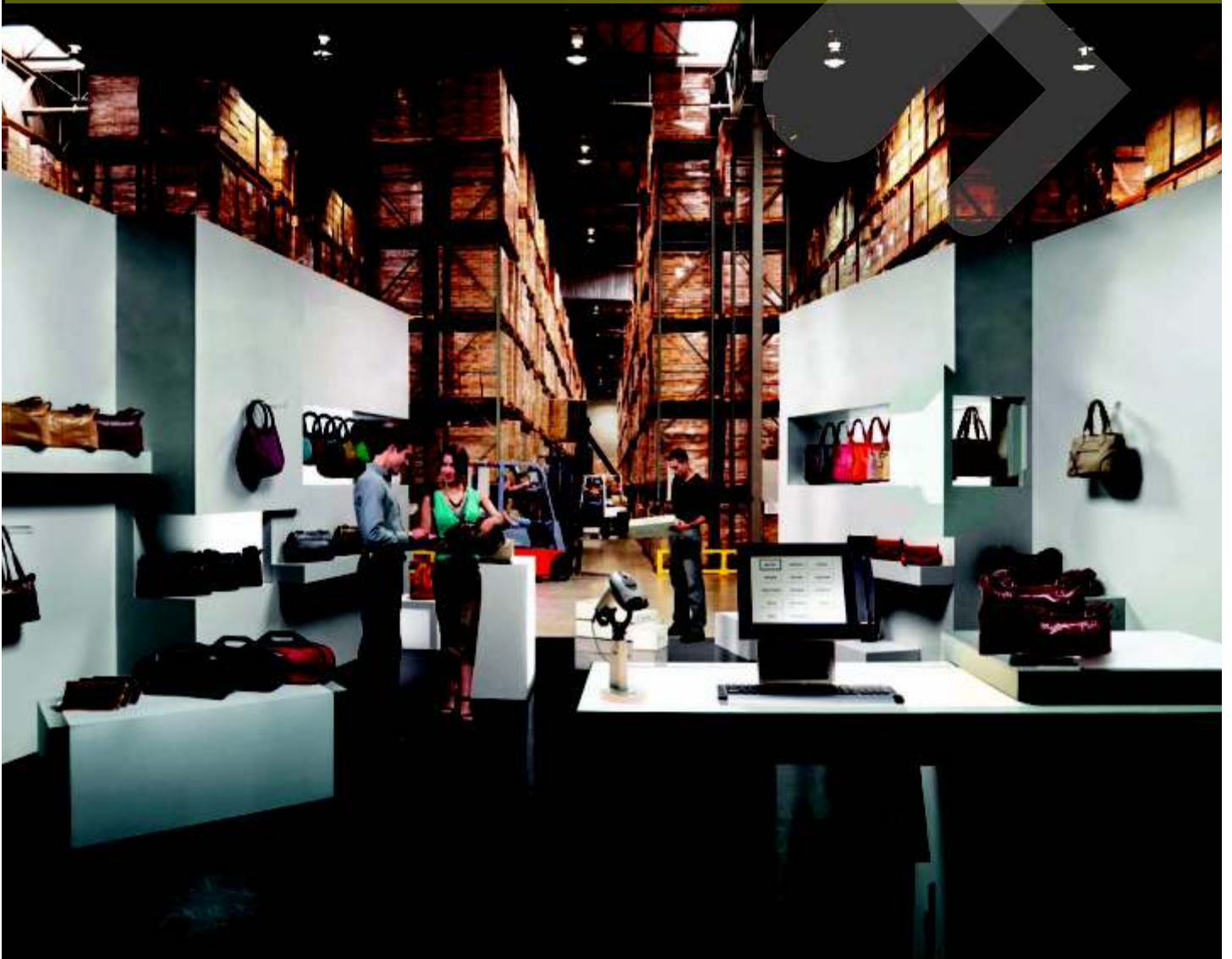
