

E-Commerce der Zukunft

25.04.2024, St. Pölten

Astrid Parth | Innovation & Digitalisierung | TIP Digital

Jacqueline Eder | Sparte Handel | E-Commerce Service

Leistungsangebot

- **Coaching / Regionalservice**
Vor-Ort-Betreuung und Projektbegleitung
- **Beratungsservice**
Geförderte Beratungen durch Experten verschiedenster Bereiche
(Technologie, Organisation, Marketing, Finanzierung...)
- **Informationsservice**
Kostenlose Informationsbeschaffung (Förderungen, Schutzrechte,
Technologierecherche...)
- **Technologietransfer**
Kooperationsanbahnung zw. Wissenschaft & Wirtschaft

Spezialservices

Was wir direkt für Sie tun können



Patentrecherche

Wir recherchieren für Sie kostenlos in kostenpflichtigen Datenbanken



Förderantrags-Check von Forschungs- und Innovationsprojekten

Wir geben Ihnen professionelles Feedback für einen erfolgsversprechenden Förderantrag



Technologierecherche

Wir suchen in speziellen Datenbanken nach Ihrem Technologieumfeld.



Markenrecherche

Achten Sie auf die Marke und holen Sie bei uns Informationen ein



Vermittlung passender Forscher- und Expertenkontakte

Wir vernetzen Sie mit geeigneten Lösungsanbietern im In- und Ausland.



Auskunft zu Normen

Wir geben Ihnen detaillierte Auskünfte zu nationalen und internationalen Vorschriften.

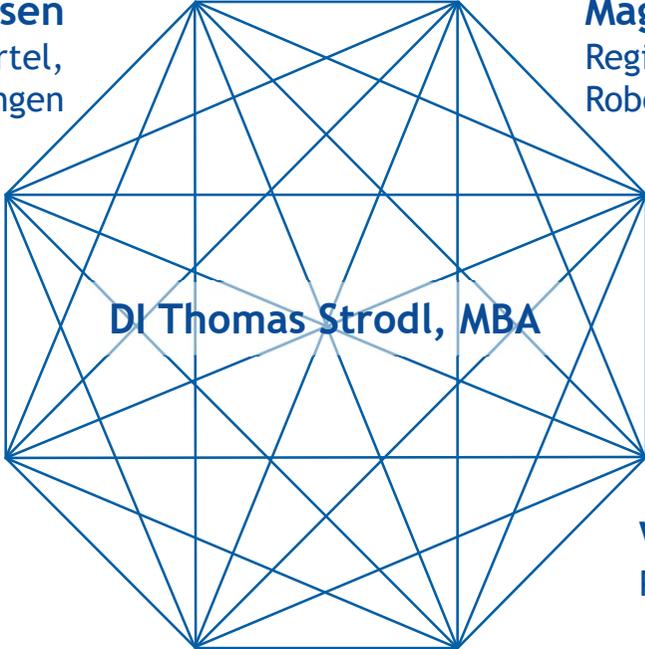
Die TIP - Gruppe der WKNÖ

www.tip-noe.at

DI (FH) Robert Backhausen
Region Waldviertel,
Innovationsförderungen

Mag. Gerhard Gschwandtner
Region Weinviertel,
Robotik, additive Fertigung

Ing. Helmut Kahrer
Region Mostviertel,
Künstliche Intelligenz



DI Thomas Strodl, MBA

Dr. Andreas Kornherr
Region Industrieviertel,
Patent, Normen, Schutzrechte, Marken

Astrid Parth, BA MSc
Kommunikation, Digitalisierung

Wendelin Regau, BA
Patent, Normen, Schutzrechte, Marken

DI (FH) Walter Glaninger
Digitalisierung, Cybersicherheit

Agenda

- 1 Omnichannel rules!
- 2 Rechtliche Aspekte im Webshop-Business
- 3 Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Webshops
- 4 Schutz vor Cyberattacken

1 Omnichannel rules!

2 Rechtliche Aspekte im Webshop-Business

3 Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Webshops

4 Schutz vor Cyberattacken

Omnichannel: Der Mix macht's!

