 carpathia®  
digital.business.competence

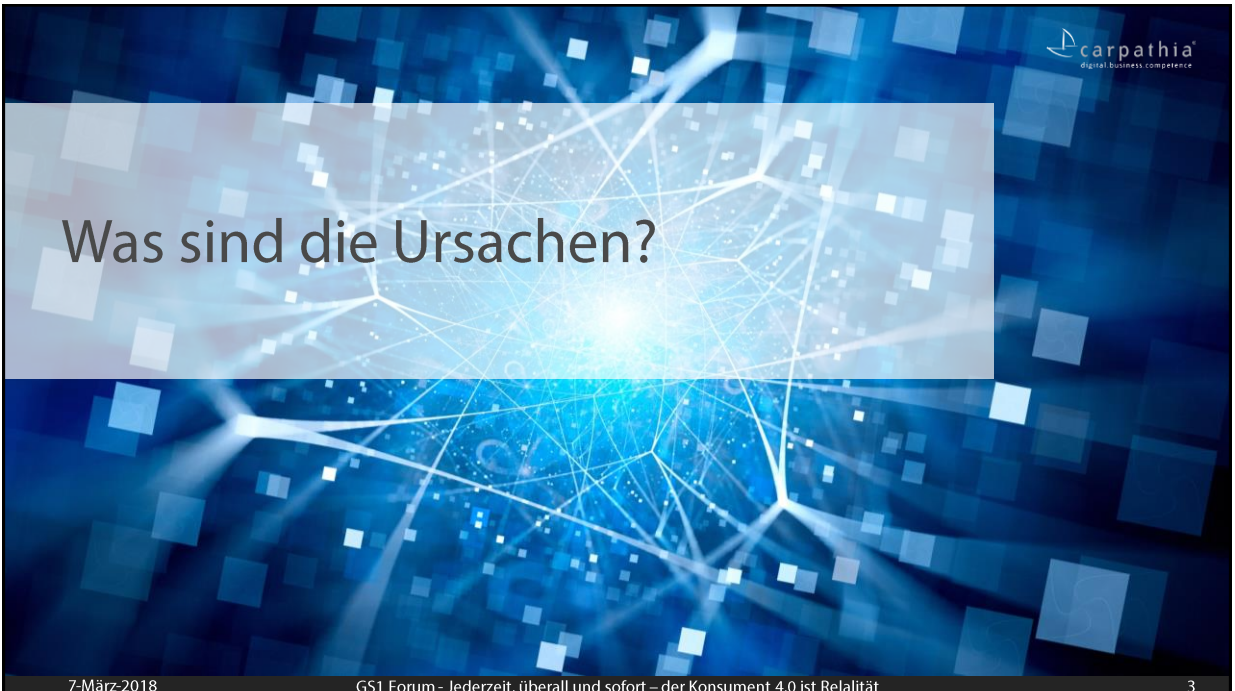
# Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Realität

7-März-2018 - Thomas Lang

Carpathia AG | [www.carpathia.ch](http://www.carpathia.ch) | [blog.carpathia.ch](http://blog.carpathia.ch) | [kontakt@carpathia.ch](mailto:kontakt@carpathia.ch) 7-März-2018

Jederzeit, überall und sofort

*«Die Erwartungshaltung der Konsumenten steigt unaufhörlich. Was sind die Ursachen, wer sind die Treiber und welche Herausforderungen stellen sich dabei an Handel und Logistik?»*



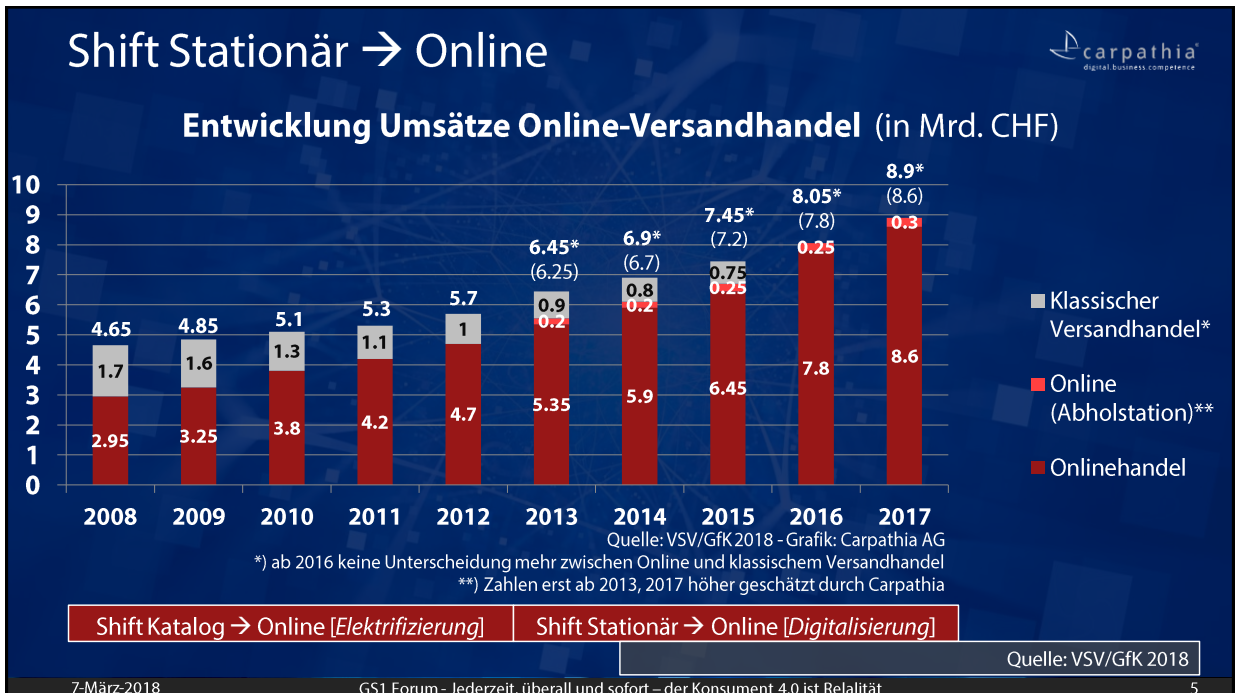
Was sind die Ursachen?