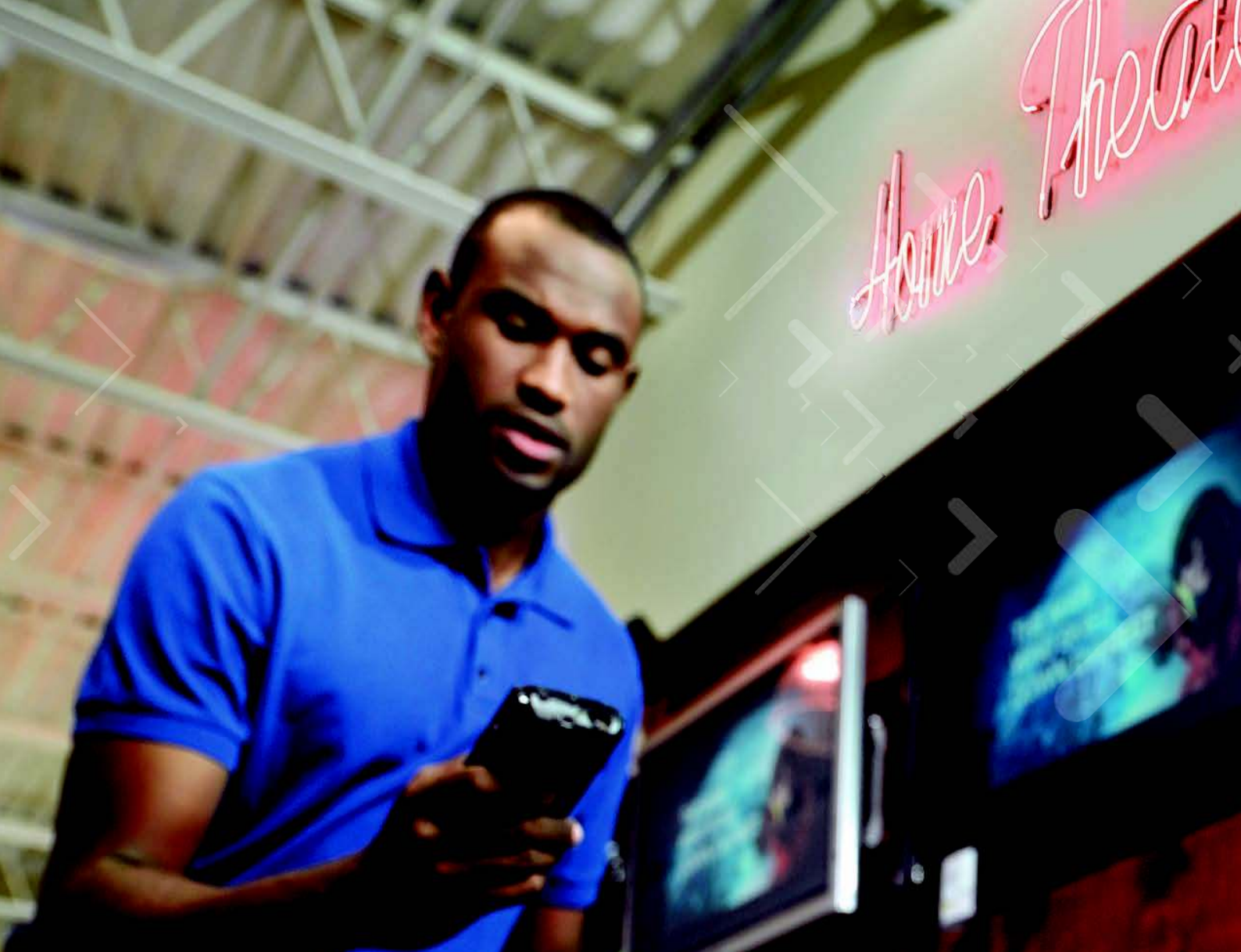




