smart emma

Lokaler Handel oder e-Commerce? Beides.

Projektvorstellung smart emma
7. NRW-Nahversorgungstag 17.04.2018

Sarah Güsken, M.Sc.
Institut für Unternehmenskybernetik e.V. –
an der RWTH Aachen

im westen was neues

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) gefördert.

EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum
und Beschäftigung

Agenda

smart emma

- Idee und Motivation
- Projektteam und Partner
- Zeitplan
- Was Händler wollen
- Vision

Die Idee –
Kooperation online

smart emma

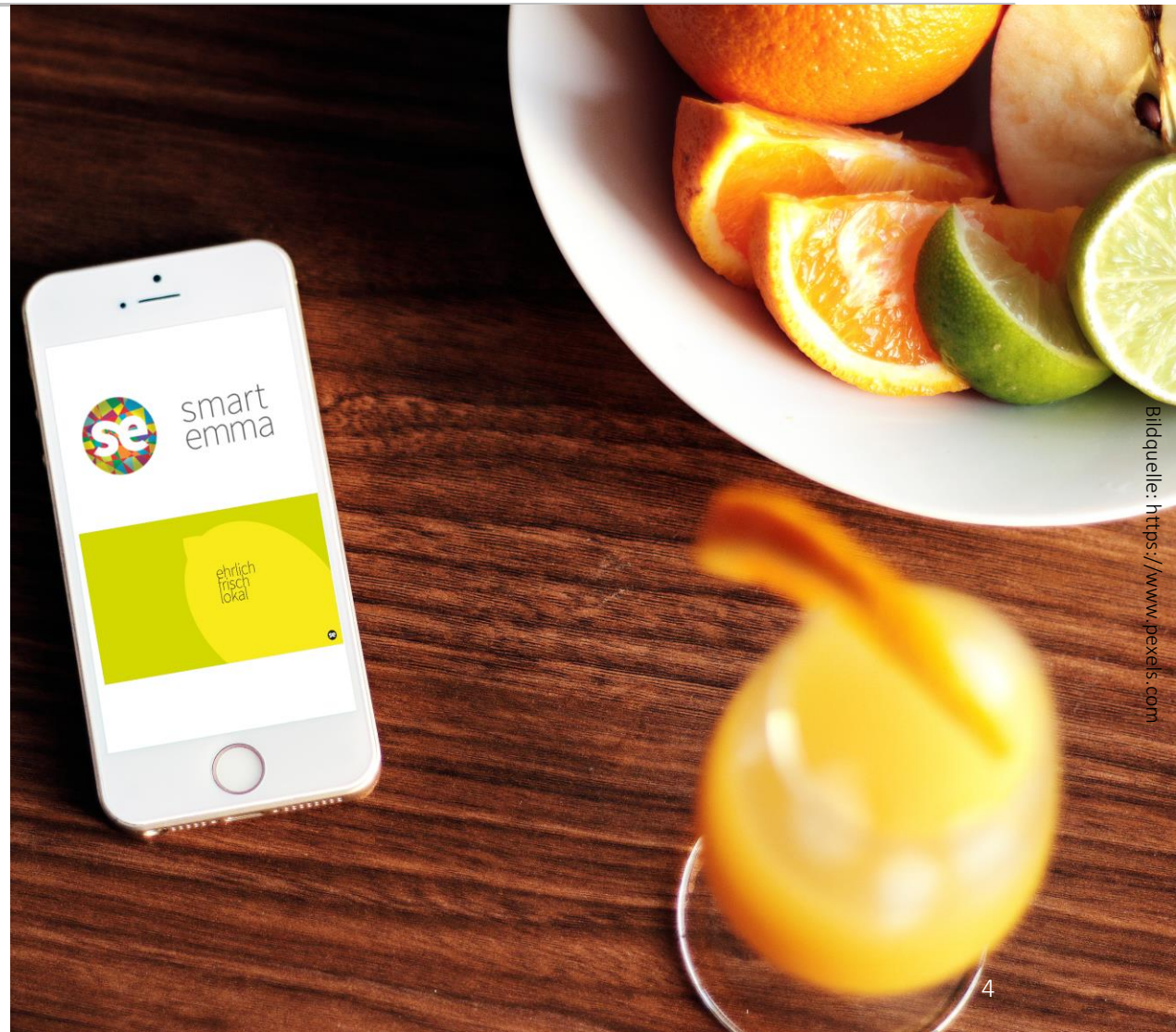
smart emma

Aufbau eines digitalen Marktplatzes für Lebensmittel-Online-Shopping in Aachen

Die Idee –
Viele Händler, eine Plattform

smart emma

