



Digitalisierung im Handel -

Perspektiven für den stationären Händler?

Tobias Niebergall

Gründer und CTO

e3iN GmbH & Co. KG

e3N GmbH & Co. KG

E-Commerce & Individual-Entwicklung
Beratung, Entwicklung, Online Marketing



Ende

der Selbstvermarktung

Die Agenda

1. Allgemeines zur Digitalisierung

- Der Status quo

2. Digitale Außendarstellung

- Website / E-Commerce

3. Interne Digitalisierung

- CRM / Wiki / Schnittstellen

Einstieg zur Digitalisierung

Definition der Digitalisierung

- Veränderung von Prozessen, Objekten und Ereignissen
- Nutzung digitaler Geräte
- Repräsentation analoger Medien

Bereiche der Digitalisierung

- Der Mensch
- Kommunikation / Wissensaustausch
- Auftragswesen / Buchhaltung / Logistik / Produktion
- Website / E-Commerce / Social Media-Portale

Stand der Digitalisierung

- 19% Vorreiter
 - Digitalisierung im Geschäftsmodell
- 49% Mittelfeld
 - Digitalisierung in einigen Bereichen
- 32% Nachzügler
 - Defizite in der grundlegenden digitalen Infrastruktur

Hemmnisse für Unternehmen

Hemmnisse für Unternehmen bei der Digitalisierung

Anteil der Befragten*



* Befragt wurden 364 Anwender und Planer von Industrie-4.0-Anwendungen in Unternehmen ab 100 Mitarbeitern.



@Statista_com

Quelle: Bitkom Research

statista

Risikominimierung

- Gute Planung im Vorfeld
- Bedarfsgerechte Entwicklung
- Nutzen von standardisierten Frameworks
- Koordinierender Dienstleister

Chancen sehen

- Know-How-Transfer vereinfachen
- Dokumentation der Kommunikation
- Informationsbereitstellung für Mitarbeiter
- Reduzierung von Fehlerpotenzialen
- Standardisierung repetitiver Aufgaben

Und am Ende

haben wir das Chaos

Der Digitalisierungsplan

- Kennen Sie Ihre Ziele und Ihre Zielgruppe
- Bereiche erfassen
- Möglichkeiten betrachten
- Umsetzung planen
- In Teilschritten digitalisieren
- Den Menschen nicht vergessen

Digitalisierung im Handel

- Kundengewinnung
- Kundenbindung
- Kundenzufriedenheit

Die digitale Außendarstellung

Die Kunden erreichen

- Website / E-Commerce
- Marktplätze und Preissuchmaschinen
- Social Media (Facebook, Twitter, Instagram ...)
- Paketbeilagen, Flyer, Werbeanzeigen
- Newsletter



Fotos anzeigen



e3N GmbH & Co. KG ★

Website

Routenplaner

E-Commerce-Dienst · 28 m

Adresse: Göttemannstraße 13A, 55130 Mainz

Telefon: 06136 7528961

Öffnungszeiten:

Freitag	10:00–18:00
Samstag	Geschlossen
Sonntag	Geschlossen
Montag	10:00–18:00
Dienstag	10:00–18:00
Mittwoch	10:00–18:00
Donnerstag	10:00–18:00

[Änderung vorschlagen](#)

Bewertungen aus dem Web

4,9/5 [Facebook](#) · 7 Abstimmungsergebnisse

Bewertungen

Bewertung schreiben

Foto hinzufügen

Schreiben Sie die erste Bewertung

An mein Smartphone senden

Senden

Content ist King

- Informationen leicht zugänglich
- Mehrwert bieten (Service, Beratung, Themenwelten)
- Besondere Aktionen / Veranstaltungen
- Besondere Marken oder Produkte

Den Kunden bei seiner
Suche unterstützen

Kategorien

Akku-/Elektro-Maschinen

- > Bohrer & Schrauber
- > Diamanttechnik
- > Fräsen & Hobel
- > Gartengeräte
- > Messtechnik
- > Multifunktionswerkzeuge / Oszillierer
- > Reinigungsgeräte
- > Renovieren + Sanieren
- > Schleifer & Polierer
- > Sonstige
- > Sägen
- > Winkelschleifer & Metallbearbeitung
- > Akkus & Ladegeräte
- > Handwerkzeug
- > Zubehör
- > Garten
- > Aufbewahren
- > Befestigen
- > Bohren
- > Fräsen & Hobeln
- > Greifen & Schneiden
- > Messen
- > Oszillieren
- > Reinigen & Saugen
- > Renovieren & Sanieren

Filtern nach

Preis

Marke

Stromversorgung

Leistung (Watt)

Akku-Leistung (V)

Akku-/Elektro-Maschinen

Sortieren nach

Reihenfolge

Seite: 1 2 3 4 5 »

