

SMARTMARKET² – INTERAKTIVE EINKAUFSERLEBNISSE IN INNENSTÄDTEN



European
Research
Center for
Information
Systems

IM BMBF-GEFÖRDERTEN PROJEKT SMARTMARKET² WERDEN NEUARTIGE DIGITALE MEHRWERTDIENSTE UND APPS FÜR EIN URBANES EINKAUFSERLEBNIS KONZIPIERT.

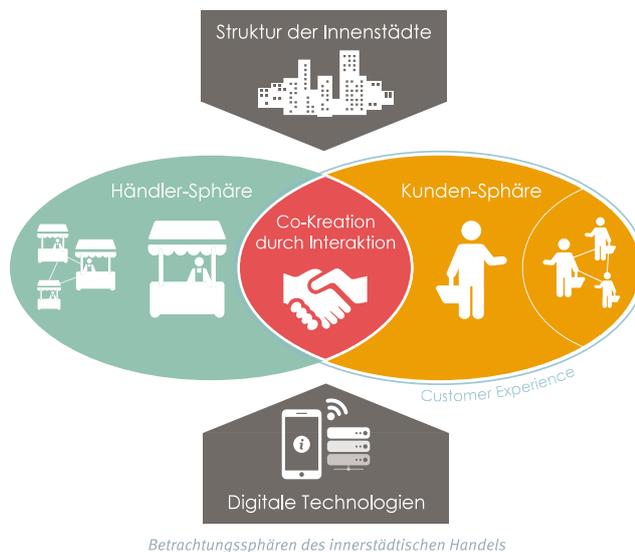
HERAUSFORDERUNG EINKAUFSERLEBNIS

Durch die Digitalisierung der Wertschöpfungsketten im Handel konnten sich neuartige Geschäftsmodelle des Onlinehandels etablieren, die einen stetig wachsenden Anteil des Einzelhandelsumsatzes auf sich ziehen. Zugleich führt die Digitalisierung zur Veränderung bestehender Geschäftsmodelle und beeinflusst das Kaufverhalten und die Erwartungshaltung der innerstädtischen Kunden nachhaltig: Während des Ladenbesuchs nutzen Kunden mobile Endgeräte als Informationsquelle für Preisvergleiche, Erfahrungsberichte und Produktinformationen.

Omni-Channel-Konzepte ermöglichen es, im Internet vorab die Verfügbarkeit von Waren im Geschäft zu prüfen, Waren im Internet zu bestellen und im Geschäft abzuholen oder nach Hause gelieferte Waren im Geschäft zurückzugeben. Leistungsfähige Warenwirtschaftssysteme, Prozessoptimierung und die Digitalisierung der Lieferantenanbindung haben die Logistik auf eine neue Ebene gehoben. Jedoch werden diese Konzepte zur Integration digitaler Kanäle und stationärem Geschäft bislang meist nur von großen Filialisten umgesetzt. Umsatzwachstum im Online- und Omni-Channel-Handel wird daher primär auf Kosten der kleinen und mittelständischen Einzelhändler und Fachgeschäfte in den deutschen Innenstädten realisiert.

DIGITALER MARKTPLATZ FÜR INNERSTÄDTISCHE HÄNDLER UND KUNDEN

smartmarket² überträgt erfolgreiche Strategien des Onlinehandels auf den kleinen und mittelständisch geprägten innerstädtischen Handel und unterstützt diesen bei der Bewältigung der neuen Herausforderungen der digitalen Transformation. Die Gruppe der innerstädtischen Händler soll gemeinsam in die Lage versetzt werden, ihre Kunden, deren Verhalten und Bedürfnisse besser zu verstehen und darauf eingehen zu können.



Ziel ist die Entwicklung von standortbezogenen Mehrwertdiensten und Apps für mobile Endgeräte, die ein interaktives Einkaufserlebnis für Kunden in urbanen Räumen schaffen. Dabei werden sowohl die Atmosphäre einzelner Quartiere, als auch die Möglichkeiten digitaler Technologien berücksichtigt. Ebenso werden die Interaktion des Kunden mit Händlern sowie die zwischen Gruppen von Kunden und Händlern beachtet.

SMARTMARKET² Ansprechpartner in Münster:

WWU Münster
Jan Betzing
Institut für
Wirtschaftsinformatik
Leonardo-Campus 3
48149 Münster
betzing@ercis.de

PROJEKTPARTNER DIALEGO AG Aachen

LANCOM Systems AG
Würselen

Universität Duisburg-Essen –
Lehrstuhl für Dienstleistungs-
management und Handel
(Prof. Dr. Gertrud Schmitz)

Universität Paderborn –
Lehrstuhl für Wirtschafts-
informatik, insbesondere
Betriebliche Informationssysteme
(Prof. Dr. Daniel Beverungen)

