

**#16 VERSAND-  
HANDELSTAG**



# FUTURE-COMMERCE

## #GAMECHANGER FÜR DEN HANDEL

WIEN, 21. JUNI 2016



# FUTURE-COMMERCE

## #GAMECHANGER FÜR DEN HANDEL

Die Digitalisierung fordert den Handel heraus. Wie wird er darauf reagieren? Abwarten ist keine Alternative. Deshalb rüsten sich die Händler, um die Herausforderungen des e-Commerce zu meistern. Die Frage ist nur: Wird das ausreichen und was kommt in Zukunft noch auf die Händler zu? Die Antworten darauf liefert der 16. Versandhandelstag und zeigt zugleich welche Chancen die neuen Technologien und die Digitalisierung mit sich bringen.

## PROGRAMM

### 09.00 – 09.15 UHR REGISTRIERUNG

### 09.15 – 09.30 UHR BEGRÜSSUNG

Stephan MAYER-HEINISCH, Handelsverband

### MODERATION DER TAGUNG

Corinna MILBORN, ProSiebenSat1 PULS4 GmbH

### 09.30 – 10.30 UHR KEYNOTE SPEECH

#### ALIBABA'S NEUE EUROPA STRATEGIE – SO PROFITIEREN HEIMISCHE HÄNDLER VOM CHINESISCHEN ONLINE-GIGANTEN!

Terry VON BIBRA, Alibaba Group Germany, Austria, Switzerland, Turkey and Eastern Europe

### 10.30 – 11.00 UHR KAFFEEPAUSE

auf Einladung der Österreichischen Post AG

**11.00 – 12.30 UHR ERFOLGSFAKTOREN IM E-COMMERCE 2016:  
KUNDENBINDUNG ABSEITS VOM PREISFAKTOR**

**STUDIENPRÄSENTATION: TOP-ONLINE-SHOPS IN ÖSTERREICH 2016**  
Eva STÜBER, ECC Köln

**PODIUMSDISKUSSION**

- Christian SICK, **Tchibo** GmbH
- Eva STÜBER, ECC Köln
- Peter UMUNDUM, **Österreichische Post** AG
- Matthias ZACEK, **Google Austria** GmbH

**12.30 – 13.30 UHR MITTAGSPAUSE**

auf Einladung der Österreichischen Post AG

**13.30 – 15.00 UHR CONVERSION<sup>2</sup>: NACH DEM (RE)LAUNCH =  
VOR DER OPTIMIERUNG**

**DIE ERFOLGSSTORY AUS ÖSTERREICH**  
Eustachius KREIMER, Blue Tomato GmbH

**PODIUMSDISKUSSION**

- Martin BACHLER, **Netconomy Software & Consulting** GmbH
- Eustachius KREIMER, Blue Tomato GmbH
- Nicole PRIELLER, **point of origin** GmbH
- Johannes ROBIER, **youspi Consulting** GmbH

