



OPENTEXT WSM ALS ZENTRALER BAUSTEIN IM MULTI-CHANNEL

Das CMS als integrativer Bestandteil von heterogenen Systemlandschaften

Daten

- Gründung: 2003 in Essen
- 100% inhabergeführtes Unternehmen
- 72 Mitarbeiter/innen
- Mitglied im Bundesverband
Digitale Wirtschaft e.V. (BVDW)
- BVDW Ranking: Platz 64 (2012)
- Deloitte Fast50: Platz 37 (2011)
- Hauptsitz: Essen
Niederlassungen: Hamburg, Stuttgart

Fakten

Wir sind Experten für ...

- E-Commerce / E-Catalog
- Product Information Management
- Enterprise Content Management

Wir sind unabhängig ...

- bei Systemauswahl und Integration
- durch unser starkes Partnernetzwerk

Wir unterstützen Sie ...

- bei Strategie, Implementierung, Betrieb

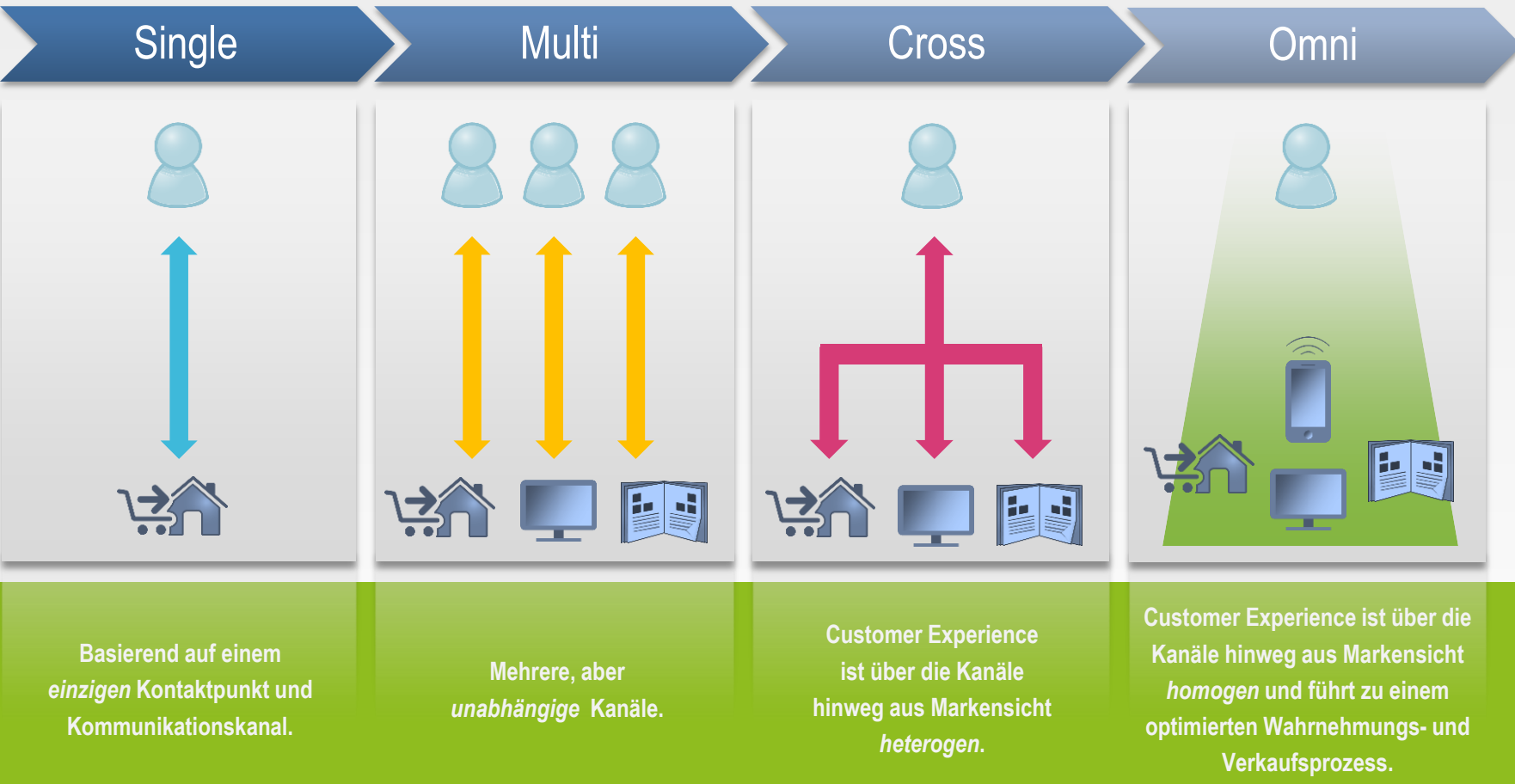
SINGLE-, MULTI-, CROSS-, OMNI-CHANNEL KOMMUNIKATION?

SINGLE-, MULTI-, CROSS-, OMNI-CHANNEL COMMERCE?

GO WITH THE CUSTOMER FLOW !

Woher wir kommen....