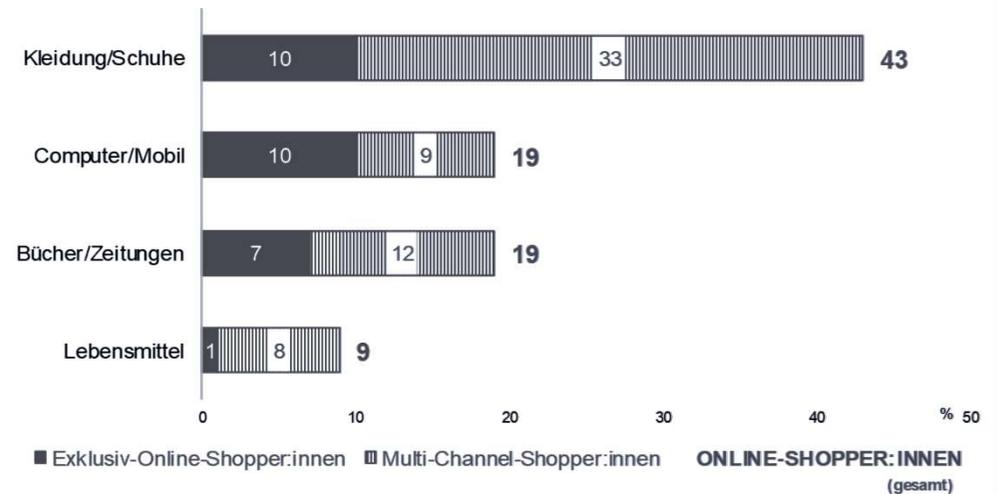
Einkaufsverhalten nach Kanälen 2022

(über alle Warengruppen hinweg, in % der Konsument:innen in Niederösterreich, 16-74 Jahre)



