



# Das Geschäftsmodell Omnichannel

Das neue Gleichgewicht zwischen online und offline

# Stirbt der Einzelhandel?

---

## Warren Buffett just confirmed the death of retail as we know it

Hayley Peterson, Business Insider     
© 8.05.2017, 17:14  2,077

## The Continuing Death of Retail

JANUARY 9, 2017 BY THE MAD HEDGE FUND TRADER

## The slow death of the retail industry hammered the jobs report

- The biggest drop in jobs in March came in the retail sector, which lost 30,000 positions.
- Over the last six months, the hardest-hit segment of the retail sector for job loss has been department stores.

John W. Schoen | @johnwschoen  
Friday, 7 Apr 2017 | 12:37 PM ET

# Stirbt der Einzelhandel?

---



# Stirbt der Einzelhandel?

---



# Stirbt der Einzelhandel?

---



# Stirbt der Einzelhandel?

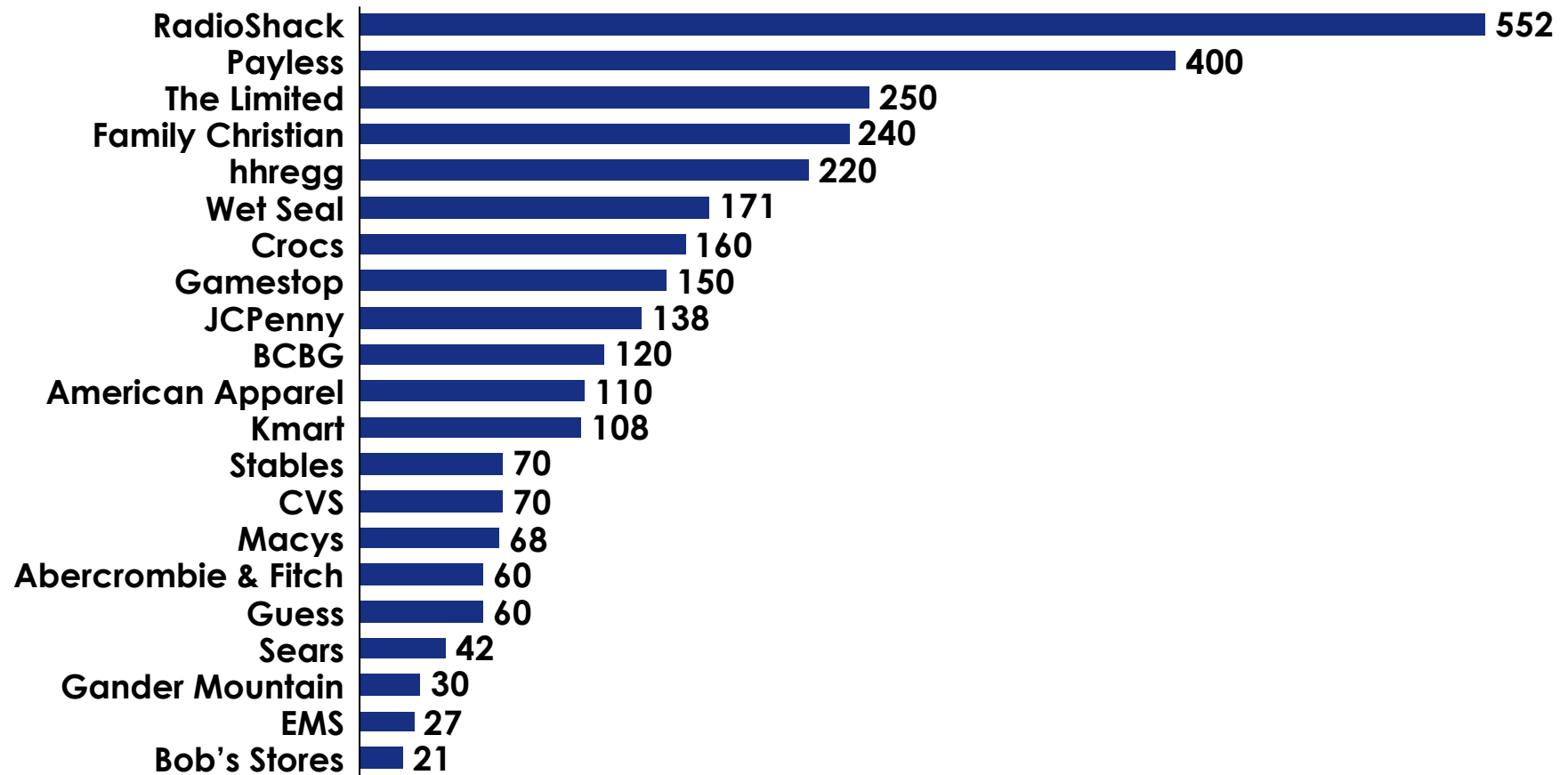


# Stirbt der Einzelhandel?



# Stirbt der Einzelhandel?

## Store Schließungen im Frühjahr 2017





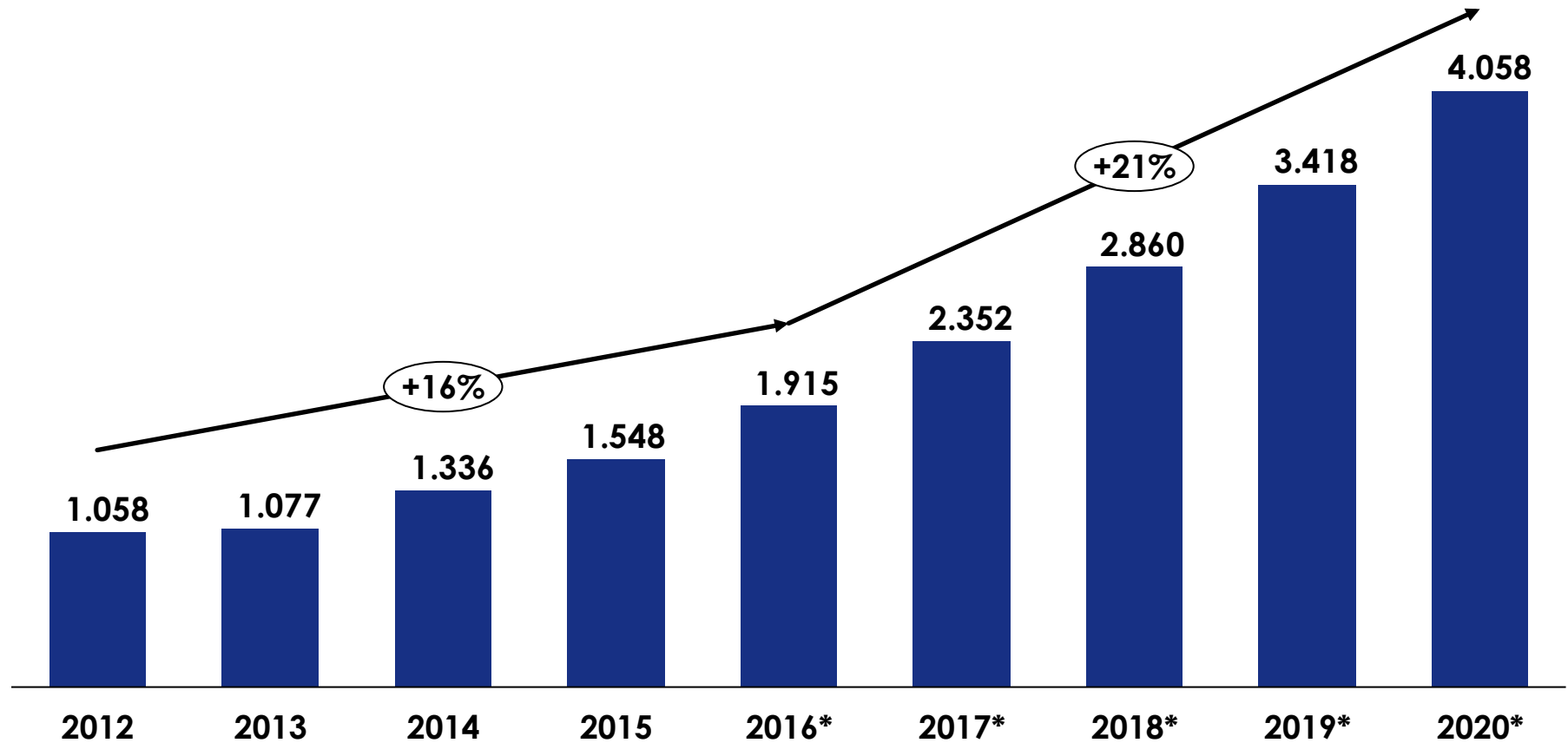
# Stirbt der Einzelhandel?



