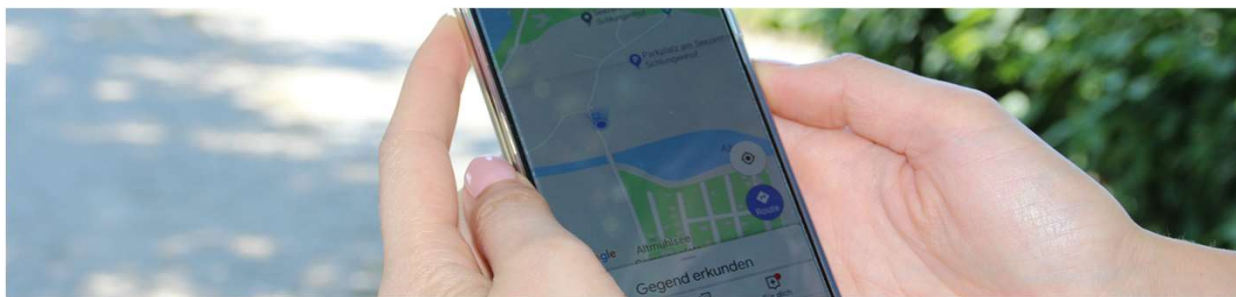


Pandemie als Treiber für eine nachhaltige Digitalisierung im kommunalen Bereich



Im Rahmen der 4. Fachtagung Smart City

Online, 01. Juli 2021

Eva Gancarz, Leiterin cima.digital

Stadt + Regionalentwicklung

Handel

Marketing

Digitale Stadt

Management

Wirtschaftsförderung

Immobilien

Rechtliche Hinweise

Nutzungs- und Urheberrechte

Die vorliegende Ausarbeitung ist durch das Gesetz über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte (Urheberrechtsgesetz) und andere Gesetze geschützt. Die Urheberrechte verbleiben bei der CIMA Beratung + Management GmbH (cima).

Der Auftraggeber kann die Ausarbeitung innerhalb und außerhalb seiner Organisation verwenden und verbreiten, wobei stets auf die angemessene Nennung der cima als Urheber zu achten ist. Jegliche – vor allem gewerbliche – Nutzung darüber hinaus ist nicht gestattet, sofern nicht eine gesonderte Vereinbarung getroffen wird.

Veranstalter von Vorträgen und Seminaren erwerben keinerlei Rechte am geistigen Eigentum der cima und ihrer Mitarbeiter. Inhalte von Präsentationen dürfen deshalb ohne schriftliche Genehmigung nicht in Dokumentationen jeglicher Form wiedergegeben werden.

Haftungsausschluss gutachterlicher Aussagen

Für die Angaben in diesem Gutachten haftet die cima gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen der vereinbarten Bedingungen. Dritten gegenüber wird die Haftung für die Vollständigkeit und Richtigkeit der im Gutachten enthaltenen Informationen (u.a. Datenerhebung und Auswertung) ausgeschlossen.

cima & cima.digital



CIMA Beratung + Management GmbH

- gegründet 1988
- 9 Standorte in Deutschland
- ca. 90 Mitarbeiter*innen
- **cima.digital (seit 2019)**
- unabhängig und partnergeführt
- CIMA Institut für Regionalwirtschaft
- CIMA Österreich

cima.digital: Digitalisierungskompetenz – umfangreiche Erfahrungen im Einsatz digitaler Medien und Instrumente (z. B. Besucherinformationssysteme, Partizipation, regionale/lokale Informationsplattformen, Modellprojekt Digitale Einkaufsstadt Bayern, Local Loyalty)

Das Projektbüro **cima.digital** mit Sitz in Frankfurt am Main richtet seinen Fokus auf kooperative Online-Strategien für Städte, Regionen und Handel. Dabei stehen sowohl technisch-konzeptionelle bzw. infrastrukturelle Fragestellungen wie auch Belange des Veränderungsmanagements und der Qualifizierung von Akteuren aus Kommunen, Stadtmarketing/Citymanagement-Organisationen, Gewerbe und Wirtschaftsförderungen im Vordergrund.

CIMA Beratung + Management GmbH

Ihre Referentin



Studierte Wirtschaftsförderin

Lehrbeauftragte BWL-Wirtschaftsförderung an
der DHBW Mannheim

Leiterin cima.digital

Eva Gancarz, Master of Science

Ich helfe Städten dabei, den digitalen Leerstand ihrer Gewerbetreibenden zu reduzieren.

Mein erklärtes Ziel: Den digitalen Leerstand in Deutschland zu eliminieren!

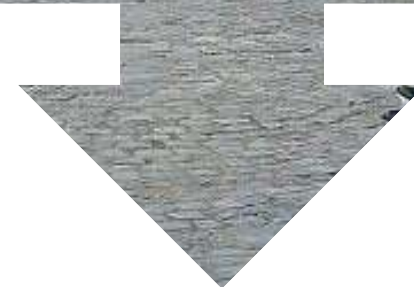
Themenschwerpunkte

- Projektmanagerin mg.retail2020 / Mönchengladbach bei eBay
- Payment-Erfahrung bei der Concardis GmbH: Alipay & Tax Free
- Berät stationäre Einzelhändler im Kontext der Digitalisierung / u.a. über Webinare
- Seminarleiterin Günter Rid-Stiftung
- Einzelbetriebliche Beratungen und Online-Präsenz-Check
- Local Loyalty
- Wissensdatenbank cima.digital

Die Digitalisierung ist auch im Alltag spürbar!