Enterprise Mobility Lösungen für den Handel von Motorola:
***Mobility-Lösungen verbessern die
Kundenbindung und steigern die Umsätze***





*Ob großes Einzelhandelsgeschäft oder kleines Fachgeschäft:
Mit den speziell für den Einzelhandel konzipierten Mobilitätslösungen von Motorola
können Einzelhändler zuverlässig die Zufriedenheit ihrer Kunden verbessern, die
Kundenbindung optimieren und letztendlich ihre Umsätze steigern.*



Verändern Sie die Einkaufserfahrung Ihrer Kunden durch erstklassigen Kunden-Service, effiziente Mitarbeiter und eine gut funktionierende Supply Chain...

...mit Motorola's Enterprise Mobility Lösungen für den Handel

Der Einzelhandel ist heute mit komplett neuen und äußerst schwierigen Herausforderungen konfrontiert. Noch nie waren die Anforderungen und Erwartungen der Kunden so hoch. Der Kunde hat heute die freie Wahl, wo und wie er einkaufen möchte, er kann sich nach eigenen Vorlieben richten und an Faktoren orientieren wie Service, Verfügbarkeit, Komfort und Preis. Er ist nicht mehr darauf angewiesen, ein Einzelhandelsgeschäft aufzusuchen — Online-Stores, die rund um die Uhr geöffnet sind, bieten eine unschlagbare Vielfalt an Produkten und ein schwer zu übertreffendes Maß an Komfort. Innerhalb weniger Minuten kann der Kunde im Internet das gewünschte Produkt ausfindig machen, zum niedrigstmöglichen Preis und mit Anlieferung direkt an die Haustür — oft über Nacht.

Stationäre Einzelhändler (so genannte Brick and Mortar-Anbieter), die erfolgreich sein möchten, müssen sich um die Verbesserung der Kundenloyalität bemühen. Nur so lässt sich die Kundenbindung stärken und die Anzahl der Wiederkäufe erhöhen. Um heute in diesem wettbewerbsorientierten Umfeld im Kunden genau diese Loyalität zu wecken, muss ihm eine Erfahrung geboten werden, die einzigartig ist. Eine Erfahrung, die ihn derart begeistert, dass er anderen davon berichtet... Familie, Freunden, Kollegen. Der Kunde muss genau das richtige Produkt im Regal finden, zum richtigen Zeitpunkt und zum richtigen Preis. Hat er eine Frage, dann muss die entsprechende Information zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort verfügbar sein. Und ist er dann zum Kauf entschlossen, möchte er schnell und einfach die Kasse passieren und das Geschäft verlassen. Ohne lange in einer Schlange zu stehen oder auf einen Verkaufsmitarbeiter zu warten.

Damit eine solch hohe Servicequalität konsequent und kontinuierlich geboten werden kann, ist ein Umdenken erforderlich — ein grundsätzlich anderer Blick auf das eigene Geschäftsmodell, die Kunden sowie die Rolle der Technologie im Unternehmen. In vielen Einzelhandelsunternehmen sind heute Punktlösungen implementiert, die jeweils eine einzelne Anforderung erfüllen. Mobilitätslösungen hingegen lassen Technologie zu einem strategischen Business-Tool werden: Sie stellen eine Plattform bereit, die eine Vielzahl unterschiedlicher, integrierter Anwendungen unterstützt. Diese wiederum tragen dazu bei, die Kundenerfahrung zu verbessern ...und auch die Effizienz von Mitarbeitern und Supply Chain zu steigern.

Was immer Sie auch verkaufen: Mit Motorola's Enterprise Mobility Lösungen für den Handel können Sie die betrieblichen Abläufe im Unternehmen durch den Einsatz leistungsstarker Mobility-Produkte vollständig verändern. Statten Sie ihre Mitarbeiter mit mobilen Computern aus. Dann stehen ihnen überall und jederzeit Sprach- und Datenkommunikationsfunktionen zur Verfügung. So wird der Einzelhändler von heute zum Einzelhändler von morgen...mit fortschrittlichem Marketing, erstklassigem Kundendienst sowie höchster Effizienz von Mitarbeitern und Supply Chain. Das Resultat? Bessere Kundenbindung...mehr Umsätze...weniger Kosten...ein Wettbewerbsvorteil...und eine neue Ebene des Erfolgs im Einzelhandel.