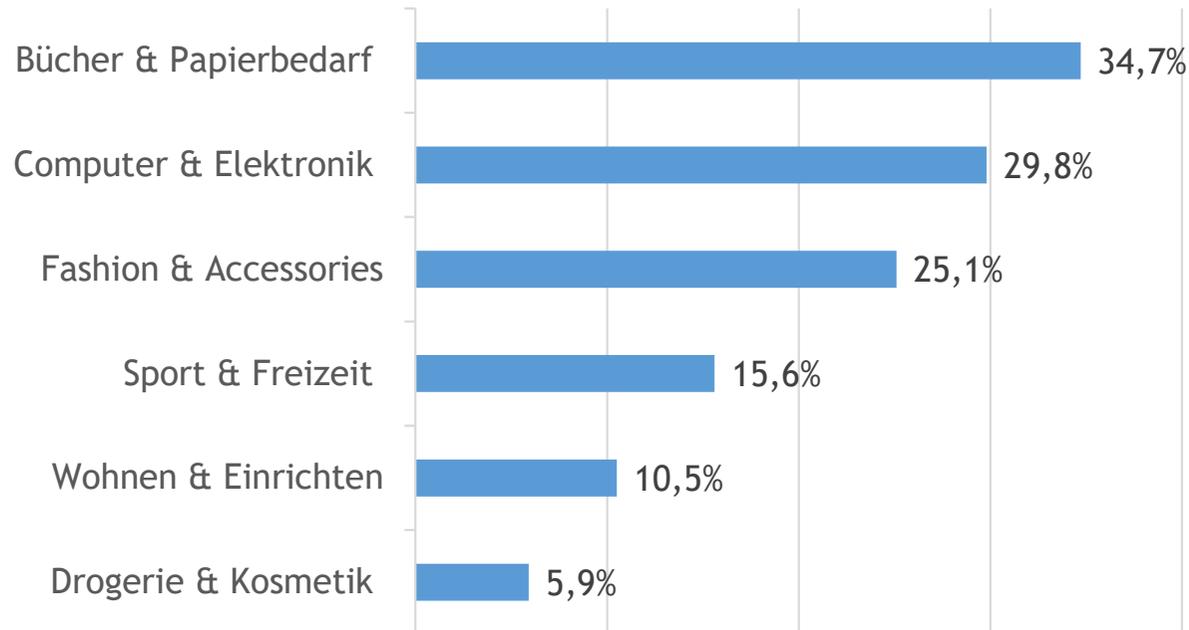
Online-Shopping nach Warengruppen 2022

(in % der Konsument:innen in Niederösterreich, 16-74 Jahre)



Quelle: Johannes Kepler Universität, Institut für Handel, Absatz und Marketing (IHaM)

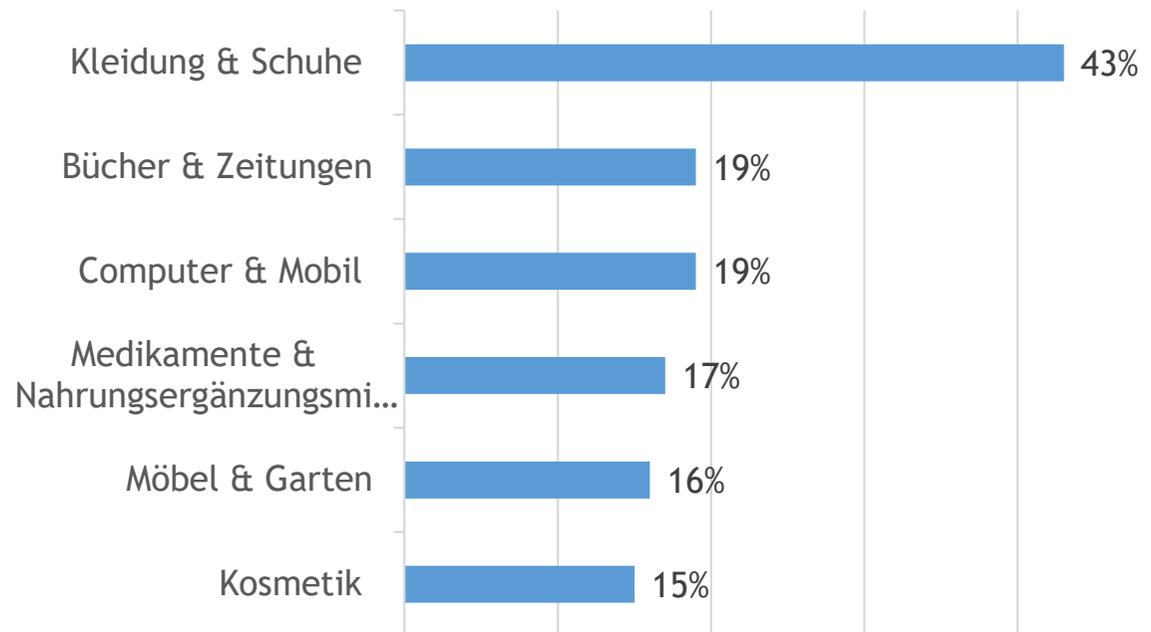
Online-Anteile am Gesamtumsatz der Konsumgüterbranche in Österreich 2022



Zwar wird ein Großteil der Umsätze noch im stationären Handel erwirtschaftet, der Online-Handel ist jedoch nicht zu vernachlässigen.

Quelle: Handelsverband

Anteil der Online-Shopper an allen Konsumenten in Österreich 2022



Der Online-Umsatz wird durch den Verkauf an vergleichsweise wenige Konsumenten erzielt - gezieltes Targeting ist ein Muss!

Quelle: Johannes Kepler Universität, Institut für Handel, Absatz und Marketing (IHaM)

*„Geringer Online-Anteil? Dann
kann ich die Online-Aktivitäten ja
gleich bleiben lassen!“*



Oder doch nicht?