Quelle: kids.galeria.de

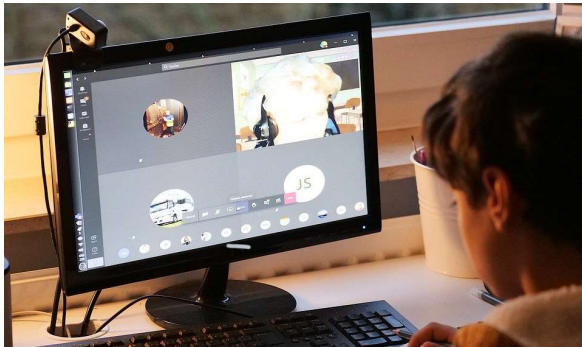


Digitale Wege zum Kunden

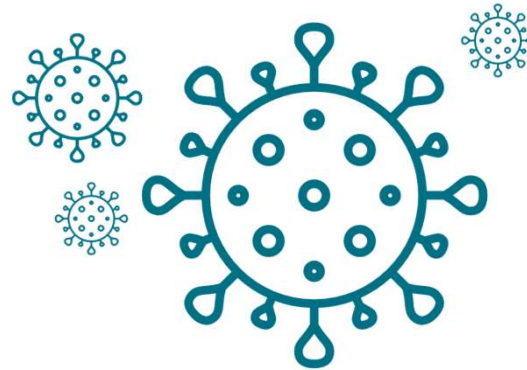
Grundbedürfnisse des Menschen



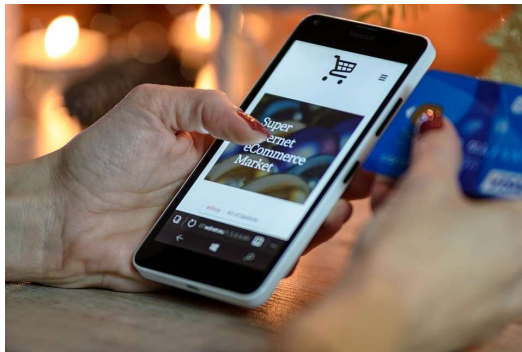
Die COVID19-Pandemie als Digitalisierungs-Treiber



Homeschooling



E-Government



Online-Shopping



Homeoffice

Die Folgen der Pandemie ist eine Jahrhundertaufgabe!

WDR Wetter

Nachrichten Sport Wissen Verbraucher Kultur Unterhaltung

SCHLIESSEN

Dortmunder Innenstadt profitiert von Corona | Lokalzeit aus Dortmund | 08.06.2021 | 01:50 Min. | Verfügbar bis 08.06.2022 | WDR | Von Michael Westerhoff, Kay Bandermann

Corona als Chance für die Innenstadt?
Innenstadt soll mehr bieten als Shopping

Das reiche aber nicht aus. "Wir brauchen mehr Events in der Innenstadt. Die Leute kommen nicht mehr primär zum Einkaufen in die Innenstadt. Wir müssen sie mit anderen Sachen locken, wie zum Beispiel E-Bike-Festivals [oder] Konzerte.", sagt Tobias Heitmann, Vorsitzender des Dortmunder Cityrings.



Eine neue Idee für die Innenstadt muss her

Wir brauchen eine konzertierte Aktion, um Wohnen, Arbeiten, Einkaufen und Freizeitgestaltung besser miteinander zu vereinbaren, meint Josef Sanktjohanser.

