



Der Kunde auf allen Kanälen

Wie Omnichannel den Handel aufmischt, diskutierte **medianet**-Herausgeber Oliver Jonke mit Sachkundigen im Rahmen eines Experten-Round Tables.

... Von Helga Krémer

Die Definition: Omnichannel-Management, Omnichannel-Retailing oder „All-Kanal-Vertrieb“ bezeichnet das synergetische Planen, Steuern und Kontrollieren der zahlreichen verfügbaren Vertriebskanäle und Kundenkontaktpunkte („Customer-Touchpoints“), um das Kundenerlebnis und den Unternehmenserfolg über die verschiedenen Vertriebskanäle und Prozessschritte hinweg zu optimieren. Kunden können zu jeder Zeit zwischen den verschiedenen Kanälen (stationär, online, mobil, Callcenter, Sozia-

Kundensicht

Die Transaktionen bei Omnichannel im Einzelhandel umfassen Suche, Kauf, Rückgabe sowie Presales- und Postsales-Service.