Verschaffen Sie Ihren Kunden eine einzigartige Einkaufserfahrung

Mit den speziell für den Einzelhandel konzipierten Mobilitätslösungen von Motorola können Sie Kundendienst neu definieren und ein neues Einkaufserlebnis kreieren. Ihr Angebot beschränkt sich nicht darauf, dem Kunden das richtige Produkt zum richtigen Zeitpunkt zum richtigen Preis bereitzustellen. Er profitiert von einem neuen Kundendienst-Standard – einer differenzierten Einkaufserfahrung, die zu einer neuen Loyalität durch Begeisterung führen

Ob Ihre Kunden die persönliche Betreuung durch einen Verkaufsmitarbeiter bevorzugen oder sich lieber selbst bedienen: Stets lässt sich durch die richtige Technologie sicherstellen, dass alle gewünschten Informationen nur einen Knopfdruck entfernt sind. Kunden, die das persönliche Gespräch mit dem Verkäufer wünschen, werden feststellen, dass dieser jede ihrer Fragen mit Hilfe des mobilen Geräts sofort beantworten kann. Mitarbeiter können den Bestand überprüfen, einen Preis verifizieren, einen im Bestand gemeldeten aber falsch gelagerten Artikel ausfindig machen oder Fachpersonal zur Beantwortung von produktbezogenen Fragen anrufen – ohne den Kunden auch nur kurz alleine zu lassen. Ist ein Artikel mal an einem Standort nicht mehr verfügbar, doch in einem anderen Laden oder über den Online-Kanal erhältlich, kann der Mitarbeiter den Kaufvorgang in Sekundenschnelle direkt im Gang abwickeln und dem Kunden sogar noch die Lieferung nach Hause anbieten – eine echte Alternative zur bequemen Käuferfahrung auf Knopfdruck, die Kunden inzwischen im Internet kennengelernt haben.

Self-Service-Kiosks

Self-Service-Kiosks werden insbesondere solche Kunden begeistern, die gerne ohne die Unterstützung durch Verkaufspersonal einkaufen. Über diese im Geschäft aufgestellten interaktiven Terminals haben die Kunden Zugang zu den vielfältigen in den Business-Systemen abgelegten Informationen. So können sie selbst den Preis eines Artikels erfragen, prüfen, ob ein Artikel im Bestand verfügbar ist, nach Zubehör zu einem bestimmten Produkt suchen, Produktinformationen abfragen sowie Geschenk- oder Wunschlisten erstellen. Sobald ein bevorzugter Kunde am Kiosk seine Kundenkarte über den integrierten Barcode-Scanner zieht, kann das Verkaufspersonal über dessen Anwesenheit informiert werden und gleichzeitig ein Store-Profil dieses Kunden angezeigt bekommen. Auf diese Weise lässt sich sicherstellen, dass ein bevorzugter Kunde innerhalb kürzester Zeit persönlich im Geschäft begrüßt wird. Wünscht ein Kunde Unterstützung, drückt er einfach auf einen Knopf. Sofort ergeht eine Textmeldung an alle Mitarbeiter in der betreffenden





Im Einzelhandel sorgen die mobilen Computer von Motorola für ein ganz neues Einkaufserlebnis auf der Ebene der Selbstbedienung: Kunden können einfach per Knopfdruck Geschenk- und Wunschlisten erstellen, die gekauften Artikel einscannen und so die Kassenabfertigung beschleunigen, speziell auf sie zugeschnittene Angebote und Produktinformationen abfragen und vieles mehr.