20.06.2021 - 16:06 Uhr • 1 Kommentar • 1 x geteilt

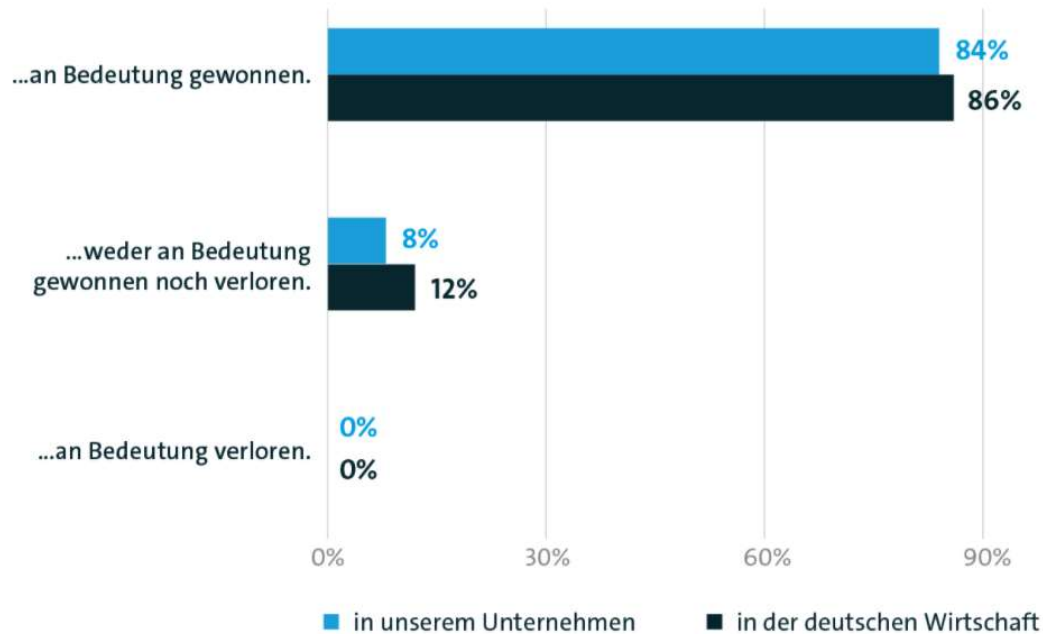
Handelsblatt



Die Digitalisierung ist auch im Alltag spürbar!

Digitalisierung gewinnt massiv an Bedeutung

Durch die Corona-Pandemie hat die Digitalisierung...



70%

Unternehmen, deren **Geschäftsmodell** bereits digitalisiert ist, kommen besser durch die Corona-Pandemie.*



65%

Unternehmen, deren **Geschäftsprozesse** bereits digitalisiert sind, kommen besser durch die Corona-Pandemie.*

Basis: Alle befragten Unternehmen (n=605) | *Aussagen »trifft voll und ganz zu« & »trifft eher zu«
Quelle: Bitkom Research 2020

Corona als Chance für die Innenstadt?



- **75-76% rechnen mit Insolvenzen bei Handel und Gastronomie**
- **20% weniger Geschäftskunden (dauerhaft) in Innenstädten?**
- **63% rechnen mit dauerhaftem Attraktivitätsverlust der City**
- **12% gehen verstärkt Leerstandsmanagement an**

Reduzieren Sie den digitalen Leerstand in Ihrer Stadt!

Digitale Wege zum Kunden

„Dreifaltigkeit“ für mehr Frequenz und Umsatz



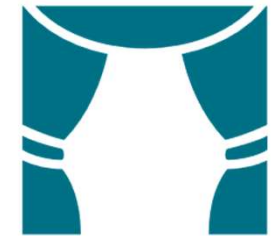
Sichtbarkeit

- Offline wie online
- Mehrere Kanäle
- Richtigkeit
- Vollständigkeit
- Verlässlichkeit
- Authentizität



Erreichbarkeit

- Kommunikation
- Öffnungszeiten
- Verfügbarkeit
- Reservierung
- Bestellbarkeit
- Lieferbarkeit



Erlebnis

- Besonderheit
- Einzigartigkeit
- Authentizität
- Verlässlichkeit
- Auswahl (virtuell)
- Service
- Abwechslung
- Individualität

