FUJITSU

Unsere Lösungen für den Handel

Mehr Wachstum, Nachhaltigkeit und ein verbessertes Kundenerlebnis im Einzelhandel

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Einzelhandel im Wandel

„Ob Tante-Emma-Laden oder internationaler Milliarden-Konzern: Am Ende des Tages geht es im Einzelhandel um das Kundenerlebnis. Um dieses zu verbessern, verlagern Einzelhändler ihren Fokus von Produkten auf Erfahrungen, und zwar zunehmend datengetrieben und über mehrere Touchpoints hinweg. Gleichzeitig müssen sie ihren Kund*innen, ihren Mitarbeiter*innen und der Umwelt gerecht werden. Sich in diesem komplexen Umfeld anpassen zu können, wird erfolgsentscheidend."

Richard Clarke
Head of Global Sales, Consumer Industries, Fujitsu

Erfahrungen, Transaktionen und Prozesse brechen aus ihren Silos aus und verschmelzen zu einem individuellen Kundenerlebnis ohne Medienbrüche: So stellen wir uns bei Fujitsu die Zukunft des Einzelhandels vor. Diese Zukunft ist von einem klaren Fokus auf nachhaltige Geschäftsergebnisse geprägt.

Wenn das auch Ihrer Zukunftsvision entspricht, dann lassen Sie uns diese gemeinsam verwirklichen! Den Auftakt macht unser Leitfaden zu ganzheitlichen, nachhaltigen Einkaufserlebnissen für die Kund*innen.

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Inhalt

- Kundenerfahrung der Zukunft
- Personalisierung
- Reibungsloser Checkout
- Nachhaltiger Einzelhandel
- Warum Fujitsu?
- Exkurs: Datenmonitoring für optimale Energieeeffizienz

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Kundenerfahrung der Zukunft

Mit einer Kombination aus Branchenexpertise, innovativen Geschäftslösungen und globalen Shared Managed Services helfen Fujitsu und seine Partner Einzelhändlern, einzigartige Kundenerlebnisse zu schaffen, Prozesse kosteneffizient zu gestalten und nachhaltige Geschäftsergebnisse zu erzielen.

Mit der Composable-Commerce-Plattform sowie Services unseres Partners GK Software schaffen wir einheitliche Customer Journeys über verschiedene Berührungspunkte hinweg: auf dem Smartphone, im Geschäft sowie auf der letzten Meile zum Kunden. Mit API-basierten Mikroservices verknüpfen wir Daten, Prozesse und Kundenoberflächen miteinander und schaffen so schnell und kostengünstig relevante Anwendungsfälle für Ihre Kund*innen.

Mit unseren Innovationen in den Bereichen KI, Machine Learning, IoT, Blockchain, Quantum Computing, Mobile und Metaverse helfen wir Ihnen, Kundenerlebnisse zu personalisieren, Prozesse zu automatisieren und Ihre Nachhaltigkeitsziele zu erreichen. Gekoppelt mit der Handelsplattform von GK Software entsteht Ihre Steuerzentrale für den Einzelhandel der Zukunft.

Die erstklassigen Implementierungs- und Shared Managed Services von Fujitsu helfen Ihnen, diese neue Welt der vernetzten Lösungen zuverlässig und kostengünstig zu implementieren, zu betreiben und zu unterstützen.

GK

Fujitsu ist zertifizierter Partner von GK Software

Erfolgsgeheimnis: Kundenerlebnis bündeln

Über eine gemeinsame Open-Commerce-Plattform mit API-integrierten Applikationen (ob proprietär oder von Dritten) können Einzelhändler innovative Anwendungsfälle bereitstellen: einheitliche Kundenerlebnisse, Mobilität, Personalisierung, Kundenbindung, Self-Service, flexibles Fullfillment und Inventar-Transparenz.

