

# Die ideale Omni- Channel Lösung

*FÜR TELEKOMANBIETER*

# Die ideale Omni-Channel Lösung für Telekomanbieter

- > *EINE EINHEITLICHE BRAND EXPERIENCE AUF ALLEN VERTRIEBSKANÄLEN*
- > *HERAUSFORDERUNGEN IM BEREICH OMNI-CHANNEL COMMERCE*
- > *DIE COMMERCE LÖSUNG FÜR EINE NAHTLOSE CUSTOMER JOURNEY*

## Eine einheitliche Brand Experience

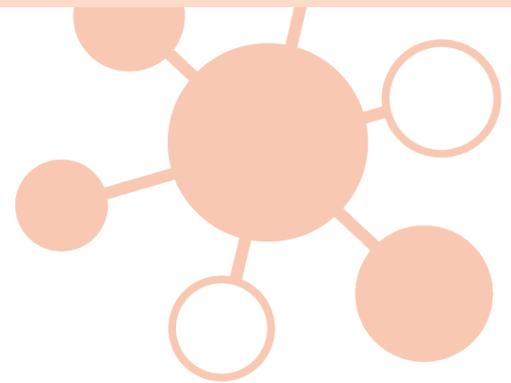
### *AUF ALLEN KANÄLEN*

Sowohl das Einkaufen im traditionellen Store als auch online gehören längst zur täglichen Routine und sind fest in unserer Kultur verankert. Die Kunden verlangen eine über alle Kanäle hinweg einheitliche Brand Experience. Erfolgreiche CSPs sind längst hinter das Geheimnis hinter dem ureigenen Kaufverhalten ihrer Kunden gekommen. Sie haben die Notwendigkeit einer wahren Verschmelzung der virtuellen mit der physischen Shoppingwelt erkannt.

Durch die bestmögliche Ausnutzung der jeweiligen Vorteile und durch die Schaffung von sanften, nahtlosen Übergängen zwischen den verschiedenen Customer Touchpoints können CSPs eine massive Steigerung ihrer Absatzzahlen dank optimierter Verkaufsoptionen und Kundenproduktivität erreichen. Und der Schlüssel hierzu ist Omni-Channel.

#### **Omni-Channel Zielsetzungen:**

- Verbessern Sie Customer Experience sowie Kundentreue durch ein personalisiertes Serviceangebot
- Steigern Sie Ihre Umsätze und erzielen Sie höhere Gewinne dank kanalübergreifender Verkaufs- und Beratungsleistungen sowie zusätzlicher Serviceangebote
- Garantieren Sie eine bestmögliche Produktverfügbarkeit durch präzise Nachfrageprognosen und eine 360° Sicht auf Lagerbestände und Kundenaufträge
- Gewinnen Sie ein besseres Verständnis über die Bedürfnisse und das Shopping Verhalten Ihrer Kunden sowie deren Customer Journey über die entsprechenden Touchpoints, damit Sie die richtigen Schritte zur richtigen Zeit setzen können



# Herausforderungen

## IM BEREICH OMNI-CHANNEL COMMERCE

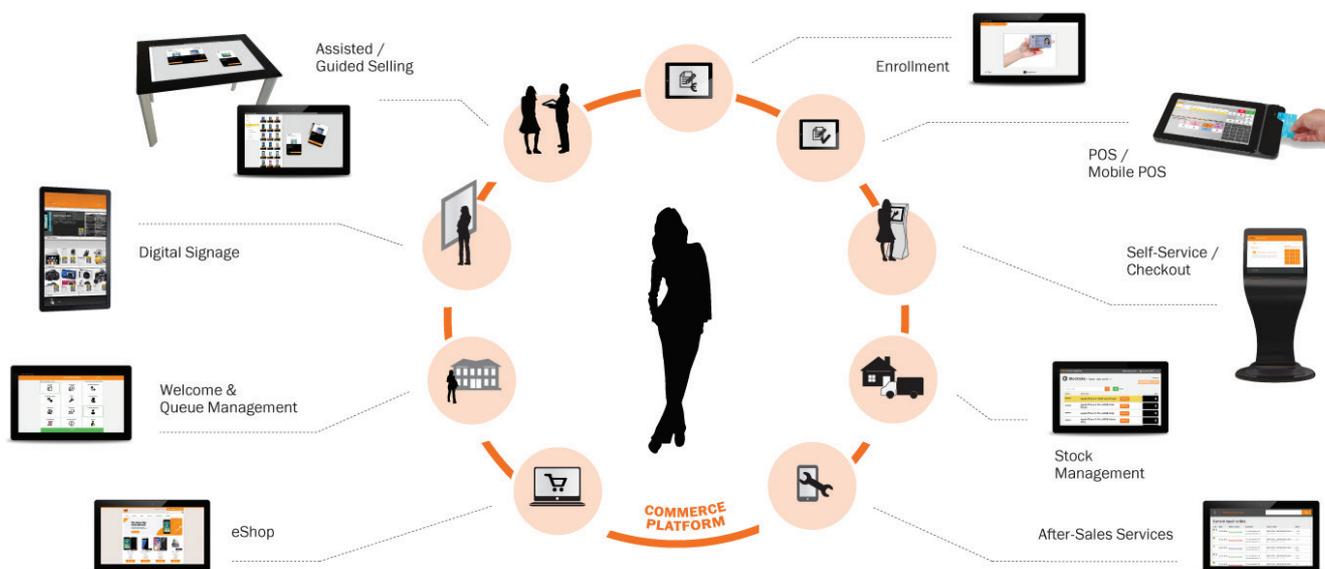
Um als wahre Omni-Channel Player auftreten zu können, müssen CSPs die Barrieren zwischen Online- und Offlinewelt klar identifizieren und dabei die folgenden Herausforderungen bewältigen:

- Eine einheitliche Sicht auf Kundenaufträge, Lagerbestände, Treueprogramme, Preise, etc.
- Überwindung von Wissenslücken und eingeschränkten Fähigkeiten seitens Mitarbeitern in Bezug auf Produkte/Services, Workflows und Kunden
- Einsatz von gängigen Commerce Features (z. B. einheitliche Preise und Promoaktionen)
- Tracken Sie die Umsatzraten über die verschiedenen Kanäle hinweg und verwischen Sie so die Grenze zwischen Online Retail und dem traditionellen Handel
- Tracken Sie konsequent, kanal- und quellenübergreifend Interaktionen mit Kunden
- Bieten Sie Ihren Kunden auf allen Kanälen einheitliche Angebote und Preise

# Die Commerce Lösung für CSPs

## FÜR EINE NAHTLOSE CUSTOMER JOURNEY

NTS Retails Commerce Plattform bietet umfangreiche Funktionalitäten und Services, welche speziell für Telekomunternehmen und deren besondere Anforderungen entwickelt wurden. Als Rückgrat unserer Commerce Lösung verbindet die Plattform nahtlos all Ihre digitalen und physischen Verkaufswelten, indem kanalübergreifende Prozesse und Daten vereinheitlicht werden. Begegnen Sie Ihren Kunden auf Augenhöhe und begleiten Sie sie in Echtzeit auf jedem Kanal und in jeder Phase der Interaktion. Gleichzeitig eröffnet sich Ihnen die Möglichkeit, jeden beliebigen Customer Touchpoint zu einem Point of Service und Sales zu machen.



Die von unserer Plattform bereitgestellten Funktionen machen es Ihnen einfach, gängige Omni-Channel Prozesse abzudecken. Unsere Lösung wurde von Grund auf für den Einsatz in einem Omni-Channel Umfeld konzipiert: Kunden als auch Verkaufsmitarbeitern wird dadurch eine durchgängige Customer Experience geboten.

Die Plattform verbindet sich mit externen Systemen und hat dank ihrer offenen API-basierten Architektur Integrationen zu anderen Backends.

### Übliche Anwendungsfälle umfassen:

- Retail Management
- Verwaltung von Kundenaufträgen
- Bestellabwicklung
- Lagermanagement
- Handling von Produktkatalogen
- After-Sales Services
- Rechnungseinzahlungen und Belegbearbeitung

### Ein gemeinsamer Ausgangspunkt für Telco Verkaufsprozesse

NTS Retail bietet eine lückenlose Abdeckung von branchenspezifischen Customer Engagement Prozessen wie Order Entry, Upgradeberechtigungsprüfung, Rechnungsausgleich, Guthabenaufladung und Quadruple Play. Dies erlaubt es Ihnen, alle verschiedenen Arten von Omni-Channel Use Cases bequem abzuwickeln. Dabei ist es völlig egal, ob ein Kunde ein Produkt online gekauft oder reserviert hat und es dann selbst in einem Store abholen („Click & Collect“), einen online gekauften Artikel im Store zurückgeben oder ein direkt im Store gekauftes Produkt nach Hause geliefert bekommen möchte.



Onlinekauf bzw. Reservierung



Abholung in einem beliebigen Shop



Beratung im Shop



Onlinekauf



Heimlieferservice



Onlinekauf



Kauf im Shop



Heimlieferservice

### **Ihre Vorteile auf einen Blick:**

- Echtzeitabfrage von einheitlichen und akkuraten Informationen zu Produkten, Services und Kunden über alle Kanäle zur Verbesserung des Kundenservice und einer Steigerung der Kundenloyalität
- Konsequentes Tracking von Retail Prozessen über alle Kanäle und Customer Touchpoints hinweg
- Einzigartige Verwaltung von direkten und indirekten Vertriebskanälen
- Nahtlose BSS-Integration mit Standardkonnektoren für End-to-End Telco Prozesse wie Auftragsverwaltung, Verrechnung/Rechnungsstellung, Aktivierung, etc.
- On-Demand Fulfillment (Zustellung noch am selben Tag, Click & Collect, etc.)
- Zentral gesteuerte Lagerwirtschaft – speziell auf Telco Fulfillment Prozesse ausgerichtet
- Zentrales Monitoring aller Shopvorgänge, Warenbewegungen und Kunden-/Userverhalten
- Geringe Kosten für Implementierung und kundenspezifische Anpassungen  
– „out-of-the-box“ Telco Lösung
- Schnelle Markteinführungszeiten – bereits vorkonfiguriertes Telco Setup

# NTS Retail

## *KEY FACTS*

NTS Retail entwickelt agile Commerce Software für Telekomanbieter. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Optimierung ihrer Geschäftsumgebung und erreichen damit:

- eine verstärkte Kundenorientierung,
- eine bessere Verkaufperformance und
- minimale operative Kosten.

Seit über 20 Jahren begleiten wir renommierte Telekomunternehmen weltweit bei der Einführung von Lösungen in den Bereichen Customer Engagement, Retail Management und Stock Management. Diese langjährige Erfahrung und das umfassende Branchen Know-how geben unseren Kunden die Sicherheit, dass ihre Retailprojekte erfolgreich umgesetzt werden.