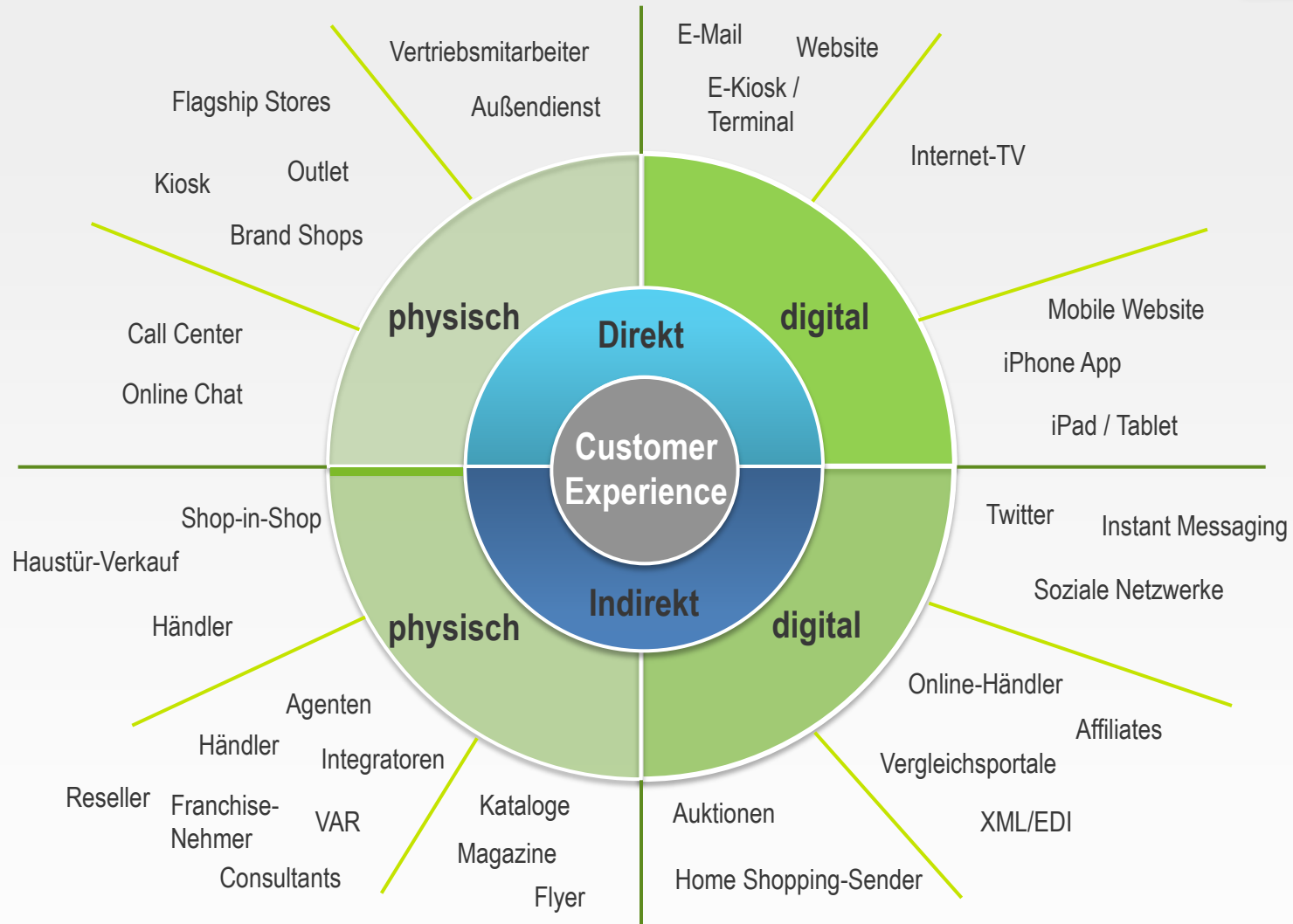
Vom Single- zum Omni-Channel



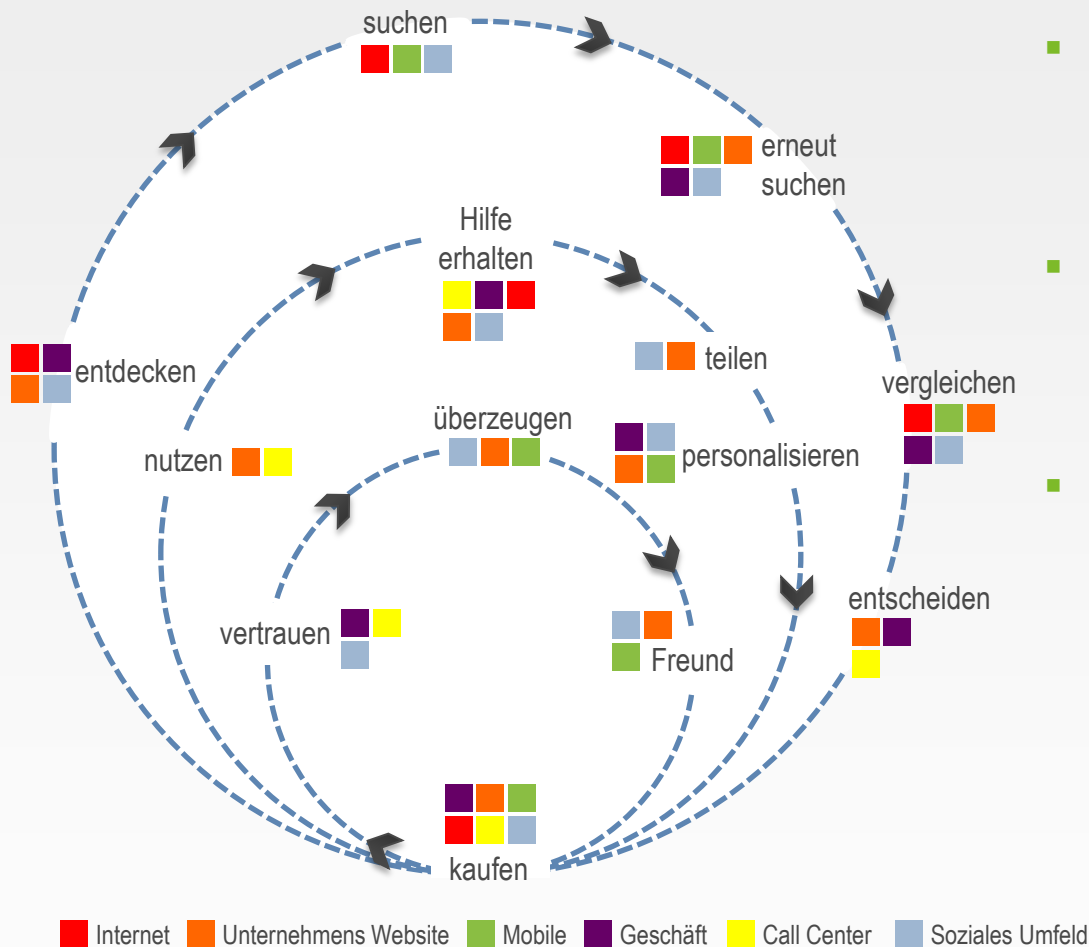
THESEN

- Der Kanal ist voll, es braucht keinen Omni-Channel-Ansatz!
- Omni-Channel hört sich interessant an, die meisten Firmen haben aber noch nicht einmal Cross- oder Multi-Channel-Strategien integriert und somit wird das Thema erst in 5 - 10 Jahren interessant!

Aktives Managen der Informations- und Kommunikationsbedürfnisse



Die Balance im Touchpoint-Management

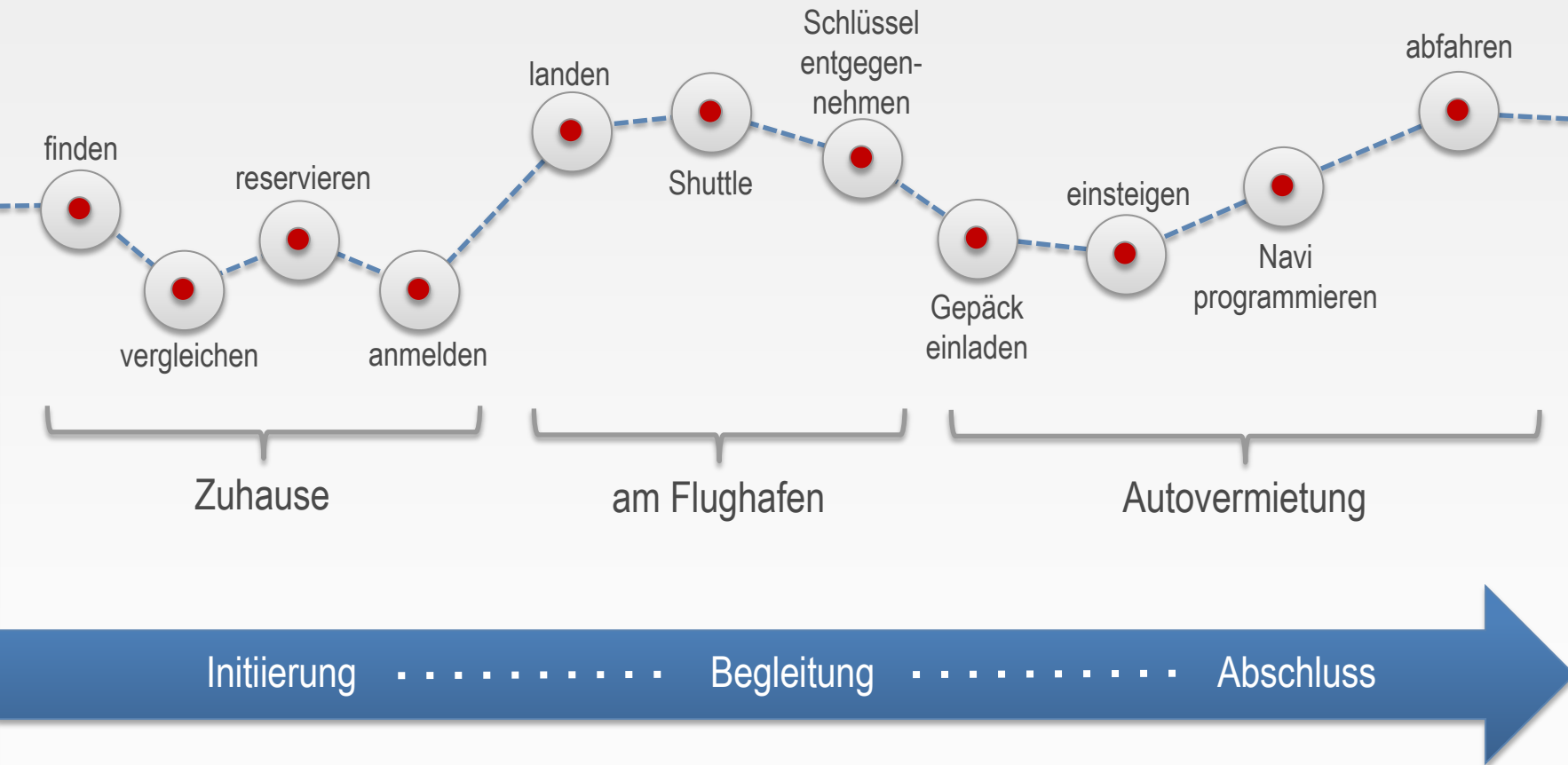


- Während des Informations- bzw. Kaufprozesses findet immer häufiger ein Kanalwechsel statt.
- Kunden und Händler agieren über verschiedene **Touchpoints** miteinander.
- Die Synchronisation dieser Kanäle und Touchpoints bietet für Unternehmen die Möglichkeit, das Kunden-/ Markenerlebnis zu verbessern und dem Kunden einen signifikanten Mehrwert im Informations- bzw. Kaufprozess zu bieten.

