

App- Marktspiegel

Für den stationären
Einzelhandel



Hintergrund und Zielsetzung des App-Marktspiegels

Der stationäre Einzelhandel ist einem **Strukturwandel** ausgesetzt. Neue **digitale Technologien**, verändertes Konsum- und Einkaufsverhalten, aber auch sich ändernde **Kundenerwartungen** bergen neue Herausforderungen für die Einzelhandelsbranche. So stieg etwa der Umsatzanteil des elektronischen Handels (eCommerce) im Einzelhandel von 3,9 % im Jahr 2010 auf 16 % im Jahr 2020 (Statista Research Department, 2022). Auch fordern jüngere Generationen zunehmend ein **vernetztes Einkaufserlebnis** (Kemmer et al., 2023).

Der vorliegende **App-Marktspiegel** soll Händlerinnen und Händlern dabei unterstützen, mehr **Sichtbarkeit** in der digitalen Welt zu erlangen und das Einkaufserlebnis mit zusätzlichen **digitalen Services** anzureichern.

An wen richtet sich der App-Marktspiegel?

Die vorliegende Publikation richtet sich insbesondere an Personen, die ein Einzelhandelsunternehmen führen und daran interessiert sind, das Unternehmen sowie die angebotenen Produkte und Services mit Hilfe digitaler Tools einem breiten Publikum zu präsentieren.

Was erwartet Sie?

Auf den nachfolgenden Seiten werden ausgewählte Applikationen vorgestellt, die dazu geeignet sind, interessierten Personen ein zunehmend vernetztes Einkaufserlebnis zu bieten. Hierzu gehören digitale Tools zur Präsentation des Handelsunternehmens auf diversen Webdiensten, Apps zur Erstellung und Pflege von Onlineshops sowie Apps für den Einsatz am Point of Sale. Neben allgemeinen Informationen über den Anbieter und über den Funktionsumfang der jeweiligen App gibt der Marktspiegel eine Einschätzung zu den Kompetenzerfordernissen, zur Nutzerfreundlichkeit und zu den Kosten der jeweiligen digitalen Lösung.

Wie wurde getestet?

Zur Bewertung der Applikationen wurde jede App auf ein mobiles Endgerät (iPad Pro 11", 4. Gen.) aufgespielt und von ausgewählten Mitgliedern des Projekts Handel innovativ hinsichtlich der Nutzerfreundlichkeit bewertet, deren Ergebnis anhand von Teilbewertungen des Anmeldeprozesses (25 %), der Einführung (25 %), der Bedienbarkeit (25 %) und der Sprache (25 %) ermittelt wurde (je 1 bis maximal 3 Punkte). Die Kostenbewertung erfolgte nach dem folgenden Schlüssel: 0 € bis 49 € pro Jahr (3 Punkte), 50 € bis 499 € pro Jahr (2 Punkte) und ab 500 € pro Jahr (1 Punkt).

01

Soziale Medien

Instagram	4
Facebook	5
TikTok	6
Snapchat	7
LinkedIn	8
X (ehem. Twitter)	9

02

Management Sozialer Medien

Hootsuite	10
HubSpot	11
Agorapulse	12
Buffer	13
Later	14

03

Unternehmensprofil

Google Maps	15
Bing places	16
Apple Karten	17

04

Webseite und Onlineshop

Wix Owner	18
Jetpack	19
Jimdo	20
Milkshake	21

05

Kassensystem

Shopify POS	22
JTL-POS	23
Sparkasse POS	24
Tunder	25

Logo



Anbieter

Meta Inc. (USA)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden
- Posten von Videos & Fotos
- Livestreaming
- Direktverkauf von Produkten

Mehr Infos



s.fhg.de/a04

Kurzbeschreibung

Instagram ist ein soziales Netzwerk, das sich laut der ARD/ZDF-Onlinestudie insbesondere bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen einer wachsenden Beliebtheit erfreut. Knapp 8 von 10 Personen zwischen 14 und 29 Jahren nutzten im Jahr 2023 das Netzwerk. Bei den 30 bis 49-Jährigen sind es 46%.