**THE FUTURE OF GROWTH - WIE EMOTIONALE PERSONALISIERUNG DEN  
ERFOLG IM E-COMMERCE STEIGERT**

Torsten HUBERT, Web Arts AG

**15.00 – 15.30 UHR KAFFEEPause**

auf Einladung der Österreichischen Post AG

**15.30 – 15.45 UHR KEYFINDINGS DER STUDIE „KONSUMENTENVERHALTEN IM DISTANZHANDEL 2016“**

Rainer WILL, **Handelsverband**

**15.45 – 17.00 UHR FUTURE-COMMERCE: TRENDS UND BEST PRACTICES IM E-COMMERCE**

**NEU DENKEN. NEU GRÜNDEN. NEU HANDELN. WELCHE KOOPERATIONS-MUSTER WERDEN MÖGLICH?**

Werner WUTSCHER, **New Venture Scouting –St. Paul GmbH**

**CLICK UND COLLECT – ERFAHRUNGSBERICHT EINER PROFITABLEN EINFÜHRUNG**

Dirk ETTLINGER, **Applied Predictive Technologies (APT)**

**DER MATCH MAKER: WIE ZALANDO DURCH VERNETZUNG MEHRWERT SCHAFFT**

Dominik RIEF, **Zalando GmbH**

**EINE APOTHEKE IM DIGITALEN RAUM. STORYTELLING IM E-COMMERCE**

Mario LENGAUER, **mStage GmbH**

Richard KÖNIG, **Saint Charles Apotheke**

**PERSÖNLICHE KUNDENBEZIEHUNGEN TROTZ DIGITALER ENTFREMDUNG**

Sebastian WIESER, **Mercateo AG**

**AB 17 UHR AUSTRIAN TRUSTMARK AWARDS  
GEMEINSAMER AUSKLANG**

Karl Jung, **Santander Consumer Bank GmbH**



# TRUSTMARK AUSTRIA AWARDS

## EINFACH SICHER SHOPPEN!

Das „Trustmark Austria“ des Handelsverbandes steht für sicheres und vertrauenswürdiges online bzw. mobile Shopping. Die Grundlage für unser Zertifikat bilden die geltenden rechtlichen Bestimmungen hinsichtlich Datenschutz, Kundeninformation und sichere Bezahlvorgänge und unser eigener Verhaltenskodex. Das „Trustmark Austria“ signalisiert dadurch den Konsumenten, dass die elektronischen Abläufe und Funktionen beim Einkauf im Webshop oder im Mobileshop technisch einwandfrei, sicher, kundenfreundlich und rechtskonform sind, und dass die Kunden dem geltenden Recht entsprechend über ihre Rechte beim Online-Einkauf informiert werden. Seit mehr als 15 Jahren garantiert unser Gütesiegel so Transparenz, Sicherheit und Fairness in Online-Handel und Mobile Commerce.

Die Handelsverband verleiht einmal jährlich im Rahmen des Versandhandelstags die Austrian Trustmark Awards für ausgezeichnete Leistungen hinsichtlich Konsumentenfreundlichkeit. Vergeben wird der Award in den Kategorien:

- **Bester Online Shop oder Webportal**
- **Bester Newcomer**
- **Bester Mobile Shop oder App**

Der Award geht an diejenigen Trustmarkträger, die ein Extra an Professionalität, Qualität, Transparenz und Sicherheit anbieten.



## NOMINIERUNGEN 2016

### ONLINE SHOP/WEBPORTAL:

- Bipa
- Hartlauer
- Möbelix

### MOBILE SHOP/APP:

- Hartlauer
- IKEA
- Wiener Linien

### NEWCOMER:

- Kelag
- Selecta Matratzen
- Unimarkt

# REFERENTEN

## TERRY VON BIBRA

**Managing Director, Alibaba Group Germany, Austria, Switzerland, Turkey and Eastern Europe**

Von Bibra ist seit November 2015 als Managing Director für die Alibaba Group Germany tätig. In den Jahren 2013 bis 2015 war von Bibra als Chief Retail Officer Omnichannel für Karstadt tätig. Davor hielt er unterschiedlichste Positionen bei Yahoo!, unter anderem war er Managing Director of Yahoo! Germany, Vice President of Central Europe and Vice President Marketplaces for Europe.



## MARTIN BACHLER

**CTO und Geschäftsführer, Netconomy Software & Consulting GmbH**

Nach dem Abschluss seines Studiums arbeite Bachler als Softwareentwickler in mehreren Unternehmen. Unter anderem auch als Software-Architekt bei Netconomy Software & Consulting GmbH, wobei er seit 2011 als CTO und seit 2016 als Geschäftsführer tätig ist.



## DIRK ETTLINGER

**Vice President, Applied Predictive Technologies (APT)**

Vor seinem Einstieg bei APT war Ettlinger mehrere Jahre als Head of Consulting Services für die DACH & CEE Region bei MasterCard Advisors tätig. Er baute die DACH & CEE Region mit auf und hat federführend zu ihrem Wachstum beigetragen. Seit 2014 ist Ettlinger bei APT tätig und kümmert sich um das operative Geschäft in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Osteuropa.



## TORSTEN HUBERT

**Head of Conversion Consulting und Mitglied der Geschäftsleitung, Web Arts AG**

Hubert beschäftigt sich seit Mitte 2000 intensiv mit der Optimierung von e-Commerce Systemen, Webmarketing und ist Google Advertising Professional. In den letzten Jahren hat er in vielen erfolgreichen Projekten tiefe Einblicke in die Themenbereiche e-Commerce-Systeme, Usability, Motivatorkik, Conversion-Optimierung, Landingpages und Webmarketing sammeln können.



## KARL JUNG

**Abteilungsleiter Waren/B2B, Santander Consumer Bank GmbH**

Seit Februar 2014 ist Jung bei Santander für Umsatz, Risiko und Wachstum des Teilzahlungsgeschäfts verantwortlich. Zuvor leitete er den zentralen Verkauf im Unternehmen. Er studierte Executive Management und absolvierte den Lehrgang für Werbung und Verkauf in Wien.



## MARIO LENGAUER

**Geschäftsführender Gesellschafter, mStage GmbH**

Lengauer ist Gründer und Geschäftsführer der e-Commerce Agentur mStage und leitete davor eine Full-Service-Internetagentur. Mit mStage baute er eine der führenden Magento-Agenturen in Österreich auf und begleitet heute über 50 Unternehmen bei deren e-Commerce Strategie.



