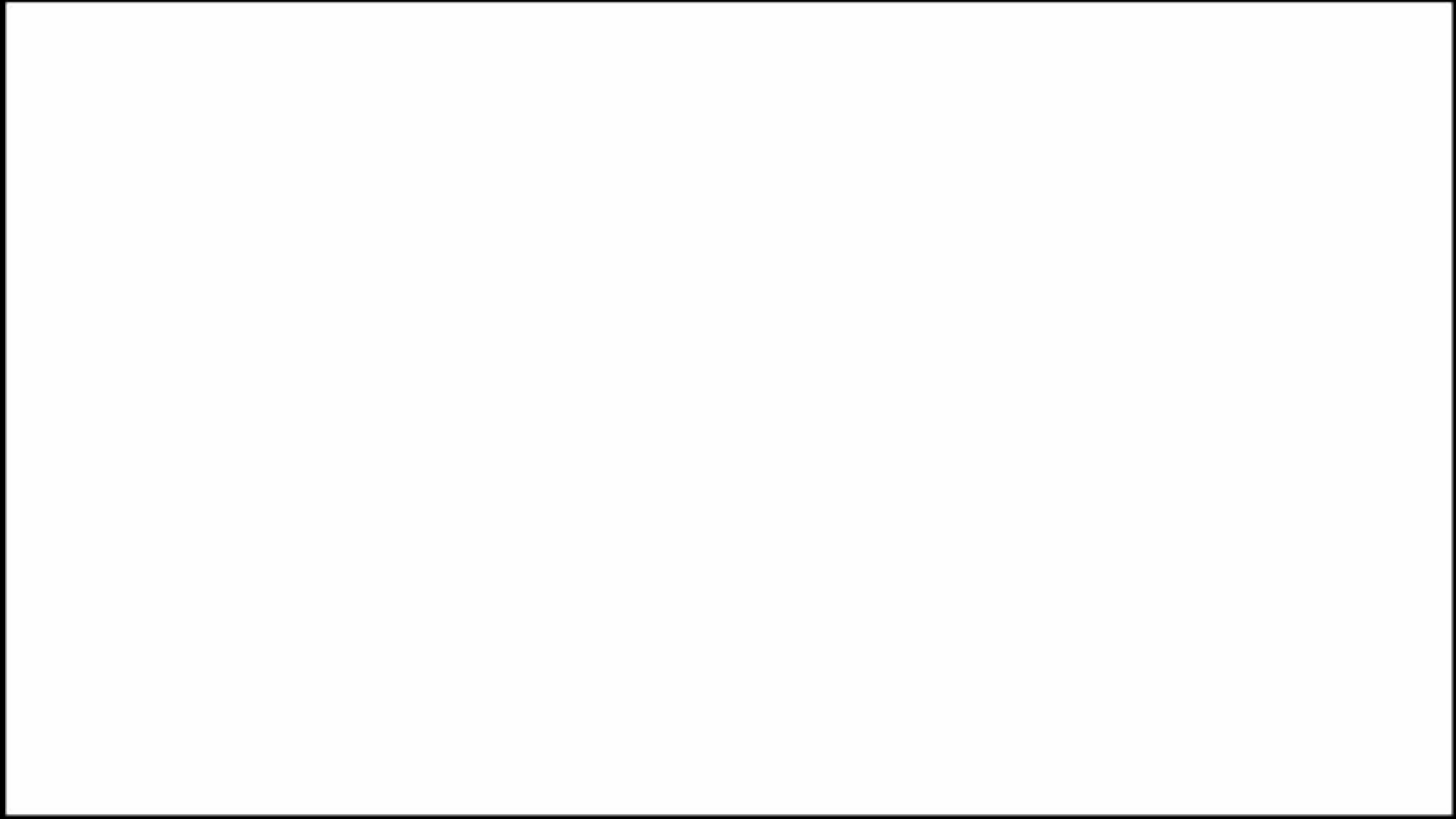


EBAY ENTERPRISE

OMNICHANNEL LÖSUNGEN FÜR MAGENTO RETAILER

12.11.2013 | Frank Logen



OMNICHANNEL KUNDENERWARTUNGEN

JEDERZEIT, ÜBERALL & ÜBER JEDEN KANAL

„klassischer“ E-Commerce

- Online-Marketing
- Bestellung online über Webshop
- Versand aus zentralen/ regionalen Lagerstandorten
- Retourenabwicklung in zentralen/ regionalen Lagerstandorten



