

HANDEL BRAUCHT BERATUNG ZU KI



Im Einzelhandel muss man sich angesichts der Marktmacht von Amazon und Co. um die Zukunft sorgen. Doch für die erforderliche Digitalisierung fehlt Händlern oft das Knowhow.

Retailer setzen stark auf Digitalisierung, um Kundenbedürfnisse besser kennenzulernen, Kundenbeziehungen zu optimieren und den Konsum anzuregen. So meldete Gartner vergangenen Oktober, dass die Technologie-Ausgaben im Einzelhandel 2019 weltweit um 3,6 Prozent auf über 203 Milliarden US-Dollar ansteigen sollen; für die beiden Folgejahre werden ähnliche Wachstumsraten erwartet. Die Investitionen fließen vorrangig in Analytics, digitales Marketing, mobile Apps, E-Commerce-Plattformen und künstliche Intelligenz. Der Hersteller Aruba wiederum berichtete in „The Road to Digitalization in Retailing“ von einer Umfrage, laut der 63 Prozent der befragten Manager und Angestellten im Handel befürchten, ohne ausreichende Digitalisierung des Business‘ im Wettbewerb das Nachsehen zu haben. Gefordert sei eine solide Omni-Channel-Strategie.

Das Problem für den regionalen Einzelhandel: Schwergewichte wie Amazon können ihre umfangreichen Datenbestände mittels KI-gestützter Auswertung zur Gewinnmaximierung nutzen, zum Beispiel durch Trend- und Verhaltensanalysen oder Targeted Marketing. Lokale oder regionale Retailer bis hin zu Bäckerei-, Bekleidungs- oder Buchhändlerketten haben diese Möglichkeiten hingegen nicht oder nur in sehr eingeschränktem Maße. Häufig fehlt ihnen neben der umfassenden Datenbasis die IT-Expertise, um einzuschätzen, welche Wege der Digitalisierung ihnen überhaupt sinnvollerweise offenstehen.

„**Auch Händler im KMU-Markt** können die Digitalisierung für die optimierte Kundenansprache nutzen, etwa durch interaktive Chats auf ihren Websites oder intelligentes Call-Routing bei der Hotline“, erklärt Kars-



Mehr zu IQITS:
<http://bit.ly/IQITS-IT-RX>

Autor:
Harald Knapstein



ten Agten, Geschäftsführer des Systemhauses IT-On.Net. „Zudem kann das Verkaufspersonal zum Beispiel mobil auf das Warenwirtschaftssystem zugreifen. So kann es dem Kunden im Verkaufsraum passende und individuelle Angebote unterbreiten oder auch mit ihm zusammen die Bestellung einer Ware direkt anstoßen. Das sorgt für mehr Zufriedenheit und Kundenbindung.“

Kleinere Händler brauchen regionale IT-Systemhäuser als Partner, die ihnen die Möglichkeiten auf Augenhöhe vermitteln und entsprechende Projekte umsetzen. Hierfür müssen die Systemhäuser proaktiv auf den Handel zugehen und auch in ihrer Außenwirkung kenntlich machen, dass sie zu diesen Themen über Kompetenz und Erfahrung verfügen. Deshalb sollten sie bei digitalen Technologien zur Kundenansprache selbst Vorreiter sein.

Ausgezeichneter IT-Lösungspartner in der Region Witten: IT-Systemhaus Ruhrgebiet

„Läuft. Immer. Persönlich.“ lautet das Motto des IT-Systemhaus Ruhrgebiet. Für den Dienstleister aus Witten könnte es derzeit tatsächlich kaum besser laufen. Das 2005 gegründete Unternehmen hat sich in den letzten Jahren als kompetentes Systemhaus für den kleinen bis gehobenen Mittelstand etabliert und landete im regionalen IT-RX-Ranking 2019 auf dem ersten Platz. Insbesondere bei der Kundenorientierung und der Servicequalität konnte sich der Dienstleister in der Analyse des IQITS auszeichnen. „Viele mittelständische Betriebe müssen heute einen Spagat bewältigen“, sagt Nils Kathagen, Inhaber und Gründer des IT-Systemhaus Ruhrgebiet. „Einerseits steigt durch die Digitalisierung die Abhängigkeit von der IT, andererseits fehlt internes Knowhow für den Betrieb und die Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur. Die Unternehmen

>> Unsere Kunden können unsere Services testen, statt sich gleich langfristig zu binden.

Nils Kathagen, Inhaber und Gründer, IT-Systemhaus Ruhrgebiet



BILD: IT-SYSTEMHAUS RUHRGEBIET

benötigen daher IT-Partner, die als Brückenbauer zwischen manuellen und digitalen Prozessen agieren.“

Neben Analyse und Beratung zur Digitalisierung bietet das Systemhaus unterschiedliche Optionen für einen zuverlässigen IT-Betrieb. Im Rahmen von Managed Services können Unternehmen beispielsweise die Administration und das Monitoring ihrer Server und Clients an den Dienstleister auslagern. Auch komplette Workspace-as-a-Service-Modelle sind möglich. Zudem steht eine große Auswahl an Cloud Services zur Verfügung: von

Hosted Exchange über Online-Backup bis zur Telefonie-Lösung. Informationen über die einzelnen Dienste sind übersichtlich auf dem Web-Portal Ruhrgebiet.cloud zusammengefasst. Ganz gleich, für welche Variante sich der Kunde entscheidet – er profitiert von klar kalkulierbaren monatlichen Kosten und dem Service-Versprechen des Systemhauses: „Der beste Vertrag ist kein Vertrag“, so Kathagen. „Wir bieten allen Kunden die Möglichkeit, unsere Services 30 Tage lang kostenlos zu testen. So können sie sich ohne Risiko von unserer Leistung überzeugen.“