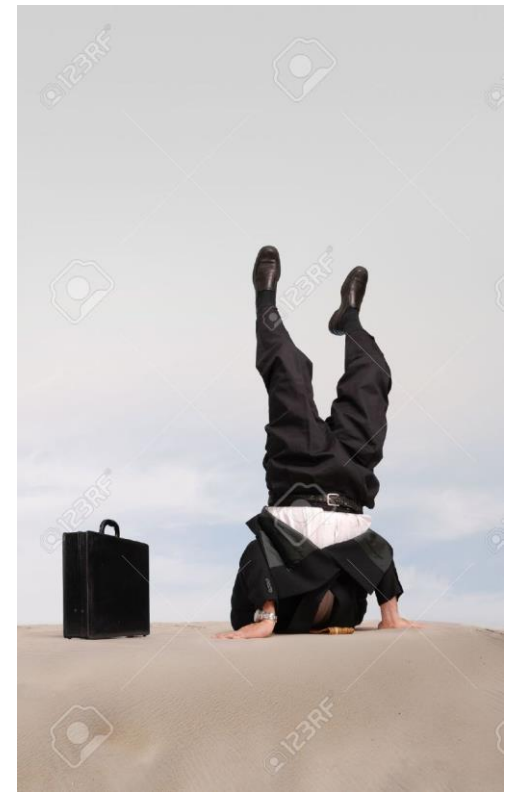


Der neue Kunde

4 Trends, die unsere Wirtschaft auf den Kopf stellen werden

Tim Cole

Internet-Publizist
Salzburg/München





Willkommen am HotSpot von - T-



ProFirma

Das Magazin für den innovativen Unternehmer

MÄRZ 2012

www.profirma.de



Das Internet macht mobil

In atemberaubendem Tempo verändert das weltweite Datennetz unsere Wirtschaft – engagierte Mittelständler mit guten Ideen behalten den Anschluss. Seite 22



NACH CAPRI MIT DEM CARTHAGO
Von Ravensburg in die weite Welt: Karl-Heinz Schuler baut Wohnmobile der Luxusklasse.
Seite 12

KREDITKLEMMEN ODER NICHT?
Die Banken ziehen den Geldhahn nicht zu, aber für die Unternehmen wird es auf jeden Fall teurer.
Seite 44

PROF TRENNEN
In fast wolkig Compu sich all
Seite 1



TIM COLE

Unternehmen 2020

das Internet war erst der Anfang

Social Software Digitale Transformation Generation X Arbeit 2.0
Permission Marketing eReputation Büro von Morgen
Kundenzentrische Beziehungsnetze Vernetzung Cloud Computing
Digitale Beduinen Identity Management New New Economy
Die neue Macht des Kunden Digitaler Mittelstand Just In Time

HANSER

Tim Cole
Paul Gromball



Das Kunden-Kartell

Die neue Macht des Kunden im Internet

HANSER

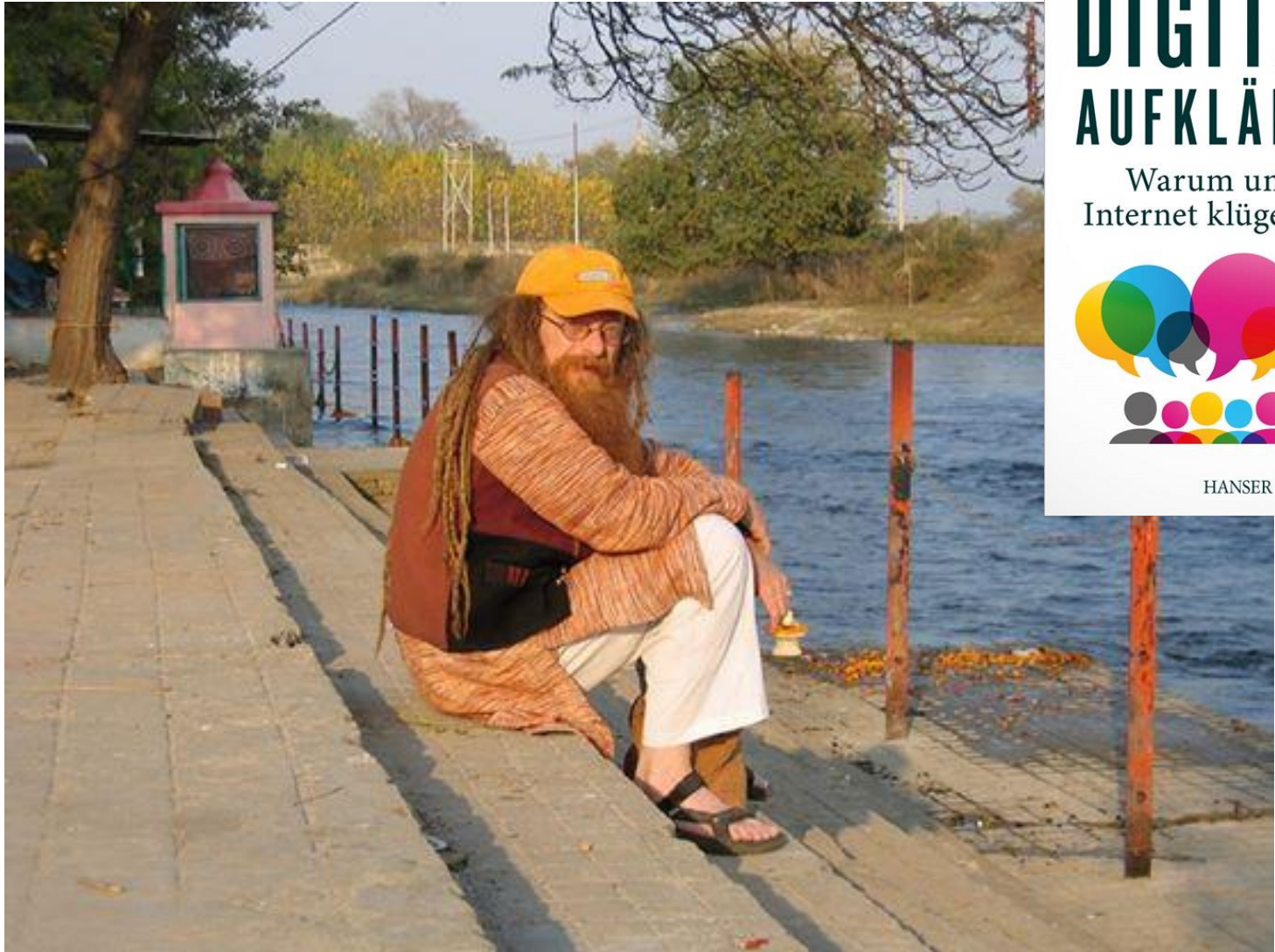
Tim Cole: Erfolgsfaktor Internet



Warum kein Unternehmen ohne Vernetzung überleben wird

Econ

desbürger
und stellt die
bürokratie sparen
1 Eingriff in das
keit ist der



Ossi Urchs | Tim Cole

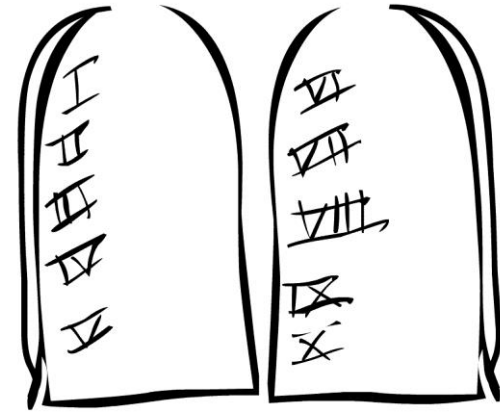
DIGITALE AUFKLÄRUNG

Warum uns das
Internet klüger macht



HANSER

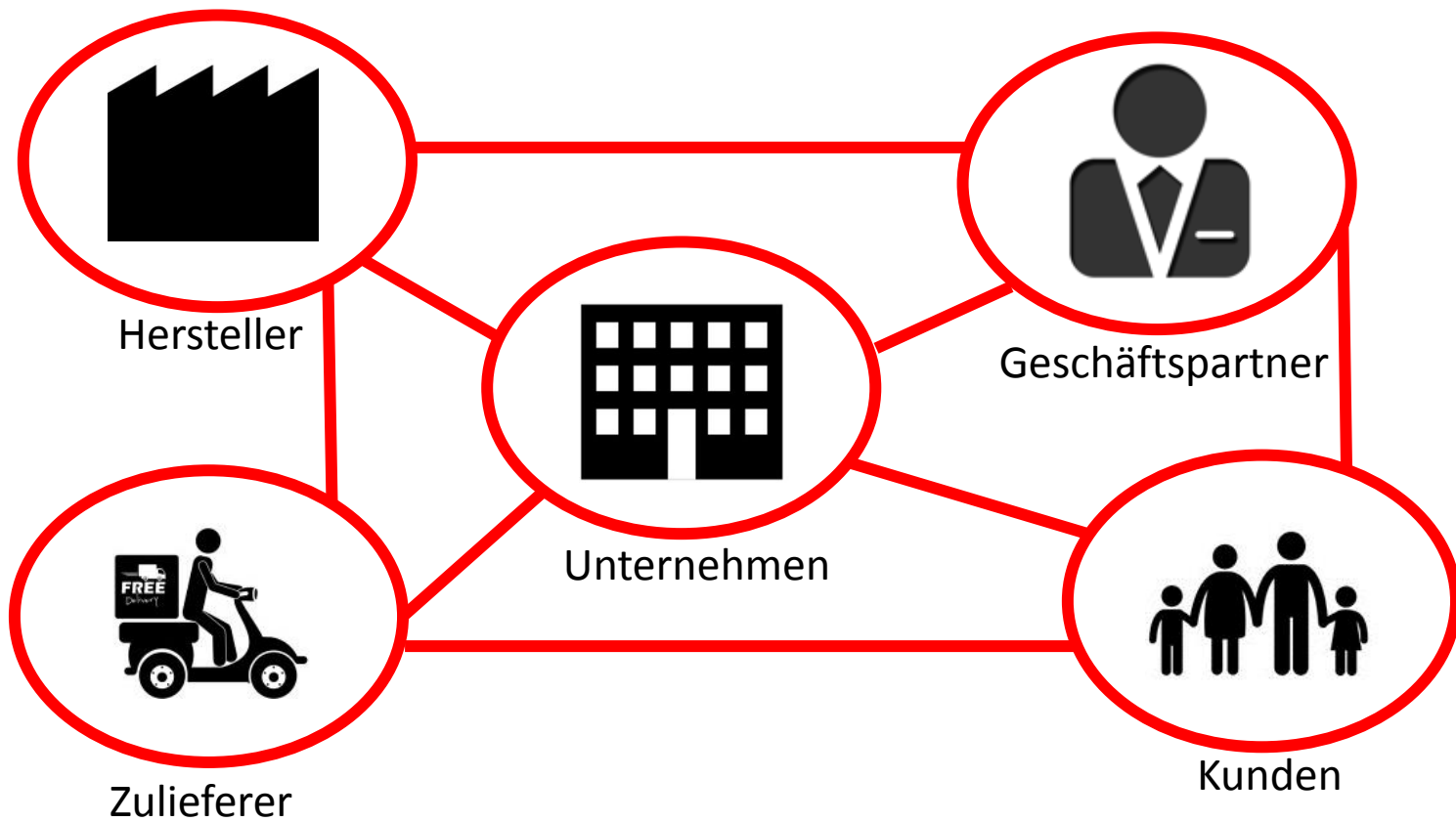
These 1



***Alles was sich digitalisieren lässt,
wird digitalisiert.***

***Alles, was sich vernetzen lässt,
wird vernetzt.***

Und das verändert alles!