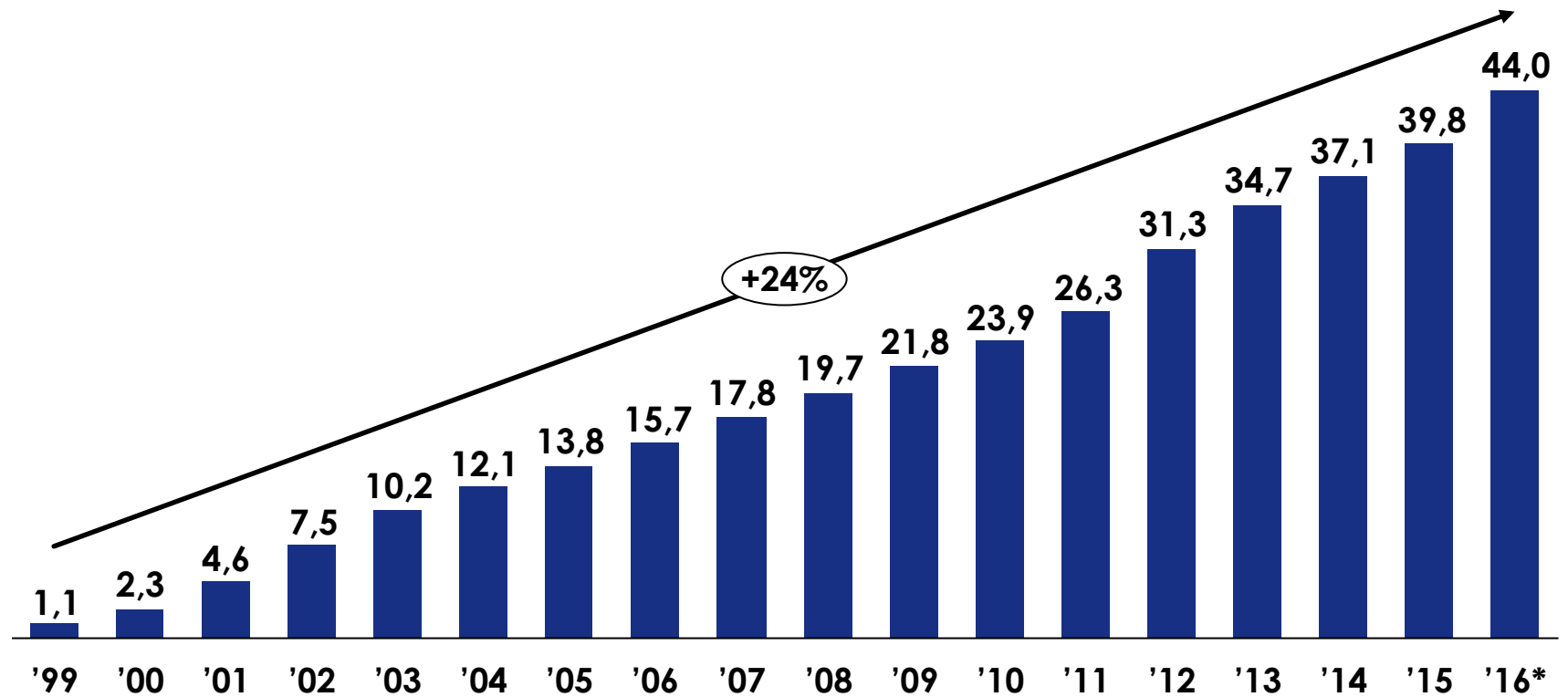
# Online vs. Offline



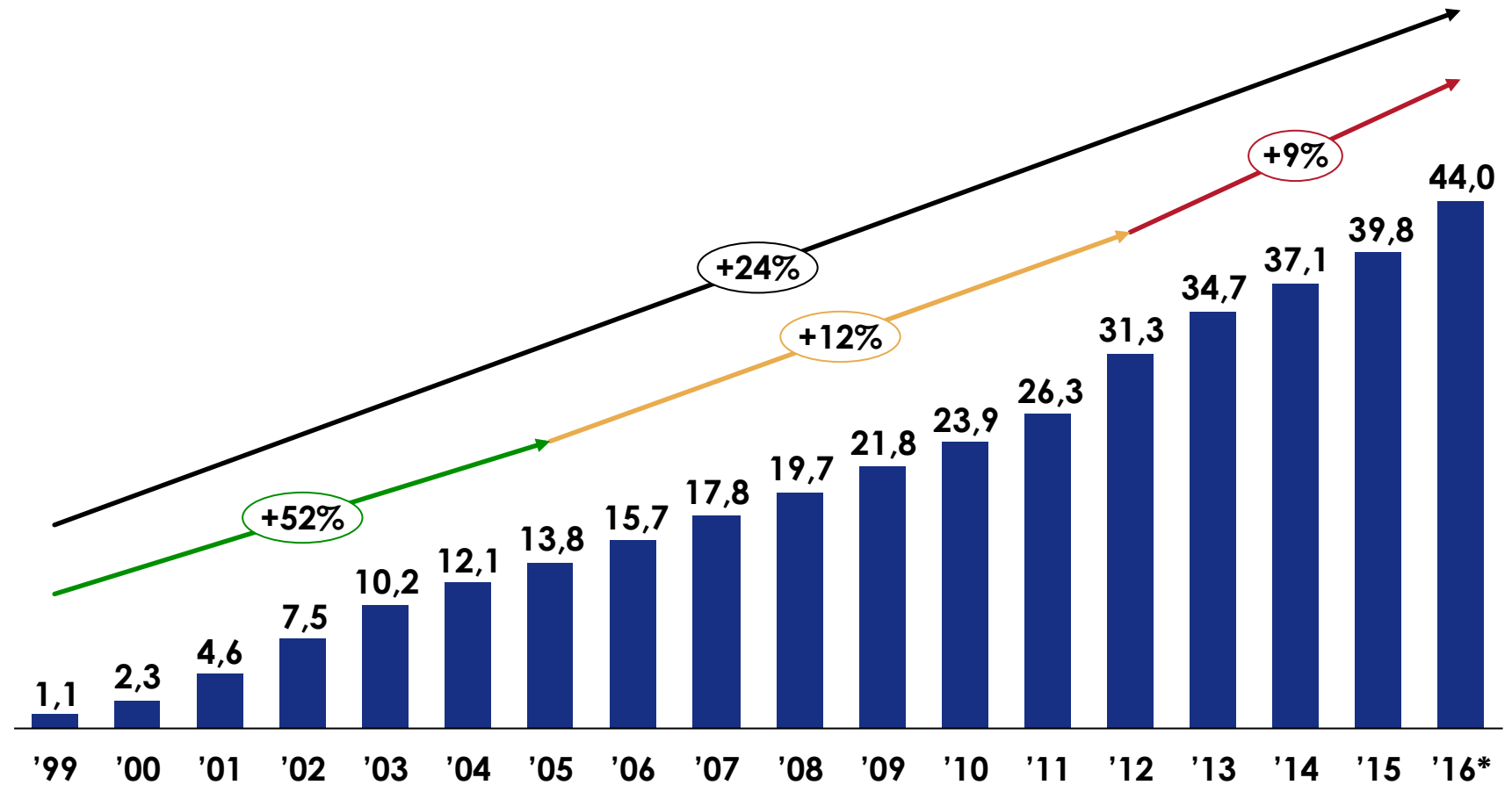
# E-Commerce-Umsatz im Einzelhandel weltweit in den Jahren 2012 bis 2015 sowie eine Prognose bis 2020 (in Milliarden US-Dollar)