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Shopping-Erlebnis mit passenden, inspirierenden Inhalten anreichern …

25 % mehr Bestellungen

Reibunglosen Checkout ermöglichen …

Bis zu 80 % mehr Absatz
20 bis 25% weniger Personalkosten

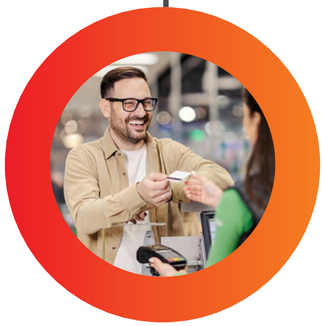
Energieverbrauch überwachen und reduzieren …

6 bis 8 % Ersparnis beim Energieverbrauch

Bestellwesen kanal-übergreifend (online/ offline) verwalten …

10 % schnellere Abwicklung

Customer Journey



Kunden von Anfang bis Ende im Blick …

Mehr Umsatz und Verfüg-barkeit, weniger Betriebskosten

Warenpräsentation und Servicequalität im Geschäft verbessern …

5 bis 10 % mehr Einkaufsvolumen

Altersüberprüfung bei der Selbstbedienung beschleunigen …

15 bis 25 % Zeitersparnis im Freigabeprozess

Compliance in der Produkt-Lieferkette via Blockchain überprüfen …

Mehr Kundenbindung

FUJITSU | GK

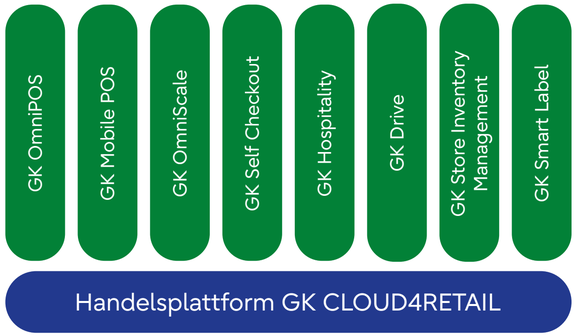
- Schnell und günstig zur einheitlichen Customer Journey dank **Composable-Commerce-Plattform von GK Software**
- **Technologien rund um KI/ ML, IoT, Blockchain, Quantum Computing, Mobile und Metaverse** unterstützen ein personalisiertes Kunden-erlebnis, automatisierte Prozesse und Nachhaltig-keitsziele
- Erstklassige **Implementierung, Betrieb und Support der Shared Managed Services**

© Fujitsu 2025 | 9598-02

GK CLOUD4RETAIL Plattform

CLOUD4RETAIL, die umfassende, Cloud-basierte Plattform für den Einzelhandel von GK, unterstützt zentrale Services für nahtlosen Handel:

- Verbesserungen, neue Funktionen und Konzepte schneller einführen
- API-based Microservices-Architektur auf einer flexiblen, skalierbaren und sicheren Plattform für eine oder mehrere Benutzergruppen
- Flexible Implementierung neuer Geschäftsprozesse
- Reduzierte Kosten für Personal, Prozesse und Hardware



Fujitsu ist zertifizierter Partner von GK Software

„Als bewährter Technologiepartner hat GK unsere Expansion in über 30 Länder begleitet und uns unterstützt, bestmöglichen Kundenservice, eine moderne Ansprache der Käufer*innen sowie effiziente Prozesse zu realisieren: mit viel Innovationskraft, umfassender Expertise und hochkompetenten Projektteams.“

Lidl Enterprise Management

© Fujitsu 2025 | 9598-02

GK Engage

Mit GK Engage lernen Sie Ihre Kunden besser kennen und können so einzigartige, skalierbare und ansprechende Treueprogramme schaffen.

- Machen Sie treue Kund*innen durch gezielte Angebote auf attraktive Vorteile aufmerksam
- Sichern und steigern Sie ihren Share of Wallet, indem Sie Treue belohnen: durch Bonuspunkte, kostenlose Produkte oder Services sowie Rabatte
- Erreichen Sie genau definierte Kundengruppen mit gezielten, regelbasierten Angeboten, beispielsweise für Kund*innen mit einem bestimmten Lifestyle oder Allergiker*innen
- Integration mit GK CLOUD4RETAIL POS sowie mobilen Touchpoints

Verschieben Sie den Fokus Ihres Angebots vom Produkt zum Erlebnis.

