



Click & Collect Terminal Bedienungsanleitung

Was ist Click & Collect?

Bei dem Pilotprojekt „Click & Collect“ von LOTTO Bayern, welches im November 2024 startet, haben die Internetkunden die Möglichkeit, online einen Adventskalender zu konfigurieren und diesen Auftrag an eine zuvor ausgewählte LOTTO-Aannahmestelle zu senden. Der Verkaufsabschluss erfolgt in der vom Kunden gewählten LOTTO-Aannahmestelle.

Gründe für Click & Collect

Unser Ziel ist, die Vertriebskanäle Internet und LOTTO-Aannahmestellen zu verknüpfen und Internetkunden auch in die LOTTO-Aannahmestellen zu leiten.

Wie funktioniert der gesamte Prozess?

- Der Internetkunde stellt sich seinen Adventskalender online zusammen und wählt eine LOTTO-Aannahmestelle aus.
- Nach Überprüfung der relevanten Kundendaten erhält die ausgewählte LOTTO-Aannahmestelle den Auftrag über das Terminal.
- Die Details zur Beauftragung befinden sich im Info-Portal des Terminals.
- Sobald der Adventskalender von der Bedienkraft fertig bestückt wurde, bestätigt diese im Info-Portal mit Klick auf „fertig“ den Abschluss des Auftrags.
- Der Internetkunde erhält eine E-Mail mit Abholbestätigung und hat 7 Werktage Zeit, den Adventskalender in der LOTTO-Aannahmestelle abzuholen.

Wie funktioniert Click & Collect auf den Terminals im Detail?

Benachrichtigungen

Sobald eine Beauftragung (Bestellung eines Adventskalenders) in der LOTTO-Aannahmestelle eingeht, wird eine Benachrichtigung auf dem Terminal am Hauptbildschirm angezeigt. Die Benachrichtigung „Bitte Bestellung im Info-Portal prüfen“ wird im Benachrichtigungsbereich unten rechts angezeigt.



Abbildung 1: Benachrichtigung Terminal



Aufruf Click & Collect

Wenn eine Beauftragung in der LOTTO-Aannahmestelle eintrifft, bitte im Info-Portal den neuen Button „Click & Collect“ im Bereich „Administration“ des Info-Portal-Hauptmenüs aufrufen.