Online recherchieren, offline kaufen

79%

informieren sich online über
Angebote bevor sie im stationären
Handel einkaufen

66%

starten ihre Produktsuche auf Amazon

Quelle: Offerista, ShopFully, The State of Shopping 2024: Marktforschung Deutschland, Österreich, Italien, Frankreich, Spanien, Bulgarien, Ungarn, Rumänien

Warum Kunden on- oder offline einkaufen

Hauptgründe für den Offline-Einkauf

- Sinneseindrücke: Produkte sehen, anfassen, ...
- Persönliche Beratung & Kundenservice

Hauptgründe für den Online-Einkauf

- Lieferung nach Hause, Vermeidung von Warteschlangen und Menschenmassen → Bequemlichkeit und Einfachheit
- Günstigere Preise
- Breites Angebot

Quelle: Nexi Group, E-Commerce Report 2022, Offerista, ShopFully, The State of Shopping 2024: Marktforschung Deutschland, Österreich, Italien, Frankreich, Spanien, Bulgarien, Ungarn, Rumänien

“

Eine **Omnichannel-Strategie** verfolgt das Ziel, über alle Marketing- und Verkaufskanäle hinweg ein **umfassendes Kundenerlebnis** zu schaffen.

”



Beispiel: Customer Journey

Prinzipien

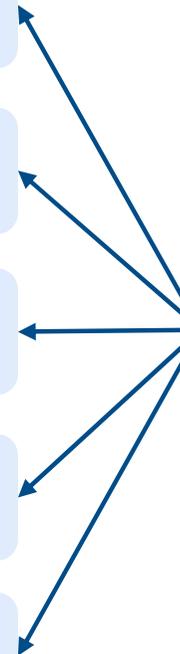
flexibel

einheitlich

informativ

personalisiert

bequem



First Steps

- Wissen, was die Kunden wollen → Daten, Daten, Daten!
- Umfangreiche Zielgruppenanalyse (z.B. Personas-Ansatz) und Customer Segmentation
- Auswahl der Kanäle
- Prozessoptimierung und Kompatibilität der Kanäle testen
- Einheitliches Kundenbild schaffen und erforderliche Systeme implementieren (z.B. Marketing Automation Software, ERP)
- Budget
- Mitarbeiter einbinden

Mögliche Verkaufs- und Marketing- Kanäle

Verkaufskanäle

- Eigenes Ladengeschäft
- Einzelhandel / Großhandel
- Pop-up Store
- Eigener Onlineshop
- Apps
- Marktplätze
- ...

Online-Marketingkanäle

- Website/Onlineshop
- Social Media / YouTube / Podcast
- E-Mail-Marketing
- Pop-ups
- Diverse Ads (Google Ads usw.)
- Affiliate Marketing
- Influencer Marketing
- ...

Offline-Marketingkanäle

- Zeitungen, Zeitschriften
 - Flyer, Stände
 - Radio
 - TV
- Sponsoring
- Plakate, Banner
- Messen, Events
- ...

Jetzt Hartlauer Newsletter abonnieren und keine Aktionen mehr verpassen!
Hinweise dazu finden Sie in unserer Datenverarbeitungsrichtlinie.

E-Mail Adresse **NEWSLETTER ANMELDEN**



Karriere > Kostenloser Versand ab 30 € > Aktuelle Angebote > Löwenclub > Terminvereinbarung > 160 Mal in Österreich

GESCHÄFT FINDEN WARENKORB

0800 31 13 33 Kontakt FAQ Wunschliste Anmelden

Finden Sie ein Hartlauer Geschäft in Ihrer Nähe

Adresse	Abstand	Status
1010 Wien, Wipplingerstraße 15	0,41 km	Lagernd
1020 Wien, Taborstraße 18	0,92 km	Lagernd
1020 Wien, Praterstraße 44-46	1,20 km	Lagernd
1030 Wien, Landstrasser Hauptstraße 35	1,41 km	Lagernd

