

# Omni-Channel – Lösungen von SIX für mehr Effizienz und höhere Kundenzufriedenheit



**Die Zahlen belegen: Omni-Channel-Kunden sind treuer und geben mehr aus. SIX Payment Services kann mit Experten-Know-how und modularen Lösungen einen wesentlichen Beitrag zu Ihrer individuellen Omni-Channel Strategie leisten.**

#### **Wofür steht der Begriff «Omni-Channel»?**

Omni-Channel ist die Kombination von unterschiedlichen Verkaufskanälen (wie E-/M-Commerce und POS), die das nahtlos ineinandergreifende Einkaufserlebnis Ihrer Kunden in den Mittelpunkt stellt – unabhängig davon, ob diese im Webshop, mobil am Smartphone, telefonisch bestellen oder in einem Geschäft einkaufen.

#### **Egal wann, egal wo, egal wie.**

So wollen die Verbraucher von heute einkaufen. Als Händler muss man sich darauf einstellen, um Kunden nicht zu verlieren. Demnach reicht es nicht mehr, nur über einen Kanal präsent zu sein.

Das Unterscheidungsmerkmal der Zukunft wird darin liegen, eine einzigartige und reibungslose Kundenerfahrung zu schaffen, die zum Wiederkommen animiert –

ganz gleich über welchen Kanal. Die verschiedenen Verkaufskanäle verschmelzen, stationär und online. Zeitgemäss sind demnach nur Lösungen, die dem Kunden ein umfassendes Einkaufserlebnis zu jeder Zeit an jedem Ort bieten können.

SIX ermöglicht Ihnen die Umsetzung Ihrer Omni-Channel-Strategie. Sie erhalten eine Bezahlösung, die übergreifend über alle Kanäle funktioniert. Und zwar nahtlos integriert in Ihre Systeme und mit einem übersichtlichen Backoffice-Tool.

#### **Ihre Vorteile als Händler**

- ✓ Potenzial für zusätzlichen Umsatz durch Cross-Selling und Kaufabschluss
- ✓ Persönliche Interaktion mit den Kunden
- ✓ Käuferlebnis fördert Loyalität und Zufriedenheit
- ✓ Geringere betriebliche Kosten
- ✓ Höhere Effizienz

## Omni-Channel Lösungen von SIX

Omni-Channel bei SIX bedeutet, dass ein Händler sowohl ein Geschäft als auch einen Webshop mit Front- und Backend Integration betreibt. Damit der Prozess automatisiert und ohne zusätzliche manuelle Arbeitsschritte funktioniert, ist eine Verbindung der Systeme (stationär und online) erforderlich. Dies erfolgt durch die Kopplung der Schnittstellen **TIM<sup>1</sup>** und **Saferpay JSON API<sup>2</sup>**.

Eine vollständige Automatisierung ist auch nur dann möglich, wenn die Transaktion Token-basiert ist. Die **Tokenisierung<sup>3</sup>** bietet zudem den Vorteil, dass die Kartendaten des Kunden nicht vom Händler bearbeitet oder gespeichert werden müssen. Dies führt nicht nur zu mehr **Sicherheit**, sondern gewährleistet auch die erforderliche **PCI-Konformität<sup>4</sup>**.

### Weitere Vorteile der vollständigen Automatisierung:

- **Höhere Kundenzufriedenheit:** Durch die technische Verbindung zwischen physischer und virtueller Welt, können z.B. auch Rückgaben von Onlineeinkäufen im stationären Handel effizienter durchgeführt werden. Ihr Kunde erfährt im Store ein integriertes, reibungsloses Käuferlebnis, da er für die Rückbuchung des Kaufbetrags weder seine Karte vorweisen noch in das Zahlterminal stecken muss.
- **Höhere Effizienz bei geringeren Kosten:** Die Abwicklung erfolgt einerseits schneller (z.B. durch Wegfall der Kartenüberprüfung), andererseits sind keine zusätzlichen Schulungen des Personals notwendig.

## Fallbeispiel: Click & Reserve

Obwohl Omni-Channel ein ganzheitliches Konzept einschliesslich aller Geschäftsaspekte und einer Vielfalt an Kundenerfahrungen ist, wird es oft aus der Sicht spezifischer Anwendungsfälle diskutiert. Einer davon ist Click & Reserve.

Im Webshop bestellen, online reservieren und im Geschäft abholen: Ganz einfach mit Click & Reserve. Hinterlegt Ihr Kunde seine Kreditkartendaten online, wird der Betrag vorautorisiert und er kann später im Geschäft ohne Vorweisen der Karte zahlen (A). Möchte Ihr Kunde den Betrag erst bei Abholung begleichen, wickeln Sie die Zahlung regulär am Zahlterminal ab (B).

**Alternative A:** Nur möglich mit Tokenisierung inklusive vollständiger Integration von TIM und Saferpay JSON API.

**Alternative B:** Entspricht dem Standardkaufprozess, jedoch muss die Bezahlung im Store der Onlinereservierung zugeordnet werden.

<sup>1</sup> Till Interface Management: Schnittstelle zwischen ECR (Electronic Cash Register) und Zahlterminal

<sup>2</sup> JSON API: Schnittstelle zu Saferpay – es unterstützt alle Anwendungen von Saferpay und ist für alle Applikationen in denen Online-Zahlungen verarbeitet werden müssen, geeignet.

<sup>3</sup> Tokenisierung: Bei diesem Verfahren werden sensible Daten, wie Kreditkartennummern, verschlüsselt und durch Ersatznummern (Tokens) ersetzt. Die ursprünglichen Daten werden ausschliesslich und sicher im PCI-konformen SIX Rechenzentrum gespeichert, wo sie vor unbefugtem Zugriff geschützt sind. Die SIX Tokenisierungslösung bietet Ihnen als Händler die Möglichkeit, One-Click-Checkout anzubieten und wiederkehrende Zahlungen abzuwickeln. So sparen Sie Kosten und Aufwand für PCI-Audits.

<sup>4</sup> PCI steht für Payment Card Industry. Unter diesem Begriff finden sich verschiedene Sicherheitsprogramme, welche den Schutz von Kartendaten erhöhen und sicherstellen sollen. Hinter PCI stehen die weltweit führenden Kartenorganisationen. Dies sind Visa, Mastercard, American Express, Discover und JCB.

Ihren lokalen Ansprechpartner finden Sie unter: [www.six-payment-services.com/kontakt](http://www.six-payment-services.com/kontakt)

**SIX Payment Services AG**  
Hardturmstrasse 201  
Postfach  
CH-8021 Zürich

**SIX Payment Services (Europe) S.A.**  
10, rue Gabriel Lippmann  
5365 Munsbach  
Luxemburg

**SIX Payment Services (Austria) GmbH**  
Marxergasse 1B  
1030 Wien  
Österreich

**SIX Payment Services (Germany) GmbH**  
Langenhorner Chaussee 92-94  
22415 Hamburg  
Deutschland