Artikel 1 bis 36 von 339 gesamt



Innerhalb 2h:7min bestellt: heute versendet

BCS Auspuff-Trenmeißel für Innenrohre - 9179

14,90 €

Inkl. 19% MwSt., zzgl. Versand

Lieferzeit: ca. 1-2 Werktage



Innerhalb 2h:7min bestellt: heute versendet

Produkt ansehen

Auf den Wunschzettel

In den Warenkorb



Innerhalb 2h:7min bestellt: heute versendet

Makita DJR187RYK Akku-Reciprosäge 18V / 2x 1,5 Ah Akku & Ladegerät im Transportkoffer

274,90 €

Inkl. 19% MwSt., zzgl. Versand

Lieferzeit: ca. 1-2 Werktage

[Home](#) > [Themenwelten](#)

Kategorien

- › Holz-Terrassen
- › Eigene KFZ-Werkstatt einrichten
- › Sanieren, Renovieren, Modernisieren



Tipps und Tricks rund ums Hand- und Heimwerken gibt es in unseren Themenwelten. Von Handwerkern für Handwerker: Anleitungen, wertvolles Hintergrundwissen und Planungshilfen. Und dazu gibt es alle Werkzeuge, die Sie für Ihre Projekte brauchen.



**Holz-Terrassen
bauen**



**Eigene KFZ-Werkstatt
einrichten**



**Sanieren, Renovieren,
Modernisieren**

Digitaler Mehrwert

- Gute Suchfunktion und Filter
- Informationen mit Produkten / Dienstleistungen verbinden
- Den Kunden in das Geschäft führen



