



# Omni Channel Forum 2024

Donnerstag, 24. Oktober 2024



High **Emotion** | High **Technology** |  
High **Performance** | High **Focus**

**Weshalb** und **wie** Omnichannel im Zeitalter von KI, Shopatainment und Retail Media **neu gedacht** werden muss.

Melden Sie sich jetzt an unter [www.omnichannelforum.ch/#anmeldung](http://www.omnichannelforum.ch/#anmeldung)

Presenting Partner

FUHRER & HOTZ  
Excellence in Retailing

Jegen



AMADEUS  
EVENTS PROMOTION AG

# Zum Programm

**High Emotion | High Technology  
High Performance | High Focus**

**Weshalb** und **wie** Omnichannel im Zeitalter von KI, Shopatainment und Retail Media **neu gedacht** werden muss

Der Stationärhandel befindet sich jenseits der bisherigen Normalität in einem Spannungsfeld zwischen Emotionalisierung und Technologisierung/Automatisierung. Zudem verändert die künstliche Intelligenz (KI) die Retailbranche wie auch die Konsumgüterindustrie in einem bisher unbekanntem Ausmass. In diesem Umfeld sind die Omnichannel-Bestrebungen ganz besonders auf dem Prüfstand, auch und gerade unter Einbezug der damit verbundenen Investitionen. Denn keiner will die Verzahnung der Kanäle mehr missen, doch viele sind weiterhin **auf der Suche nach der goldenen Formel** für die angestrebte Performance.

Die Kernfragen für eine erfolgreiche Transformation in die Zukunft lauten: Welches sind die bestimmenden **Trends und die ultimativen Gamechanger für die Strategie-, Marketing- und Sales-Toolbox?** Muss in einer Zeit, in der sich die Erwartungen an die User Experience aufgrund der zunehmenden Verschmelzung von Shopping und Entertainment rasant verändern Omnichannel neu gedacht statt bloss optimiert werden? Und wenn ja, was bedeutet dies für die **Markenführung/-pflege von Händlern, Herstellern und Brands?**

Unter diesem Motto wollen wir im Rahmen des 12. Omni Channel Forums vom Donnerstag, **24. Oktober 2024** in Luzern ein Signal des Aufbruchs setzen. Freuen Sie sich auf herausragende Persönlichkeiten und Keynote-Speaker auf der Bühne, die aktuelle **Entwicklungen** einordnen, **Orientierung** geben, erfolgreiche **Praxisbeispiele** vorstellen und mit zukunftsweisenden **Denkanstössen** begeistern. Und auf die Ergebnisse der **umfangreichen Studie**, die wir wie gewohnt exklusiv und topaktuell für diese Veranstaltung erstellen.

Der Branchenanlass, der getragen wird von den Presenting Partnern Jegen, Post und Amadeus Events Promotion bietet mit einem sorgfältig kuratierten Programm viel Raum für **Inspiration, Impulse und Perspektiven** für Ihren Erfolg wie auch für die Pflege des **Erfahrungsaustauschs**.

Herzlichst – im Namen des Veranstalters  
Martin Hotz  
Fuhrer & Hotz

# Exklusiv-Studie

**Für die zwölfte Auflage unserer umfangreichen Exklusiv-Studie werden im Rahmen einer gross angelegten Repräsentativ-Umfrage Konsumenten befragt, ergänzt durch qualitative Interviews mit Top-Entscheidern von Schweizer Unternehmen aus Handel und Industrie. Im Fokus stehen folgende Angebotsbereiche und Warengruppen:**

**Lebensmittel | Mode / Bekleidung | Schuhe Sportausrüstung / Outdoor | (Unterhaltungs-) Elektronik / Computer | Möbel / Haushaltswaren | Gesundheit / Kosmetik / Uhren / Schmuck | Bücher / Medien / Spielwaren / Bürobedarf | Baumärkte / DIY / Garten**