- Eine **e-Commerce Plattform** für den Lebensmitteleinzelhandel in Aachen
- Von vielen Händlern einen **kombinierten Warenkorb** zusammenstellen
- Integrierter **Lieferservice** per Lastenfahrrad
  → **Same Day Delivery CO_2-neutral**
- **Business Intelligence** & Data Analysis

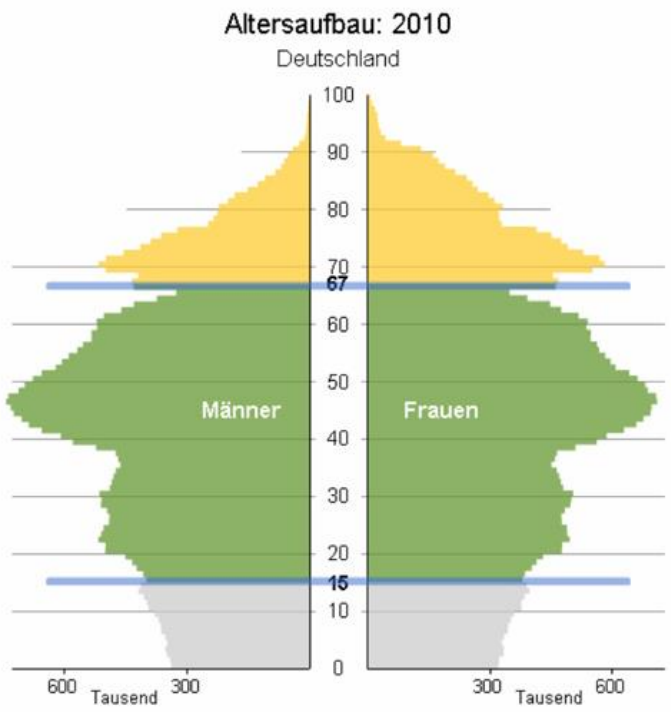


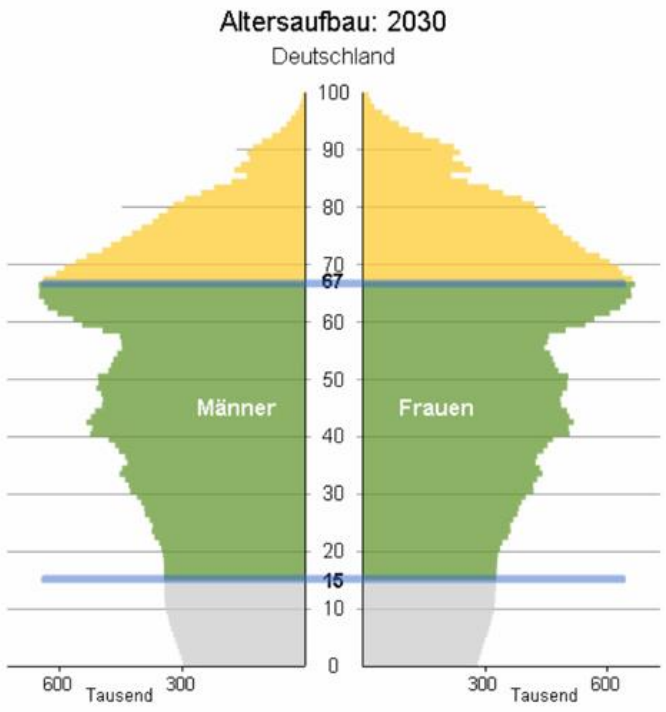
Bildquelle: https://www.pexels.com

Die Motivation –
Tante Emma reloaded

smart emma

- Älter werdende Bevölkerung
- Zunehmende Distanz zum nächsten Supermarkt
- Wie kann die „ältere“ Generation sich in Zukunft selbstständig versorgen?
- Immer mehr einheitliche Supermärkte
- Wie kann die Diversität der Händler erhalten bleiben?