Nutzerfreundlichkeit ●●○

Kosten ●●●

Logo



Anbieter

Meta Inc. (USA)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden
- Posten von Videos & Fotos
- Livestreaming
- Direktverkauf von Produkten
- Anlegen von Veranstaltungen

Mehr Infos



s.fhg.de/a05

Kurzbeschreibung

Facebook ist gemäß der ARD/ZDF-Onlinestudie das zweithäufigste genutzte soziale Netzwerk in Deutschland – bei Personen ab 30 Jahren sogar das häufigste. Das Netzwerk stellt den Mitgliedern ein umfangreiches Funktionsangebot zur Verfügung. Neben der Pflege des eigenen Auftritts, können Nutzende weitere themenbezogene Seiten und Gruppen erstellen, Produkte über das Marketplace verkaufen und mit Kunden kommunizieren. Auch Veranstaltungsankündigungen lassen sich erstellen und bewerben.

Nutzerfreundlichkeit 

Kosten 

Logo



Anbieter

Bytedance Technology Ltd. (China)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden
- Posten von Videos
- Livestreaming

Mehr Infos



s.fhg.de/a06

Kurzbeschreibung

TikTok ist ein schnell wachsendes soziales Netzwerk, das besonders bei den 14 bis 29-jährigen (49%) und 30-49-jährigen (18%) beliebt ist (ARD/ZDF-Onlinestudie). Anders als bei Instagram und Facebook, können auf TikTok nur Videos gepostet werden. Für ihre Bearbeitung stellen die Betreiber zahlreiche Funktionen bereit.

Nutzerfreundlichkeit 

Kosten 

Logo



Anbieter

Snap Inc. (USA)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden
- Posten von Fotos & Videos
- Livestreaming

Mehr Infos



s.fhg.de/a07

Kurzbeschreibung

Ähnlich wie TikTok erfreut sich das soziale Netzwerk Snapchat besonders bei den 14 bis 29-jährigen (52%) und 30-49-jährigen (9%) hoher Beliebtheit (ARD/ZDF-Onlinestudie). Hier können Fotos und Videos mit anderen Nutzenden geteilt werden. Das Besondere dabei ist, dass diese nach einer zuvor festgelegten Zeit wieder verschwinden und somit nicht mehr für die Öffentlichkeit sichtbar sind. Interessenten können diese als „Snaps“ genannten Inhalte jedoch speichern.

Nutzerfreundlichkeit ●●●

Kosten ●●●

Logo



Anbieter

LinkedIn Corp. / Microsoft (USA)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden
- Personalgewinnung
- Posten von Fotos & Videos
- Veröffentlichen von Newslettern

Mehr Infos



s.fhg.de/a08

Kurzbeschreibung

Bei LinkedIn handelt es sich um ein Berufszusammenhang, das vorwiegend bei jungen Erwachsenen und Personen mittleren Alters beliebt ist (ARD/ZDF-Onlinestudie). Es lassen sich Unternehmensprofile erstellen und Interessengruppen anlegen. Darüber hinaus können Personalrekrutierungsmaßnahmen durchgeführt werden.

Nutzerfreundlichkeit ● ● ●

Kosten ● ● ●

X (ehem. Twitter)

Soziale Medien

Logo



Anbieter

X Corp. (USA)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden
- Posten von Fotos & Videos
- Livestreaming

Mehr Infos



s.fhg.de/a09

Kurzbeschreibung

X (ehemals Twitter) ist ein soziales Netzwerk, in dem eine Beschränkung bezüglich maximaler Zeichenlänge im Fließtext der Beiträge (sogenannte Tweets) existiert. Es wird daher auch als Kurznachrichtendienst bezeichnet. Dadurch sollen Nutzende gezwungen werden, sich in ihren Beiträgen auf das Wesentliche zu fokussieren.