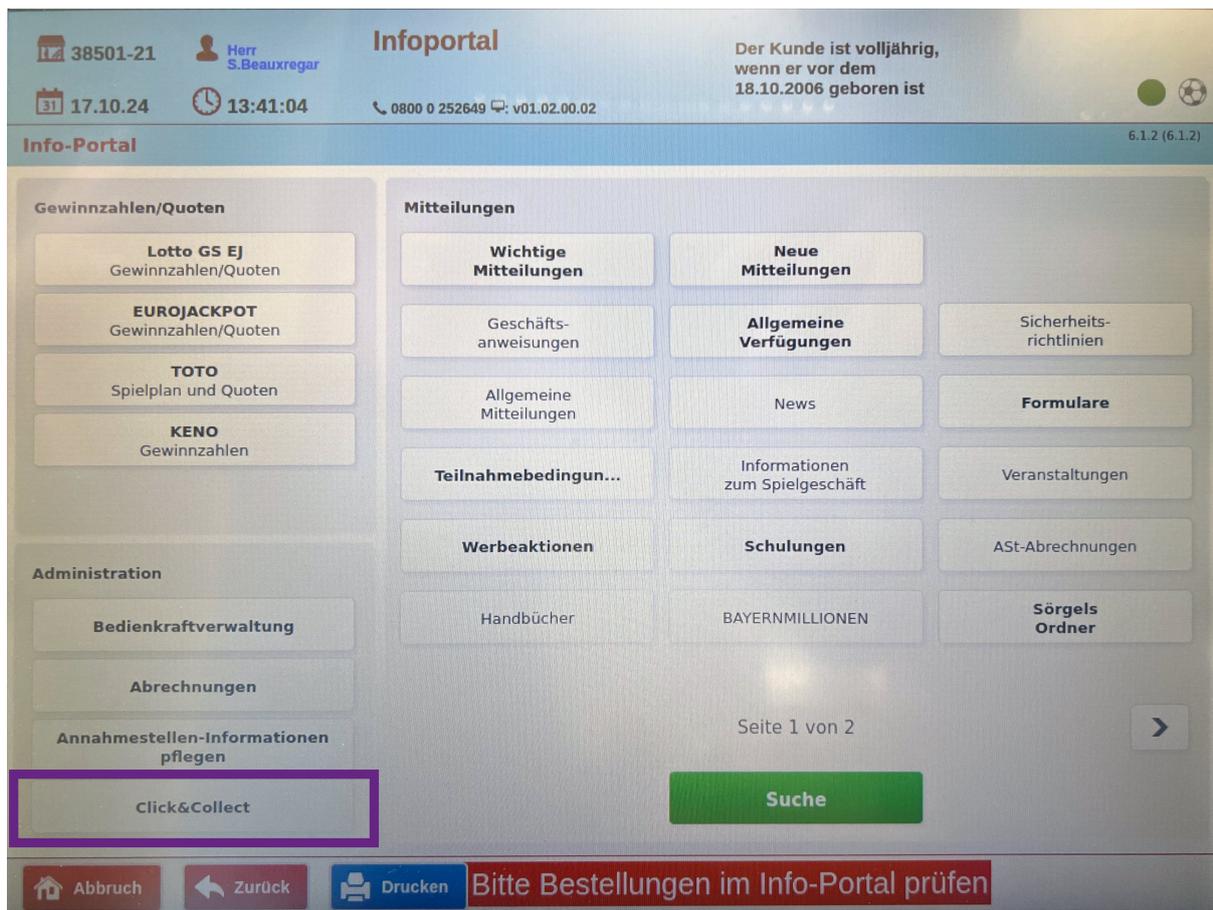


Abbildung 2: Click & Collect-Integration Terminal

Auftragseingang Click & Collect

Nach dem Aufruf von „Click & Collect“ im Info-Portal wird die Seite „Bestelleingang“ mit allen vorhandenen Beauftragungen geladen.

Angezeigt werden nur Beauftragungen, die sich in dem Status „unfertig“ oder „fertig“ befinden. Beauftragungen im Status „abgeholt“ oder „storniert“ werden hier nicht angezeigt.

