

# ZUKUNFTS LETTER

Der Zukunftsletter gibt ausschließlich die aktuelle Einschätzung des Autors Dr. Eike Wenzel, Institut für Trend- und Zukunftsforschung, wieder.

**DAS JAHR 2014 ENDET MIT GEMISCHTEN AUSSICHTEN FÜR WIRTSCHAFT UND KONJUNKTUR. AUF EINES KÖNNEN WIR UNS JEDOCH IN DEN KOMMENDEN JAHREN FREUEN: AUF EINE WEITER FORTSCHREITENDE DIGITALISIERUNG ALLER WIRTSCHAFTSPROZESSE. AUCH HANDWERK UND KLEINUNTERNEHMER WERDEN VON DIESEM MEGATREND PROFITIEREN. WIE – DAS ZEIGEN WIR IHNEN, LIEBE LESERINNEN UND LESER IN DER AKTUELLEN AUSGABE UNSERES ZUKUNFTSLETTERS.**

## 1. Neue Technologien: Smart Machines organisieren den Arbeitsalltag

Seit Jahren schon werden immer mehr einfache Tätigkeiten von Maschinen und Robotern übernommen. Wir nennen das gemeinhin Automatisierung. Jetzt steht uns der nächste Entwicklungssprung bevor: Selbst lernende Computer, so genannte Smart Machines, werden auch anspruchsvollere Tätigkeiten übernehmen.

Sie haben sicherlich schon mit „Siri“, Ihrem digitalen Begleiter im Smartphone Bekanntheit gemacht. Ohne selbstlernende Software, Programmen also, die durch ihre Nutzung den Kontext ihrer Nutzung immer besser verstehen, gäbe es Siri nicht. Smart Machines und selbstlernende Software machen sich jetzt auf in unseren Alltag zwischen Haustür und Büro.

Auf den folgenden 4 Gebieten werden die intelligenten Automaten bis 2020 ihren Auftritt haben:

- **Automobilität:** Das autonome Google-Car ist in aller Munde und befördert auch die Phantasien fast jeder Untersuchung zum Thema künstliche Intelligenz. Vor 2025 werden wir das selbstfahrende Auto aber wohl nicht auf unseren Straßen erleben. Allerdings hat die europäische Automobilindustrie auf den letzten Messen großes Interesse an zusätzlicher Automatisierung beim Fahren bekundet. Im selbstfahrenden Google-Auto werden permanent riesige Datenmengen gerechnet, während das Auto selbstständig durch die

Straße fährt. Die Smart Machines werden hier eine zentrale Rolle spielen.

- **Alterung der Gesellschaft:** Nicht zuletzt der Megatrend Alterung wird den Trend zu noch mehr Hightech in Haushalt und Auto antreiben. Sämtliche Gebäudefunktionen wie Raumtemperatur, Beleuchtung, Sicherheitseinrichtungen usw. werden in jedem Haushalt vom Schaukelstuhl aus bedienbar sein. 90 Prozent aller Verkehrsunfälle gehen auf menschliches Versagen zurück. Ein triftiger Grund also, auch im Verkehr den Faktor Mensch zurück zu drängen und speziell für alte Menschen mehr Fahrsicherheit zu gewährleisten.
- **Alltags-Management und Buchhaltung mithilfe des digitalen Assistenten:** Smart Machines gewinnen schon heute in Ratesendungen. Sie fräsen sich als Anwaltsassistenten in Höchstgeschwindigkeit durch Gesetzestexte. Deswegen werden sie auch den Alltag von Selbstständigen und Unternehmern erobern. Sie assistieren uns genauso zufällig bei der Buchhaltung wie im Kunden-Management.
- **Ausbildung:** Lernkontrollen vom Lehrling bis zum Hochschulabsolventen werden durch die „digitalen Hände“ der Smart Machines gehen. Das US-Unternehmen Measurement Incorporated erhielt im vergangenen Jahr 100.000 US-Dollar Preisgeld für eine Software, die Klausuren und Hausarbeiten von Studenten genauso kompetent bewertet wie Ausbilder in den Studiensegmenten.

## 2. Marketing-Trends: Wie eMails Ihnen bei Geschäftskunden einen guten Auftritt verschaffen

Mit der guten alten e-Mail können Sie die Bindung zu Geschäftskunden (Business-to-Business, B2B) verbessern und langfristig steigende Absätze für ihre Produkte erzielen. Auf 5 Punkte sollten Sie dabei besonders achten.