ArtNr.: 87950140

€ 149.00

MIT BLAUFILTER UND SUPERENTSPIEGELUNG, OHNE SEHSTÄRKE UM 149,-

MIT PREMIUMGLÄSERN UND SUPERENTSPIEGELUNG IN SEHSTÄRKE AB 239,-

ONLINE ANPROBIEREN

Jetzt Termin vereinbaren Wunschliste setzen

13 Leos sammeln

Einfach MEHR

Die Leos sind los!
Willkommen im Löwenclub.

HARTLAUER FOTO WORLD APP

Hartlauer

4,6★ 876 Rezensionen 50 000+ Downloads Jede Alter: 0

hartaerat

1.210 Beiträge 10.500 Follower 142 Gefolgt

Hartlauer Einzelhandel Foto Handy Optik Hörgeräte Tigen Sie zum Löwen Hartlauer Inkubator

Unternehmen DIY Hörgeräte Ausstattung Smartphones Multimedia Foto

BEITRÄGE REELS MARKIERTE

WAS HABEN COCKTAILPARTIES MIT HÖREN ZU TUN?

YouTube Podcast

- Löwenstarke Karriere
- Hartlauer - In eine Zukunft voller Möglichkeiten
- Deine Karriere bei Hartlauer
- Löwenstarke Angebote
- Aktuelles Flugblatt
- Genesis AI Hörgeräte
- TesthörerInnen gesucht
- Wir sind dein 100% Optiker
- Actioncams im Vergleich

Termin vereinbaren

Standorte

A Hartlauer Mariahilf Str. 61 · 050 6136 6901 · Geöffnet · Schließt um 19:00 · Einkaufen im Geschäft · Website · Route

B Hartlauer Wipplingerstraße 15 · 050 6135 5401 · Geöffnet · Schließt um 18:00 · Einkaufen im Geschäft · Website · Route

C Hartlauer Landstrasser Hauptstraße 35 · 050 6135 6101 · Geöffnet · Schließt um 18:00 · Einkaufen im Geschäft · Website · Route

Weitere Standorte →

KONTAKTIERE UNS

LÖWEN PODCAST

Löwen-Podcast mit Jürgen Beller und Andreas Tonerler

Beispiel: Hartlauer

Beispiel: Hartlauer

Vernetzung von on- und offline durch:

- Click & Collect
- Verfügbarkeit in der Filiale prüfen
- Google myBusiness Einträge für jede Filiale
- Store finden
- Online-Terminvereinbarung
- Online Brillenanprobe
- Newsletter
- Social Media
- Podcast
- Online-Flugblatt
- Bonusclub (Treueprogramm)

- 1 Webshop oder Marktplatz - warum nicht beides?
- 2 Rechtliche Aspekte im Webshop-Business**
- 3 Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Webshops
- 4 Schutz vor Cyberattacken

AGB-Klauseln (B2C)

„Der Käufer ist verpflichtet, die Ware nach Erhalt unverzüglich auf Transportschäden zu untersuchen, und diese innerhalb von 7 Tagen schriftlich zu rügen.“



„Die Lieferzeitangaben sind unverbindlich.“



„Gutscheine können 10 Jahre ab Ausstellungsdatum im Onlineshop eingelöst werden. Eine Barablöse ist nicht möglich.“



„Bei der Auswahl der Zahlungsart „PayPal“ werden die Zahlungsgebühren dem Kunden in Rechnung gestellt.“



„Wir haften nur für grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden.“



AGB-Klauseln (B2C)

