

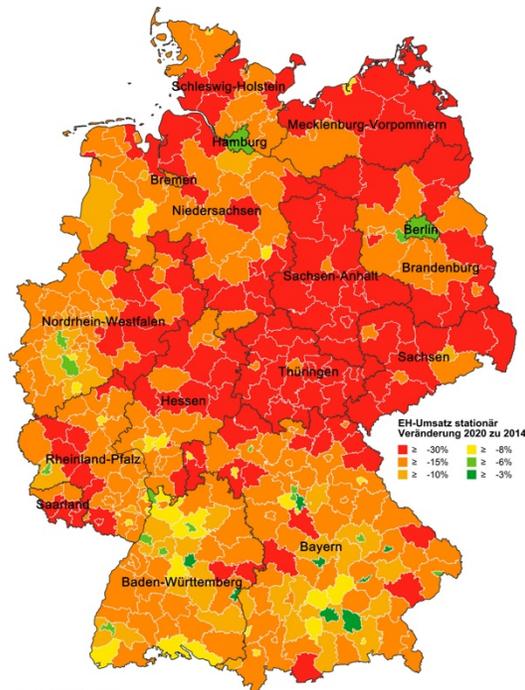
# Verbundforschungsprojekt smartmarket<sup>2</sup>



Dienstleistungstagung 2019  
SERVICE SYSTEMS INNOVATION

Lösungsansätze von Kunden und innerstädtischen Unternehmen gegen das Sterben der Innenstadt

## Aussterbende Innenstädte



## Lösungsansätze

- **Vernetzung** lokaler Unternehmen
  - **Einkaufserlebnisse** schaffen
  - **Informationen** transparent bereitstellen
  - **Regionalität** stärken
- **Kooperation:** Eine Plattform verbindet lokale Kunden und Unternehmen und schafft Interaktionsmöglichkeiten
  - **Kontext:** Kunden informieren sich über Unternehmen und Aktionen in der Umgebung
  - **Knowledge:** Die Aufzeichnung von Kundenverhalten ermöglicht Analysen für Unternehmen und städtische Kümmerner, die bisher dem Online-Handel vorbehalten waren



Erkenntnisse aus dem Verbundforschungsprojekt smartmarket<sup>2</sup>

- Einkaufsatmosphäre und -erlebnisse sind Benefits des Einzelhandels gegenüber dem Online-Handel
- Digitalisierung ist eine Chance für innerstädtische Unternehmen, damit lösen sich aber nicht alle Probleme
- Digitale Plattformen können die Akteure der Innenstadt zusammenbringen und die Basis für innovative Dienstleistungen bilden
- Aus Kundensicht sind digitale Initiativen jedoch nur relevant, wenn “alle“ mitmachen und einen relevanten Nutzen bieten
- Mit technisch einfachen Lösungen können auch KMU an der digitalen Transformation partizipieren