**1. Immer zuerst präzise die Kommunikationsabsicht analysieren:** Für die Kommunikation von Unternehmen an Unternehmen eignen sich verschiedene E-Mail-Formate. Je nach Produkt, Zielgruppe und Ziel kommen Produkt-Strecken, Servicemails, Newsletter und andere in Betracht. Entscheiden Sie also zuallererst, wie Ihre anvisierten Zielgruppen Kaufentscheidungen treffen.

**2. Thematische Newsletter eignen sich besonders für Geschäftskunden:** B2B-Produkte und -Dienstleistungen sind eher hochpreisig, komplex und erklärungsbedürftig. Aufgrund hoher Investitionssummen ist der Entscheidungsweg bis zum Kauf dementsprechend lang. Begleiten lässt sich dieser Weg sehr gut mit einem redaktionellen Newsletter. Setzen Sie dabei nicht nur auf Informationen rund um das Produkt, sondern bieten Sie zusätzlich auch nutzwertige Servicetipps an.

**3. Personalisierte Mails:** Wichtige Kontakte, die sich noch im Entscheidungsprozess befinden, sollten Sie mit persönlichen One-to-One-Mails ansprechen. Je nach Status im Kaufprozess erhält der Empfänger passende Produktinformationen in einem individuellen Mailing. Ziel ist hier den Kontakt so lange mit Informationen zu versorgen, bis er kaufbereit ist.

**4. Speziell Messekommunikation braucht Mailings:** Wenn Sie auf Messen präsent sind nutzen Sie Mailings um Ihre Kontakte persönlich einzuladen. Nutzen Sie beispielsweise Kalender-Software zur automatischen Terminspeicherung. Die stattgefundenen Termine werden mit automatisierten Mailings nachgefasst.

# ZUKUNFTS LETTER

**5. Den Kontakt nicht abreißen lassen:** Unabhängig davon, welches E-Mail-Format Sie einsetzen: Geben Sie dem Empfänger immer eine einfache und direkte Möglichkeit zur Kontaktaufnahme. Im Idealfall handelt es sich dabei um den zuständigen Ansprechpartner im Vertrieb. Halten Sie darüber hinaus weiterführende Informationen wie Produktblätter oder Kataloge zum Download an parat, die auch jeweils mit Ansprechpartnern versehen sind.

### 3. Digitale Genusmärkte: Auf was Sie sich beim digitalen Wandel im Handel einstellen müssen

Der stationäre Handel wird durch das Wachstum von e-Commerce nicht zugrunde gehen. Auch wenn das Silicon Valley davon seit Jahren träumt – die Digitalisierung des Handels bedeutet nicht nur, dass wir immer mehr e-Commerce-Angebote nutzen werden. Viel wichtiger ist noch, dass sich jetzt die digitale und die stationäre Handelswelt zu verbinden beginnen. Online- und Offline-Welt verschmelzen, und das bringt neue Chancen insbesondere für den klassischen Handel:

Die 4 wichtigsten Trends, die schon bald Handel und Gastronomie verändern werden:

- **Pickup-Bestellungen:** Was für den zukünftigen Handel die Lieferung noch am gleichen Tag ist, könnte für Fastfood und Systemgastronomie das Pickup-Ordering sein. Wer sich unterwegs auf einen heißen Kaffee in einer Starbucks-Filiale freut, der kann in den USA seit einiger Zeit via App und Smartphone von überall bestellen und nimmt wenige Minuten später an einem eigens dafür eingerichteten Schalter sein „personalisiertes“ Getränk in Empfang. Der Hintergrund für den Vorstoß von Starbucks: Die Kaffee-Kette hat errechnet, dass jede Warteschlange finanziellen Verlust bedeutet.
- **Drive-Through-Supermärkte:** Drive-through-Stationen für online gekaufte Lebensmittel sprießen allmählich aus dem Boden. In Frankreich befinden sich bereits 2.600 Stationen in Betrieb. Die Händler offerieren ihren Kunden sowohl die Abholung in ihren Filialen als auch die Lieferung an eigens eingerichteten Pack-Stationen. Bei einer Lösung, die direkt an das stationäre Geschäft angebunden ist, belaufen sich die Errichtungskosten im Durchschnitt

auf einen Betrag zwischen 130.000 und 300.000 Euro; eine so genannte Solo-Station schlägt mit deutlich höheren Kosten zu Buche.

