

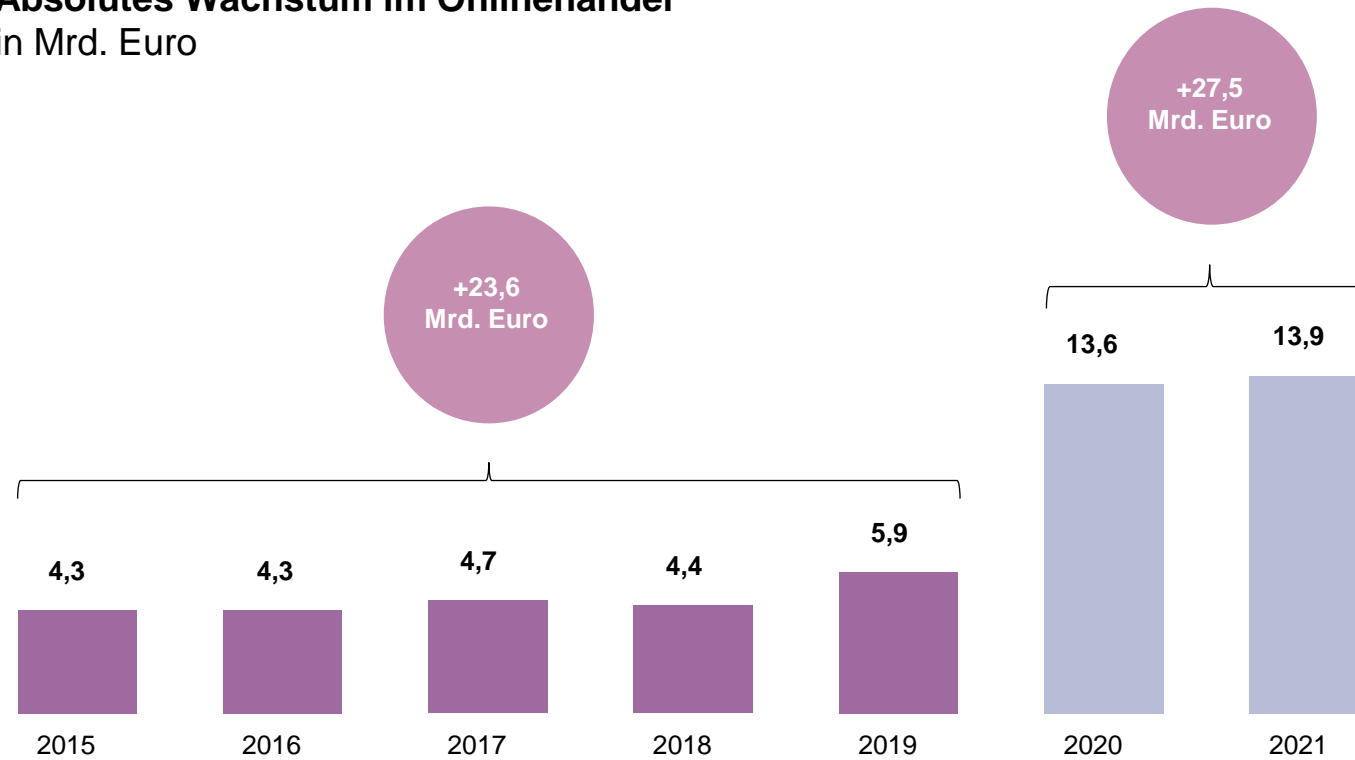


Forschungsergebnisse im Rahmen von Smart Shopping Aachen

Samira Khodaei M.Sc., IMA

Neueste Entwicklungen

Absolutes Wachstum im Onlinehandel in Mrd. Euro

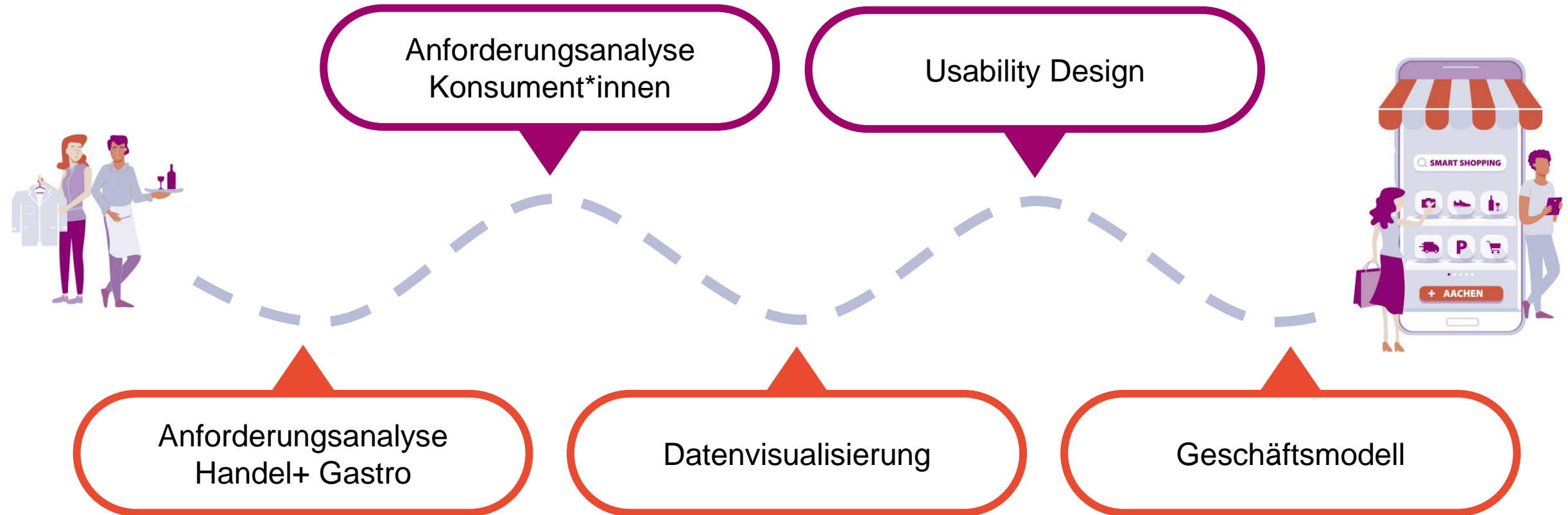


* Umsatzangaben netto (ohne Umsatzsteuer)



Quelle: Abbildung nach HDE Online Monitor 2022

Agenda: Forschungsmaßnahmen im Projektverlauf



Chancen und Hindernisse für Einzelhändler*innen und Gastronom*innen

NEUE VERTRIEBSWEGE

- Verkauf nach Ladenschluss
- Besseres Kundenmanagement
- Ausbau von (Beratungs)Services

STRATEGIE GEGEN EXTERNE EINFLÜSSE

- Umgang mit Pandemien
- Umgang mit städtischen Veränderungen
- Umgang mit verändertem Kundenverhalten

VERNETZUNG

- Lernen durch Austausch
- Entwicklung Symbiosen
- Mitgestaltung von Stadt Atmosphäre

Chancen

Hindernisse

HOHE INVESTITIONEN

- Zeitlicher/Monetärer Aufwand
- Nutzen verzögert deutlich

RÜCKMELDUNGSZEITEN

- Schnelle Rückmeldungszeiten werden in Onlinegeschäften erwartet
- Doppelte Belastung Online und Lokal im Blick zu behalten

DIGITALE KOMPETENZ

- Übersicht über Tools
- Evaluation der eigenen Situation
- Auswahl und Nutzung der korrekten Kanäle

Quelle: Güsken et al 2019, Güsken et al 2020 (Onlinebefragung und Workshops)

Ergebnisse der Usability Studie 2021: Schon viel Schönes dabei

Händler*innen

N= rund 15, Gesamtgröße 50

- IT Dienstleister als wichtiger Ansprechpartner bei Problemen
- Wünsche für individuelle Öffnungszeiten
- (Produkt)Sortiermöglichkeiten für Händler*innen

Konsument*innen

N = rund 50, Gesamtgröße 90

- Alle Befragten kaufen regelmäßig auf Onlineplattformen ein.
- Die Plattform ist für die Mehrheit der befragten Personen intuitiv verständlich (System Usability Scale (SUS) liegt in einem guten Bereich (71))

