

Werkzeugkatalog

Für das „Smart Shopping Aachen“ - Projekt

Auftraggeber:

Stadt Aachen, Fachbereich Wirtschaft, Wissenschaft und Europa sowie der Lehrstuhl für Informationsmanagement im Maschinenbau (IMA) der RWTH Aachen University

Auftragnehmer:

HBS GbR aus Beratern der aixsolution e.V.
Boxgraben 77 - 52064 Aachen

18.07.2022

(Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.)

Inhalt

Gastronomisches-Kassensystem.....	4
Digitales Inventarsystem (Warenwirtschaftssystem).....	5
Digitale Gutscheine.....	6
360°-Rundgang.....	7
Digital Signage.....	8
Instagram.....	9
QR-Codes.....	10
Abholschrank.....	11
3D-Probenmodell.....	12
Scan to Contact.....	13
Online-Shop.....	14
Click and Meet.....	15
Online-Workshop.....	16
Google My Business.....	17
Online Schaufenster.....	18
Intelligente Spiegel.....	19
Elektronische Preisschilder.....	20
Online Tasting.....	21
Online Tischreservierung.....	22
Digitale Beratung.....	23
Fernwartung digitaler Geräte.....	24
Online-Veranstaltungskalender.....	25
Virtuelles Anprobieren.....	26
Hintergrundinformationen.....	27
TikTok-Videos.....	28
Newsletter.....	29
E-Mail-Bestellung.....	30
Instagram-Shopping.....	31
Instagram-Live-Shopping.....	32
Webseite.....	33
Facebook.....	34

Facebook-Werbung.....	35
Facebook-Events.....	36
Sugartrends.....	37
Smart Shopping Aachen.....	38
Bezahlung 2.0.....	39
Search & Locate	40
Kunden-WLAN.....	41
Capacity Check	42
Product Availability.....	43
Angebote per App.....	44
Datenbasierter Store	45
Digitale Umkleidekabine	46
Click & Reserve	47
Click & Collect	48
Return in Store.....	49
Virtual Mixed Shopping Cart.....	50
Local Bicycle Courier Service.....	51
Online Speisekarte	52
WhatsApp Verkauf.....	53
Self-Service.....	54
Scan & Go.....	55
Digitaler Selfiespot.....	56

Gastronomisches-Kassensystem

Beschreibung

Unterstützt den gastronomischen Betrieb bei der Verarbeitung von Bestellungen und erleichtert die Abrechnung. Der Raum sowie die Tischanordnung können in einer Softwareoberfläche auf einem fest installierten System virtuell dargestellt werden, was die Übersichtlichkeit verbessert. Unterstützt wird das System durch Tablet ähnliche Computer, die mit der zentralen Station verbunden sind.

Ressourcenansprüche

- **Mobile Endgerät mit grafischem Interface**
Um Bestellungen schnell abwickeln zu können werden mobile Endgeräte eingesetzt, die mit einer speziellen Software ausgestattet sind und Bestellungen direkt in die Küche oder an die Bar weitergeben können.
- **Basisstation**
Um alle Tablets zu verknüpfen und Endabrechnungen zu erleichtern wird eine Basisstation eingesetzt, die ebenfalls Belege drucken kann.
- **WLAN-Netzwerk**
Um alle Komponenten verknüpfen zu können, ist ein WLAN-Netzwerk oder eine ähnliche Sende- und Empfangseinrichtung notwendig.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> - Erleichtert und verschnellert den Bestellprozess, indem das Personal nicht zwischen der Kundschaft und der Bar/Küche hin- und herlaufen muss. - Digitale Systeme vermeiden Fehler bei der Abrechnung und Bestellung. - Produkte die in der Küche nicht mehr Verfügbar sind können direkt auf dem Endgerät des Kellners angezeigt werden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Umstellung auf ein digitales Kassensystem oft teuer. - Schulung der Mitarbeiter notwendig. - Vor allem in großen Gastronomischen Betrieben ist eine Flächendeckende Netzwerkverbindung schwerer zu realisieren.

Einsatzgebiete

- **Gastronomie**

Digitales Inventarsystem (Warenwirtschaftssystem)

Beschreibung

Ermöglicht die Erfassung und Verarbeitung von Warenbestands- und Bewegungsdaten durch ein computergestütztes System, das der Steuerung des Warenflusses dient. Durch analytische Modelle in der Software des Inventarsystems können Bestellungen automatisiert werden und Warnungen bei zu wenigen Produkten auf Lager aufgezeigt werden.

Ressourcenansprüche

- **Software**
Um digitale Inventuren durchführen zu können, ist ein Warenwirtschaftssystem notwendig.
- **Computer oder Netzwerk**
Um Daten speichern und auswerten zu können ist ein Computersystem notwendig. Häufig kann dies direkt in das Kassensystem integriert werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> - Zeitersparnis bei Erstellung von Angeboten. - Einfache Datenpflege. - Umfassende, optimierte Lagerverwaltung mit mehreren Lagern möglich. 	<ul style="list-style-type: none"> - Müssen immer verfügbar sein. - Teuer und aufwendig bei Neuanschaffung. - Schulung der Mitarbeiter notwendig.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Digitale Gutscheine

Beschreibung

Digitale Gutscheine können so funktionieren, dass die Kunden diese auf ihrem Handy angezeigt bekommen und diese bei der Bezahlung gescannt werden. Auch bieten sie die Möglichkeit Kooperationen mit anderen Einzelhändlern oder Gastronomen einzugehen. Ein Beispiel dafür ist der Gutschein von Schenk lokal Aachen, welcher bei mehr als 150 Partnern einlösbar ist.

Ressourcenansprüche

- **Gutschein**
Auch wenn der Gutschein nur digital erstellt werden muss, sollte dieser dennoch ansprechend und passend zu dem Geschäft gestaltet werden.
- **Scanner**
Für das Scannen der Gutscheine muss die nötige Hardware vorhanden sein. Auf den Gutscheinen können auch QR-Codes genutzt werden, welche einfach zu scannen sind.
- **Webseite**
Der Verkauf der Gutscheine sollte zum Beispiel auf der Webseite eingebunden werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> - Kunden müssen nicht in den Laden kommen, um den Gutschein zu kaufen, auch wenn Sie diesen verschenken wollen. - Kooperationen bieten Kunden viele Möglichkeiten und machen gleichzeitig auf die Teilnehmer aufmerksam. 	<ul style="list-style-type: none"> - Damit die online-Gutscheine genutzt werden muss zunächst auf diese aufmerksam gemacht werden.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**
- **Gastronomie**

360°-Rundgang

Beschreibung

Ein 360° Rundgang ermöglicht es, Geschäfte digital zu besichtigen und dabei ein besseres Raumgefühl zu erzeugen. Zusätzlich können über klickbare Infopunkte Informationen wie Größen, Farben, Materialien und Preise angezeigt werden. Auch können Kunden direkt in den Onlineshop geführt werden.

Ressourcenansprüche

- **Vorbereitung**
Im Vorfeld an den Aufnahmetag muss das Geschäft so gestaltet werden, wie es den digitalen Kunden präsentiert werden soll.
- **3D-Scan**
Das Geschäft muss mit einer 3D-Kamera gescannt werden, sodass aus den Daten anschließend die virtuelle Tour erstellt werden kann. Dazu können Firmen beauftragt werden.
- **Produktinformationen**
Falls Zusatzinformationen zu einzelnen Produkten oder eine Verlinkung der einzelnen Produkte zum Online-Shop gewünscht sind, muss dies manuell erfolgen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> - Besichtigungsmöglichkeit 24/7 - Verbesserung des Images. - Mehr Sichtbarkeit: Einbindung in Google Street View. - Produkte in Online-Rundgängen mit dem Online-Shop verlinken. - bessere Platzierung in Suchmaschinen wie z.B. Google. 	<ul style="list-style-type: none"> - Wenn die Internetverbindung des Kunden langsam ist, funktioniert der Rundgang nur stockend. - Kosten eines 3D-Scans. - Kann Käuferlebnis im Laden nicht ersetzen: einige Kunden bevorzugen das Anfassen von Produkten.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel und Gastronomie**
- **Museen und Kunstausstellungen**

Digital Signage

Beschreibung

Digital Signage („digitale Beschilderung“), sind Digitalanzeigen, die aus der Ferne verwaltet werden und die Kunden durch professionelle Bilder, Videos und Texte ansprechen. Die Inhalte werden mittels eines Programms manuell via USB oder automatisch eingespeist und aktualisiert. Inhalten können unter anderem Webseiten, Wegbeschreibungen, Restaurantmenüs, Marketingbotschaften oder Produktbilder sein.