- **Freihaus-Lieferung ohne Anwesenheit:** In der Schweiz bietet die Migros-Online-Tochter LeShop die Lieferung in einer Kühlbox an. Aufgrund des Diebstahlrisikos erwarten Experten jedoch, dass sich dieses Konzept in Österreich nur schwer durchsetzen dürfte. Empfangsboxen für gekühlte oder gefrorene Produkte werden bisher von keinem untersuchten Händler in Europa in nennenswertem Umfang genutzt.
- **Crowd-Shipping:** Dabei agieren die Kunden selbst als Auslieferer, die anderen Kunden Produkte mitbringen. In der Schweiz beispielsweise führt Bringbee.ch bereits heute Kunden für diese Art von Service zusammen.

### 4. Sensorik: Die digitale Revolution findet im Kleinen statt

Ohne die kleinen, häufig unsichtbaren Sensoren wäre unsere digitale Gesellschaft nicht vorstellbar. Sie ermöglichen erst die Vernetzung innerhalb unserer Autos und Häuser. Sensoren werden in den kommenden Jahren nahezu alle Teile einer Maschine miteinander vernetzen (Industrie 4.0) und so ungleich effizienteres Produzieren ermöglichen.

Wer den nächsten Sprung in der industriellen Fertigung, beim vernetzten Zuhause oder in der Unterhaltungselektronik machen möchte, der braucht Sensoren. Die Anwendungsgebiete, auf denen immer mehr Sensoren zum Einsatz kommen, werden vor allem auch für das Handwerk neue Geschäftschancen eröffnen.

- **Hightech in Alltagsprodukten:** Eines der größten Anwendungsgebiete der modernen Sensorik sind seit einiger Zeit die so genannten Inertialsensoren (Beschleunigungs- und Drehsensoren). Sie werden mittlerweile in Großserie gefertigt und gestatten beispielsweise die sekundengenaue Auslösung von Airbags, ermöglichen die Erkennung des freien Falles von Festplatten – sie erkennen in Sekundenbruchteilen, ob ein Gerät vom Tisch fällt, so dass der Lesekopf noch während des Sturzes in Parkposition gesetzt werden kann.

- **Sicherheitstechnik:** Sensoren als Frühwarnsysteme: Selbstredend kommen immer mehr Sensoren auch in der Sicherheitstechnik zum Einsatz. Dazu gehören unter anderem Systeme, die vor Naturkatastrophen (Sturm, Hochwasser, Tsunami, Erdbeben, Vulkanausbrüche) warnen. Chemische und physikalische Sensoren sowie Strahlungssensoren werden beim Aufspüren von flüssigen und festen Sprengstoffen eingesetzt.

- **Dezentrale Patientenversorgung:** Senioren, die in der Regel so lange wie möglich in ihren eigenen Räumen leben möchten, lassen sich nicht nur über Smartphones oder ähnliches „überwachen“. Ein Projekt der Washington State University arbeitet mit einem „Smart-Sensor-Netzwerk“ und steht damit für alte Menschen in Realzeit zur Verfügung. In so genannten „Sensor-abled-Homes“ werden alte Menschen nicht nur überwacht – die multisensorischen Netzwerke registrieren Bewegungs- und Essensverhalten und schlagen Alarm, wenn etwas Unvorhergesehenes passiert. Die Forscher haben berechnet, dass eine solche dezentrale Versorgungsinfrastruktur ungleich günstiger ist als die Bereitstellung von Heimplätzen. Die Kosten für eine digitale Umrüstung liegen bei rund 2.500 US-Dollar.

- **Nachhaltigkeit:** Sensorsysteme verlängern den Lebenszyklus: Sensoren werden auch in der Nachhaltigkeitsdebatte schon deshalb eine wichtige Rolle spielen, weil sie Maschinen und Geräte leichter und einfacher steuerbar machen. Bei Betonbrücken zum Beispiel lässt sich der Lebenszyklus durch moderne Sensorik deutlich verlängern. Dafür werden kleine Fühler an den Betonkolossen angebracht, die in eine Smartphone-Hülle passen, aber sehr genau die Bewegungen der Brücke registrieren und statische Korrekturen ermöglichen. Der Nachhaltigkeitseffekt: Jedes hinzugewonnene Jahr einer funktionierenden Brücke bringt dem Steuerzahler eine Ersparnis von 100.000 bis 200.000 US-Dollar.

Trends, Impulse  
Perspektiven -  
ein spezielles Service  
Ihrer Landesinnung

**WKO**  
WIRTSCHAFTSKAMMER  
ÖBERÖSTERREICH  
GEWERBE · HANDWERK