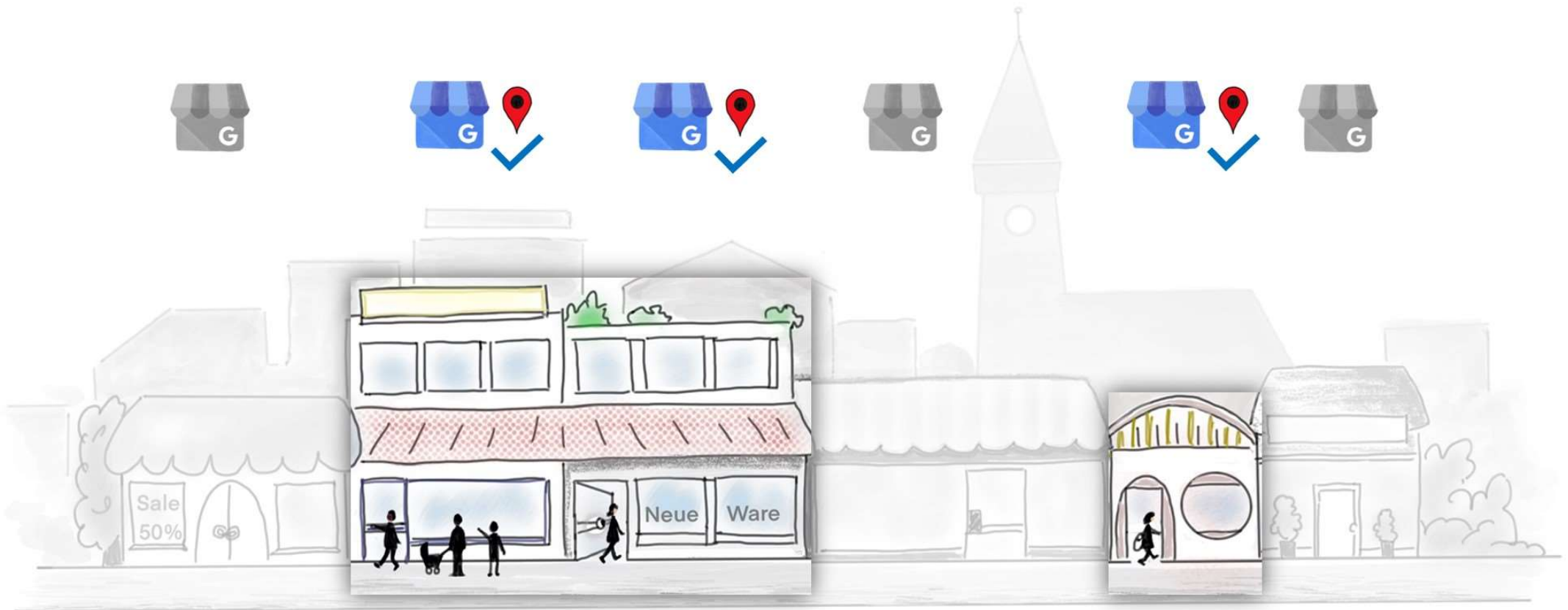
Digitale Wege zum Kunden

Verknüpfung online und offline



Foto: © vparidi • fotolia

Reduzieren Sie den digitalen Leerstand in Ihrer Stadt!



Zeichnung: cima/rosenthal 2021

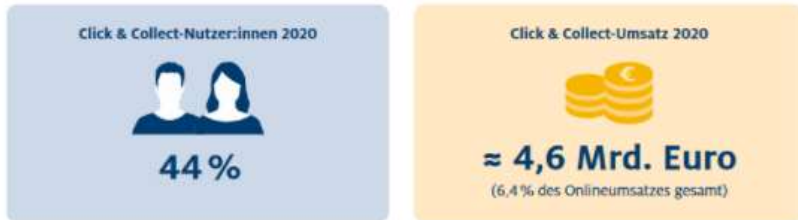
Wer nicht sichtbar ist, kann auch nichts verkaufen



HDE-Online-Monitor 2021: Corona löst Wachstumsschub für Click & Collect und Online-Marktplätze aus

CLICK & COLLECT

2020 haben 44 Prozent der Internetnutzer:innen bereits Click & Collect genutzt.



Click & Collect Umsatzanteile der Branchen

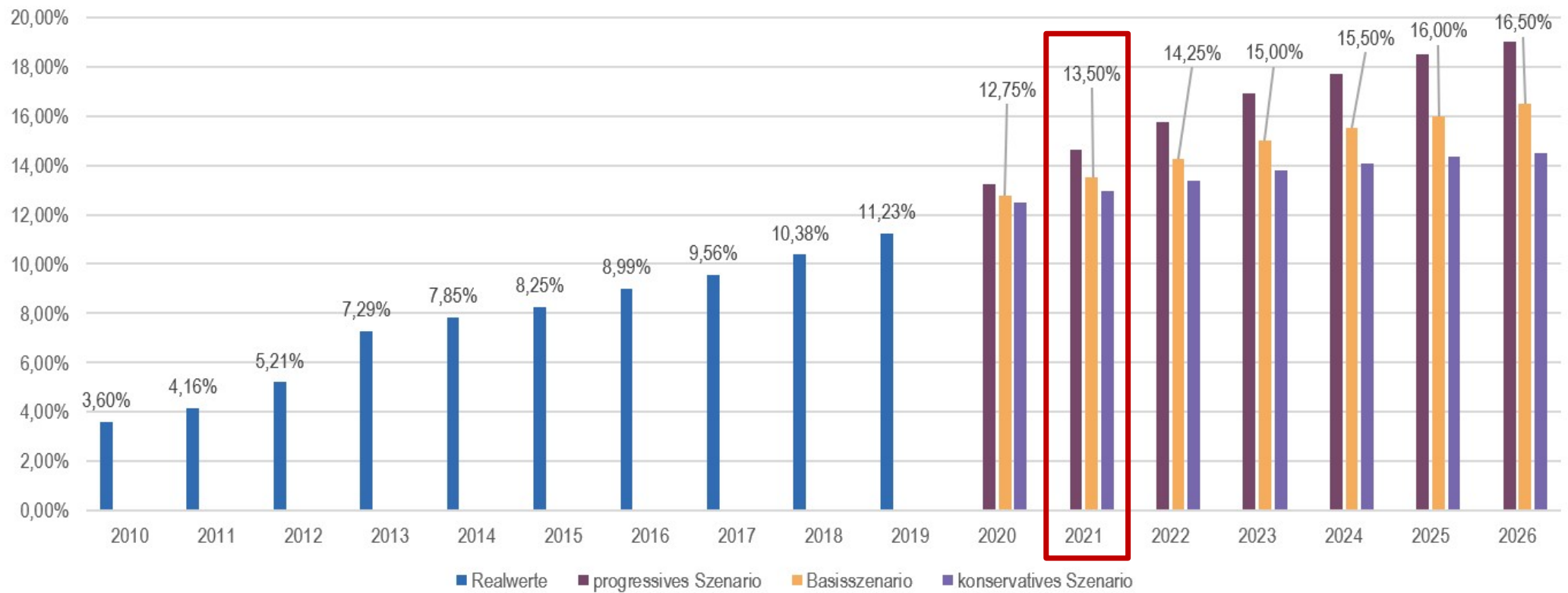


Basis: Internetnutzer:innen
*DIY Kernsortimente, ohne Großhandel und Handwerker, ohne Leuchten/Lampen, ohne Deko/Haus-/Heimtextilien