Tragbare Selbstbedienungs-Scanner für den Einzelhandel
Verschaffen Sie Ihren Kunden ein völlig neues Einkaufserlebnis mit diesen innovativen Möglichkeiten für die Selbstbedienung im Einzelhandel. Kunden können die mobilen Selbstbedienungs-Scanner auf ihrem Weg zu den einzelnen Self-Service-Kiosks und durch das Geschäft bei sich tragen, Artikel einscannen, Produktinformationen abfragen und vieles mehr. Mit diesen innovativen und leicht bedienbaren Geräten verschafft der Einzelhändler seinen Kunden ein völlig neues Einkaufserlebnis und steht gleichzeitig in steter Verbindung mit dem einzelnen Kunden. Dieses einzigartige Self-Service-Tool gibt dem Kunden mehr Kontrolle über seine Einkaufserfahrung, verringert die Abfertigungszeiten an der Kasse, ermöglicht die Ausgabe individueller Empfehlungen an den Kunden – und macht den Einkauf zum Vergnügen. Die verbesserte Kundenerfahrung in Kombination mit

individuell auf den Kunden zugeschnittenen Marketing-Maßnahmen (One-to-One-Marketing) in Echtzeit erhöhen Kundentreue und Kundenbindung ...und den Umsatz. Abgesehen davon, dass der Kunde die eingekauften Artikel bereits auf seinem Gang durch das Geschäft einscannen kann, gibt ihm das leicht bedienbare mobile Gerät auch die Möglichkeit, auf die Einkaufsliste zuzugreifen, frische Waren oder Spezialitäten vorzubestellen, Coupons einzulösen, die Verfügbarkeit von Artikeln zu überprüfen und Rezeptideen für das Abendessen nachzuschlagen. Sobald sich der Kunde am tragbaren Selbstbedienungs-Scanner anmeldet, können die Angebote des Tages oder der Woche angezeigt werden. Nach dem Einlesen der Kundenkarte eines Vorzugskunden lassen sich auf der Basis seiner früheren Einkäufe zusätzliche Angebote ausgeben. Und anhand der aktuell im Einkaufswagen liegenden Artikel lassen sich in Echtzeit Angebote generieren.

Steigern Sie die Effizienz Ihrer Mitarbeiter um ein Vielfaches

Um ihre Aufgaben so effizient wie möglich zu erfüllen, müssen alle Mitarbeiter im Geschäft — vom Manager bis hin zum Verkaufspersonal — in Echtzeit miteinander kommunizieren können sowie Zugang zu Geschäftsdaten und Business-Anwendungen haben. Mit mobilen Geräten haben die Mitarbeiter in Echtzeit Zugriff auf Sprach- und Datenanwendungen und können so bei Bedarf von ihrem Arbeitsplatz aus Maßnahmen ergreifen. Außerdem lassen sich mit der Voice-over-WLAN-Technologie (VoWLAN) bestehende Investitionen in Technologie optimieren: Mobile Sprach-Services können kosteneffizient im gesamten Geschäft bereitgestellt werden — die ansonsten beim Einsatz von Mobiltelefonen typischen Empfangsprobleme in Gebäuden gehören der Vergangenheit an.

Manager

Im Einzelhandel ist der Store Manager die Person, die die Performance der Verkaufsstätte am nachhaltigsten direkt beeinflusst. Dennoch verbringt der Store Manager im Durchschnitt 40 bis 60 Prozent seiner Arbeitszeit im Back Office, weit entfernt von Mitarbeitern und Kunden, um benötigte Informationen auf seinem PC abzurufen. Manager, die mit mobilen Geräten mit umfassenden, integrierten Sprach- und Datenverarbeitungsfunktionen ausgestattet sind, können im Verkaufsraum bleiben und dort sicherstellen, dass jeder einzelne Kunde, der das



Geschäft betritt, eine optimale Einkaufserfahrung macht. Der Store Manager muss jetzt nicht mehr im Hinterzimmer an seinem Schreibtisch sitzen, um eingehende E-Mails zu sichten, Rückrufe zu tätigen, Bestände und Zeitpläne zu prüfen und auf Verkaufsberichte zuzugreifen — er steht bei Bedarf zur Unterstützung von Kunden und Mitarbeitern zur Verfügung und kann den Mitarbeiterereinsatz optimieren. Außerdem gibt ausgefeilte Sprachtechnologie dem Manager die Möglichkeit, Kontakt zu einem einzelnen Mitarbeiter oder einem ganzen Team aufzunehmen — einfach auf Knopfdruck.