Nutzerfreundlichkeit 

Kosten 

Logo



Anbieter

Hootsuite Inc. (Kanada)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden über verschiedene Netzwerke hinweg
- Erstellen und planen von Beiträgen für mehrere Netzwerke
- Diverse Analysemöglichkeiten

Mehr Infos



s.fhg.de/a10

Kurzbeschreibung

Hootsuite ist eine Social-Media-Management-App, mit der Unternehmen ihre Präsenz in den sozialen Netzwerken verwalten und analysieren können. Die App ermöglicht die Interaktion mit anderen Personen über verschiedene soziale Netzwerke hinweg. So kann ein Beitrag direkt in mehreren Netzwerken geplant, veröffentlicht und kommentiert werden. Unterstützt werden Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, X (ehem. Twitter), YouTube und Pinterest.

Nutzerfreundlichkeit ●●○

Kosten ●○○

Logo



Anbieter

HubSpot Inc. (USA)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden über verschiedene Netzwerke und Medien hinweg
- Erstellen und planen von Beiträgen für mehrere Netzwerke
- Umfangreiche Analysefunktionen
- Tools für Kundenpflege/-service

Mehr Infos



s.fhg.de/a11

Kurzbeschreibung

HubSpot ist ein leistungsstarkes Tool rund um den direkten Kundenkontakt. Es bietet zahlreiche Funktionen rund um Marketing und Pflege der Kundenbeziehungen. Die Verwaltung von Social-Media-Kanälen ist nur eine der vielen Funktionen. Mit HubSpot lassen sich auch Analysen zu E-Mail-Kampagnen, Webseiten und Kunden durchführen. Das Tool unterstützt zudem bei der Systematisierung des Kundenservice. Unterstützt werden Instagram, Facebook, LinkedIn und X (ehem. Twitter).

Nutzerfreundlichkeit



Kosten



Logo



Anbieter

Agorapulse SAS (Frankreich)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden über verschiedene Netzwerke hinweg
- Erstellen und planen von Beiträgen für mehrere Netzwerke
- Diverse Analysemöglichkeiten

Mehr Infos



s.fhg.de/a12

Kurzbeschreibung

Ähnlich wie Hootsuite handelt es sich bei Agorapulse um eine Social-Media-Management-App. Auch hier können über verschiedene soziale Netzwerke hinweg Beiträge geplant, Inhalte analysiert, Kommentare verwaltet und mit Followern interagiert werden. Unterstützt werden Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, X (ehem. Twitter), YouTube, Pinterest und Google Unternehmensprofil. Als Bediensprachen stehen Englisch, Französisch, Portugiesisch und Spanisch zur Verfügung.

Nutzerfreundlichkeit ● ○ ○

Kosten ● ○ ○

Logo



Anbieter

Buffer Inc. (USA)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden über verschiedene Netzwerke hinweg
- Erstellen und planen von Beiträgen für mehrere Netzwerke
- Diverse Analysemöglichkeiten
- Anbindung an weitere Tools

Mehr Infos



s.fhg.de/a13

Kurzbeschreibung

Buffer ist eine weitere Social-Media-Management-App, die eine Vielzahl an Netzwerken unterstützt. Mit dem Tool lassen sich Beiträge für verschiedene Kanäle erstellen und planen. Zu den Besonderheiten von Buffer gehört die einfache Bedienbarkeit und die Anbindung an zahlreiche weitere Apps und Tools. Unterstützt werden Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, X (ehem. Twitter), Pinterest und Google Unternehmensprofil. Als Bediensprachen stehen Englisch und Spanisch zur Verfügung.

Nutzerfreundlichkeit

Kosten

Logo



Anbieter

Snap Inc. (USA)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Interaktion mit Kunden über verschiedene Netzwerke hinweg
- Erstellen und planen von Beiträgen für mehrere Netzwerke
- Diverse Analysemöglichkeiten

Mehr Infos



s.fhg.de/a14

Kurzbeschreibung

Auch Later ist eine Social-Media-Management-App, die es Unternehmen ermöglicht, ihre Social-Media-Beiträge effektiv zu planen und zu verwalten. Zusatzfunktionen wie die Suche nach geeigneten Bildern oder das Vorschlagen von Schlagwörtern sowie die Vorschaufunktion erleichtern die Erstellung von Beiträgen. Die Kalenderansicht unterstützt die Planung der automatisch zu veröffentlichenden Inhalte. Es werden die Plattformen Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, X (ehem. Twitter), YouTube und Pinterest unterstützt. Als Bediensprache steht lediglich Englisch zur Verfügung.

