Wünschen vorkonfiguriert werden können. Mit führenden Herstellern wie HP, Microsoft, IBM, SAP, Symantec, Citrix, Cisco, VMware, Apple oder Adobe unterhält CANCOM höchste Partnerzertifizierungen und verfügt damit über entscheidende Kompetenzen in Hinblick auf richtungsweisende IT-Zukunftsthemen.

## Alles aus einer Hand

### ITK-Service- und Lösungs-Portfolio



CANCOM Smart Retail Solutions Kooperations- und Lösungspartner:



Vitrashop Gruppe



**Ansprechpartner**

Benjamin Kreuzer  
Phone +49 8225 995-1152  
retail@cancom.de  
www.cancom.de

**CANCOM SE**

Erika-Mann-Straße 69  
80636 München