GK

Fujitsu ist zertifizierter Partner von GK Software

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Personalisierung mit GK Air

Mit diesem KI-basierten Tool personalisieren Sie die Shopping Journeys Ihrer Kunden über alle Kanäle und Touchpoints hinweg.

- Individualisierte Kundenansprache an jedem Touchpoint
- KI-basierte Empfehlungen passender Produkte und anderer Inhalte in Echtzeit
- KI-gestütztes Lernen fördert kontinuierliche Verbesserung
- Fachkundige Unterstützung und Managed Services von Fujitsu

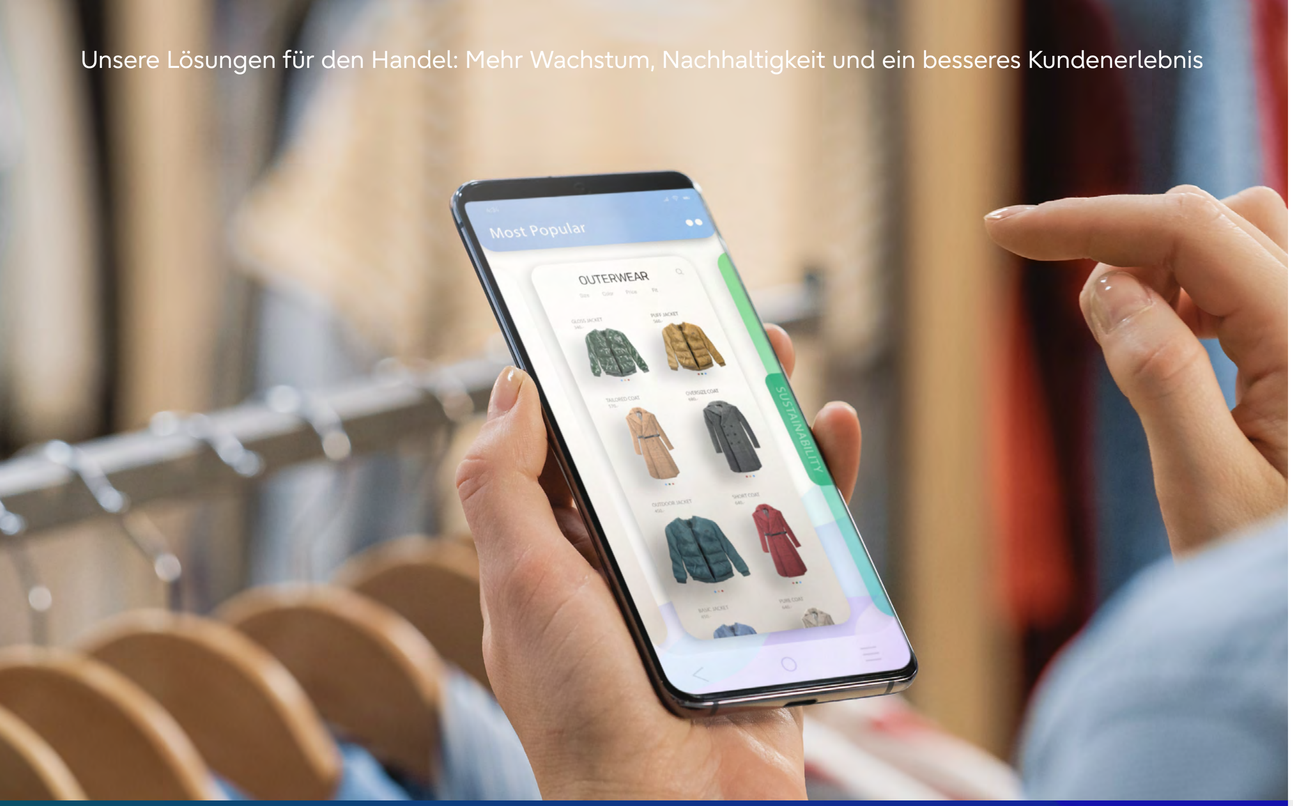
Wenn Sie die Akzeptanz und das Vertrauen Ihrer Kund*innen gewinnen, profitieren die Interaktionsrate und der Customer Lifetime Value.

