



# Handel 4.0 Was ist das eigentlich?

relevante Aspekte & mögliche Handlungsfelder  
in Zeiten von zunehmender Digitalisierung

## DiHa-Praxiswissen Nr. 1

erstellt im Rahmen des JOBSTARTER plus-Projekts  
DiHa 4.0 - Digitalisierung im Handel

DiHa 4.0 ist ein Projekt der VHS Göttingen Osterode gGmbH  
in Kooperation mit der  
GWG Gesellschaft für Wirtschaftsförderung und Stadtentwicklung mbH  
sowie dem Soziologischen Forschungsinstitut Göttingen (SOFI).

DiHa 4.0 unterstützt kleine und mittelständische Betriebe  
des Groß- und Einzelhandels in Südniedersachsen  
im Veränderungsprozess durch die zunehmende Digitalisierung  
und berät bei der Anpassung der betrieblichen Aus- und Weiterbildung.  
DiHa 4.0 leistet damit einen Beitrag, dass die regionalen Handelsbetriebe den  
technologischen Wandel meistern und wettbewerbsfähig bleiben.

## Kontakt

Maja Eidmann-Bluhm 0551 / 49 52 40 m.eidmann-bluhm@vhs-goettingen.de  
Heike Jansen 0551 / 49 52 44 h.jansen@vhs-goettingen.de

VHS Göttingen Osterode gGmbH  
Bahnhofsallee 7  
37081 Göttingen

[www.handel-wird-digital.de](http://www.handel-wird-digital.de)  
[www.facebook.com/DiHa4.0](https://www.facebook.com/DiHa4.0)

Die DiHa-Praxiswissen-Reihe: kompakte Informationen rund um die Themen  
Digitalisierung im Handel, Ausbildung sowie Personal- und Organisationsentwicklung

DiHa-Praxiswissen Nr. 1 "Handel 4.0 - Was ist das eigentlich?"

DiHa-Praxiswissen Nr. 2 "Erfolgreich Ausbilden als kleines oder mittleres Unternehmen"

Stand: Juni 2018

# Handel 4.0

## VERKAUFEN

### eigener Online-Shop

- responsiv, individuell & SEO-optimiert
- Content & Story Telling
- Mehrsprachigkeit & Fremdwährungen
- nutzerfreundlich / hohe Usability
- Suchfunktion
- zoombare Bilder
- zertifiziert

### auf Online-Märkten listen

- mehrere Online-Märkte aus einer Quelle
- flexible Preisgestaltung / Dynamic Pricing
- automatischer Datenabgleich

### stationären & Distanz-Handel kombinieren

- elektronische Preisschilder
- QR-Codes / digitale Produktkennung
- digitale Regalverlängerung
- Online-Terminvereinbarung
- Kiosk-Systeme
- Beratungskompetenz der Mitarbeiter
- zusätzliche Serviceleistungen
- Shopping App

## PROZESSE

### Warenströme aller Kanäle überblicken

- automatisierte Lagerverwaltung
- Echtzeitabbildung von Beständen
- Erfassen von Warenströmen
- digitale Preislisten

### selbst & automatisiert versenden

- Logistiko Optimierung
- kurze Lieferzeiten
- digitale Sendungsverfolgung
- Click & Collect
- Click & Reserve
- Same Day Delivery

### Analyse des eigenen Business

- Verkaufszahlen & Umsätze
- Versandaufträge & ihre Kosten
- Trackingtool

### Zahlarten anbieten & überwachen

- Zahlarten anbieten & überwachen
- Mobile Payment
- zentrale Übersicht über Zahlungen durch alle Arten & Anbieter
- automatischer Kontenabgleich
- kontaktloses Bezahlen / NFC-Technologie

### Standardprozesse automatisieren

- Verbindung zu lokalen Endgeräten wie Scannern, Druckern
- digitale Listen automatisch generieren
- Warenein- & -ausgänge scannen & buchen
- Retourenmanagement

### Unternehmensstrategie & -führung

- Innovations- & Veränderungs-Geschwindigkeit
- Digital Empowerment
- Verkaufskooperationen
- zusätzlicher Verkauf von Dienstleistungen
- Trend "Nutzen statt Besitzen"
- 3D-Drucker

## MARKETING & KUNDENBINDUNG

### Kundenbindung

- CRM-System
- personalisierte Kundenansprache
- Loyalty-Programme / Bonus-Programme
- Mobile Coupons
- Service-Angebote
- Customer Experience
- Voice Commerce

### am Point of Sale

- Emotionalisierung des Handels
- Veranstaltungen
- Tablets für Verkaufspersonal
- Digital Signage
- Displays & Touchscreens
- Self-Service- & Info-Terminals
- intelligente Umkleide & Spiegel
- Sprachsteuerung / Voice-Shopping
- Selbstbedienungskassen
- Instore-Navigation
- Beacons-Technologie
- Kundenbewegungsanalyse
- Roboter
- Augmented Reality-Apps
- Virtual Reality-Brille

### virales Marketing

- Homepage
- Google My Business
- Google Maps Eintrag
- Newsletter
- E-Mail-Marketing
- Bewertungsplattformen
- Suchmaschinen-Advertising
- Influencer Werbung
- Native Advertising
- Location-Based-Marketing / Geofencing

### Social-Media-Marketing

- Facebook
- Instagram
- Pinterest
- You Tube
- WhatsApp
- Blogs

## TECHNOLOGIE & DATEN

### Daten sammeln & steuern

- ERP-System
- Big Data (Datengewinnung, -management, -analyse)
- Generieren automatisierter Entscheidungen auf Basis der Datenanalyse
- Datenverfügbarkeit & -geschwindigkeit
- Dokumentenmanagement-System
- Electronic Data Interchange EDI
- Datensicherheit
- EU-Datenschutz-Grundverordnung

### Technologie im Store

- kostenfreies Enterprise-W-Lan
- Smart Store / Internet of Things

### Plug-In

- Eigenentwicklungen einbinden
- Integration & Synchronisation vor- & nachgelagerter Systeme
- Integration von weiteren Marktplätzen

### Cloud Hosting

- Sicherheit von Daten
- Kurze Ladezeiten
- hohe & beständige Performance

### Software-Wartung

- Schnittstellen
- Updates