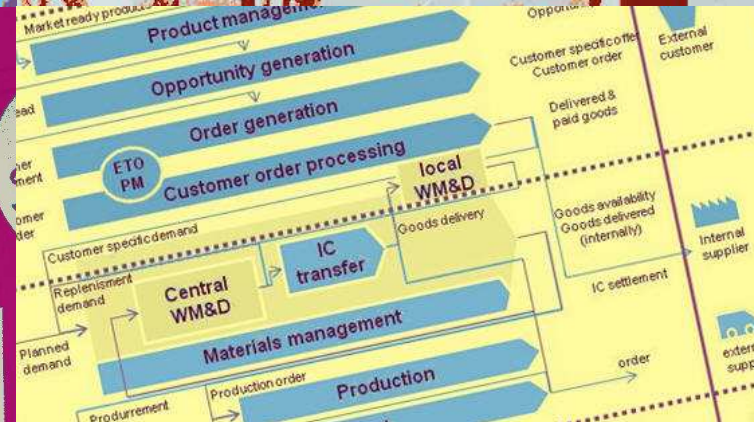
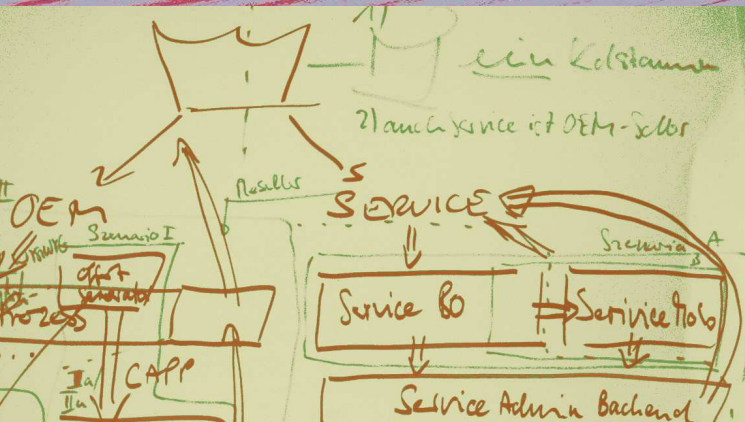
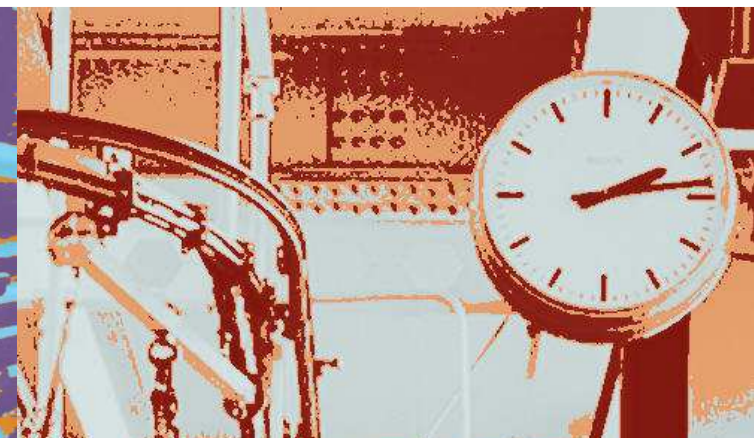
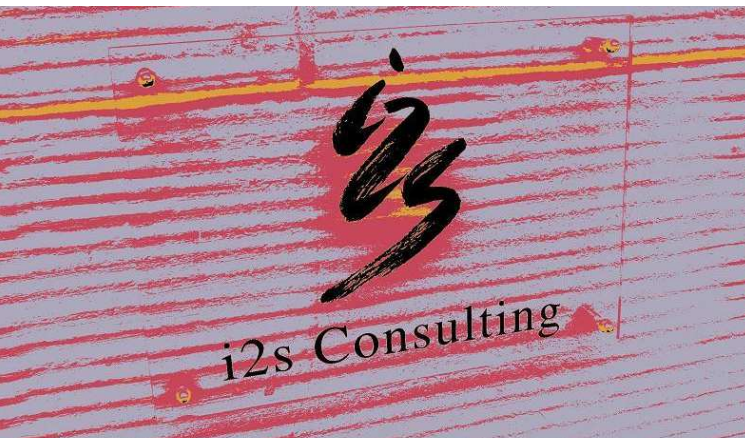




## FIT FOR THE FUTURE - WO STEHT DER HANDEL BEZGL. DEN CHANCEN UND HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION?