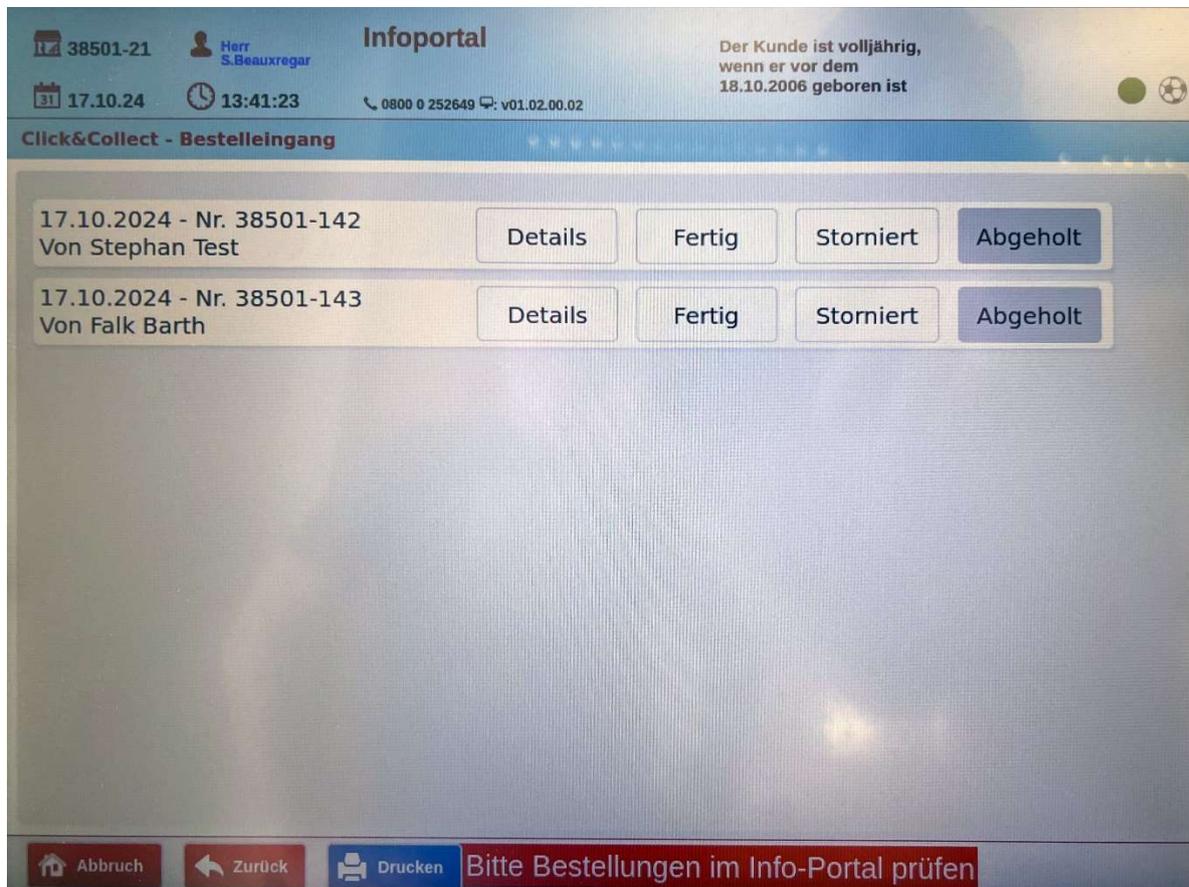


Abbildung 3: Bestellübersicht Terminal

Erläuterungen zu den Screens

- Der Button „Details“ öffnet die Detailansicht des ausgewählten Auftrags:
Hier werden alle relevanten Informationen des Auftrags angezeigt.

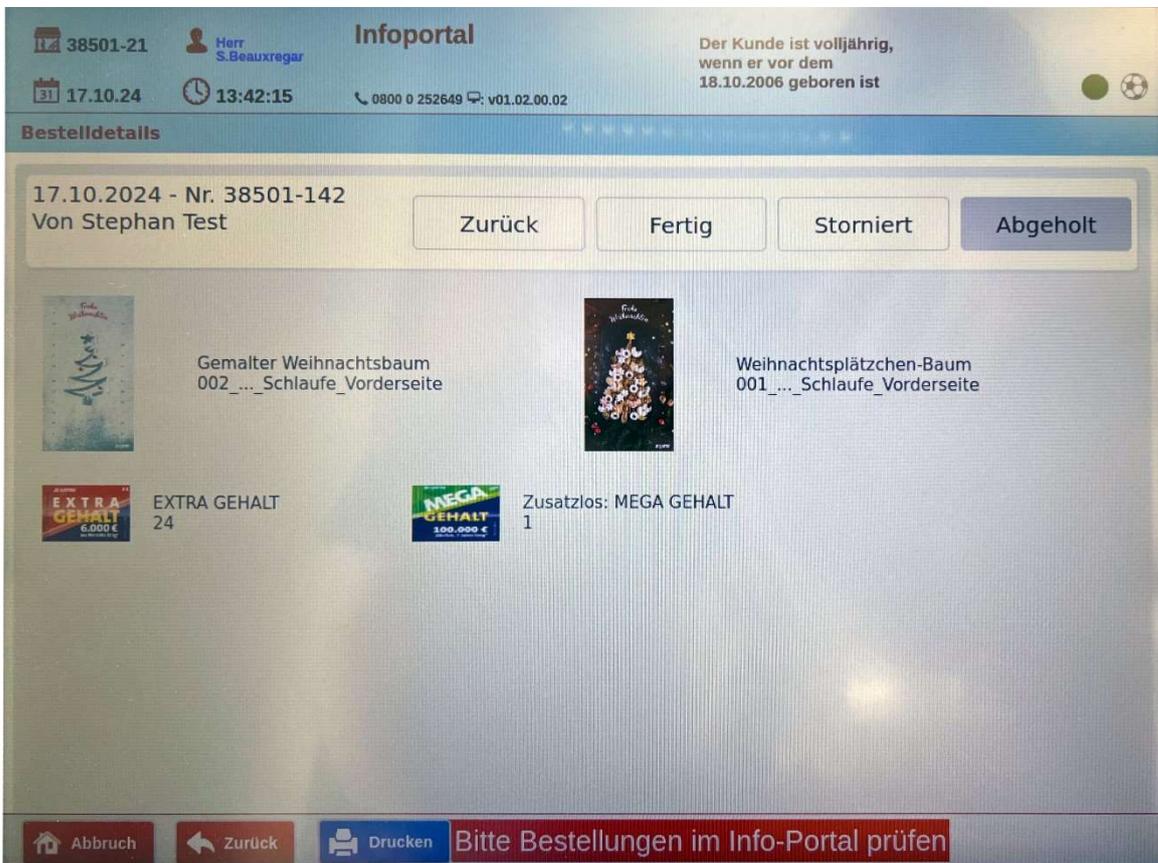


Abbildung 4: Liveansicht Auftragsdetails Terminal

Arbeitsanweisung für die Bedienung

Die Bedienung wird entsprechend dieser Vorgaben den Adventskalender für den namentlich genannten Kunden nach den dargestellten Daten bestücken.