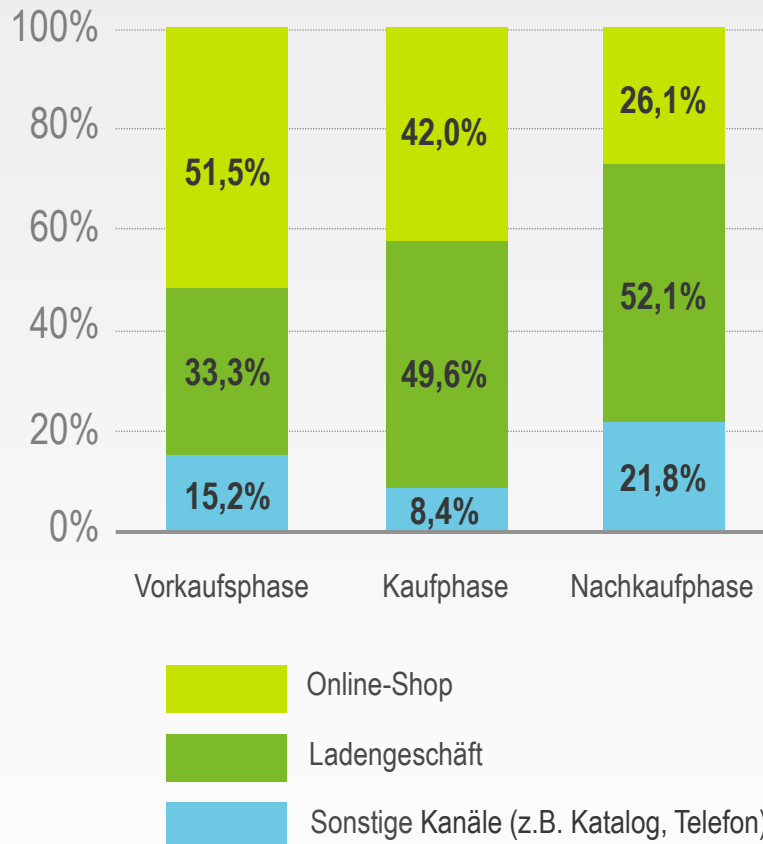
THESEN

- Touchpoints sind zu fragmentiert und technisch, systemseitig sind sie nicht abzubilden!
- Der Ansatz bietet keinen Mehrwert, weil er nicht messbar ist!
- Die Verbindung von virtueller und realer Welt über technische Systeme ist zu komplex und wird von den Kunden nicht angenommen!

Beispiel: Autovermietung



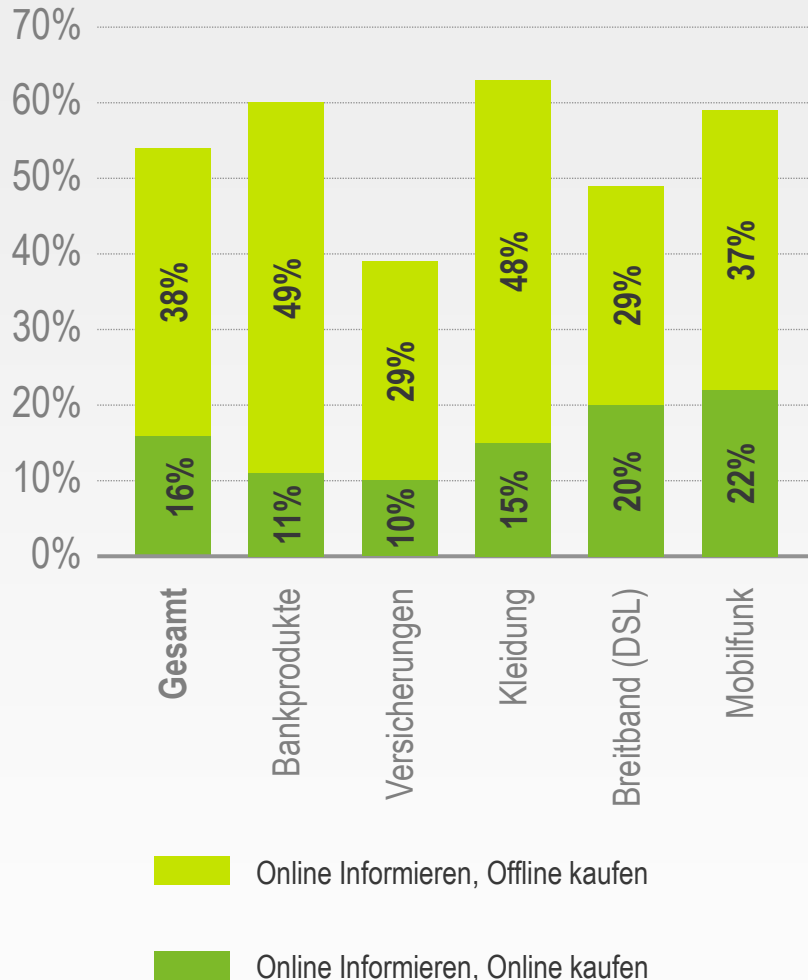
Kanalrelevanz in den Verkaufsphasen



- Immer mehr Kunden erwarten eine Omni-Channel-Lösung mit konsistenten Angeboten im on- und offline Bereich.
- Das Ladengeschäft weist vor allem in der Kauf- und Nachkaufphase weiterhin Attraktivität auf.

[Quelle: Universität St. Gallen]

38% aller Käufer informieren sich online und kaufen offline!



- Die digitalen Kanäle beeinflussen die Kaufentscheidung zwar stark, dienen aber zumeist nur als erste Informationsquelle.
- Gründe für den Offline-Kauf:
 - Touch & Feel
 - besserer, ergänzender Service (Beratung, Vergleich ...)
 - schnelle Verfügbarkeit
 - Vertrauenswürdigkeit des Händlers

Eine ganzheitliche Omni-Channel-Strategie ist über die virtuellen und physikalischen Touchpoints hinweg unabdingbar.

[Anteil Käufer mit vorheriger Online-Recherche, Quelle: GfK Media Efficiency Panel]

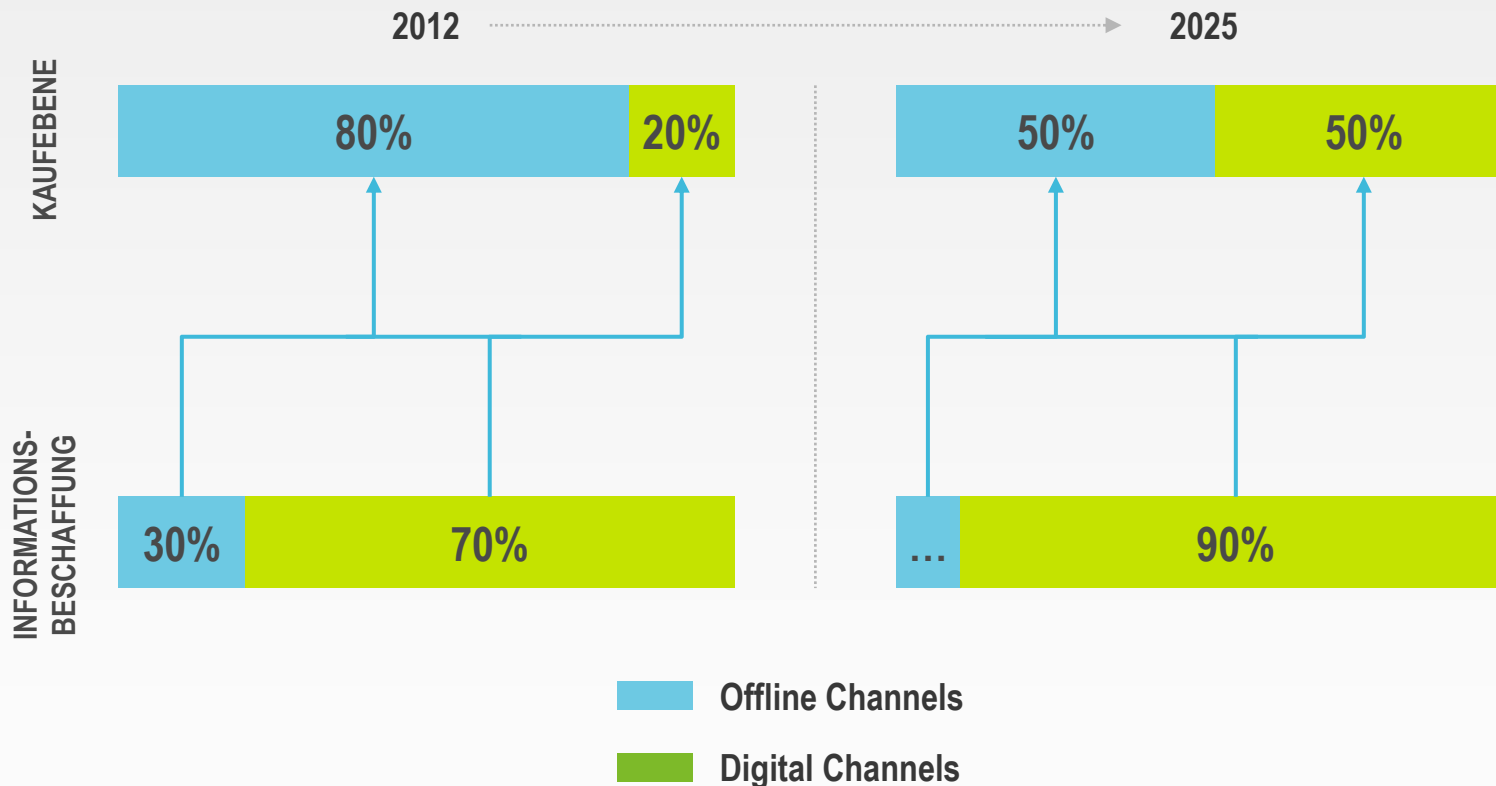
THESEN

- Verkaufsprozesse sind branchen- und produktseitig viel zu individuell, um über den gesamten Verkaufsprozess nur über eine zentrale Applikation abgebildet werden zu können.

