

LICHT UND SCHATTEN BEI SUPERMARKT-APPS

Apps and Downs

2007 kam mit dem I-Phone das erste richtige Smartphone auf den Markt. Seitdem sind Apps ein großes Marketingthema. Wie setzt der Handel dieses Instrument ein und welche Strategien gibt es? // Gunnar Brune

Viele Verbraucher nutzen ihr Smartphone für den Einkauf. Die über-27-jährigen Intensivnutzer haben sogar zu 28 Prozent die Einkaufsliste auf dem Smartphone (Studie Tricolore Marketing/Pospulse). Eine Einkaufsliste bieten auch die meisten Apps des LEH an. Viel mehr wirkliche Gemeinsamkeiten gibt es nicht – aber viele Unterschiede. Die großen Einzelhandelsketten haben Apps. Dazu gibt es Apps der einzelnen Vertriebsregionen (bei der Edeka), einzelner Händler oder Händlergruppen. So kann es sein, dass dem Verbraucher für einen Supermarkt verschiedene Apps (oder mobile Seiten) angeboten werden. Es gibt noch keinen „App-Gold-Standard“. Deshalb lohnt der Blick auf die Details.

Im Check: Die Apps der Großen

Untersucht wurden die Apps von Edeka, Rewe, Kaisers Tengelmann, Hit, Netto, Penny, Aldi Nord, Aldi Süd und Lidl sowie die Apps

selbstständiger Einzelhändler. Viele Selbstständige haben eine App mit dem Baukasten des „MLF App-Clubs“, einer Arbeitsgemeinschaft des MLF, produziert.

Angebote im Mittelpunkt

Die App-Versionen für die Plattformen Android und iOS sind jeweils fast identisch. Keine App zeigt das gesamte Sortiment eines Händlers. Dafür bieten alle Apps eine Marktsuche sowie Angebote. Es fällt auf, dass die Angebote manchmal doppelt in der App enthalten sind: zum einen als PDF des Wochenzettels, zum anderen als Listendarstellung. Wenn man berücksichtigt, wie klein ein Smartphone-Bildschirm ist, dürfte die Liste besser zu lesen sein als ein PDF. Bei selbstständigen Einzelhändlern sieht man leider häufig nur die PDF-

Darstellung. Das könnte am Aufwand liegen, der erforderlich ist, um die Angebote für einzelne Märkte automatisiert in die App einfließen zu lassen.

Auch eine Einkaufsliste ist Standard der meisten Apps – nur Kaiser's Tengelmann und Sky bieten diese nicht an. Bei Aldi Nord ist sie in der Tiefe der Menüführung versteckt. Das ist nicht zu verstehen, denn die Einkaufsliste ist nicht nur eine sehr relevante Smartphone-Anwendung (siehe oben), sie ist auch der zentrale Navigationsleitfaden des Einkaufs. Dafür müssen die Wunschprodukte in den Einkaufszettel aufgenommen werden.

Rewe-App erkennt Edeka-Produkte

Hier punkten die Apps von Edeka, Rewe, Netto, Penny und Hit. Die Erstellung der Einkaufsliste ist einfach: Eintippen reicht, teilweise gibt es sogar eine Diktierfunktion und Barcode/QR-Code-Leser. Kleiner, aber feiner Unterschied zwischen Rewe und Edeka: der Edeka-Scanner erkennt keine Rewe-Eigenmarkenprodukte. Der Rewe-Scanner ist zwar etwas versteckt zu finden (in der Einkaufslistenfunktion verborgen), erkennt dafür aber die Edeka-Eigenmarken – nur eben ohne Eigenmarkennamen: das Edeka-Knusper-Müsli wird einfach ohne Edeka-Zusatz als „Knusper Müsli“ in die Liste aufgenommen.

Kaufleute bieten mehr Infos

Eine weitere Möglichkeit, die Einkaufsliste zu füllen, sind Sonderangebote, aber nicht immer kann der User sie in die Einkaufsliste übernehmen. Rezepte findet

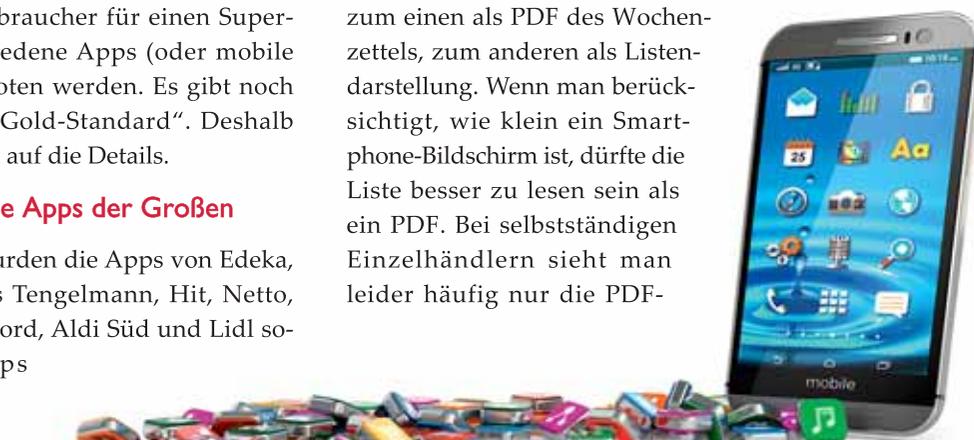


Foto: Fotolia (Maksym Yemelyanov)

