

## Case Study - Virtuelle Regalverlängerung (Endless Aisle)

Wie digitale Lösungen dem stationären Einzelhandel helfen können, gegen Online-Shops zu konkurrieren.

### 1. Zusammenfassung

Der Einzelhandel steht vor vielen Herausforderungen, darunter die Bedrohung durch Plattformen und andere Geschäftsmodelle sowie das Problem begrenzter Regalflächen oder fehlender Sortimentstiefe. Eine mögliche Lösung besteht darin, dem Kunden durch Technologie wie virtuelle Regalverlängerung und Datenerfassung eine nahtlose On- und Offline-Erfahrung zu bieten.

### 2. Die Herausforderung

In den letzten Jahren hat sich der Einzelhandel verstärkt mit Herausforderungen konfrontiert gesehen. Hierzu zählen nicht nur der Wettbewerb von Plattformen, der zu Umsatz- und Kundenverlusten führt, sondern auch alternative Geschäftsmodelle wie beispielsweise Amazon Style mit vernetzten Umkleidekabinen, digitale Anproben wie bei Mr. Spex oder digitale Showrooms wie Eco. Diese Angebote sind mittlerweile fest etabliert und stellen eine bedeutende Konkurrenz dar.

Eine weitere Schwierigkeit für den Einzelhandel besteht darin, dass Konkurrenten wie Amazon in der Lage sind, durch ergänzende Angebote wie Amazon Prime Music, zusätzliche Einnahmen zu generieren, die dem herkömmlichen Einzelhandel nicht zur Verfügung stehen.

Ein Beispiel aus der Praxis: Der Kunde sucht einen bestimmten Wein im Regal des Lebensmitteleinzelhändlers und findet diesen nicht. Resultat – Er bestellt den Wein bei einem Onlinehändler wie *Amazon*, der diesen anbietet und sogar noch am nächsten Tag ausliefert. Der stationäre Handel verliert dadurch nicht nur den Produktumsatz, sondern evtl. auch noch den kompletten Kunden. Zukünftig sucht er womöglich gar nicht mehr das Geschäft auf, sondern bestellt direkt online.

Im Regelfall ist es für den Einzelhändler schwierig zu erfahren, ob der Kunde seine Suchanfrage erfolgreich abschließen konnte oder nicht, da es an Datenerfassungsmöglichkeiten fehlt. Im Gegensatz dazu können Onlinehändler sämtliche relevanten Informationen unmittelbar erfassen und dadurch optimale Entscheidungen hinsichtlich ihres Sortiments treffen sowie die Kundenbedürfnisse besser verstehen.

Um konkurrenzfähig zu bleiben, ist es daher unerlässlich, dass Einzelhändler neue Geschäftsmodelle entwickeln und diese umzusetzen.

### 3. Die Lösung/das Vorgehen

Liquam unterstützt Einzelhändler dabei, Probleme zu erkennen und Ursachen mittels einer Potentialanalyse zu identifizieren. Auf dieser Basis kann der Einzelhändler eine fundierte Entscheidung darüber treffen, ob und in welcher Weise er Anpassungen vornehmen möchte. So kann er entweder eigenständig tätig werden oder sich mit einem erfahrenen Geschäftspartner wie Liquam zusammentun, um professionelle Unterstützung bei der Umsetzung seiner Pläne zu erhalten.

Fällt die Entscheidung auf Liquam, können gemeinsam individuelle Konzepte erarbeitet werden, um eine optimale Anpassung an die Bedürfnisse der Endkunden und somit eine Steigerung des Umsatzes zu erzielen.

Eine mögliche Lösung besteht in diesem Fall in der Verzahnung von On- und Offline-Vertriebskanälen durch eine virtuelle Regalverlängerung (Endless Aisle), die es dem Kunden ermöglicht, alle Produkte stationär zu erhalten, ohne eine weitere Quelle zu benötigen.

### 4. Das Ergebnis

Eine Option zur Realisierung einer virtuellen Regalverlängerung besteht darin, Tablets für Kunden und Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen oder auf eine entsprechende App zu verweisen. Mithilfe dieser Maßnahme lassen sich relevante Daten erheben und das Sortiment vor Ort optimieren.

Allerdings ist es schwierig, Kunden zurückzugewinnen, die bereits gelernt haben, dass es bestimmte Produkte im stationären Handel nicht verfügbar sind und direkt online einkaufen. Daher ist es von großer Bedeutung, dass der Händler gezielt Online-Advertising betreibt, beispielsweise durch Google-Ads, um Kunden auf das Angebot aufmerksam zu machen und sie langfristig zu binden.

Durch die Erweiterung des Angebots kann sichergestellt werden, dass die Kunden dem Händler treu bleiben und somit kein potenzieller Umsatzverlust entsteht.