Nutzerfreundlichkeit

Kosten

Google Maps (über Google Unternehmensprofil)

Unternehmensprofil

Logo



Anbieter

Alphabet Inc. (USA)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Erstellung eines Unternehmensprofils
- Hinterlegen von Informationen wie Fotos, Öffnungszeiten, Homepage
- Bewertungsfunktion
- Navigation

Mehr Infos



s.fhg.de/a15

Kurzbeschreibung

Google Maps ist ein kostenloser Online-Kartendienst von Google, der Benutzern detaillierte Karten und Routenbeschreibungen sowie weitere Informationen u.a. zu Unternehmen liefert. Interessierte können nach Einzelhandelsgeschäften oder bestimmten Produkten in ihrer Umgebung oder an bestimmten Standorten suchen. Ein Unternehmensbeitrag dient der Sichtbarkeit sowie Auffindbarkeit des eigenen Betriebes.

Nutzerfreundlichkeit



Kosten



Bing places for business

Unternehmensprofil



Logo



Anbieter

Microsoft Corp. (USA)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Erstellung eines Unternehmensprofils
- Hinterlegen von Informationen wie Fotos, Öffnungszeiten, Homepage
- Bewertungsfunktion
- Navigation

Mehr Infos



s.fhg.de/a16

Kurzbeschreibung

Bing places for business ist Microsofts Alternative zu Google Maps und dem Google Unternehmensprofil mit einem ähnlichen Funktionsumfang. Der darin erstellte Unternehmensbeitrag wird u. a. im hauseigenen Kartendienst Bing Maps für Nutzende sichtbar. Eine Importfunktion aus dem Google Unternehmensprofil übernimmt die dort hinterlegten Informationen und erleichtert damit die Einrichtung.

Nutzerfreundlichkeit ● ● ○

Kosten ● ● ●

Apple Karten (über Apple Business Connect)

Unternehmensprofil

Logo



Anbieter

Apple Inc. (USA)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Erstellung eines Unternehmensprofils
- Hinterlegen von Informationen wie Fotos, Öffnungszeiten, Homepage
- Bewertungsfunktion
- Navigation

Mehr Infos



s.fhg.de/a17

Kurzbeschreibung

Auch Apple bietet mit „Karten“ einen eigenen Kartendienst an. Unternehmen können mittels Apple Business Connect ein Unternehmensprofil erstellen und so zur besseren Auffindbarkeit des eigenen Betriebs beitragen.

Nutzerfreundlichkeit



Kosten



Logo



Anbieter

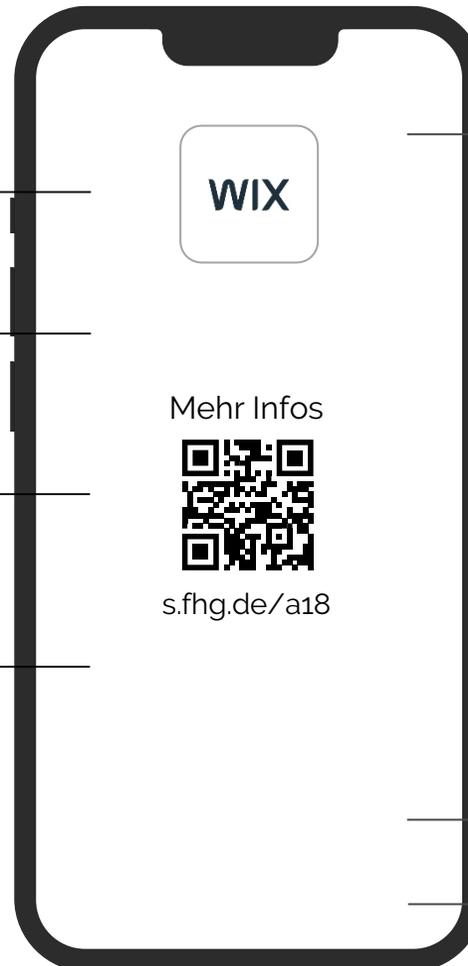
Wix.com Ltd. (Israel)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Erstellen und Verwalten von Webseiten und Online-Shops
- Keine Programmierkenntnisse nötig