7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Relativität 3

Dramatische Veränderungen im Handel

1. Shift Stationär → Online
2. Hersteller verkaufen direkt
3. Legitimation geht zusehends verloren

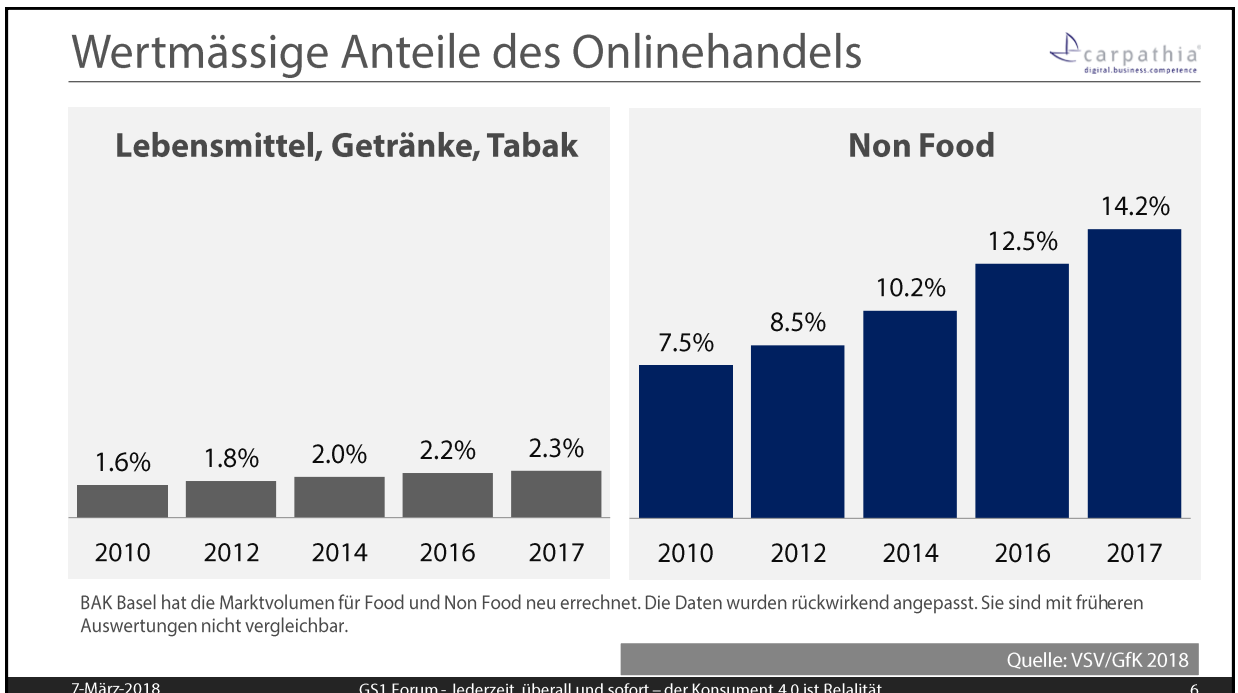
7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Relativität 4