- **Click & Collect** (Abholung online oder per Telefon vorbestellter Ware im Geschäft) gewann an Bedeutung
- Die Umsätze stationärer Händler aus dem Verkauf von Waren über **Online-Marktplätze** haben sich erhöht
- Die Aktivitäten der **stationären Händler im Online-Handel** stiegen im vergangenen Jahr weiter an: 45 Prozent sind nun auch im Internet vertreten.
- Bedeutung von Online-Marktplätzen steigt: "Viele stationäre Händler nutzen die Chance, online Waren zu verkaufen, **ohne einen eigenen Online-Shop** aufbauen zu müssen." (Tromp)

Der deutsche E-Commerce wächst weiter – auch nach Corona

Historie und ibi-Prognose des E-Commerce-Anteils am deutschen Einzelhandelsumsatz

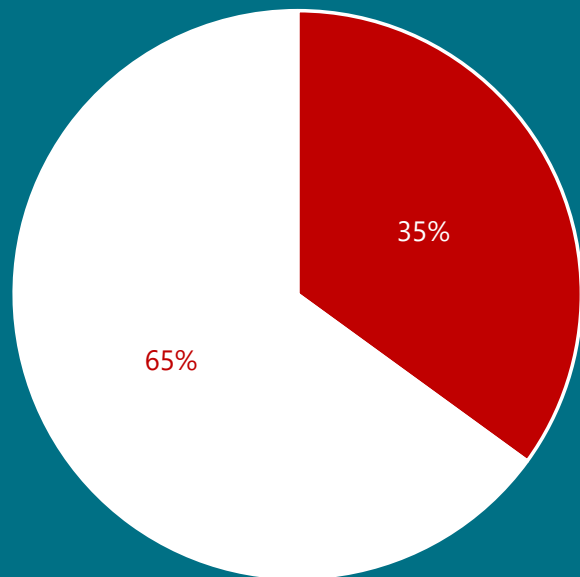


Quelle: ibi research 2021

35% aller befragten Händler haben aufgrund der Corona-Krise neue Digitalisierungsprojekte vorgezogen oder gestartet

■ Anteil Unternehmen, die das untersuchte Kriterium nicht erfüllen
■ Anteil Unternehmen, die das untersuchte Kriterium erfüllen

DIGITALISIERUNGSPROJEKT UMGESETZT



(n=468)

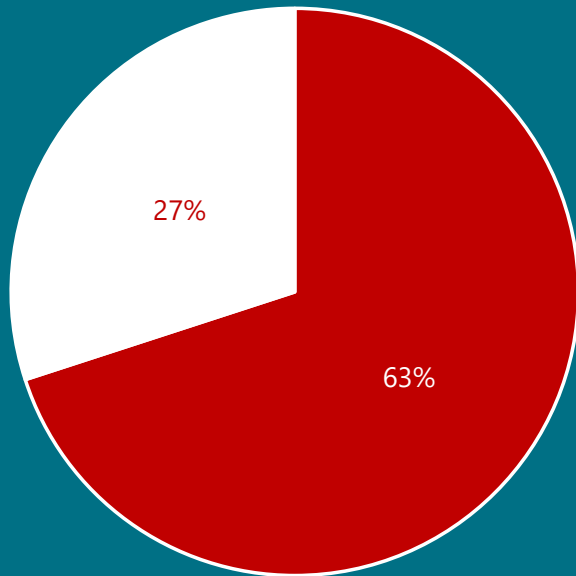
Gestartete/vorgezogene Digitalisierungsmaßnahmen



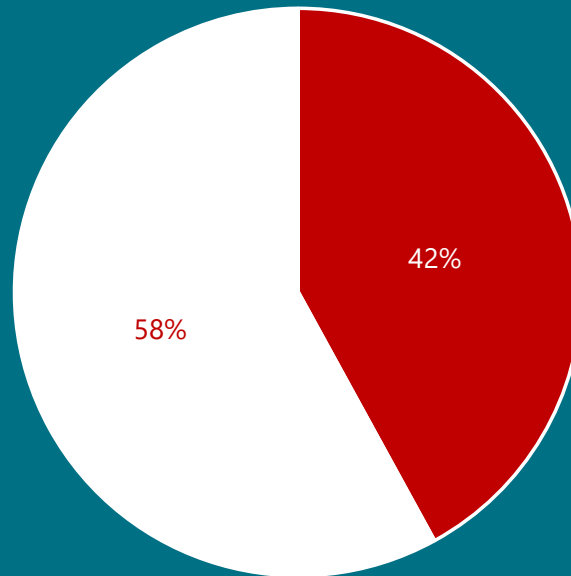
Insbesondere die „Großen“ haben Digitalisierungsprojekte umgesetzt

■ Anteil Unternehmen, die das untersuchte Kriterium nicht erfüllen
■ Anteil Unternehmen, die das untersuchte Kriterium erfüllen