Trend Nr. 1

TOTALE VERNETZUNG

„Vernetzung bedeutet **Veränderung“**

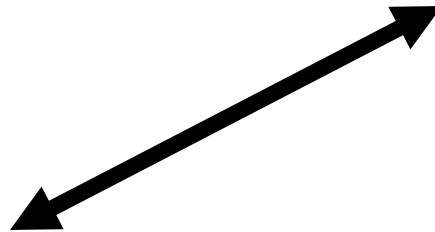


Vinton Cerf





What happens?



Disruption!



A word cloud centered around the theme of digital transformation. The words are arranged in a circular pattern, with the largest words being 'digital' and 'transformation'. Other prominent words include 'companies', 'technology', 'experience', 'management', 'industry', 'global', 'market', 'time', 'based', 'business', 'world', 'growth', 'future', 'marketing', 'innovation', 'products', 'year', 'visit', 'expect', 'announced', 'cloud', 'provide', 'million', 'contact', 'mobile', 'customers', 'solutions', 'today', 'cmo', 'change', 'years', 'high', 'lead', 'customer', 'deliver', 'help', 'team', 'group', 'leading', 'platform', 'include', 'value', 'data', 'labs', 'source', 'including', 'company', and 'management'.

digital
transformation
companies
technology
experience
management
industry
global
market
time
based
business
world
growth
future
marketing
innovation
products
year
visit
expect
announced
cloud
provide
million
contact
mobile
customers
solutions
today
cmo
change
years
high
lead
customer
deliver
help
team
group
leading
platform
include
value
data
labs
source
including
company



1809-2014



WIKIPEDIA
Die freie Enzyklopädie

2001-heute



airbnb Hi, Joshua! Wish Lists Support & Safety English USD [List your space](#)

Find a place to stay.

Rent from people in 30,561 cities and 192 countries.

Where do you want to go?

Check in Check out 1 Guest [Search](#)

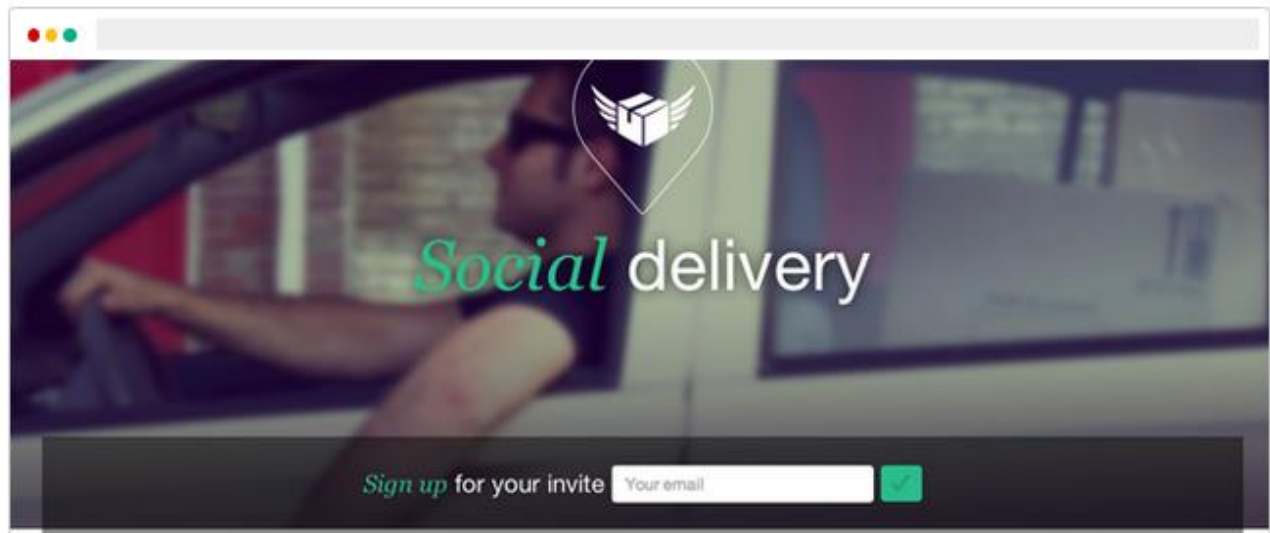
Introducing
WISH LISTS

Discover, save, and share your favorite places on Airbnb.
[Watch the video](#)



Gofellow

Use the crowd to get your stuff delivered.



Get stuff

Get anything delivered from anywhere.

Gofellow allows you to get stuff at the location, date, time and price that suits you. Whether you're looking to get stuff from a website, classifieds or even your girlfriend, safely post your missions on Gofellow. Other Fellows will get it to you for the amount you are willing to pay for.



Carry stuff

Make money using your spare space.

Gofellow is a new way to make money while you're on the road. Get alerts or browse stuff you can pick up during your trip. Select missions that suits your schedule, budget and spare space. Pick it up, bring it back and earn money. It's carpooling for stuff!



Introducing
amazonhome**services**

Handpicked pros. Happiness guarantee.

Trend Nr. 2

TOTALE AUSWAHL



Angebot



Marktübersicht



Preistransparenz



Mitsprache

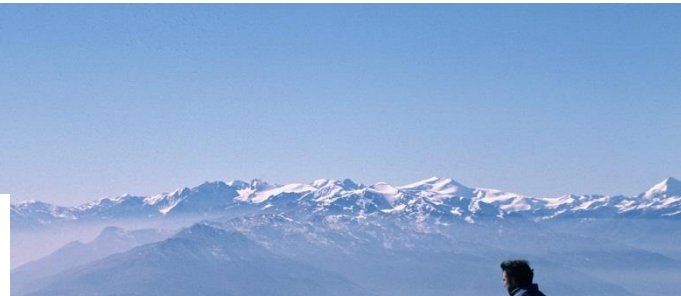


Die neue **Macht** des Kunden!