## **Omnichannel und Customer Centricity**

- Wie kanalübergreifend empfinden die Konsumenten aktuell das **Einkaufserlebnis** und wie beurteilen sie die bedeutendsten Schweizer Händler bezüglich Verknüpfung von Online und Ladengeschäft bzw. Verbindung aller Touchpoints entlang des Customer Journeys?
- Wo und wie starten die Shopper ihre **Kundenreise**, wie entwickeln sich die verschiedenen **Konsumententypen** und sind die «Pure Offliner» auch in Bezug auf den Food-Einkauf am Aussterben?
- Wie ist die aktuelle Renaissance des Stationärhandels einzuordnen und welches sind im aktuellen Umfeld die wesentlichsten **Resilienzfaktoren des Handels**?
- Wo müssen welche Schwerpunkte gesetzt werden, um zukünftig für Konsumenten relevant zu bleiben? Und wie kann die Erwartungskluft verringert werden, die vor allem bei

- der Gen Z bezüglich Omnichannel besteht?
- Welche Omnichannel-Services sind für die verschiedenen Zielgruppen wesentlich, um sie zufriedenzustellen oder zu begeistern?
- Wie steht es um das aktuelle Mindset in den Unternehmen hinsichtlich Omnichannel und Kundenzentrierung? Welche Kompetenzen sind bereits an Bord und wo muss nachgebessert werden?

## **Künstliche Intelligenz, Retail Media, Shopatainment zwischen «FOMO» und «Must-Have»**

- Welche Erwartungen werden mit den entsprechenden Investitionen verbunden und inwieweit spielt hier die Angst eine Rolle, etwas zu verpassen?
- Erfolgsfaktor Push-Nachrichten: Welche App-Inhalte tragen wieviel zum Erfolg und zur **Konversion bzw. Kaufwahrscheinlichkeit** bei?
- Welche Ziele verfolgen Händler und Hersteller mit verschiedenen Retail Media-Modulen?
- Ist/wird das KI-gestützte Marketing tatsächlich Zukunft? Was ist blosser Hype, was lässt sich umsetzen und was wird ein unabdingbarer Grundstein für den Erfolg von morgen?

## **Fazit und Ausblick**

- Konklusionen und Empfehlungen für die nahe Zukunft
- Exkurs/Gastbeitrag: Weg mit den Silos und Stolpersteinen! Wie Händler bezüglich digitaler Zukunft auf Erfolgskurs kommen, was sie von den Big Playern lernen können und weshalb Omnichannel neu gedacht werden muss.

# Seminarprogramm

8.00 Uhr

**Eintreffen der Gäste, Willkommenskaffee**

8.30 Uhr



**Martin Hotz**  
Fuhrer & Hotz

**Begrüßung und Einführung**



**Daniel Heller**  
amrein+heller  
Marktforschung/Treuhand  
in Kooperation  
mit Fuhrer & Hotz

**Ergebnisse der 12. Omni Channel  
Exklusiv-Studie 2024/25**

Details siehe Inhaltsübersicht Seite 3



**Jack Stratten**  
Insider Trends

**What's coming next: Successful Strategies  
for today's and tomorrow's market**

Store trends: How the best retailers and brands are finding new resilient roles for physical stores in the digital future.

Fresh insights and fascinating inspirations from around the world and recommendations for your business and for catering the demanding consumer needs



**Björn Ognibeni**  
Practical Visionary & Digital  
China-Experte

**未来的巨大变化 Massive change ahead!  
Innovationen aus dem Reich der Mitte  
und was wir von ihnen lernen sollten**

Von der Werkbank der Welt zur Erfinderwerkstatt: Weshalb «Mobile first» von gestern ist und welche Aufgaben wir im Wettkampf mit den chinesischen Multi Experience Plattformen lösen müssen, die sich im Expansionsmodus befinden und wesentlich mehr zu bieten haben als bloss kleine Preise!