7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Relativität

5



7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Relativität

6

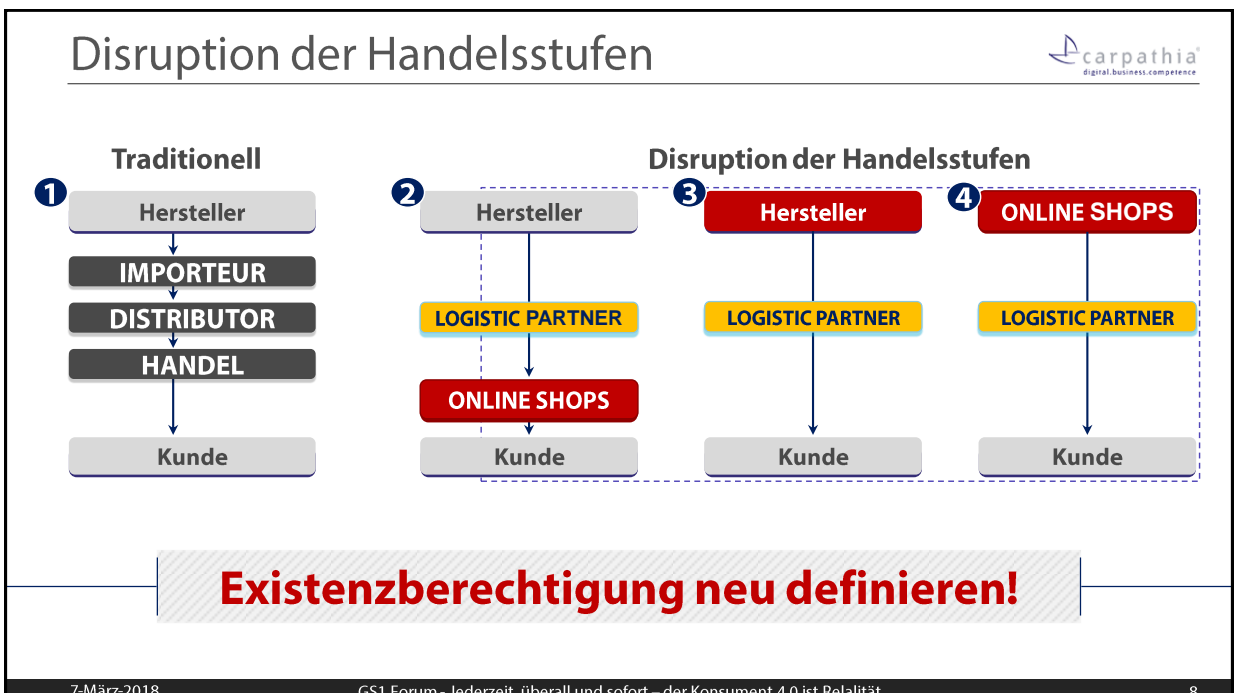


Die Geschichte lehrt uns:  
10-12% Reichen für den Dammbbruch

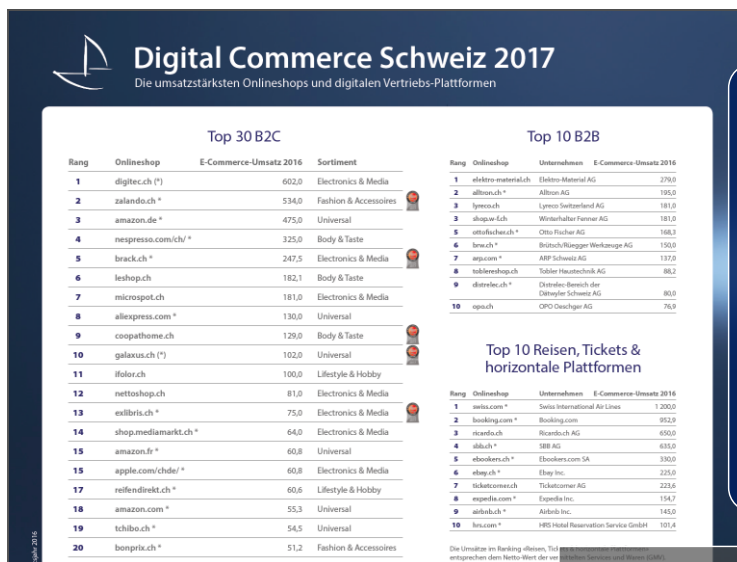
7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

7



## Paketvolumen und Digital Commerce legen zu



### Bereits bekannte 2017er Umsatzzahlen (in CHF):

- Digitec-Galaxus: 834 Mio (+18.5%)
- ExLibris.ch: 81 Mio (+8%)
- coop@home: 142 Mio (+10.5%)
- Microspot: 212 Mio (+17.1%)
- NettoShop: 90 Mio (+12.5%)
- Competec (Brack, Alltron etc.): 665 Mio (+10.5%)
- Zalando.ch\*: 685 Mio (+28%)
- Aliexpress\*: 280 Mio (+100%)
- Wish\*: 160 Mio (+200%)

Quelle: Carpathia AG 2017 / 2018



Wer sind die Treiber?

## Ursachen und Folgen dieser Veränderung

1. Veränderte Gesellschaftsstruktur
2. Veränderte Geschäftsmodelle
3. Extremer Anstieg an Volumen
4. Veränderte Erwartungshaltung

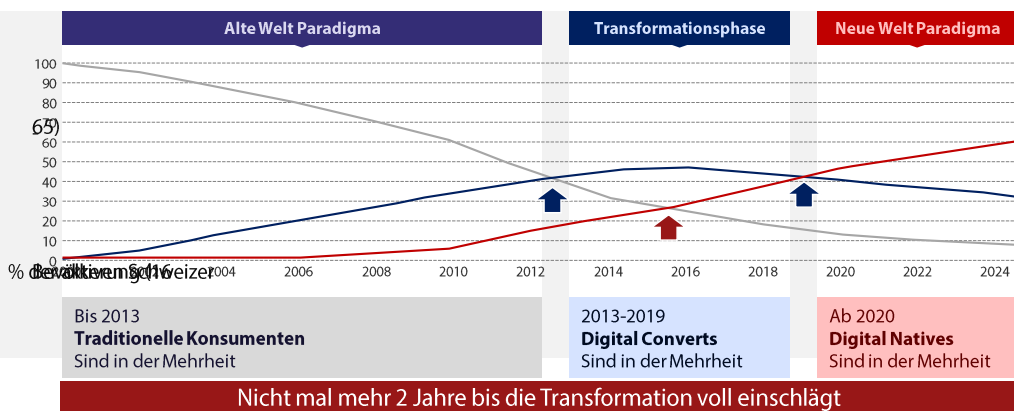
7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

11

## Veränderte Gesellschaftsstruktur

**Wir sind in einer Transformationsphase, welche die DNA der Kunden fundamental verändert**



Quelle: Bundesamt für Statistik / Grafik: PwC und Carpathia

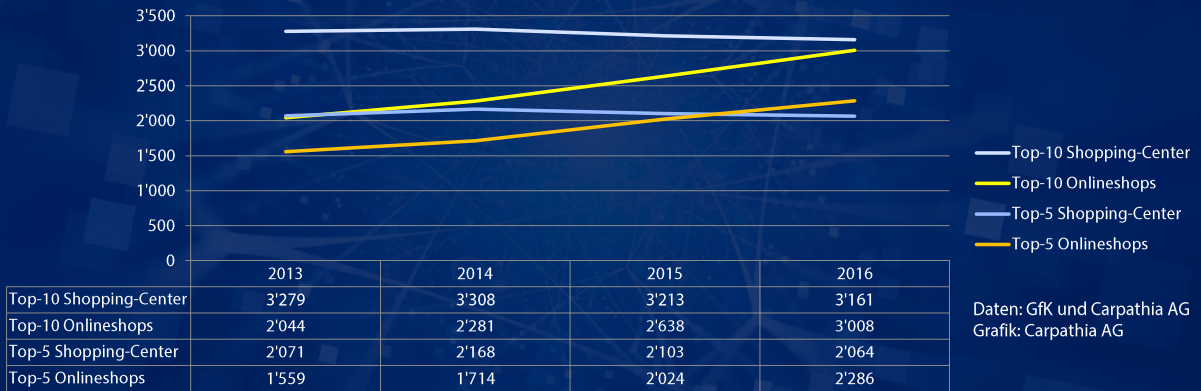
7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

12

## Stationäre Vertriebsmodelle sind gefährdet

### Umsätze grösste Schweizer Shopping-Center vs. grösste Onlineshops (Umsätze in Mio CHF)



Quelle: GfK und Carpathia 2017

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

13

## Veränderte Geschäftsmodelle

1. Rapide Flächenreduktion
2. Anpassung Geschäftsmodell  
(«Bata will nur noch online, Ex Libris wird vom Filialisten zum Pureplayer»)
3. Verkauf an (internationale) Retailer («Charles Vögele an Oviessie, Office-World nach Österreich, Musik Hug an musikpunkt.ch»)
4. Konsolidierung  
(«Schild und Herrenglobus verschwinden»)
5. Geschäftsaufgaben...