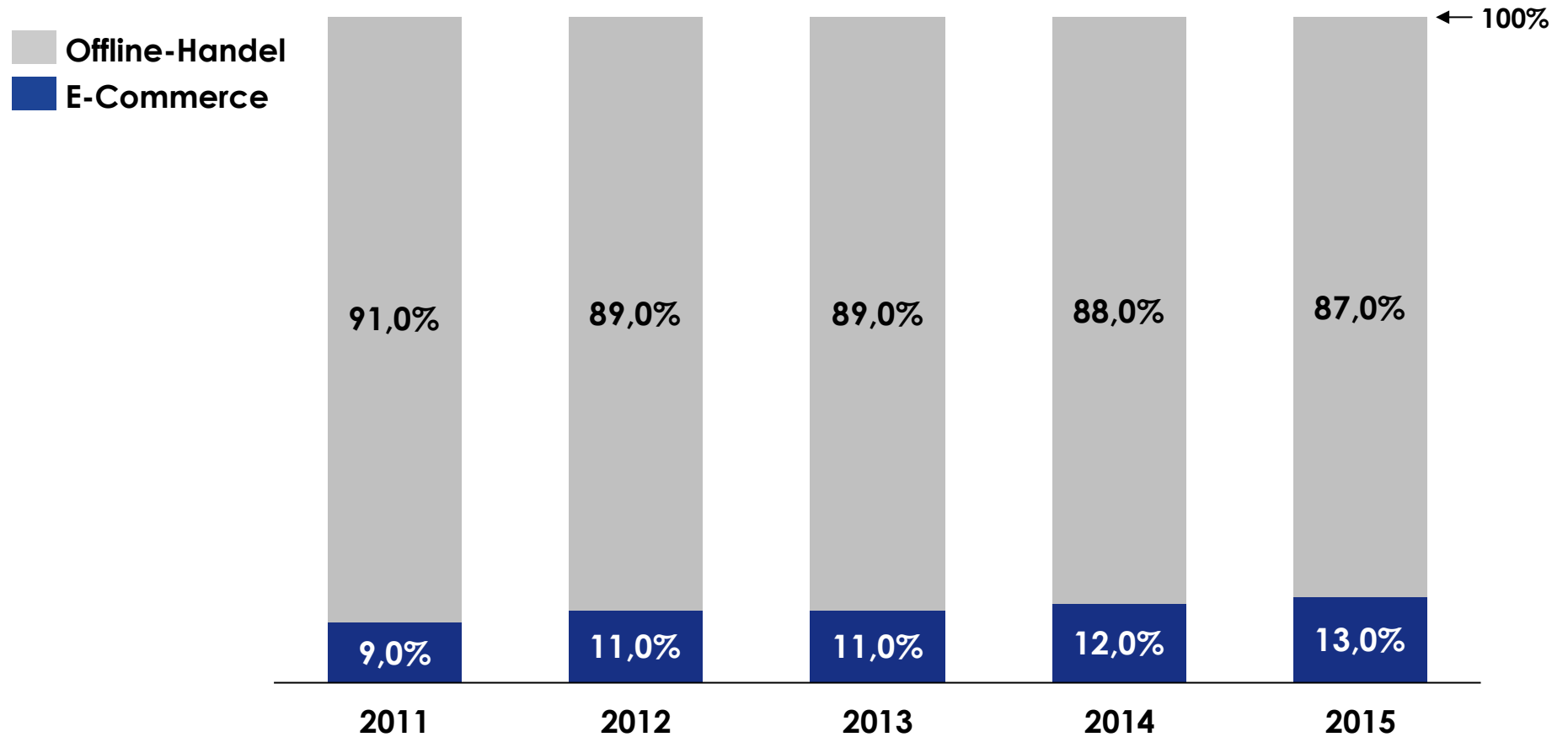
# Umsatz durch E-Commerce (B2C) in Deutschland in den Jahren 1999 bis 2015 sowie eine Prognose für 2016 (in Milliarden Euro)



