



Ohne das Shopping dorthin zu bringen, wo die Kunden sind, also das Multi-, Cross- oder Omni-Channel Shopping, wird kaum ein stationärer Händler überleben. Der Flughafen Frankfurt zeigt mit seinem neuen Omni Channel Konzept, wie das aussehen könnte.

Doch zunächst einmal: Was ist eigentlich der Unterschied zwischen Multi-, Cross- und Omni-Channel?

Multi Channel

Mit Multi Channel ist der Verkauf über verschiedene Kanäle gemeint, also zum Beispiel in einem Laden und einem Online Shop. Hierbei haben diese Kanäle nichts miteinander zu tun und der Kunde ist in jedem Kanal beim ersten Kauf „neu“ und muss sich z.B. jeweils wieder anmelden.

Cross Channel

Auch beim Cross Channel kann der Kunden über verschiedene Kanäle kaufen, jedoch sind

nun diese miteinander verbunden. So wird zum Beispiel der Kunde im Laden beraten, kauft dann aber im eigenen Webshop oder er bestellt im online und holt die Ware im Laden ab (Click-and-Collect).

Omni Channel

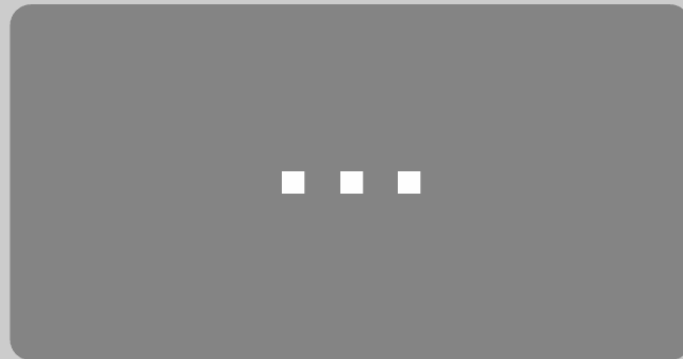
Im Grunde unterscheidet sich Omni Channel nicht sehr von Cross Channel. Auch hier kann der Kunde über verschiedene Kanäle integriert shoppen. Omni Channel geht jedoch ein Stück weiter und erfordert die ständige Verfügbarkeit des gesamten Angebots über alle Kanäle.

Nach diesem Exkurs zurück zu Fraport und dem Frankfurter Flughafen. Hier haben die Reisenden jetzt die Chance, Produkte online über die App zu bestellen und vor Ort abzuholen. Ziel ist es, die gesamte Customer Journey von der Anreise, über die Zeit am Flughafen bis zur Abreise digital zu begleiten.

Zurzeit können die Kunden die bestellten Waren im jeweiligen Shop abholen und bezahlen. Zukünftig sollen die Einkäufe aber auch online bezahlt werden können und am Terminal bzw. Gate zur Abholung bereit stehen oder nach Hause geliefert werden.

Gekoppelt ist der Service mit den „Frankfurt Airport Rewards“, mit denen sowohl die Online-Einkäufe als auch die am Point of Sale honoriert werden. Die Prämienpunkte können sofort in Prämien oder andere Vorteile getauscht werden, zum Beispiel in Coupons für weitere Einkäufe oder die Parkgebühren in den Flughafen-Parkhäusern.

Mit der vollständigen Ausbaustufe stehen den mehr als 160.000 Passagieren täglich auf der größten Shopping-Meile Deutschlands umfangreiche und bequeme Zusatzservices zur Verfügung, die in diesem Video noch einmal zusammen gefasst werden:



Mit dem Laden des Videos akzeptieren Sie die Datenschutzerklärung von YouTube.

[Mehr erfahren](#)

Video laden

YouTube immer entsperren