Die Relevanz des Offline Handels (Geschäfte oder personengestützter Vertrieb) wird sich komplett überleben und nahezu alles wird online abgewickelt.

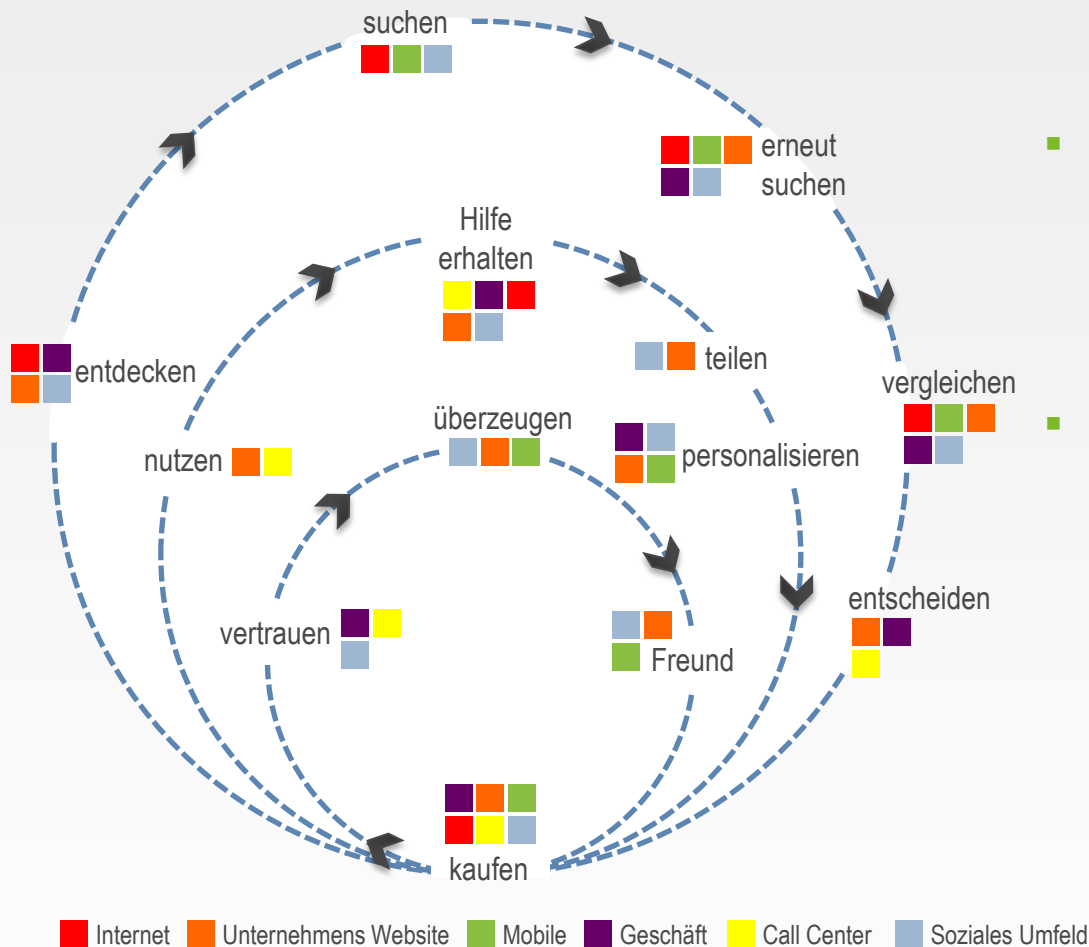
- Die Bedeutung des digitalen Kanals wird schon vor 2025 weit über 50% liegen.

Relevanz des Omni-Channel-Ansatzes durch Verschiebung der Verkaufsprozesse



**„WER ALS WERKZEUG NUR EINEN HAMMER HAT,
SIEHT IN JEDEM PROBLEM EINEN NAGEL.“**

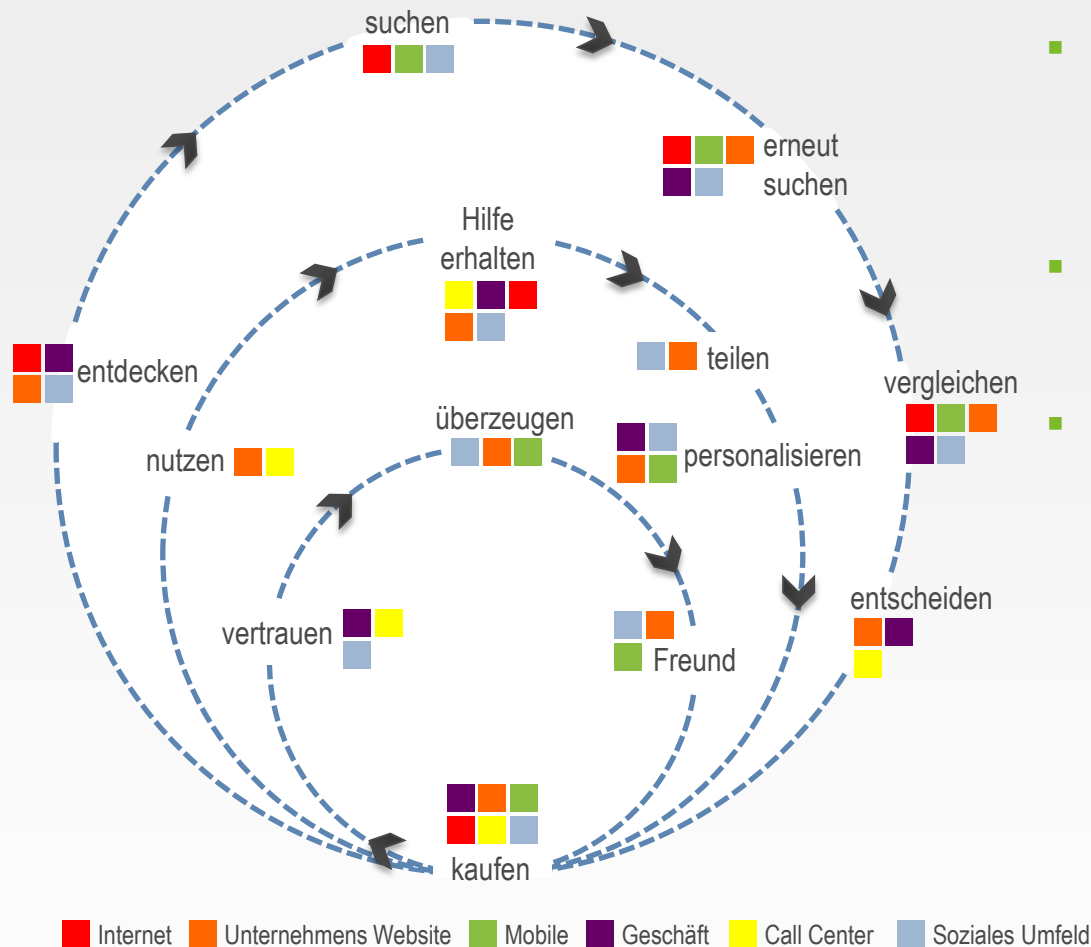
Touchpoints und Systeme



Touchpoints bedingen

- „liquide“ Contentverteilungsprozesse, die auf den Kanal, den Nutzer und ergänzende Umfeld-Parameter abgestimmt sind.
- Eine querschnittsgetriebene BI, um Schwach- und Bruchstellen innerhalb des Touchpoint-Netzwerkes zu identifizieren und eine ganzheitliche Entwicklung des Netzwerkes zu gewährleisten.

Touchpoints und Systeme



- Welche Anforderungen stellt das Touchpoint-Management an die Ausprägung der Systemlandschaft?
- Wie ändern sich Content- und Redaktionsprozesse?
- Welche zusätzlichen Anforderungen müssen in transaktionalen Systemen (ERP...) abgedeckt werden?

CONTENT FRAGMENTIERUNG

Fragmentierung

INTERNE
DATENQUELLEN

CRM

PIM

communicode

SOCIAL MEDIA

CMS


CRM

MESSAGING

eCOMMERCE

EXTERNE DATENQUELLEN

ERP



Ziel von **Contentorganisation** ist es, Content aus allen Systemen **zeitrichtig und personalisiert** den **unterschiedlichen Touchpoints** den **Kunden zu Verfügung** zu stellen.