Ressourcenansprüche

- **Hardware**
Um die digitalen Inhalten darstellen zu können, wird eine Hardware, wie ein Bildschirm, eine LED-Wand oder ein Projektor benötigt.
- **Grafikdesign**
Die Inhalte, die den Kunden präsentiert werden sollen, sollten professionell entworfen werden. Dazu können Grafikdesigner beauftragt werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> - einzelne Produkte können hervorgehoben werden. - Schnelle Aktualisierung der Inhalte. - Mehrere Inhalte können auf nur einem Bildschirm angezeigt werden. - Anhand von Facetracking können Inhalte individuell auf verschiedene Altersgruppen zugeschnitten werden. 	<ul style="list-style-type: none"> - einmaligen Anschaffungsgebühr der Hardware (z. B. Bildschirme). - Professionelle Darstellung (Design, Bilder, Videos). - Falls im Schaufenster: Umbau notwendig, damit der angemessene Einbau des Bildschirms möglich ist.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel und Gastronomie**

Instagram

Beschreibung

Ein Instagram-Account bietet grundständig die Möglichkeit das Geschäft, das Ambiente, sowie die Produkte über Bilder darzustellen. Zudem können Kunden mit "Storys" (kurze Videos, die nur einen Tag lang angezeigt werden) auf Aktuelles im Geschäft oder z.B. Aktionen hingewiesen werden. Auch können kann man über Direkt-Nachrichten schnell und einfach erreicht werden.

Ressourcenansprüche

- **Smartphone**
Ein Instagram-Account lässt sich meist über ein Smartphone verwalten.
- **Ausstattung für Fotos**
Für professionelle Fotos wird Ausstattung, wie zum Beispiel eine Kamera oder auch eine Beleuchtung benötigt.
- **Personal**
Für die Verwaltung des Accounts und vor allem für die Erstellung von Fotos des Geschäfts oder der Produkte wird geschultes Personal benötigt.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> - Kann für Werbung, bzw. Darstellung der Produkte und des Ambientes genutzt werden. - Feedback von Kunden kann eingeholt werden (Likes, Kommentare, ...) - Kunden können mit „Storys“ kurzfristig auf Ereignisse aufmerksam gemacht werden. - Vor allem viele jüngere Menschen können gut erreicht werden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Erstellung von professionellen Fotos kann sehr aufwendig und teuer sein.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**
- **Gastronomie**

QR-Codes

Beschreibung

QR-Codes können genutzt werden, um Kunden schnell und einfach viele Informationen bereitzustellen. Für die Verwendung von QR-Codes gibt es viele Möglichkeiten. Zum Beispiel kann ein QR-Code erstellt werden, der einem Kunden nach dem Scannen alle Kontaktinformationen bereitstellt, ihn direkt auf die Webseite oder auf die Instagram-Seite führt oder ihm die Speisekarte in digitaler Form anzeigt. Möglich ist es auch QR-Codes für die Kundeninteraktion zu nutzen. Beispielsweise kann ein QR-Code zu einem Quiz oder einem Spiel führen, über welches die Kunden interaktiv Informationen zu den Produkten erhalten können.

Ressourcenansprüche

- **QR-Code**
QR-Codes können für verschiedenste Anwendungen im Internet erstellt werden. Dies ist meist kostenlos.
- **Inhalt**
Um auf eine Webseite oder einen eigenen Instagram-Account zu verlinken, müssen diese bereits existieren.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> - QR-Codes bieten die Möglichkeit Kunden, auf einfachem Wege, viele Informationen bereitzustellen. - Sie bieten die Möglichkeit auch Kunden die vor Ort einkaufen, zum Beispiel auf den Instagram-Account zu führen. - Es können zum Beispiel auch Tracking-Informationen gesammelt werden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ein Upgrade, um dynamische (veränderbare) QR-Codes zu verwenden oder um Trackinginformationen zu sammeln, ist meist nicht kostenlos.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**
- **Gastronomie**

Abholschrank

Beschreibung

Es wird eine Bestellung aufgegeben (z.B. über E-Mail, Telefon, WhatsApp oder Webseite), die dann in dem Abholschrank abgeholt werden kann. Ein Abholschrank ist dabei eine Einrichtung mit Schließfächern, die 24/7 zugänglich ist. Der Zugangscodes, um das Fach zu öffnen, wird dem Kunden vorher mitgeteilt.

Ressourcenansprüche

- **Schrankbeschaffung und -aufstellung**
Es muss ein Schrank angeschafft werden, welcher Zugriff auf die Fächer über Codes zulässt. Diese Codes sollten konfigurierbar sein, sodass Zugriffscodes geändert werden können. Außerdem muss der Schrank an einem 24/7 zugänglichen Ort aufgestellt werden und dafür eine Erlaubnis vorliegen.
- **Zugangsdatengenerator**
Um den unbefugten Zugriff auf die Produkte in den Fächern zu verhindern, müssen Zugangsdaten generiert werden. Diese sollten zufällig generiert werden und nicht einfach zu knacken sein.
- **Kontaktaufnahme und Bestellung**
Es muss genug Personal vorhanden sein, um die Kontaktaufnahmen beantworten und Bestellungen vorbereiten zu können.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- 24 Stunden geöffnet – jederzeit Produkte abholen.- Keine Wartezeiten.- Ermöglicht Verkauf von Produkten auch wenn der Laden schließen muss (z.B. während der Corona-Pandemie).	<ul style="list-style-type: none">- Wie lange soll das Produkt im Schließfach bleiben? Zu lang: Schließfach kann nicht für den nächsten Kunden verwendet werden, Zu kurz: Kunde hat weniger Flexibilität.

Einsatzgebiete

- Einzelhandel jeglicher Art mit Produkten, die in das Schließfach passen (nicht geeignet für wertvolle Produkte)

3D-Probenmodell

Beschreibung

In einem Beratungsgespräch werden die Wünsche der Kunden bezüglich eines Produktes (z.B. ein Ring) zusammengefasst. Danach wird mit einer CAD-Software ein Design entworfen. Sobald der Kunde mit dem gewählten Design zufrieden ist, wird eine 3D-Druckversion erstellt. Der Kunde kann den Ring anschließend Probe tragen, um so die endgültige Kaufentscheidung zu treffen.

Ressourcenansprüche

- **3D-Drucker**
Es muss ein 3D-Drucker vorhanden sein, der den vorher erstellten Entwurf drucken kann.
- **CAD-Software**
Mithilfe einer CAD-Software wird ein Design nach den Wünschen der Kunden entworfen. Es muss also eine Lizenz für diese Software vorliegen und Mitarbeiter müssen auf diese CAD-Software geschult werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Möglichkeiten der Visualisierung bietet eine höhere Beratungsqualität.- modernes Käuferlebnis – bringt das Produkt dem Kunden näher.- genaue Vorstellung von individuell konfigurierten Schmuckstücken.	<ul style="list-style-type: none">- Anschaffungskosten 3D-Drucker (ab 4000€).- komplexe CAD-Software.

Einsatzgebiete

- **Juweliere und Schmuckhersteller**

Scan to Contact

Beschreibung

Ein QR-Code ist z.B. an einer Tür platziert und leitet beim Scannen auf die Kontaktdaten des Händlers weiter. Auch kann der QR-Code zu einem WhatsApp-Chat führen oder direkt eine Nummer anrufen. Auf die gleiche Weise kann ein QR-Code verwendet werden, um eine E-Mail-Konversation zu initiieren. Sowohl bei WhatsApp als auch bei E-Mail können vorausgefüllte Nachrichten verwendet werden, wie „Hallo, bitte senden Sie mir mehr Informationen über ...“.

Ressourcenansprüche

- **QR-Code Generator**
Es muss ein QR-Code generiert werden, der auf die gewählte Kontaktmöglichkeit weiterleitet. QR-Codes können kostenlos online erstellt werden. Dieser Code muss dann ausgedruckt und gut sichtbar im Laden platziert werden.
- **Erreichbarkeit**
Nachrichten über WhatsApp oder E-Mail müssen regelmäßig überprüft werden, um lange Antwortzeiten zu verhindern.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Einfache Kontaktmöglichkeit.- Smartphone Nutzung sowie integrierte QR-Code-Leser sind weit verbreitet.- Möglichkeit, die Anzahl der Scans zu verfolgen und so die Wirksamkeit zu messen.	<ul style="list-style-type: none">- Lange Antwortzeiten auf Kundenanfragen vermeiden.- Eine relevante Kontaktmöglichkeit aussuchen (WhatsApp, Telefon, SMS oder E-Mail).

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel und Gastronomie**

Online-Shop

Beschreibung

Ein Online-Shop bezeichnet eine Webseite, über die Waren oder Dienstleistungen im Internet, also online, angeboten und verkauft werden.

Ressourcenansprüche

- **Online-Shop und Inventarsystem**
Zu aller erst muss ein Online-Shop eingerichtet werden. Dazu können Onlineshop-Baukästen verwendet, die oft vom Anbieter selbst gehostet werden. Dann müssen online Bezahlssysteme eingebunden und Lieferoptionen festgesetzt werden. Zuletzt müssen die Artikel eingepflegt werden (Foto, Beschreibung, Preis). Dies erfolgt am besten in Verbindung mit einem Warenwirtschaftssystem, um Verfügbarkeiten der Artikel zu prüfen.
- **Verarbeitung und Versand**
Bestellte Produkte müssen vorbereitet und dem Versanddienstleister zum Versand weitergegeben werden. Dabei müssen die Lieferzeiten beachtet werden.
- **Kundenservice und Retoure**
Ein Online-Shop benötigt auch ein Kunden-Support, am besten in Form einer Chat-Funktion oder eines Kontaktformulars. Außerdem sollten eine Mail-Adresse und eine Telefon-Hotline zur Verfügung stehen. Zuletzt muss es Retourenmanagement vorhanden sein, um Retouren für die Kunden schnell und einfach zu ermöglichen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Anywhere- und Anytime-Verfügbarkeit.- Möglichkeit des Cross-/Up-Sellings.- Gewinnung von Kundendaten: individualisierte Angebotsprofile und Marketingstrategien.- Globale Präsenz.	<ul style="list-style-type: none">- Hoher technischer Aufwand.- fehlender physischer Kontakt mit den Produkten.- Kundenservice bei Reklamationen und Retoursendungen.- Pflege des Shops: Neuaufnahmen oder Überarbeitung von Produkten.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Click and Meet

Beschreibung

Mit Click and Meet buchen Kunden per Webseite, E-Mail oder Telefon einen festen Termin fürs Einkaufen oder die Beratung und haben nach Bestätigung durch den Händler die Möglichkeit, in einem bestimmten Zeitrahmen in dem Geschäft einzukaufen und/oder sich beraten zu lassen. Auch besteht die Möglichkeit, einen Termin außerhalb der Geschäftszeiten zu buchen, um privat einzukaufen.