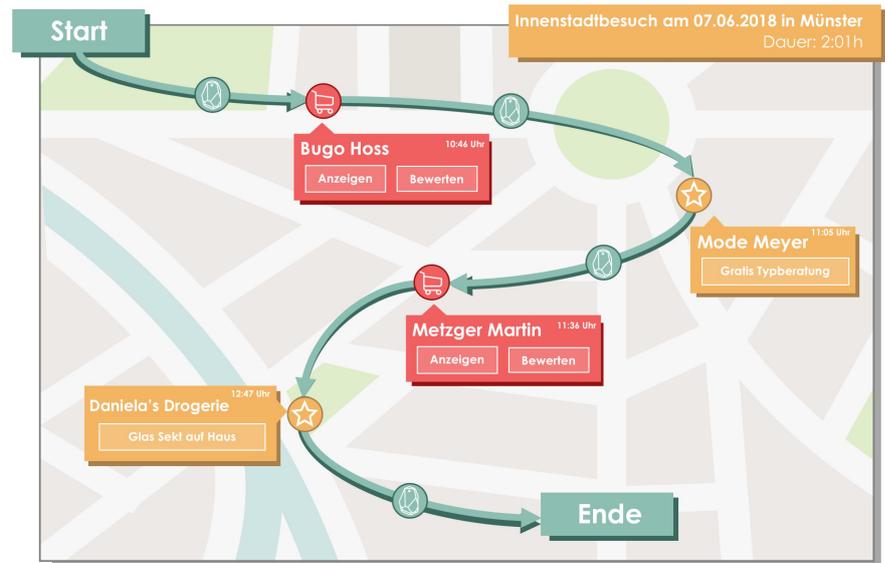
WWU Münster – Lehrstuhl für
Wirtschaftsinformatik und
Informationsmanagement
(Prof. Dr. Jörg Becker)

VERBUNDKOORDINATORIN
WIRTSCHAFT
Christiane Dahm
Dialogo AG

Aus wissenschaftlicher Sicht werden kundenseitige Verhaltensmuster im innerstädtischen Handel identifiziert und Gestaltungsempfehlungen zur Umsetzung kundenseitiger Wertschöpfung durch standortbezogene Dienstleistungen gegeben. Aus technischer Sicht werden mobile Apps und ein technisches Ökosystem für standortbezogene Dienstleistungen im innerstädtischen Handel konzipiert, prototypisch implementiert und mit Modellpartnern evaluiert. In smartmarket² setzen die innerstädtischen Händler Beacon-Technologie ein (kleine Bluetooth-Funksender zur mobilen Positionsbestimmung), wodurch Kunden standortbezogene Informationen generieren, welche wiederum neuartige Dienstleistungen ermöglichen.

Kunden erhalten entsprechend ihrer Vorlieben und ihres Standorts in der Innenstadt personalisierte Informationen auf ihre mobilen Endgeräte. Indem Kunden nach Händlern und Produkten suchen, diese bewerten und rezensieren, generieren sie Daten. Diese und weitere Daten zum Kundenverhalten werden ausgewertet, um passgenaue Angebote für innerstädtische Besucher zu generieren, relevante Geschäfte vorzuschlagen und Kunden somit in die Ladengeschäfte zu „ziehen“.

Durch Schaffung eines digitalen Marktplatzes können lokale Einzelhändler kombinierte Aktionen erstellen oder im Rahmen der Beratung Kunden an andere Händler mit passendem Angebot verweisen. Aus aggregierten Bewegungsdaten werden Berichte und Insights für Händler und innerstädtische Entscheider erzeugt,



Kunden können ihre Innenstadtbesuche aufzeichnen und erhalten individuelle Vorteile

die den Zustand der Innenstadt widergeben.

STÄRKUNG DES INNERSTÄDTISCHEN EINZELHANDELS UND ATTRAKTIVER INNENSTÄDTE

Bei erfolgreicher Umsetzung entsteht ein interaktives Einkaufserlebnis, das die Vielseitigkeit und Attraktivität der Innenstadt abbildet und verbessert. Die Dienstleistungen werden gemeinsam mit unseren Modellstädten Aachen, Duisburg, Münster und Paderborn konzipiert. Neben den stationären Einzelhändlern profitieren ebenso die Händler der Wochen- und Sondermärkte von neuen, digitalen Erweiterungen ihrer Geschäftsmodelle. Somit liefert smartmarket² Impulse zur Stärkung des mittelständisch geprägten innerstädtischen Einzelhandels und der Verbesserung der (digitalen) Aufenthaltsqualität in urbanen Quartieren.

WEITERLESEN

- 1) www.smartmarketsquare.de
- 2) www.ercis.org

ÜBER DAS ERCIS SPOTLIGHT

Das European Research Center for Information Systems (ERCIS) ist ein internationales Netzwerk von Forschungseinrichtungen, persönlichen Mitgliedern und Vertretern aus der Unternehmenspraxis, die im Bereich Informationssysteme forschen und arbeiten.

Unsere diversen Sichtweisen auf aktuelle Fragestellungen und "Hot Topics" an der Schnittstelle zwischen Informatik und Domäne ermöglichen uns eine einzigartige und länderübergreifende Interdisziplinarität.

Mit den "Spotlights" stellen wir regelmäßig ausgewählte Themen vor, mit denen wir uns aktuell beschäftigen.

IMPRESSUM

HERAUSGEBER

ERCIS – EUROPEAN RESEARCH CENTER FOR INFORMATION SYSTEMS
WESTFÄLISCHE WILHELMS-UNIVERSITÄT MÜNSTER

AKADEMISCHER DIREKTOR

PROF. DR. DR. H.C. DR. H.C. JÖRG BECKER, PROF. H.C. (NRU HSE, MOSKAU)

LEONARDO-CAMPUS 3 48149 MÜNSTER

P +49 251 83-38100 F +49 251 83-38109