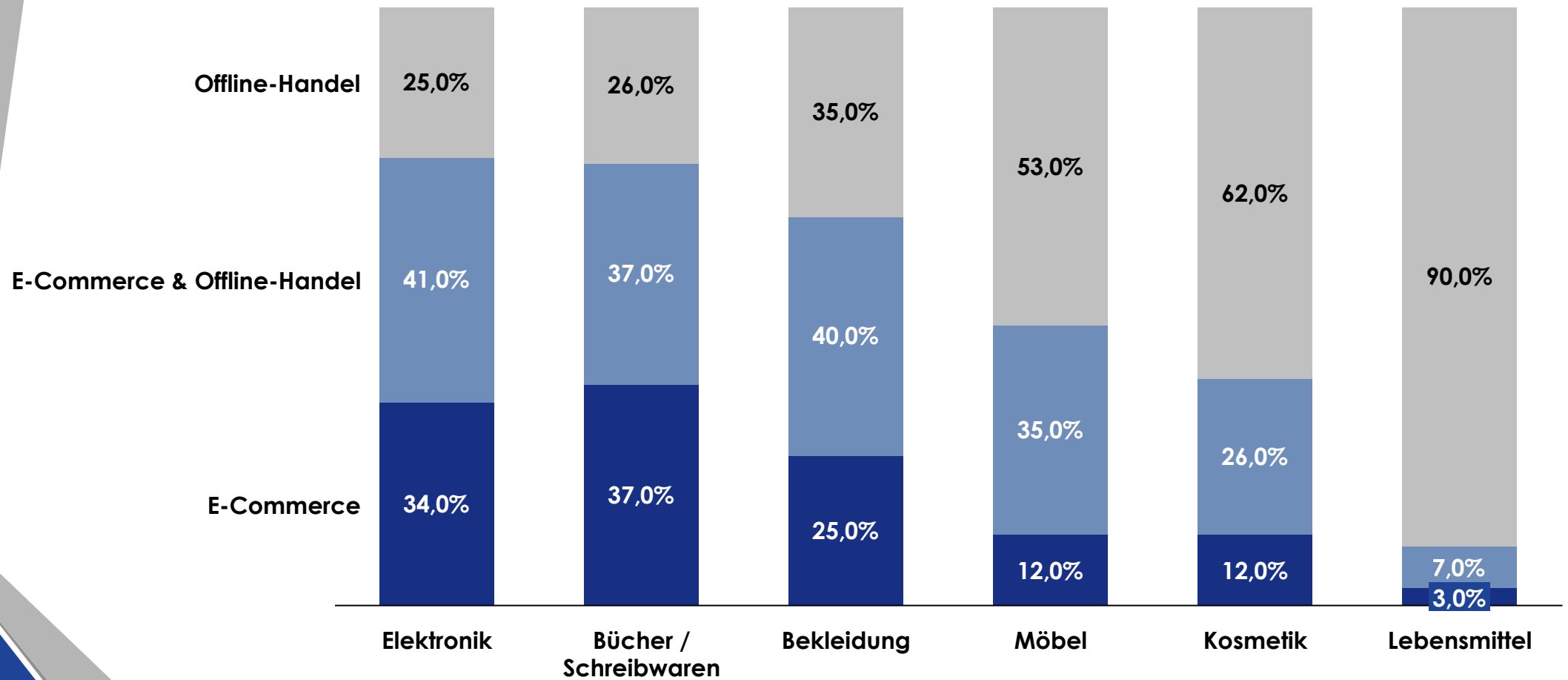
# Umsatz durch E-Commerce (B2C) in Deutschland in den Jahren 1999 bis 2015 sowie eine Prognose für 2016 (in Milliarden Euro)



