

Effizienter Filialbetrieb für neue Ladenkonzepte



REFLEXIS



Für Kunden nicht sichtbar und doch so wichtig: Die vielen kleinen Handlungen, die bei Einzelhändlern im Hintergrund ablaufen. All das, was notwendig ist, damit Filialen hygienisch sauber, gut beleuchtet und stets gut bestückt sind, bleibt den Kunden meist verborgen – es sei denn, ein falsches Preisschild, ein unaufgeräumter Gang oder ein leeres Regal verlangsamt ihren Einkauf.

Das gilt auch für die Gestaltung der Verkaufsräume. Produktplatzierungen geschehen nicht zufällig, vielmehr sind viele Faktoren zu beachten, wie Saisonalität, Trends und Kundenverhalten. Darüber hinaus hat sich die Art und Weise, wie Kunden stationäre Einzelhandelsflächen wahrnehmen, verändert. Viele Kunden empfinden es als positiv, wenn Einkaufsflächen minimalistisch und reduziert wirken und schätzen eine ästhetische Raumgestaltung. Und sie wissen bereits von Anfang an, welches Produkt sie kaufen wollen und wollen es im Geschäft schnell finden.

COVID-19 hat diesen Trend noch verstärkt. Kunden wollen jetzt in einer Umgebung einkaufen, in der sie Abstandsregelungen leicht einhalten und sicher durch den Laden navigieren können. Sie wollen schnell in die Läden hinein – und wieder hinausgehen, was die Platzierung und Organisation der Produkte noch wichtiger macht. Außerdem wollen sie Omnichannel-Aktivitäten wie Click & Meet, Click & Collect, Click & Reserve und Online-Retouren einfach erledigen können.

Viele Einzelhändler haben schon vor der Pandemie Änderungen am Ladenkonzept vorgenommen. Der amerikanische Lifestyle Retailer Kohl's führte beispielsweise im Jahr 2019 in allen Filialen einen Amazon-Rückgabeservice ein. Die Idee dahinter war, dass viele Menschen für eine Paketrückgabe lieber ein Geschäft als eine Postfiliale aufsuchen würden und dass diese Möglichkeit in den Filialen somit zu mehr Kundenverkehr führen würde. Tatsächlich zahlte sich das in höherer Frequenz aus, da Kohl's im Jahr 2020 mehr als 2 Millionen neue Kunden in seine Filiale zog. Besuche, die länger als 16 Minuten dauerten, stiegen ebenfalls um etwa 14 %, was auf einen möglichen Umsatzanstieg hindeutet.

Die Pandemie hat zu deutlichen Veränderungen im Konzept von Ladengeschäften geführt. Die meisten Einzelhändler haben ihr Verkaufsräume umgestaltet, um den Vorschriften und Richtlinien zu Mindestabständen Rechnung zu tragen, sei es durch eine größere Entfernung der Displays oder durch Wegeleitsysteme mit Bodenmarkierungen. Geschäfte mussten umstrukturiert werden, um Platz für die zunehmende Abholung und Lieferung von der Filiale zu schaffen. Manche Flächen wurden komplett umgewidmet und fungieren jetzt als Distributionszentrum für den Onlinehandel, sogenannte „Dark Stores“. Auch die Kassenbereiche befinden sich in der Umstrukturierung: Einzelhändler investieren verstärkt in kontaktloses Bezahlen und Self-Checkouts mit dem Ziel, den Kontakt zwischen Mitarbeitern und Kunden zu reduzieren.

All das hat erhebliche Auswirkungen auf die tägliche Arbeit der Mitarbeiter in der Filiale: Wenn mehr Platz in der Filiale für die kontaktlose Abholung bereitgestellt wird, weil sich das Verbraucherverhalten verändert hat, bedeutet das für die Mitarbeiter, dass sie mehr Zeit für die Abwicklung von Online-Bestellungen aufwenden und dafür regelmäßig geschult werden müssen. Auch die Schließung von Selbstbedienungsbereichen in Lebensmittelgeschäften und Convenience-Stores wirkt sich auf die Mitarbeiter aus, weil jetzt sie die Artikel einpacken und in den Regalen vorrätig halten müssen. Änderungen der Flächennutzungskonzepte beeinflussen, was und wann Ihre Mitarbeiter Aufgaben erledigen. Und sie stehen im Zusammenhang mit weiteren Unternehmensbereichen wie Forecasting, Personaleinsatzplanung und Filialaudits. Wenn es Ihnen nicht gelingt, es Ihren Mitarbeitern leichter zu machen, ihre neuen, wechselnden täglichen Aufgaben zu erledigen, und wenn Sie die Personalbesetzung nicht optimieren und die Änderungen dabei berücksichtigen, bremsen die neuen Filialkonzepte die Aufgabenumsetzung aus. Kunden sind dann möglicherweise enttäuscht, wenn Regale nicht aufgefüllt und Gänge nicht aufgeräumt sind.