Die Motivation –
Nischenmarkt mit Potenzial

smart emma

Umsatz durch E-Commerce (B2C) bis 2016

Quelle: Statista 2016

Hinweis: Deutschland; ohne Umsatzsteuer; Angaben für Nonfood, FMCG, Entertainment, Tickets, Downloads, Reisen (ohne Urlaubsreisen)

Die Idee –
Visualisiert

smart emma

https://www.youtube.com/watch?v=rp3o7jc8Kn8

Die Idee –
Unsere Mission und Ziele

smart emma

Mit smart emma verwirklichen wir in Aachen bis 2019 das bedeutendste Online-Bestell- und Liefersystem für regionale (Lebensmittel-) Einzelhändler mit E-Commerce-Spezialisten, lokalen Logistikern und Wissenschaft.

- Wandel des Handels ermöglichen
- Stärkung des stationären, regionalen Einzelhandels
- Erhalt der regionalen Diversität
- Bewahren des regionalen Lebensmittel-Fachwissens

Bildquelle: https://www.pexels.com

Die Idee –
Per Klick direkt zur Haustür

smart emma

1.

Kunde bestellt per App kombinierten Warenkorb von lokalen Lieblingshändlern.

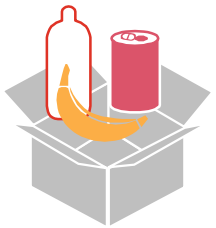
2.

Händler erhalten Bestellung. Verfügbarkeit wird unverzüglich mitgeteilt.

3.

Der Fahrradkurier erhält die Nachricht der Bestellung. Die Route wird berechnet. Händler & Konsumenten wird Abholzeit mitgeteilt.

4.



Händler stellen die Bestellung zusammen!

5.

Kurier holt die Bestellungen bei den Einzelhändlern ab

6.

Kunde erhält Lieferung am gleichen Tag zur gewünschten Uhrzeit.

Das Projektteam –
Facettenreich wie Aachens beste Einzelhändler

smart emma

neomesh.

- Online-Logistik
- Schneller & umweltfreundlicher Transport per Lastenfahrrad

IfU Institut für Unternehmenskybernetik

- Projektleitung
- Geschäftsmodellentwicklung
- Forschung & Transfer

IMA | RWTH AACHEN UNIVERSITY

- Business Intelligence
- Data Analyse Unit

TeleRetail

- M-Commerce App
- Online Shopping Modul

Bisherige Händler und Partner –
Unsere Spezialzutat

smart emma

FISCH ZEGEL – DER FRISCH-FISCH-HAFEN IM HIT-MARKT KREFELDER STRASSE.

GUT PAULINENWÄLDCHEN – BIOLAND-HOF

WeinGenuss Aachen

AKSA SUPERMARKT

CONTIGO fairtrade shop

WEINHAUS LESMEISTER

MY WÜRSTCHEN.DE – IS(S) MAL WAS ANDERES!

NEOORO.COM

LEO – Der Bäcker & Konditor

HIT Sütterlin

MONSIEUR Daniel – PAIN · FROMAGE · VIN – MARCHÉ

OTTO GOURMET

AIX VINUM

Barrique

express markt

Vital Bio-Supermarkt

Buchhandlung Schmetz am Dom

VIOLAS' – GEWÜRZE & DELIKATESSEN

Leonidas – Fresh Belgian Chocolates

KERRES

die qualitäts allianz

Weltladen AACHEN – Fachgeschäft für Fairen Handel

stadt aachen

REWE – Center Einkaufszentrum Stenten

kab aachen-brand – katholische arbeitnehmer bewegung

IHK

Sie würden gerne als Test-Kunde oder Aachener Händler bei smart emma mitmachen?