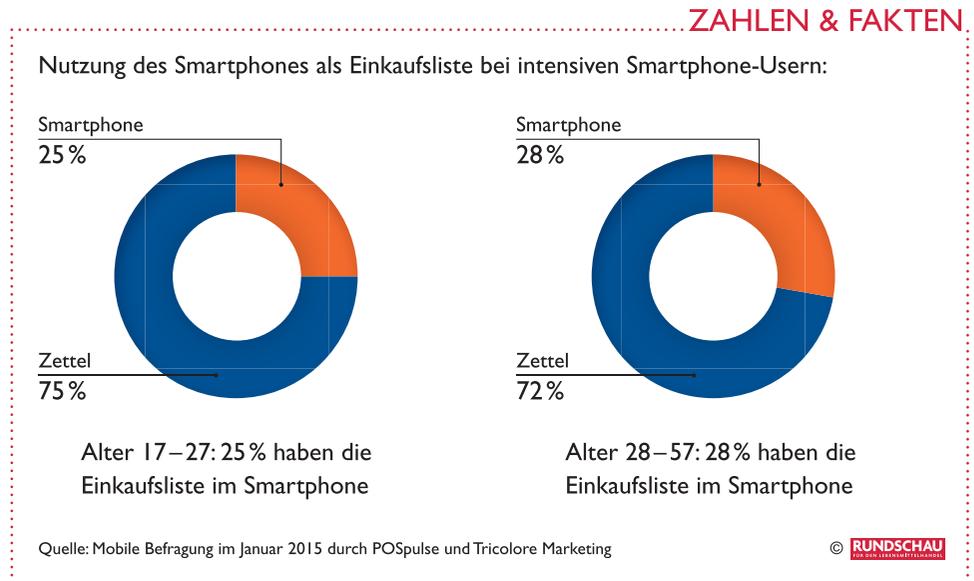
man in vielen Apps, doch auch hier überrascht, dass sie nicht immer in die Einkaufsliste übernommen werden können.

Eine Zeit lang wurden Spiele als wichtiges Element von Apps gehandelt. Heute sind sie kaum noch zu finden. Vielleicht haben sie zu sehr von den Kernfunktionen abgelenkt. Überraschenderweise sind in den Apps vergleichsweise wenig zusätzliche Produktinformationen zu finden. Hier punkten die Selbstständigen, deren Apps oft umfangreiche Informationen anbieten

Promotions werden in ganz unterschiedlicher Weise in den Apps gespielt. Bei der Edeka etwa gibt es einen eigenen Menüpunkt dazu und die Angebotsseite wird zeitweise als eine Art „Overlay“-Anzeige geschaltet (etwa eine Promotion für P&G-Produkte). Bei der Rewe kommen Coupons über die Payback-Kooperation zum Zuge – dafür muss aber die Payback-App auch aktiviert sein.

Beim Kaufen hapert es fast bei allen

Doch wie ist es mit dem Kaufakt? Interessanterweise bietet die App der Rewe keinen Zugang zum Rewe-Online-Shop an. Als einzige App bietet die Lidl-App die Kaufoption aus einem Warenkorb, aller-



dings für nur wenige ausgewählte Produkte. Zusätzlich gibt es Angebote in PDFs – die man allerdings nicht übernehmen kann. Das ist etwas verwirrend.

Edeka und Netto zeigen, wie die Zahlung mit der App im Supermarkt funktioniert. In die App ist eine Zahlungsfunktion für das Mobile Payment der Genossen integriert. Bei Netto ist diese einfach zu finden, bei der Edeka ist sie eher versteckt. Fazit: Die Apps, die wir heute sehen, sind

offensichtlich nur Zwischenschritte. In Zukunft dürften Funktionalitäten rund um die Einkaufsliste aufgewertet werden. Wer die Einkaufsliste des Kunden hat, hat die Nase vorn für zusätzliche Angebote, Services und den Kaufakt selbst. Die Einkaufsliste ist der kürzeste Weg zu einem profitablen Click & Collect oder für Absatz über den Online-Lieferservice. Es ist also noch viel zu erwarten von den Apps. Sehr viel mehr, als wir heute sehen. //

	EDEKA	REWE	KAISER'S TENGELMANN	sky	ALDI	ALDI	LIDL	NETTO	PENNY	MLF	HIT
Einkaufsliste	X	X	–	–	X	X	X	X	X	X	X
Gesamtsortiment	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Angebots-PDF	X	–	X	X	X	–	X	X	–	X	–
Angebotsliste	X/–	X	X	–	X	X	X	X	X	–	X
Verlinkung Angebote/ Einkaufsliste	X	X	–	–	–	X	–	X	X	–	X
Online-Kaufoption	–	–	–	–	–	–	X	–	–	–	–
Rezepte	X	X	X	–	–	–	X	–	–	X	–
Verlinkung Rezepte/ Einkaufsliste	X	X	–	–	–	–	–	–	–	X	–
Marktsuche	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Produktinformationen	–	–	–	–	–	–	–	–	–	X	–
Codescanner	X	X	–	–	X	X	X	X	–	–	X
Spiele	X	–	–	–	–	–	–	–	–	X	–
Feedback/Kontakt	X	X	X	–	–	–	X	X	–	X	–
Promotions/Coupons	X	X	–	–	–	–	X	X	–	X	–
Mobile Payment	X	–	–	–	–	–	–	X	–	–	–

Viele Händler, viele App-Strategien: Aktuell sind Angebote hier der gemeinsame Nenner. Die Apps des deutschen Handels stehen allerdings noch am Anfang der Entwicklung.