## RICHARD KÖNIG

**Partner und Geschäftsführer, Saint Charles Apotheke**

König war einer der CRM-Pioniere in Österreich und unterstützt heute als Business Angel mehrere Beteiligungen im Bereich e-Commerce und in der Digitalwirtschaft. Bei Saint Charles ist er als Co-Founder und kaufmännischer Geschäftsführer für die Themen Marketing und Online-Strategie zuständig.



## EUSTACHIUS KREIMER

**Director of IT/Development & Customer Service, Blue Tomato GmbH**

Nach dem Studium an der Universität Graz war er für die Infonova/KPMG-InfoDesign und in Folge für das eBusiness Kompetenzzentrum eolaris sowie die Styria Medien AG tätig. Anfang 2010 wechselte Kreimer zum Snowboard-, Surf- und Fashionhändler Blue Tomato und ist für die Bereiche IT, Development und Customer Service verantwortlich.



## **STEPHAN MAYER-HEINISCH**

### **Präsident, Handelsverband**



Vor der Gründung der S. Mayer-Heinisch Consult GmbH 2005 war Mayer-Heinisch von 2001 bis 2005 Leiter der Konzernkommunikation der Leder & Schuh AG und von 1985 bis 2001 Geschäftsführer der Leder & Schuh-Töchter Humanic, Shoe4You, Dominici und Mega Socks. Zudem ist er Obmann des Austrian Council of Shopping Centers und Präsident des Österreichischen Handelsverbandes.

## **CORINNA MILBORN**

### **PULS 4 Info-Chefin, ProSiebenSat1 PULS4 GmbH**

Die österreichische Politikwissenschaftlerin und Journalistin Milborn ist Info-Chefin von PULS 4 und Moderatorin des PULS 4 News Talks „Pro & Contra“. Außerdem führt sie die politischen Interviews im aktuellen Bereich des Senders. Milborn arbeitet unter anderem auch als Autorin.



## **NICOLE PRIELLER**

### **Geschäftsführerin, point of origin GmbH**



Prieller ist Geschäftsführerin der Business Transformation Agentur point of origin GmbH mit Niederlassungen in Österreich, Kanada und der Schweiz. Die Agentur begleitet Unternehmen bei ihrer digitalen Transformation und legt den Schwerpunkt dabei auf E-Business, Marketingautomation und Customer Experience. Prieller ist zertifizierte Projektmanagerin und absolvierte das internationale Marketingprogramm IMKP der europäischen Eliteuniversität INSEAD Fontainebleau.

## **DOMINIK RIEF**

### **Country Manager Austria & Switzerland, Zalando SE**



Rief ist seit Juni 2011 bei Zalando und seit März 2012 Country Manager für Österreich und die Schweiz. Er studierte an der Universität St. Gallen Betriebswirtschaft und begleitete bereits die Einführung des Zalando-Shops für Österreich sowie den Markteintritt in die Schweiz.

## **JOHANNES ROBIER**

### **Geschäftsführer, youspi Consulting GmbH**

Seit 2007 ist Robier unter anderem als Geschäftsführer für die youspi Consulting GmbH tätig. Des Weiteren ist er Gründer und Chair des World Usability Congresses [www.worldusabilitycongress.com](http://www.worldusabilitycongress.com). Er arbeitet im Bereich Usability, User Experience, Customer Experience & Service Design bereits mehr als 10 Jahre mit nationalen und internationalen Unternehmen zusammen.



## **CHRISTIAN SICK**

### **Head of e-Commerce Austria & Switzerland, Tchibo GmbH**

Nach seinem BWL Studium in 2004 sammelte Sick umfangreiche e-Commerce Erfahrung in diversen Bereichen der Tchibo direct GmbH in Hamburg. 2011 wechselte er zur Eduscho (Austria) GmbH nach Wien, um dort das e-Commerce-Geschäft aufzubauen. Seit November 2015 verantwortet Sick bei Tchibo in Hamburg ganzheitlich das e-Commerce-Geschäft für Österreich und die Schweiz.



## **EVA STÜBER**

### **Leiterin Research und Consulting, ECC Köln c/o IFH Institut für Handelsforschung GmbH**

Bereits in ihrer Funktion als Senior Projektmanagerin beschäftigte sich Stüber am ECC Köln seit 2012 mit Fragen zu Cross-Channel und Logistik. Mit e-Commerce Themen setzte sie sich auch während ihres Diplom-Studiums der BWL an der Universität des Saarlandes, Saarbrücken, und ihrer Tätigkeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der BTU Cottbus auseinander.



## **PETER UMUNDUM**

### **Vorstand Paket & Logistik, Österreichische Post AG**

Nach dem Studium startete Umundum seine Karriere bei der Steirerbrau AG als Leiter von IT und Organisation. Von 1996 bis 2005 war er für die Styria Media AG tätig, unter anderem als Geschäftsführer der Tageszeitungen „Kleine Zeitung“ sowie „Die Presse“. 2005 folgte dann der Einstieg bei der Österreichische Post AG als Leiter der Division Brief, verantwortlich für Produktion & Logistik, seit 2011 ist Umundum Vorstand für Paket & Logistik.