GK

Fujitsu ist zertifizierter Partner von GK Software

Messbarer Erfolg:
Dank individualisierter Empfehlungen konnte ein Modegeschäft seinen Umsatz um 8-10 %, seine Transaktionen und den Share of Wallet sogar um jeweils 25 % steigern.

© Fujitsu 2025 | 9598-02



Personalisierung im Trend

Kunden suchen nach Shopping-Erlebnissen und Einzelhändlern, die zu ihren individuellen Vorlieben und Bedürfnissen passen. Neben Personalisierung legen die jüngeren Generationen zudem verstärkt Wert auf Transparenz und Nachhaltigkeit beim Konsum.

Erfolgsgeheimnis: Personalisierung

Ob online, mobile oder im Ladengeschäft: Das perfekte Kundenerlebnis ist einheitlich und personalisiert. Loyalität wird durch positive „Mikro-Erlebnisse“ belohnt: individuelle Verfügbarkeiten, Preisempfehlungen oder Liefervorteile.

„Bis zum Jahr 2030 werden Millenials und Gen Z 70 Prozent der berufstätigen Bevölkerung ausmachen, und damit die Mehrheit der Kunden auf der ganzen Welt.”

*fujitsu.com/uk/uvance/consumer-experience/

© Fujitsu 2025 | 9598-02

„Ein ebenso angenehmes wie sicheres Einkaufserlebns ist unsere Mission. Gemeinsam mit Fujitsu konnten wir neue Shopping-Modelle schaffen."

Minoru Yamamoto
Executive Officer und General Manager System Planning bei AEON RETAIL

Fujitsu Actlyzer

Anhand von Kameraaufnahmen analysiert dieses KI-System das Geschehen auf der Ladenfläche und in Regalnähe. Auf Basis der Erkenntnisse zum Kundenverhalten können Sie Ihre Warenpräsentation sowie den Kundenservice optimieren.

- Bildverarbeitung und KI beobachtet und analysiert die Wege und Käufe im Geschäft
- Fujitsu Actlyzer hilft beim Definieren und Modellieren der beobachteten Verhaltensweisen, Gesten und Bewegungen – für verbesserte Warenpräsentation und Service sowie Diebstahlprävention
- Verbesserte Preisgestaltung und Warenangebot kurbeln den Umsatz an und vergrößern das Umsatzvolumen

Denken Sie Ihre Online- und Offline-Verkaufsumgebungen rundum neu – so bieten Sie Ihren Kund*innen mehr Auswahl und ein durchgängiges, nahtloses Einkaufserlebnis.

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Fujitsu Click ‘n’ Collect und verbesserte kontaktlose Abholung

Mithilfe von Bildverarbeitung, KI und Machine Learning verbessert unsere Customer-Journey-Lösung das Kundenerlebnis bei der kontaktlosen Abholung, in Drive-In-Restaurants sowie an Tankstellen.

- Durch die Erfassung von Nummernschildern und Pkw-Kennzeichen lassen sich Kundenandrang und Auslastung beobachten und prognostizieren
- Echtzeit-Updates und Zuweisung von Mitarbeiter*innen helfen im Umgang mit Warteschlangen und verbessern so die Kundenbindung
- Ein zentrales Dashboard generiert Echtzeit-Kennwerte und unterstützt bei der Entscheidungsfindung dank KI und Machine Learning
- Abo-Modell mit niederschwelliger Installation, minimalen Ausfallzeiten und geringem Wartungsaufwand steigert nachweislich den Umsatz

Das sind die perfekten Lösungen für ...

- Personalisierte Shopping Journeys
- Omnichannel-Einkaufswelten
- Verbesserte Warenpräsentation und Preisgestaltung
- Bessere Click-‘n’-Collect- und Drive-In-Abwicklung

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Reibungsloser Checkout

Der Fokus des Einzelhandels verschiebt sich weg vom Produkt hin zum Erlebnis. In diesem Kontext werden traditionelle Transaktionen im Ladengeschäft – kassieren, Altersüberprüfung, Click'n'Collect – zunehmend als Hemmnis wahrgenommen. Deshalb engagiert sich Fujitsu für reibungloses Shopping. Mit unserer Branchenexpertise, innovativen Lösungen und Managed Services beschleunigen wir das Shoppen: für mehr Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei reduzierten Kosten.