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

14

## Wer erinnert sich noch...



7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Relativität

15

## Extremer Anstieg an Volumen I



Quelle: Carpathia AG 2018

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Relativität

16



# Extremer Anstieg an Volumen II

# amazon.ch

STELLUNGNAHME DES BUNDESRATES VOM 14.02.2018

1./2. Laut Medienberichten **steht der Onlinehändler Amazon kurz vor dem Markteintritt in die Schweiz.** Demnach wird Amazon **vorerst keine eigene Infrastruktur in der Schweiz aufbauen.** Die Schweizer Kunden sollen aber künftig **auf die komplette in Deutschland angebotene Onlinesortiment zugreifen können.** In der Schweiz erfolgen der Transport der bestellten Ware und die Zustellung auf der letzten Meile durch die Schweizerische Post. Dieses Geschäftsmodell verfolgt Amazon **bereits in den Niederlanden, Österreich und der Türkei.**

Alle Sendungen, die aus dem Ausland stammen und in die Schweiz eingeführt werden, müssen von Gesetzes wegen verzollt werden. Die Post macht dies im Auftrag der Eidgenössischen Zollverwaltung (EZV) und unter Berücksichtigung der geltenden Gesetze. Die Importverzollung von Paketen sowie deren Zustellung auf der letzten Meile sind Kernkompetenzen der Post. In diesem Zusammenhang bietet sie ihren Kunden massgeschneiderte Lösungen an. **Amazon stellt keinen Spezialfall dar und ein Aufbau spezifischer Logistik ist nicht nötig.**

3. Im Paketmarkt sind neben der Post diverse weitere Unternehmen schweizweit tätig. Auch andere Anbieter verfügen über die erforderlichen Anbindungen sowie über die notwendige Grundinfrastruktur, um mit internationalen Grosskunden zusammenzuarbeiten. Zudem verzollen auch andere Logistik- und Postunternehmen Importsendungen im Auftrag der EZV.

4. Die Verlagerung vom stationären Detailhandel zum Onlinehandel ist schon länger Realität. Gemäss dem Verband des Schweizerischen Versandhandels (SVV) **wurde in der Schweizer Onlinemarkt 2016 um 9.3 Prozent Basisumsatz verzeichnet.**

7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliätät 17

# Extremer Anstieg an Volumen III

Zoll  
Douane  
Dogana

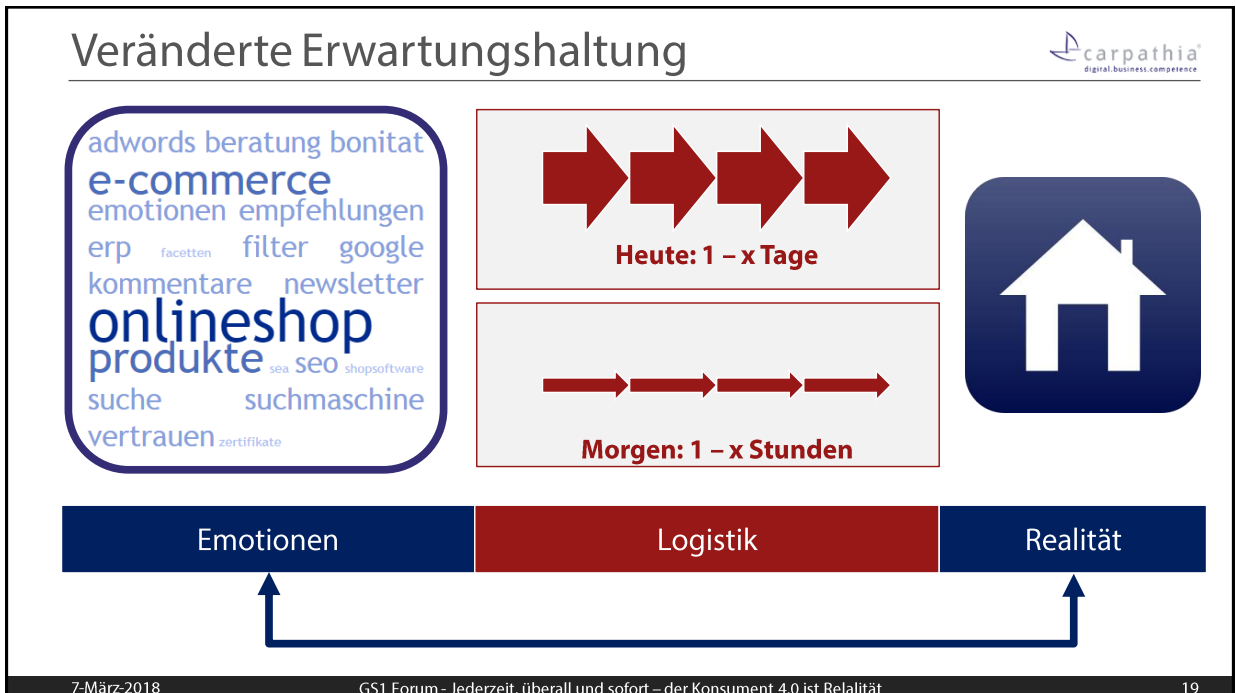
6 Mio.  
2015

14 Mio.  
2017

- Täglich kommen 45'000 Pakete in der Schweiz an
- Ca. 95% davon sind falsch deklariert
- Keine Steuern, keine Einhaltung von Vorschriften, keine Zertifikate
- Schweizer Kunden «sourcen» zunehmend direkt in China

