



**Titel des E-Interviews:** Kosteneinsparungen für Unternehmen des Groß- und Einzelhandels mittels Technologieeinsatz und beim IT-Management

**Name:** Michael Klausmeyer

**Funktion/Bereich:** Business Development Manager Retail

**Organisationen:** Cisco Systems GmbH

**Liebe Leserinnen und Leser,**

als verantwortlicher Manager oder IT-Leiter eines Groß- oder Einzelhandelsunternehmens sind Sie aktuell sicher damit beschäftigt, alle Kosteneinsparpotenziale kurz- und langfristiger Natur in Ihrem Haus auszuloten und schnellstmöglich zu realisieren. Die Nutzung bestehender Technologien und der optimale Einsatz Ihrer IT-Ressourcen spielen dabei ebenfalls eine wichtige Rolle.

Zwar stellen sich bei mittleren Einzelhandels- und Großhandelsunternehmen gegenüber den kleineren Einzelhändlern die Möglichkeiten und Anforderungen an effizienten IT-Einsatz und Technologieentwicklung naturgemäß anders dar. Dennoch sind die grundsätzlichen Ansätze, um mit dem optimierten Einsatz von Netzwerk- und Kommunikationstechnologien Kosten zu sparen bei Einzelhändlern und Großhändlern durchaus vergleichbar.

In diesem Interview mit **Michael Klausmeyer, Business Development Manager Retail bei Cisco Deutschland** werden die Möglichkeiten und Chancen für Handelsunternehmen ausgelotet, um insbesondere durch Verbesserung der Sicherheit in Lägern und Filialen, bei der Senkung der Kommunikationskosten und über eine Reduzierung des Flächenbedarfs Kosten einzusparen.

**[LINKTIPP auf Competence Site: die Research International Studie „3 WEGE ZUR KOSTENSENKUNG FÜR EINZEL- UND GROSSHÄNDLER“](#)**

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr

NetSkill-Team



Sehr geehrter Herr Klausmeyer,

**Frage 1:**

Inwieweit können Einzelhandels- und Großhandelsunternehmen mittels Technologieinsatz Kosten sparen? Wo sind diese Möglichkeiten gegenüber kleineren Einzelhändlern in Teilen deutlich unterschiedlich und wo können diese im Prinzip auch bei kleineren Einzelhändlern angewendet werden?

**Antwort:**

Wir sehen drei wesentliche Anwendungsbereiche im Groß- und Einzelhandel, in denen durch den Einsatz intelligenter Technologien signifikante Kosteneinsparungen erzielt werden können. Das ist zum einen die Verhinderung von Ladendiebstählen durch netzwerkbasierende Videoüberwachung in den Geschäftsräumen, Lagern und Büros.

Für alle Händler, die im Online-Einzelhandel aktiv sind, ist außerdem die zuverlässige Sicherung der Kundendaten unerlässlich, da Sicherheitslücken bei diesen sensiblen Daten großes Aufsehen und eine extreme Rufschädigung bewirken können. Hier geht es um kosteneffiziente Lösungen zur Sicherung der Website und eine zuverlässige Datenspeicherung.

Der zweite wichtige Bereich ist die Kommunikation mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern. Durch neue Technologien lassen sich die Kosten für das Netzwerk und Kommunikationssystem drastisch reduzieren. Die Einführung eines einheitlichen Telefonsystems und Datennetzwerkes über alle Standorte hinweg senkt die Wartungskosten und bietet günstigste Telefongebühren zwischen den Filialen. Weitere Einsparungen ergeben sich durch den Einsatz von mobilen Kommunikationsgeräten, mit denen Mitarbeiter beispielsweise auch vom Lager aus kommunizieren können und aktuelle Lagerbestände für Ihre Kunden abrufen können. Das spart Kosten und erhöht gleichzeitig die Kundennähe. Ebenso kosteneffizient sind Videokonferenzen oder Online-Fortbildungen. Der Einsatz



von Webkonferencing ermöglicht einen lebendigen Austausch mit Mitarbeitern und Partner, gleichzeitig entfallen Reisekosten und -zeiten.

Drittens liegt Einsparpotenzial auch in der Reduzierung des Flächenbedarfs. Der Einsatz kabelloser Geräte bedeutet weniger Verkabelung und damit Platzersparnis. Außerdem kann die aufwändige Verkabelung der Geschäftsräume oder der Lagerhallen vermieden werden, ein Vorteil besonders bei gemieteten Räumen oder schwer erreichbaren Lagerhallen.