Melden Sie sich bei uns persönlich oder unter:
www.smart-emma.de

Der Zeitplan

smart emma

Anforderungserhebung

Anforderungen an smart emma von Händlern und Nutzern werden erforscht.

2016

2017

Anforderungserhebung + Entwicklung + Digitalisierung der Händler

Schnittstellen und Plattform werden entwickelt, Anforderungen mit Konsumenten erhoben. Geschäftsmodelloptionen erarbeitet, Digitalisierung vorbereitet.

Digitalisierung der Händler + Testphase + Anpassung

Die Produkte der Händler werden Digitalisiert. Testphase mit Testkunden und anschließende Weiterentwicklung des Prototypens.

2018

2019

Evaluation und Go-live

Bewertung und Weiterentwicklung. Die Plattform geht nach Ende der Projektlaufzeit öffentlich live.

Bisherige Händler und Partner –
Unsere Spezialzutat

smart emma

Was Händler wollen

Bildquelle: https://www.pexels.com

In unseren Interviews haben wir….

smart emma

16 Händler interviewt

1 Stunde Interview durchschnittlich

33 Fragen gestellt

uns zu 100% Wohlgefühlt und die Produkte genossen

3 Produkte durchschnittlich direkt nach unserem Interview gekauft

Bildquelle: https://www.pexels.com

Die Erschließung neuer Vertriebskanäle ist die Kern-Motivation der Händler

smart emma

Einnahmequellen

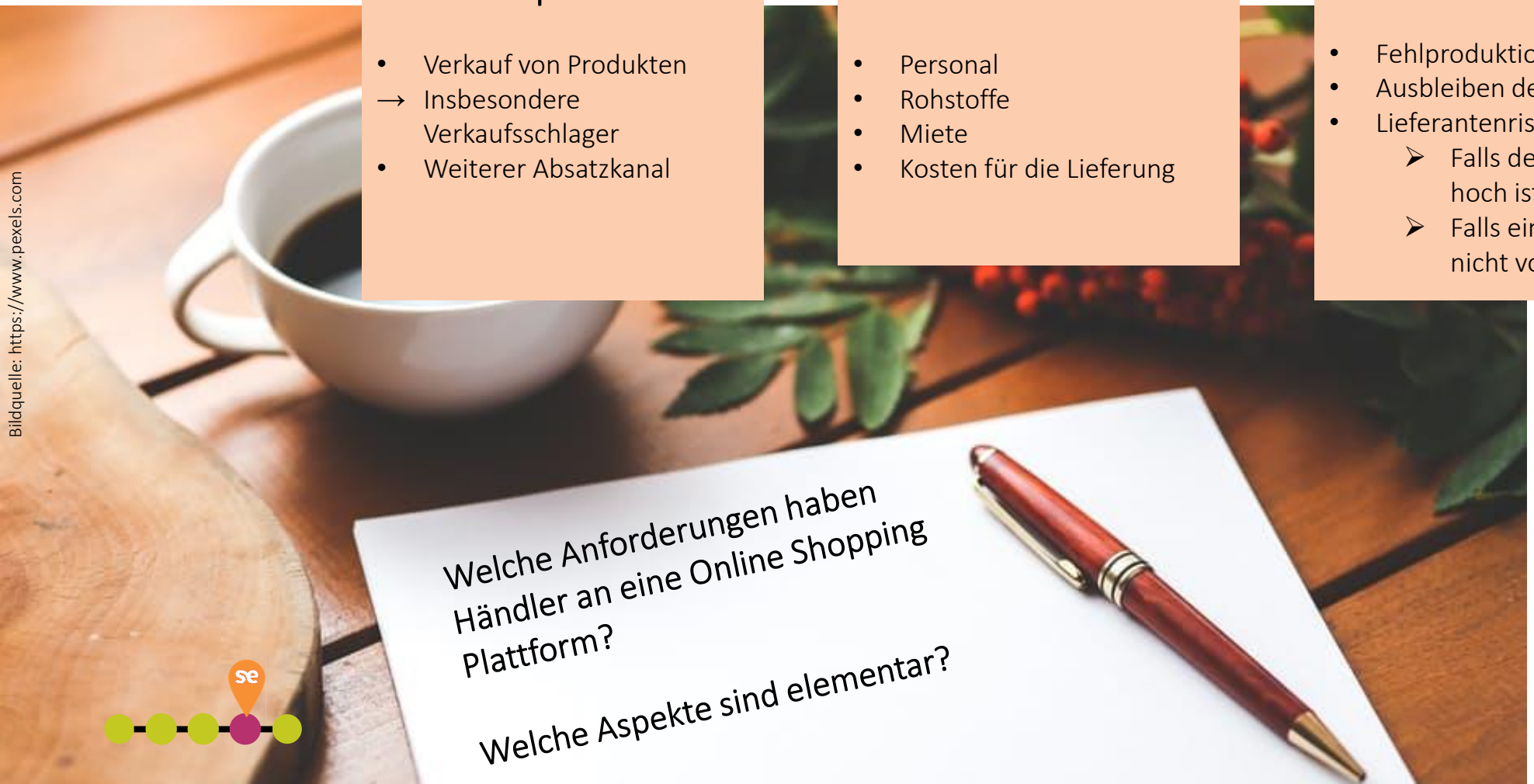
- Verkauf von Produkten
- → Insbesondere Verkaufsschlager
- Weiterer Absatzkanal