Bilder: SRF

7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliätät 18

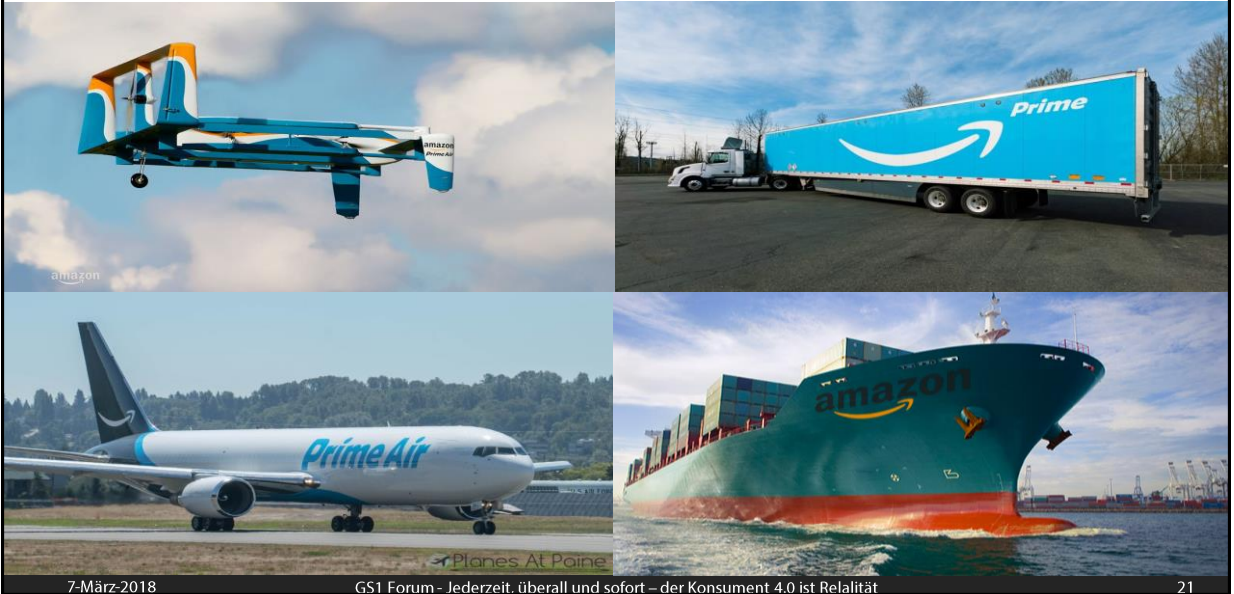


Kommt hinzu:

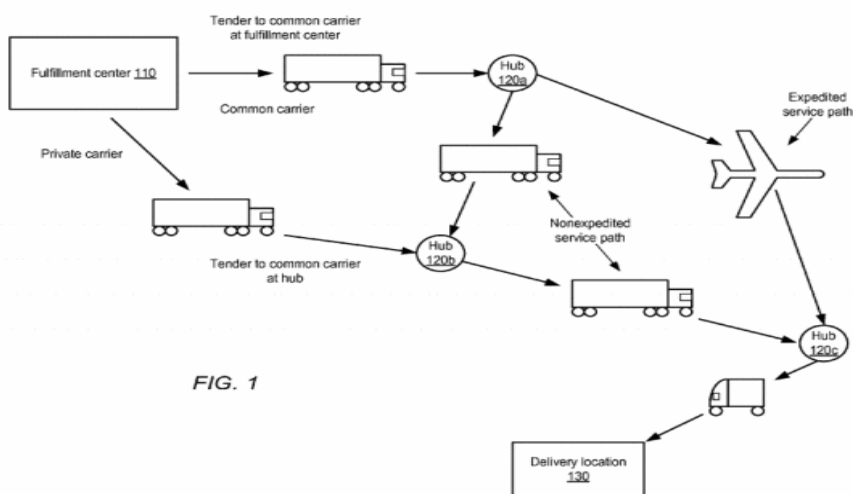
# Händler wollen die Kontrolle über die letzte Meile erlangen.