Swiss Retail Technology Day  
Rüschlikon/ZH, 26.10.2016



# KEIN MANGEL AN SCHLAGWORTEN

**MULTICHANNEL – OMNICHANNEL – LOYALTY – KUNDENKARTE –  
BONUS-PROGRAMM – CUSTOMER JOURNEY – APPS – MOBILE  
COMMERCE – BEACON – GEOFENCING – CLOUD – BYOD – SMART  
PHONES – APP – WEBSHOP – MOBILE SHOP – SMART POS –  
MAGIC MIRROR – SOCIAL MEDIA – BIG DATA – SELF-CHECK-OUT –  
SELF-SCANNING – DIGITALE REGALETIKETTEN – QR-CODING –  
FLÄCHEN-BEWIRTSCHAFTUNG – IN-SEASON-MANAGEMENT –  
REAL TIME – DIGITAL ASSET MANAGEMENT – MEDIA ASSET  
MANAGEMENT – SEO – ETC. ETC. ETC. ETC. ETC. ETC. ETC. ETC.**



WIRTSCHAFTLICHER MEHRWERT

**KUNDENKARTE**

**GUTSCHEINE**

**SHOP**

**???**

**APP APP APP**

3

WIRTSCHAFTLICHER MEHRWERT

**KUNDENKARTE**

**GUTSCHEINE**

**SHOP**

**???**

**APP APP APP**

3

WIRTSCHAFTLICHER MEHRWERT

**KUNDENKARTE**

**GUTSCHEINE**

**SHOP**

**???**

**APP APP APP**

3

WIRTSCHAFTLICHER MEHRWERT

**KUNDENKARTE**

**GUTSCHEINE**

**SHOP**

**???**

**APP APP APP**

3

WIRTSCHAFTLICHER MEHRWERT

**KUNDENKARTE**

**GUTSCHEINE**

**SHOP**

**???**

**APP APP APP**

3

WIRTSCHAFTLICHER MEHRWERT

**KUNDENKARTE**

**GUTSCHEINE**

**SHOP**

**???**

**APP APP APP**

3



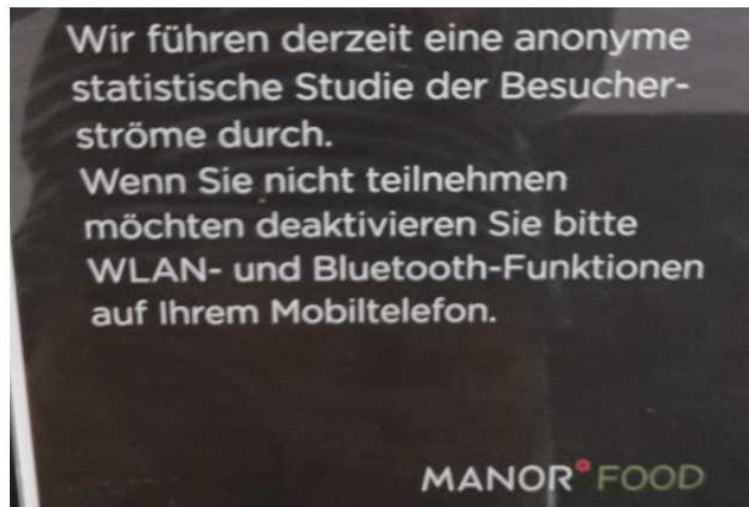
# SINNHAFTIGKEIT

## DER KRITISCHE KUNDE – DER TRANSPARENTE RETAILER

Tages-Anzeiger

### Manor trackt Kundenbewegung im Laden

Mit dem Zugriff auf die WLAN-Handydaten der Kunden erfasst Manor in einem Warenhaus die Besucherströme. Konsumentenschutz und IT-Experten kritisieren das Vorgehen.