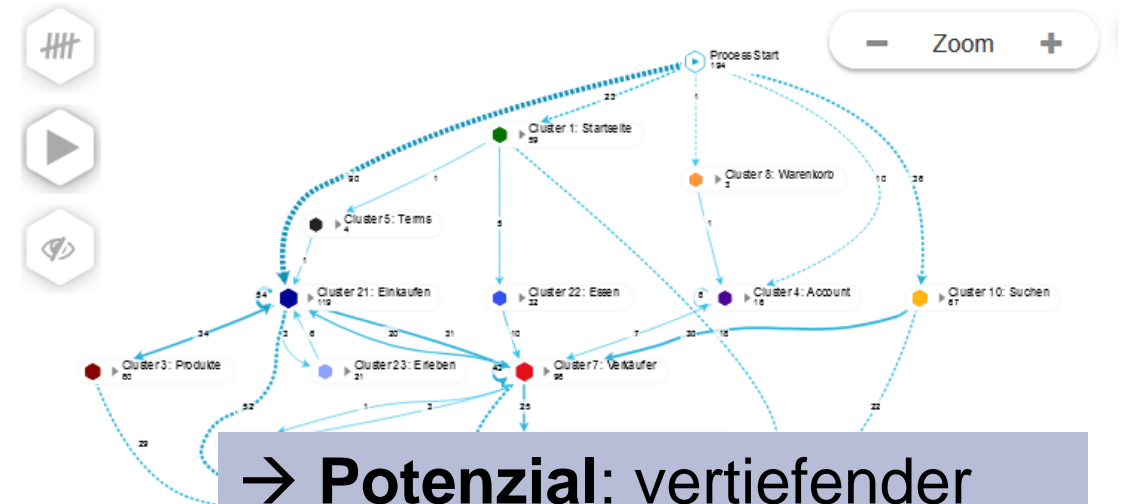
Datenquelle und Website-Analyse



- 342 Besuche, 276 Eindeutige Besucher
- 3 Minuten 58s durchschnittliche Aufenthaltsdauer
- 25 % abgesprungene Besucher (Verlassen der Webseite nach einer Seite)
- 5,1 Aktionen pro Besuch (Seitenansichten, Downloads, ausgehende Verweise und interne Suchen)
- 49 max. Aktionen pro Besuch
- 1.572 Seitenansichten, 1.230 Einmalige Seitenansichten
- 118 interne Suchen, 62 einmalige Suchbegriffe
- 1 Downloads, 1 Einmalige Downloads
- 63 Ausgehende Verweise, 60 Einmalige ausgehende Verweise

(beispielhafter Auszug)

Prozess-Analyse



→ **Potenzial:** vertiefender Erkenntnisgewinn für Betreibende

Entwicklung des Geschäftsmodell (Befragung und Workshop)



Quelle: Eck et. al. 2022, (Onlinebefragung und Workshops unter Einzelhändler*innen)

Hybrider Handel ist real

Aachen hat einen besonderen Flair mit den kleinen Geschäften und Cafés. Für uns gehört der Kaffee zum Einkaufsbummel einfach dazu.
(Fokusgruppen Studie 2022)



[...] Es ist mir wichtig, hier in der Gemeinschaft als "Einkaufswelt Aachen" mit wahrgenommen zu werden.
[...]
(Geschäftsmodellbefragung 2022)

Bei Fragen im Kontext von Usability, Nutzendenakzeptanz und Datenmodellen



Samira Khodaei M. Sc. | Wissenschaftliche Mitarbeiterin

WZL | RWTH Aachen University

Lehrstuhl für Fertigungsmesstechnik und Qualitätsmanagement & Informationsmanagement im Maschinenbau (Prof. Robert Schmitt)
Forschungsgruppe: Digital Transformation in Working Environments

samira.khodaei@ima.rwth-aachen.de

Veröffentlichungen / Quellen

- Eck, C., Otte, T., Khodaei, S., Müller-Abdelrazeq, Hees, F. (2022). Insights into the challenges of developing a business model for a local online marketplace. Proceedings of the XXXIII ISPIM Innovation Conference „Innovating in a Digital World“. Copenhagen, Denmark,
- Güsken, S. R. ; Janssen, D. ; Vossen, R. ; Hees, F. (2020) smart emma : Ein Forschungsprojekt zum Aufbau eines regionalen Onlinemarktplatzes für Lebensmitteleinzelhändler. In: Einzelhandel und Stadtverkehr : neue Entwicklungstendenzen durch Digitalisierung und Stadtgestaltung / Cordula Neiberger und Peter Pez (Hrsg.), Seiten/Artikel-Nr: 139-154
- Güsken, S. R.(2020): "E-mails are Annoying" - Con- and Destructive Shopping Experiences for E-Businesses; in Proceedings of the ISPIM Innovation Conference: Innovating in Times of Crisis 7-10 June 202, Virtual
- Güsken, S. R. ; Janho, N. ; Hees, F. (2020) “Local Retail Endangered by Extinction – Counteracting with Omni-Channel Strategies” in Proceedings of the ISPIM Innovation Conference: ISPIM Connects Global 2020: Celebrating the World of Innovation, 12.12.2020; Virtual
- Güsken, S.R.; Steinberg, A.; Janho, N.; Bitter-Krahe, J.; Hees F. (2021): “*Transforming Local Retail – A Case Study from Germany*” in Proceedings of the ISPIM Innovation Conference – Innovating Our Common Future, ISPIM 2021, 2021-06-20 - 2021-06-23, Berlin, Germany
- IFH Köln GmbH (2022): HDE Online-Monitor 2022. Handelsverband Deutschland – HDE e. V, Berlin