BEFÄHIGUNG VON SYSTEMEN

Befähigung von Systemen

Administrator (Server Manager)
Projekt: Reise724 (Administrator, German)

Sie bearbeiten die Seite 'Reise 7/24 Newsletter - DEU' mit Seiten-ID 120

▼ Eigenschaften ▼ Aktionen ▼ Verlinkung ▼ Schlagworte ▼ Bemerkungen ▼ Seiteninformationen

Zurück zur Website

✖ [Newsletter schließen]



Reise 7/24
7 Tage, 24 Stunden
Online Reiseportal



Reise 7/24 Newsletter - DEU

Sehr geehrte Damen und Herren,

✖ [Einleitung]

können Sie den Einleitungstext für einen personalisierten Newsletter verfassen. Gemeinsam mit einer personalisierten Anrede und zu dem Benutzerprofil passenden Beiträgen bildet dieser den späteren Newsletter. Viele Spaß wünscht Ihnen dabei,

Ihr Reise 7/24 Team

Kontakt

Für Fragen stehen wir Ihnen jederzeit unter der
Telefonnummer:
+49 01805 71 66 11-412 und Email:
service@reise724.de

Im Newsletter werden alle neuen Artikel ● seit drei Monaten (inkl. heute) angezeigt.

Wenn Sie den Zeitraum dieses Newsletters verändern, so müssen Sie auch den [ASCII-Newsletter](#) entsprechend anpassen!

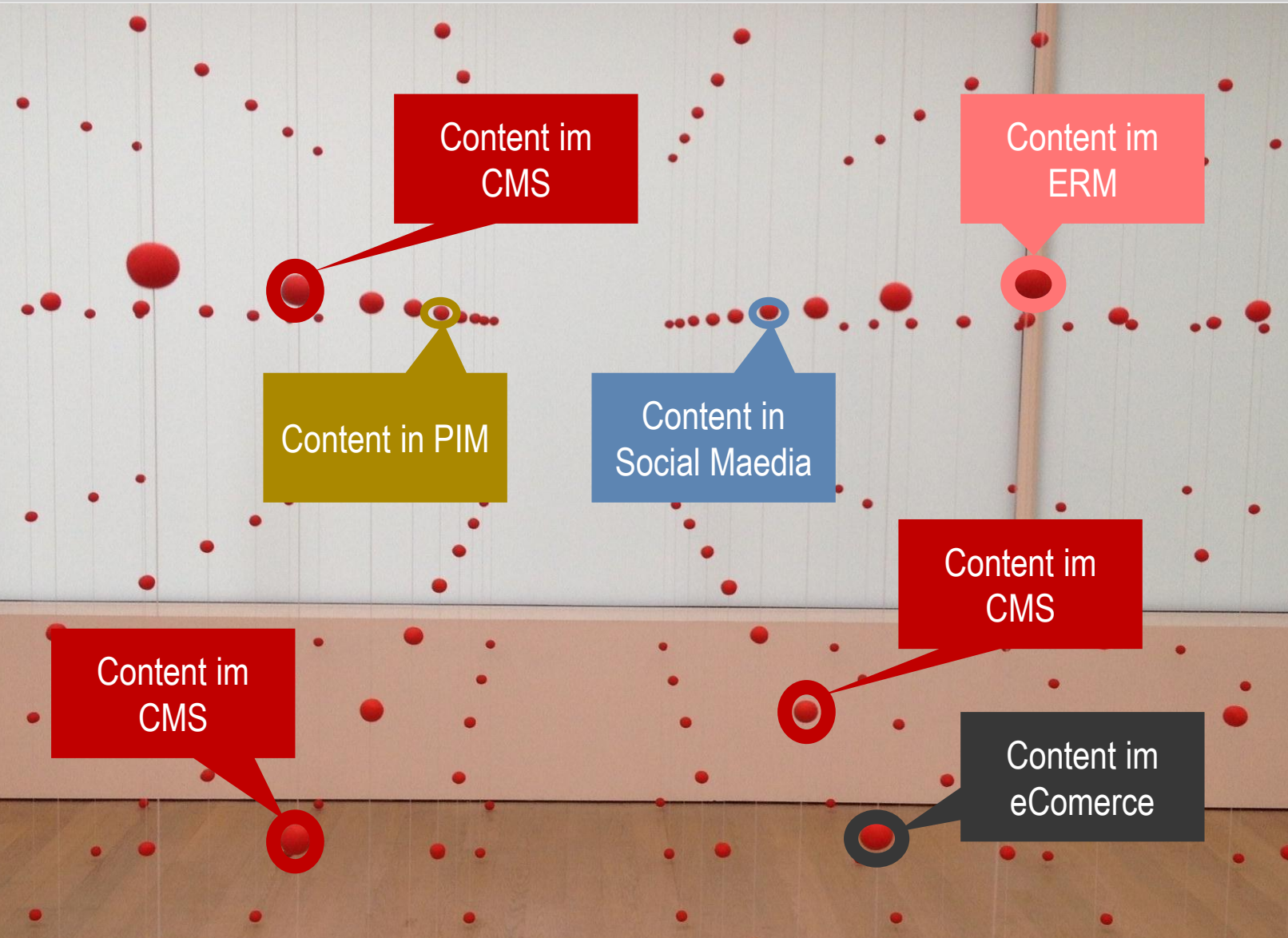
- [Erleben Sie Marokko](#)
- [Great Barrier Reef - Tauchen Sie ein in eine neue Welt](#)
- [Erleben Sie die Australische Küste](#)
- [Western Australia](#)