7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Relativität 20

## Amazon Logistik-Power

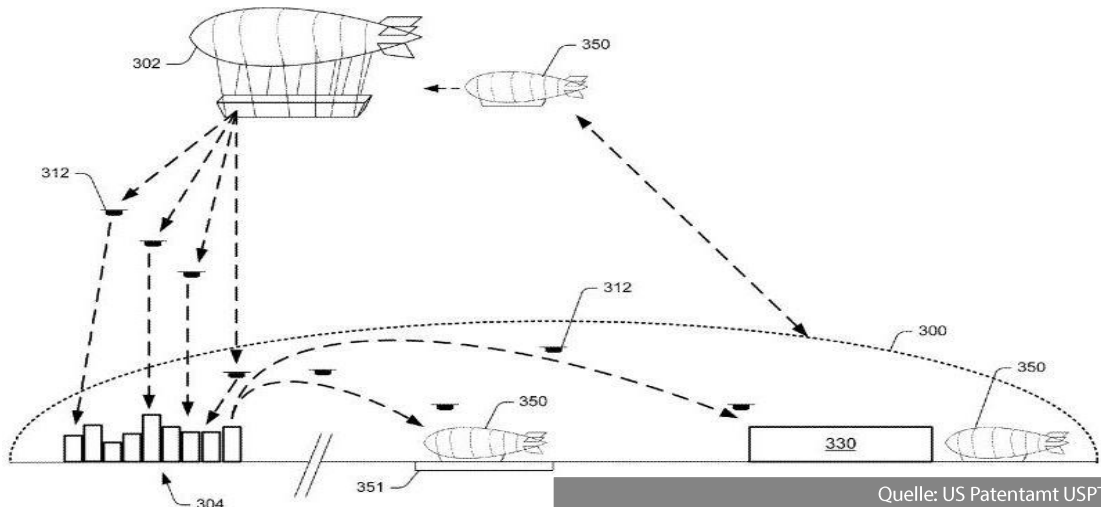


## «Antizipierte» Lieferung Amazon (Patent)



Quelle: US Patentamt USPTO

## Fliegendes Lager von Amazon (Patent)



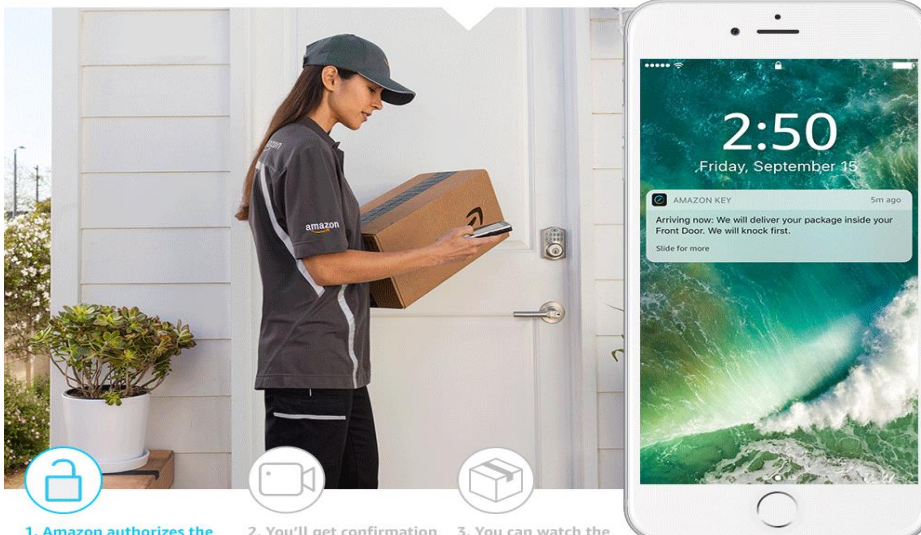
Quelle: US Patentamt USPTO

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

23

## Amazon Key – liefert ins Wohnzimmer



1. Amazon authorizes the delivery, turns on Cloud Cam and unlocks your door

2. You'll get confirmation that your package was safely delivered

3. You can watch the delivery live or view a video clip of it later

Quelle: Amazon 2017

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

24

## Oder übernimmt selber «Shipping with Amazon»


 NEWS MAGAZIN JOBBÖRSE FIRMEN EVENTS SHOP RESSORTS  Anmelden

### Amazon will eigenen Lieferdienst starten – Logistik-Aktien brechen ein

87 SHARES



TEILEN



TWITTERN



TEILEN



TEILEN



MAILEN



**Ekki Kern**

Ekki Kern interessiert sich für schnelle und langsame Medien...



VERWANDTE THEMEN

Amazon

Quelle: <https://t3n.de/news/angriff-fedex-amazon-eigenen-943742/>

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliätät

25

## Zalando will die lokalen Bestände anbinden

Christoph Lange,  
 VP Brand Solutions Zalando:  
*«90% der Mode-Artikel liegen nicht in Lagern, sondern vor Ort bei stationären Händlern in den Regalen. Und diese Kapazitäten will Zalando nun anzapfen, um noch breiter und noch schneller liefern zu können.»*



Quelle: Zalando 2017

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliätät

26

## «PR-Story» Liefern in den Kofferraum



Quelle: Post – LeShop- -Volvo 2017

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

27

## «PR-Story» Lieferroboter



Quelle: Post – Jelmoli 2017

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

28

### «PR-Story» Drohnenlieferungen direkt/indirekt

The diagram illustrates two delivery scenarios. The top scenario, in red, shows a direct path from a warehouse (with a truck and forklift) to a house, with a drone flying directly between them. The bottom scenario, in purple, shows an indirect path: a warehouse (with a truck and forklift) sends a package to a van, which then delivers it to a house, with a drone flying between the warehouse and the van. A large red arrow points from the warehouse to the house in the top scenario, and a purple arrow points from the warehouse to the van, and another from the van to the house in the bottom scenario. A URL is provided at the bottom: <https://youtu.be/UCj8dyVVqkE>. The Carpathia logo is in the top right corner.

<https://youtu.be/UCj8dyVVqkE>

Grafik: Carpathia AG 2017

7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität 29

## Welche Herausforderungen stellen sich an Handel und Logistik?

The slide features a dark blue background with a complex network of white lines and squares, suggesting a digital or data network. The Carpathia logo is in the top right corner.