Kurzbeschreibung

Wix ist eine Website-Baukasten-Plattform, die es Benutzern ermöglicht, ihre eigene professionelle Website ohne Programmierkenntnisse zu erstellen. Mit der Wix-App können Benutzer ihre Website bearbeiten, neue Inhalte hinzufügen, Blog-Beiträge veröffentlichen, Produkte in ihrem Online-Shop verwalten und Kundennachrichten empfangen.

Nutzerfreundlichkeit 

Kosten 

Jetpack – Website-Baukasten

Webseite und Onlineshop

Logo



Anbieter

Automattic Inc. (USA)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Erstellen und Verwalten von Webseiten und Online-Shops
- Keine Programmierkenntnisse nötig

Mehr Infos



s.fhg.de/a19

Kurzbeschreibung

Jetpack ist ein weiterer Webseiten-Baukasten, der keine Programmierkenntnisse erfordert. Die App basiert auf WordPress – einer beliebten Anwendung zum Erstellen von Webseiten. Die App bietet zahlreiche Funktionen und Erweiterungsmöglichkeiten für die eigene Webseite.

Nutzerfreundlichkeit



Kosten



Logo



Anbieter

Jimdo GmbH (Deutschland)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Erstellen und Verwalten von Webseiten und Online-Shops
- Keine Programmierkenntnisse nötig

Mehr Infos



s.fhg.de/a20

Kurzbeschreibung

Eine weitere Alternative zur Erstellung einer professionellen Webseite ist Jimdo. Das deutsche Unternehmen bietet mit seiner Lösung zahlreiche Vorlagen und individuelle Anpassungsmöglichkeiten, sodass keine Programmierkenntnisse benötigt werden.

Nutzerfreundlichkeit



Kosten



Logo



Anbieter

Codelbee Pty Ltd (Australien)

Kompetenzanforderung

Erstanwender

Funktionsumfang

- Grundfunktionen für Erstellen und Verwalten von Webseiten
- Für Mobilgeräte optimiert
- Keine Programmierkenntnisse nötig

Mehr Infos



s.fhg.de/a21

Kurzbeschreibung

Milkshake ist eine App, mit der schnell und einfach eine personalisierte Website erstellt wird, die speziell für mobile Endgeräte optimiert ist. Die erstellte Webseite kann anschließend in die Unternehmensprofile auf den verschiedenen sozialen Netzwerken eingefügt werden. Als Bediensprache steht lediglich Englisch zur Verfügung.

Nutzerfreundlichkeit

Kosten

Shopify Point of Sale (POS)

Kassensystem

Logo



Anbieter

Shopify Inc. (Kanada)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Onlineshop-Baukasten
- Zahlungen über verschiedene Systeme und Anbieter akzeptieren (kostenpflichtig)
- Ein integriertes Kassensystem für den stationären Verkauf

Mehr Infos



s.fhg.de/pos22

Kurzbeschreibung

Shopify ist eine umfangreiche E-Commerce-Plattform, die Lösungen für den Omnichannel-Verkauf bietet. Es ermöglicht Unternehmen, ihren eigenen Online-Shop einfach, schnell und ohne Programmierkenntnisse zu erstellen. Damit können Unternehmen ihre Produkte online verkaufen, Zahlungen akzeptieren, den Versand verwalten und das Kundenerlebnis optimieren. Die Plattform bietet mit Shopify Point of Sale (POS) ein integriertes Kassensystem für den stationären Einzelhandel.