Omnichannel

- **Omnichannel Marketing** (online, mobile, offline, lokal)
- **Omnichannel Sales** (Webshop, Mobile, Marktplatz, Hotline, QR-Shopping, TV) & **Online Bestellung in der Filiale** mit „Associate Ordering In-Store“
- **Omnichannel Fulfillment**
 - **Versand aus der Filiale** mit „Ship-From-Store“ & **aus zentralen/ regionalen Lagerstandorten**
 - **Abholung in der Filiale** mit „Ship-To-Store“ & „In-Store Pick-Up“
 - **Streckenlieferungen über Lieferanten/ 3rd party** mit „Dropship Manager“
 - **Retourenabgabe in der Filiale** mit „In-Store Returns“ **und Retourenabwicklung** in zentralen/ regionalen Lagerstandorten, bei Lieferanten/ 3rd party





53% nutzen Smartphones im Geschäft zum Preisvergleich bei anderen Händlern

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 an ein Filial Einkaufs-Erlebnis

8% prüfen mit ihrem Smartphone die Verfügbarkeit in anderen Geschäften

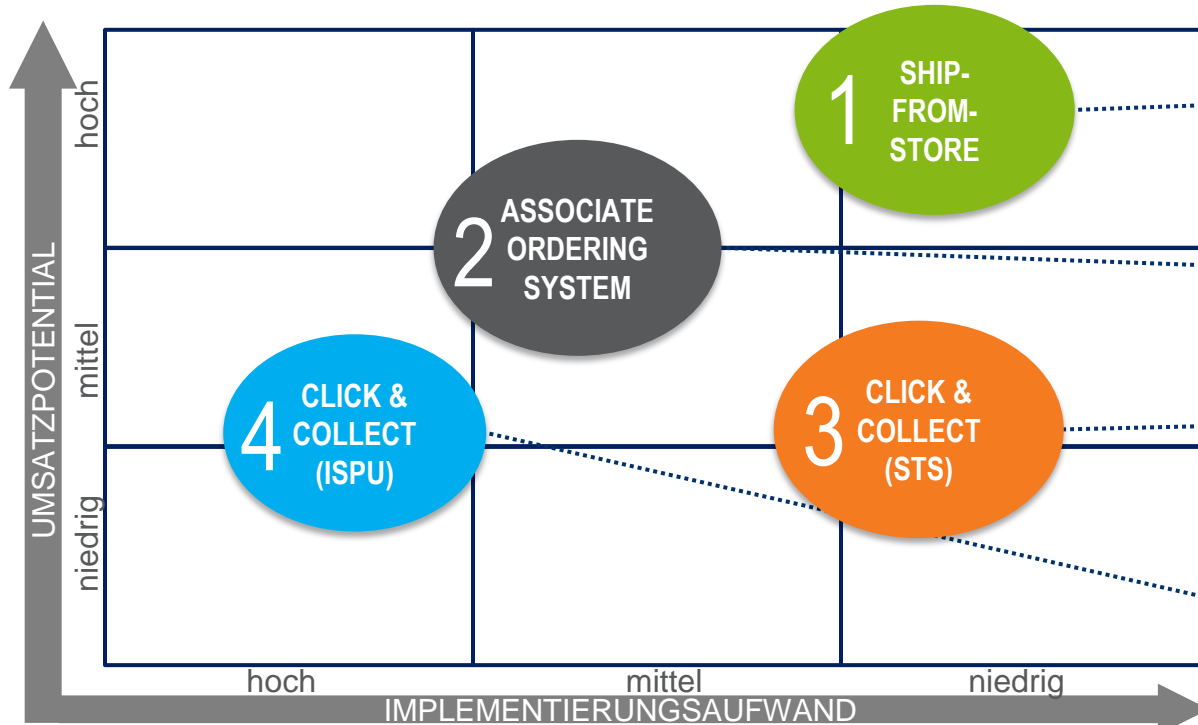
OMNICHANNEL LÖSUNGEN KÖNNEN **BIS ZU 40%** ZUSÄTZLICHEN UMSATZ GENERIEREN*

*eBay Enterprise interne Kundendaten



LEIDER LEGEN DIE **MEISTEN RETAILER** DIE
PRIORITÄTEN FALSCH

MAXIMALE ERGEBNISSE ERZIELEN DURCH OMNICHANNEL RETAIL INTEGRATION



- Deutlicher Online Zusatzumsatz
- Signifikante Kosteneinsparungspotentiale
- einfache Implementierung

- Zusätzlicher Online-/Filialumsatz
- Mittlerer Implementierungsaufwand für Frontend-Adaptierungen

- Umsatzeffekt hängt von Sortimentbreite und Kundenakzeptanz ab
- Einfache Implementierung

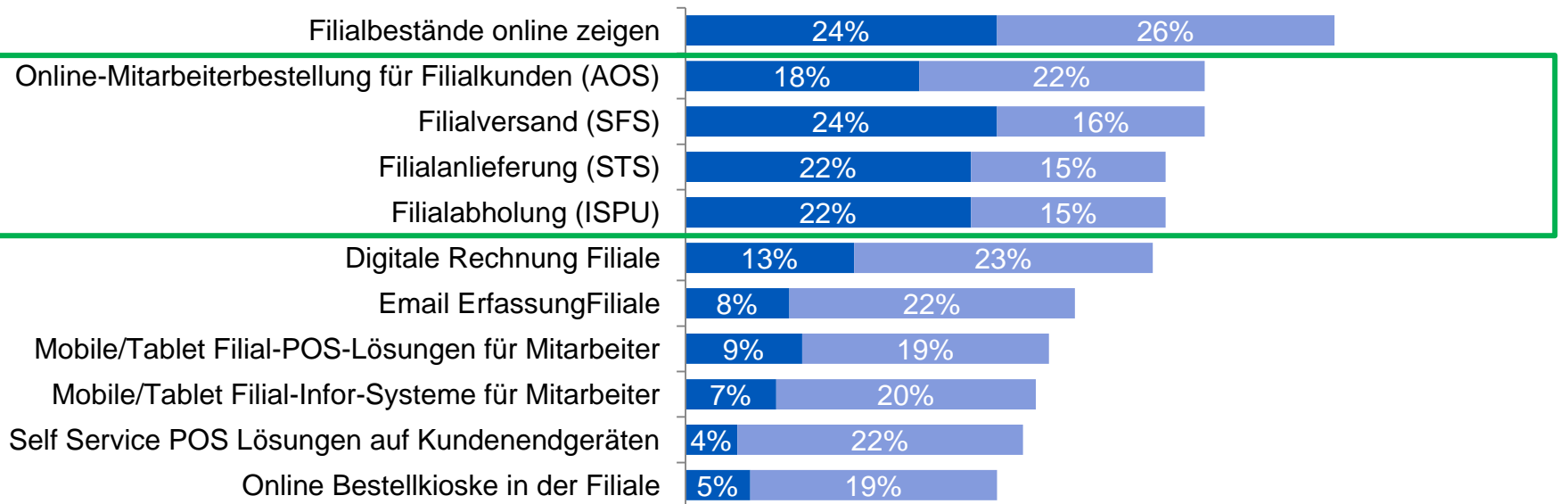
- Geringerer Umsatzeffekt, durch Begrenzung auf Filialbestand
- Hohe Anforderungen an Bestands-genauigkeit

OMNICHANNEL FOKUS IM HANDEL

OMNICHANNEL PRIORITÄTEN VON HÄNDLERN IN DEN USA

“Planen Sie die folgenden Multichannelfähigkeiten zu implementieren?”