Angebot



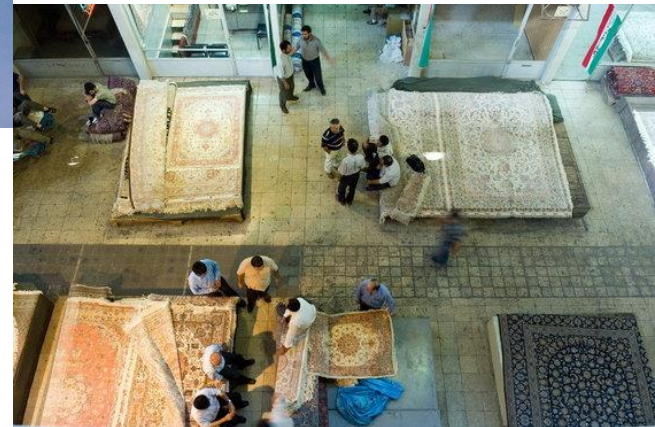
Marktübersicht



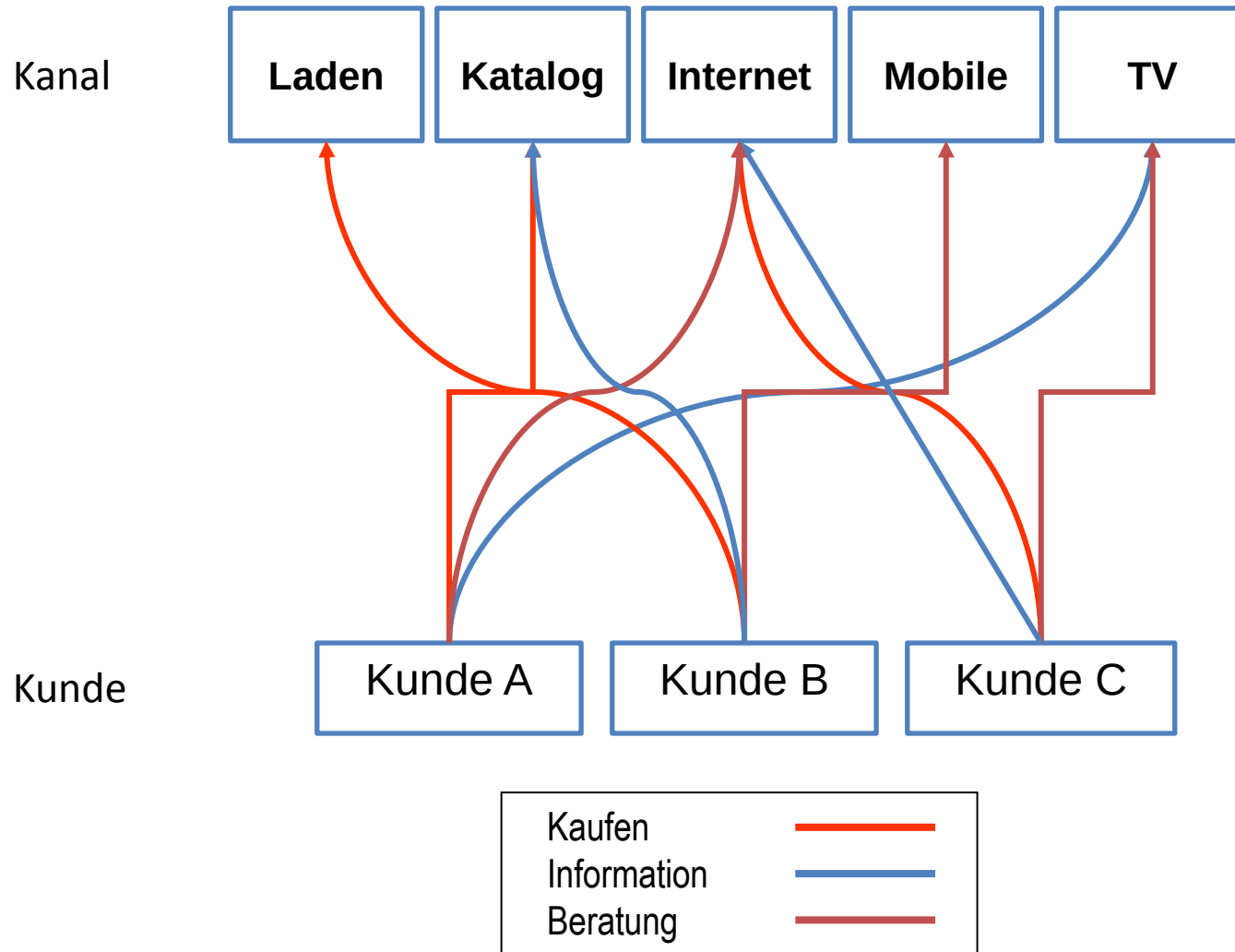
Preistransparenz



Mitsprache

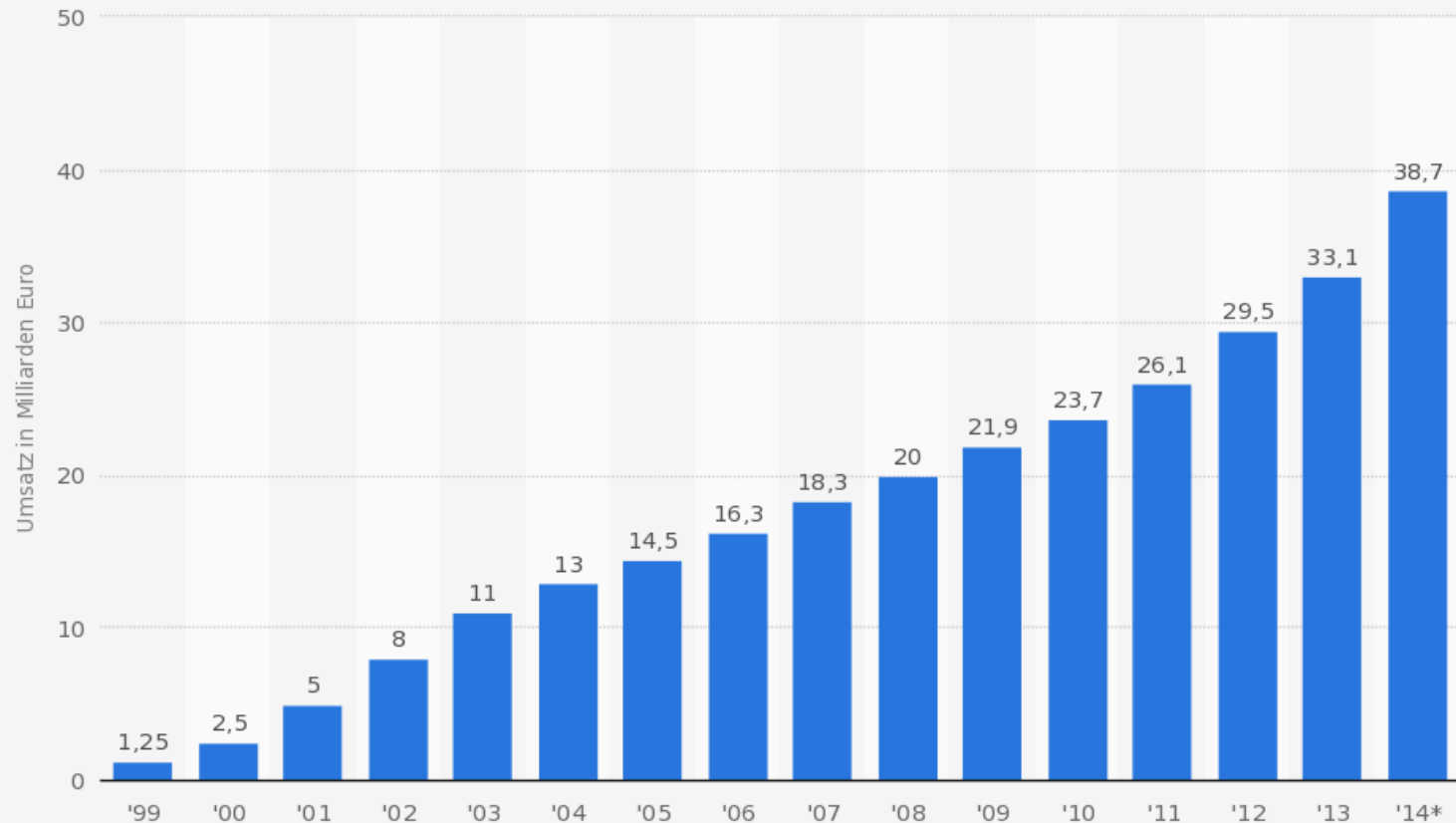


Omnichannel Vertrieb



Online wächst

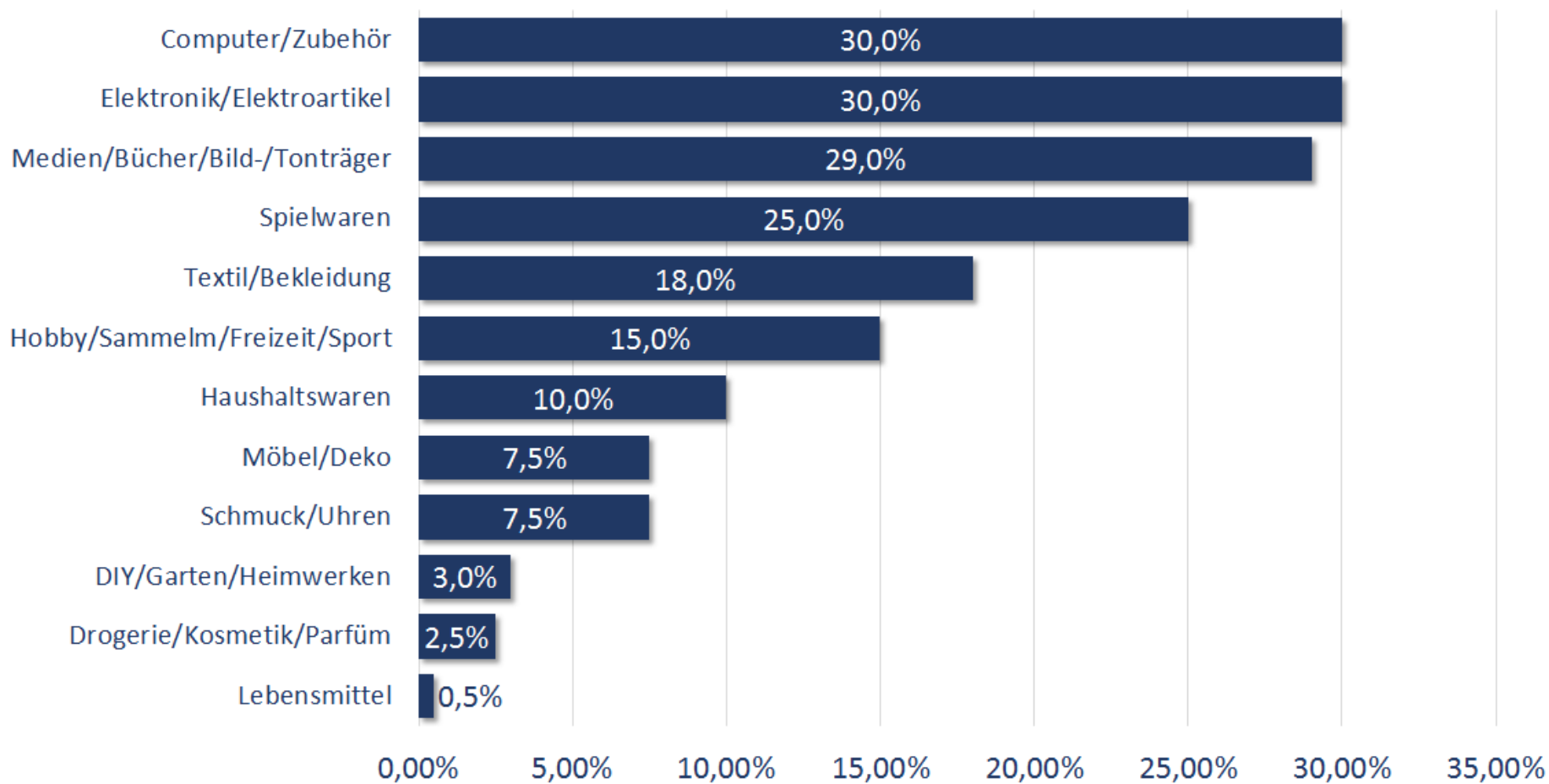
E-Commerce-Umsatz in Deutschland 1999 bis 2013 und Prognose für 2014 (in Milliarden Euro)



Quelle:
HDE (HDE-Berechnungen)
© Statista 2014

Weitere Informationen:
Deutschland; Handelsverband Deutschland (HDE)

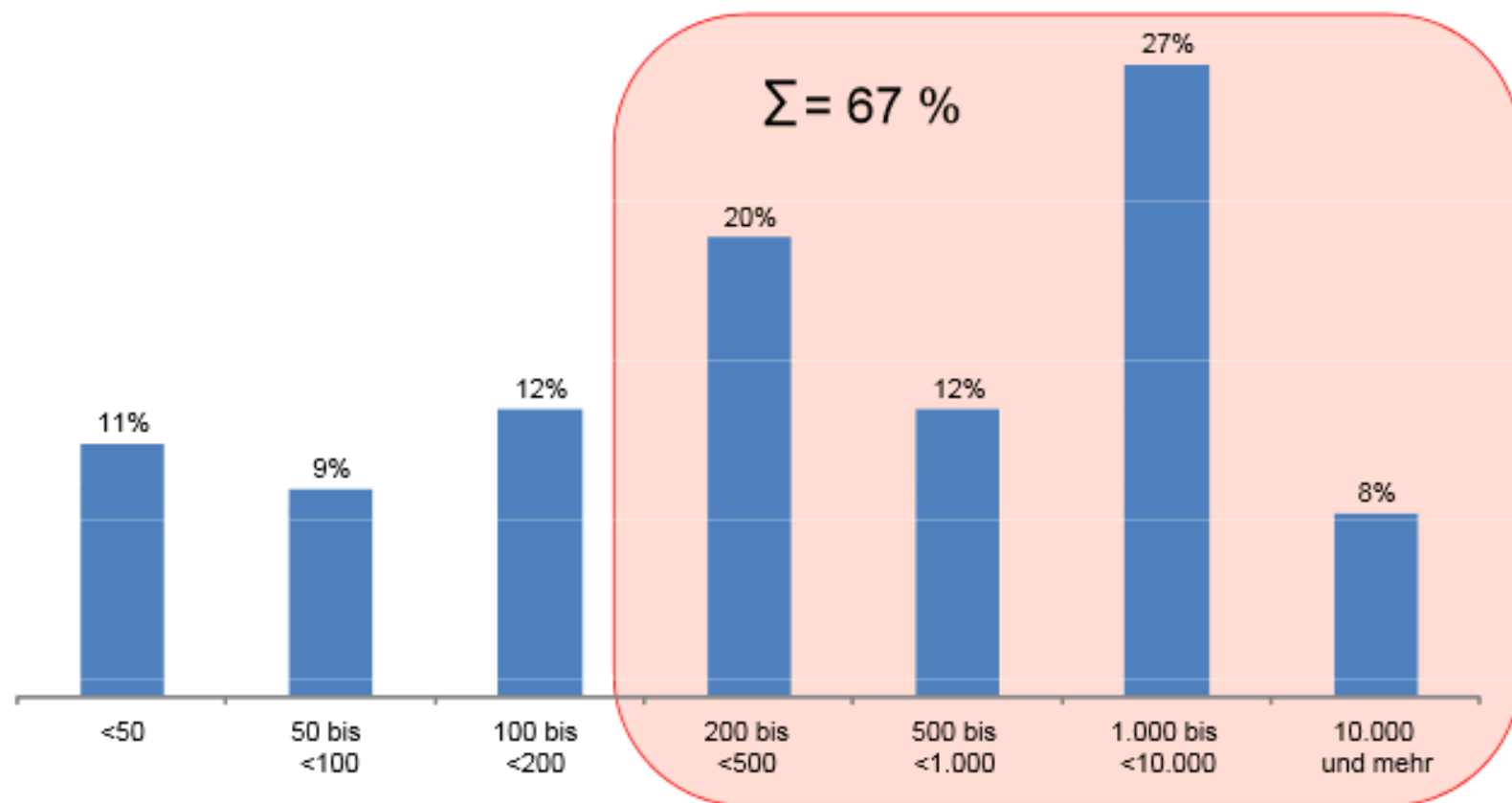
Anteil des Onlinehandels am Gesamtumsatz ausgewählter Produkte



Quelle: HS Niederrhein, Statista 2013 © Löwenstark Online-Marketing GmbH 2014

Zwei Drittel der Online-Händler nehmen monatlich mehr als 200 Bestellungen entgegen

Wie viele Bestellungen nehmen Sie insgesamt in etwa pro Monat über Ihren eigenen Online-Shop entgegen?



Etwa zwei Drittel der Online-Händler haben Bestellungen zwischen 50 und 200 Euro

Auf welchen Betrag beläuft sich eine durchschnittliche Bestellung in Ihrem Online-Shop ungefähr?

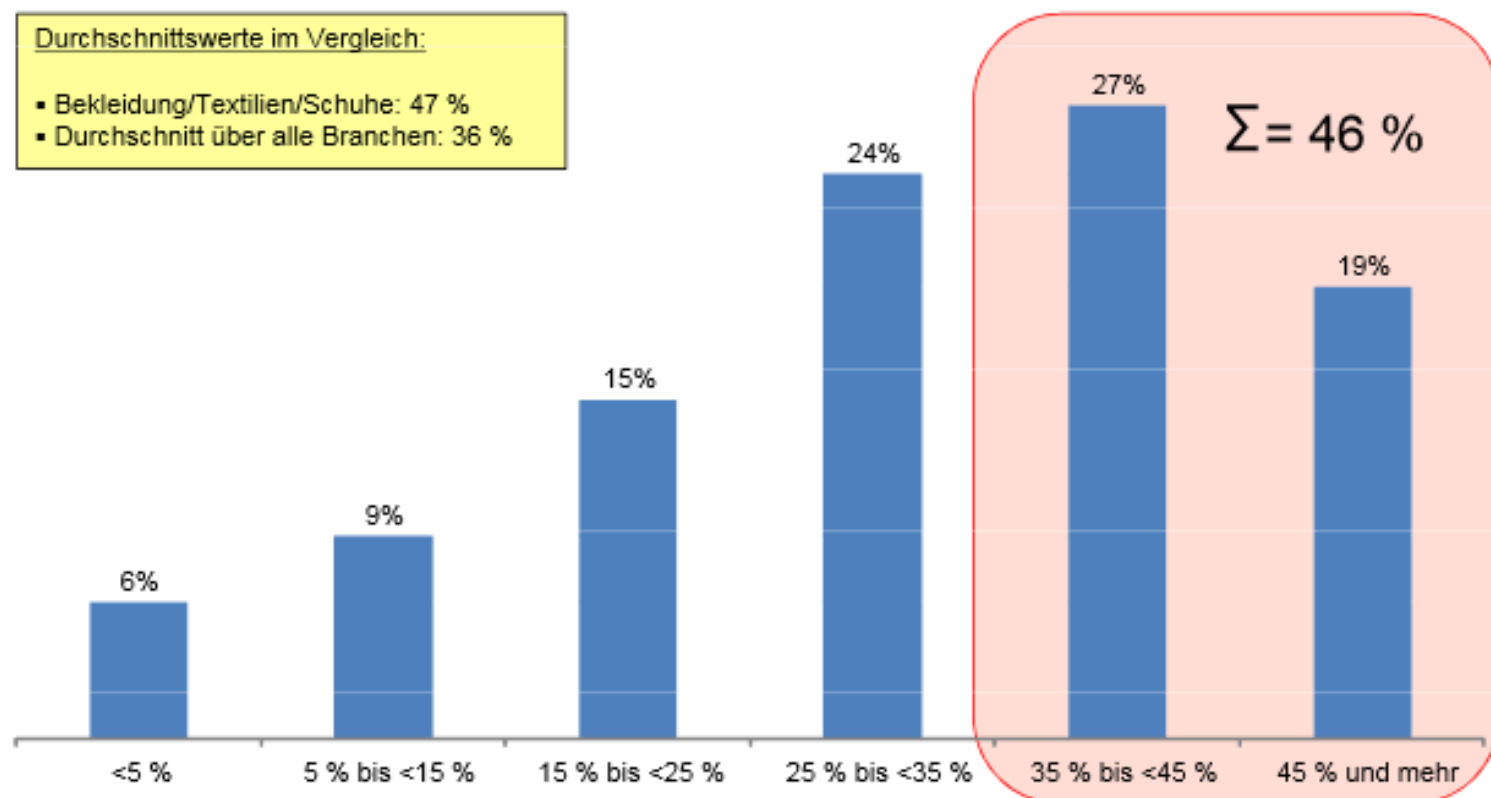


Fast die Hälfte aller Online-Händler hat eine durchschnittliche Marge von über 35 % pro Warenkorb

Auf welchen Prozentsatz beläuft sich durchschnittlich Ihre Marge pro Warenkorb?

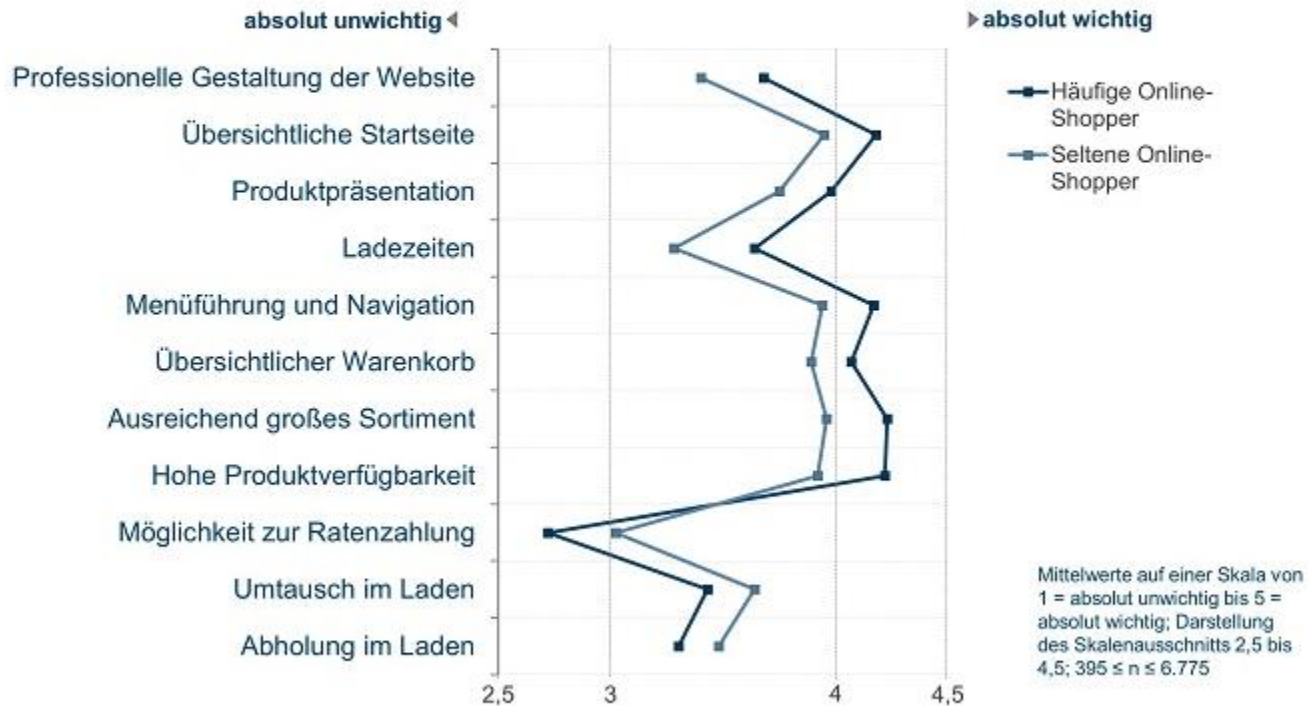
Durchschnittswerte im Vergleich:

- Bekleidung/Textilien/Schuhe: 47 %
- Durchschnitt über alle Branchen: 36 %



Die „Anspruchsinflation“

Häufige vs. seltene Online-Shopper



„Vor allem Konsumenten, die häufig online einkaufen, stellen hohe Erwartungen an ihr Online-Shopping-Erlebnis. Die Website-Gestaltung und die Benutzerfreundlichkeit von Online-Shops stehen dabei unter besonderer Beobachtung.“

Omnichannel Logistik



Omnichannel Logistik



62%

der Online-Shopper wünschen sich, im Internet bestellte Waren bei Nichtgefallen im Laden des Anbieters zurückgeben zu können – was allerdings bis heute nur wenige Händler anbieten.

buy online
pick up
in store



new!
pick up in-store

Now, you can place an order online and pick it up at your nearest Macy's store—at no additional cost!

44%

würden online Bestelltes gerne im Ladengeschäft abholen.

Retouren als Chance



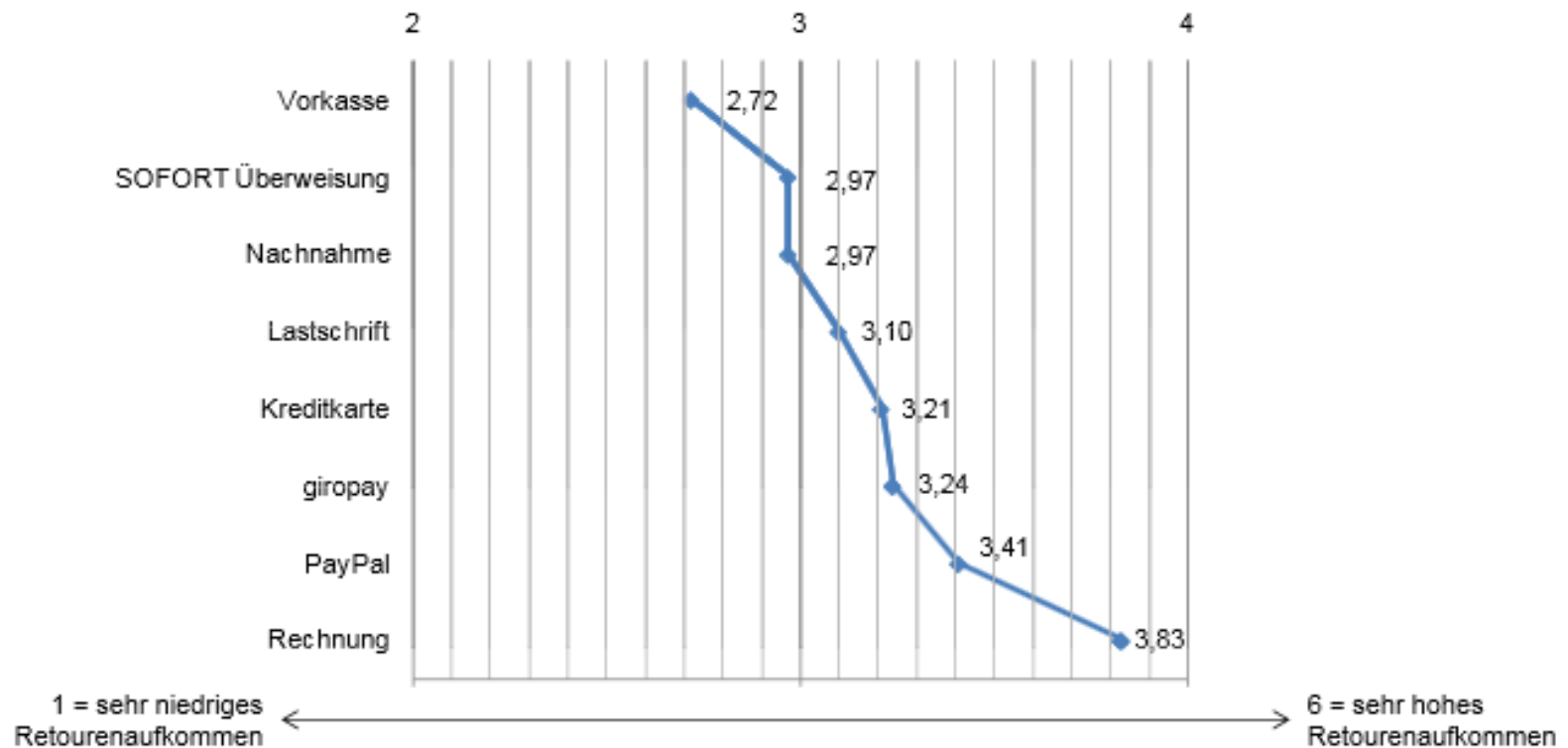
 zalando

40%

kalkulieren bereits beim
Kauf die Rücksendung der
Ware bewusst mit ein.

Retourenquote und Zahlungsoption

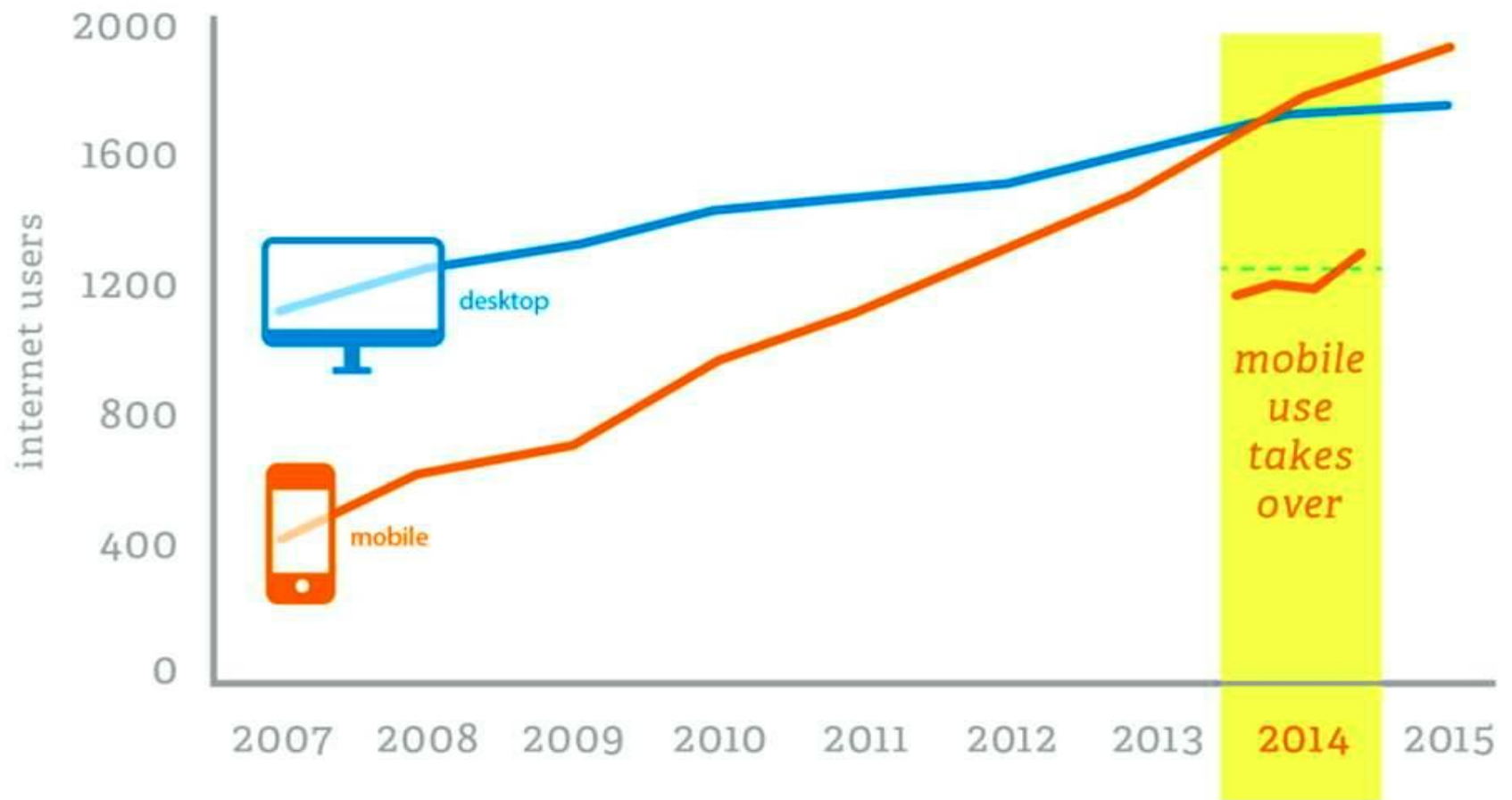
Wie hoch schätzen Sie das Retourenaufkommen bei folgenden Zahlungsverfahren ein?
(Skala von 1 bis 6, mit 1 = sehr niedriges Aufkommen bis 6 = sehr hohes Aufkommen)



Retouren als Chance

Durch die Auswertung von Retouren und deren Ursachen kann der Händler sein Angebot optimieren (zum Beispiel Texte, Bilder oder Benutzerführung) sowie das Produkt selbst verbessern.

Das ist sozusagen Marktforschung zum Nulltarif – und kein Unternehmen sollte sich eine solche Chance entgehen lassen!

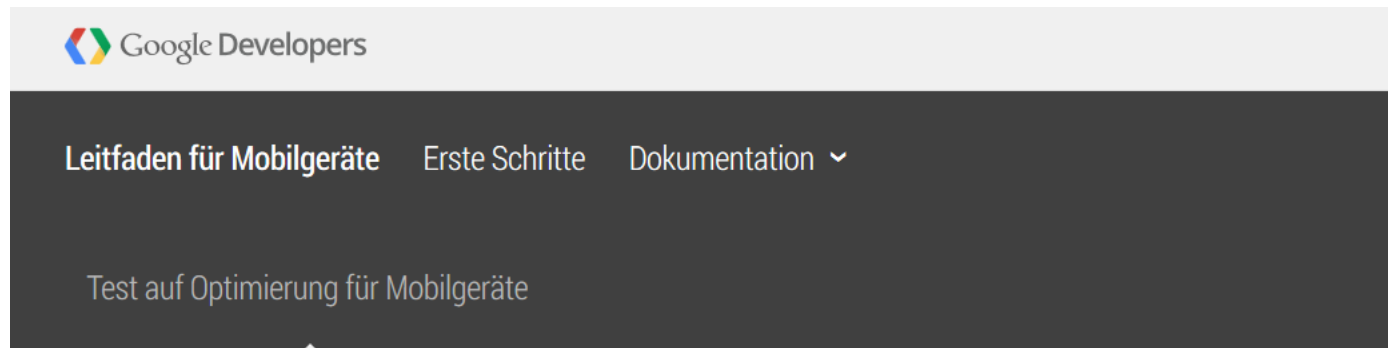


Quelle: ComScore

RWD: Einer für alle



https://www.google.de/webmasters/ tools/mobile-friendly/

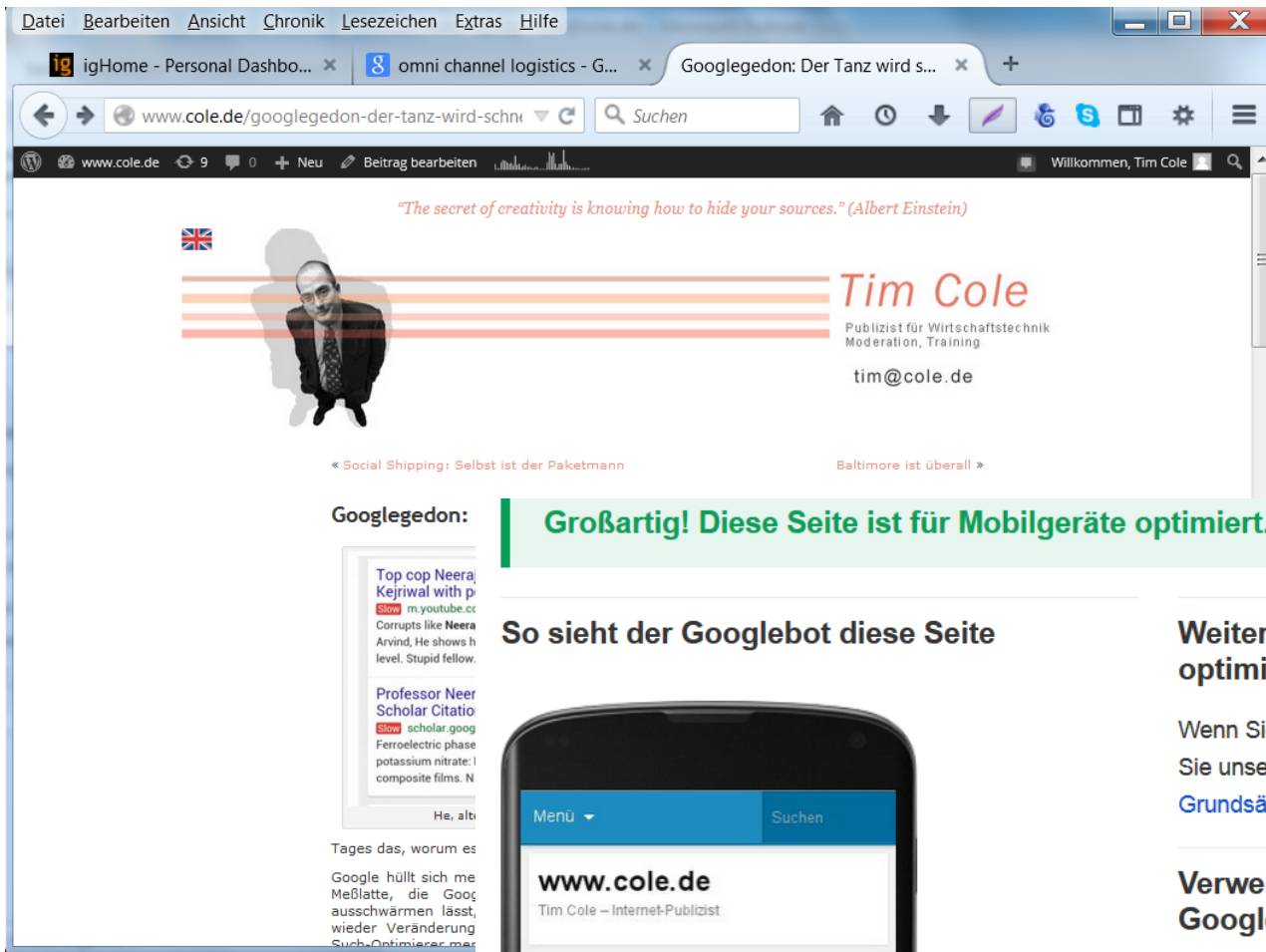


Test auf Optimierung für Mobilgeräte g+1

ANALYSIEREN

Dieser Test analysiert eine URL und gibt an, ob die Seite für Mobilgeräte optimiert ist.

Weitere Informationen zu Kriterien für Seiten, die als für Mobilgeräte optimiert gelten, und den potenziellen Auswirkungen auf die Google-Suchergebnisse [finden Sie in unserem Blogpost](#).



So sieht der Googlebot diese Seite



Weitere Informationen zu für Mobilgeräte optimierten Seiten

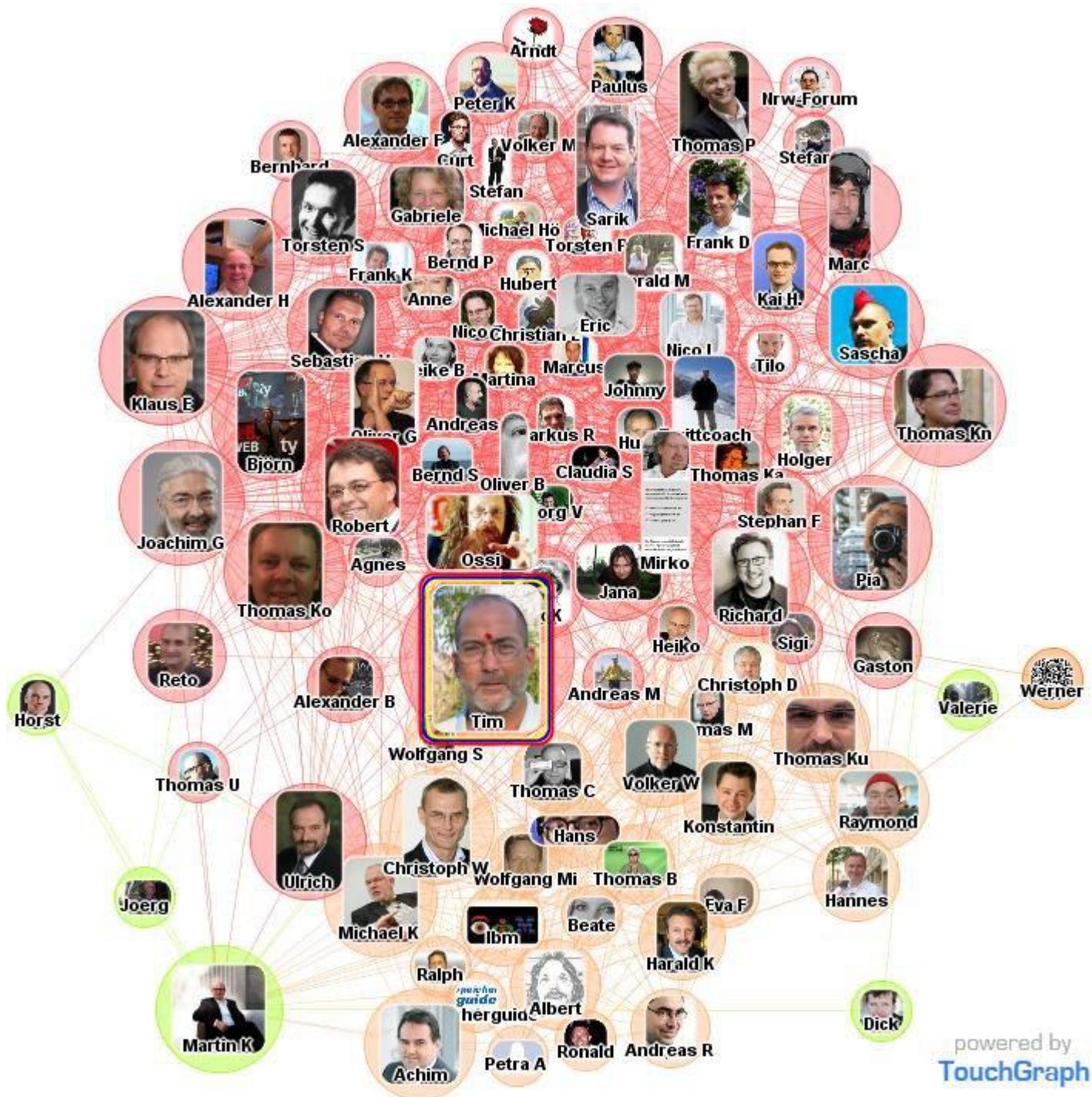
Wenn Sie mehr über mobile Website erfahren möchten, lesen Sie unseren [Leitfaden für Mobilgeräte für Webmaster](#) oder die [Grundsätze des Website-Designs](#) auf Web Fundamentals.

Verwenden Sie die Webmaster-Tools von Google?

Um zu überprüfen, wie viele Ihrer Seiten als für Mobilgeräte optimiert gelten, melden Sie sich in Ihrem [Webmaster-Tools-Konto](#) an.

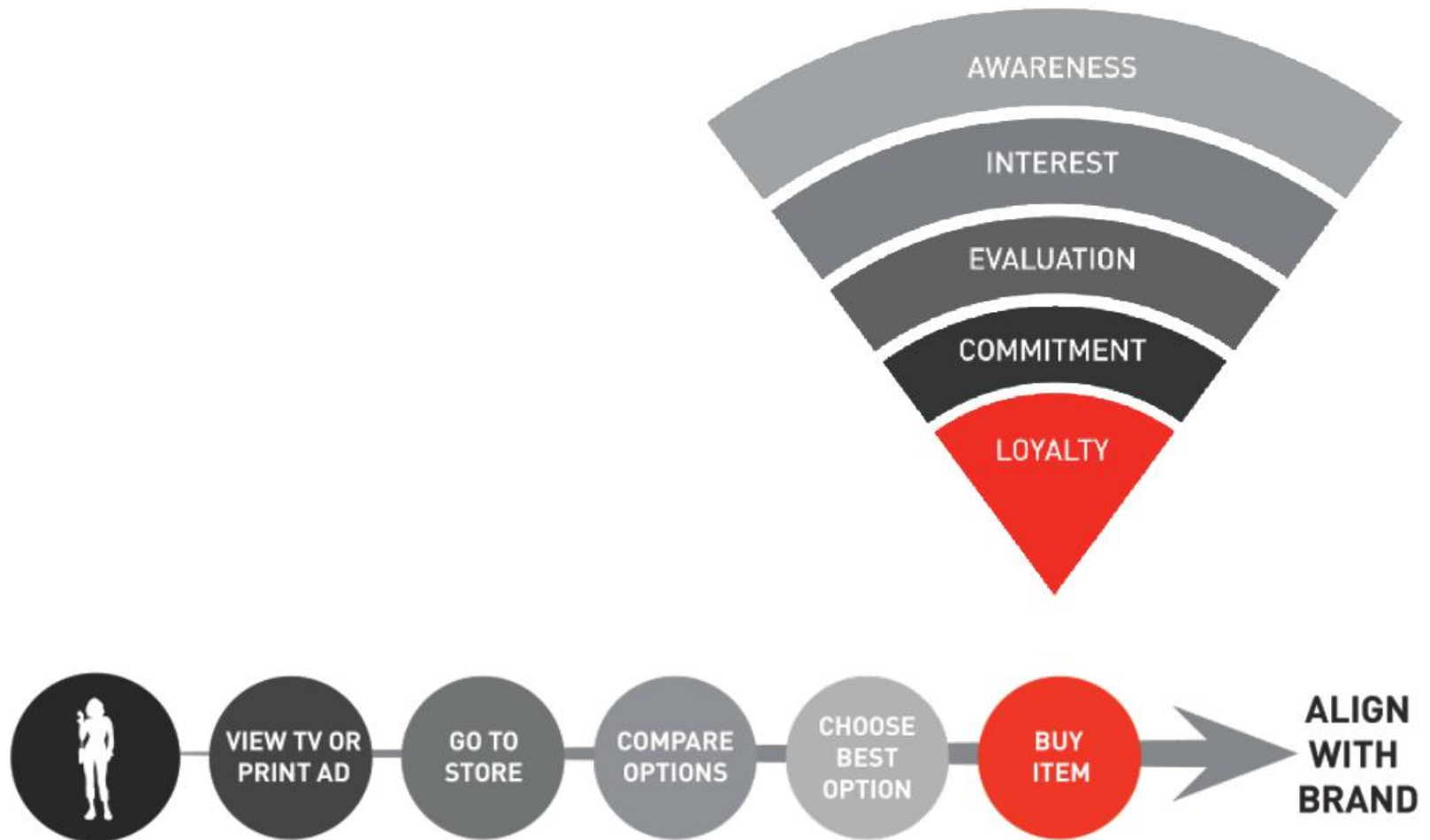
Feedback geben

Ist bei dem Test ein Fehler aufgetreten? Haben Sie Kommentare oder Fragen zu den Ergebnissen? Posten Sie einen Beitrag in unserer [Diskussionsgruppe](#).



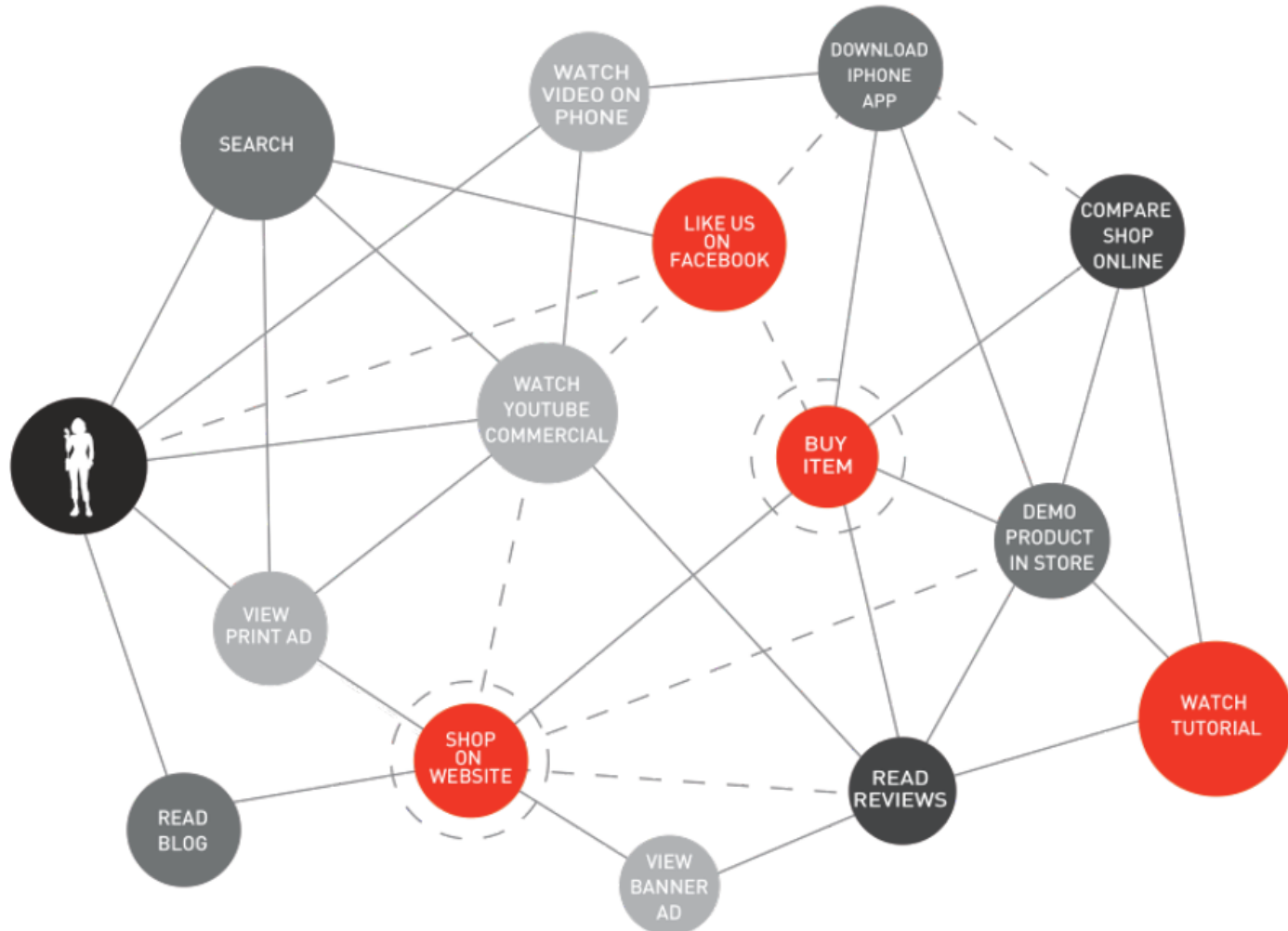
Shopping 1.0

WAS EINMAL EINFACH WAR...



Shopping 2.0

...IST JETZT KOMPLEX.



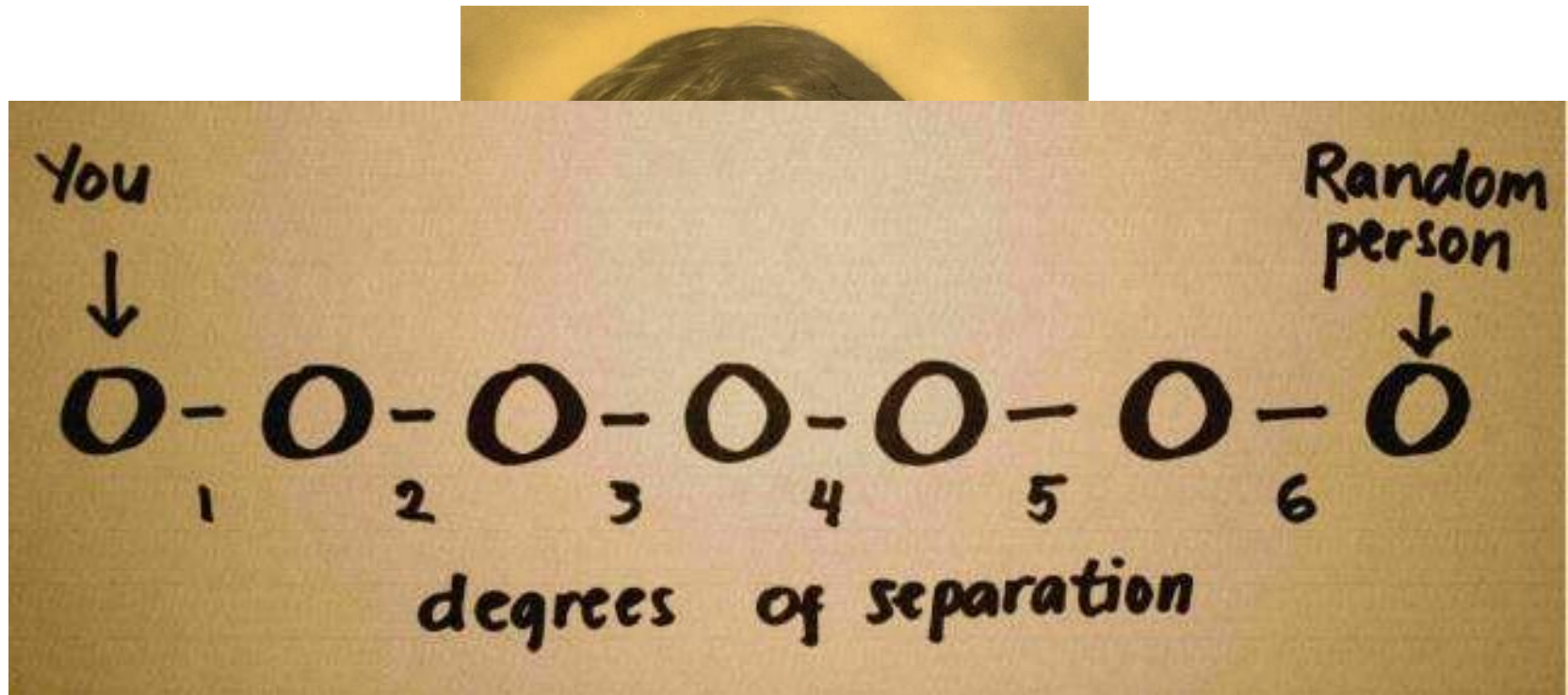
„Markets are conversations!



The Customer Journey



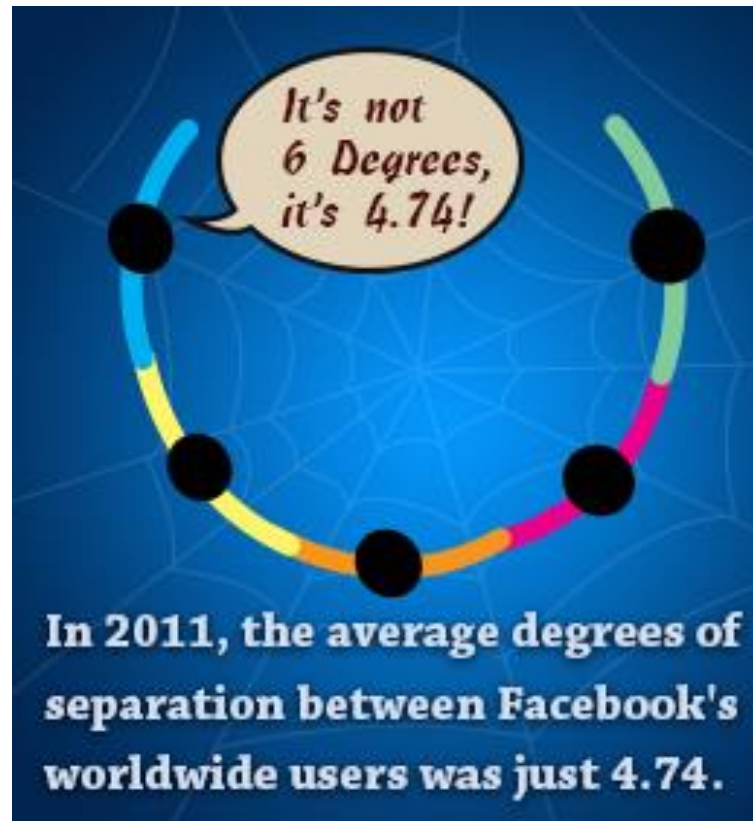
Die Welt rückt enger zusammen



Kariny friges

Frigyés Karinthy (1887 – 1938)

Die Welt rückt enger zusammen*



*Quelle: L. Backstrom, P. Boldi, M. Rosa, J. Ugander, S. Vigna, Universität Mailand

„Schwarm-Intelligenz“



Kunden als Schwarm



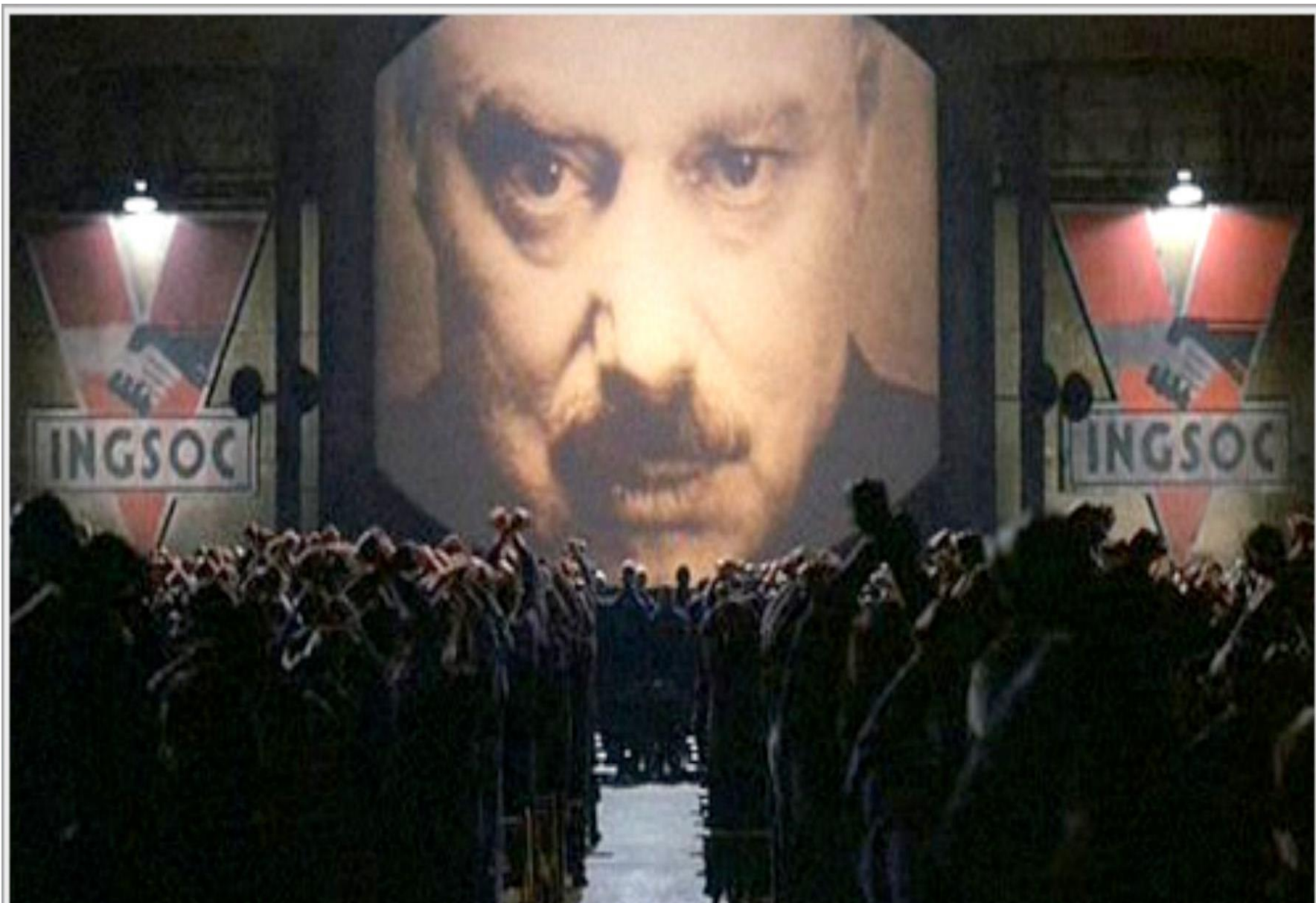




Trend 4

TOTALE TRANSPARENZ





„Little Brother“



THE GUARDIAN
GLENN GREENWALD & LAURA POITRAS



NSA SPYING SCANDAL
BRITISH NEWSPAPER NAMES SOURCE OF LEAK

ALERT ALERT

„Informationelle Selbstbestimmung“

„Jede Person hat das Recht auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung und ihrer Korrespondenz.“

– EMRK Art. 8 Abs. 1

Coming September 4th

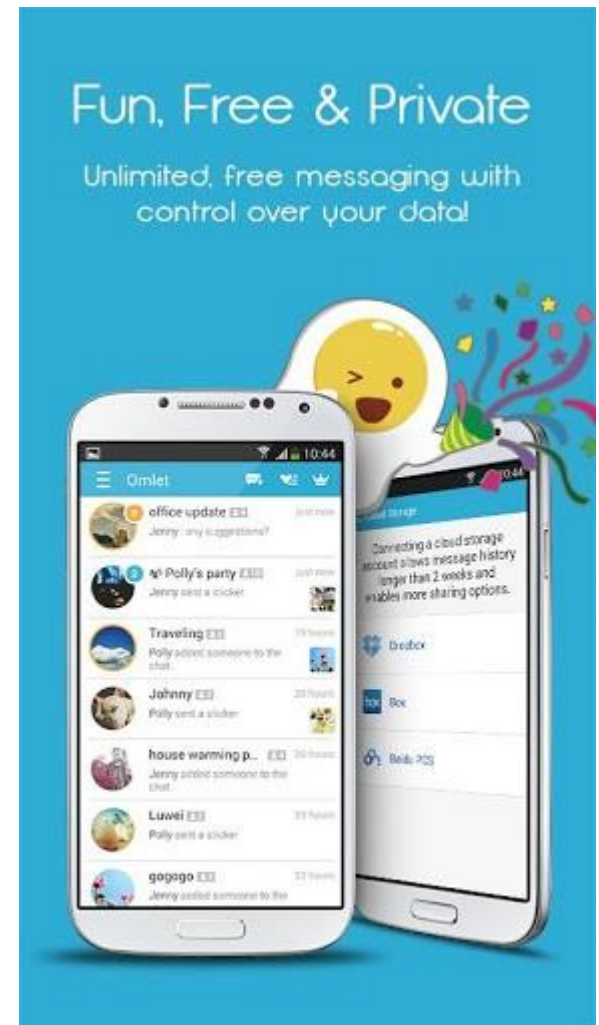
Make Data Work for You
Know what data says about you
and how it is used.