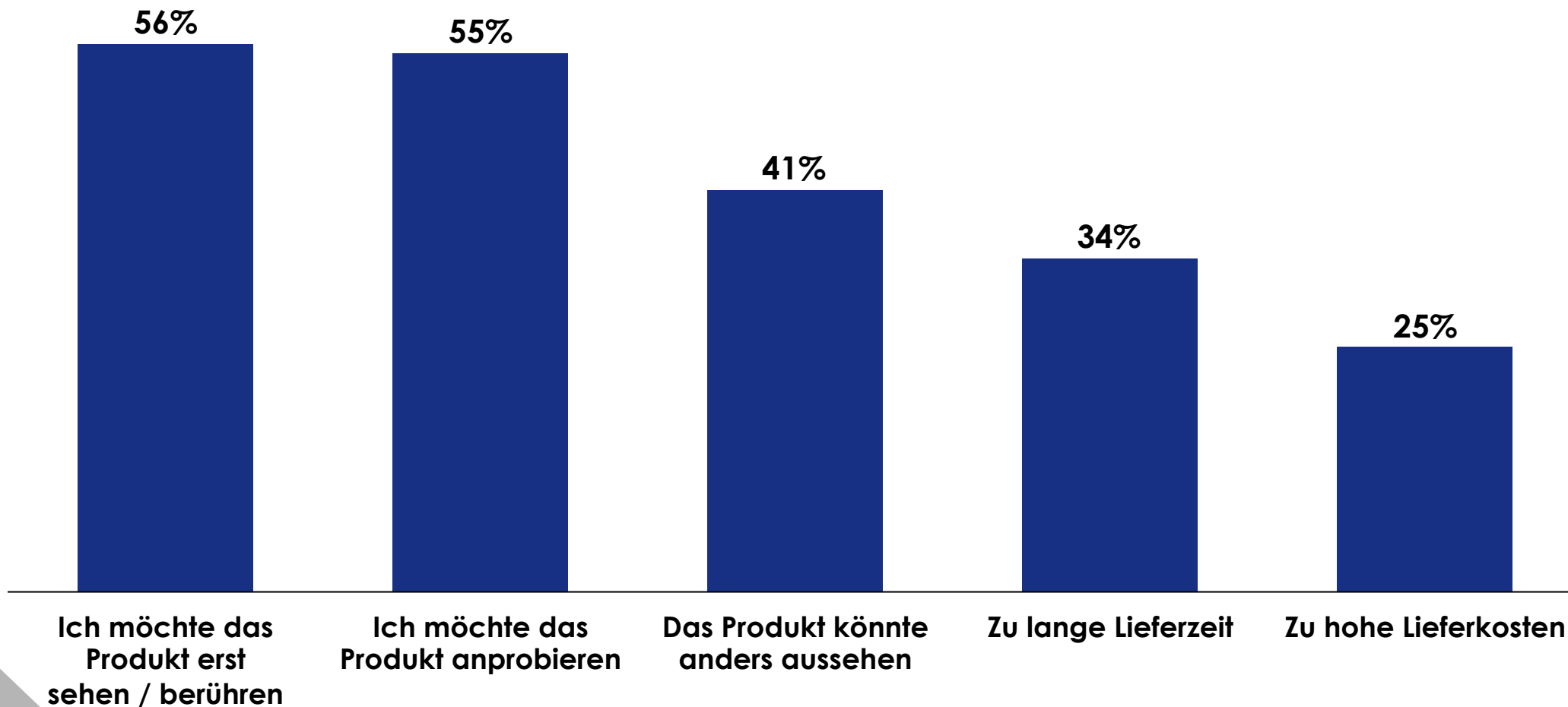
# Der Einzelhandel stirbt längst nicht: Dennoch steigt der e-Commerce Anteil kontinuierlich