■ Wird bereits angeboten ■ Soll implementiert werden



Quelle: "Commerce Technology Investment and Platform Trends, 2013" by Forrester Research

NÄHE ZUM KUNDEN IST UNBEZAHLBAR



ship from
store



- Nutzung lokaler Ressourcen bei grenzüberschreitendem Handel
- Verbesserte Verfügbarkeit der Produkte
- Kürzere Lieferzeiten, geringere Versandkosten
- Weniger Preisreduzierungen
- Erfolgsschlüssel: Order Broker und Filialprozesse



GESTEIGERTE NACHFRAGE MIT DEMSELBEN BESTAND



ship from
store



- Implementierung in 90 Tagen, Start mit 60 Pilotfilialen
- 23 Mio. \$ zusätzliche Nachfrage in Q3 2012
- 50% der Nachfragen hätten auf Grund von Fehlmengen nicht gedeckt werden können
- Derzeit weltweit mehr als 410 Filialen live (in allen 3 Vertriebslinien)



SHIP-FROM-STORE VORTEILE

20%

durchschn.
Wachstum
E-Commerce
Umsatz

33%

durchschn. Anteil
vorher nicht aktiver
Artikel

30%+

Margen-
Erhöhung bei
abschriften-
gefährdeten
Artikeln

80%+

t+1 Zustellung,
96% t+2



JONES NEW YORK

easyspirit.

BANDOLINO



NINE WEST

SPORTS
AUTHORITY

FREE PEOPLE

ANTHROPOLOGIE



STUART
WEITZMAN



The All-New
COMPUSA.com®

URBAN OUTFITTERS

Kenneth Cole

shoeWoo

kate spade



DSW
DESIGNER SHOE WAREHOUSE®

le chateau



Juicy Couture



NIE EINEN VERKAUF VERPASSEN



in-store
ordering



- >60% finden nicht alle gewünschten Artikel in der Filiale
- 68% der “lost sales” könnten durch Bestellung in der Filiale vermieden werden
- Schaffung eines kundenorientierten Bestandsmixes
- Verbesserter Kundendialog mit den richtigen Tools

Quelle: “What’s Driving Tomorrow’s Retail Experience,” Motorola Solutions, July 2012



ONLINE TOOLS FÜR DIE FILIALE



in-store
ordering

**Verkauf &
Payment**

Online Aufträge beliebiger Bestände und Nutzung von online payments (PayPal)

**Customer
Management 1:1**

Kundendaten managen & nutzen:
Präferenzen, Transaktionen & Verkaufshistorie

**Aufgaben &
Kommunikation**

Kundenkommunikation managen & ausführen:
über SMS & eMail direkt über die Plattform