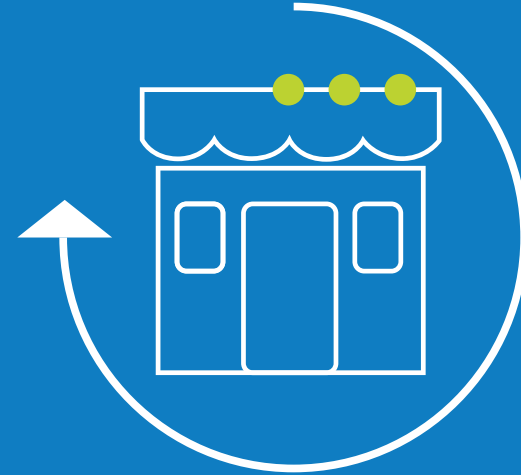
Hier sind drei Möglichkeiten, wie Sie Ihre Filialabläufe optimieren und physische Veränderungen in Ihren Filialen effektiver umsetzen können:



Änderungen der Flächennutzungskonzepte beeinflussen, was und wann Ihre Mitarbeiter Aufgaben erledigen. Und sie stehen im Zusammenhang mit weiteren Unternehmensbereichen wie Forecasting, Personaleinsatzplanung und Filialaudits. "

1 Proaktiv an die Aufgabenumsetzung herangehen

Ein reaktiver Ansatz bei der Aufgabenumsetzung und bei Problemlösungen in den Filialen schafft nicht das erstklassige Einkaufserlebnis, das Kunden sich wünschen. Wenn Filialmitarbeiter Regale erst dann auffüllen, wenn sie völlig leer sind, reagieren sie auf ein Problem, das gar nicht erst entstehen sollte. Der Schlüssel zu einem großartigen Kundenerlebnis liegt vielmehr darin, die Mitarbeiter in den Filialen zu befähigen, proaktiv zu handeln und dafür zu sorgen, dass sie zukünftige Probleme vorwegnehmen und beheben, bevor diese überhaupt erst auftreten.



Einen proaktiven Ansatz von Mitarbeitern zu erwarten, ist meist nicht erfolgreich. Mitarbeiter können kontrollieren, ob der Regalbestand niedrig ist und Auslagen daraufhin überprüfen, ob sie aufgeräumt werden müssen. Da sie jedoch meistens sehr beschäftigt und für vieles verantwortlich sind, kann es passieren, dass sie ein leeres Regal oder eine unaufgeräumte Auslage übersehen. Mitarbeiter können auch schwer einschätzen, wie sich das Kundenverhalten verändern wird, wenn Sie einen neuen Rückgabeservice einführen, eine Wegmarkierung aufstellen oder eine kontaktlose Kasse öffnen – und was das für ihre Tätigkeiten und den Zeitpunkt der Erledigung bedeutet.

Echtzeit-Aufgabenmanagementlösungen auf mobilen Geräten lösen dieses Problem, weil sie alle Aufgaben zentralisieren, die vom Unternehmen, den Filialen, den IoT-Geräten und den Systemen von Drittanbietern generiert werden. Sie bieten somit eine 360-Grad-Echtzeitansicht sämtlicher Aufgaben, die in den Filialen anfallen. Alle Aufgaben werden auf intelligente Weise an den richtigen Mitarbeiter in der Filiale weitergeleitet, damit dieser immer zur richtigen Zeit



am richtigen Ort ist. Mitarbeiter brauchen sich keine Gedanken mehr darüber zu machen, ob sie vergessen haben, eine wichtige Aufgabe zu erledigen. Mit Echtzeit-Warnungen und Benachrichtigungen, die auf der Grundlage von voreingestellten Bedingungen gesendet werden, erhalten sie immer Best-Practice-Maßnahmen, die sie anleiten, die Aufgabe auf die effektivste Weise zu erledigen.