Ressourcenansprüche

- **Terminvergabe**
Es wird ein Terminvergabesystem benötigt, um Überschneidungen mit anderen Terminen zu vermeiden. Idealerweise können Kunden selber online verfügbare Termine einsehen und direkt buchen.
- **Flexibilität**
Es werden Mitarbeiter mit flexiblen Arbeitszeiten benötigt, damit Kunden auch außerhalb der Öffnungszeiten beraten werden können.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Keine Wartezeit für die Kunden.- Einfache Anwendung: die online Abwicklung hilft bei der Organisation der Termine.- höhere Beratungsqualität, da der Fokus nur auf einem Kunden liegt.- Kunden, die einen Termin vereinbaren, kaufen auch eher etwas.	<ul style="list-style-type: none">- Im Falle eines privaten Shopping-Termins können in diesem Zeitraum keine anderen Kunden bedient werden.- Kundentermine am Abend oder an Wochenenden.

Einsatzgebiete

- **Beratungsintensiver Handel (Edelboutiquen, Juweliere, Küchenfachgeschäfte)**

Online-Workshop

Beschreibung

Ein online Workshop ist eine interaktive Sitzung, die über ein Videokonferenz-Tool vermittelt wird. Im Laufe des Workshops arbeiten die Kunden meist in kleinen Teams zeitlich begrenzt, kreativ und intensiv an einem Thema. Dabei werden Fähigkeiten vermittelt, die im Zusammenhang mit den Produkten des Händlers stehen.

Ressourcenansprüche

- **Anmeldung**
Da die Workshop-Teilnehmerzahlen meist begrenzt sind, müssen sich Kunden vorher dafür anmelden. Im Idealfall können die Interessenten die verfügbaren Termine online einsehen und direkt buchen.
- **Vorbereitung**
Je nachdem, was in dem Workshop gelehrt werden soll, kann es erforderlich sein, den Teilnehmenden im Voraus Materialien oder Ausrüstung zukommen zu lassen.
- **Durchführung**
Für die Durchführung des Workshops wird eine Videokonferenzsoftware benötigt. Außerdem werden ein Laptop oder PC, eine Kamera, ein Headset für gute Audioqualität und eine gute Internetverbindung benötigt.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Wichtig für die Kundenbindung.- Mehr Kunden können erreicht werden, da die Teilnahme ortsflexibel ist.- Möglichkeit, Produkte und Dienstleistungen zu präsentieren.	<ul style="list-style-type: none">- Geringe Interaktion zwischen den Ausbildern und den Teilnehmern.- Fertigkeiten, wie Stricken, sind nur schwer online erlernbar.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel, mit Produkten, die nicht intuitiv zu bedienen sind**

Google My Business

Beschreibung

Ein Google My Business Account ist ein kostenloses Tool für Unternehmen, um ihre Präsenz in Google's verschiedenen Komponenten, einschließlich Maps und Suche, zu verwalten. Es ermöglicht das Bearbeiten wichtiger Informationen, wie Öffnungszeiten, Webseiten-Verlinkung und Telefonnummern. Auch können Bilder zu Produkten und dem Geschäft hochgeladen und auf Kunderevisionen reagiert werden.

Ressourcenansprüche

- **Google Business Profil**

Es muss ein Google Business Profil vorliegen. Das Profil kann von dem Geschäftsinhaber aber auch von einer beliebigen Person erstellt werden. Sollte bereits ein Eintrag für Ihr Unternehmen bestehen, haben Sie die Möglichkeit, diesen Eintrag zu übernehmen, um ihn dann zu verwalten.

- **Google My Business Account**

Um ein Google Business Profil zu verwalten, muss ein Google My Business Account für dieses Profil eingerichtet werden. Es ist das einzige Mittel, mit dem Sie Ihr Business Profil für sich beanspruchen, Verwaltungsrechte dafür erlangen und zusätzliche Funktionen freischalten können, um die Sichtbarkeit bei Google zu erhöhen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Besseres Ranking: Unternehmen wird bei der lokalen Online-Suche auf Google und in Google Maps von Kunden leichter gefunden.- Angebot verbessern durch Kundenrezensionen.- Mit Google Analytics lässt sich der Google-My-Business-Traffic zur eigenen Webseite tracken.	<ul style="list-style-type: none">- Reaktion auf positive und negative Rezensionen, um potenziellen Kunden zu zeigen, dass Sie sich für sie interessieren.- Falsche negative Rezensionen können dem Unternehmen schaden.- Kunde können beliebige Bilder hochladen.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel und Gastronomie**

Online Schaufenster

Beschreibung

Bei einem online Schaufenster lässt sich das Sortiment des Geschäftes online entdecken. Dabei können zusätzliche Funktionen, wie die Anzeige der Warenverfügbarkeit und ein Click & Collect angeboten werden.

Ressourcenansprüche

- **Plattform**
Es muss eine Plattform vorhanden sein, um die Produkte online präsentieren zu können. Dazu kann ein online Marktplatz oder die eigene Webseite verwendet werden.
- **Warenwirtschaftssystem**
Ein Warenwirtschaftssystem kann das Einpflegen der Produkte auf die Plattform vereinfachen. Auch können dadurch Informationen über die Produktverfügbarkeiten angezeigt werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden können im Voraus schauen, was für Produkte angeboten werden und dann im Laden kaufen.- Sortiment wird dem Kunden 24/7 zum Durchstöbern präsentiert.- Möglichkeit der Verknüpfung mit Click & Collect.	<ul style="list-style-type: none">- Einpflegen der Produkte kann lange dauern (Bild, Beschreibung, Preis).- Kosten für Online-Marktplatz-Anbieter.- Zyklus der Bestandsmeldungen an die Plattform (relevant für Click & Collect).- Professionelle Fotos von Produkten.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel und Gastronomie**

Intelligente Spiegel

Beschreibung

Ein intelligenter Spiegel sieht aus wie ein normaler Spiegel, aber nutzt Virtual Reality oder Augmented Reality, um Kunden die Möglichkeit zu geben, virtuell verschiedene Kleidungsstile und -größen anzuprobieren, personalisierte Outfitvorschläge zu erhalten oder mit verschiedenen Schattierungen von Make-up zu spielen.

Ressourcenansprüche

- **Intelligenter Spiegel**
Es muss ein intelligenter Spiegel angeschafft werden, welcher den eigenen Anforderungen entspricht. Es gibt z.B. Spiegel, bei denen nur der Produkt-Tag gelesen wird und dann wird das Kleidungsstück virtuell anprobiert. Andere Spiegel bieten einen online Katalog an, aus dem gewählt werden kann.
- **Inventarsystem**
Um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, verschiedene Größen, Farben und dazu passende Stücke anzuprobieren, muss ein Inventarsystem vorhanden sein, welches akkurat den jetzigen Bestand übermittelt und vollständig ist.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden sparen sich lange Wartezeiten bei den Anproben.- Einkaufserlebnis: bietet Kunden ein Online-Erlebnis im Offline-Laden.- Umsatz steigern durch Empfehlung zusätzlicher, passender Produkte.	<ul style="list-style-type: none">- hohe Anschaffungskosten (Preise starten bei \$10.000).- personalisierte Outfitvorschläge.- Bestandsverfügbarkeit muss akkurat wiedergespiegelt werden.- Produktkatalog muss digitalisiert werden.- Mangel an menschlicher Interaktion.

Einsatzgebiete

- **Bekleidung, Kosmetik, Schmuck,**

Elektronische Preisschilder

Beschreibung

Elektronische Preisschilder sind eine digitale Form der Regalauszeichnung. Die kleinen elektronischen Displays werden am Regal unter dem Produkt angebracht und zeigen den Preis der Ware an sowie andere wichtige Produktinformationen. Die Preisauszeichnung wird automatisch aktualisiert, wenn der Preis unter der Kontrolle eines zentralen Servers geändert wird.