Die neue Art des Datensammelns durch den Detailhändler Manor provoziert Kritik beim Konsumentenschutz und bei IT-Experten. Bild: Laurent Gillieron/Keystone

**Andreas Möckli**  
Redaktor Wirtschaft  
[@AndreasMoeckli](#)

02.09.2015

Das Schild fristet ein kümmerliches Dasein neben der Rolltreppe. Es ist weder besonders gross noch so platziert, dass es jedem sofort ins Auge stechen würde. Der Text auf dem Schild hat es jedoch in sich. Es befindet sich in einem

#### Artikel zum Thema

##### Die Schaufensterpuppe als Spionin

**Hintergrund** Nicht nur im Internet werden Daten über uns gesammelt. Reale Läden hinken da zwar hinterher. Um das zu ändern, setzen sie auf intelligente Kameras oder fangen die Handysignale ihrer Kunden ab. [Mehr...](#)

Von Angela Barandun 08.08.2013

##### Wer an SBB-Bahnhöfen gratis surft, zahlt mit seinen Daten

**Exklusiv** Heute werden weitere Bahnhöfe in der Schweiz mit Gratis-WLAN ausgerüstet. Kaum ein Nutzer aber weiss, dass die SBB Handydaten ihrer Kunden für bestimmte Zwecke sammeln. [Mehr...](#)

Von Romeo Regenass 18.11.2013

##### Lücken im Zürcher Datenschutz

Mit dem Datenschutz nehmen es manche öffentlichen Organe im Kanton Zürich nicht immer so genau. Zu diesem Schluss kommt der kantonale Datenschutzbeauftragte Bruno [Müller](#).



# DER RICHTIGE FOKUS: POS VS. POE\*



**TECHNOLOGIE**



**EMOTION**

**KUNDENNUTZEN**

\*Point of Emotion





## POSITIONIERUNG DER IT

**«LAUT GARTNER  
RESEARCH  
RAPPORTIEREN GUT  
80% DER  
„DIGITALISIERUNGS-  
VORDENKER“ IM  
UNTERNEHMEN AN DAS  
MARKETING!»**



# DIE NEUE ROLLE DER IT

| Die neue Rolle:                                                                                                                                                                                                  | Die Brückenfunktion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Das "Triviale":                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Der Digitale Vordenker                                                                                                                                                                                           | Der "Digital Asset Manager"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Software & Services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovationsmanagement</li> <li>• Projektmanagement (strategisch)</li> <li>• Technologie-Assessment</li> <li>• Technologie-Kalender</li> <li>• Ideen-Juke-Box</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung Sourcing (Themen, Skills, Kosten)</li> <li>• Partnersourcing</li> <li>• Partner- und Vertragsmanagement</li> <li>• Service-Level-Management (intern/extern)</li> <li>• Vertrags- und Auftragsmanagement</li> <li>• Service Level- und Qualitätskontrolle</li> <li>• Complaint Management</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheit</li> <li>• Managed Services und Betrieb               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ System-Ebene</li> <li>○ Workplace/Desktop-Ebene</li> <li>○ Business Applikations-Ebene (Wawi/ERP)</li> </ul> </li> <li>• Mehrwert-Dienste (z.B. Scanning, Printing, EDI Clearing, Bearbeitung, Wissens-DB, BPO, etc.)</li> </ul> |

Wo stehen Sie heute?

Wo ist das Ziel?

Welche Voraussetzungen müssen geschaffen werden, damit die «Brücke» funktioniert?

Wer macht was?