Unabhängig davon, ob es sich um einen neuen Retourenservice handelt, der die Kunden an einen anderen Ort im Geschäft leitet, oder um eine Bodenmarkierung und räumlich getrennte Displays, um den Einschränkungen der Pandemie gerecht zu werden – Änderungen im Ladenlayout wirken sich darauf aus, welche Aufgaben, wann erledigt werden müssen. Das Aufgabenmanagement in Echtzeit versorgt die Mitarbeiter in der Filiale mit den Informationen, die sie brauchen, um ihre täglichen Aufgaben zu erledigen, ohne eine wichtige Aufgabe zu vergessen oder zu übersehen. Dieser proaktive Ansatz verbessert die Umsetzungsquote, verkürzt die Zeit für die Erledigung von Aufgaben und macht es leichter, ein erstklassiges Einkaufserlebnis zu bieten.



2 Personaleinsatzplanung und Forecasting optimieren

Wenn Änderungen im Ladenformat dazu führen, dass andere Arbeiten in den Filialen anfallen, verändert sich damit auch, wie viel Arbeit und bis wann sie erledigt werden muss. Das wirkt sich auf die Personalbesetzung Ihrer Filialen aus; Manager müssen sicherstellen, dass genügend Mitarbeiter zu den richtigen Zeiten eingeplant sind, um diese neuen Aufgaben effizient auszuführen.

Einige Personaleinsatzmethoden sind für diese Herausforderung völlig ungeeignet. Die Verwendung manueller Planungsprozesse zur Besetzung von Filialen verursacht einen enormen Zeitaufwand für die Filialleiter. Die Berücksichtigung von Anfragen, Änderungen, Konflikten und Einschränkungen ist überwältigend und kann dazu führen, dass Manager jede Woche stundenlang damit beschäftigt sind, was häufig noch weitere Probleme nach sich zieht: Manager können Planungsfehler machen und die Filialen entweder unter- oder überbesetzen. Sie haben möglicherweise nicht genug Zeit, um die Mitarbeiter in den Filialen zu unterstützen und zu schulen, sodass diese nicht auf die Aufgaben in den Filialen vorbereitet sind.





Intelligente Workforce-Management-Lösungen beseitigen dieses Problem, indem sie den Personaleinsatzplanungsprozess automatisieren, eine hohe Planungsgenauigkeit gewährleisten und Filialleitern mehr Zeit für die Anleitung und die Zusammenarbeit mit ihren Mitarbeitern geben. Die Lösungen berücksichtigen automatisch Arbeitsgesetze, Überstunden, Mitarbeiterqualifikationen und andere wichtige Variablen, die sich auf die Arbeit in den Filialen auswirken, z. B. Kundenverkehr und Produktnachfrage. Die optimierten Zeitpläne berücksichtigen auch das Kundenverhalten bei Veränderungen des Ladenkonzepts. Sie nutzen künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen, um die Genauigkeit von Personalprognosen zu verbessern. Das reduziert die Notwendigkeit von Planänderungen in letzter Minute und führt dazu, dass die gesamte Aufgabenauslastung mit der Personalbesetzung besser abgestimmt ist.

Änderungen am Ladenkonzept und -design verändern immer die Art und Weise, wie Kunden mit Ihren Geschäften interagieren und haben Einfluss darauf, was Kunden kaufen, wie lange sie in Ihren Geschäften verweilen oder wann sie in die Filialen kommen. Die kontinuierliche Optimierung der Personalprognose und -planung mit intelligentem Workforce Management ist ein wesentlicher Faktor, damit Sie von diesen Änderungen profitieren können. Die Verbesserung dieser Prozesse verhindert, dass Filialleiter Fehler machen und jede Woche Stunden mit der Personaleinsatzplanung verschwenden. Gleichzeitig wird sichergestellt, dass immer genügend Mitarbeiter für die Erledigung wichtiger Aufgaben zur Verfügung stehen.