Ressourcenansprüche

- **Etikettenverwaltungssoftware**
Die Software ist verantwortlich für die Konfiguration des Systems, die Konfiguration der Eigenschaften auf dem Etikett selbst und die Aktualisierung der Datenbank für die Preisliste
- **Elektronische Preisschilder**
Es wird ein Preisschild für jedes Produkt benötigt.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Preise können schnell und einfach geändert werden.- dynamische Preisstrategien, um Etiketten je nach Tageszeit, Aktivität der Wettbewerber zu ändern.- gleichzeitige Aktualisierung des Preises im Kassensystem und am Preisschild.- Bluetooth-fähige Schilder können Produktstandort mitteilen.	<ul style="list-style-type: none">- Hohe Anschaffungskosten bei sehr vielen Produkten.- Schulung für die Etikettenverwaltungssoftware.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel und Gastronomie mit sich oft ändernden Produktpreisen**

Online Tasting

Beschreibung

Ein online Tasting ist eine Sitzung, die über ein Videokonferenz-Tool vermittelt wird, bei der die Teilnehmende die Gelegenheit haben, eine Auswahl von Lebensmitteln oder Getränken zu probieren, um deren Qualität zu vergleichen.

Ressourcenansprüche

- **Anmeldung**
Da die Teilnehmerzahlen meist begrenzt sind, müssen sich Kunden vorher dafür anmelden. Im Idealfall können die Interessenten die verfügbaren Termine online einsehen und direkt buchen.
- **Vorbereitung**
Die Getränke oder Lebensmittel, die verkostet werden sollen, müssen den Teilnehmenden vorher zugeschickt werden.
- **Durchführung**
Für die Durchführung wird eine Videokonferenzsoftware benötigt. Außerdem werden ein Laptop oder PC, eine Kamera, ein Headset für gute Audioqualität und eine gute Internetverbindung benötigt.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Wichtig für die Kundenbindung.- Mehr Kunden können erreicht werden, da die Teilnahme Ortsflexibel ist.- Möglichkeit, Produkte zu präsentieren.	<ul style="list-style-type: none">- Geringe Interaktion zwischen den Veranstaltern und Teilnehmern.

Einsatzgebiete

- **Spirituosen/Wein, Lebensmittel (Käse, Wurst, ...)**

Online Tischreservierung

Beschreibung

Bei einer online Tischreservierung reserviert der Kunde online, z.B. über eine Webseite, einen oder mehrere Tische in einer Gaststätte oder bei einer Veranstaltung.

Ressourcenansprüche

- **Tischreservierungssystem**
Es muss ein System vorhanden sein, dass Tischreservierungen entgegennehmen kann und dabei die Kapazitäten der Gaststätte nicht überschreitet.
- **Offline Reservierung**
Das Personal muss die Reservierungen regelmäßig überprüfen und die Tische vorbereiten, in dem z.B. ein „Reserviert“-Schild aufgestellt wird.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kundenzufriedenheit steigt, da ein freier Tisch bei Ankunft garantiert wird.- Bessere Planbarkeit des Personalbedarfs.- Reservierungen bringen oft große Gruppen und dadurch mehr Umsatz.- Online System ist 24/7 erreichbar.	<ul style="list-style-type: none">- Kapazität für Laufkundschaft wird eingeschränkt.- Kunden erscheinen nicht und sagen nicht vorher ab.- Warteschlange können eine gute Sache sein: sie vermitteln, dass dieser Ort etwas Besonderes ist.

Einsatzgebiete

- **Gastronomie**

Digitale Beratung

Beschreibung

Die digitale Beratung ist eine Beratung, die auf digitalen Kanälen stattfindet, beispielsweise Live-Chat, E-Mail, Social Media, Messaging-Apps oder Videokonferenz.

Ressourcenansprüche

- **Buchung**
Dem Kunden muss eine einfache Möglichkeit geboten werden, das Beratungsangebot zu buchen. Im Idealfall kann der Kunde verfügbare Termine online einsehen und selber einen Termin reservieren.
- **Beratungskanal**
Je nach dem welcher Beratungskanal gewählt wird, werden unterschiedliche Technologien benötigt. Bei einer Beratung über Videokonferenz werden beispielsweise neben der Lizenz zur Nutzung des Videokonferenz-Tools, auch ein Laptop, eine Kamera und ein Headset benötigt.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Beratung kann ortsunabhängig angeboten werden.- Kundenzufriedenheit steigt, da Wartezeiten minimiert werden.	<ul style="list-style-type: none">- Nicht jeder Kunde verfügt über die technologische Ausstattung, um digitale Beratung anzunehmen.- Risiko, dass der Kunde zum reservierten Termin nicht erscheint.

Einsatzgebiete

- **Beratungsintensiver Einzelhandel**

Fernwartung digitaler Geräte

Beschreibung

Nach einer telefonischen Terminvereinbarung findet die Fernwartung des digitalen Geräts (z.B. eines Computers) statt. Dafür muss zunächst vom Kunden noch ein Hilfsprogramm installiert werden. Die Wartung kann dann von einem Mitarbeiter aus dem Büro durchgeführt werden, da dieser den Zugriff auf das Gerät des Kunden erhält.

Ressourcenansprüche

- **Ausstattung**
Es wird Ausstattung (z.B. Computer) benötigt über die der Mitarbeiter arbeiten kann.
- **Software**
Eine Software für den Fernzugriff wird benötigt, zum Beispiel AnyDesk.
- **Schulungen**
Mitarbeiter müssen in dem Umgang mit dem neuen System geschult werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Es können Kunden erreicht werden, die in weiterer Entfernung von dem Laden leben.- Kunden müssen ihr Gerät für die Wartung nicht abgeben und es ist somit wirklich nur für die Zeit der Wartung nicht nutzbar.	<ul style="list-style-type: none">- Kunden könnten zunächst zögerlich sein, den vollständigen Zugriff auf das Gerät zu gewähren.

Einsatzgebiete

- **Fachgeschäft für elektronische Geräte**

Online-Veranstungskalender

Beschreibung

Auf der Webseite werden alle anstehenden Termine dargestellt, zum Beispiel in der Form eines Kalenders. Dazu können Events oder auch andere Veranstaltungen, an denen Kunden teilhaben können, gehören.

Ressourcenansprüche

- **Software**
Eine Software wird benötigt, um eine Datenbank über anstehende Veranstaltungen zu führen.
- **Veranstaltungen**
Es müssen Veranstaltungen durchgeführt werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Auch Kunden, die nicht regelmäßig in dem Laden erscheinen, können auf das Ereignis aufmerksam gemacht werden.- Kunden können immer wieder nachsehen, welche Events es bald gibt und vergessen diese somit seltener.	<ul style="list-style-type: none">- Da man nicht sehen kann welche Kunden auf das Ereignis aufmerksam werden, wird es schwieriger abzuschätzen, wie viele Kunden zu dem Ereignis erscheinen wollen.

Einsatzgebiete

- **Alle Branchen des Einzelhandels, soweit Sie die Möglichkeit besitzen Kunden zu Ereignissen einzuladen.**

Virtuelles Anprobieren

Beschreibung

Zum Beispiel eine Brille kann digital anprobiert werden. Dafür lässt sich das Modell aus dem Sortiment auswählen und dann lässt sich die Brille auf dem Bildschirm, wie in einem Spiegel betrachten.

Ressourcenansprüche

- **Software**
Eine Software, die das virtuelle Anprobieren ermöglicht, wird benötigt.
- **Webseite**
Es muss bereits eine Webseite des Geschäfts existieren, um diese Funktion darauf zu implementieren.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden können sich bereits vor dem Kauf ein Bild machen und benötigen nicht mehr so viel Beratung.	

Einsatzgebiete

- **Optiker**
- **Modegeschäfte (soweit die passende Software existiert)**

Hintergrundinformationen

Beschreibung

Auf der Webseite werden weitere Informationen zu den Produkten gegeben. Dazu können Tipps gehören, Weiterverwendungsmöglichkeiten oder z.B. die Entstehungsgeschichte und Gedanken hinter einem Produkt.

Ressourcenansprüche

- **Webseite**
Die Informationen zu den Produkten müssen auf der Webseite bereitgestellt werden können.
- **Informationen**
Weitere Informationen oder z.B. weitere Verwendungsmöglichkeiten zu den Produkten müssen bereitstehen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden können mehr von den Produkten begeistert werden oder Sie finden neue Nutzungsmöglichkeiten und sind somit mehr am Kauf interessiert.	

Einsatzgebiete

- **Alle Branchen des Einzelhandels**

TikTok-Videos

Beschreibung

Auf TikTok lassen sich kurze Videos hochladen. In diesen können zum Beispiel das Ambiente, die Produkte oder die Mitarbeiter gezeigt werden. Die Videos sollten dabei auch in kurzer Zeit ansprechend sein. Besonders an der Plattform ist, dass Sie vor allem von vielen sehr jungen Menschen genutzt wird.

Ressourcenansprüche

- **TikTok-Account**
Der Einzelhändler oder Gastronom muss auf der Plattform vertreten sein.
- **Smartphone**
Der TikTok-Account kann typischerweise über ein Smartphone verwaltet werden.
- **Mitarbeiter**
Es werden Mitarbeiter benötigt, die die Video-Produktion sowie auch die Bearbeitung übernehmen können.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Vor allem sehr junge Kunden lassen sich über TikTok erreichen.- Der Nutzen der Produkte und verbundene Emotionen können dargestellt werden.	<ul style="list-style-type: none">- Andere Altersgruppen werden nicht erreicht, da diese nur sehr selten auf der Plattform vertreten sind.- komplexe Produkte lassen sich in kurzer Zeit nicht gut nahebringen.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel, spezifisch Kosmetik**
- **Gastronomie**

Newsletter

Beschreibung

Mit einem Newsletter können Kunden über Angebote informiert werden oder weitere Informationen, zum Beispiel zu Events, können weitergegeben werden. Der Newsletter kann zum Beispiel per E-Mail versandt werden.