Händler vor Ort

Händler online

Land

Adresse

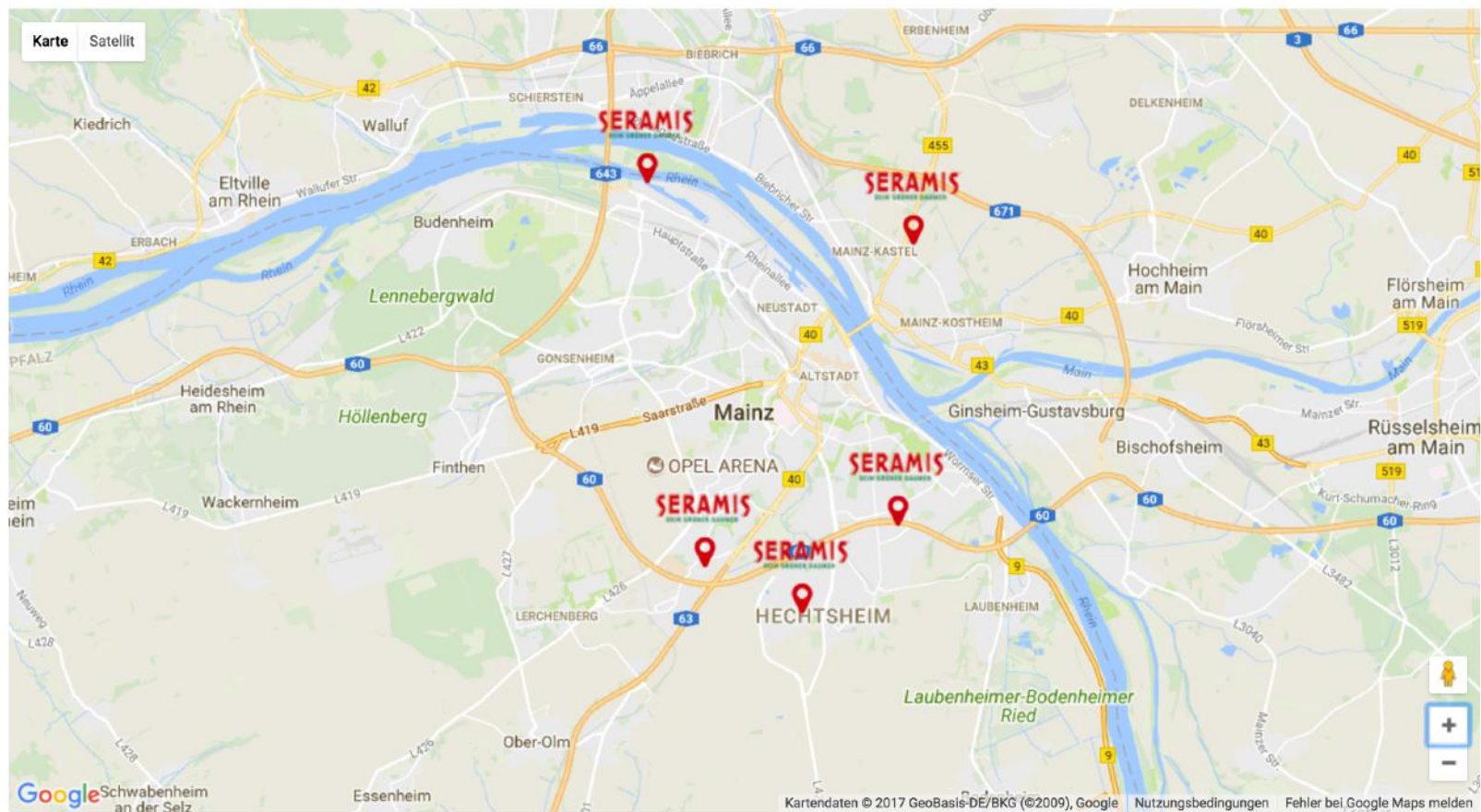
Distanz in km



Deutschland

Mainz

5

Suchen



Händler	Straße	PLZ	Ort
 BAUHAUS	Rheinallee 128	55120	Mainz
 Hornbach	Am Schleiweg 5	55128	Mainz

Online und Offline verbinden

- Mehrwert schaffen
- Rabatt / Zusatzleistung bei Abholung
- Einbauservice
- Über Aktionen / Veranstaltungen informieren

Es muss kein eigener Shop sein

- Nutzung von Marktplätzen
 - Hohe Bekanntheit / Hoher Trust
- Nutzung einer SAAS-Lösung
 - Geringe Einrichtungs- & laufende Kosten
 - Ideal zum Testen

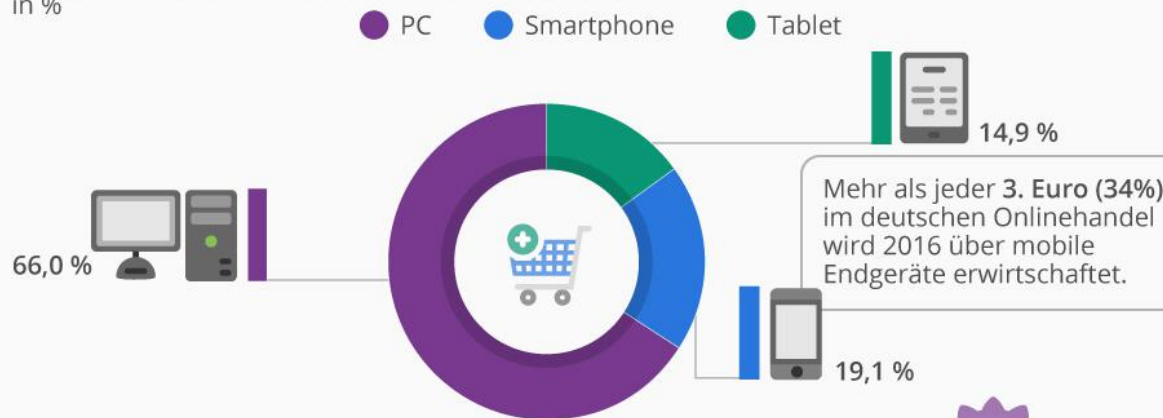
Produktpräsentation

- Reine Produktpräsentation ohne Verkauf
 - Informationen über die Produkte
 - Verweis auf Marktplätze
 - Hinweise zur Beratung im Ladengeschäft

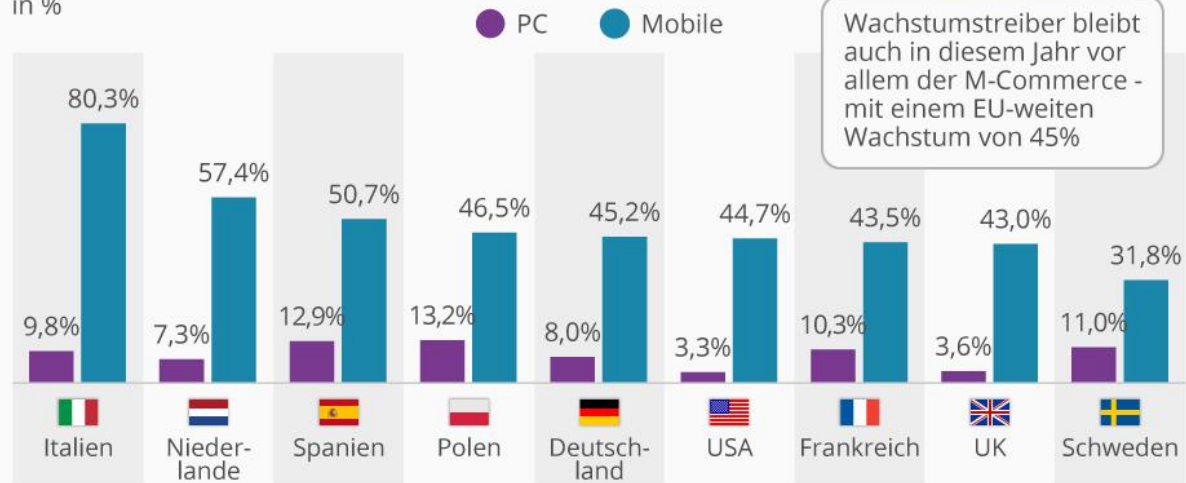
Internationale E-Commerce-Studie 2016

2016 werden in Deutschland 62,5 Milliarden Euro im Onlinehandel umgesetzt - 18% mehr als im Vorjahr und gut 13% des deutschen Einzelhandelsumsatzes.