Kostentreiber

- Personal
- Rohstoffe
- Miete
- Kosten für die Lieferung

Finanzielle Risiken

- Fehlproduktion
- Ausbleiben des Kunden
- Lieferantenrisiko
  - ➢ Falls der Preis zu hoch ist
  - ➢ Falls ein Produkt nicht vorhanden ist

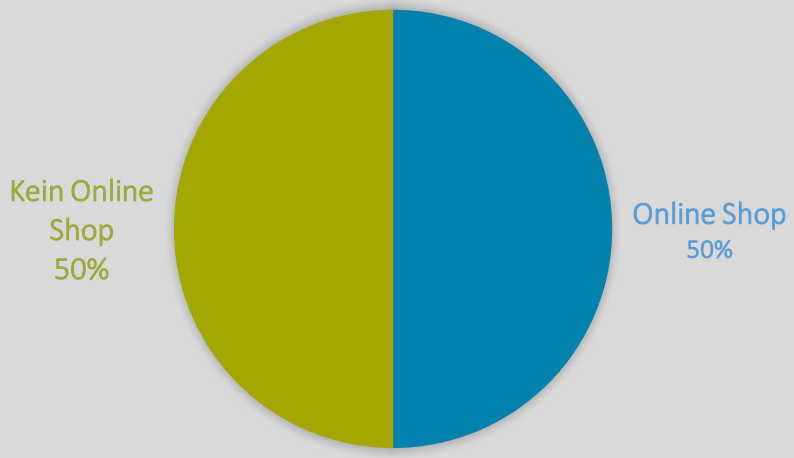


Bildquelle: https://www.pexels.com

Status Quo –
Onlinepräsenz und Feedbacksysteme

smart emma

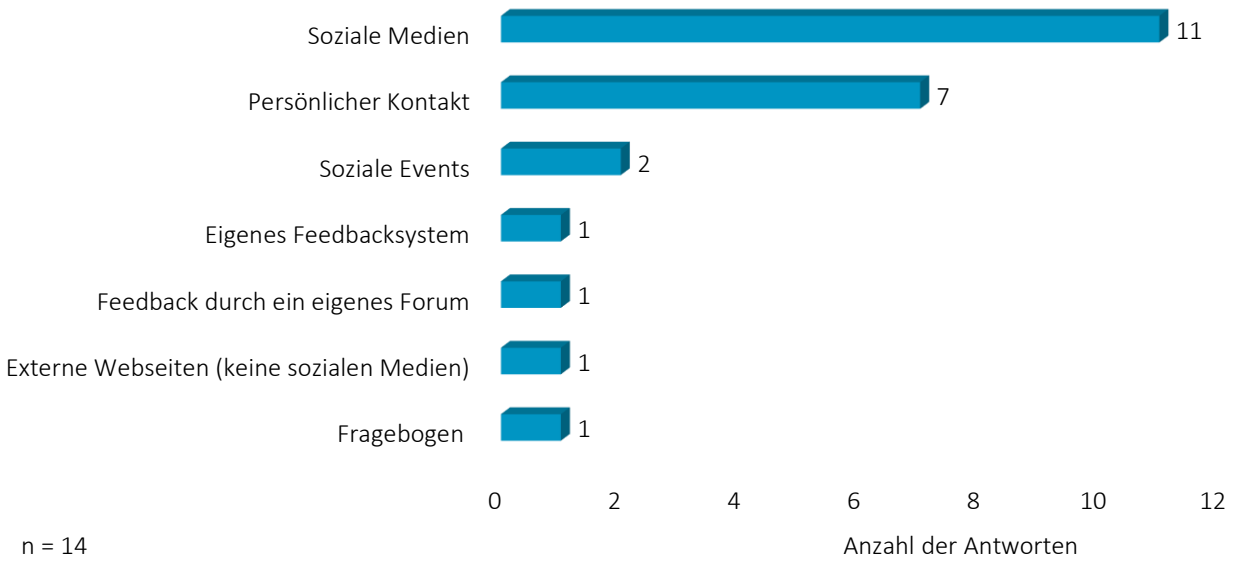
Vertriebskanäle



n = 14

Werden Ihre Produkte bereits online vertrieben?

Feedbacksysteme



n = 14

Haben Sie ein Feedback System? Wie werden die Produkte und der Service bewertet?

Quelle: Durchgeführte Interviews mit den im Rahmen des Projekts smart emma teilnehmenden Händlern

Erreichen der Kundenzufriedenheit soll auch digital gelingen

smart emma

Feedback

Umsetzung von Verbesserungs-vorschlägen, der Kunden:

- Persönliche Gespräche
- Soziale Medien

Reklamationen

Schnelle und unkomplizierte Abhandlung

- Keine Diskussionen
- Ware wird zurückgenommen oder umgetauscht

Die smart emma Plattform muss diese Aspekte abdecken bzw. unterstützen können, um Kundenzufriedenheit zu unterstützen

Kundenzufriedenheit

Auch individuelle Wünsche wurden geäußert

Bildquelle: https://www.pexels.com