Ressourcenansprüche

- **Computer**
Ein Computer wird benötigt um den Newsletter ansprechend zu erstellen und um diesen auch zu versenden.
- **Inhalt**
Es werden regelmäßige neue Informationen benötigt. Das heißt es muss regelmäßig über z.B. neue Ereignisse oder neue Produkte im Sortiment informiert werden können.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden können immer über Neuigkeiten informiert werden.- Der Kontakt zu Kunden kann gehalten werden, auch wenn diese für eine längere Zeit nicht in den Laden kommen.	<ul style="list-style-type: none">- Kunden könnten bei zu häufiger Versendung mit der Zeit von dem Newsletter verärgert werden.

Einsatzgebiete

- **Alle Bereiche des Einzelhandels, soweit es häufige Ereignisse gibt oder das Sortiment häufig geändert wird**

E-Mail-Bestellung

Beschreibung

Über eine E-Mail können Produkte bestellt werden, die dann zum Beispiel zur Abholung bereitgelegt werden oder geliefert werden.

Ressourcenansprüche

- **E-Mail-Adresse**
Es muss eine E-Mail-Adresse bestehen über die Kunden die Bestellungen angeben können.
- **Ausgabemöglichkeit**
Es muss die Möglichkeit existieren, die Produkte zu liefern oder für die Abholung zurückzulegen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden müssen nicht in den Laden kommen um vorhanden sein des Produktes zu erfragen, sondern können es einfach bestellen.	<ul style="list-style-type: none">- Bei sehr geringen Stückzahlen kann das Zurücklegen von Produkten zu Konflikten führen, falls auch andere Kunden das Produkt kaufen wollen.

Einsatzgebiete

- Einzelhandel

Instagram-Shopping

Beschreibung

Auf der Instagram-Seite kann man direkt zu einem Instagram-Shop, auf dem die Produkte mit Bild, Beschreibung und Preis dargestellt werden. Der Verkauf läuft dann jedoch über den eigenen Onlineshop ab, also wird der Kunde von dem Instagram-Shop mit einem Link auf den Onlineshop des Händlers weitergeleitet.

Ressourcenansprüche

- **Instagram-Account**
Ein Instagram-Shop baut auf dem Instagram-Account des Händlers auf, somit muss ein Instagram-Account auch geführt werden.
- **Onlineshop**
Da der Kauf über den Onlineshop des Händlers abläuft, muss auch dieser schon vollständig vorhanden sein.
- **professionelle Fotos**
Für die Darstellung in dem Onlineshop sollten professionelle Fotos der Produkte verwendet werden. Dabei kann evtl. auf Produktfotos des Herstellers zurückgegriffen werden oder diese können mit einer eigenen Ausstattung gemacht werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden können das Sortiment betrachten und sehen direkt auch die zugehörigen Preise.- Kunden nutzen den Instagram-Shop zu Informationssammlung und kaufen das Produkt dann zum Teil vor Ort.	<ul style="list-style-type: none">- Die tatsächlichen Bestellzahlen über Instagram bleiben zum Teil sehr gering.- Die Aufnahme eines Produktes in den Shop kann aufwendig sein und somit wird häufig nicht das ganze Sortiment dargestellt.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Instagram-Live-Shopping

Beschreibung

Das Instagram-Live-Shopping funktioniert in der Form eines Live-Streams, bei dem der Händler mehrere Produkte live vorstellen kann. Die Kunden können dabei in der App alle Produkte, die vorgestellt werden, in einer Liste wiederfinden und von dort aus können die Kunden die Produkte direkt im Instagram-Shop wieder finden.

Ressourcenansprüche

- **Instagram-Shop**
Der Live-Stream läuft über Instagram und damit die Kunden die Produkte auch direkt wiederfinden können, muss ein Instagram-Shop schon existieren. (und dafür auch ein eigener Onlineshop)
- **Streaming-Ausstattung**
Für den Live-Stream wird ein geeigneter Hintergrund benötigt. Auch wird Ausstattung für das Filmen benötigt, also zum Beispiel eine Kamera und Beleuchtung.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Das Produkt, die Verwendung sowie der Nutzen des Produkts können dem Kunden direkt mit einer Live-Darstellung gezeigt werden.- Kunden können die vorgestellten Produkte direkt kaufen.	<ul style="list-style-type: none">- Vorbereitung und Durchführung sind sehr aufwendig. Für die Durchführung sind optimal drei Mitarbeiter eingeplant. (Darstellung, Kameraführung, Live-Stream-Kontrolle)

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Webseite

Beschreibung

Eine eigene Webseite kann von dem Händler oder Gastronomen verwendet werden, um sich selbst zu präsentieren. Auch können auf der Webseite andere Werkzeuge eingebunden werden, also zum Beispiel die Darstellung des Sortiments, bzw. der Speisekarte des Händlers oder des Gastronomen.

Ressourcenansprüche

- **Computer**
Um die Webseite zu handhaben sollte ein Computer existieren, über den die Webseite gestaltet werden können.
- **Fotos**
Um die Webseite für den Kunden ansprechend gestalten zu können sollten professionelle Fotos von den Produkten oder von dem Laden, bzw. dem Restaurant existieren.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden, die nach spezifischen Produkten suchen, können den Händler oder Gastronomen über seine Webseite finden, zum Beispiel auch Touristen, die neu in der Stadt sind.- Falls zum Beispiel ein Kontaktformular eingebunden ist oder eine E-Mail angegeben ist, bietet dies eine Möglichkeit, dass der Kunde mit dem Händler in Kontakt tritt.	

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**
- **Gastronomie**

Facebook

Beschreibung

Eine Facebook Seite bietet die Möglichkeit sich potenziellen Kunden zu präsentieren. Über neue Beiträge, zum Beispiel Fotos, können Kunden immer wieder erreicht und informiert werden. Zudem bietet der Facebook-Messenger die Möglichkeit, mit Kunden persönlich in Kontakt zu treten. Des Weiteren bietet Facebook die Möglichkeit spezielle Funktionen einzubinden. So kann ein Gastronom zum Beispiel eine Speisekarte direkt auf Facebook einbinden.

Ressourcenansprüche

- **Ausrüstung**
Für die Verwaltung wird ein Computer verwendet. Zudem sollte Ausrüstung für die Erstellung von Fotos vorhanden sein.
- **Personal**
Es müssen Mitarbeiter eingesetzt werden, damit die Seite immer aktuell bleibt und neue Beiträge erstellt werden können, um auf sich aufmerksam zu machen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Facebook kann für die Verbesserung der Internetpräsenz genutzt werden.- Die direkte Kommunikation mit dem Kunden ist möglich. Auch kann so Feedback eingeholt werden.- Auf Facebook kann das Sortiment den Kunden direkt dargestellt werden.- Kunden können mit Beiträgen über aktuelles oder Aktionen informiert werden.	<ul style="list-style-type: none">- Das Erstellen von Beiträgen mit professionellen Fotos kann sehr aufwendig sein.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**
- **Gastronomie**

Facebook-Werbung

Beschreibung

Facebook bietet Unternehmen die Möglichkeit Werbung zu schalten. Dabei kann die Werbung zielgruppenspezifisch ausgestrahlt werden. Auch kann ausgewählt werden über welche Apps die Werbung angezeigt wird. Die Werbung kann auf verschiedenen Apps der Facebook-Familie, also zum Beispiel auch auf Instagram, angezeigt werden. Das Budget für die Kampagne muss im Voraus festgelegt werden. Das Budget kann aber, auch wenn die Kampagne schon läuft, noch etwas angepasst werden.

Ressourcenansprüche

- **Facebook-Account**
Ein privater Account reicht zunächst aus. Falls jedoch mehrere Mitarbeiter an Kampagnen arbeiten sollten, könnte sich auch ein Business-Account lohnen.
- **Budget**
Für Werbung über Facebook muss ein Budget aufgewendet werden. Dies lässt sich bei der Erstellung einer Kampagne festlegen.
- **Inhalte und Fotos**
Für die Gestaltung der Anzeige können zum Beispiel Fotos oder auch Videos genutzt werden

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Die Werbung kann zielgruppenspezifisch eingesetzt werden.- Der Erfolg der Kampagne kann während der Laufzeit schon überprüft werden.- Es können während der Laufzeit noch Änderungen an der Anzeige oder dem Budget vorgenommen werden.	<ul style="list-style-type: none">- Die Facebook-Werbung ist nicht kostenlos.- Die Kampagne muss vorbereitet werden, damit die richtige Zielgruppe ausgewählt werden kann.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel und Gastronomie**

Facebook-Events

Beschreibung

Facebook bietet die Möglichkeit, Events oder Veranstaltungen über die Plattform anzukündigen. Dabei können Informationen zu der Veranstaltung direkt hinzugefügt werden oder zum Beispiel auch Fotos. Zudem haben Kunden die Möglichkeit direkt Fragen zu der Veranstaltung zu stellen. Des Weiteren ist es möglich, Veranstaltungen in Kooperation durchzuführen und auch gemeinsam zu vertreten. (zum Beispiel mit anderen Händlern oder Gastronomen)

Ressourcenansprüche

- **Facebook-Account**
Die Veranstaltung wird über den Account kontrolliert
- **Fotos**
Fotos oder Videos können genutzt werden um die Ankündigung ansprechend zu gestalten.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Es kann überprüft werden wie viele Teilnehmer zu erwarten sind. (Es können auch direkt Tickets verkauft werden)- Es kann direkt mit Kunden kommuniziert werden.- Über Facebook können viele mögliche Teilnehmer erreicht werden.- Veranstaltungen anzukündigen ist kostenlos.- Es ist auch eine Werbekampagne für das Event über Facebook möglich.	

