



Höhere Produktivität und bessere Umsetzung für die nächste Mitarbeitergeneration

Echtzeit-Lösungen für den
Einzelhandel: So erreichen
Sie mit weniger mehr



Agile, produktive Mitarbeiter zu haben, war noch nie so wichtig – oder schwierig

Ihre Kunden verlangen einen immer arbeitsaufwendigeren Service. Ihre Mitarbeiter sollen Waren kommissionieren, verpacken, versenden, liefern und zurücknehmen – ohne dass der Service in der Filiale leidet.

Gleichzeitig herrscht Personalmangel, der Arbeitsmarkt ist hart umkämpft und Ihre vorhandenen Mitarbeiter stehen unter Druck. Sie müssen mehr Aufgaben übernehmen und länger arbeiten. Zudem sind sie häufig mit unhandlichen Tools ausgestattet, die ihre Frustration und Arbeitsbelastung verstärken.

Aufgrund dieses hohen Drucks ist Effizienz bei der Ausführung von Aufgaben in der Filiale unerlässlich. Wenn Aufgaben nicht priorisiert und auf effiziente Weise rechtzeitig erledigt werden, kommt es bei Omni-Channel-Abläufen zu Verzögerungen, der Kundenservice leidet und Mitarbeiter sind frustriert, weil sie ihre Arbeit nicht effektiv erledigen können. Intelligente Tools verringern die Belastung der Mitarbeiter, die mit immer engeren Fristen und ständig wachsenden Anforderungen kämpfen. Echtzeit-Aufgabenverwaltung und Peer-to-Peer-Kommunikationslösungen bieten die Schnelligkeit, Leistung und Benutzerfreundlichkeit, die Ihre Mitarbeiter zur Verbesserung von Produktivität und Kundenservice benötigen.



Der Einzelhandel hat sich **in den letzten fünf Jahren** stärker verändert als in den 50 Jahren zuvor.¹



Aufgabenverwaltung für den Einzelhandel in Echtzeit

Flexibel und anpassungsfähig

Im Einzelhandel gibt es ständig Veränderungen. Das Wetter, lokale Ereignisse, Trends und andere Faktoren beeinflussen Kundenfrequenz, Bestellungen und Produktpräferenzen. Deshalb muss Ihre Lösung so flexibel sein wie die Nachfrage. Achten Sie auf eine Lösung, die Aufgaben auf Echtzeit-Variablen und unternehmensweite Daten abstimmt. Stellen Sie sicher, dass die Lösung Warnmeldungen und Benachrichtigungen bietet, die direkt an die Mobilgeräte der Mitarbeiter gesendet werden. So können Ihre Mitarbeiter auf Unvorhergesehenes reagieren, wie etwa ein plötzlicher Anstieg der Click & Collect-Bestellungen, ein Ansturm auf bestimmte Artikel oder ein Produktrückruf.

Vereinfachung der Arbeitsabläufe ist wichtig

Die aus verschiedenen Quellen generierten Aufgaben müssen konsolidiert werden, aber eine Flut von Aufgaben kann Mitarbeiter überwältigen. Deshalb ist es wichtig, dass die Lösung Aufgaben mithilfe einer fortschrittlichen Regel-Engine priorisiert und gleichmäßig an die Mitarbeiter verteilt. Ihre Mitarbeiter wissen konkrete Vorgaben zu schätzen, und Sie haben die Gewissheit, dass sie sich auf die wichtigsten Aufgaben konzentrieren.

Automatische Ausführung ist wichtig

Wird die Umsetzung von Aufgaben bestätigt? Bei vielen Lösungen ist das nicht der Fall, sodass Vorgesetzte zeitraubende Telefonate führen und E-Mails verschicken müssen. Dieser Schritt sollte automatisiert werden. Die richtige Aufgabenverwaltungslösung verfolgt und bestätigt zugewiesene Aufgaben automatisch. Dies schafft Gelegenheiten für sofortiges Coaching und Training, um die Leistung der Mitarbeiter zu optimieren.



Hilft Ihnen Ihre Lösung, schnell Prioritäten zu setzen?

OMNI-CHANNEL-BESTELLUNGEN:

Sofortige Benachrichtigung von Mitarbeitern, wenn neue Bestellungen eingehen oder Kunden eintreffen

IOT-AUFGABEN:

Auslösen von Aufgaben anhand voreingestellter Sensoren-Schwellenwerte, z. B., wenn steigende Kühlraum-Temperaturen sofortigen Eingriff erfordern

VERKÜRZUNG LANGER WARTESCHLANGEN:

Automatisches Generieren von Aufgaben, um lange Warteschlangen oder Wartezeiten zu reduzieren



72 % der Mitarbeiter sind der Meinung, dass Technologie den Kundenservice verbessert.²

Intelligente Echtzeit-Kommunikation

Effektive Peer-to-Peer-Kommunikation ist unerlässlich, um Arbeitsabläufe und die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern zu verbessern. Hierfür brauchen Sie leistungsstarke Tools.