„86 % der 18–34-Jährigen geben an, sie würden sich eher für ein Geschäft mit Scan-and-Go-Shopping entscheiden, und 57 % der Konsumenten bevorzugen Self-Checkout, unabhängig von der Altersgruppe."*

*forbes.com/sites/delltechnologies/2023/11/27/customers-want-frictionless-shopping-but-losses-are-on-the-rise-heres-how-to-make-it-all-work/

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Messbarer Erfolg:
In 7.000 Geschäften auf der ganzen Welt ist der Gewinn gewachsen – damit hat sich die Investition in weniger als 6 Monaten amortisiert.

Fujitsus Lösungen für Profit Protection

Mit unseren beiden KI-basierten SaaS-Lösungen Profit Protection for Monitoring und Profit Protection for Self Checkout behalten Sie stationäre Kassen sowie Selbstbedienungskassen im Blick – und reduzieren so das Betrugsrisiko.

- Intelligente Betrugserkennung an bedienten Kassen und Selbstbedienungskassen
- Einfache Integration in rund vier Monaten
- Fortschrittliche Beobachtung von Transaktionen, Ereignissen und Verhaltensweisen
- Bis zu 99 % genaue Betrugserkennung an Selbstbedienungskassen in Echtzeit
- Bis zu 85 % weniger Diebstahl durch Personal
- In weniger als 5 Tagen von der Betrugserkennung an der Kasse bis zur Konsequenz

Nutzen Sie fortschrittliche Technologien als Hebel für mehr Produktivität im Team und verbesserte Kundenbindung.