Endlose Regale

Zugang zur gesamten Produktauswahl
des Retailers: online & offline

**Schulung &
Fortbildung**

Zugang zu Trainingsmaterial und
Filial- & Gesamt-Reporting

Click & Collect

Prozessunterstützung bei der
Abholung nach Onlinekauf

**Bestands-
Management**

Einfach zu handhabende Benutzeroberfläche
zum Bestands-Management

**Online
Marktplätze**

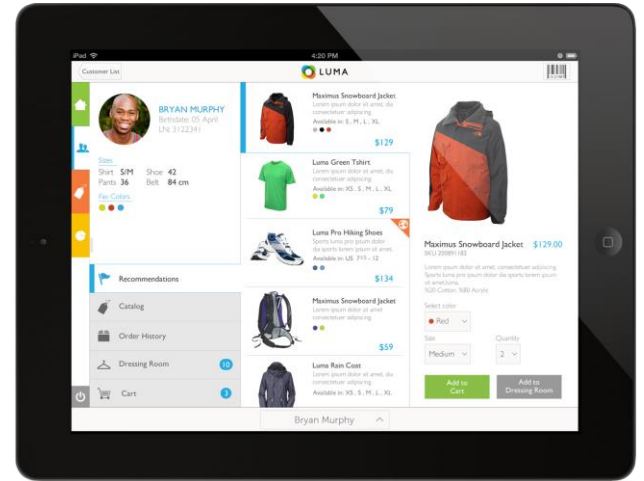
Verkauf von Warenbeständen auf online
Marktplätzen (eBay Marktplatz)

Social Media

Analyse von sozialen Medien u.a. bzgl.
Meinungen über Marke & Produkt

**Filial Produkt-
empfehlungen**

Filial-Bereichs bezogene Produkt-Empfehlungen



BESSERE KUNDENERLEBNISSE SCHAFFEN



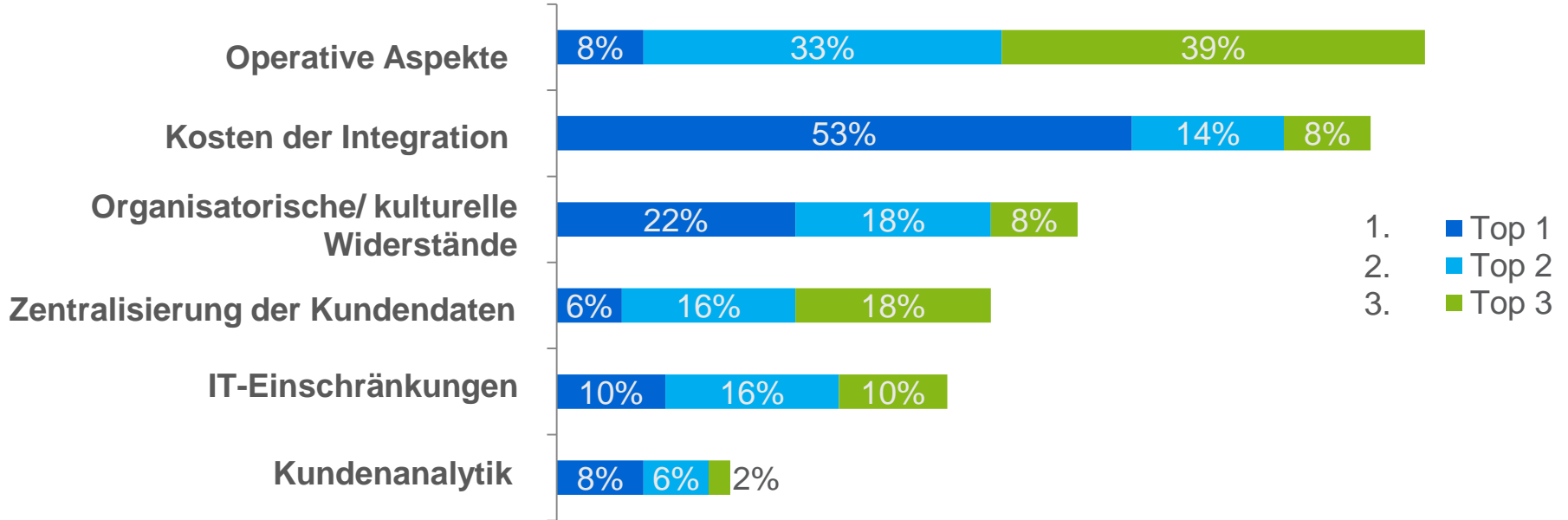
click and
collect



- Höhere Kundenfrequenz, direkter Kundenkontakt
- 40% der Kunden tätigen zusätzliche Einkäufe bei der Abholung in der Filiale
- Nutzung lokaler Filialbestände (In-Store Pick-Up) oder Filialen als “Drop Points” (Ship-to-Store)
- Erfolgsschlüssel: Bestandsdaten und Implementierung