Mitarbeiter

Ihre Mitarbeiter sind den ganzen Tag über im Geschäft unterwegs, gehen ins Lager, um den Bestand zu prüfen, sind im Verkaufsraum Kunden behilflich, sitzen an der Kasse und geben den Preis eines Angebotsartikels ein oder helfen einem Kunden auf dem Parkplatz. Sprachbasierte mobile Computer stellen sicher, dass Mitarbeiter für Kunden und Manager verfügbar und erreichbar sind; der mobile Zugang zu kritischen Daten gewährleistet, dass Mitarbeiter stets die Informationen zur Hand haben, die sie benötigen, um ihre Aufgaben zu erledigen. In der Vergangenheit machte die Ausstattung aller Mitarbeiter mit mobilen Geräten unter Kostengesichtspunkten keinen Sinn; doch eine neue Generation von Enterprise Mobility-Technologie gestattet es dem Einzelhandel heute,

praktisch jeden einzelnen Mitarbeiter mit einem mobilen Gerät mit integrierten Sprach- und Datenanwendungen auszustatten.

Jetzt können Anrufe von Kunden sofort an den zuständigen Mitarbeiter in der richtigen Abteilung geleitet werden. Mitarbeiter können sich zur Beantwortung einer Kundenanfrage an einen Produktexperten wenden oder bei einer Kundenbeschwerde sofort den Manager einschalten. Sie müssen nicht mehr den Kunden verlassen, um sich zu einem Telefon zu begeben ...das Risiko, dass der Kunde ungeduldig wird und das Geschäft verlässt, ist auf diese Weise ausgeschaltet.

Mit einem mobilen Gerät kann der Mitarbeiter direkt vom Verkaufsraum aus den Lagerbestand und den Preis überprüfen, einfach per Knopfdruck. Der integrierte Barcode-Scanner ermöglicht die fehlerfreie Kommissionierung von Online-Bestellungen. Mitarbeiter, die mit einem mobilen Computer mit integriertem Magnetstreifenleser sowie einem mobilen Drucker ausgestattet sind, können zusätzlich Kassiererfunktionen übernehmen, unabhängig davon, wo im Geschäft sie sich gerade befinden. Diese MPOS-Funktionalität ermöglicht es dem Personal, eine Verkaufstransaktion in genau dem Moment zu erfassen, in dem sich der Kunde zum Kauf entschließt. Das Risiko, dass dieser seine Meinung ändert und so eine Verkaufschance nicht wahrgenommen wird, ist auf diese Weise weitestgehend ausgeschaltet. Eine weitere Einsatzmöglichkeit ist ein aktives Warteschlangenmanagement („Queue Busting“), das dem Kunden lange Wartezeiten in der Schlange erspart.

Mobilitätslösungen tragen erfolgreich dazu bei, Ineffizienzen zu beseitigen — der Mitarbeiter braucht nicht mehr nach einem Telefon zu suchen, wenn er bei einem Sachbearbeiter einen Preis nachfragen möchte. Auch der Weg ins Lager zur Überprüfung des Bestands erübrigt sich. Das Resultat: die Effizienz der Mitarbeiter steigt — sie können sofort an Ort und Stelle reagieren. Und die daraus folgende höhere Produktivität und gewonnene Zeit kommt voll und ganz dem Dienst am Kunden zugute.



Optimieren Sie die Effizienz Ihrer Supply Chain

Dieselbe Technologie, die zur Optimierung der Kundenerfahrung und zur Steigerung der Effizienz und Produktivität der Mitarbeiter eingesetzt werden kann, lässt sich auch zur Bereitstellung von Informationen nutzen, die zur Optimierung des Bestandsmanagements und zur Verbesserung der Transparenz und Flexibilität innerhalb der gesamten Supply Chain dienen können.

