

Integration der Verkaufskanäle im Multichannel-Verhalten der Konsumenten

Verkaufskanäle	Pre-Sales Information	Check Warenverfügbarkeit	Beratung	Kaufabschluss	Zahlung	Check Lieferstatus	Auslieferung	Reklamation/Retoure	After-Sales-Service
Print	■								
TV/Radio	■								
Stationäres Geschäft	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Internet	■	■	■	■	■	■			■
Brief/Paket	■			■	■	■	■	■	
E-Mail	■	■	■	■	■	■			■
Telefon	■	■	■	■	■	■			■
Fax	■			■	■	■			■
SMS/MMS	■	■		■	■	■			■



Mögliche Nutzung der Vertriebskanäle



Mögliche Kombination der Vertriebskanäle im Einzelfall