

Wachheit im stationären Handel und im Internet gefordert

WIRTSCHAFT 12. Langeooger Gespräch gibt Anstöße zum Wandel – Sprunghafte Entwicklung in allen Unternehmensbereichen

VON KLAUS HÄNDEL

LANGEOOG – Die digitale Zukunft stand am Freitag im Fokus des 12. Langeooger Gesprächs, zu dem der Wirtschaftsförderkreis (WfK) Harlingerland zehn hochkarätige Referenten und 150 Gäste, darunter erstmals 23 Schüler, auf die Insel eingeladen hatte. E-Mobilität, Schnellladesysteme, sichere Stromversorgung und Vernetzung waren die Themen am Vormittag, wir berichteten.

Mit der Frage „Versteht der Handel den digitalen Wandel?“ eröffnete Prof. Dr. Stephan Kull (Marketing, Handel und E-Business) von der Jade Hochschule in Wilhelmshaven, den zweiten Teil der Tagung: Die Digitalisierung erfasst heute das ganze Leben. Im Online-Handel arbeiten nicht mehr nur Menschen. Roboter übernehmen teilweise die „Beratung“. Der Umsatz im Online-Handel liegt momentan bei acht bis elf Prozent, Tendenz steigend. Dabei gibt es starke Unterschiede: Elektronik 21 Prozent, Lebensmittel nur ein Prozent. Hinzu kommt der internetinduzierte Umsatz durch das Suchverhalten der Kunden. Sie informieren sich online und entscheiden dann, wo sie kaufen: im stationären Handel oder im On-

Prof. Dr. Stephan Kull fragte: „Verschläft der Handel den digitalen Wandel?“



line-Shop.

Kull verdeutlicht die Entwicklung: „Digital Natives wuchsen ohne Schreibmaschine auf, Smart Natives, die Altersgruppe bis 21 Jahre im Jahr 2015, schon ohne Wählscheiben.“ Die heutige junge Generation nutzt das mobile Internet intuitiv und selbstverständlich, immer und überall. 65 Prozent selektieren, kaufen stationär und online. 26 Prozent tätigen ihre Einkäufe möglichst alle online, neun Prozent stationär.

Kull weiter: „Smart Natives wollen weiterhin auch stationär einkaufen, als soziale Aktivität. 66 Prozent bevorzugen Online-Shops mit stationären Filialen.“ So kommt es zum Verschmelzen auf Anbieterseite, auch in der stationären Handelswelt (3D-Drucker für Nudeln im Supermarkt, mobiles Tablet am Einkaufswagen, mobiler Einkaufsberater im Live-Chat). Die „Near-Field-Communication“ (Kommunikation über eine kurze Distanz) ist in vielen Smartphones bereits etabliert. QR-Codes liefern Produktinformationen. Das Smartphone wird zum unverzichtbaren Einkaufsberater und -begleiter, bis hin zur digitalisierten Bezahlung.

Kull mahnt zur Wachheit, im stationären Handel wie im Internet. 30 Prozent der rein stationären Unternehmen werden schließen müssen, weil sie überflüssig werden. 40 Prozent werden nur überleben, wenn es ihnen gelingt, online-getriebenen Kundenanforderungen ge-



Moderator Helmut Loerts-Sabin (r.) im Gespräch mit den Referenten Dieter Wendel, Carolin Wulke, Andreas Kutsch sowie Tagungsteilnehmer Martin Steinbrecher (v. l.). BILD: KLAUS HÄNDEL

recht zu werden. Gefahr besteht auch für den Internet-Handel: „90 Prozent der reinen Internethändler werden nicht überleben, je Branche gibt es einen Riesen wie ‚Amazon‘.“ Überleben werden die Unternehmen, die alle Kanäle bespielen oder Nischen besetzen.