*„**Das wären eben Kunden, die wir sonst nicht erreichen würden**. Derjenige, der im Aachner Südviertel wohnt vielleicht, und da in der Umgebung keine Einkaufsmöglichkeit für Weine hat, und der die Möglichkeit schätzt, dass die Weine durch eine Plattform nach Hause geliefert werden.“* → Erreichbarkeit ausweiten

*„Dann sage ich mal als Anforderung, dass man **andere Online-Shops integrieren** kann, gleich wie das auch machbar sein kann.“*
→ Integration eines bestehenden Onlineshops

*„Da muss man **mit Tagespreis arbeiten**, das geht nicht anders.“* → Tagespreis berücksichtigen

*„…und dann zu mir kommen und die frische Ware als letztes abholen, um dann **die Spanne zwischen Abholung und Auslieferung der frischen Ware zu minimieren**.“* → Gewährleistung der Frische

Bildquelle: https://www.pexels.com

Vision

smart emma

Gekühlte Packstationen als Auslieferungsort und zentraler Umschlagspunkt für eine innerstädtische Logistik

smart emma im Austausch mit dem Dreiländereck

smart emma in anderen Städten:
Immer regional, immer in Ihrer Nähe

smart emma auch in anderen Branchen des Einzelhandels

smart emma

Lokaler Handel oder e-Commerce? Beides.

Projektvorstellung smart emma
7. NRW-Nahversorgungstag 17.04.2018

im westen was neues

Sarah Güsken, M.Sc.
sarah.guesken@ifu.rwth-aachen.de

www.smart-emma.de

www.facebook.com/smartemmanrw

@SmartEmmaNRW