# Cross-Channel-Einkäufe sind beliebt – vor allem im Bereich Elektronik

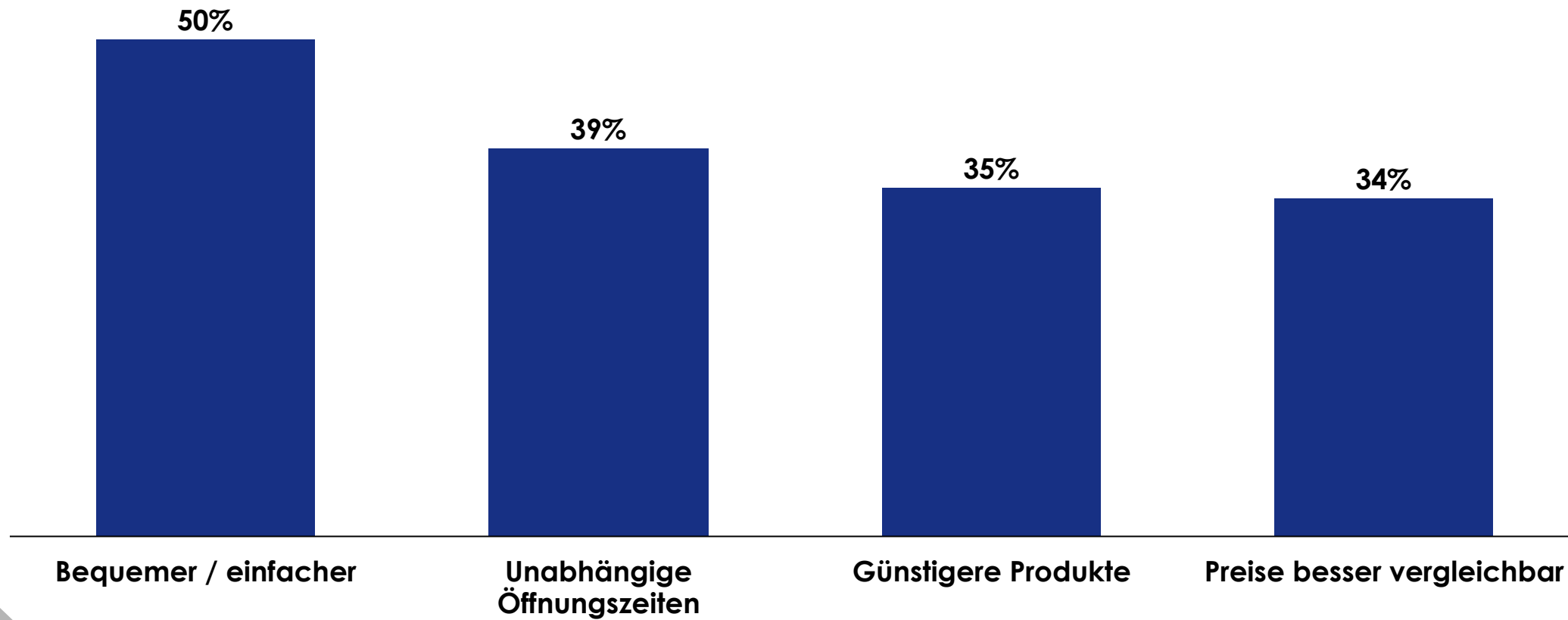


# Vorteil Offline-Handel: Produkte nicht sehen zu können, hält viele vom Online-Einkauf ab





# Vorteil Online Handel



# Amazon beeinflusst das Kaufverhalten erheblich – auch in Deutschland



# Amazon

- Gestartet mit dem Online Verkauf von Büchern
- Ausweitung auf CDs und DVDs, gefolgt von Spielzeug und Elektronik
- Laufende Ausweitung des Sortiments
- Heute über 360 Millionen Produkte im Angebot
- Ausweitung des Geschäfts in unterschiedlichste Richtungen wie Streaming, LEH, Cloud Services etc.

- 1994 von Jeff Bezos gegründet
- \$136 Milliarden Umsatz in 2016 (2014: 107 Mrd.)
- 65 Millionen Prime Kunden (USA)
- 340.000 + Angestellte
- 300 Millionen aktive User Accounts



# Amazon Credo

---

---

- Offer everything → Selection
- Get it cheaper → Price
- Make it more easily available → Availability

# Konsequenzen

---

- **Weitere Filialschließungen**
  - Ketten
  - Marken
  - Vertikale Anbieter
- **Handelsimmobilien und Fonds verlieren**
- **Pure Offline Player verschwinden**
- **Pure Online Player werden schwächer**

# Neue Macht der Kunden

---

- **Vollkommene Transparenz**
- **Bewertungen**
- **Social Media**
- **Shitstorms**

**Der Preis dafür?**

**Persönliche Daten**

# Die neuen Multichannel Händler

## Das Beste aus beiden Welten

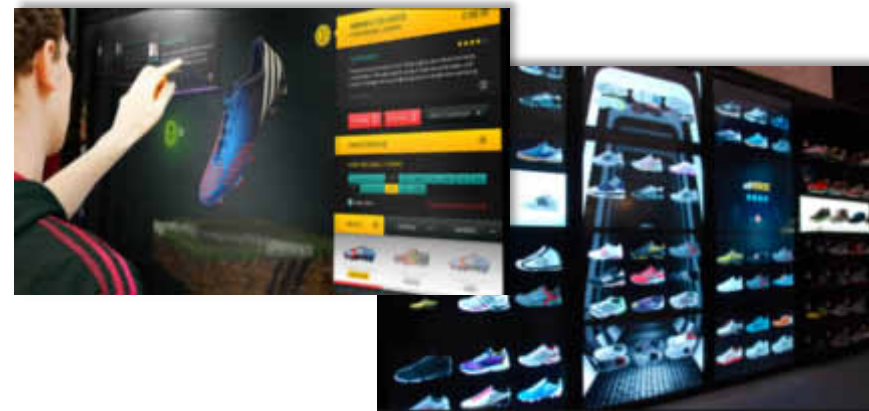
---

- **Kunde im Mittelpunkt**
- **Nahtlose Integration aller Kanäle**
- **Volle Marken- und Preiskontrolle in allen Kanälen**
- **Online Daten und Bequemlichkeit auch Offline**
- **Produkt-Feeling online bringen**
- **Mitarbeiterfeeling online bringen**
- **Alles-zu-einem-Preis-immer-verfügbar-auf-alen-Kanälen**

# Erste Schritte Offline Player

## Beispiel Adidas

*“The wall brings the huge amount of information usually available on the Internet into the physical retail store”*



Schlanke Produktauswahl im Store breites digitales Angebot:

- Interaktiver Touchscreen
- **8.000 virtuelle Modelle** mit einer Vielzahl an **Zusatzinformationen**
- **95%** der Modellvarianten sind **nur digital** verfügbar
- **Zu jedem Schuh** bietet Adidas **eine Geschichte**



# Erste Schritte Offline Player

## Beispiel Tesco

*"The heart of the retail experience will remain as it is,  
but we are trying to enhance the experience"*



- Kleidung kann **abgeholt** oder **nach Hause geliefert** werden
- Auch im **Store nicht verfügbare Produkte** können **anprobiert** und bestellt werden
- **Barcodes** können für **Produktbewertung** verwendet werden