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**
- **Gastronomie**

Sugartrends

Beschreibung

Sugartrends ist ein Online-Marketplace, der spezifisch für lokale Einzelhändler ist. (Dennoch können Händler aus allen Städten hier Produkte anbieten.) Auf Sugartrends können Produkte wie in einem Online-Shop verkauft werden. Also kann das gesamte Sortiment eingebracht werden und Kunden können direkt über die Seite einkaufen. Zudem gibt es die Möglichkeit eine Beschreibung des Geschäfts hinzuzufügen. (Es gibt auch andere Marketplaces, die auf andere Branchen spezialisiert sind)

Ressourcenansprüche

- **Produktfotos**
Die Produkte werden auf der Seite meist mit professionellen Fotos angezeigt. Diese können entweder mit eigener Ausstattung gemacht werden. Eventuell können jedoch Fotos von dem Hersteller genutzt werden.
- **Personal**
Es wird Personal benötigt, um den Shop zu führen und den Versand durchzuführen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Auf der Seite werden nur Produkte von lokalen Händlern verkauft, die Alle ähnliche Produkte verkaufen.- Zu den Produkten wird immer direkt der verkaufende Händler angezeigt.- Kunden können direkt nach Händlern aus einer bestimmten Stadt suchen.	<ul style="list-style-type: none">- Führung und aktuell halten eines solchen Shops kann vor allem bei einem großen Sortiment aufwendig sein.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel (vor allem aus den Bereichen Innengestaltung, Mode und Lebensmittel)**

Smart Shopping Aachen

Beschreibung

Bei Smart Shopping Aachen handelt es sich um eine Webseite der Stadt Aachen. Auf der Webseite können sich Händler und Gastronomen aus Aachen vorstellen und Produkte verkaufen. Die Webseite stellt mehrere mögliche digitale Werkzeuge für die Händler zur Verfügung, wie zum Beispiel Click & Collect oder einen 360°-Rundgang.

Ressourcenansprüche

- **Fotos**
Fotos können für die Darstellung des Geschäfts oder der Produkte genutzt werden.
- **Werkzeugspezifische Ressourcen**
Über die Webseite können verschiedene Werkzeuge genutzt werden und es müssen nicht alle verwendet werden. Zum Beispiel kann ein 360°-Rundgang eingebunden werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden können auf der Webseite nach Händlern oder Gastronomen aus einem bestimmten Stadtbezirk suchen.- Einzelhändler und Gastronomen aus Aachen können sich auf der Plattform gemeinsam präsentieren.- Online-Verkauf auch nur mit Abholung ist hier möglich.	<ul style="list-style-type: none">- Führung und aktuell halten des Sortiments ist bei großem Sortiment teils aufwendig und kann nicht mit einem vorhandenen digitalen Inventarsystem verknüpft werden.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**
- **Gastronomie**

Bezahlung 2.0

Beschreibung

Durch die Kasse 2.0 kann das kontaktlose Bezahlen via Apple-Pay oder Android-Pay ermöglicht werden.

Ressourcenansprüche

- **Internetverbindung an der Kasse**
Um Karteninformationen validieren zu können, muss das Kassensystem mit einer stabilen Internetverbindung ausgestattet sein.
- **Kartenlesegerät**
Um On Device Zahlungsoptionen wie Apple-Pay oder Android-Pay ermöglichen zu können, wird eine Kartenlesegerät mit kontaktloser Zahlungsmöglichkeit benötigt. Hier wird im Raum Aachen häufig „sumup“ verwendet, um einfach digitales Bezahlen zu ermöglichen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Erleichtert den Bezahlvorgang- Kann die Anzahl der Verkäufe steigern, tendenziell vor allem bei jüngeren Kunden.	<ul style="list-style-type: none">- Anschaffungskosten des Kartenlesegeräts.- Laufende Gebühren für Kartenlesegeräte.- Eine Internetverbindung muss bestehen.

Einsatzgebiete

- **Alle Branchen**

Search & Locate

Beschreibung

Der Kunde sucht benötigte Artikel aus einem Online-Sortiment heraus und kann dort genauere Informationen finden, wo das Produkt im Geschäft aufbewahrt wird. Hierfür müssen Regale mit Namen oder Nummern beschriftet sein.

Ressourcenansprüche

- **Regale mit Nummerierung oder Namen**
Um dem Kunden das Finden des Regals zu erleichtern, bietet sich hier eine Nummerierung an. Alternativ können auch Namen vergeben werden, die ergänzend zu der jeweiligen Kategorie passend sind.
- **Online System**
Um dem Kunden online Informationen zu dem Lagerort geben zu können, muss dieser online bereitgestellt werden.
- **Online-Zugangspunkt oder Kunden-WLAN**
Damit der Kunde die entsprechenden Informationen abrufen kann, muss ein Zugang bereitgestellt werden. Dieser kann durch einen Kunden-Computer oder ein kunden-WLAN System bereitgestellt werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Mitarbeiter werden entlastet.- Besonders schüchterne Kunden müssen nicht mit Mitarbeitern sprechen.- Auf dem Weg zu dem Regal hat Kunde die Möglichkeit, andere Artikel auf dem Weg zu erkunden.	<ul style="list-style-type: none">- Weniger geeignet für Geschäfte mit häufig wechselndem Inventar.- Möglichkeiten zur Umgestaltung des Geschäfts nicht mehr so flexibel möglich.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel, besonders Baumärkte und Buchhandlungen**

Kunden-WLAN

Beschreibung

Ein drahtloses Internet-Netzwerk ermöglicht dem Kunden eines Geschäfts die kostenlose Nutzung des Internets über ein WLAN fähiges Endgerät.

Ressourcenansprüche

- **Internetanschluss im Geschäft**
Um ein WLAN-Netzwerk aufbauen zu können, muss das Geschäft einen Internet-Anschluss verfügen.
- **WLAN Mash-Netzwerk**
Je nach Größe des Geschäfts, kann es sein, dass ein WLAN-Sender nicht ausreicht, um das ganze Geschäft mit WLAN zu versorgen. Hier muss ein Mash-Netzwerk aufgebaut werden, um eine großflächige Verfügbarkeit gewährleisten zu können.
- **Gäste WLAN**
Um Kunden des Geschäfts keinen vollen Zugriff auf das WLAN-Netzwerk des Geschäfts zu ermöglichen, kann bei vielen gängigen WLAN-Routern ein Gäste WLAN-Netzwerk erzeugt werden, welches das private Netzwerk vor Hackern und ähnlichen Angriffen schützt.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Trägt zur Kundenzufriedenheit bei.- Kunden können sich selbstständig über Produkte informieren.- Kann die verweil-Dauer in Restaurants oder im Einzelhandel erhöhen und somit Umsätze steigern.- Eigentümer des WLAN-Netzwerks ist nicht haftbar für illegale Aktivitäten der Kunden.	<ul style="list-style-type: none">- Besonders großflächige WLAN-Netzwerke benötigen technisches Knowhow.- Netzwerk muss abgesichert werden vor Schadsoftware und ähnlichen Angriffen der Kunden.- Eine stabile Netzwerkverbindung sollte bestehen, um Kundenzufriedenheit zu steigern.

Einsatzgebiete

- **Alle Branchen, besonders jene mit Wartezeiten oder einer hohen verweil-Dauer.**
- **Geschäfte mit schlechtem mobilfunk-Empfang.**

Capacity Check

Beschreibung

Ermöglicht Kunden online zu sehen, wie viele Kunden aktuell vor Ort sind, um Zeitpunkte mit geringerer Auslastung abzuwarten.

Ressourcenansprüche variieren je nach Umsetzung

1. Erfassung der Kunden durch Lichtschranke am Ein und Ausgang:
 - Lichtschrankensystem oder intelligente Kamera.
 - Webseite, auf der die Anzahl der Kunden angezeigt werden kann.
 - Computergestütztes System zur Auswertung der Daten.
2. Nutzen von Google „Stoßzeiten“
 - Nutzt Standortdaten der Kunden-Smartphones und wertet anhand der Anzahl und verweil-Dauer aus, wann zu jedem Tageszeitpunkt viele Kunden vor Ort sind.
 - Kann von Inhaber des Geschäfts aktiviert werden, wird in der Google-Suche im Profil des Geschäfts angezeigt.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kann die Auslastung eines Geschäfts homogener gestalten, indem Stoßzeiten auf Zeiten, in denen nicht so viel los ist verteilt werden.- Erhöht die Kundenzufriedenheit, da ein besserer Service im Geschäft angeboten werden kann.- Reduziert den Stress-Level von Verkäufern im Einzelhandel.	<ul style="list-style-type: none">- Bei Systemen mit Lichtschranke oder intelligenter Kamera können hohe Anschaffungskosten entstehen.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**
- **In Restaurants bedingt sinnvoll, da hier Stoßzeiten nicht umgangen werden können. Jedoch kann die Anzahl an Kunden einen guten Indikator dafür geben, ob noch Tische frei sind.**

Product Availability

Beschreibung

Der Kunde kann sich Online Informieren, ob und wie viele Artikel seiner Wahl noch im Geschäft verfügbar sind.