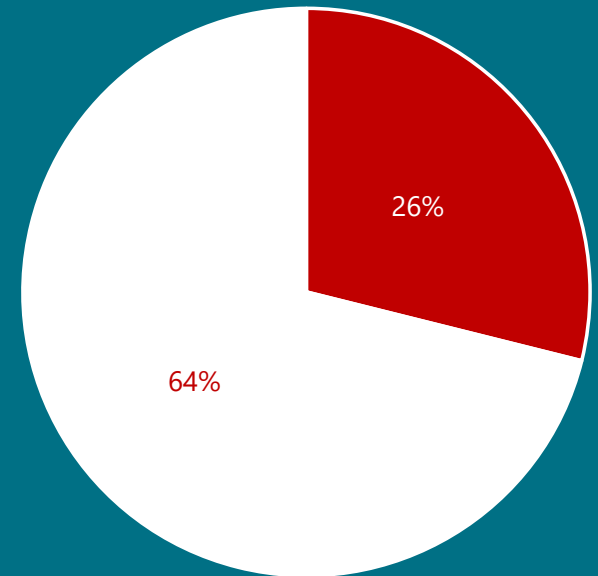
GROSSE HÄNDLER



MITTLERE HÄNDLER



KLEINE HÄNDLER



(n=468)

Quelle: ibi research an der Universität Regensburg in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Industrie- und Handelskammertag (2020)

Umsetzungsbezogene Probleme / Herausforderungen

Zeitliche und personelle Ressourcen fehlen bei Digitalisierungsprojekten

Fehlende zeitliche Ressourcen (69%)

Anforderungen an die IT-Sicherheit (52%)

Fehlende Kompetenzen/ Know-how der Mitarbeiter (54%)

Rechtliche Unsicherheit (40%)

Fehlende technische Standards und Schnittstellen bei Hard- oder Software (38%)

Hohe Investitionskosten (37%)

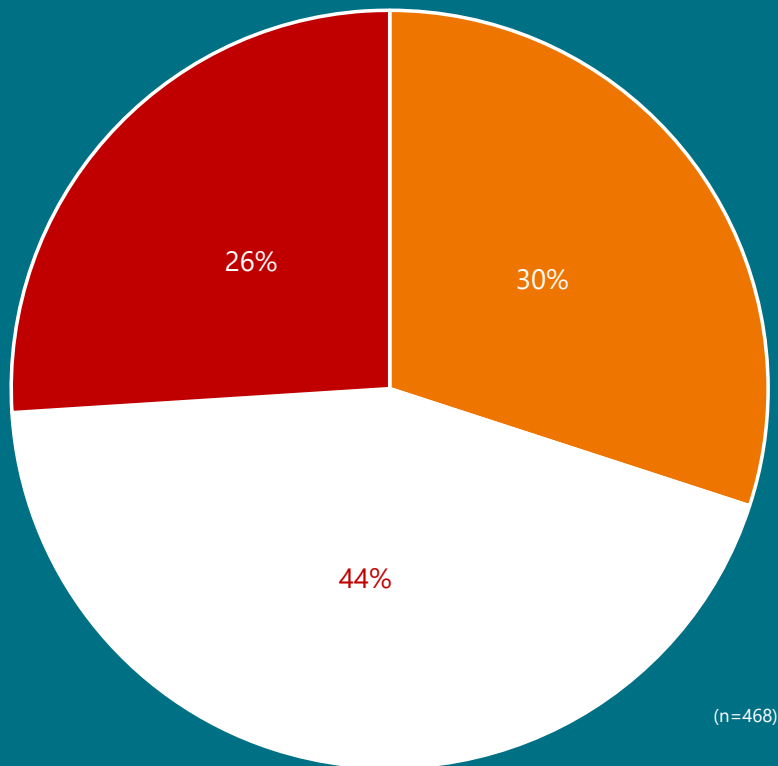
Fehlender Breitbandanschluss (21%)

Fehlende Akzeptanz der Mitarbeiter (18%)

Verfügbarkeit qualifizierter Mitarbeiter am Arbeitsmarkt (12%)

Wie wirkt sich die Krise auf Handel und Digitalisierung aus?

- Anteil Unternehmen, die Multikanal-Händler sind
- Anteil Unternehmen, die reine Online-Händler sind
- Anteil Unternehmen, die rein stationäre Händler sind



70% aller befragten Händler verkaufen ihre Ware online.