„Der Käufer trägt das Transportrisiko.“



„Tritt der Kunde - ohne dazu berechtigt zu sein - vom Vertrag zurück oder begehrt er seine Aufhebung, so haben wir die Wahl, auf die Erfüllung des Vertrages zu bestehen oder der Aufhebung des Vertrages zuzustimmen; im letzteren Fall ist der Kunde verpflichtet, **nach unserer Wahl einen pauschalierten Schadenersatz in Höhe von 20 % des Bruttorechnungsbetrages oder den tatsächlich entstandenen Schaden zu bezahlen.**“



„Gerichtsstand: []“



Widerrufsbelehrung

„Sowohl einzelne Artikel als auch Artikelsets müssen unbenutzt, vollständig und originalverpackt zurückgeschickt werden.“



„Hygieneartikel können nicht zurückgesendet werden, sofern die Versiegelung entfernt wurde.“



„Im Falle des Widerrufs hat der Verbraucher die Kosten der Hinsendung der Ware zu tragen.“



„Sie erhalten für die zurückgesendeten Waren einen Gutschein in Höhe des ursprünglichen Kaufpreises.“



„Die schriftliche Rücktrittserklärung ist an die im Impressum angegebene Adresse oder an [E-Mail-Adresse] zu richten.“



Bestellbutton

„Zahlungspflichtig bestellen“



„Jetzt kaufen“



„Bestellen“



„Weiter zur Zahlung“



„Mit Kreditkarte zahlen“



Datenschutz: Die 6 wichtigsten To-Dos

- [Verarbeitungsverzeichnis inkl. Risikoanalyse](#) erstellen (betriebsinterne Dokumentation) und aktuell halten
- [Datensicherheitsmaßnahmen](#) ergreifen
- [Informationspflichten](#) erfüllen (Information der betroffenen Personen über die Verarbeitungstätigkeiten = Datenschutzerklärung) und aktuell halten
- ggf. [Geheimhaltungsverpflichtung](#) für Mitarbeiter
- [Auftragsverarbeiter-Verträge](#) abschließen
- Umgang mit [Betroffenenrechten](#) überlegen

US-Analysetools

- Prüfung der Erforderlichkeit: Erfüllt ein EU-Dienst dieselben Funktionen wie ein US-Analysetool? Argumente gegen den Einsatz eines EU-Tools: Kosten, Aufwand für die Umstellung, Schulung der Mitarbeiter, positive Entwicklung bei US-Transfers
- arbeiten mit Cookies oder anderen Informationen, die von den Endgeräten der Nutzer ausgelesen werden → nicht technisch-notwendig, daher Einwilligungspflicht (über den Cookie-Banner)
- Anforderungen an die Einwilligung nach der DSGVO (aktiv, in informierter Weise, für einen bestimmten Zweck)
- Rechtsgrundlagen prüfen (Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO und Zulässigkeit des Transfers: DPF, Standardvertragsklauseln)
- Datenschutzfreundliche Einstellungen treffen: Anonymisierung/Pseudonymisierung, serverseitiges Tracking, Speicherdauer auf Mindestmaß begrenzen, verbundene Dienste deaktivieren (z.B. standortbezogene Dienste)
- Datenschutzerklärung, Verarbeitungsverzeichnis aktuell halten

KI & Datenschutz

- DSGVO-Relevanz, wenn Personenbezug gegeben ist:
 - KI wird mit Schriftstücken gefüttert, die einen Personenbezug haben
 - Hochladen von Bildern fremder Personen als Vorlage
 - KI über eine Schnittstelle mit einem Programm verbinden, in dem personenbezogene Daten verarbeitet werden (z.B. E-Mail-Programm)
 - Datensätze mit Nutzer- oder Kundendaten auswerten
 - usw.
- Keine DSGVO-Relevanz, wenn kein Personenbezug gegeben ist:
 - Generierung Marketingtexte (Produktbeschreibungen etc.)
 - Bildgenerierung
 - usw.
- Sinnvoll: Daten vor dem Einsatz von KI anonymisieren