3

Compliance mit rationalisierten Store-Audit-Verfahren

Änderungen am Ladenlayout stellen ein zusätzliches Risiko dar, dass Vorschriften nicht eingehalten werden. Damit die Läden während COVID-19 sauber und sicher sind, haben zum Beispiel viele Lebensmittelgeschäfte damit begonnen, Artikel, die ursprünglich zur Selbstbedienung gedacht waren, vorzupacken. Das stellt diese Einzelhändler vor neue Herausforderungen: Wie stellen Sie sicher, dass keine der Artikel abgelaufen sind, dass sie richtig etikettiert und verpackt sind und dass sie in den Regalen richtig gelagert werden?

Auch Möbelhändler haben mit einem ganz eigenen Hygieneproblem zu kämpfen: Kunden legen sich gerne auf die Matratzen, bevor sie sie kaufen. Um den Kontakt zwischen Kunden und Möbeln auf ein Minimum zu beschränken, bieten Möbelgeschäfte nun Einmalbezüge an. Für die Mitarbeiter in den Geschäften bedeutet das jedoch einen zusätzlichen Arbeitsaufwand, denn sie müssen diese Bezüge stets vorrätig und verfügbar halten.

Von Click & Collect bis hin zur Sauberkeit der Filialen – Mitarbeiter in den Filialen haben bereits mit ihren aktuellen Aufgaben sehr viel zu tun. Wenn sie es daher vergessen, ihre Zusatzaufgaben zu erledigen wie z. B. das Auffüllen von Einwegabdeckungen oder das Überprüfen von Regalen auf abgelaufene Lebensmittel, entsteht für Einzelhändler ein ernsthaftes Risiko, dass Vorschriften nicht eingehalten werden.



Mobile Filialaudit-Lösungen können die Angst vor Compliance-Verstößen beseitigen. Diese Lösungen geben Einzelhändlern die Möglichkeit, konsistente und transparente Filialaudits nach festgelegten Best Practices durchzuführen. Dadurch gelingt es, Compliance-Probleme schnell zu identifizieren und zu korrigieren. Mit der Möglichkeit, vor den Inspektionen standortbezogene Berichte einzusehen, können Außendienstmitarbeiter nach Ausnahmen vorgehen und beurteilen, welche Standorte oder Abteilungen vorrangig behandelt werden müssen. Die Ergebnisse der Audits werden zentralisiert und sofort den Managern in der Zentrale und im Außendienst zur Verfügung gestellt, wobei den Mitarbeitern automatisch Aufgaben zur Nachverfolgung auf Basis von Best



Practices zugewiesen werden, um Verstöße gegen die Compliance schnell zu beheben.

Die Änderung von Flächennutzungskonzepten aufgrund der öffentlichen Gesundheitskrise, hat die Einführung neuer Aufgaben und Verfahren nach sich gezogen, bei deren Vernachlässigung oder unsachgemäßer Ausführung massive Risiken für die Nichteinhaltung von Vorschriften drohen. Ein mobiles, digitales System vereinfacht die Filialaudit-

prozesse und stellt sicher, dass Ihre Audits intelligent und umsetzbar sind und dass Compliance-Probleme ohne Verzögerung behoben werden. Das Einkaufserlebnis wird davon positiv beeinflusst.

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie die Abläufe in Ihren Filialen optimieren und den ROI bei Änderungen von Filiallayouts maximieren können, senden Sie uns eine E-Mail an marketing@reflexisinc.com.



Über Reflexis Systems

Die cloud-basierte Echtzeit Kommunikations- und Organisationsplattform von Reflexis hilft Einzelhändlern beim:



Vereinfachen

der Filialorganisation.



Verbessern

der Aufgabendurchführung in den Verkaufsstellen.



Optimieren

der Personaleinsatzplanung.

Reflexis, ein Unternehmen der Zebra Technologies, ist führender Anbieter von Echtzeit-Lösungen für Workforce Management, Aufgabenmanagement und Filialkommunikation für filialisierte Unternehmen in Einzelhandel, Gastronomie und Banken.

Reflexis ONETM ist unsere cloudbasierte Realtime-Plattform für mehr Produktivität und bessere Customer Experience im Handel. Mehr als 275 internationale

Handelsunternehmen vertrauen auf Reflexis ONE, um ihre Filialarbeit zu vereinfachen, Personalkosten zu senken und auf Filialebene die Kommunikation und die Umsetzung von Aufgaben zu verbessern.

Kontakt Reflexis Systems GmbH

Telefon: +49 (0)2102 564-6190

E-Mail: vertrieb@reflexisinc.de // Web: www.reflexisinc.de