Umsatzverteilung im deutschen E-Commerce 2016
in %



Umsatzwachstum 2016 nach Kanal (gegenüber 2015)
in %



@Statista.com

Quelle: RetailMeNot/Centre for Retail Research

RetailMeNot statista

Interne

Digitalisierung

Status Quo

- Welche Prozesse und Systeme sind vorhanden?
- Welche Prozesse sind nicht optimal?
- Welche Unternehmensänderungen sind geplant?

Denn merke!

**„Wenn Sie einen Scheißprozess
digitalisieren, dann haben Sie einen
scheiß digitalen Prozess!“**

I.d.R. ein guter Anfang

- Bündeln der Kundenkommunikation / CRM
- Wissensdatenbank
- Schnittstellen bestehender Systeme nutzen

Meine Statistiken

Meine Gruppe

Alle

Ø WARTEZEIT HEUTE



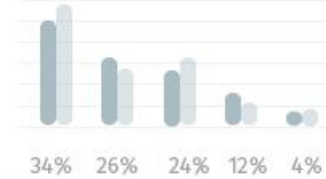
Meine Bearbeitungszeit: 25 Minuten
Durchschnitt: 13%

STIMMUNG



3% meiner Tickets sind eskalierend.
Durchschnitt: 1,7 %

KANALVERTEILUNG



STATUS



Tickets meiner Gruppe: 78 von 234
Durchschnitt: 22%

TICKETS IN BEARBEITUNG



74% werden bereits bearbeitet
Durchschnitt: 62%

WIEDERERÖFFNUNGSRATE



7% werden erneut eröffnet
Durchschnitt: 6%

<input type="checkbox"/>	BETREFF	KUNDE	DATUM	
<input type="checkbox"/>	★ Mögliche Sicherheitslücke	Ashanty Kevin Batlogg	Gestern um 09:45 Uhr	🐦
<input type="checkbox"/>	★ Neue Feature-Vorschläge	Benjamin	vor 5 Stunden	f
<input type="checkbox"/>	○ Micro-SIM funktioniert nicht	Marry Kathe Zumtobel	vor 23 Minuten	✉
<input type="checkbox"/>	○ Super Service!	Eugen C. Muse	vor 23 Minuten	f
<input type="checkbox"/>	○ Druckbogen ziehen ab	Hans Peter Baxxter	vor 23 Minuten	✉

Aktivitäten

[Als gelesen](#)



Julia hat dir das Ticket **Druckb
ziehen ab** zugewiesen.
vor 12 Minuten



Remo hat **Klische nicht saube
ausgearbeitet, Druck wird flec
aktualisiert.**
vor 17 Minuten



Julia hat dir ein Ticket zugewie
Mikro-SIM funktioniert nicht
H. Baxxter
vor 42 Minuten



Julia hat eine Notiz für dich in
staub unter Glasplatte hinterl
vor 2 Stunden



Remo hat eine Antwort für dich
**Klische nicht sauber ausgeart
Druck wird fleckig** hinterlasse
vor 2 Stunden



Julia hat dir das Ticket **Toners
unter Glasplatte** zugewiesen.
vor 3 Stunden



Remo hat **Kontaktformular fu
nicht abgeschlossen.**
Gestern um 17:58 Uhr



Julia hat dir das Ticket **Mikro-**

CRM / Ticketsystem

- Kontakte verwalten
- Aufgaben verwalten
- Kundenhistorie erstellen
- Kommunikation dokumentieren
- Keine Datensilos & Wissensverlust

Unternehmens Wiki

- Sammeln von Wissen
- Strukturierung von Dokumenten
- Festhalten von Prozessen
- Schnelle Hilfe bei Fragen
- Leichtes Einarbeiten neuer Mitarbeiter

Schnittstellen

- Information in **Echtzeit** verfügbar
- Definition des führenden Systems
- Lösungskonzept für Konflikte
- Planung & Dokumentation der Abhängigkeiten

Weitere Schritte

- Automatisierung von Prozessen
- Datenaufbereitung mit künstlicher Intelligenz
- Intranet / Selfservice Portale
- Dokumentenmanagementsystem
- u.v.m.



Tobias Niebergall

`tn@e3n.de`

`https://e3n.de`