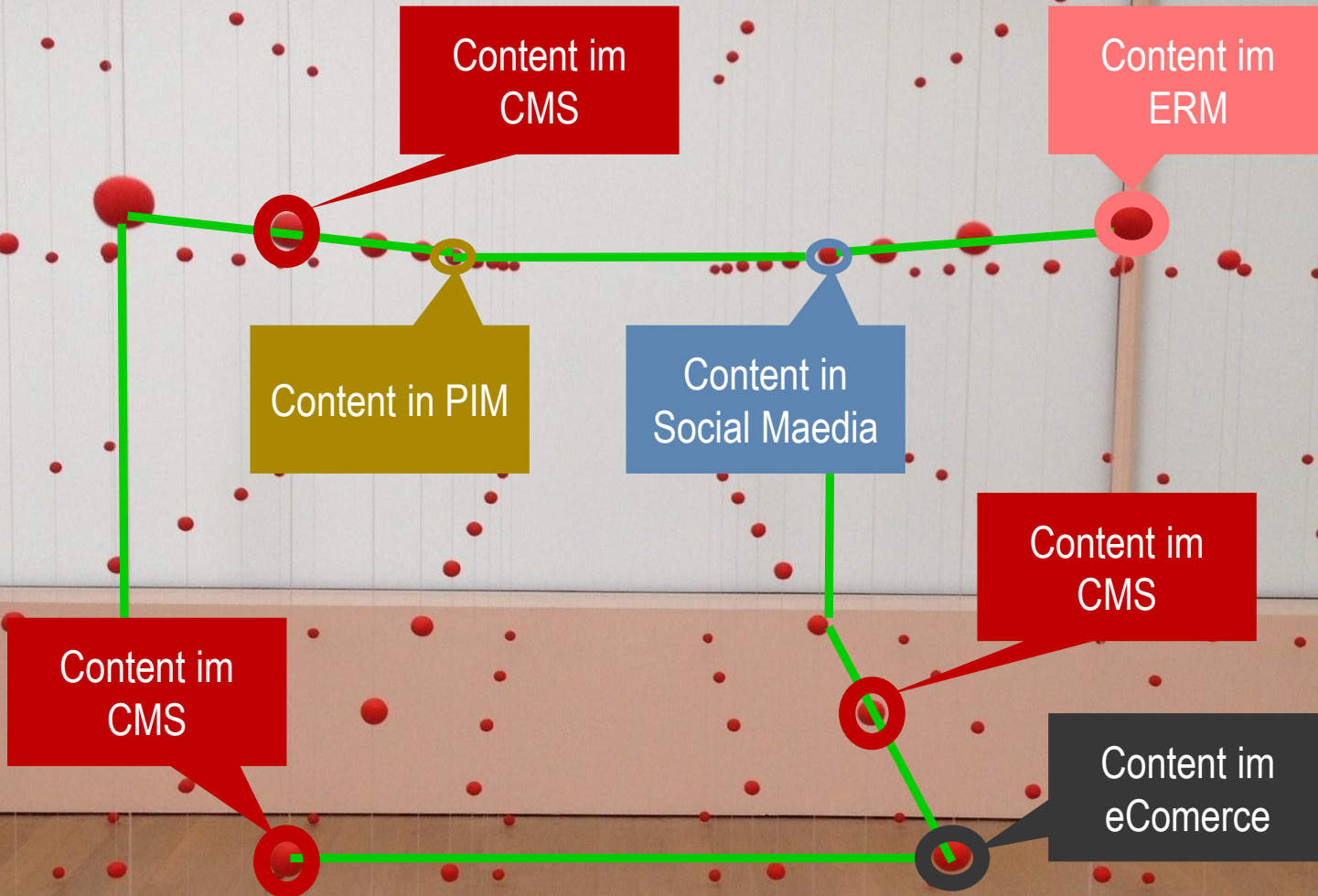
German

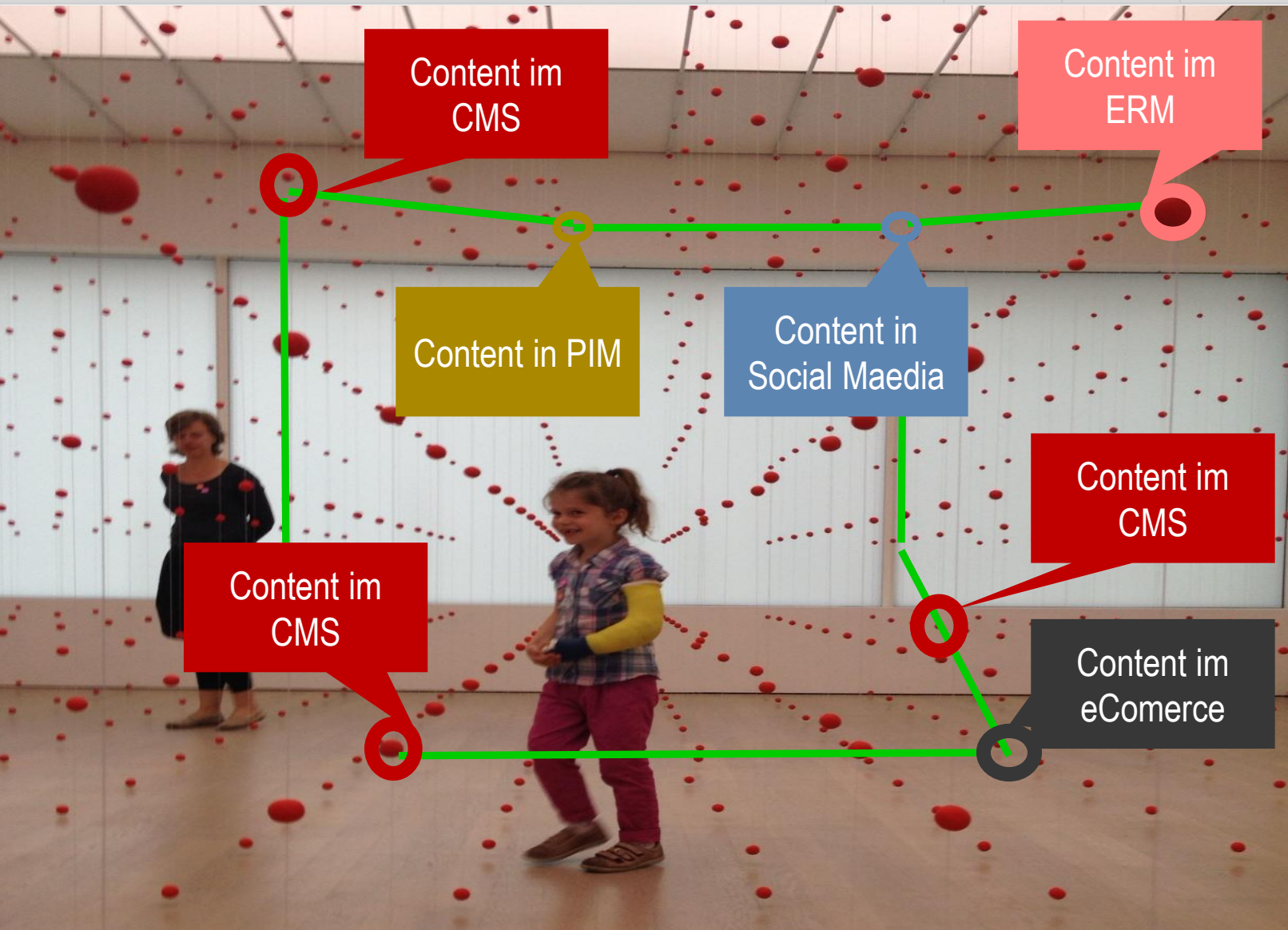
Abmelden

100%

Zumeist lineare,
zweidimensional
abgebildete Content
Elemente



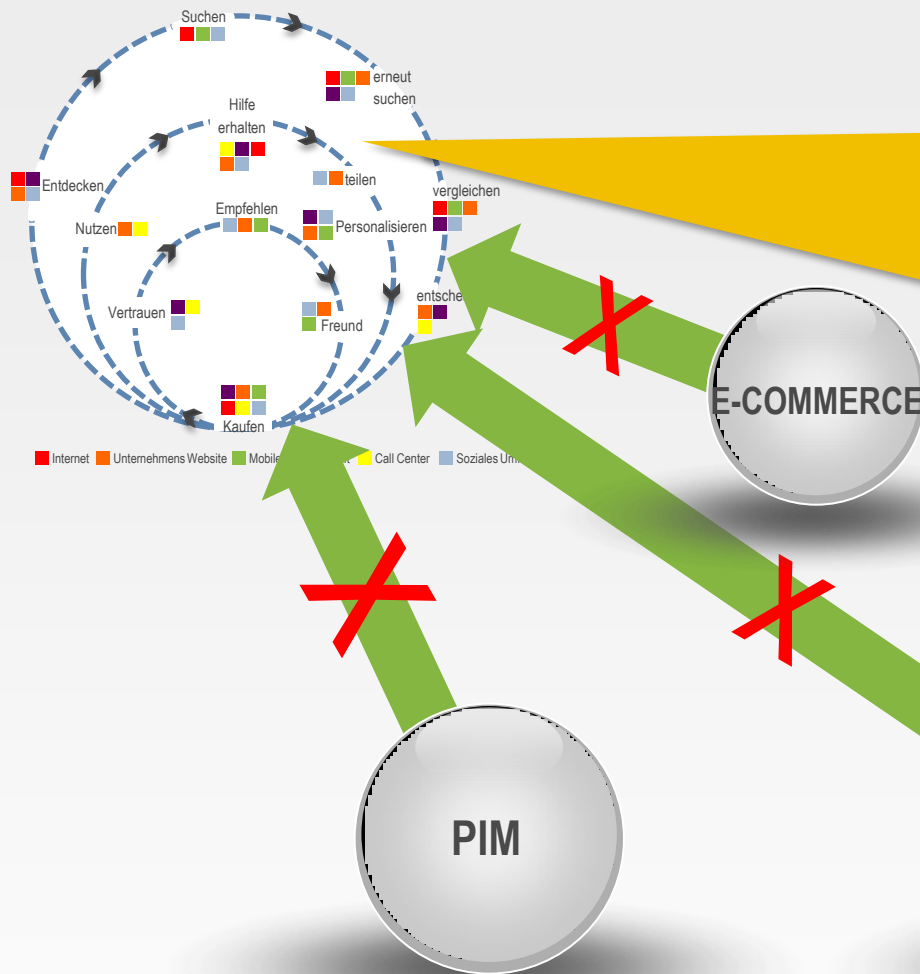




Die vorhandenen Systeme sind „aufgabenorientiert“ ausgeprägt.

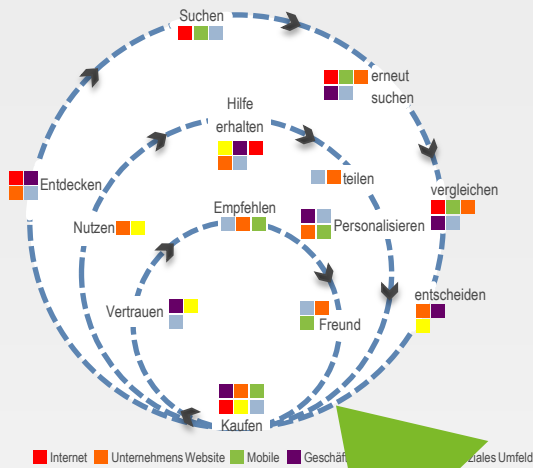


Befähigung von Systemen



Um die inhaltlichen und funktionalen Ansprüche der einzelnen Touchpoints erfüllen zu können, sind zwar die Informationen in den vorhandenen Systemen abgebildet. Um die einzelnen Touchpoints aber „bedienen“ zu können, reicht dies nicht aus ...