- **Augmented Reality Spiegel** für Erwachsene und Kinder zum **probetragen der Kleidung** sowie **Digitale Mannequins**



# Erste Schritte Offline Player

## Beispiel Karstadt / Signa

### Investor René Benko kauft größten Internet-Fahrrad-Händler

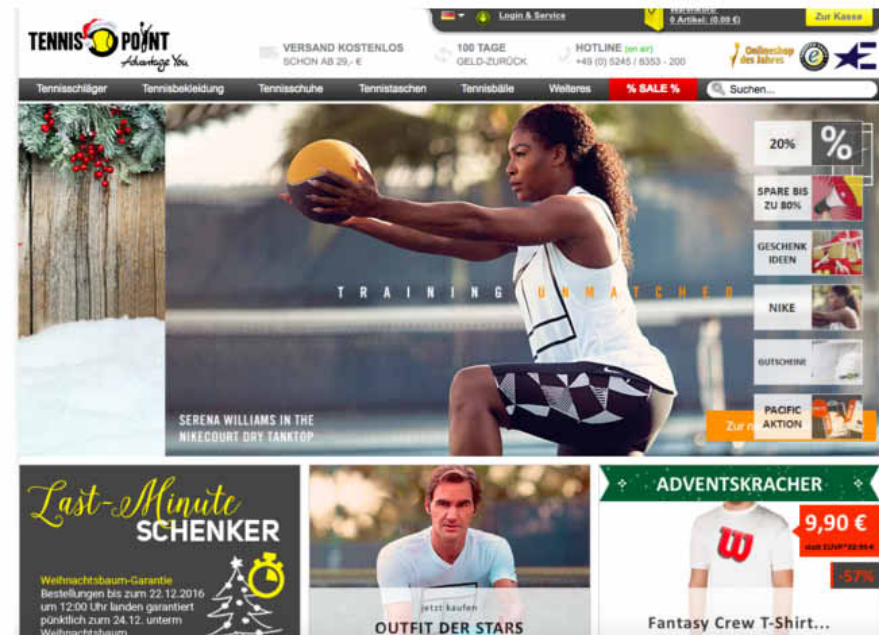


Foto: Kurier

Probikeshop baut auf Bike-Enthusiasten

Seine Signa Sports Group übernimmt mit ihrer Tochter internetstores den Online-Händler Probikeshop. Im Full-Bike-Bereich entsteht einer der größten Online-Händler der Welt.

## KARSTADT



Nach Outfitter, Dress-for-less und Fahrrad.de übernimmt die Karstadt-Mutter Signa Retail jetzt auch den Online-Fachhändler Tennis Point. Es ist der vierte Ankauf eines Online Händlers im Jahr 2016.

# Erste Schritte Online Player

## Beispiel Amazon

- Erste Brick & Mortar Eröffnung 2015 – Bestellung im Store und Wahlweise Abholung oder Lieferung nachhause
- Amazon Books Expansion geplant (300-400 Stores lt. New York Times)
- In-Store Angebot aufgrund der regionalen User Daten zusammengestellt
- Ziel ist es die Customer Experience zu erhöhen und gleichzeitig die Lieferkosten zu reduzieren



**Kassenloses Supermarkt-  
konzept „Amazon go“**

Derzeit 1 Test-Store in  
Seattle



**Amazon Showroom- Store**

Digitale Gadgets sowie  
Bestellung / Abholung von  
Produkten im Store



**„Amazon books“  
Store**

Derzeit 3 Stores in den  
USA, 5 weitere bereits  
Bestätigt



# Erste Schritte Online Player

## Beispiel Alibaba

TECHNOLOGY NEWS | Tue Aug 11, 2015 | 8:13am EDT

## Alibaba to invest \$4.6 billion in China electronics retailer Suning

## Alibaba Takes Big Step Offline With \$2.6 Billion Intime Deal

Bloomberg News

January 10, 2017, 12:15 AM GMT+1 Updated on January 10, 2017, 6:04 AM GMT+1

## Alibaba buys 32% stake in grocery chain Sanjiang

China Daily | Updated: 2016-11-22 07:33



# Wer überlebt...

---

## Offline

- **Multichannel Marken mit Preiskontrolle**
- **A-Lagen im Handel**
- **Top Shopping Center mit Entertainment**
- **Erlebniseinkauf jeder Art**

## Online

- **Händler mit Offline-Präsenz**
- **Offline Erlebnis auch Online spürbar**

# Das neue Gleichgewicht

---

- **Der Kunde steht im Mittelpunkt**
- **Online und Offline verschmelzen**
- **Nur mehr A-Lagen und Entertainmentcenter**
- **Beschaffung erfolgt automatisch (Amazon Dash, Alexa)**
- **Einkauf mit voller Datentransparenz**
- **Persönliches und haptisches Erlebnis**

# Das neue Gleichgewicht

---

---

**Der Einkauf wird zum echten Erlebnis auf allen  
Kanälen**