

## Lösungen von Bechtle und Microsoft Surface

# Die Initiative für modernen Einzelhandel und Gastronomie



Kleine und mittelständische Händler und Gastronomen haben oft Berührungsängste, wenn es um das Thema Digitalisierung geht. Sie fürchten hohe Kosten für die notwendigen Systeme, wissen nicht, wo sie genau ansetzen sollen, und/oder verharren in veralteten Denkweisen. Mit einer gemeinsamen Initiative möchten **Bechtle**, **Microsoft Surface** sowie die Best Retail Cases dies nun ändern.

Die Partner wenden sich dabei besonders den Hürden zu, die gegen die Einführung moderner Services in den eigenen Filialen zu sprechen scheinen. Ausgewiesene Experten schließen potentielle Finanzierungslücken häufig schon durch eine intensive Beratung, in der sie die vielfältigen lokalen, regionalen und nationalen Fördermöglichkeiten näher beleuchten. Zudem können Unternehmer dank Unterstützung von echten Profis herausfinden und testen, was in ihrem Geschäft besonders gut ankommt und sinnvoll ist.

Für den Probelauf und den permanenten praktischen Einsatz stellt Bechtle eine große Auswahl an Microsoft Surface-Produkten aus seiner Markenwelt bereit, die in einem begrenzten Zeitraum kostenfrei getestet werden dürfen. 2-in-1-Geräte vereinen dabei die Leistungsfähigkeit moder-

ner Windows-Laptops mit der Portabilität von Tablets, weshalb sie sich beispielsweise problemlos für die Newsletter-Anmeldung, die Promotion spezieller Angebote oder eine ansprechende Produktpräsentation verwenden lassen. Natürlich können Hard- und Software auch mit bereits vorhandenen Systemen und Lösungen verknüpft werden, um Kunden ganz besondere und individuelle Services zu offerieren. Selbst nach Ablauf der Testphase müssen Händler und Gastronomen keine hohen Kosten fürchten, da beispielsweise Bechtle für die Microsoft Surface-Geräte verschiedene Finanzierungsoptionen anbietet.

Eine erste Orientierungshilfe für die Digitalisierung finden Interessierte bereits vorab auf der Webseite der Initiative. In On-Demand-Videos werden Lösungen und Ideen, Beispiele für eine erfolgreiche Förderung

*ON-DEMAND*

Lernen Sie in On-Demand-Sessions mehr über die Digitalisierung im Handel mit Tipps und Tricks der Förderung und Einsatzgebiete.



[www.bestretailcases.com/microsoft-bechtle-best-retail-cases/](http://www.bestretailcases.com/microsoft-bechtle-best-retail-cases/)

und Software & Apps demonstriert sowie Erfahrungen aus der Praxis diskutiert. Mit einem zusätzlichen Digitalisierungcheck erfahren Händler und Gastronomen, wo sie gerade bei ihren Digitalisierungsanstrengungen stehen und was sie noch in Angriff nehmen sollten.

Mit dem Windows-Betriebssystem sind Microsoft Surface-Geräte flexibel nutzbar.



Dank der Initiative können kleine und mittelständische Händler problemlos die ersten Schritte Richtung Digitalisierung wagen.

*Nice!*



Mit einem Surface Pro kann der Modehändler Freistil direkt an der Kasse die Kundenbindung stärken und die passende Atmosphäre für Beratungsgespräche schaffen.

### Case Study:

## Modehändler nutzt Surface als Kundenbindungstool

Anwender: Freistil | Anbieter: Bechtle & Microsoft Surface

Der Bochumer Modeladen Freistil möchte sich durch ausgefallene Artikel und raffinierte Einzelstücke glänzen. Dabei spricht das Unternehmen eine vorwiegend weibliche Kundschaft an, die nach Kollektionen von Labels wie Sorgenfrei Sylt, Closed, Blutgeschwister oder Louis & Louisa Ausschau hält und sich zusätzlich von einem wechselnden Angebot überraschen lassen möchte. Um die persönlichen Kundenkontakte im Geschäft in die digitale Welt zu überführen, verwendet Freistil ein Surface Pro im gesicherten Kensington Dock.

Direkt nach dem Checkout an der Kasse werden Kund:innen auf dem Convertible eingeladen, sich DSGVO-konform mit ihren persönlichen Daten für den Newsletter zu registrieren. Alternativ wird ihnen in einem übersichtlichen Splitscreen angeboten, die Kundenbindungs-App *spotilike* per QR-Code auf dem Smartphone zu installieren. Mit dieser werden sie auf Wunsch rund um die Uhr über Angebote und Aktionen von Freistil informiert. *spotilike* verfügt zudem über eine optionale Bonusfunktionalität, die sich personalisiert einsetzen lässt.

Das Surface Pro dient nicht nur als Registrierungsunterstützung, sondern zeigt während der Beratungsphase bereits aktuelle Ware in Bild und Video an. Im Rahmen der Digitalisierungsinitiative wird zudem auf die Möglichkeiten zum Social Shopping bei Freistil hingewiesen, die das Unternehmen anstelle eines eigenen Onlineshops bietet.

### Case Study:

## Linzer Werbegemeinschaft geht digital

Anwender: Stadt Linz | Anbieter: Bechtle & Microsoft Surface

Der Handel und die Gastronomie in Linz am Rhein sind sehr vom Tagestourismus geprägt. Die kleine Stadt (>6.000 Einwohner) lädt mit ihrer schönen Lage und zahlreichen farbenprächtigen Bauwerken zu ausgiebigen Besichtigungstouren ein. Selbst hier können Unternehmen den Blick nicht vor der Digitalisierung verschließen – auch wenn diese den oft inhabergeführten Firmen meist schwer fällt.

Dies hängt auch damit zusammen, dass sich die hochinnovativen Produkte von Start-Ups und Industrie kaum an den Bedürfnissen kleinerer Unternehmer orientieren. Mit dem Projekt „Persönlich Digital“ will die Linzer Werbegemeinschaft – ein Verein zur Förderung der lokalen Wirtschaft – nun allen Interessierten den Einstieg in die Digitalisierung erleichtern. Die Bechtle stellt dafür Microsoft Surface-Hardware zur

Verfügung, die Händler und Gastronomen für eine begrenzte Zeit kostenlos testen können.

Unter Anleitung des Digitalisierungsberaters Torsten Krümmel lassen sich darauf unterschiedliche Software und neue Ideen ausprobieren. Dabei wird auf jeden Händler und Gastronomen individuell eingegangen, da sich die Anforderungen und Wünsche je nach Geschäft natürlich deutlich unterscheiden. „Bechtle oder Microsoft sind hervorragende Partner, weil sie nicht nur den Großen sehen, sondern sich auch auf den Kleinen mit einstellen können.“



„Bechtle und Microsoft sind hervorragende Partner, weil sie nicht nur den Großen sehen, sondern sich auch auf den Kleinen mit einstellen können.“

Digitalisierungsberater Torsten Krümmel

Unternehmen können unter anderem ähnlich wie Freistil agieren, das künftige Linzer Bonuskartensystem einbinden oder ganz spezielle Angebote unterbreiten.



David Akinjise, CEO und Gründer The New Now

„Wir haben in vielen Themenfeldern und Branchen generell das Ohr an der Schiene, wenn es um Transformation und die Umsetzung von digitalen Prozessen und Geschäftsmodellen geht.“



[www.thenewnow.io](http://www.thenewnow.io)  
david.akinjise@thenewnow.io

#### The New Now ist Consulting-Partner bei der Initiative von Bechtle und Microsoft. Was ist dabei genau die Aufgabe des Unternehmens?

Wir durften als Ideen- und Impulsgeber für die Umsetzung dieser Initiative fungieren. Das Unternehmen The New Now gibt es nun seit fünf Jahren, und wir waren von Anfang an für Microsoft und kurz danach auch für Bechtle tätig. Dadurch wissen wir um die Fokusthemen beider Unternehmen, wenn es darum geht Microsoft Surface PCs und begleitende Dienste anzubieten – und was das gegebenenfalls für Partner auf der „anderen Seite des Zauns“ bedeuten kann. Die andere Seite des Zauns ist in diesem Fall die LBMA, mit der wir seit rund vier Jahren eine gute und enge Kooperation pflegen. Aus unserer Perspektive war es deshalb sehr natürlich, alle Seiten zusammenzubringen.

#### Warum sollten Händler dem Rat von The New Now vertrauen?

Wir haben in vielen Themenfeldern und Branchen generell das Ohr an der Schiene, wenn es um Transformation und die Umsetzung von digitalen Prozessen und Geschäftsmodellen geht. Dabei sind wir interdisziplinär unterwegs. Das Thema Digitalisierung gehen wir vertikal und horizontal an, d.h. wir verknüpfen Branchen und Themen miteinander. Deshalb profitieren am Ende des Tages alle Beteiligten, wenn sie mit uns gesprochen haben.

#### Wer unterstützt The New Now dabei?

Natürlich sind wir nicht allein unterwegs. Wir haben eine große Zahl von Partnern an unserer Seite, die uns unter anderem im Bereich Beratung und bei der konkreten technischen Umsetzung unterstützen. Dabei

handelt es sich beispielsweise um Bechtle und Microsoft, die Services und Hardware offerieren, oder die spotilike GmbH, die sich durch die Vermarktung von Einzelhandels-szenarien auszeichnet.

#### Für welche Anliegen ist The New Now der richtige Ansprechpartner?

Die konkreten Anliegen ergeben sich aus den gerade beschriebenen Dingen. Zuerst geht es um die konkrete Bedarfsanalyse im Rahmen von Organisationsentwicklung und eben Transformation. Wir stellen dafür ein Tool bereit – den Digitalcheck – den man jetzt auch kostenfrei im Rahmen der Digitalisierungsinitiative von Bechtle und Microsoft Surface nutzen kann. Über eine Art Onlinefragebogen wird hier kostenlos der Status Quo der eigenen Digitalisierung und Transformation ermittelt. Dies bildet die Grundlage für die weiteren Schritte, im Prozess. Schließlich weiß man dann, was genau gemeinsam umgesetzt werden soll und wo man bestenfalls beginnt. Digitalisierung und auch die unterschiedlichen Möglichkeiten von Markenaufbau und Einbindung, Onlinetools, dreidimensionalen Showrooms oder Surface-Hardware im Verkaufsraum oder in Showrooms sind schließlich kein Selbstzweck. Sie sollten immer zweckorientiert verwendet werden und zeitnah nach der Einführung einen unmittelbaren Nutzen stiften.

## The New Now

Die Innovationsagentur The New Now ist ein Kristallisationspunkt für neue Ideen, Innovation und die Umsetzung interdisziplinärer Projekte. The New Now begleitet seine Partner dabei von der Entwicklung bis zum Ende eines Produktlebenszyklus. Verschiedene Experten steuern ihr breitgefächertes Wissen aus den Gebieten Business Development, Sales, Technologie und Führung bei.

Dein Partner!

BECHTLE



Julian Wagner  
Microsoft Surface Product Manager

„Mit Soft- und Hardwarelösungen von Microsoft bieten wir eine Vielzahl von Produkten und damit einhergehenden Services an, die für Unternehmen jeder Größe attraktiv sind.“



[www.bechtle.com/marken/microsoft-surface](http://www.bechtle.com/marken/microsoft-surface)  
julian.wagner@bechtle.com

#### Bechtle und Microsoft pflegen in Europa seit Jahren eine verlässliche Partnerschaft. Was qualifiziert beide als Ansprechpartner für kleinere Händler bzw. Gastronomen?

Bechtle blickt auf fast 40 Jahre IT-Kompetenz zurück. Unser Konzern ist stark dezentral organisiert: Die rund 80 Bechtle IT-Systemhäuser in der DACH-Region betreuen sowohl Konzernkunden, Mittelständler als auch kleine Unternehmen wie Einzelhändler oder Gastronomen, denen wir die optimale IT-Systemlösung bereitstellen. Mit Soft- und Hardwarelösungen von Microsoft bieten wir eine Vielzahl von Produkten und damit einhergehenden Services an, die für Unternehmen jeder Größe attraktiv sind. Microsoft deckt mit seinem agilen Produktportfolio die Bedarfe eines ähnlich breiten Kundensegments ab, weshalb sich die Kompetenzen beider Partner ideal ergänzen.

#### Sie bieten eine „begleitete Teststellung“ an. Was ist darunter zu verstehen?

Die „begleitete Teststellung“ soll interessierten Unternehmen die Auswahl des passenden Endgerätes erleichtern und ihnen den Weg in eine digitale Zukunft ermöglichen. So können sie ein Microsoft Surface-Gerät in ihrem Laden ausprobieren und werden von unseren Bechtle IT-Systemhäusern während des Testzeitraums beraten.

#### Wie sieht es mit der Finanzierbarkeit der Lösungen aus?

Mit unserer Tochtergesellschaft Bechtle Financial Services offerieren wir unseren Kunden attraktive Finanzierungs- und Leasinglösungen. Zusätzlich greifen wir auf zertifizierte Digitalisierungspartner wie The New Now zurück, sodass wir unsere Kunden von der Konzipierung über die Umsetzung bis hin zur Instandhaltung und Finanzierung durchgängig betreuen können.

#### Der moderne Handel soll möglichst nachhaltig funktionieren. Ist das für Bechtle ein Thema?

Nachhaltiges Wirtschaften gehört wie auch die Digitalisierung zu den Themen der Zukunft. Bechtle beschäftigt sich schon seit über zehn Jahren strategisch mit dem Thema Nachhaltigkeit und hat jüngst erst die Bechtle Nachhaltigkeitsstrategie 2030

mit ambitionierten Zielen vorgestellt. Wir übernehmen beim digitalen Wandel unserer Kunden eine aktive und verantwortungsvolle Rolle. Um sie bestmöglich beim Umsetzen ihrer Corporate Digital Responsibility und beim Erreichen ihrer Klimaschutzziele zu unterstützen, erweitern wir unser Portfolio an nachhaltigen Technologien, Lösungen und Dienstleistungen in engem Austausch mit unseren Herstellerpartnern.

GERÄTE - Check

Bechtle bietet in Partnerschaft mit Microsoft Surface verschiedene Testmöglichkeiten vor dem Kauf an.



[www.bechtle.com/marken/](http://www.bechtle.com/marken/)

## Bechtle Systemhaus

Mit Soft- und Hardwarelösungen von Microsoft bieten wir eine Vielzahl von Produkten und damit einhergehende Services an, die für Unternehmen jeder Größe attraktiv sind. Bechtle kombiniert dabei den Direktvertrieb von IT-Produkten mit umfassenden Systemhausdienstleistungen. Insgesamt 80 IT-Systemhäuser sowie 24 IT-Handelsgesellschaften garantieren Kundennähe.



## Retail-Lösungen im Blick

Mit der Best Retail Cases-Plattform will THE LBMA Handel und Gastronomie über Lösungen und Services informieren, mit denen sie ihr Geschäftsmodell optimieren können. Der LBMA-Kommunikationspartner **GFM Nachrichten** stellt im ersten Best Retail Cases-Jahrbuch prägnante Beispiele vor und gibt einen Ausblick auf die künftige Entwicklung.

### Liebe Leserinnen und Leser,

die Erwartungen der Kundschaft haben sich in den vergangenen Jahren immer weiter erhöht, und das nicht nur hinsichtlich Omnichannel-Features. Vor allem ältere Käufer entdecken die Vorteile des Online-shoppings immer öfter für sich, weshalb stationäre Geschäfte nun auch bei ihnen primär mit Kernkompetenzen punkten. Obwohl der E-Commerce in dieser Hinsicht langsam aufholt, lassen sich das Produkterlebnis und die Beratung vor Ort schließlich weiterhin kaum in gewohnter Qualität ins Internet transferieren.

Im Onlinehandel müssen Firmen dagegen dafür sorgen, dass ihre Angebote überhaupt erst einmal gefunden werden und attraktiv genug sind, um nicht in der Vielfalt der Offerten unterzugehen. Hinzu kommt die Forderung nach einem möglichst schnellen und dennoch kostenlosen Versand, wobei selbst die Retouren möglichst noch gratis

sein sollten. Zudem besteht ein Verlangen nach mehr Nachhaltigkeit bei gleichzeitig konstanten Preisen.

Mit verschiedenen Lösungen und Services können Firmen dafür sorgen, dass sie für diese sowie weitere Aufgaben und Wünsche gerüstet sind – entweder weil sie sie damit direkt angehen oder an anderer Stelle wertvolle Ressourcen frei werden. In diesem Jahrbuch zeigen wir ihnen, wie renommierte und erfahrene Unternehmen bereits von Partnerschaften profitieren und an welchen Stellen Sie ansetzen können, um Ihr Geschäftsmodell für die Zukunft fit zu machen.

Ich wünsche viel Spaß beim Lesen!

Frank Keilacker  
 Redaktion GFM Nachrichten

@ [redaktion@gfm-nachrichten.de](mailto:redaktion@gfm-nachrichten.de)

**Chefredaktion:** Angelique Szameitat (V.i.S.d.P.)  
**Redaktion:** Frank Keilacker, Carsten Szameitat, Jacqueline Gebhard, Mehmet Dede  
**Grafik:** Angelique Szameitat  
**Schlussredaktion:** Frank Keilacker  
**Aboservice:** info@11prozent.de  
**Erscheinung:** jährlich

Die Artikel wurden von der Redaktion verfasst und finanziell von den Firmen unterstützt.



## WE WORK TOGETHER



JAHRBUCH  
 2022 | Q1

THANKS FOR ALL BEST RETAIL  
 CASES AD-PARTNER

## Inhaltsverzeichnis



BECHTLE: Lösungen für Handel und Gastronomie mit Microsoft Surface

Seite 6 – 9



TAXDOO: Die Umsatzsteuer-Hürden im EU-weiten Onlinehandel überwinden

Seite 14 – 15



PAYBACK: Die Potentiale des Check-in & Check-out genutzt

Seite 12 – 13



ROQQIO: Pier 14 als Vorbild für gelungenen Omnichannel-Ausbau

Seite 21

## Inhaltsverzeichnis

- 4 Für die Zukunft gerüstet  
THE LBMA-Präsident Carsten Szameitat erläutert, wie sich der Verband den aktuellen Herausforderungen stellt
- 6 Digitalisierungs-Initiative  
Microsoft, Bechtle und Best Retail Cases bringen Einzelhandel und Gastronomie auf ein modernes Niveau
- 10 Interview Otto Market  
Kim Niedner, Leiter Sales und Partner Portal OTTO Partner Connect, stellt die Besonderheiten des Marktplatzes vor
- 12 Mehr als Loyalty  
PAYBACK gibt Auskunft zu den vielfältigen Check-In- und Check-Out-Features seiner Alltagsapp
- 14 Hilfe beim One-Shop-Stop  
Taxdoo erläutert Vorteile und Hürden der EU-Umsatzsteuerreform für exportierende Händler
- 16 Anlass bestimmt Format  
Digital Signage-Spezialist Scala verrät, wie sich das In-Store-Erlebnis steigern lässt
- 19 Immer auf dem Laufenden  
Online-Lebensmittelhändler KoRo nutzt PAQATO-Services für individuelle Versandkommunikation und ansprechendes Marketing

- 20 Hotspot für Content-Marketing  
mobilespot offeriert sicheren und nutzerfreundlichen WLAN-Zugang mit weiteren Vermarktungsoptionen
- 21 RFID als Basis für Erfolg  
Der Modehändler Pier 14 und Roqqio zeigen, dass ein Online-shop bei der Digitalisierung nicht immer Priorität haben muss

## Best Retail Cases & Awards

- 22 Pick & Go  
Ein Überblick über kassenlose Läden und die derzeit relevanten Technologieanbieter im europäischen Raum
- 26 Die besten Ideen im Handel  
Wir stellen ihnen die Best Retail Cases-Plattform näher vor und erklären, wie Sie davon profitieren können.
- 28 Retail Technology  
Erfahren Sie, wodurch sich diese Kategorie auszeichnet und wer zuletzt bei den Awards brillieren konnte.
- 30 Marketing & Service  
Mit cleveren Ideen und gutem Kundenservice punkten Cases in dieser Kategorie – und teils auch bei den Awards.

- 32 Omnichannel  
Der geschickte Mix von Online & Offline sorgt in dieser Kategorie und besonders bei den Preisträgern für Begeisterung
- 34 Store Design  
Clever und klug eingerichtete Filialen bekommen in dieser Kategorie eine Chance, mit ihren Besonderheiten zu glänzen
- 36 E-Commerce  
Diese Kategorie widmet sich rein dem Onlinegeschäft, dass vor

allem von den Cases der Award-Gewinner profitieren kann

- 38 Top-Performer  
Zahlen sagen mehr als tausend Worte? Hier sehen Sie auf einen Blick, welche Cases sich 2021 besonders hervorgetan haben.
- 40 Anbieterübersicht  
Die Technologie- und Serviceanbieter der Best Retail Cases stellen sich mit ihren Kontaktdaten kurz vor.

# GESAMTE AUSGABE:

## 2021 | 2022 BEST RETAIL CASE REPORT

# HIER KLICKEN



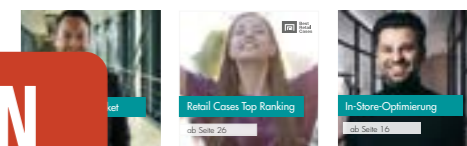
183 USE CASES:  
 TECHNOLOGIEN | PRODUKTE | MARKETING

www.bestretailcases.com

BEST PRACTICES JAHRBUCH

Best Retail Cases  
 im Laden oder E-Commerce

Lösungen für den Handel und die Hersteller, mit denen sich Prozesse optimieren und Kunden besser erreichen lassen.



Unternehmen zeigen Lösungen!

AUSGABE Q1 | 2022

## Impressum

**Herausgeber:**  
 GFM Nachrichten  
 c/o 11 Prozent Communication  
 Landshuter Straße 57, 85435 Erding

redaktion@gfm-nachrichten.de  
 www.gfm-nachrichten.de  
 T +49 8122 955-625

**Druck:** Onlineprinters GmbH,  
 Dr.-Mack-Straße 83, 90762 Fürth