Nutzerfreundlichkeit ●●●

Kosten ●●○

Logo



Anbieter

JTL-Software-GmbH (Deutschland)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Kassensystem für Smartphone oder Tablet (Android)
- Entspricht der Kassensicherungsverordnung (KassenSichV)
- Frei wählbare Geräte und Dienstleister für die Akzeptanz von Kartenzahlungen

Mehr Infos



s.fhg.de/pos23

Kurzbeschreibung

JTL-POS ist eine umfassende Point-of-Sale (POS)-Lösung für den Einzelhandel. Die Software ermöglicht es Unternehmen, ihre Verkaufsprozesse effizient zu verwalten und zu optimieren. Mit JTL-POS können Verkäufe einfach abgewickelt, Bestände verwaltet und Kundeninformationen erfasst werden. Die Applikation ist nur für Mobilgeräte mit dem Android-Betriebssystem verfügbar.

Nutzerfreundlichkeit



Kosten



Logo



Anbieter

S-Payment GmbH (Deutschland)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Erhalt von Kartenzahlungen über verschiedene Systeme (Giro-, Kreditkarten)
- Kassenschnitt und Trinkgeld-Option
- Transaktionsübersicht, Belege, Gutschriften und Stornos sind möglich

Mehr Infos



s.fhg.de/pos24

Kurzbeschreibung

Mit Sparkasse POS können Kartenzahlungen mit einem Smartphone oder Tablet angenommen werden. Voraussetzung ist, dass das Endgerät das Betriebssystem Android nutzt und eine NFC-Funktion aufweist. Es wird damit kein zusätzliches Kartenlesegerät oder sonstige Hardware benötigt. Die Applikation ist nur für Mobilgeräte mit dem Android-Betriebssystem verfügbar.

Nutzerfreundlichkeit

Kosten

Logo



Anbieter

Tunder SAS (Frankreich)

Kompetenzanforderung

Fortgeschrittene

Funktionsumfang

- Mobile Kassensystemlösung für Smartphone oder Tablet
- Keine Registrierung nötig
- Offlinefunktion

Mehr Infos



s.fhg.de/pos25

Kurzbeschreibung

Tunder ist ein Kassensystem für Tablets und Smartphones. Die Software benötigt keine weitere Hardware. Zusatzgeräte wie Belegdrucker, Kartenterminals oder Kassenscanner können jedoch integriert werden. Die Applikation benötigt keine Registrierung und keine permanente Internetverbindung. Der Anbieter schreibt zudem hohe Datenschutzstandards vor.

Nutzerfreundlichkeit



Kosten



Impressum

Herausgeber:

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und
Organisation IAO
70569 Stuttgart
www.dlpm.iao.fraunhofer.de

DOI:

10.24406/publica-2920

Stand:

März 2024

Redaktion:

Alexander Gorovoj

Hinweis:

Die Auswahl der Apps erfolgte auf der Basis langjähriger Projektunterstützung von Einzelhandelsbetrieben und eigener Recherchen. Der Marktspiegel erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Vielmehr dienen die ausgewählten Applikationen zur Informations- und Inspirationszwecken.

Was ist Handel innovativ?

Das Projekt „Handel innovativ“ unterstützt den stationären Handel in Baden-Württemberg mit digitalen Innovationen, neuen Geschäftsmodellen und kundennahen Dienstleistungskonzepten. Zielsetzung ist die Umsetzung von Maßnahmen, um das Geschäft der Handelsbetriebe mittel- und langfristig zu sichern und deren Resilienz zu steigern.

Weitere Informationen:

<https://handel-innovativ.de/>

Ihr Ansprechpartner für
Anregungen und Fragen:



ALEXANDER GOROVOJ

Dr. rer. nat.

Wissenschaftlicher
Mitarbeiter

alexander.gorovoj@iao.fraunhofer.de

Telefon +49 711 970-2053



Das Projekt „Digitalisierung und Innovation im stationären Handel“ (Handel innovativ) wird vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg gefördert.



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS