

1	Einleitung	1
1.1	Einzelhandel im Wandel	3
1.2	Smartphone- & App-Markt im Kurzüberblick	6
1.3	Nutzererwartungen	8
2	Ausgewählte Einsatzmöglichkeiten	11
2.1	Marketing & CRM	12
2.1.1	Kundenkarte	12
2.1.2	Mobile Couponing	14
2.1.3	Digitales Prospekt	15
2.1.4	Location-Based Marketing	17
2.2	Information & Convenience	18
2.2.1	Digitale Einkaufsliste	18
2.2.2	Preisscanner	19
2.2.3	Augmented Reality	21
2.2.4	In-Store Navigation	23
2.3	Transaktion & After-Sales	25
2.3.1	Mobile Payment	25
2.3.2	Click & Collect	28
2.3.3	Digitaler Kassenbon	29
2.3.4	In-App Messenger	30
3	Herausforderungen	33
3.1	Kundenmehrwert	33
3.2	Datenintegration	34
3.3	Entwicklung & Betrieb	36
3.4	Compliance	37

4 Zusammenfassung & Ausblick	41
---	-----------

Literatur	45
------------------------	-----------