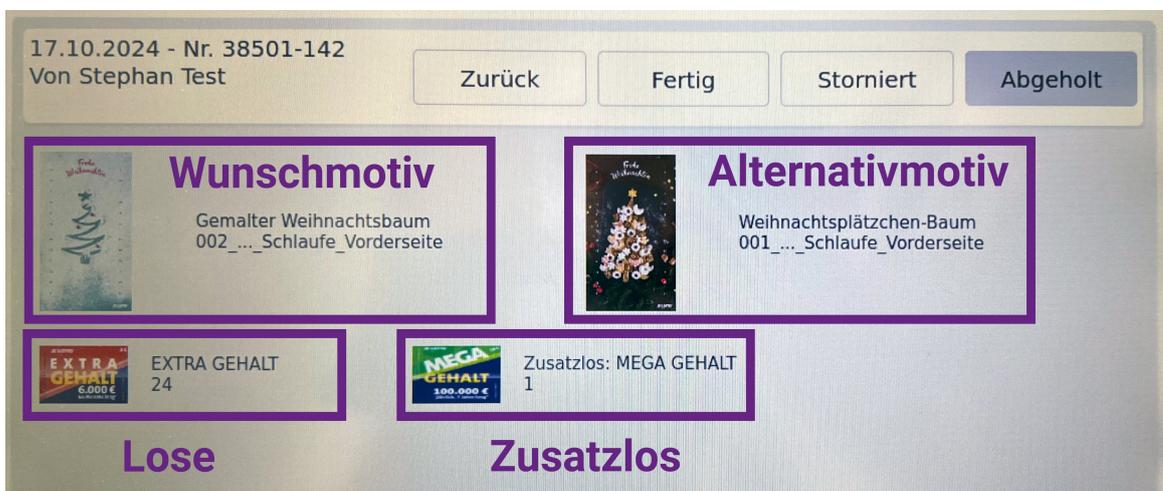


Abbildung 5: Beschreibung Auftragsdetails Terminal



- Links oben wird immer das gewünschte Kalendermotiv des Kunden angezeigt. In Abbildung 5 ist dies der in Schnee gemalte Weihnachtsbaum mit dem Titel "Gemalter Weihnachtsbaum".
- Sollte der Kunde ein Alternativmotiv ausgewählt haben, so wird dieses oben rechts angezeigt (In Abbildung 5 das Beispiel „Weihnachtsplätzen Baum“)
 - Alternativmotiv bedeutet: falls das gewünschte Adventskalender-Motiv (oben links) des Kunden nicht vorrätig sein sollte, dann bitte das angezeigte Alternativmotiv (oben rechts) verwenden. Sollte auch dieses nicht vorhanden sein, dann bitte ein anderes Adventskalendermotiv auswählen und den Kunden bei der Abholung darauf aufmerksam machen.
- Unterhalb der Kalendermotive sind die ausgewählten Lose mit der jeweiligen Anzahl aufgelistet. Sollte der Kunde ein Zusatzlos gewählt haben, so wird dieses mit „Zusatzlos“ im Titel bezeichnet.
- Button „Fertig“ ändert (nach einer Bestätigungsanfrage) den Status des Auftrags von „unfertig“ auf „fertig“. Der Internetkunde erhält daraufhin eine automatische E-Mail. Im Bestelleingang wird bei dem soeben als fertig markierten Auftrag der Button „Fertig“ grün eingefärbt und der Button „Abgeholt“ aktiviert.
- Button „Storniert“ ändert (nach einer Bestätigungsanfrage) den Status des Auftrags von „unfertig“ oder „fertig“ auf „storniert“. Sollte ein Internetkunde den Auftrag direkt über die LOTTO-Annahmestelle stornieren oder den Adventskalender nicht innerhalb der 7 Werktage abholen, so sollte dieser Button geklickt werden. Der Internetkunde erhält daraufhin eine E-Mail, dass sein Auftrag storniert wurde. Im Bestelleingang wird der stornierte Auftrag dann nicht mehr angezeigt.
- Der Button „Abgeholt“ ist zu Beginn grau hinterlegt und deaktiviert. Dieser wird nur aktiv, wenn sich ein Auftrag in dem Status „fertig“ befindet (Button „Fertig“ wird grün dargestellt). Der Button „Abgeholt“ kann optional von der LOTTO-Annahmestelle nach Übergabe des Adventskalenders an den Kunden geklickt werden. Es wird empfohlen, den Button „Abgeholt“ zu klicken, da dann dieser Auftrag im Bestelleingang nicht mehr angezeigt wird.
- Mit dem Abbrechen- oder Zurück-Button innerhalb der Terminal-Software kann der Bestelleingang verlassen werden.