Ressourcenansprüche

- **Webseite**
Um Stückzahlen sowie das Sortiment anzeigen zu können, ist eine Webseite (ggf. sogar ein Online-Shop) notwendig.
- **Endgerät mit Internetzugang**
Um aktuelle Stückzahlen veröffentlichen zu können, wird ein Endgerät mit individueller Software benötigt, um Warenlisten zu führen und diese mit der Webseite abzugleichen.
- **Optimale Lösung: Intelligentes Kassensystem**
Moderne Kassensysteme vereinen das Inventar und die Verknüpfung auf die Webseite, sodass nur eine Liste mit Waren gepflegt werden muss.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Höhere Kundenzufriedenheit, da Waren Verfügbarkeit bequem von zu Hause geprüft werden kann.- Erleichtert auch spätere Umstellung auf einen Online-Shop	<ul style="list-style-type: none">- Anschaffungskosten für ein neues Kassensystem können hoch sein, hier ggf. Finanzielle Unterstützung durch das Land NRW möglich.- Einarbeitung der Verkäufer notwendig.- Artikel müssen in das System eingepflegt werden.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Angebote per App

Beschreibung

Durch eine eigene App auf dem Smartphone des Kunden können aktuelle Aktionen und Gutscheine dargestellt werden. Durch Push-Benachrichtigungen kann der Kunde immer auf dem neusten Stand rund um das Geschäft bleiben.

Ressourcenansprüche

- **App**
Um Angebote per App anbieten zu können, ist es nötig, eine App entwickeln zu lassen oder diese selbst umzusetzen. Hierfür gibt es Hilfestellungen von diversen Softwareanbietern, die App-Baukästen anbieten.
- **Angebotsaktionen**
Um Angebote anbieten zu können, müssen Aktionen oder Aktionswochen geplant werden. Hierfür können auch vergünstigte Konditionen von Lieferanten einbezogen werden.
- **Prüfung der Angebote**
Je nach Art der Angebote kann es nötig sein, diese zu prüfen. Handelt es sich um Personenbezogene Angebote ist eine Liste mit den Aktionscodes zum Datenabgleich notwendig. Dies ist bei allgemeinen Aktionen nicht notwendig.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Engere Kundenbindung- Durch Aktionen und Coupons wird die Aufmerksamkeit für die App gesteigert, somit bleiben potenzielle Kunden besser informiert.	<ul style="list-style-type: none">- App Entwicklung aufwendig und je nach Ausführung teuer.- App muss gepflegt werden und neue Aktionen müssen geplant werden.

Einsatzgebiete

- **Alle Branchen**

Datenbasierter Store

Beschreibung

Das Sortiment des Geschäfts wird regelmäßig durch E-Commerce-Daten neu zusammengestellt, um so aktuellste Trends besser bedienen zu können. Durch die Analyse von Kundendaten durch Umfragen oder das Zukaufen von Daten können aktuelle Trends besser vorhergesagt werden.

Ressourcenansprüche

- **E-Commerce-Daten**
Durch das Kaufverhalten, die App-Nutzung und Engagements auf Social-Media können Trends zusammengestellt werden.
- **Flexibilität des Geschäfts und der Lieferanten**
Um neue Trends schnell umsetzen zu können, müssen Lieferungstermine und Bestellungen genau eingehalten werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Sortiment hat hohe Kundenrelevanz, da neuste Trends abgedeckt werden.- Erhöht die Besuchsfrequenz der Kunden, da immer neue Produkte angeboten werden.	<ul style="list-style-type: none">- Häufig wechselndes Sortiment sehr aufwendig zu integrieren. Vor allem bei Geschäften mit Online-Shop.- Ein großes Lieferanten-Netzwerk muss aufgebaut werden, um regelmäßig versorgt werden zu können.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Digitale Umkleidekabine

Beschreibung

In der Umkleidekabine können fehlende Größen an die Mitarbeiter im Geschäft weitergeleitet werden, sodass diese die passende Größe an die Umkleidekabine bringen können.

Ressourcenansprüche

- **Endgerät**
Um fehlende Größen bei den Mitarbeitern bestellen zu können, muss ein Endgerät in der Umkleidekabine integriert werden, welches die Kommunikation mit den Mitarbeitern ermöglicht.
- **Optional**
Durch einen Barcode-Scanner am Produkt, kann direkt das richtige Kleidungsstück gefunden werden und verfügbare Größen im Zusammenspiel mit einer Datenbank ermittelt werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Hoher Kundenkomfort, da die Umkleidekabine nicht verlassen werden muss.- Bessere Kundenberatung möglich, da bei nicht Vorhandensein von Größen alternativen vorgeschlagen werden können.	<ul style="list-style-type: none">- Mitarbeiter müssen verfügbar sein.- Bis der richtige Artikel an die Umkleidekabine gebracht wird, darf nicht zu viel Zeit vergehen.- Installation von Endgeräten in der Umkleidekabine kann je nach Ausführung teuer sein.

Einsatzgebiete

- **Modegeschäfte**

Click & Reserve

Beschreibung

Produkte können online reserviert und anschließend im Geschäft vor Ort abgeholt werden. Meist werden reservierte Produkte für einen bis drei Tage reserviert, bei längeren Reservierungen ist eine Anzahlung üblich.

Ressourcenansprüche

- **Online-Shop oder Webseite mit aktuellen Waren**
Um online Produkte herauszusuchen und reservieren zu können, ist eine Webseite oder ein Online-Shop notwendig.
- **Endgerät mit Internetanschluss**
Um die Bestellungen verwalten zu können, ist ein Internetfähiges Endgerät notwendig.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kundenkomfort, da Produkt garantiert verfügbar ist.- Reservierte Produkte werden mit hoher Wahrscheinlichkeit vom Kunden abgeholt.- Bessere Planbarkeit von Umsätzen.	<ul style="list-style-type: none">- Produkte dürfen nicht zu lange zurückgehalten werden, falls der ursprüngliche Interessent nicht erscheint und es inzwischen neue Interessenten gibt.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel, besonders bei Einzelstücken und beliebter Ware im gehobenen Preisbereich.**

Click & Collect

Beschreibung

Produkte können online gekauft und anschließend im Geschäft vor Ort abgeholt werden.

Ressourcenansprüche

- **Online-Shop oder Webseite mit aktuellen Waren**
Um online Produkte heraussuchen und kaufen zu können, ist eine Webseite oder ein Online-Shop notwendig.
- **Zahlungsintegration auf Webseite**
Um Waren online bezahlen zu können, muss eine Möglichkeit zur Online-Zahlung eingerichtet werden.
- **Endgerät mit Internetanschluss und Datenbank**
Um die Bestellungen verwalten zu können, ist ein Internetfähiges Endgerät notwendig.
Um Waren online verkaufen zu können, ist eine Datenbank mit den aktuellen verfügbaren Artikeln notwendig.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Zusätzliche Einnahmemöglichkeiten.- Flexibilität von Kunden wird gesteigert.- Wenn Online-Versand angeboten wird, ist keine große Umstellung notwendig.- Versandkosten werden gespart.- Verpackungsmaterial kann eingespart werden, wenn Kunden eigene Tragetaschen mitbringen.	<ul style="list-style-type: none">- Falls kein Online-Shop vorhanden ist, ist das Erstellen und Pflegen der Plattform mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Return in Store

Beschreibung

Online gekaufte Artikel können vor Ort im Geschäft zurückgegeben werden und müssen nicht per Post retourniert werden.

Ressourcenansprüche

- **Datenbank**
Um prüfen zu können, ob eine Retoure möglich ist, muss eine Datenbank bestehen, in der vergangene Bestellungen aufgeführt werden. Diese muss im Falle von mehreren Filialen für jede Filiale zugänglich gestaltet werden.
- **Rechnung**
Der Kunde muss zum Zurückgeben einer Ware nachweisen können, dass diese im Online-Shop des Geschäfts erworben wurde. Hierfür muss beim Online-Versand eine Rechnung mit dem aufgeführten Artikel, sowie dem Verkaufspreis vorliegen.
- **Prüfung der Artikel vor Ort**
Um Retouren im Geschäft abwickeln zu müssen, müssen die Artikel vor Ort auf Vollständigkeit und Unversehrtheit geprüft werden. Hierfür ist es notwendig, dass genügend Mitarbeiter vor Ort sind.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Kunden, die für eine Rückgabe in das Geschäft kommen, kaufen tendenziell vor Ort weitere Artikel.- Kundennutzen wird erhöht.- Anfallende Versandgebühren können gespart werden.- Neue Verpackung kann gespart werden.	<ul style="list-style-type: none">- Waren müssen direkt vor Ort auf Vollständigkeit und andere Kriterien geprüft werden, was vor allem in Stoßzeiten zu vermeiden ist.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Virtual Mixed Shopping Cart

Beschreibung

Produkte können bei verschiedenen Geschäften online bestellt und bei einem Geschäft zusammen abgeholt werden. Es können ebenfalls Online-Bestellungen gesammelt werden und in einem Paket versendet werden. Meist handelt es sich hierbei um kleine Verbände von Geschäften, die geografisch nah beieinander liegen.