© Fujitsu 2025 | 9598-02

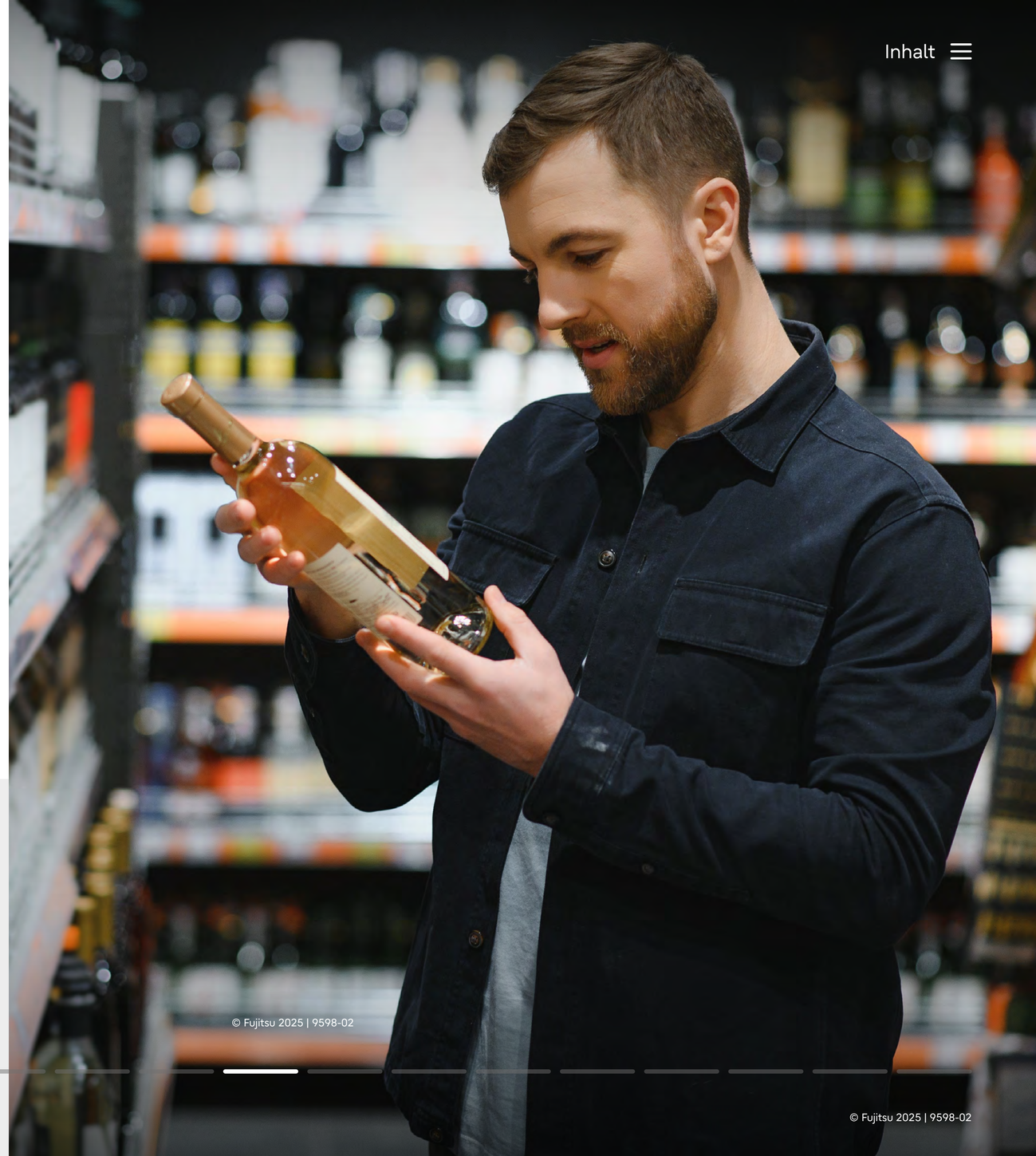
Fujitsu Digital Age Assurance

Unsere Lösungen aus dem Bereich Digital Age Assurance gestalten mithilfe von KI und Machine Learning die Altersverifizierung* im Ladengeschäft reibungslos.

- Intelligente Technologie beschleunigt Transaktionen, reduziert Warteschlangen, steigert Produktivität, unterstützt die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und beugt Kriminalität und Missbrauch vor
- Die präziseste Alterseinschätzung der Welt, schnell und reibungslos
- Einfache Integration in Ihre mobile App über ein sicheres SDK: Sie benötigen keine Hardware, Infrastruktur oder Internetverbindung
- Datenschutz nach dem „Privacy by Design“-Prinzip
- Nur 30 Sekunden für die Registrierung und 3 Sekunden für die Offline-Verifizierung benötigt

Mehr Zufriedenheit und weniger Kosten an der Kasse dank sicherer, reibungsloser Selbstbedienung

*gemäß länderspezifischen Altersbeschränkungen



© Fujitsu 2025 | 9598-02

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Das sind die perfekten Lösungen für ...

- Reibungslose Shopping-Erlebnisse
- Vollumfängliche Transparenz im Unternehmen
- Radikal verbesserte Produktivität und Wertschöpfung
- Reduktion und Prävention von Verlusten

Fujitsu Cashier-Free Store

Mit fortschrittlichen In-Store-Analysen und der „Kassenlos“-Technologie von Zippin hilft diese Lösung, Ihre Filialen zu modernisieren, den Umsatz zu steigern und gleichzeitig die Betriebskosten zu senken.

- KI-gestützte Kameras verfolgen Produktbewegungen und Verhaltensweisen präzise und anonymisiert
- Schnelle und einfache Installation mit Standard-Komponenten und Betrieb via Power-over-Ethernet (PoE)
- Bestandsverfolgung in Echtzeit mit automatischen Benachrichtigungen, wenn der Regalbestand zu Neige geht
- Detaillierte Analysen, unter anderem: Wie lange haben Kund*innen gestöbert oder Verkaufsschilder betrachtet? Welche Waren haben sie aus dem Regal genommen oder wieder zurückgelegt?
- Schlankeres Einkaufserlebnis hilft, Personaldecke und Regalflächen zu optimieren: für mehr Umsatz bei reduzierten Betriebskosten

© Fujitsu 2025 | 9598-02

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Nachhaltiger Einzelhandel

Der Klimawandel spitzt sich zu und nimmt Händler ebenso wie Käufer*innen in die Pflicht, gemeinsam die globalen Herausforderungen zu adressieren. Eine echte grüne Transformation geht über das Einsparen von Energie, CO_2-Emissionen oder Abfällen hinaus. Es geht darum, die richtigen Weichen zu stellen, damit die Gesellschaft und der Planet nicht nur überlebt, sondern floriert.