KI & Datenschutz

- Rechtsgrundlagen prüfen: Vertragserfüllung, berechtigtes Interesse, Einwilligung; bei sensiblen Daten immer Einwilligung
- Zugriff auf Informationen am Endgerät (Cookies usw.): Einwilligung, außer technisch erforderlich
- Verantwortlichkeit und Auftragsverarbeitung: Welche Rolle hat der KI-Anbieter?
- Datentransfers prüfen: KI-Anbieter außerhalb der EU → Zulässigkeit der Datenübertragung prüfen (DPF, Standardvertragsklauseln, TIA)
- Verarbeitungsverzeichnis, Datenschutzerklärung aktualisieren
- Datenschutzmaßnahmen ergreifen: Anonymisierung, Pseudonymisierung, Verschlüsselung, Sicherheitsmaßnahmen

Cookie-Banner



Informationspflichten auf erster Ebene:

- Identität des Verantwortlichen
- genaue Beschreibung der Verarbeitungszwecke
- Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung (= Einwilligung)
- Hinweis, dass Einwilligung jederzeit ohne Angabe eines Grundes widerrufen werden kann
- Information, wie bzw. wo die Einwilligung widerrufen werden kann

Informationen zum Einsatz von Cookies:

Wir setzen auf unserer Website Cookies ein. Einige von ihnen sind notwendig (z.B. für den Warenkorb), während andere nicht notwendig sind, uns helfen unser Onlineangebot zu verbessern und wirtschaftlich zu betreiben. Sie können in den Einsatz der nicht notwendigen Cookies mit dem Klick auf die Schaltfläche **"Alle Akzeptieren"** einwilligen oder per Klick auf **"Ablehnen"** sich anders entscheiden. Die Einwilligung umfasst alle vorausgewählten, bzw. von Ihnen ausgewählten Cookies. Sie können diese Einstellungen jederzeit aufrufen und Cookies auch nachträglich jederzeit abwählen (in der Datenschutzerklärung und im Fußbereich unserer Website).

Wenn Sie unter 16 Jahre alt sind und Ihre Zustimmung zu freiwilligen Diensten geben möchten, müssen Sie Ihre Erziehungsberechtigten um Erlaubnis bitten.

Weitere Informationen über die Verwendung Ihrer Daten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#). Sie können Ihre Auswahl jederzeit unter [Einstellungen](#) widerrufen oder anpassen.

• **Essenziell** • **Statistiken und Optimierung** • **Externe Medien**

Alle Akzeptieren

Ablehnen

Individuelle Cookie-Einstellungen

[Cookie-Details](#) | [Datenschutzerklärung](#) | [Impressum](#)

[FAQ Datenschutzbehörde](#)

- 1 Webshop oder Marktplatz - warum nicht beides?
- 2 Rechtliche Aspekte im Webshop-Business
- 3 Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Webshops**
- 4 Schutz vor Cyberattacken

1. Customer Service

- In den Webshop integrierte Chatbots
- Antwortvorschläge für Anfragen (z.B. über Kontaktformular)
- Antwortvorschläge für Bewertungen (Reviews)
- Bereitstellen von Informationen über den Kunden (aus dem CRM, Sales & Marketing, um dem Support-Mitarbeiter einen raschen Überblick über die Kundenhistorie zu bieten) → unterstützt beim Erfassen des Sachverhalts und der Priorisierung von Anliegen
- Zuteilung von E-Mails an die relevante Abteilung

2. Prognosen

- Kaufverhalten (für Marketingkampagnen) vorhersagen
- Retourenwahrscheinlichkeit, Retourenoptimierung
- Bestandsmanagement oder Lieferkettenmanagement optimieren
- Dynamische Preisgestaltung auf Basis von Angebot und Nachfrage
- Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung (insb. für Abo-basierte Geschäftsmodelle relevant): Vorhersage, welche Kunden möglicherweise abwandern → KI erkennt Muster und schlägt vor, präventiv Maßnahmen setzen, um die Abwanderung zu verhindern

3. Content-Generierung

SEO-optimierte und zielgruppengerechte

- Produktbeschreibungen, Produktbilder, Produktvideos (auch Untertitel)
- Anleitungen, Whitepapers, Broschüren
- Texte für den Onlineshop
- Blogartikel, Newsletter, Werbeanzeigen
- Social Media Beiträge
- usw.

