

Link: <https://www.computerwoche.de/a/neue-hoffnung-fuer-einzelhaendler,1886361>

Analysten kritisieren Strategie der Handelshäuser

## Neue Hoffnung für Einzelhändler

Datum: 06.02.2009

Autor(en): Werner Kurzlechner

**Die Retail-Branche in den USA wird von der Wirtschaftskrise heftig gebeutelt. Im IT-Bereich sehen die Einzelhändler aber in Business Intelligence (BI) noch einen Rettungsanker. Sie hoffen auf schnellen Erfolg und vernachlässigen den langfristigen Blick, meinen Analysten.**

Eine Reihe von amerikanischen **Retail**<sup>1</sup>-Firmen meldete zuletzt noch nicht einmal Konkurs an, sondern strich komplett die Segel. Ein Zeichen, wie beängstigend die Flaute sei, meint **cio.com**<sup>2</sup>. Branchen-Kenner gehen davon aus, dass es dieses und kommendes Jahr ähnlich schlecht weiter läuft. Verschiedene Analysten sagten **cio.com**<sup>3</sup>, wie sich die **Krise**<sup>4</sup> auf die **IT-Strategie**<sup>5</sup> der Unternehmen auswirkt: Es zählen nur noch Investitionen, die möglichst sofort zu Buche schlagen. Teure Projekte mit langfristiger Perspektive fallen der Entwicklung serienweise zum Opfer - allen voran Enterprise Resource Planning (**ERP**<sup>6</sup>). Demgegenüber konzentrieren sich die Unternehmen laut **Kevin Sternecker**<sup>7</sup> von AMR Research auf fünf IT-Gebiete, zu denen auch BI gehört. Diese Gebiete hätten eines gemeinsam: "Sie können den Saldo innerhalb von zwölf Monaten direkt beeinflussen."

### Systeme liefern miese Antworten

"Für die Händler geht es darum, ihre Funktionalitäten jenseits des Verkaufs zu hyper-optimieren", erklärt **Brian Kilcourse**<sup>8</sup> von Retail Systems Research. "So soll mehr von der im Unternehmen geleisteten Arbeit auf Verkauf und Service konzentriert werden." Damit **BI**<sup>9</sup> diese Erwartungen auch erfüllen kann, muss sich nach Ansicht der Analysten indes einiges ändern. Sowohl Sternecker als auch Kilcourse kritisieren einen Mangel an Aktivität in den BI-Systemen der Retail-Firmen. Konkret heißt das, dass von den Applikationen nicht die fürs Geschäft bestmöglichen Antworten geliefert werden. So sollten die Systeme nicht nur Informationen über frühere Einkäufe und allgemeine Interessen der Kunden ausspucken, sondern dem Mitarbeiter mit Kundenkontakt in Echtzeit Vorschläge unterbreiten, wie er dem Kunden weiterhelfen kann.

Genau von dieser Schnelligkeit und Tiefenschärfe hängt jedoch der Erfolg der BI-Systeme fürs Business ab. "Gewinne können in dem Maße realisiert werden, in dem BI-Ergebnisse in verarbeitbare Information verwandelt werden, die in den Arbeitsablauf integriert werden können", sagt Analyst Kilcourt. Und zwar sollten die Resultate im Idealfall nicht nur an den Schreibtischen leitender Angestellter, sondern an der direkten Schnittstelle zu den Kunden verfügbar sein.

### Schaden durch Kurzfrist-Strategien

Immerhin also zählt BI für die Branche zu den IT-Angeboten, die auch in der derzeitigen Krise attraktiv bleiben. In dieser werde leider nur noch kurzfristig gedacht, wie **Tony Gao**<sup>10</sup>, Assistant Professor für Marketing an der **Northeastern University**<sup>11</sup>, kritisiert: "Unglücklicherweise stehen viele Händler unter enormem Druck durch ihre Investoren, kurzfristige Verkaufsergebnisse und finanzielle Resultate zu liefern. Der Luxus weiterer Entscheidungs-Horizonte geht dabei verloren."

**Links im Artikel:**

- <sup>1</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Retail>**
  - <sup>2</sup> [http://cio.com/article/478784/Can\\_Technology\\_Help\\_Retailers\\_Survive\\_and\\_Thrive\\_in\\_?page=1](http://cio.com/article/478784/Can_Technology_Help_Retailers_Survive_and_Thrive_in_?page=1)**
  - <sup>3</sup> <http://www.cio.com/>**
  - <sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/w/Wirtschaftskrise.html>**
  - <sup>5</sup> [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/it\\_strategie/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/it_strategie/)**
  - <sup>6</sup> [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/erp/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/erp/)**
  - <sup>7</sup> <http://www.amrresearch.com/content/View.asp?pmillid=21658>**
  - <sup>8</sup> <http://www.bekilcourse.com/>**
  - <sup>9</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/b/BI.html>**
  - <sup>10</sup> [http://www.cba.neu.edu/faculty/directory\\_detail.cfm?e=240](http://www.cba.neu.edu/faculty/directory_detail.cfm?e=240)**
  - <sup>11</sup> <http://www.northeastern.edu/neuhome/index.php>**
- 

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.