OMNICHANNEL FOKUS IM HANDEL

TOP 3 HERAUSFORDERUNGEN BEI DER IMPLEMENTIERUNG



Quelle: Payments at the heart of multichannel, Edgar, Dunn & Company 2013

EBAY ENTERPRISE STELLT EINE **KOMPLETTE
OMNICHANNEL LÖSUNG** ZUR VERFÜGUNG,
WELCHE SICH NAHTLOS IN DIE BESTEHENDE
IT-LÖSUNG INTEGRIERT, UM DIE **KUNDEN-
ERLEBNISSE ÜBER ALLE KANÄLE** ZU
OPTIMIEREN

PORTFOLIO EBAY ENTERPRISE



technology



customer service



fulfilment



omnichannel



marketing



payment



ship from
store



click and
collect



ship to
store



in-store
ordering



in-store
payments



dropship
orders

ToysRUs

RALPH LAUREN

IC COMPANYS
HOME OF FASHION BRANDS

TOUS

urban outfitters

HH
HELLY HANSEN

MEXX

AMERICAN EAGLE
OUTFITTERS

Timberland

Calvin Klein

QUIKSILVER

Juicy
Couture

BURBERRY

kipling

ebay
enterprise

magento live
GERMANY 2013



OMNICHANNEL FULFILLMENT

Aktivieren Sie Ihre existierende Infrastruktur für Omnichannel mit unserer einfachen, umfangreichen Technologie

- **Intelligentes Order Routing:** flexible Auswahl des Fulfillment Standortes (z.B. Ihre Filialen), basierend auf dynamischen Regeln (z.B. Filialtyp, Entfernung, Bestand)
- **Volle Carrier Integration:** Anbindung an alle relevanten Carrier Netzwerke (Standard, Express, Same-Day) und Management der Carrier-Beziehungen durch ebay enterprise
- **Einfaches Filial User Interface:** intuitiver 3-Schritte Prozess; inklusive Kommissionierwellen optimierte Prozesse für mobile/ funkgestützte Geräte.
- **Umfangreiches Reporting:** ausgewählte, detaillierte real-time Reports bezogen auf Filialen, Regionen & Management-Level ermöglichen Ihnen ein transparentes Performance Management
- **Minimaler Invest & niedrigere Kosten:** minimale Anforderungen bzgl. Hardware, Software & Ressourcen; variable Laufkosten; einfache und schnelle Implementierung
- **Signifikantes Umsatz-Wachstum:** 5-40% zusätzlicher Umsatz, abhängig von den ausgewählten Aktivitäten & einfaches Cross-Border Wachstum

FLEXIBLES ORDER BROKERING ALS EIN HAUPTERFOLGSFAKTOR

- > 150 Priorisierungsparameter
- verfügbarer Bestand (E-Commerce Lager, Zentrallager, Filialen, Sicherheitsbestände)
- > 500 Filialcharakteristika (Fähigkeiten, Fläche, Personalbesatz, maximale Artikel/ Aufträge pro Tag pro Filiale)
- Entfernung zum Kunden (Versandkosten, Versandgeschwindigkeit, Ländergrenzen)
- Produkt-/ Sortimentprioritäten (Lagerstandorte, Lieferantenstandorte, Verteilzentren, Filialen)
- Regeln für Teillieferungen, Einpöster / Mehrpöster, Regeln für Standard-/ Express-/ Same-Day Versand
- Zeitverläufe (Saisons/ Wochentage/ Tageszeiten) für alle Bestandsstandorte



Jederzeit veränderbare Parameter;
kein „hardcoding“

TECHNOLOGIE

100% webbasiert

- Microsoft SQL Server & .Net
- Hostsystem unabhängig
- SaaS Plattform
- Enterprise-class Skalierbarkeit & Zuverlässigkeit

flexible Integrationsoptionen

- TCP-IP
- Flat Files
- XML
- Message Queues
- Web Services
- alle Browser: z.B. Safari

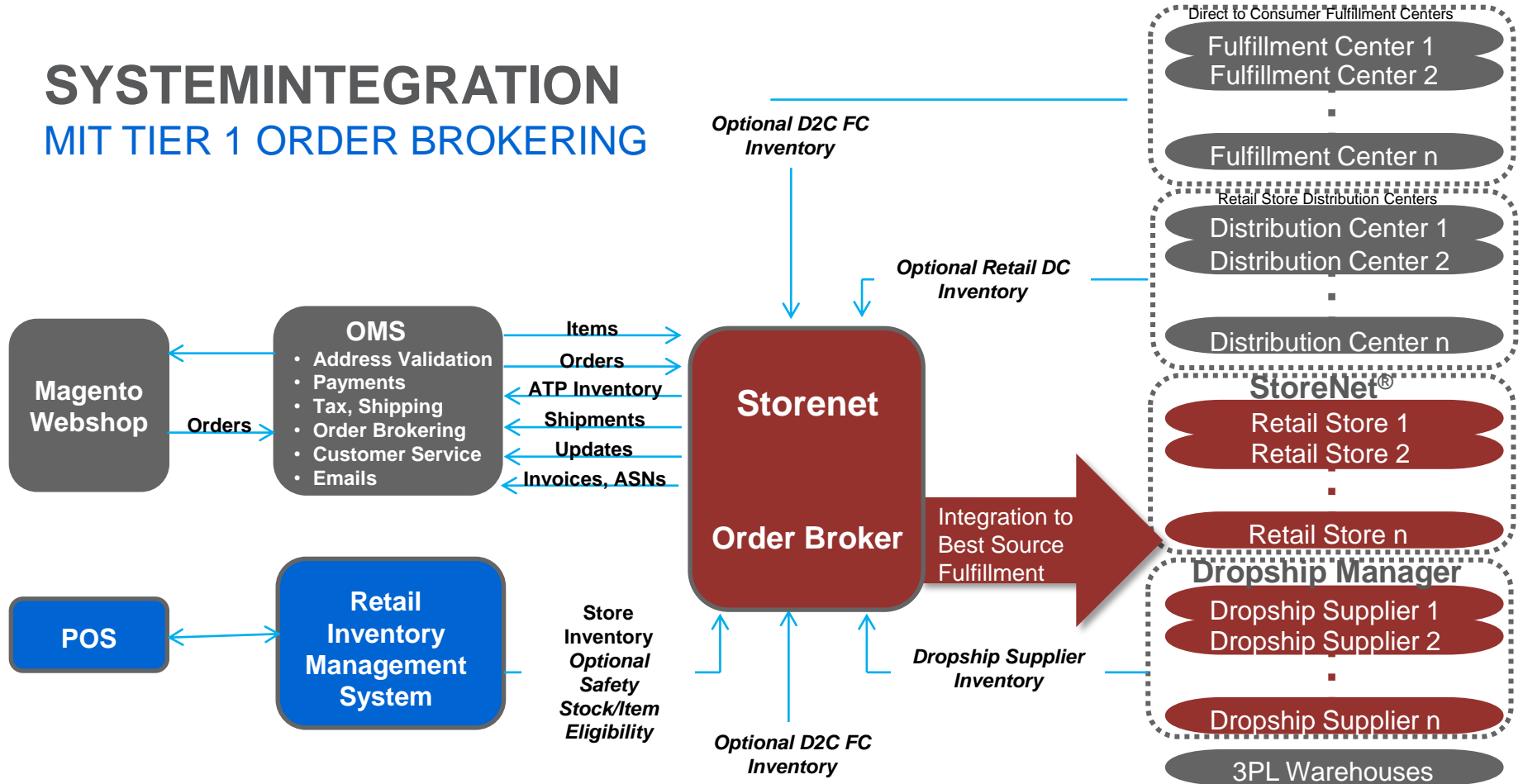


internationale Fähigkeiten

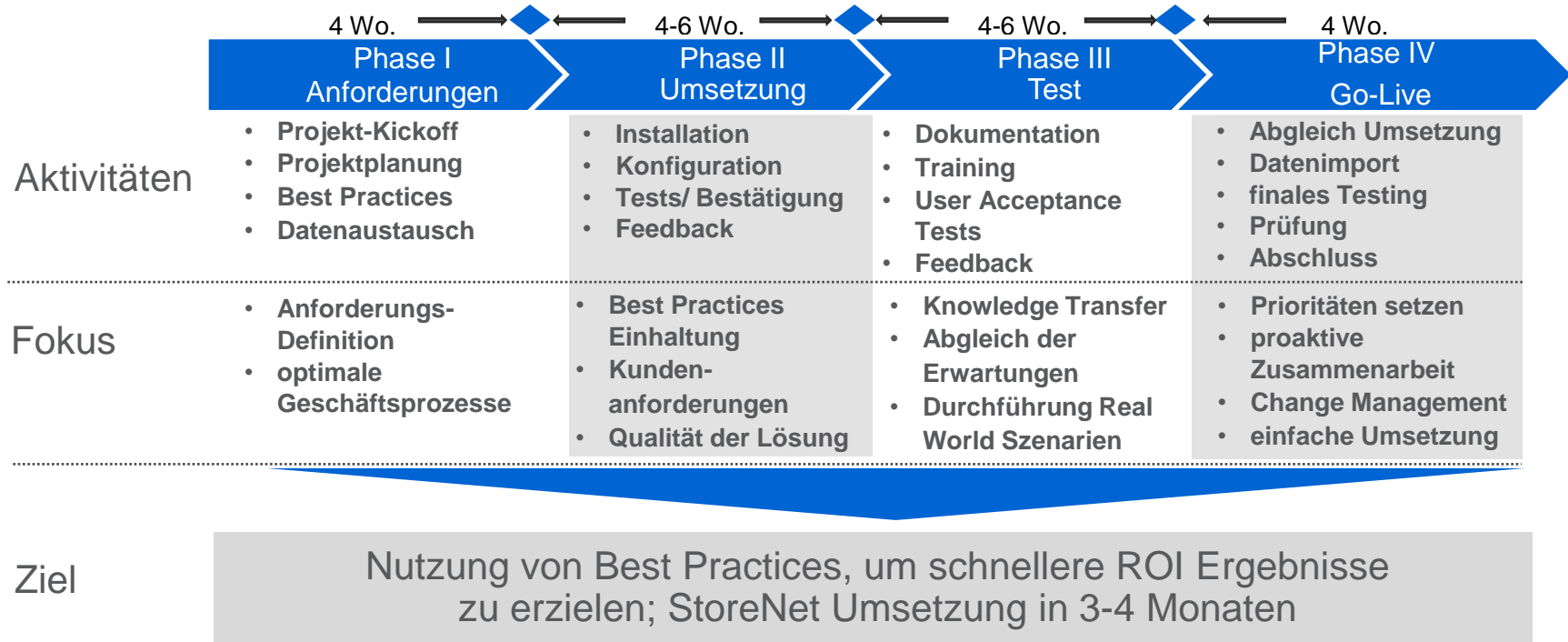
- Datum- & Adress-Format
- Mehrere Währungen
- Mehrere Sprachen
- Double byte Zeichen Unterstützung



SYSTEMINTEGRATION MIT TIER 1 ORDER BROKERING



BEST-IN-CLASS IMPLEMENTIERUNG



Meilenstein ◆



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Kontakt

Frank Logen

Head of Sales & Business Development, Western Europe

eBay Enterprise

Marktplatz 1, 14532 Europarc Dreilinden, Deutschland

Mobile: +49 (151) 68 969 081

flogen@ebay.com | ebayenterprise.com