## SEBASTIAN WIESER

### **Vorstand und Gründer, Mercateo AG**

Wieser studierte in Wien technische Physik und arbeitete nach seiner Promotion zunächst im operativen Management eines IT-Unternehmens. Im Anschluss wechselte er zu McKinsey & Company und beriet dort vor allem große Unternehmen aus dem Finanzsektor hinsichtlich deren IT-Strategie. Wieser ist Mitbegründer des Unternehmens und seit 2000 im Vorstand der Mercateo AG.



## RAINER WILL

### **Geschäftsführer, Handelsverband**

Seit Ende 2014 ist Will Geschäftsführer des Handelsverbandes. Zuvor war er im Kabinett von Vizekanzler und Wirtschaftsminister Mitterlehner als wirtschaftspolitischer Berater und beim Austria Wirtschaftsservice (aws) tätig. Er arbeitete jahrelang in unterschiedlichen Unternehmen der Privatwirtschaft und studierte Betriebswirtschaft an der WU Wien und der London School of Economics.



## WERNER WUTSCHER

### **Gründer und Geschäftsführer, New Venture Scouting – St. Paul GmbH**

Wutscher studierte Rechtswissenschaften an der Karl-Franzens-Universität in Graz und an der Harvard Universität. 2013 gründete er die Investmentboutique New Venture Scouting mit dem Ziel, die Welten von etablierten Unternehmen und Startups zu verbinden. Wutscher ist aktiver Business Angel und an acht Startup-Unternehmen beteiligt.



## MATTHIAS ZACEK

### **Industry Manager Retail, Google Austria GmbH**

Zacek ist seit 2013 bei Google Österreich für die Weiterentwicklung von Handelsunternehmen verantwortlich, betreut speziell die klassischen Stationär-Händler mit dem Ziel, diese zu den internationalen Multichannel-Retailern aufzuschließen zu lassen. Zuvor war er über zehn Jahre in leitenden Funktionen in der Medienbranche in den Bereichen Print und Online tätig.

# 10 %

## RESPONSE IST EIN GUTER WERT?

DIRECT-  
MAIL  
KANN  
MEHR

44%

84%

75%

LESERATE

INTENSIVE  
NUTZUNG

LESEN  
NEUGIERIG



MESSBAR  
ERFOLG-  
REICH



PERSÖNLICH



HAPTISCH  
ERLEBBAR

DA  
GEHT  
NOCH  
WAS:

**MEHR RESPONSE.  
MEHR UMSATZ.  
MEHR KUNDEN.**

EFFIZIENTE  
BUSINESS  
LÖSUNGEN  
DER POST

Erfahren Sie mehr unter: [www.post.at/directmail](http://www.post.at/directmail)  
Oder kontaktieren Sie uns direkt: 0800 / 212 212  
oder [directmail@post.at](mailto:directmail@post.at)

 **Post**

# #16 VERSAND- HANDELSTAG



## FUTURE-COMMERCE: #GAMECHANGER FÜR DEN HANDEL

Der 16. Versandhandelstag am 21. Juni zeigt wie heimische Händler, in Kooperation mit internationalen Plattformen, über reichweitenstarke Kanäle Zugang zu neuen Kundengruppen erhalten. Erfahren Sie ebenso, wie laufende Optimierung neben klassischen Erfolgsfaktoren ein Schlüssel zum Erfolg sein kann. Dariüber hinaus werden zwei brandneue Studien präsentiert, die den Fokus auf österreichische Onlineshops und die heimischen Konsumenstruktur legen. Eine Whisky-Verkostung lädt zum ausführlichen Netzwerken im Rahmen der Austrian Trustmark Awardverleihung, bei der die besten Onlineshops ausgezeichnet werden.

## VERANSTALTUNGSORT

NH Vienna Airport Conference Center  
Office Park 3, Einfahrtstraße 1-3,  
1300 Vienna Airport, Wien  
Tel: +43 (1) 701510

## WEITERE INFORMATIONEN

[www.handelsverband.at/versandhandelstag2016](http://www.handelsverband.at/versandhandelstag2016)

## KONTAKT

Nina Rudelsdorfer  
T +43 (1) 406 22 36-74  
E [nina.rudelsdorfer@handelsverband.at](mailto:nina.rudelsdorfer@handelsverband.at)  
H [www.handelsverband.at](http://www.handelsverband.at)

**HANDELSVERBAND EVENT APP**  
QR-CODE SCANNEN – APP DOWNLOADEN



Mit freundlicher Unterstützung von



Payment Services



*kapsch* >>>

