

# RELEVANT RETAIL



In Folge 47 beschäftigen wir uns neben den News und den Trends aus der Branche mit Zendesk: Wie kann man neue Kundenerlebnisse im Handel schaffen?

Folge hier direkt anhören:

Klicken Sie auf den unteren Button, um den Inhalt von soundcloud.com zu laden.

[Inhalt laden](#)

## Die News aus der Branche

**In den News** berichten wir als Erstes über die Fusion von Karstadt/Kaufhof. Der neue Name (Galeria Karstadt / Kaufhof) hat in der Twittersphäre für einigen Spott gesorgt, dabei sieht dann die Wort/Bildmarke doch gar nicht so schlecht aus. Was man aber immer berücksichtigen muss: Den Wert der Häuser im Bezug auf die Magnetwirkung von Innenstädten. Was passiert, wenn die Frequenzbringer nicht mehr da sind, sieht man in vielen Städten die plötzlich darauf verzichten müssen.

Amazon macht mal wieder Furore: Der Marktplatzbereich wächst mit 34% mehr als das

Kerngeschäft und steuert 10,2 Mrd. Euro zum Konzerngewinn zu. Somit machen andere Händler den größten Onlinehändler der Welt stark, eine interessante Entwicklung.

Im Bereich Recruiting tut sich einiges: Engagierte Recruiter analysieren die Candidate Journey und nutzen die Infos über die Touchpoints, um diese dann effizient zu bespielen. Tolle Entwicklung!

## Die Trends aus der Branche

In den Trends gibt es neue Entwicklungen: Die oft totgesagten Beacon sind wieder da, Thalia installiert in allen Stores entsprechende Sender um die Kunden zu aktivieren. Wir haben [hier bereits](#) über einen Piloten in Düsseldorf berichtet und sind gespannt, ob sich Thalia mit neuen Erkenntnissen davon abhebt. Mittlerweile gibt es Beacon auch schon in einer Software-Version, siehe [hier](#). Alle Berichte von uns zu Beacon findet ihr [hier](#).

Bevor wir aber auf die nächsten Trends Self Scanning und Robotik hinweisen, wollen wir erst eine kleine Reise in die Vergangenheit wagen: Bereits vor 11 Jahren wurden im Real Future Store der Metro Group in Tönisvorst die ersten Mobile Commerce und Robotik Szenarien erprobt. [Hier ein Video-Eindruck](#) aus der Zeit.

Aber kommen wir zum Self Scanning: In einem Kölner Rewe Markt scannen Kunden mit gestellten Geräten oder über ihre Handys die Einkäufe und zahlen dann den Betrag an der Kasse - oder an der Selbstbedienstation.

News zu Robotik: Endlich mal ein Roll out! Unser Partner Metralabs (Wir haben vom Piloten [hier](#) und vom go Live [hier](#) berichtet) hat es geschafft: In 40 Märkten werden die Roboter zur Bestandserfassung eingesetzt.

## Björn Bauer von Zendesk im Interview

Als Interviewpartner konnten wir diesmal Björn Bauer vors Mikrofon holen. Zendesk hat sich zum Ziel gesetzt, Lösungen für die besten Kundenerlebnisse zu schaffen. Björn erklärt uns, wie der Handel seine Touchpoints besser managen kann, viel Spaß beim Hören!