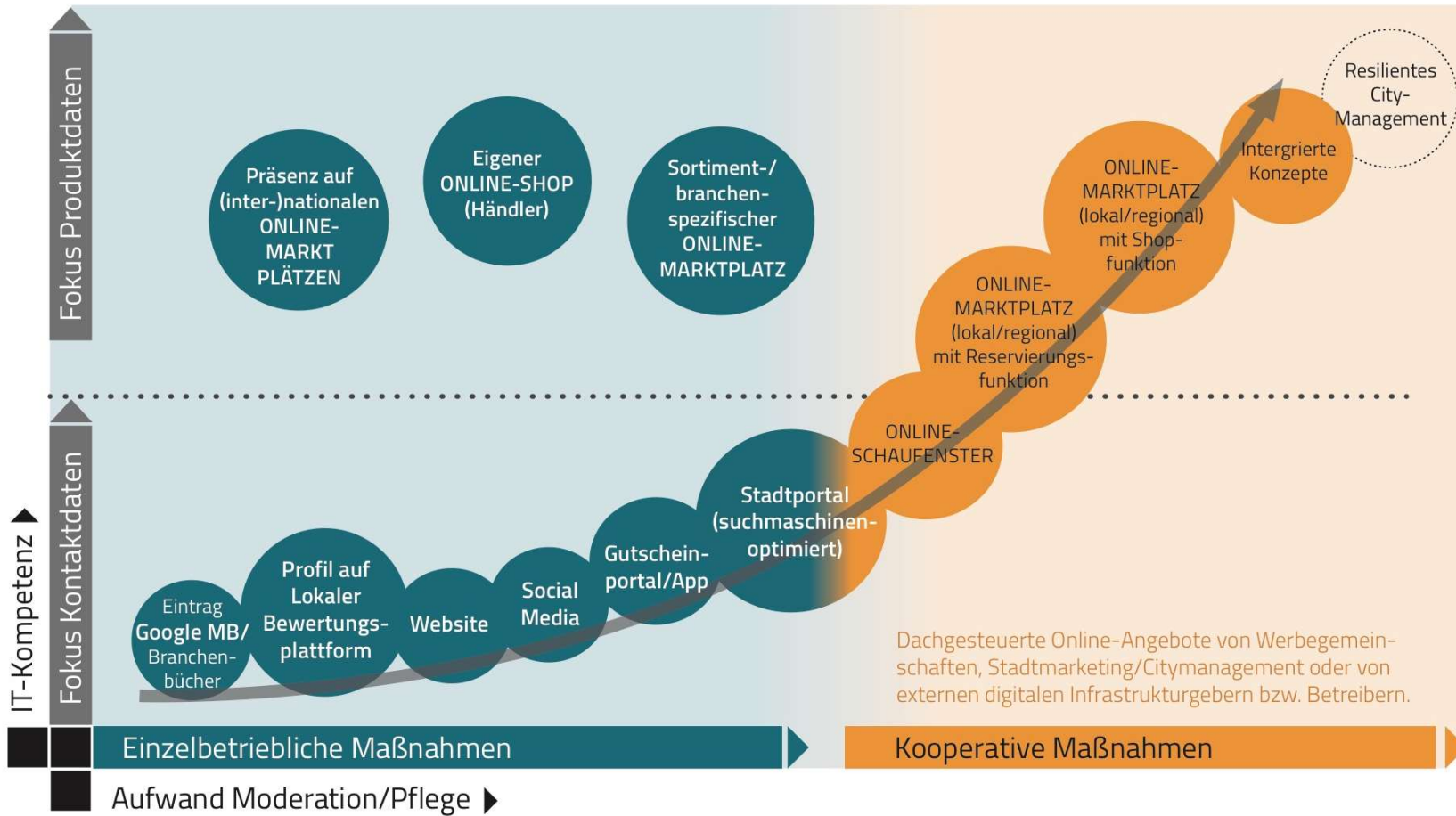
9 von 10 Händler mit Online-Vertrieb haben bereits vor Corona Waren im Internet verkauft.

71% der Online-Händler verzeichnen stark (36%) bis sehr stark (35%) gestiegene Umsätze.

Fast die Hälfte der Händler gibt an, ihre Kenntnisse bezüglich Digitalisierung aufgrund der Corona-Krise verbessert zu haben.

Resilienzfaktor digitale Sichtbarkeit

Komplexe Aufgabe: Von einzelbetrieblichen zu kooperativen Maßnahmen



Quelle: Andreas Haderlein (2018): Local Commerce

Warum sollte jedes lokale Geschäft einen Google My Business Eintrag haben?

- Google My Business ist die digitale Variante des Telefonbuches
- Wichtigster Eintrag im Netz für lokale Unternehmen
- Erhöhung der Auffindbarkeit im Internet
- Auch für Unternehmen geeignet, die bisher keinen eigenen Webauftritt haben
- Kundenkommentare und Erfahrungsberichte von anderen Kunden erhöhen das Vertrauen
- Die Bekanntheit erhöht das Suchmaschinenranking
- Mit 90% Nutzung ist der Kartendienst von Google wohl der bekannteste und innovativste auf dem Markt
- Seit 2014 werden zusätzlich Suchanfragen auf Google's Suchmaschine zusätzlich mit Ergebnissen aus Google Maps unterstützt

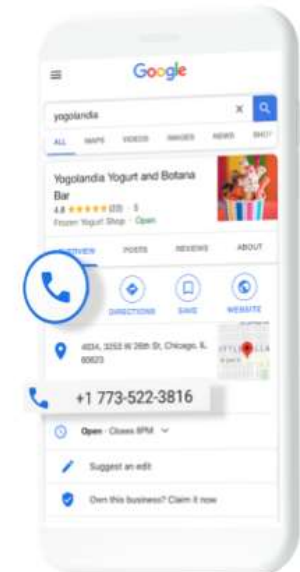
Google My Business

Jetzt Telefonnummer für Kunden angeben

Telefonnummer hinzufügen

90 % der Verbraucher nehmen mit größerer Wahrscheinlichkeit mit Ihnen Kontakt auf, wenn Ihre Telefonnummer in der Google-Suche und auf Google Maps zu sehen ist.*

Mit einer Telefonnummer in Ihrem Unternehmensprofil bei Google ist die direkte Interaktion mit Kunden ganz einfach. Geben Sie Ihre am besten gleich an, damit der Kontaktaufnahme nichts mehr im Wege steht.



Social Media: Muss man wirklich überall dabei sein?

Nein! Es muss zur Unternehmenskultur (sprich: zum/zur Chef/in) passen.



WhatsApp Business



Instagram für kleine Geschäfte

Winkel van Sinkel: virtuelle Pflanzensprechstunde



 **winkelvansinkel_hh** • Folgen ...
Winkel van Sinkel

 **glocalise @farmlyplace** 
3 Wo. Antworten

 **harry.kramer.94617** 
Hallo Ihr Lieben...Eure Pflanzen wurden sogar am Karfreitag Abends noch unversehrt ausgeliefert. 1A Qualität.. vielen Dank für den hervorragenden Service unter erschwerten Bedingungen. So gewinnt man Stammkunden...Liebe Grüße Harry Kramer

2 Tage Antworten

— Antworten ansehen (1)

Gefällt 448 Mal

13. MÄRZ

Kommentar hinzufügen ... [Posten](#)

Quelle: <https://www.internetworld.de/>

Instagram für kleine Geschäfte

Luicella's Ice Cream: Community kreiert Eissorten



Mitmachen kann jeder: Dafür bestellt man sich die Zutaten per Lieferung direkt nach Hause

Corona macht erfinderisch – und solidarisch

Live-Shopping aus dem Käseladen



Quelle: Chäsladen von Rahel Manser in Appenzell

Video-Beratung in Migros Fachmärkten



Quelle: <https://blog.carpathia.ch/>

Gewerbetreibende zeigen sich solidarisch

#supportyourlocal

Das Filmstudio Dortmund
14. März · 🌐

Das "C" in Corona steht bei uns für "Cooperation"! Deshalb: An alle unternehmerisch Coronageplagten! Für all das, was ihr vielleicht auf Messen, Events oder im Rahmen größerer Aktionen nicht präsentieren konntet: Wir stellen euch unsere Studiofläche für (mindestens) die nächsten 2 Wochen kostenfrei zur Verfügung. Kein Haken!

- Ruft uns an unter 0231-99323636 oder 0160-7810619 oder schreibt an info@filmstudiodortmund.de... **Mehr anzeigen**

572
76 Kommentare · 170 Mal geteilt

Stadtmarketing Plochingen e.V. hat ein Album geteilt.
31. März um 13:11 · 🌐

RISTORANTINO PARADISO BIETET IHNEN ALLE SPEISEN ZUM MITNEHMEN. WEITERHIN
Mo. - Sa.: 11:30 Uhr - 14:30 Uhr

Bitte bestellen unter:
Telefonnummer: 07153 - 71913
oder über unseren Straßenverkauf am Eingang.

FEINE ART
Während Corona-Krise **Postfach** geöffnet von 8-10 Uhr!!!
Abholung Pakete ebenfalls von 8-10 Uhr möglich!
(Seiteneingang Postfach/Durchgang Hiltbergasse)

Schneewaldcafé Hoss
Unsere Öffnungszeiten: **geändert:**
Di - Sa 8 - 13 Uhr
Der Schneewald Café Marktstraße 1a
Sa 8 - 13 Uhr und So 8 - 13 Uhr geöffnet.

Spieth
Schneebische, Conserve, Spezialitäten
+29

Stadtmarketing Plochingen e.V. hat 33 neue Fotos zu dem Album „#stayhome und #supportyourlocals in Plochingen“ hinzugefügt.
23. März um 09:35 · 🌐

Unsere Plochinger Gastronomen, Händler, Dienstleister und Betriebe sind teilweise trotz Schließung der Verkaufsstellen für Sie da! Hier finden Sie eine Übersicht... **Mehr anzeigen** — in Plochingen.

Pandemie als Treiber für eine nachhaltige Digitalisierung im kommunalen Bereich

Fazit

Regelmäßige Anpassungen an veränderte Situationen sind notwendig. Hierzu zählen neben dem Geschäftsmodell auch Infrastrukturen, Wissen uvm.

Obwohl der stationäre Handel weiterhin der dominierende Kanal ist, gewinnen Online-Kanäle in letzter Zeit stark an Bedeutung – Multikanal ist die Zukunft!

Digitalisierung muss ganzheitlich gedacht werden (intern und extern)

Stichwort „Mindset“: Händler müssen offen gegenüber Veränderungen sein

Themen wie die zukünftigen Bedürfnisse, Trends sowie die Nachhaltigkeit sollten bei aktuellen Investitionen stets berücksichtigt werden

»Es ist nicht die stärkste
Spezie die überlebt, auch
nicht die intelligenteste, es
ist diejenige, die sich am
ehesten dem Wandel
anpassen kann.«

Charles Darwin



Ihre Ansprechpartnerin:

Eva Gancarz, Leiterin cima.digital

T 0160-4590054, gancarz@cima.de

www.linkedin.com/in/eva-gancarz

www.cimadigital.de



Stadt + Regionalentwicklung

Handel

Marketing

Digitale Stadt

Management

Wirtschaftsförderung

Immobilien