10.15 Uhr

**Networking-Pause**



**Gerald Schönbucher**  
Kaufland/Schwarz Gruppe

**Omnichannel per se schafft keine Mehrwerte. Diese entstehen erst durch das richtige Agieren und Umsetzen.**

Der europaweit führende Retailer und Online-Marktplatz-Betreiber zeigt auf, was heute und morgen funktioniert. Und was nicht (mehr). Wie und weshalb Retail Media, Vorteilsprogramme und Treuepunkte wesentlich zur optimalen Verknüpfung sämtlicher Touchpoints und zur Omnichannel Exzellenz beitragen.



**Johannes Schmidt**  
dm-drogerie markt GmbH  
+ Co. KG

**Verbinden – verstehen – verzaubern:  
So schaffen wir die Kundenverbindung  
im Omni Channel Retail**

Von unbekannt zu unverzichtbar: Wie durch die ganzheitliche Kundenbetrachtung ein tiefgreifendes Verständnis erlangt wird und dadurch die Relevanz und Personalisierung gesteigert wird. Und wie über das zentrale dm-Partnerportal die Zusammenarbeit mit Industriepartnern optimiert und eine nachhaltige Win-Win-Situation für alle Beteiligten geschaffen wird.



**Philip Michel**  
Post Advertising

**Datengestützte Drive-to-Store-  
Strategien: Die Zukunft in der  
Omni-Channel-Werbung**

Der Handel bewegt sich auch bezüglich Werbung jenseits der Normalität. Die Cross-Channel Spezialisten der Post erläutern anhand von verschiedenen Erfolgs- und Praxisbeispielen aus erster Hand, wie und mit welchen massgeschneiderten Botschaften die richtige Zielgruppe zur Erhöhung von Traffic und Umsatz erreicht werden kann.

12.30 Uhr

**Networking-Pause**



**Dr. Jonathan T. Mall**  
neuroflash

**Konsumenten kaufen komisch – Künstliche Intelligenz als Game Changer zum Erfolg**

Wie KI den Blick in Kundenköpfe und damit eine neue Art der Markenpositionierung/-profilierung ermöglicht.

Was kommt nach ChatGPT? Erfahrungen mit und Einblicke in Europas #1 Software Tool, mit dem Retailer und Brands ihr Marketing steuern und ihre Kommunikation optimieren können.



**Christine Janosa, Fossil Group**  
**Marcel R. Saluz, Tchibo Schweiz**  
**Daniel Stucker, Coop**



**Auf dem Weg zur richtigen Verzahnung:  
Worauf kommt es jetzt an, damit die  
Transformation in die Zukunft gelingt?**

Wie kann oder muss sich die Retail- und FMCG-Branche aufstellen und ausrichten, um neu zu denken und den Ansprüchen der Konsumenten an eine nahtlose und durchgängige Customer Experience gerecht zu werden? Zusammenfassende Paneldiskussion mit Ausblick und Perspektiven

ca. 14.00 Uhr

**Mittagessen und Networking**

# Forum Infos

## Tagungsort

Verkehrshaus der Schweiz, Conference Center  
Lidostrasse 5  
6006 Luzern  
Tel. +41 41 375 74 05  
[www.verkehrshaus.ch](http://www.verkehrshaus.ch)

## Anmeldungen

per E-Mail, Online oder Telefon  
Tel. +41 41 766 14 17  
[info@omnichannelforum.ch](mailto:info@omnichannelforum.ch)

## Investition

Seminar inkl. Seminarunterlagen und Omni Channel Exklusiv-Studie 2024/25, Analyse bei Konsumenten, Händlern und Herstellern CHF 980.–

Exklusiv-Studie Omni Channel 2024/25, Analyse bei Konsumenten, Händlern und Herstellern, ohne Seminarteilnahme CHF 600.–/Exemplar

## Abmeldungen

Abmeldungen müssen uns schriftlich spätestens 20 Tage vor der Veranstaltung erreichen. Bei späterer oder fehlender Abmeldung ist die volle Teilnahmegebühr zu bezahlen. Eine Ersatzteilnehmerin oder ein Ersatzteilnehmer ist uns willkommen. Bitte melden Sie uns gegebenenfalls die Ersatzperson.