Bestandsmanagement in Echtzeit ist unverzichtbar, um sicherzustellen, dass die Lagerregale stets gefüllt sind. Nur so lassen sich entgangene Umsätze vermeiden und kann das Abwandern von Kunden vermieden werden – Kunden, die immer wieder erleben müssen, dass ihre bevorzugten Produkte nicht auf Lager sind, kommen irgendwann einfach nicht mehr wieder. Gleichermäßen wichtig ist Flexibilität innerhalb der Supply Chain, insbesondere in der zeitsensitiven Welt der Mode. Ein flexibles Supply Chain-Konzept erlaubt es dem Einzelhändler, umgehend auf sich schnell verändernde Verbrauchertrends oder unerwartete Wetterbedingungen zu reagieren und Ware, die sich nicht verkauft, gegen die von treuen Kunden erwartete aktuelle Mode auszutauschen.

Wie lässt sich die Effizienz der Supply Chain verbessern? Mobile Computer, sprachbasierte Kommissionierungsanwendungen und stationäre RFID-Lesegeräte machen es möglich, innerhalb weniger Stunden eine umfassende Inventur in Echtzeit durchzuführen. Zählen von Hand gehört der Vergangenheit an, die tägliche Inventur wird zur Realität. Ein Manager, Abteilungsmitarbeiter oder Lagerarbeiter kann in Echtzeit auf seinem mobilen

Gerät eine Warnmeldung empfangen, sobald die Regale im Verkaufsraum eine vorgegebene Bestandsgrenze erreichen. So wird sichergestellt, dass rechtzeitig Waren aus dem Lager nachgefüllt werden. Durch die Transparenz des Lagerbestands in Echtzeit sind sämtliche Informationen verfügbar, die erforderlich sind, um eine bedarfsgerechte Lagerhaltung nach dem Just-in-Time-Konzept zu realisieren. Außerdem besteht so immer ein Überblick über die aktuelle Nachfrage, so dass umgehend auf Änderungen im Kaufverhalten und neue Trends reagiert werden kann. Am oberen Ende der Supply Chain wirkt sich dies positiv aus durch zeitnähere und präzisere Bestellaufträge, die es dem Hersteller ermöglichen, Rohmaterialbestellungen und Fertigungspläne zu optimieren.

Dies kommt am anderen Ende sowohl dem Einzelhandel als auch den Verbrauchern zugute. Der Einzelhändler kann seinen Lagerbestand schneller umschlagen. Und das Ladengeschäft ist mit Waren gefüllt, die die Kunden auch wirklich kaufen wollen. Der Kunde wiederum findet stets zum richtigen Zeitpunkt den richtigen Artikel im Regal. Dies verstärkt die Kundenbindung und garantiert, dass der Kunde wiederkommt.





Die Mobilitätslösungen von Motorola ermöglichen die Transparenz des Lagerbestands in Echtzeit und geben stets einen Überblick über die aktuelle Kundennachfrage. So tragen sie dazu bei, die Effizienz und Flexibilität innerhalb der gesamten Supply Chain zu steigern. Das Ergebnis? Ihre Kunden können sich darauf verlassen, dass sie in Ihrem Geschäft die gewünschten Artikel finden.

Warum Sie sich zur Mobilisierung Ihres Einzelhandelsgeschäfts für Motorola entscheiden sollten

Neue Anwendungen für den Einzelhandel zeichnen sich ab

Zukunftsorientierte Einzelhändler denken heute weiter als nur bezogen auf die vier Wände des eigentlichen Ladengeschäfts und möchten auch außerhalb davon Einfluss auf ihre Kunden nehmen. Sie bedienen sich dazu mobiler Technologie, die ihre Kunden in der Jackentasche bei sich tragen können – wie Mobiltelefone und PDAs.
Ein Beispiel:

- Ein Café ermöglicht es Kunden, bereits vom Wagen aus via Mobiltelefon eine Bestellung aufzugeben. Der Kaffee wird dann in dem Moment, wo sie das Café betreten, serviert.
- Der Einzelhändler kann Kunden per E-Mail oder SMS an ein Smartphone darüber informieren, dass eine Sonderbestellung zur Abholung bereit ist oder auch treue Kunden vorab von einem bevorstehenden Ausverkauf in Kenntnis setzen.
- Dank der Near Field Communication-Technologie (NFC) können Kunden im Einzelhandel ihre Mobiltelefone benutzen, um mittels Mobile-Wallet-Anwendungen für ihre Einkäufe zu bezahlen.