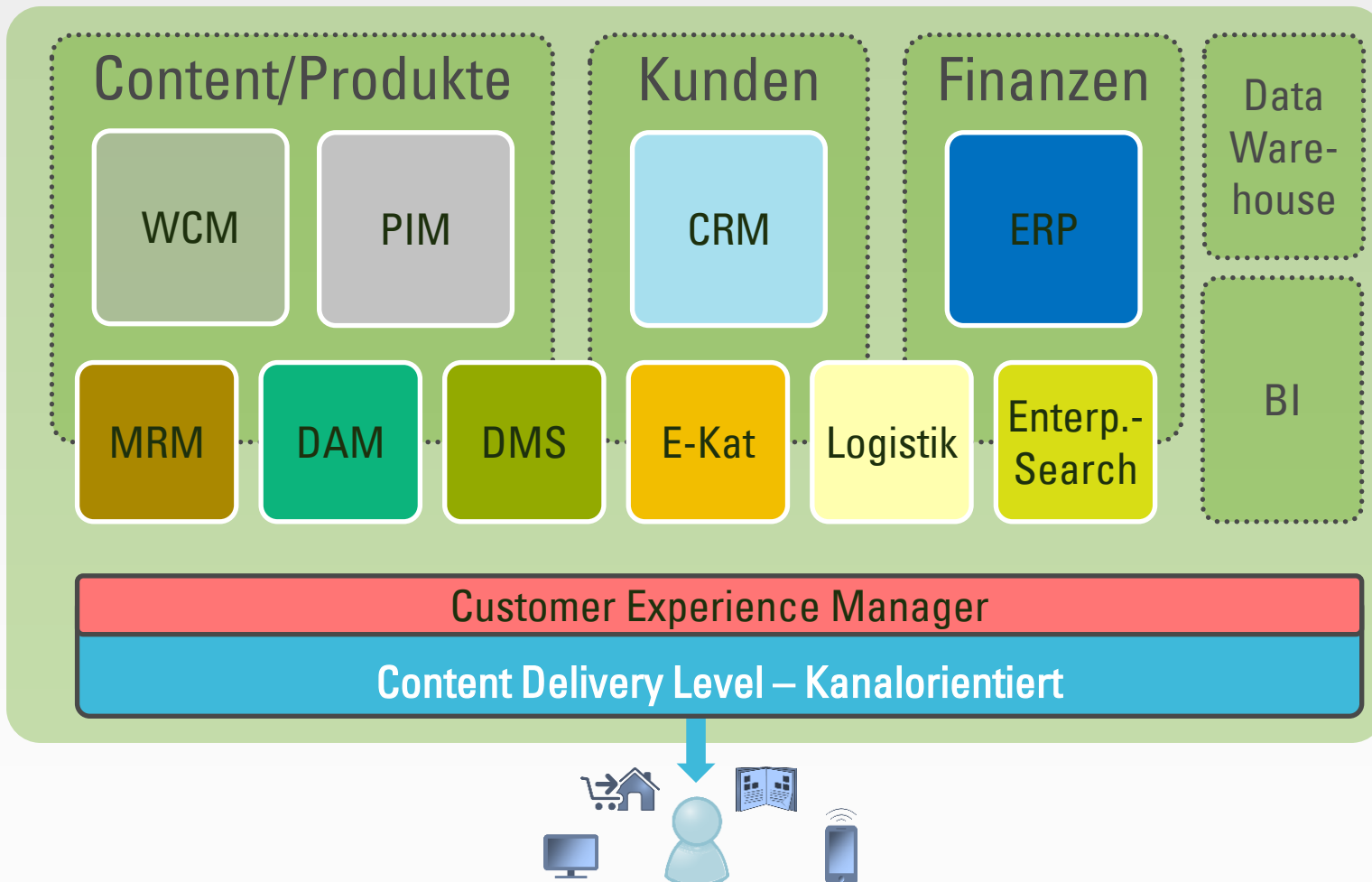
Befähigung von Systemen



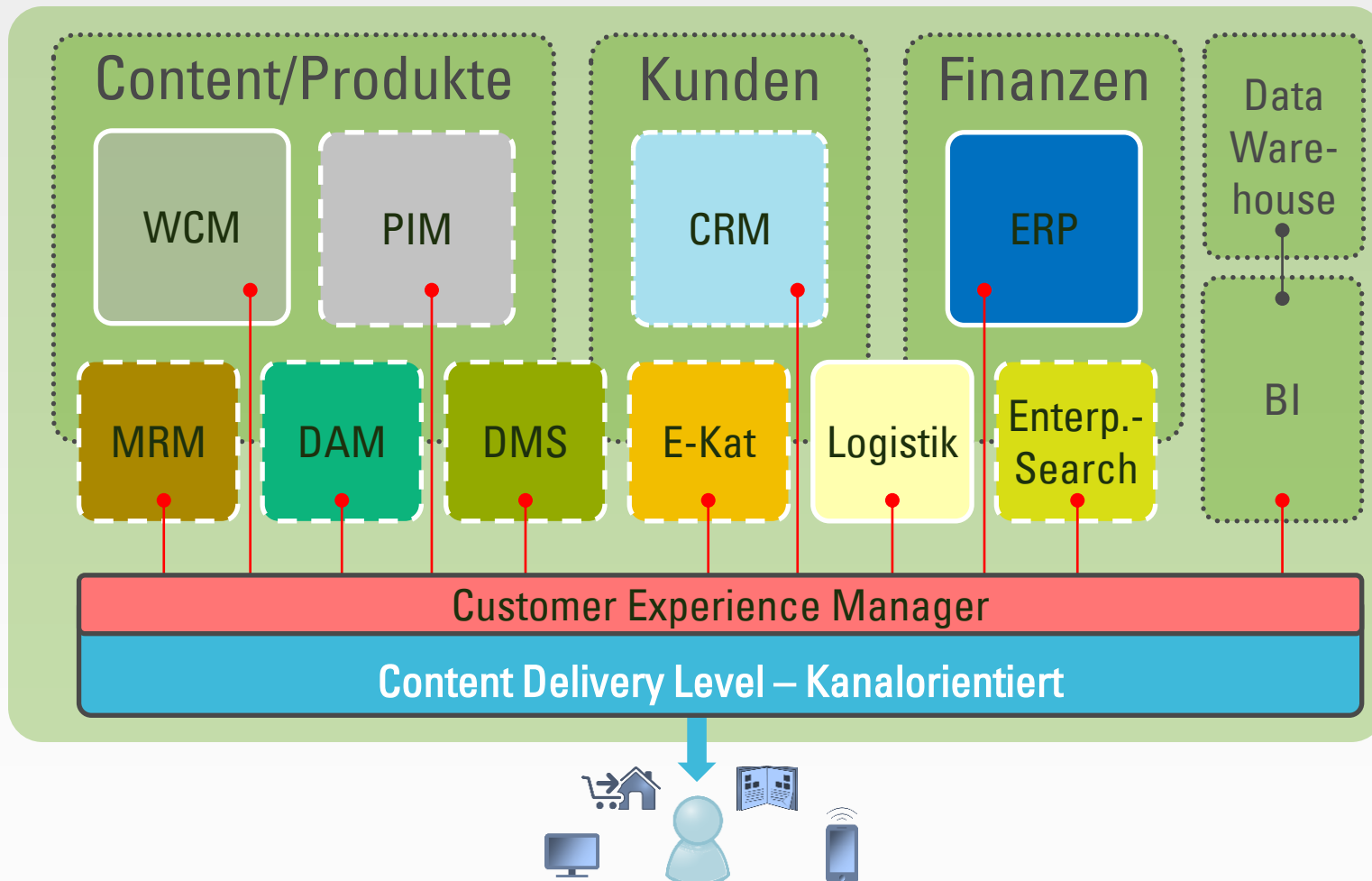
... hierzu bedarf es spezieller, auf die Customer Experience ausgerichteter Applikationen, die aus den vorhandenen Daten Content und Funktionen für den Omni-Channel-Ansatz aufbereiten.



Customer Experience Management in der Firmen-IT-Landschaft



Customer Experience Management auf Basis von ISCM



SAMPLE

EIN FALLBEISPIEL

Email

Web

Store

Catalog

Phone

Content Creators





FREE SHIPPING for REI Members on orders of \$75 or more

[Shopping Cart](#) | [Log In or Register](#)

[Gift Registry](#) | 1-800-426-4840 | [Email Sign-Up](#) | [Store Locator](#)

- REI.COM
 - REI-OUTLET.COM
 - REI ADVENTURES
 - EXPERT ADVICE
 - MEMBERSHIP
 - COMMUNITY
 - STEWARDSHIP
- Camping & Hiking Climbing Cycling Fitness Paddling Snowsports Travel Men's Women's Kids' Shoes & Boots Brands All Categories

Run your errands by bike! Helpful tips make it easy and fun to get around town. [Get cycling how-to advice, ideas and inspiration.](#)

[Cycling](#) > [City Bikes](#) > [Folding Bikes](#) > Dahon Eco 3 Folding Bike - 2010

[Print This Page](#)



Dahon Eco 3 Folding Bike - 2010

Item # 800445

\$379.00

Item qualifies for annual [REI Member Refund](#) (typically 10%)

1.

2. Qty

3.

Free shipping with REI Store Pickup.
[Shipping timeline, rates and more.](#)

• This item is not eligible for a gift box.

Product Rating

[Write a Review](#)

Share It

[Email this to a friend](#)
 [Bookmark and share](#)

Over 50% of REI online business is picked up in a store.

Brick

[zoom](#)

[Description](#) ▾

[Specs](#) ▸

[Customer Reviews](#) ▸

The Dahon Eco 3 folding bike is surprisingly accessible and conveniently folds for storage or compact transport, making it great for commuting or frequent urban trips.