## Administrative Auskunft

Maxine Hauser, Tel. +41 41 766 14 17  
[hauser@fuhrer-hotz.ch](mailto:hauser@fuhrer-hotz.ch)

## Fachliche Auskunft

Martin Hotz, Telefon +41 41 766 14 14  
[hotz@fuhrer-hotz.ch](mailto:hotz@fuhrer-hotz.ch)

## Website

[www.omnichannelforum.ch](http://www.omnichannelforum.ch)

# Veranstalter / Presenting Partner

## Fuhrer & Hotz

Fuhrer & Hotz ist als inhabergeführtes, unabhängiges Beratungs- und Marktforschungsunternehmen erster Ansprechpartner für die frühzeitige Erkennung von Trends und Entwicklungen in der realen und digitalen Handelswelt sowie deren Analyse & Übersetzung für den Schweizer Markt.

Wir machen aus Shoppern Käufer.

[www.fuhrer-hotz.ch](http://www.fuhrer-hotz.ch)

## Jegen

Jegen baut aus: vom Supermarkt Food über Warenhäuser bis hin zu Fachmärkten, Spezialitätengeschäften oder Gastronomieausbauten.

Wir setzen von Losgrösse 1 bis zum grossen Roll-out Ihre Kundenwünsche um – mit allen benötigten Services ab Konzept/Design über das Engineering zu Produktion/Sourcing und Montage der Shop-Einrichtung.

Unsere beste Arbeit – Ihr perfekter Auftritt.

[www.jegen.ch](http://www.jegen.ch)

## Die Post

Die Post verbindet seit jeher Menschen miteinander. So ergänzt sie auch für den Detailhandel die klassischen Leistungen des Brief- und Paketmarkts mit Güterlogistik und Leistungen im Medien- und Werbemarkt.

Mit Post Advertising ist sie auch im Werbemarkt präsent – für eine Schweiz, die sich bewegt, und für Kampagnen, die im Detailhandel etwas bewegen: mit Werbung, die ankommt.

[www.post.ch/advertising](http://www.post.ch/advertising)

## Amadeus Events Promotion

Amadeus Events Promotion AG ist ein führendes Unternehmen, dass sich auf internationale Veranstaltungen und Kongresse innerhalb vom Handel- und der Sportindustrie, in Deutschland, Österreich und Schweiz spezialisiert. Bekannt für nahtlose Ausführungen und innovative Lösungen, bieten sie umfassende Dienstleistungen wie Eventplanung, Merchandising, Marketing und Sponsoring-Entwicklung.



# www.omnichannelforum.ch

## Fuhrer & Hotz

Dorfstrasse 13a  
CH-6340 Baar  
T +41 41 766 14 00  
info@fuhrer-hotz.ch

## Jegen AG

Moosburgstrasse 5  
CH-8307 Effretikon  
T +41 52 354 52 52  
info@jegen.ch

## Post CH AG

Logistik-Services  
Wankdorfallee 4  
CH-3030 Bern  
T +41 58 341 19 00  
advertising@post.ch

## Amadeus Events Promotion AG

Gotthardstrasse 4  
CH-6490 Andermatt  
T +41 79 434 22 02  
info@amadeus-world.com



Die umfangreiche **Exklusiv-Studie** mit aktuellen Facts und Figures ist im Seminarpreis inbegriffen.

## Anmeldung



**Jetzt online anmelden**  
[www.omnichannelforum.ch](http://www.omnichannelforum.ch)  
oder mit angefügter Anmeldekarte