

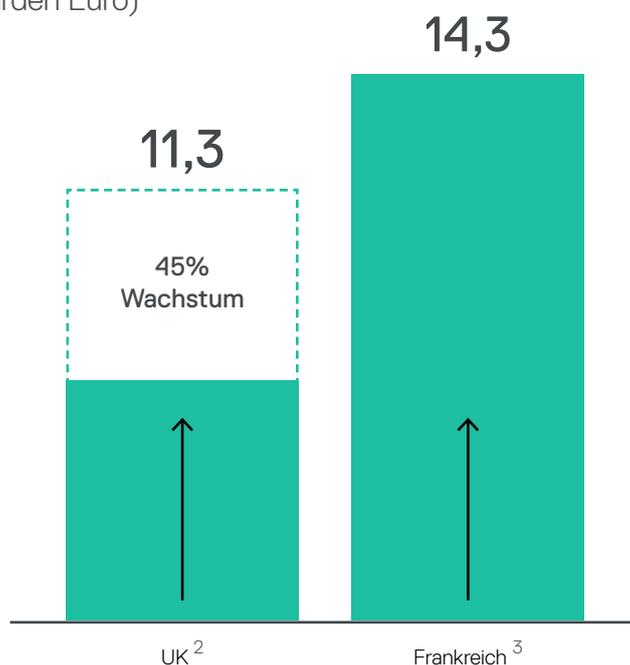


# Click&Collect

Durch die zunehmende Verbreitung von Technologie verschwimmen die klaren Grenzen zwischen unserem Online- und Offline-Leben. Unternehmen finden aufregende neue Wege, um ihre Kunden besser zu bedienen, indem sie Hybridanwendungen verwenden, die digitale und analoge Touchpoints während des Kaufverhaltens kombinieren. Oftmals liegen genau in diesen Grauzonen viel Potenzial und Differenzierungschancen. Eine technologische Architektur aufzuweisen, die Tests und schnelle Reaktionen auf neue Umstände ermöglicht, stellt die Voraussetzung dar für die Möglichkeit zu experimentieren und von diesem Potenzial zu profitieren.

In bestimmten Bereichen verzeichnet das Click&Collect-Modell schon seit einigen Jahren ein stetiges Wachstum. Bereits im Jahre 2019 ordnete Gartner den Omnichannel Commerce durch Modelle wie das Click&Collect als eines der wichtigsten Trends im E-Commerce ein.<sup>1</sup> Der Bruch in der Art und Weise wie Menschen einkaufen können, den COVID-19 in 2020 kreierte, hat das Click&Collect-Modell allerdings auf ein ganz neues Level gebracht.

**Prognostizierter Marktwert für Click&Collect in 2023**  
(in Milliarden Euro)





**Originelle Modelle** wie die Lieferung an gekühlte Schließfächer in Frankreich wurden von verschiedenen großen Lebensmitteleinzelhändlern wie Carrefour, Casino, E.Leclerc, Intermarché, and SuperU übernommen. Dieses Click&Collect-Modell verwendet gekühlte Schließfächer, die in Gebäuden oder im Außenbereich zur Verfügung stehen. Während einer Woche im April 2020 sind die Bestellungen um 300% gestiegen im Vergleich zum selben Zeitraum im Jahre 2019.<sup>4</sup>

Während einer Befragung im Oktober 2020 gaben 39% der Deutschen an, dass sie davon ausgehen, Click&Collect-Dienstleistungen in den nachfolgenden vier Wochen in Anspruch zu nehmen. 35% erwarteten diese Dienstleistungen für den Kauf von Körperpflegeprodukten und 33% für Essen aus dem Restaurant zum Mitnehmen zu nutzen.<sup>5</sup>



Bei der Frage nach den Hauptgründen für die Wahl von Click&Collect gaben die Deutschen an, dass der Dienst mit weniger Stress verbunden sei, die Möglichkeit biete leichter zu sehen, was verfügbar ist, sowie sicherer und billiger sei.<sup>6</sup>

## Was genau meinen wir mit Click&Collect?

Der Click&Collect-Trend ist eine der entscheidendsten Hybridanwendungen, die Online- und Offline-Touchpoints kombinieren, um Kunden einen Mehrwert zu bieten. Die Idee ist, dass Kunden Produkte aus einem Onlineshop bestellen und diese dann an einem physischen Ort abholen können (stationärer Laden, Lager, Drittpartnerladen, Parkplatz). Obwohl die Hauptprinzipien des Click&Collect sich recht einfach anhören, stellen die Besonderheiten von Businessmodellen, Regionalität und Produkttypen große Herausforderungen für Unternehmen dar.

### Click&Collect Prozess



Quelle: Gartner<sup>7</sup>



## Nutzen aus Click&Collect

”

*Das Click&Collect- [oder Curbside Pickup] - Liefermodell löst die meisten der dringendsten Herausforderungen für den Einzelhandel und bietet auch die Option einer einfachen Rückgabe am selben Abholpunkt.“*<sup>7</sup>

- „Analyzing the Role of Click and Collect in the Future of Retail,“ Business Wire



### Steigerung der Kundenzufriedenheit

Kunden freuen sich über noch schnellere Lieferungen und sinkende Kosten. Dieses Modell gewährleistet die Zufriedenheit von unter Zeitdruck stehenden Verbrauchern: Es verbindet die Effizienz des Onlineshoppings mit der Lieferung in kurzer Zeit, bei gleichzeitiger Eliminierung des Stresses langer Wartezeiten oder der Frustration über Zusteller.



### Höheres Vertrauen bei Kunden

Click&Collect stellt ein äußerst vorteilhaftes Modell für skeptische Nutzer dar. Kunden können das Produkt am Lieferungspunkt inspizieren, wodurch Vertrauen sichergestellt wird.



### Entwicklung einer Omnichannel-Strategie

Einzelhändler profitieren von der Möglichkeit Kunden durch eine Vielzahl von Touchpoints, sowohl online als auch offline, erreichen zu können. Im Stande zu sein, Kunden leicht über verschiedene Punkte zu erreichen und auf neu entstehende Kanäle zu reagieren, verschafft Unternehmen einen einzigartigen Vorteil.



### Sicherheit und Effizienz

Vor allem in einer dringlichen Situation wie der COVID-19-Pandemie können Einzelhändler Sicherheitsstandards verbessern und ihre Kunden effizienter bedienen. Im Voraus mit der Anzahl der Kunden, die im Geschäft erscheinen, planen zu können, kann entscheidend sein. Durch die Nutzung von Slot-Systeme können Läden sicherstellen, dass die Vorschriften eingehalten und Wartezeiten minimiert werden.



### Leichteres Bestandsmanagement

Kunden legen großen Wert auf zuverlässige Informationen über den Bestand in einem Laden. Der Click&Collect-Service hilft Unternehmen dabei, die Art und Anzahl der Produkte besser zu planen, nach denen ihre Kunden in einem bestimmten Zeitrahmen fragen.



### Treiber zusätzlicher Verkäufe

Das Click&Collect-System hat sich ebenso als Treiber zusätzlicher Verkäufe erwiesen. Laut Emarketer gaben 85% der Menschen an, bei der Abholung ihrer Bestellung im Laden zusätzliche Käufe getätigt zu haben. Darüber hinaus weisen Click&Collect-Kunden einen im Vergleich zu Hauslieferungskunden um 11% höheren Warenkorbwert auf.<sup>10</sup>



### Vereinfache die Lieferung and senke ihre Kosten

Die Zuverlässigkeit der Lieferung eines Produkts ist eines der Hauptgründe für die Kundenzufriedenheit. Der letzte Schritt in der Reise des Produkts von der Lagerhalle zur Türschwelle des Kunden, bekannt als Last-Mile-Lieferung, ist üblicherweise der herausforderndste und kostspieligste Teil für Onlineshops. Click&Collect unterstützt Einzelhändler durch die gänzliche Eliminierung dieses Schritts, wodurch bis zu 28% der gesamten Transportkosten reduziert werden können<sup>11</sup> sowie sichergestellt wird, dass Kunden genau wissen, wann sie mit ihren Einkäufen rechnen können.

Unternehmen müssen verstehen, dass Kunden sehr hohe Erwartungen an ein Click&Collect-System haben. Laut Gartner tun sich „Einzelhändler schwer mit dem Launch oder der Skalierung existierender Curb-side-Offerten, die mit der Kundennachfrage Schritt halten.“<sup>12</sup> Die Loyalität der Kunden hängt stark von der gesamten Erfahrung ab, die sie während des Kaufs und der Abholung gemacht haben. Das richtige System zu haben, um den reibungslosen Prozess sicherzustellen, ist entscheidend. Einige der wichtigen Erwartungen, die Onlineshops berücksichtigen sollten, ist das Anbieten von:

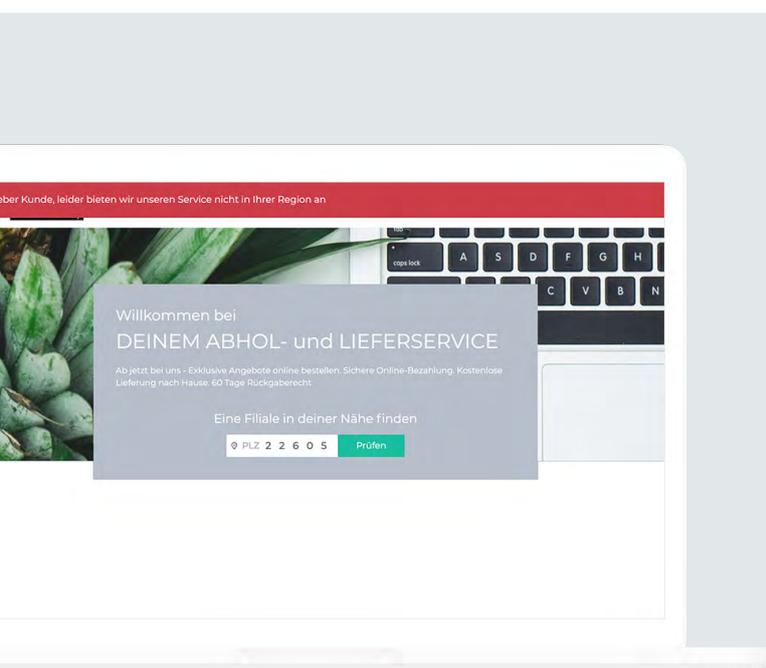
- einem schnellen „Rein-und-Raus“-Erlebnis
- zuverlässigen Informationen über die Verfügbarkeit von Produkten
- einem effizienten Warteschlangensystem mit minimalen Wartezeiten
- leicht auffindbaren Abholorten



## Die Spryker-Lösung für Click&Collect

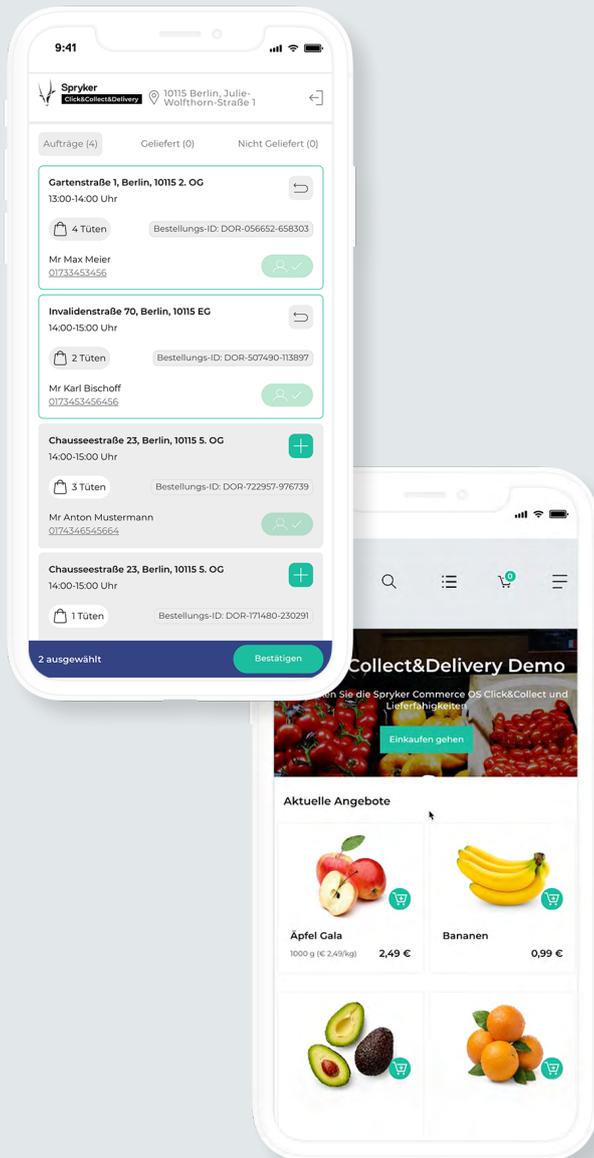
Bei Spryker haben wir sofort das Potential erkannt, dass das Click&Collect-Modell für unsere Kunden hat. Das Click&Collect-System ist so ausgelegt, dass es sich mühelos an die Besonderheiten der unterschiedlichsten Businessmodelle und in komplexe Umfeldern anpasst. Zum Beispiel schafft es unser System leicht Geschäfte zu handhaben, die in verschiedenen Regionen und Branchen operieren, welche sich im Produktangebot, Bestandslevel oder Preisen unterscheiden können. Unser Ziel ist es, das digitale Erlebnis in physische Läden einzuführen. Die Vielzahl an Features unterstützt Unternehmen bei der Vermittlung eines reibungslosen Kundenerlebnis und hilft Mitarbeitern in verschiedenen Bereichen bei der effizienten Erledigung ihrer Arbeit. Darüber hinaus ist unser System auf eine Weise designt, die eine sehr schnelle Implementation (innerhalb von Wochen) und eine schnelle Reaktion auf unerwartete Veränderungen ermöglicht.

### Erweiterte Click&Collect Features:



**Multi-store Capabilities.** Viele Unternehmen betreiben mehrere Filialen, manchmal sogar in unterschiedlichen Regionen und Ländern. Diese Bereiche können entweder unabhängig voneinander oder im Verbund arbeiten. Sie können sich einen Vorrat teilen oder einen eigenen Vorrat haben. Auch Produktsortiment und Preise können sich unterscheiden und entsprechend gesteuert werden.

**Filialen.** Ihre Filialauswahl basiert auf Geodaten, welche sowohl den Kunden als auch den Lieferfahrer unterstützen. In dicht besiedelten Gebieten mit mehreren Filialen kann der Kunde frei entscheiden, bei welcher Filiale er bestellt.



**Mobile App für die Abholung.** Eine weitere Funktionalität der mobilen App ist eine reibungslose Abholung. Sobald der Kunde eintrifft, kann er die Bestellung verifizieren, indem er seinen eindeutigen Code mitteilt. Sogar eine teilweise Stornierung ist möglich, falls der Kunde einen oder mehrere Artikel bei der Abholung ablehnt.

**Einmaliger Abholcode.** Wenn der Kunde die Kaufabwicklung abgeschlossen und die Click&Collect-Option gewählt hat, wird ein einmaliger alphanumerischer Code generiert. Dieser Code wird auf der Bestellbestätigungsseite und in der Bestätigungs-E-Mail mitgeteilt und ist immer in den Bestelldaten im Kundenkonto verfügbar. Der Code wird als Identifikationsmerkmal verwendet, wenn der Kunde die Lieferung abholt.

**Zeitfenster für Serviceangebote.** Filialen können ihren Kunden Zeitfenster anbieten, in denen sie ihre Produkte abholen können. Durch eine Kapazitätsschwelle lässt sich die Anzahl der eingehenden Bestellungen leicht kontrollieren und eine sichere und einfache Abholung an den physischen Standorten gewährleisten.

**Mobile App für Kommissionierung.** Unsere entwickelte mobile App hilft dabei, die Kommissionierung der Produkte zuverlässig und effizient zu gestalten. Das System hilft zum Beispiel bei der Ermittlung der besten Kommissionierroute unter Berücksichtigung, dass jede Filiale ein anderes Layout und einen anderen Lagerort hat. Die Kommissionierer können ganz einfach die genaue Anzahl der gefundenen Produkte angeben (z.B., wenn sie nur 9 von 10 Paketen entnommen haben, weil das 10. nicht verfügbar war). Alle Änderungen im Auftrag werden automatisch gespeichert.

**Importer.** Importieren Sie einfach Ihre Geschäftslogiken und Daten, wie Produktinformationen, Kundenstamm, Kategorien und viele mehr in das Spryker Cloud Commerce OS.



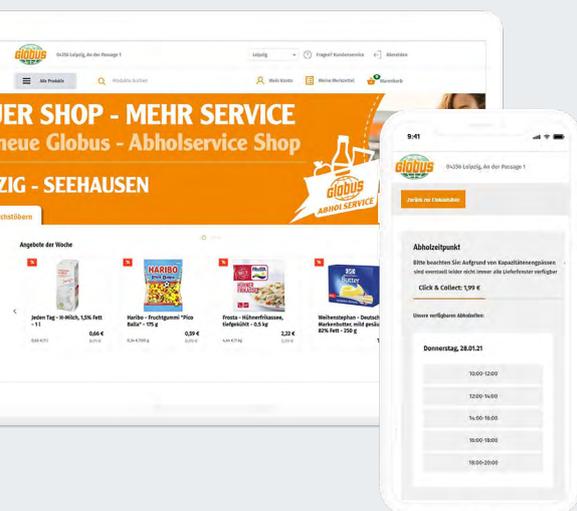
# Globus

Gegründet vor über 190 Jahren, ist Globus heute mit über 46.000 Mitarbeitern ein führendes Familienunternehmen im Lebensmittelbereich. Globus kam auf der Suche nach einer dringenden Lösung zu Spryker, nachdem der Click&Collect-Dienstleister des Unternehmens bankrottgegangen war. Mit einem 2-Wochen-Zeitrahmen war die Situation besonders schlimm, da dies alles während der COVID-19-Pandemie geschah. Die Kunden von Globus haben sich für ihre alltäglichen Einkäufe stark auf den Click&Collect-Service verlassen.

”

*Anfangs habe ich nicht geglaubt, dass ein Go-Live in 2 Wochen möglich ist. Doch das Allerwichtigste ist, dass jeder Involvierte den Willen dazu hat. Falls dies nicht der Fall gewesen wäre, hätten wir es nie geschafft.“*

*- Daniel Richter, Vizepräsident Multichannel, Globus SB-Warenhaus Holding GmbH & Co. KG*



Globus hatte klare Prioritäten, als das Unternehmen mit Spryker startete. **Es sollte innerhalb eines Zeitfensters von 2 Wochen ein Abholservice eingerichtet werden, der an allen 4 Standorten weitergeführt werden konnte, ohne Unterbrechung oder Verlust der Servicequalität.** Globus profitierte von der Tatsache, dass ein großer Teil der benötigten Funktionalität bereits im Standard der Spryker Cloud Commerce OS verfügbar war: Zeitfenster für Serviceangebote, automatisierte Emails und die Grundlagen für eine Picking-App für Kunden. Mit Spryker wurde das Unmögliche möglich. Der Shop des Unternehmens war im Stande, den Click&Collect-Service weiterhin reibungslos anzubieten. Nunmehr ist Globus sehr angetan von Sprykers "kopflosen" (headless) Ansatz mitsamt seinen sehr modularen Fähigkeiten. Das Team von Globus begrüßt die neuen technologischen Möglichkeiten, die der Entwicklung und dem Experimentieren offen gegenüberstehen.



# Referenzen

Weitere Details finden in den Hyperlinks

1- [„6 Digital Commerce Trends for Marketing Leaders,“](#) Gartner.

2- [„Click & Collect in the UK to Grow £10bn by 2023,“](#) GlobalData.

3- [„Click and Collect turnover in selected European countries from 2013 to 2023 \(in billion Euros\),“](#) Statista.

4- [„Pandemic Drives Use of ‘Click and Collect’ R290 Refrigerated Lockers,“](#) Accelerate.

5- [„Umfrage zur Nutzung von Click&Collect Services nach Produkt in Corona Krise 2020,“](#) Statista.

6- [„Deloitte Global Consumer Pulse Survey,“](#) Deloitte.

7- [„Maximizing the Effect of Curbside Collection for Holiday Shopping 2020,“](#) Gartner.

8- [„Analyzing the Role of Click and Collect in the Future of Retail,“](#) Business Wire.

9- [„What do shoppers want from BOPUS,“](#) Emarketer.

10&11- [„What is Click and Collect,“](#) Supply Game Changer.

12- [„Maximizing the Effect of Curbside Collection for Holiday Shopping 2020,“](#) Gartner.

