

Mit verbessertem Service Umsatzchancen nutzen: Das ist die Kernaufgabe der neuen Intelligix-Software für Tablets.



# Mobiler und kundenfreundlicher

## Intelligix: Mehr Kundenservice durch Tablets am POS

Tablets zur Verkaufsunterstützung am POS sind aktuell das Top-Thema im Handel. Der IT-Anbieter Intelligix, Föhren/Saarbrücken, hat auf diese Entwicklung reagiert, und präsentiert auf der Fachmesse EuroCIS (24. bis 26. Februar in Düsseldorf) ausgefeilte Software-Tools, die dem stationären Handel neue Optionen im Kontakt mit seinen Kunden ermöglichen.

### IT-Unterstützung unverzichtbar

Tablets mit Software von Intelligix sollen den Handel vor allem bei einem leidigen Problem unterstützen: Ein Kunde findet die von ihm gewünschte Ware nicht im Store. Zwar erkennt der Verkäufer, dass die Ware in einer anderen Filiale verfügbar oder beim Hersteller nachbestellt werden kann, aber „ohne Tablet und IT-Unterstützung entsteht an dieser Stelle ein erheblicher Mehraufwand für den Händler und vor allem eine ganze Reihe von intransparenten Prozessen für den Kunden“, erklärt Intelligix-Vertriebsleiter Eric Selzer.

Ohne Unterstützung eines Tablets nimmt der Verkäufer einen Kundenauftrag handschriftlich auf und teilt dem Kunden mit, wann die Ware wahrscheinlich wieder verfügbar ist und abgeholt werden kann. Entsteht aber beispielsweise bei einer Umlagerung zwischen zwei Filialen eine Verzögerung, so kann dies im schlechtesten Fall dazu führen, dass der Kunde nochmal vergebens im Laden erscheint.



'netix tablet' von Intelligix: Eine der Optionen ist die Erfassung von Aufträgen im Kundengespräch.

Sicherer, aber sehr aufwändig ist es, den Kunden beispielsweise telefonisch zu informieren, wenn die Ware im Laden angekommen ist. Aber auch hier gibt es wieder Fallstricke: „Bei der Warenannahme muss zweifelsfrei erkannt werden, dass der entsprechende Artikel für einen speziellen Kunden reserviert ist und nicht in den Verkauf gelangen darf“, so Selzer weiter.

### Eine Lösung, viele Vorteile

Eine Software-Lösung, die es möglich macht, Kundenaufträge direkt im System zu erfassen, hat Intelligix bereits seit längerem realisiert. Mit der Tablet-Lösung 'netix tablet' macht das Unternehmen den nächsten Schritt. Denn der Kundenauftrag kann nun während des Kundengesprächs auf dem Tablet erfasst werden. „Das macht den Service deutlich mobiler und kundenfreundlicher“, ist Selzer sicher. Der Kunde erhält dann seine Auftragsbestätigung auf Wunsch

direkt per E-Mail. Die nachfolgenden Prozesse wie zum Beispiel die Anforderung der Filialumlagerung oder die Bestellung beim Lieferanten, werden ohne Medienbrüche ausgelöst. Auch die Warenannahme ist über das System genau informiert. Die Mitarbeiter können die Ware problemlos einem bestimmten Kundenauftrag zuordnen. Gleichzeitig wird der Kunde per E-Mail oder SMS informiert, dass die Ware zur Abholung bereit liegt. Alternativ kann der Kunde bei Auftragsstellung angeben, dass die Ware zu ihm nach Hause geliefert werden soll.

Eine weitere sinnvolle Anwendung findet diese Lösung bei der Aufnahme von Atelierarbeiten bzw. Änderungswünschen. Derartige Aufträge lassen sich ebenfalls nach Verkauf der Ware und im direkten Kontakt mit dem Kunden am Tablet erfassen. Durch die Auftragsannahme via Tablet erhält der Händler nicht zuletzt wichtige Kundendaten, die zu einem späteren Zeitpunkt für Marketingmaßnahmen oder in Beratungsgesprächen aufgerufen werden können.

Kernprodukt des Intelligix-Portfolios ist das Warenwirtschaftssystem netix retail, das wahlweise als Lizenz- oder Mietmodell betrieben werden kann. Hinzu kommen die Kassensoftware netix POS sowie umfangreiche Standard-Schnittstellen zu Online-Shops, Finanzbuchhaltung, Personalwesen und Dokumentenmanagementsystem. BR

Intelligix auf der EuroCIS  
Halle 9, Stand F40