An oversize shipping charge of \$60 applies to this item (plus regular shipping fees). Or ship it FREE to any REI store for pickup. [Read more about shipping options.](#)



Sign Up for REI Gearmail at REI.com

Get updates on new products, special offers and store events.

SmartWool
Merino Wool Liner Socks
Black - Small
\$10.95

WOW
TECHNOLOGY
seriously comfortable
smartwool
HIKING
socks
LINER

SmartWool
Merino Wool Liner Socks
Black - Large
\$10.95

WOW
TECHNOLOGY
seriously comfortable
smartwool
HIKING
socks
LINER

FITNESS MONITORS

PRODUCT INFORMATION



QUICK TIPS

Heart rate monitors (HRMs) help you stay within your heart rate target zone and gauge the effectiveness of your workouts.

HRMs equipped with chest straps provide the most accurate data. Speed and distance monitors with HRMs are also available.

HEART RATE MONITORS

Whether you're a hiker, cyclist, runner, triathlete, climber or backcountry skier, a heart rate monitor is a very useful tool. It can help you to stay within your target heart rate zone and to gauge the effectiveness of your workout. It's a wrist-mounted information station that puts data at your fingertips that can guide you toward specific fitness goals.

- HRMs use personal data such as age, gender, weight and resting heart rate to calculate aerobic heart rate target zones and to help you maintain your optimum training level during exercise.
- An HRM offers immediate feedback so you can evaluate your performance, allowing you to adjust your training program to maximize the benefits.
- Many HRMs offer sport-watch features such as a stopwatch, countdown timer, calendar and clock. Most HRMs are water resistant.

CHEST STRAPS VS. STRAPLESS (FINGER)

HRM types include Chest strap and Strapless. Strapless includes any model that monitors heart rate via a method other than the chest strap.

Chest strap models: Most HRMs require a separate, wireless chest strap to monitor the heart. Straps are included with HRMs listed in our chart as "Chest" units. Chest straps gauge your heart's impulses continuously, providing the most accurate readings to an HRM.

Coded chest straps: Most models that REI carries transmit a coded signal, ensuring you receive your data—and not someone else's. Most HRMs utilize ANT+ technology, wireless communication similar to Bluetooth. When considering various monitors, keep in mind that ANT-enabled chest straps can interface with ANT-enabled GPS units.

Strapless (finger sensor) models: These HRMs offer touch pads on the monitors to measure heart rate. Exercisers must pause during activity in order to take a measurement. Finger sensor data is estimated to be 95% accurate.

HEART RATE TARGET ZONE SETTING

For peak aerobic benefit, most fitness trainers recommend exercising for a sustained period within your proper heart rate zone. (Consult with a physician to determine your optimal training heart rate.)

Exercising within that personal target zone maximizes cardiovascular conditioning and safety. Most HRMs inform you (via a digital display and/or audible tone) when you are above or below your desired zone.

OTHER FEATURES/CONSIDERATIONS

Recovery heart rate mode: This enables you to determine the rate at which your heart returns to a normal or previous level—a desirable feature if your workouts include sprints or interval training.

Time in target zone: This allows you to monitor the effectiveness of your workouts.

Calorie counter: An HRM can be useful to people involved in a weight-loss program. Selected models include a calorie counter to track calories burned during workouts.

PC interface: On some HRMs, athletes can store training information. These models can interface with a computer to download stats for analysis and storage. This may require a separate computer connection accessory. A wireless interface is available on some models.

Fitness trainer: This feature provides alerts for intensity levels that fall above or below your chosen training zones.

Mounting: Most HRMs can be worn on your wrist or attached to a bike handlebar. Some models may require a separate bike-mount accessory.

SPEED & DISTANCE MONITORS

As the name implies, these monitors measure how far and how fast you've trained during your workout. Some include a heart rate monitor. Many models interface with a computer, allowing you to go online, get directions, log your experience and keep track of your performance.

FEATURES/CONSIDERATIONS

Tracking method: Various technologies are used to calculate your speed and the distance you have traveled. Several units use satellite-tracking GPS technology; another option involves the use of an accelerometer, which may be in the monitor or in the foot pod that attaches to your shoe.

With an accelerometer, a user's movement produces varying degrees of electrical current within the unit's sensor. This allows the unit to detect different levels of acceleration and therefore calculate speed and distance. GPS technology works only for outdoor use and a foot pod with accelerometer in it is best for indoor use. Foot pods are usually sold separately and may not be supported by all monitors.

Target pace and alarm: A pace function that helps you reach speed and distance goals. If your goal is a 7-minute pace during mile intervals, you can set an alarm on some units that will alert you when your pace slows.

Altitude tracking: This feature provides an estimate of the peak altitude you attained during a workout. It also supplies total elevation gain or loss during a workout.

Running route/elevation profile: Provides a chart showing the ascents and descents experienced during a workout.

Cycling add-ons: These units can be adapted for use with a bicycle, providing speed, distance and cadence information. This feature may require additional hardware and is labeled "Optional" on the following chart. See a sales specialist for details.

970 W. Eisenhower Parkway
Ann Arbor, MI 48103
(734) 627-1938

Cashier 125086 Register 3 Store 124
SALE Trank 5975 8/30/11 10:28 AM



MEMBER # 11764045
558100057631 S/S Flex Crew 25.00

SUBTOTAL	25.00
SALES TAX	6.00¢ 1.50
TOTAL	26.50

GIFT CARD
#268GF942131 25.00
BANKCARD
ACCT # *****2162 1.50
AUTH # 02589D

Thank You For Shopping at REI
Check out REI.com

Proof of Purchase Required for Refund

FREE Standard Shipping on
Online or Phone Orders of \$50 or More
Some exclusions apply.

See free shipping details and learn more about
REI membership at www.rei.com/membership.

Shop online at www.rei.com
or order by phone at 1-800-426-4840

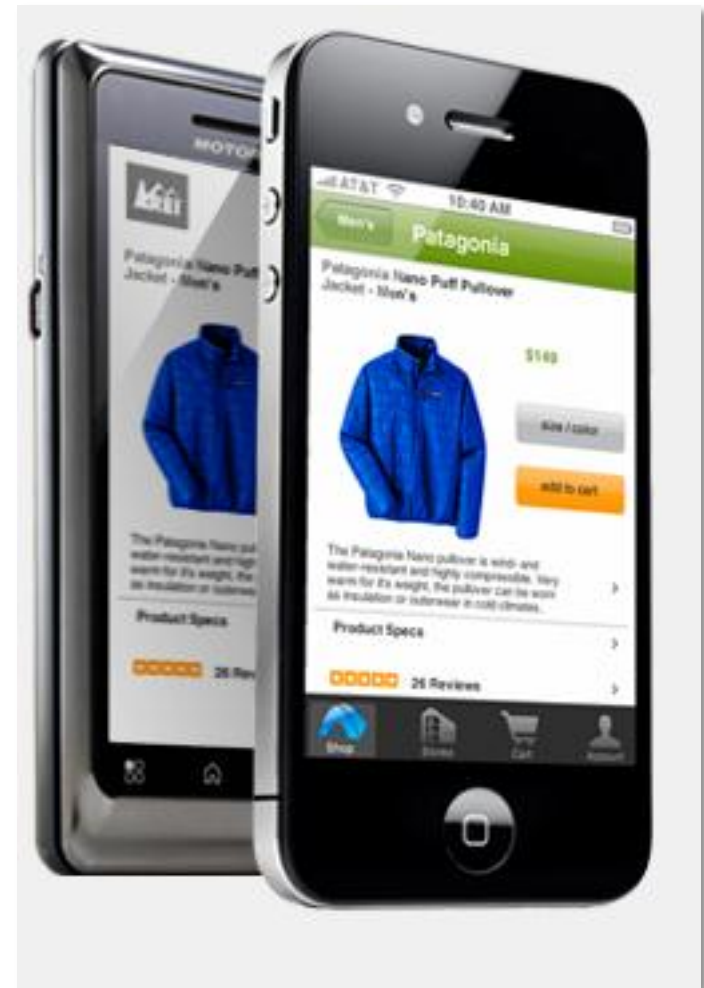
Visit REI Guidepost to find the perfect hiking
trail, cycling path or camping spot and
subscribe to Trails.com to gain full access to
over 49,000 professional trail guides.

Proof of purchase required for refund.

Visit REI.com/fitness for more items and expert advice.

Free shipping to any REI store, some restrictions apply. For details, visit REI.com or call 1-800-426-4840.

MORE →





urance

SALE



Symbol

WIRELESS PRINTER
PRINTING TIPS
Scan the QR code to get more information
REI QR Code

HERZLICHEN DANK

Ingo Eck

CBO

E-Mail

iek@communicode.de

Phone

+49 151 40258541

Fax

+49 201 84188-199

communicode GmbH & Co. KG

Rellinghauser Str. 332, 45136 Essen