Deshalb setzt Fujitsu auf Technologien, die Einzelhändlern helfen, ihren ökologischen Fußabdruck zu reduzieren, ihre Mitarbeiter*innen zu fördern und ihren Kund*innen einen nachhaltigen, ethischen Konsum zu ermöglichen.

„Kund*innen fordern mehr Mitbestimmung beim Thema Nachhaltigkeit und verschaffen sich zunehmend durch gezielte Kaufentscheidungen Gehör.“*

*mckinsey.com/capabilities/strategy-and-corporate-finance/our-insights/nef-spotlight-the-path-forward-for-retails-sustainable-future

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Das sind die perfekten Lösungen für ...

- Ökologische Verantwortung und ökonomisches Wachstum Hand in Hand
- Volle Transparenz und Vertrauen in der Lieferkette
- Neue Möglichkeiten für den Austausch geprüfter Daten zum nachhaltigen und ethischen Handeln – als Basis für mündige, verantwortungsvolle Kaufentscheidungen

Fujitsu Supply Chain Traceability

Unsere Blockchain-Lösung für die Lieferkettentransparenz unterstützt Sie bei Ihren ESG-Zielen und fördert das Vertrauen in Richtung Kundschaft und Lieferanten gleichermaßen. Außerdem können Sie Qualitätsmängel rasch erkennen und Gegenmaßnahmen ergreifen. Fangen Sie klein an und skalieren Sie die Plattform gemäß den individuellen Anforderungen Ihrer Wertschöpfungskette.

- Echtzeit-Verfolgung von ESG-relevanten Daten entlang der Wertschöpfungskette: CO_2-Emissionen, Wasserverbrauch, Einhalten ethischer Standards, Fairtrade uvm.
- Eco-Labeling: Integration von Zertifikaten gibt Aufschluss über ESG-Konformität der Zulieferer
- Mit Blockchain zu vertrauenswürdigen Daten: überprüfbar, rückverfolgbar und unveränderbar
- Jederzeit verlässlich: Validierung der Daten erfolgt direkt auf der Plattform

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Warum Fujitsu?

Die Entscheidung für Fujitsu ist viel mehr als die Wahl eines Technologie-Anbieters. Die Partnerschaft mit uns ist ein „Ja" zur Zukunftsfähigkeit: durch eine Kombination aus Branchenexpertise, innovativen Geschäftslösungen und einer globale Reichweite.

Mit unserem strategischen Partner GK Software sowie einem erweiterten Netzwerk an innovativen Partnern steht Ihnen ein erstklassiges Team zur Seite, um die Zukunft Ihres Geschäfts zu gestalten: modern, verantwortungsvoll und nachhaltig.

Omnichannel-Migration und Transformation

Fujitsu verfügt über das Wissen und die Expertise, um Ihre gewünschte Kundenerfahrung mit Technologieplattformen und datenbasierten Workflows zu verknüpfen – für erstklassige Erlebnisse. Wir zeigen Ihnen den praktischsten, günstigsten und nachhaltigsten Weg von A nach B.

Sicher vom Setup bis zum Support

Mit Professional und Shared Managed Services reduziert Fujitsu Risiken bei der Implemtierung, betreibt Ihre Anwendungen und unterstützt Ihr Wachstum langfristig. Zum breiten Spektrum gehören Cloud- und Hybrid-IT, Netzwerke, End-to-End User Services, IT-Sicherheit, Application Managed Services mit ServiceNow sowie Excellence-Center von SAP und Microsoft.