„Die Digitalisierung verändert den Wettbewerb“, erklärt Dieter Wendel vom Telekom-Partnerunternehmen Detcon. Die Herausforderungen bestehen in allen Unternehmensbereichen, nicht nur auf der Technologieseite, sondern auch auf der Seite der Menschen. „Digital“ verändert jedes Unternehmen von Grund auf. Die erste Roboter-Apotheke in den USA wird für 2021 vorhergesagt. Vor diesem Hintergrund wird darüber nachzudenken sein, welche Felder für den Menschen bleiben. „Der Mensch formt mit Hilfe digitaler Technologien seine Realität auf dem Weg durch das vernetzte Leben.“ Die Herausforderungen der Digitalisierung zu meistern, ist der Schlüssel zum großen Marktpotenzial von „Connected Living“. Verände-



Die Schüler Kristin Groninger, Josefin Polley, Kai Fürst und Jonas Schmidt (v. l.) zeigten sich begeistert, hätten aber zu Zukunftschancen und Risiken gerne noch mehr gehört.

rungen für mittelständische Unternehmen im Zahlungsverkehr prognostiziert auch Andreas Kutsch von der DZ Bank. Nicht nur der Produktverkauf läuft online, auch die Bezahlung. Doch wie behält man den Überblick? Fragen der Kunden prägen die Lösungen: Der VR-Butler zum Beispiel hilft auch Kleinstgewerbetreibenden, als Liquiditätskompass bei Rechnungstellung, Kontenabgleich, Ausgabenverwaltung bis zum Monatsabschluss. Ein Online-Bezahlverfahren für Käufer und Händler mit allen Banken ist „paydirekt“. Die Be-

zahlung erfolgt direkt vom Girokonto, einfach und sicher.

„Im Spagat“ zwischen Digitalisierung und Mensch steht der Tourismus. Digitalisierung beim Informieren, Buchen, Bezahlen – ja. Doch die freundliche Begrüßung oder das Urlaubserlebnis, mit den Füßen im Watt zu versinken, kann die Digitalisierung nicht bieten, erklärt Carolin Wulke Geschäftsführerin der Nordsee GmbH. Für sie muss der Mensch weiter im Mittelpunkt stehen.

Auf das „Personal Branding“, sich selbst oder das, wofür man brennt, zur Marke

zu machen, setzt Jörg Wilken, Friseursalon Wilken & Kirchner GmbH. Er bezeichnet das Internet als „Messer, mit dem man sein Brot bestreichen oder sich abstechen kann“.

Der zweiten Podiumsrunde schließt sich Martin Steinbrecher, Chef des Wittmunder Bauunternehmens, an. Die digitale Umstellung läuft seit zehn Jahren. Mitarbeiter sind für den Einsatz bei Wartungsarbeiten und bei Störfällen mit Laptops ausgestattet. „Als Mittelständler sind wir gefordert, uns auf Veränderungen durch die Digitalisierung einzustellen, auch im Büro, bei Workflow und Kostenkontrolle. Das ist auch eine Forderung unserer Großkunden.“

Das 12. Langeooger Gespräch ist ein voller Erfolg. Veranstalter, Referenten und Gäste sind hellwach. „Wir werden uns den Herausforderungen stellen“, resümiert WK-Vorsitzender Heino Meenen.

„Dank“ für die Einladung und „Lob“ für die Organisation kommt von Kristin Groninger, Josefin Polley, Kai Fürst und Jonas Schmidt für die 23 beteiligten Schüler der KGS Wittmund. „Ich bin überrascht, vor welchen Herausforderungen die Unternehmen stehen“, sagt Josefin. Kristin: „Es wird viele neue Jobs geben. Die Frage ist, ob alle Menschen abgeholt werden.“ Jonas ist begeistert von der Möglichkeit, in den Pausen mit Referenten und Unternehmern sprechen zu können. „Ich möchte etwas im Bereich Informatik machen.“ Auch Kai sieht berufliche Perspektiven. Er kritisiert: „Leider geht unser Bildungssystem nicht auf die neuen Perspektiven ein.“ Helmut Loerts-Sabin bietet ihm spontan einen Praktikumsplatz im Brune-Mettcker-Verlag an.