Ressourcenansprüche

- **Kommunikationsschnittstelle zwischen den Geschäften**
Um den gesammelten Bestellprozess zu ermöglichen, müssen die Geschäfte untereinander Kommunikationsplattformen implementieren oder eigene Systeme entwickeln lassen.
- **Verknüpfte Webseite**
Um Produkte aus mehreren Geschäften bestellen zu können, ist es notwendig, auch Produkte von anderen Geschäften auf der eigenen oder einer kombinierten Webseite anzubieten.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Hoher Kundencomfort.- Versandkosten können durch Versand in einem Paket eingespart werden.	<ul style="list-style-type: none">- Absprache zwischen Geschäften.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Local Bicycle Courier Service

Beschreibung

Ein lokaler Fahrrad-Kurierdienst liefert online bestellte Waren innerhalb der Stadt in kurzer Zeit vom Geschäft zum Kunden aus. Auslieferungen zwischen Geschäften sind ebenfalls möglich.

Ressourcenansprüche

- **Fahrrad**
Für das Ausfahren von Produkten ist ein Fahrrad notwendig. Hierfür eignen sich Lastenfahrräder besonders gut. Mit einem Elektro-Antrieb könne die Mitarbeiter entlastet werden und so schneller und einfacher Waren ausliefern.
- **Mobiles Endgerät**
Um Routen und Bestellungen einsehen zu können, müssen diese auf ein mobiles Endgerät geschickt werden.
- **Software zur Routenplanung und Auftragsabwicklung.**
Um Routen zu planen können kostenlose Tools wie Google Maps oder ähnliche verwendet werden. Um optimale Wegrouten und den Abwicklungsprozess durchzuführen, kann es sinnvoll sein, eine eigene App zu entwickeln.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Schneller Versand in Städten möglich.- Belastet das Straßennetz weniger als ein herkömmliches Tansportfahrzeug.- Kann Waren direkt aus Innenstädten und Bereichen liefern, in denen Autos verboten sind.- Entlastet die Umwelt.- Produkte müssen nicht unbedingt verpackt werden.	<ul style="list-style-type: none">- Da weniger Waren auf einmal transportiert werden können, können Versandkosten höher ausfallen.- Software um Aufträge abwickeln zu können kann sehr aufwendig sein und viel Geld kosten.

Einsatzgebiete

- **Alle Branchen**

Online Speisekarte

Beschreibung

Ermöglicht potenziellen Kunden, online einen Überblick über angebotene Speisen eines Restaurants oder Cafés zu erhalten. Ebenfalls können Preise und saisonale Angebote präsentiert werden.

Ressourcenansprüche

- **Webseite oder Google Unternehmensprofil**
Um eine Speisekarte online anbieten zu können, ist eine eigene Webseite oder ein Unternehmensprofil bei Google notwendig.
- **Aktualisierung**
Um immer die aktuellste Speisekarte anbieten zu können, muss diese bei allen Anpassungen neu hochgeladen werden.
- **Eventuelle Bilder auf Speisekarte**
Durch Bilder auf der Speisekarte kann das Ambiente oder auch das Aussehen der Speisen dargestellt werden.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Gewinnung neuer lokaler Kunden.- Höhere Attraktivität bei Touristen, die sich online über eine Reise informieren.- Neue Angebote und Specials können besser verbreitet werden.	<ul style="list-style-type: none">- Design der Speisekarte.- Aktualität der Karte sowie der aktuellen Preise.

Einsatzgebiete

- **Gastronomie**

WhatsApp Verkauf

Beschreibung

Kunden können per WhatsApp mit Verkäufern kommunizieren und sich näher über Produkte informieren. Ebenfalls können Kundenwünsche besprochen und Termine vereinbart werden. Auch können Artikel reserviert werden.

Ressourcenansprüche

- **WhatsApp, WhatsApp Business-App oder WhatsApp Business-API**
Um WhatsApp Verkauf anbieten zu können, wird mindestens ein WhatsApp Account benötigt. Mit der Business-App kann darüber hinaus ein digitales Schaufenster angeboten werden und Anbieter können ihr Profil verifizieren lassen. Mit der WhatsApp Business-API können mehrere Endgeräte und professionelle Tools verwendet werden, um mit mehreren Mitarbeitern Kunden bedienen zu können.
- **Smartphone mit Internetzugang**
Nutzt man WhatsApp oder WhatsApp Business, so ist ein Smartphone mit Internetzugang erforderlich. Hier bietet es sich an, speziell für diesen Zweck ein stationäres Smartphone anzuschaffen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Erleichtert die Kommunikation mit dem Kunden.- Erhöht die Kundenzufriedenheit, da keine zusätzliche App heruntergeladen werden muss.	<ul style="list-style-type: none">- Durch ein zusätzliches Smartphone im Geschäft, muss es für die Abwicklung von Beratungen und Verkauf zuständige und geschulte Mitarbeiter geben.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**
- **Gastronomie**

Self-Service

Beschreibung

Kunden können über ein digitales Terminal Anliegen selbst lösen, ohne auf Verkäufer angewiesen zu sein. In manchen Fällen können über self-service Stationen Verkäufe direkt vom Kunden durchgeführt werden. Ebenfalls fallen Verkaufsautomaten unter diese Kategorie.

Ressourcenansprüche unterscheiden sich je nach Umsetzung

1. Kunden Terminal

An einem Kunden-Terminal kann sich der Kunde über Neuigkeiten und nähere Informationen zu Produkten informieren. Hierfür ist ein Endgerät mit Internetzugang und spezieller Software notwendig.

2. Kassen Terminal

An einem Kassen-Terminal sind ein Barcode-Scanner und ein Automat für Bar- und Kartenzahlung notwendig.

3. Verkaufsautomat

Hierfür wird sowohl der Verkaufsautomat als auch ein Mitarbeiter benötigt, der den Automaten in regelmäßigen Intervallen befüllt und Bargeld austauscht.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Entlastung des Personals.- In manchen Fällen ist eine Verlängerung der Servicezeiten oder ein 24/7 Service möglich.	<ul style="list-style-type: none">- Schulung der Mitarbeiter.- Aktualisieren der Automaten und Beschreibungen.

Einsatzgebiete

- Einzelhandel

Scan & Go

Beschreibung

Während dem Einkauf scannt der Kunde selbstständig alle Produkte ein, die er kaufen möchte. Anschließend können alle Produkte vom Kunden mitgenommen werden, ohne dass ein Bezahlvorgang an der Kasse notwendig ist.

Ressourcenansprüche

- **Gerät mit eingebautem Barcode-Scanner**
Damit der Kunde eigenständig im Geschäft waren einscannen kann, ist ein portabler Scanner notwendig, der mit dem Internet verbunden ist.
- **Kundenkonto**
Um einen einfachen Check-Out Prozess zu ermöglichen, ist während dem Einkaufen ein Kundenkonto mit dem Barcode-Scanner verbunden, um nach dem Einkauf alle offenen Kosten von einem hinterlegten Konto abbuchen zu können.
- **Datenbanken**
Datenbank mit allen Produkten und Barcodes an allen Produkten.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Steigerung der Kundenzufriedenheit, da man an der Kasse nicht warten muss.- Entlastung der Mitarbeiter.- Umgehung von Stoßzeiten im Einzelhandel.	<ul style="list-style-type: none">- Höheres Risiko für Diebstähle.- Kundenkonto sowie hinterlegte Datenbank aufwendig in der Implementierung.

Einsatzgebiete

- **Einzelhandel**

Digitaler Selfiespot

Beschreibung

Es wird eine Fotowand aufgestellt, vor der Kunden und Besucher kostenlose Fotos mit ihrem eigenen Smartphone aufnehmen können. Im Fotohintergrund sind Hashtags mit Bezug zu dem Geschäft oder Event angebracht. Durch das Veröffentlichen der Fotos in sozialen Netzwerken sind diese Fotos unter dem angegebenen Hashtag zu finden.

Ressourcenansprüche

- **Fotowand mit Hashtag**
Eine Fotowand mit ansprechender Gestaltung sowie einem Hashtag muss aufgestellt werden.
- **Verknüpfung mit Gewinnspiel (optional)**
Durch ein Gewinnspiel kann die Effektivität des Selfiespots erhöht werden. Hier bietet es sich beispielsweise an, unter allen Teilnehmern einen Preis zu verlosen.

Chancen und Herausforderungen

Chancen	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none">- Sehr geringe einmalige Kosten.- Kostenlose PR für das Unternehmen oder das Event.- Stärkere Kundenbindung und Kundenidentifikation.- Keine nachträgliche Arbeit oder Planung notwendig.- Wirkt besonders bei jüngeren Menschen.	<ul style="list-style-type: none">- Fotowand muss für eine hohe Effektivität ansprechend gestaltet werden.- Wird der Fotospot mit einem Gewinnspiel verknüpft, sollten die Preise relevant sein und Kunden ansprechen.

Einsatzgebiete

- **Modegeschäfte oder Events**