7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität 30

## Grundsatz

# Immer schneller. Immer individueller.

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Relativität

31

## Schnelligkeit neutralisiert stationären Vorteil

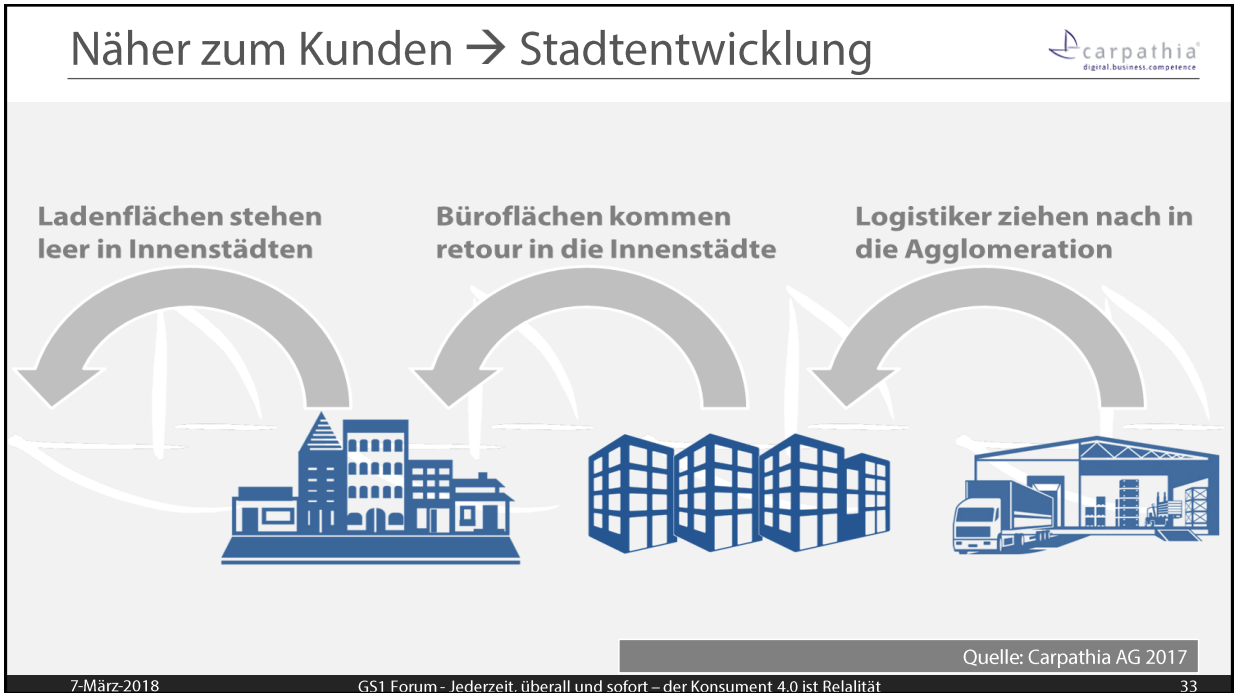


7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Relativität

32





7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

33

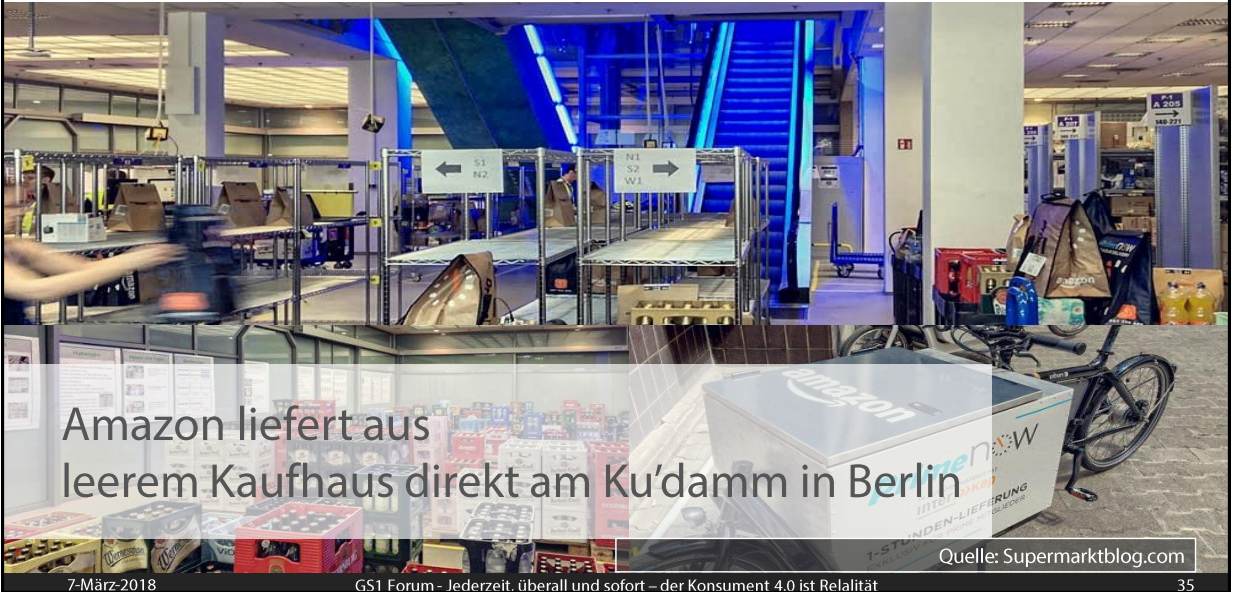


7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

34

## Handel wird Logistik-Kompetenzen antizipieren



Amazon liefert aus leerem Kaufhaus direkt am Ku'damm in Berlin

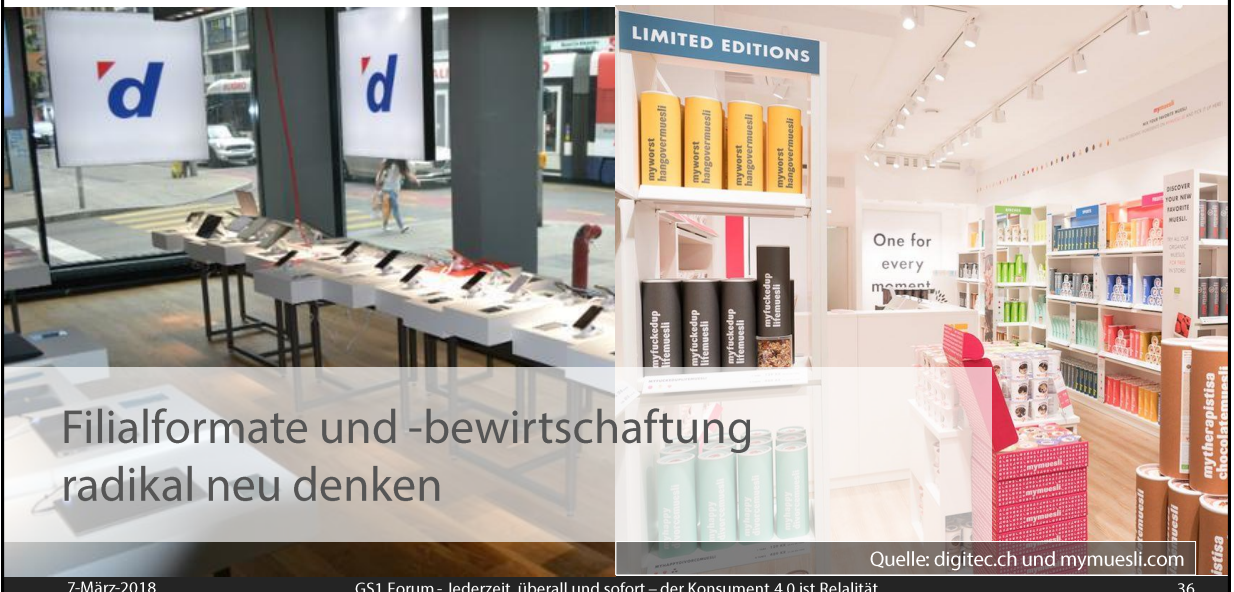
Quelle: Supermarktblog.com

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

35

## Als stationärer Händler von den Onlinern lernen



Filialformate und -bewirtschaftung radikal neu denken

Quelle: digitec.ch und mymuesli.com

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

36

## Umwälzungen in der Logistik

Jack Ma, CEO Alibaba:

*«In the past, all the traditional cross-border business is gone through containers. In the future, most of the business will go through packages.»*

WEF 2018 Panel: Enabling eCommerce; Small Enterprises, Global Players (Video bei 24:20)

Quelle: [weforum.org/events/world-economic-forum-annual-meeting-2018/sessions/enabling-ecommerce-small-enterprises-global-players](http://weforum.org/events/world-economic-forum-annual-meeting-2018/sessions/enabling-ecommerce-small-enterprises-global-players)

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

37

## Die Herausforderungen im Überblick

Der Kunde verlangt nach...

- ...mehr Volumen
- ...individueller und schneller
- ...planbarer und zuverlässiger
- ...noch mehr Convenience und jederzeit

➔ **Resultat: Hersteller, Händler und Logistiker sind zunehmend im Wettstreit**

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

38

## Diese Inhalte haben wir für Sie bereitgestellt



<https://slideshare.net/carpathia/>

<https://carpathia.ch/know-how/referate/>

## Save-The-Date!





 **carpathia**<sup>®</sup>  
digital.business.competence

## Wir sind jederzeit für Sie da

Carpathia AG  
Fröhlichstrasse 27  
CH-8008 Zürich

+41 44 252 68 88  
info@carpathia.ch  
www.carpathia.ch  
blog.carpathia.ch

7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität 41



 **carpathia**<sup>®</sup>  
digital.business.competence

## Bleiben Sie mit uns in Kontakt

 Thomas Lang  
CEO / Founder

 thomas.lang@carpathia.ch

 @thlang

 linkedin.com/in/thlang

7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität 42



**About**



Carpathia AG | [www.carpathia.ch](http://www.carpathia.ch) | [blog.carpathia.ch](http://blog.carpathia.ch) | [kontakt@carpathia.ch](mailto:kontakt@carpathia.ch) | 7-März-2018

## Thomas Lang



 **Jahrgang '68 und seit 1997 im Digital-Business**

### Hintergrund

- Betriebsökonom HWV/FH
- Dipl. Informatiker Business Solutions (WI 2)
- Autor zahlreicher Fachartikel und –studien
- Referent an internationalen Kongressen
- Dozent an diversen Instituten für E-Commerce und Digitale-Vertriebskonzepte und -Transformation
- **1999 Carpathia gegründet**

 • @thlang



7-März-2018 GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität 44

## carpathia: digital.business.competence



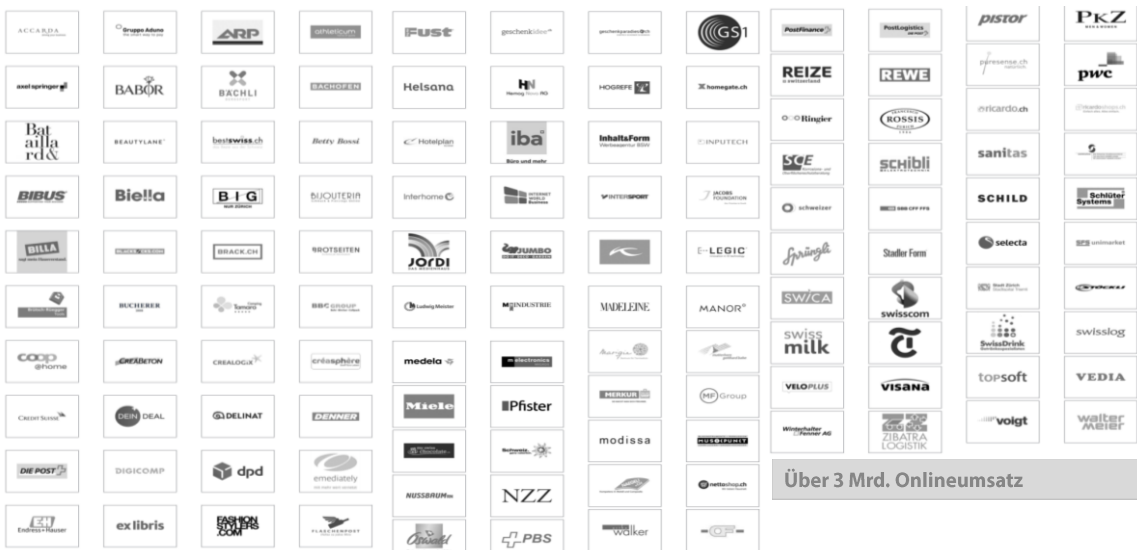
- Gegründet 1999 - **Unabhängig und neutral**
- Unternehmensberatung für **Digital-Business, E-Commerce und digitales Marketing**
- Kernkompetenzen im Bereich Entwicklung von **Strategien, Lösungskonzeption** und weiteren Beratungsfeldern wie die Entwicklung von Geschäftsmodellen und Begleitung bei der **digitalen Transformation**
- Hauptfokus auf elektronische End-to-End Geschäfts- und Transaktionsprozesse für
  - PurePlayer-Modelle
  - Multi-Cross-Channel Händler
  - Direkte und indirekte Vertriebswege
  - **C2C, B2B, B2C → H2H**
  - Mobile- und Couch-Commerce Anbieter
  - Social-Commerce Plattformen uva.

7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

45

## Wir geniessen das Vertrauen folgender Kunden



7-März-2018

GS1 Forum - Jederzeit, überall und sofort – der Konsument 4.0 ist Reliabilität

46