4. Customer Segmentation & Targeting

Mithilfe von KI werden Kundensegmente erstellt (KI erkennt Muster und bildet Kundengruppen), die dann zielgruppengerecht angesprochen werden, z.B.

- Personalisierte Anzeigen, Newsletter, Rabatte usw.
- Intelligente Produktempfehlungen (Cross-Selling/Upselling)
- An das Kundensegment angepasste Storefront
- Flexible Pricing
- usw.

- 1 Webshop oder Marktplatz - warum nicht beides?
- 2 Rechtliche Aspekte im Webshop-Business
- 3 Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Webshops
- 4 Schutz vor Cyberattacken

Cybersicherheit

„Cybersicherheit ist ein Paket aus Strategien, Richtlinien, Diensten und Technologien, um Angriffe abzuwehren.“

Bedeutung für E-Commerce:

Persönliche IT-Sicherheit bei Nutzung div. Endgeräte, mit denen E-Commerce-Abwicklungen durchgeführt werden.

Cyberangriffe 2018: 16.000
2022: 60.000

Quelle: Cybercrime Report 2022

Häufige Angriffe:

Phishing (persönl./vertrauliche Daten stehlen
durch gefälschte Mails oder Webseiten)

zB von DPD, Bankinstituten, WKO, ÖGK...

Ransomware (Erpressersoftware; Daten
verschlüsseln oder stehlen und Lösegeld fordern)

Tipps für CYS-Paket

Technische Mindeststandards

- Firewall
- Automatische Updates von Programmen & Plug-ins
- Regelmäßige Backups (Cloud, ext.Festplatte)

Passwortsicherheit

- Mind. 8 Zeichen, Groß-, Kleinschreibung, Sonderzeichen...
- Nicht im Wörterbuch
- Keine persönlichen Informationen (Name, Haustier...)
- PW nicht wiederverwenden

Tipps für CYS-Paket

Achtung bei öffentlichem W-Lan

- VPN
- Keine Zahlungen tätigen
- Nichts herunterladen
- Niemanden auf Bildschirm/Tastatur schauen lassen

Awareness / Schulungen

[Cybersecurity Awareness Playbook](#)

- Tools- und Methodensammlung
- Schritt-für-Schritt-Anleitungen für Awareness
- must-haves, good-to-have, nice-to-have

Tipps für CYS-Paket

Laufend informieren

- [Watchlist Internet](#): Übersicht Fakes, Betrugsmaschen, Fallen
- [it-safe.at](#) der WKO: Sicherheitsstrategien, Maßnahmen
- [onlinesicherheit.at](#) des BMF: Warnungen, Tipps, Tutorials, VA
- [cyber-service.at](#) der WKNÖ: Serviceleistungen der WKNÖ
- [Cybersicherheit-Roadshow](#): Veranstaltung in den Regionen

Fördermöglichkeiten

- CYS-Quickcheck: 8h/100% tip.digital@wknoe.at
- [kmu.digital](#) Beratungs- und Umsetzungsförderung ab Mai 2024

Was tun bei einem Cyberangriff?

Notfallplan aktivieren

- Sofort mit der Arbeit aufhören
- Beobachtungen dokumentieren und Beweise sichern
- Gerät vom Netzwerk trennen
- IT-Expert:innen kontaktieren

Cyber-Security-Hotline WKO 0800/888 133

- Erstmaßnahmen -> Weiterleitung IT-Experten
- Für WK-Mitglieder kostenlos
- 24/7 erreichbar
- Anzeige bei Polizei
- [Cyber-Security-Hotline der Wirtschaftskammern Österreichs - WKO](#)

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

www.tip-noe.at