Scott E. Howe, CEO, Acxiom

Ever wonder what kind of information determines the ads you see or the offers you receive? You've come to the right place. About The Data brings you answers to questions about the data that fuels marketing and helps ensure you see offers on things that mean the most to you and your family.

Apps, die vergessen



Privacy as a Business Model

„A service which promises to keep users's data for a day instead of a year or more is something many people would be willing to pay extra for.“



Dr. Stephen Wicker
Cornell University



FAZIT

JETZT WEICHEN STELLEN!

Ist der Mittelstand soweit?



81%

Wollen durch die Digitalisierung die eigene Produktivität steigern

Quelle: Everton Group



56%

Wollen mit digitalen Geschäftsmodellen auf veränderte Kundenwünsche reagieren

Quelle: Deloitte



27%

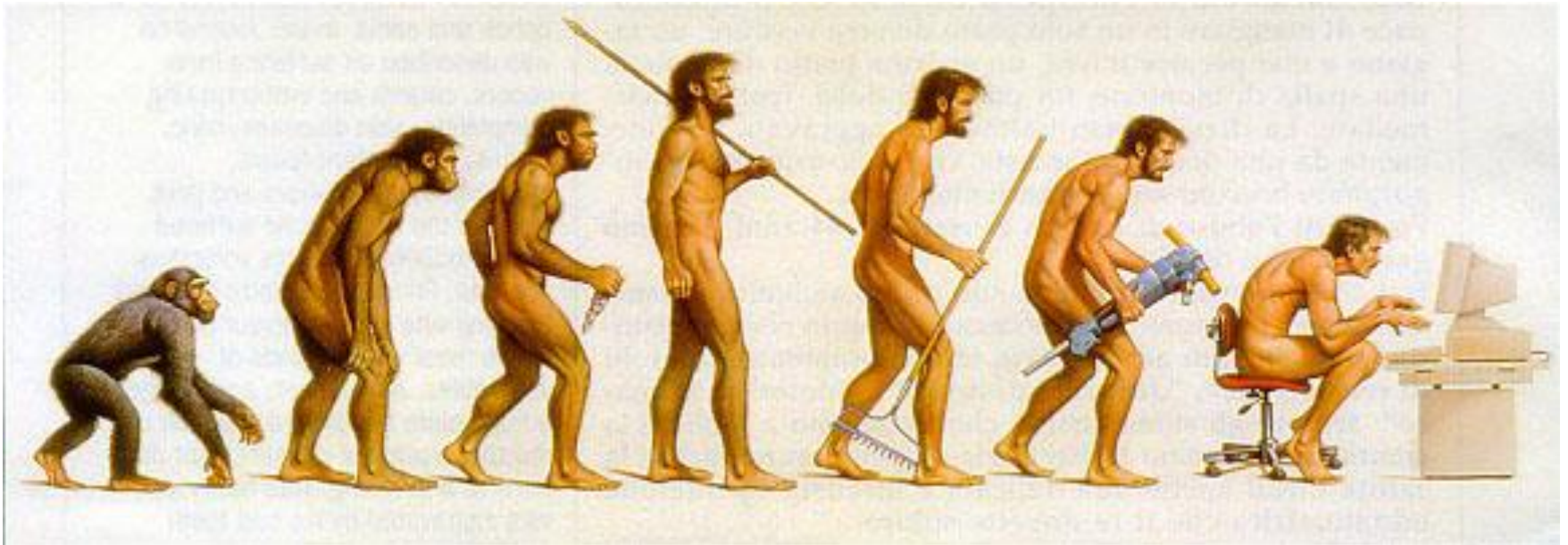
der Unternehmen reagieren mit der Digitalisierung ihrer Geschäftsmodelle auf Marktveränderungen

Quelle: Deloitte



**ZEIT für
NEUES!**

Das Neue ist nicht aufzuhalten



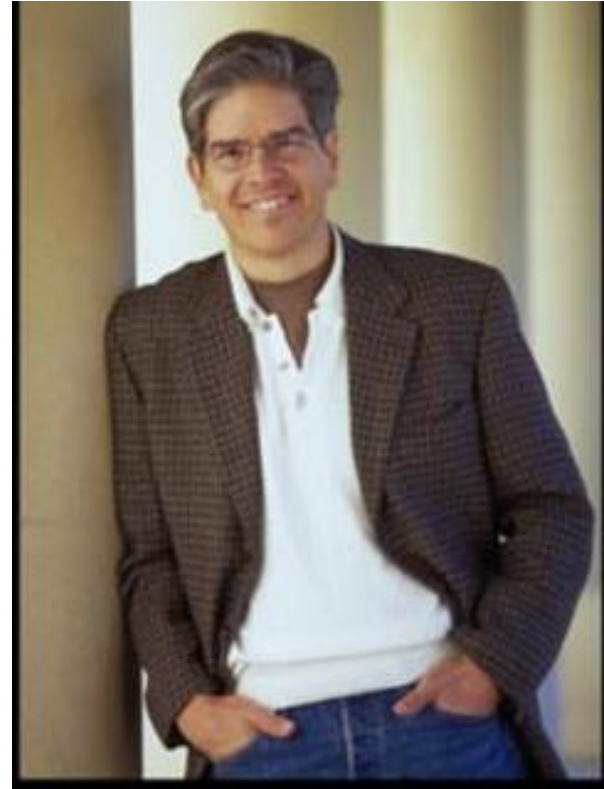
...man kann es nur hinauszögern

**"If you're not part of the
solution you must be
part of the problem."**

- Eldridge Cleaver

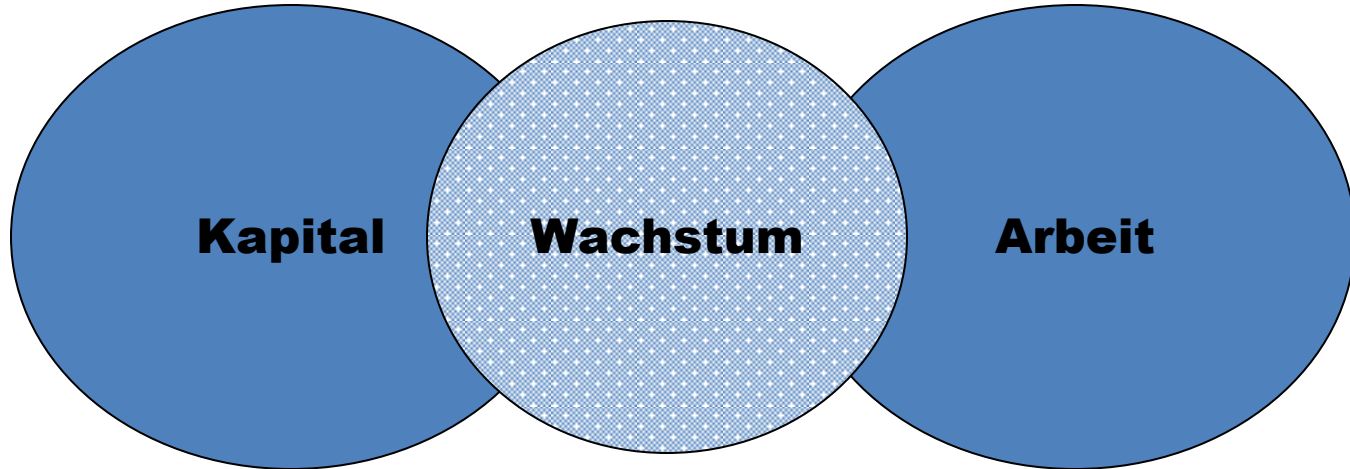
Innovation als Wachstumsmotor für den Mittelstand

**„New
Growth
Theory“**



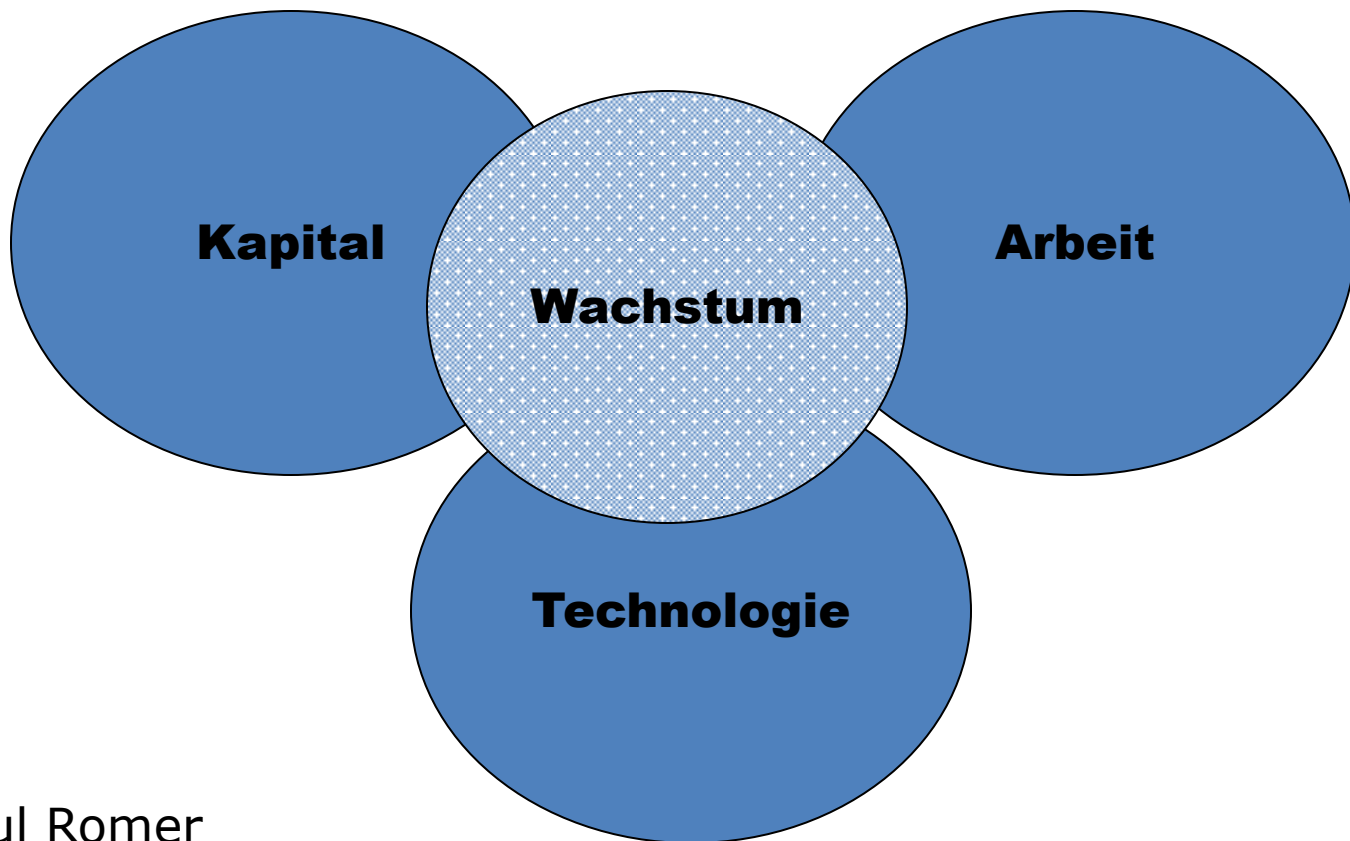
(Prof. Paul Romer,
Graduate School of Business,
Stanford University)

Die „alte“ Wachstums-Theorie*



*Adam Smith et al

Die „neue“ Wachstums-Theorie*



*Prof. Paul Romer

Vision: Wachstum ohne Ende?



Vielen Dank!

Mail:

tim@cole.de

Folien:

www.cole.de