

Link: <https://www.computerwoche.de/a/legacy-systeme-verprellen-kunden,1891832>

Accenture lobt vernetzte Angebote von Händlern

## Legacy-Systeme verprellen Kunden

Datum: 07.04.2009  
Autor(en):Diego Wyllie

**Offenbar rechnet sich eine gute Vernetzung zwischen Online-Verkauf und dem Geschäft über der Ladentheke: Das ergab eine aktuelle Umfrage von Accenture. Demnach verkaufen sie mehr Waren und investieren zudem mehr.**

Wenngleich der **Online-Handel boomt**<sup>1</sup> und das Ladengeschäft stagniert, würden viele Händler ihr stationäres Geschäft noch nicht im Sinne des Kunden mit dem **Internet**<sup>2</sup> verbinden, heißt es in der Studie. Christoph Schwarzl, Geschäftsführer im Bereich Handel und Konsumgüter bei **Accenture**<sup>3</sup>, wörtlich: "Bei Händlern, deren Ladengeschäft und **Online-Auftritt**<sup>4</sup> gut miteinander vernetzt sind, kaufen Kunden häufiger und geben bis zu einem Drittel mehr aus".

### Verkaufswege miteinander verbinden

Eine sinnvolle Verbindung beider Verkaufswege bringt nach Einschätzung des Experten wesentliche Vorteile. Vielen Kunden wäre beispielsweise schon damit geholfen, wenn sie auf der Webseite eines Geschäfts erfahren könnten, ob ein bestimmter Artikel gerade im Laden vorrätig ist. In Deutschland würden diesen Dienst jedoch nur ganz wenige Handelsunternehmen anbieten. Aufgrund **veralteter IT-Systeme**<sup>5</sup> seien sie dazu gar nicht in der Lage.

Aus der Studie geht ferner hervor, dass 32 Prozent der Interviewten es begrüßen würden, online bestellte Waren in Geschäften zurückgeben oder umtauschen zu können. Weitere 31 Prozent interessieren sich dafür, ihre Einkäufe nach dem Kauf im Geschäft nach Hause geliefert zu bekommen.

Im Rahmen der Studie "Die Nutzung von Multi-Channel-Strategien im deutschen Einzelhandel" wurden über 1.000 deutsche Verbraucher befragt. Die Gesellschaft für Konsumforschung (**GfK**<sup>6</sup>) hat die Befragung im Auftrag des Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleisters **Accenture**<sup>7</sup> durchgeführt.

### Links im Artikel:

<sup>1</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1883828/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1883828/)

<sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/i/internet.html>

<sup>3</sup> <http://www.accenture.de/>

<sup>4</sup> [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/mittelstands\\_it/1869212/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1869212/)

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/l/legacy.html>

<sup>6</sup> <http://www.gfk.com/group/index.de.html>

<sup>7</sup> <http://www.accenture.de/>

keine Verantwortung.