Von allen drei Anwendungsbereichen profitieren nicht nur Großhändler, sondern gerade auch Einzelhändler mit bis zu drei Filialen bis hin zu kleinen Unternehmen mit einem Standort. Wir bieten für jede Unternehmensgröße maßgeschneiderte Lösungen, beispielsweise Wireless-Videoüberwachungskameras, die Daten automatisch auswerten und speichern. Die Lösungen für kleine Unternehmen zeichnen sich besonders durch einfache Bedienbarkeit, geringen Wartungsaufwand und nahtlose Skalierbarkeit bei Geschäftswachstum aus.

**Frage 2:**

Welche betriebswirtschaftlichen Risiken sind durch verbesserte Sicherheit aufzufangen? In welcher Größenordnung können hier Kosten gespart werden – aus Ihrer Erfahrung / Studien, die Sie für aussagefähig halten?

**Antwort:**

Hier geht es zunächst vor allem um Warenschwund. Die netzwerk-basierten Videoüberwachungskameras von Cisco arbeiten zuverlässig auch bei schwacher Beleuchtung und schlechten Lichtverhältnisse. Die Daten lassen sich über das Internet von einem anderen Standort oder auch von zu Hause aus einsehen oder speichern und später auswerten. Das gibt den Händlern jederzeit Sicherheit und erlaubt den virtuellen Blick auf ihre Geschäftsräume. Nach dem Global Retail Theft Barometer des Centre for Retail Research vom Februar 2009 verlor der westeuropäische Einzelhandel 2007 insgesamt



1,3 Prozent des Gesamtumsatzes durch Warendiebstahl. Eine aktuelle Studie aus den USA zeigt, dass die Finanzkrise zusätzlich zu einer Zunahme von Ladendiebstählen und Betrugsfällen führt.

Für Online-Händler stehen neben dem Schutz sensibler Mitarbeiterdaten die Sicherung von Kreditkarten-Transaktionen und die Erfüllung der PCI-Richtlinien im Vordergrund. Eine Nichteinhaltung der PCI-Compliance kann Strafen oder höhere Transaktionskosten nach sich ziehen. Darüber hinaus geht es darum die Website und das Netzwerk gegen Angriffe zuverlässig zu schützen, damit der Verkauf rund-um-die-Uhr sichergestellt ist. Andernfalls drohen Geschäftsausfälle und Reputationsverluste, die je nach Einzelfall gravierend sein können.

**Frage 3:**

Sie nannten auch die Kommunikationskosten als wichtigen und beeinflussbaren Posten für Handelsunternehmen. Welche Einsparungen sind damit möglich und besteht der Nutzen nur aus Einsparungen oder kann das Geschäft sogar positiv (= mehr Umsatz) beeinflusst werden?

**Antwort:**

Die Bündelung des Datennetzwerkes und des Telekommunikationssystems spart einerseits Wartungskosten und Telefongebühren und verbessert andererseits den Informationsfluss und Datenaustausch im Unternehmen wesentlich. Ein weiterer wichtiger Effekt ist deshalb die Einsparung von Arbeitszeit, da die Mitarbeiter schneller auf Informationen zugreifen können und besser erreichbar sind. Die nahtlose Anbindung mobiler Endgeräte und der uneingeschränkte Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk von unterwegs oder vom Homeoffice aus kommen auch den Kunden zugute. Ihre Fragen können wesentlich kompetenter und schneller beantwortet werden, was dazu führt, dass sie in kürzerer Zeit ihre Kaufentscheidung treffen oder mehr kaufen. Auch Informationen über Lagerbestände sind dank innovativer Netzwerklösungen überall verfügbar. Im Online-Handel verkürzt ein modernes, leistungsstarkes Netzwerk die Wartezeiten bei der Kreditkartenautorisierung. Das führt zu weniger Transaktionsabbrüchen durch die Kunden und damit direkt zu mehr Umsatz.

**Frage 4:**

Die Flächenmiete bzw. die Flächenumsätze sind besondere Kenngrößen für Handelsunternehmen. Wie kann Technologieeinsatz hier kostensenkend wirken?

**Antwort:**

Kabellose Systeme für Telefon- und Datennetzwerke bieten Groß- und Einzelhändlern praktische Vorteile, wenn beispielsweise Lagerhallen und Verkaufsräume ohne aufwändige Verkabelung an das Netzwerk angebunden werden können. Der Verzicht auf Kabelführungen verbessert die Geschäftsräume nicht nur optisch, sondern spart auch wertvollen Flächenbedarf. Eine optimale Ausnutzung der teuren Ladenfläche ist für Einzelhändler ein großer Vorteil. Deswegen finden Wireless-Lösungen im Einzel- und Großhandel bereits großen Anklang und stehen bei den geplanten Investitionsvorhaben weit vorne.

**Vielen Dank für das Interview!**