Individualisiertes Angebot

Durch die Liaison zwischen den technologischen Innovationen von Fujitsu und der erstklassigen Unified-Commerce-Plattform von GK Software sowie weiteren Lösungen entsteht etwas Einzigartiges: echte maßgeschneiderte Lösungen für den Einzelhandel von heute und morgen, personalisiert, reibungslos und nachhaltig.

Weltweite Verfügbarkeit

Bei Fujitsu nehmen wir „weltweit" wörtlich. Wohin auch immer Sie Ihr Geschäft erweitern, wir begleiten Sie – mit länderübergreifender Bereitstellung, einem internationalen Service Desk und Fiskalisierung. Außerdem stärken wir mit unseren Erfahrungen aus der ganzen Welt Ihr regionales Geschäft.

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Exkurs: Datenmonitoring für optimale Energieeffizienz

Herausforderung

Die Gemeindeverwaltung von Barsbüttel startete eine Initiative, um den Energieverbrauch in öffentlichen Gebäuden auf den Prüfstand zu stellen mit dem Ziel, Einsparpotenziale zu identifizieren und das Energiemanagement zu verbessern.

Darüber hinaus war es den Verantwortlichen wichtig, die Luftqualität in kommunalen Gebäuden, insbesondere der Erich-Kästner-Gemeinschaftsschule, kontinuierlich im Blick zu behalten. Schließlich muss ein gesundes Raumklima für die Lehrkräfte und Schüler*innen jederzeit gewährleistet sein.

Eine lückenlose Überwachung der Luftfeuchtigkeit liefert zudem die Grundlage dafür, Schimmelbefall zu vermeiden: zum Wohl der Menschen und Bauten.

Lösung

Fujitsu implementierte in enger Zusammenarbeit mit dem Partner Dataport.Kommunal eine passende Lösung: Im Rahmen eines sechsmonatigen Pilotprojekts installierten die Expert*innen zunächst in der örtlichen Gemeinschaftsschule Sensoren zur Echtzeit-Erfassung von Temperatur-, Luftfeuchtigkeits-, Lichtstärke- und CO_2-Daten. Diese Daten wurden mit dem Fujitsu IoT Operations Cockpit konsolidiert und ausgewertet

Die Gemeinde Barsbüttel erhielt einen präzisen Überblick über die Bedingungen in der Schule, inklusive der Messwerte für die Qualität der Raumluft und die Überschreitung entsprechender Grenzwerte. Um weitere Erkenntnisse zu gewinnen, haben die Projektverantwortlichen auch das Rathaus und das örtliche Schwimmbad in das Test-Setup aufgenommen.

Ergebnisse

Anhand der analysierten Daten ließen sich in den untersuchten Gebäuden der Gemeinde Barsbüttel während der Heizperiode zu hohe Temperatur- und CO_2-Werte feststellen, insbesondere für die Klassenräume der Gemeinschaftsschule.

Die Ergebnisse zeigen neben Potenzialen zur Energieeinsparung auch, dass sowohl ein besseres Lüftungsverhalten als auch technische Optionen zur Optimierung der Luftqualität erforderlich sind.

Im Ergebnis tragen die Maßnahmen von Fujitsu langfristig dazu bei, Kosten der Gemeinde zu reduzieren, ihren energetischen Fußabdruck zu verbessern und zugleich die Arbeits- und Lernumgebung für die Menschen zu optimieren.

© Fujitsu 2025 | 9598-02

Wie können wir gemeinsam den globalen Einzelhandel revolutionieren? Beginnen Sie den Dialog:

Ich freue mich auf Ihre E-Mail an justin.bullach@fujitsu.com

Justin Bullach

Sales Specialist Retail
Fujitsu Germany GmbH

© Fujitsu 2025. Alle Rechte vorbehalten. Fujitsu und das Fujitsu-Logo sind Marken von Fujitsu Limited, die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. Andere Produkt-, Dienstleistungs- und Firmennamen, die hier erwähnt werden, können Marken von Fujitsu oder anderen Unternehmen sein. Dieses Dokument ist zum Zeitpunkt der erstmaligen Veröffentlichung aktuell und kann von Fujitsu ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Dieses Material wird nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt, und Fujitsu übernimmt keine Haftung im Zusammenhang mit seiner Verwendung.