Tools, die Mitarbeiter untereinander vernetzen

- **Abholung bei der Warenausgabe:**
Benachrichtigung von Mitarbeitern, wenn Kunden eintreffen
- **Unterstützung bei Bedarf:** Experten per Push-to-Talk um Rat fragen
- **Selbstbedienungskioske:** Benachrichtigen von Mitarbeitern in der Nähe, wenn Kunden Unterstützung brauchen
- **Übertragung von Neuigkeiten in der Filiale:**
Tägliche Push-Nachrichten, z. B. zu Sonderangeboten



Instant Messaging

Wenn Instant Messaging in Ihrer Aufgabenverwaltungslösung enthalten ist, brauchen Sie keine Drittanbieter-Anwendungen, die Redundanzen und Datensilos schaffen. Ihre Lösung sollte die Möglichkeit bieten, Nachrichten gezielt an bestimmte Gruppen, Funktionen, Mitarbeiter und Standorte zu senden, damit die richtigen Personen die richtigen Informationen erhalten.

Mehr bahnbrechende Funktionen

Brauchen Sie noch mehr solide Funktionen? Eine Kommunikationslösung vom Anbieter Ihrer Aufgabenverwaltungslösung erleichtert IT-Integration und -Verwaltung. Achten Sie darauf, dass die Lösung ein umfassendes Spektrum an Funktionen bietet.

Schnellere Reaktion

Der Zugriff auf wichtige Informationen, Ressourcen und Mitarbeiter muss zentral und intuitiv erfolgen. So können Mitarbeiter Fragen beantworten, ohne dem Kunden von der Seite weichen zu müssen, und schnell auf veränderte Anforderungen reagieren.

Alles in einer Lösung

Statten Sie Ihre Mitarbeiter mit einem einzigen Geräteformat und einer leistungsstarken mobilen Anwendung aus, mit der alle überall vernetzt sind, anstatt ihnen mehrere Geräte aufzubürden. So profitieren sie von Funktionen wie Push-to-Talk, Videokonferenzen und PBX-Telefonaten und können Text, Bilder und Videos teilen. Stellen Sie sicher, dass das Tool auch Mitarbeiter benachrichtigen kann, wenn Kunden in der Filiale Hilfe benötigen oder auf die Abholung bestellter Artikel warten.

Lokalisierung von Mitarbeitern

Stellen Sie sich vor, wie viel Zeit Mitarbeiter sparen würden, wenn sie Teammitglieder, mobile Mitarbeiter und wichtige Assets in Sekundenschnelle lokalisieren könnten. Das ist möglich, wenn Ihre Kommunikationslösung über GPS-Ortungstechnologie verfügt.

Verbesserung der Sicherheit

Für stressige Situationen ist es sinnvoll, Mitarbeiter mit Sicherheitsfunktionen auszurüsten, wie z. B. einer schnellen, diskreten Möglichkeit, einen Notruf zu senden. Ein Bewegungslosmelder für allein arbeitende Mitarbeiter minimiert das Risiko, indem Kollegen benachrichtigt werden, wenn das Gerät herunterfällt und der Mitarbeiter nicht mehr reagiert.

Reduzierung unnötigen Aufwands

Unterschätzen Sie nicht, wie praktisch und zeitsparend eine Lösung ist, mit der Nachrichtenvorlagen und Verteilerlisten erstellt werden können. Sie müssen nicht jedes Mal von vorn anfangen, sondern können wiederkehrende Mitteilungen und Nachrichten für bestimmte Gruppen schnell erstellen.



Zeigen Sie Mitarbeitern, dass Sie hinter ihnen stehen

Ganz gleich, welche Art von Waren oder Dienstleistungen Sie anbieten, Ihre Mitarbeiter sind das Rückgrat Ihres Unternehmens. Helfen Sie ihnen, mit weniger Stress mehr zu leisten. Geleiten Sie Mitarbeiter durch den Tag – mit **Workcloud Real-Time Task Management**, das Aufgaben in Echtzeit verteilt und priorisiert. So müssen Sie nicht mehr telefonisch nachhaken oder Intranet-Mitteilungen senden, die andere vielleicht gar nicht lesen. Informieren Sie Mitarbeiter schnell mithilfe von **Workcloud Communication**, um Mitarbeiter zu mobilisieren und schnell Antworten zu erhalten. So steigern Sie die Mitarbeiterzufriedenheit und verbessern den Kundenservice.

Quellen:

1. „Retailers Need for Speed: Unlocking Value in Omnichannel Delivery“, McKinsey & Co., 8. September 2021
2. [Kundenstudie 2021 von Zebra, Teil 1](#)



ZEBRA und der stilisierte Zebra-Kopf sind Marken von Zebra Technologies Corp., die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. © 2023 Zebra Technologies Corp. oder verbundene Unternehmen. 07/28/2023