Ihre Entscheidung für Motorola als Technologie-Partner gibt Ihnen die Planungssicherheit, die Sie bei der Wahl eines Branchenführers mit ausgereiften und bewährten Lösungen erwarten können. Tag für Tag unterstützen die Enterprise Mobility Lösungen von Motorola Einzelhändler aller Größen weltweit dabei, die Produktivität ihrer Mitarbeiter und die Effizienz ihrer Supply Chain zu optimieren – und einen Service zu liefern, mit dem sie sich von ihrem Wettbewerb abheben. Unser breites Technologie-Portfolio und unsere führenden Geschäftspartner machen es uns möglich, wirkliche End-to-End-Lösungen für den „Einzelhandel ohne Grenzen“ anzubieten – wo immer sich der Kunde auch aufhalten mag – im Ladengeschäft, im Fahrzeug oder daheim. Bei uns finden Sie alles, was Sie brauchen – Hardware, Software und Services.

Hardware

Wir bieten: integrierte, stabile und kompakte mobile Computer für die Sprach- und Datenkommunikation für die Mitarbeiter; robuste mobile Computer mit umfassenden integrierten Sprach- und Datenverarbeitungsfunktionen für Manager; mobile Computer speziell für die Nutzung durch den Kunden im Einzelhandel, Micro-Kiosk-Systeme für die automatisierte Kommunikation in Ladengeschäften des Einzelhandels; RFID-Lesegeräte und Tags für die Transparenz des Lagerbestands in Echtzeit; Wireless LAN PCI-Karten für Sicherheit beim Einkauf und bei der Datenübertragung; sichere Wireless-WAN-Schnittstellenkarten für Mobiltelefone und vieles mehr.

Software

Die Motorola Mobility Suite stellt sämtliche Tools für die benutzerfreundliche und zentrale Verwaltung und Sicherung der gesamten Connected Retail Solution bereit, vom Wireless LAN bis hin zu den mobilen Computern sowie der kompletten Software und aller Daten auf diesen mobilen Computern. Noch nie gab es so viel Kontrolle über eine Mobilitätslösung – bei gleichzeitiger Reduzierung von Komplexität und Kosten.

Leistungsfähiges Partner-Ecosystem

Unser vielfach ausgezeichnetes Partner-Ecosystem bietet Ihnen ausgereifte Best-in-Class-Anwendungen, die sich nahtlos in Ihre Mobilitäts-Infrastruktur integrieren lassen.

Services

Das umfassende Angebot der Motorola Enterprise Mobility Services vor und nach der Inbetriebnahme trägt dazu bei, dass Ihre Mobilitätslösung für den Einzelhandel über den gesamten Lebenszyklus hinweg kontinuierlich und mit Spitzenleistung arbeitet.

Weitere Informationen

Weitere Informationen dazu, wie auch Sie von den Mobilitätslösungen von Motorola für den Einzelhandel profitieren können, finden Sie unter www.motorola.com/retailmobility. Alternativ fordern Sie bitte Informationen an unter www.motorola.com/enterprise/contactus



MOTOROLA

motorola.com

Teilenummer BRO-RETCUSTLOY-GR. Druck in EMEA 06/08. MOTOROLA und das stilisierte M-Logo sowie SYMBOL und das stilisierte SYMBOL-Logo sind im US Patent & Trademark Office registriert. Alle anderen Produkt- oder Servicebezeichnungen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. ©Motorola GmbH 2008. Alle Rechte vorbehalten.

Wenn Sie Informationen zur Verfügbarkeit von Systemen, Produkten oder Dienstleistungen oder länderspezifische Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte an die lokale Vertretung von Motorola oder an deren Geschäftspartner. Technische Änderungen vorbehalten.