

## KROATIEN

DR. MICHAEL A. LANGE  
 JURO AVGUSTINović

Oktober 2017

[www.kas.de/kroatien/](http://www.kas.de/kroatien/)

[www.kas.de](http://www.kas.de)

## MAGROS 2017: „Digitalisierung und Transformation im Handel“

**Die Konrad-Adenauer-Stiftung (KAS) veranstaltete gemeinsam mit dem Wirtschaftsmagazin „Suvremena trgovina“ am 10. Oktober 2017 in den Räumen eines kroatischen Unternehmens in Zagreb eine Veranstaltung für Unternehmer des Groß- und Einzelhandels über die Herausforderungen der Digitalisierung im Handel. In Rahmen dreier Podiumsdiskussionen debattierten Wirtschaftsexperten mit kroatischen Unternehmensvertretern über die Auswirkungen neuer Technologien auf die Entwicklungstrends im kroatischen Handelssektor.**

Der Herausgeber und Chefredakteur des Wirtschaftsmagazins „Suvremena trgovina“, **Srećko Sertić** betonte in seinen einleitenden Worten die Bedeutung von Veranstaltungen über die Entwicklung der Wirtschaft in Kroatien. Seit Jahren versuche man durch solche Veranstaltungen den wirtschaftlichen Dialog zu fördern. Mit dem diesjährigen Thema versuche man die Herausforderungen der Digitalisierung im Handel darzustellen. Der stellv. Vorsitzende der Kroatischen Wirtschaftskammer, **Josip Zaher**, wies auf die Bedeutung des Handels für die Beschäftigung, den Tourismus und das Wirtschaftswachstum in Kroatien hin und betonte, dass sich auch der Handel neuen Herausforderungen wie der Digitalisierung gegenübersehe.

Daraufhin präsentierte der Prodekan der Technischen Hochschule in Zagreb, **Mladen Mauher**, ein neues spezialisiertes Studienprogramm: "Digitale Wirtschaft", dass es Schülern und später auch Unternehmern ermöglichen soll, die Digitalisierung in der Praxis schneller voranzutreiben.

**Juro Avgustinović** von der KAS betonte dann, dass die KAS den wirtschaftspolitischen Dialog im Ausland mit dem Ziel fördere, die Soziale Marktwirtschaft weiter zu entwickeln.

Die Leiterin des Handels- und Marktabteilung im Wirtschaftsministerium, **Marija Kulaš**, erläuterte dann, was das Wirtschaftsministerium in der Frage der Digitalisierung mit dem Ziel der Modernisierung der Wirtschaft unternehme.

Im Namen der Staatspräsidentin eröffnete auch der Vorsitzende der Kroatischen Handwerkskammer, **Dragutin Ranogajec**, die Konferenz mit dem Hinweis, dass das Online-Geschäft kostengünstig sei, dass Klein- und mittelständische Unternehmer die Vorteile der Digitalisierung kaum nutzen würden. Deshalb biete die diesjährige MAGROS-Konferenz eine gute Gelegenheit dazu neue Lösungen zu präsentieren.

In den einleitenden Vorträgen von **Prof. Dr. Mladen Mauher**, **Prof. Dr. Velimir Srića** und **Prof. Dr. Nikola Knego**, wurde wiederholt betont, dass die größte Herausforderung bei der Digitalisierung im Handel die Einführung und Umsetzung einer Multi-Kanal-Strategie sei. Der Konsument erwarte in allen Verkaufskanälen eine einwandfreie Dienstleistung, ohne das Kaufvergnügen zu tangieren. Untersuchungen hätten gezeigt, dass sich die häufigsten Veränderungen in vier Bereichen ergeben: Verbraucherbeziehungen, Produktivität, Geschäftsmodelle und IT-Sicherheit sowie Datenschutz. Mit Hilfe der Digitalisierung könne man das Käuferlebnis erheblich steigern sowie das Kundenmanagement deutlich verbessern. Gleichzeitig würde sie eine direkte Beziehung mit den Konsumenten auf allen Kanälen ermöglichen und damit die Interessen

Konrad-Adenauer-Stiftung e.V.

## KROATIEN

DR. MICHAEL A. LANGE  
JURO AVGUSTINOVIĆ

Oktober 2017

[www.kas.de/kroatien/](http://www.kas.de/kroatien/)

der Konsumenten in den Mittelpunkt stellen. Die digitalen Kanäle wären deshalb auf vielfältige Weise nützlich.

In einer ersten Podiumsdiskussion zum Thema: „Industrie- und Retailrevolution unter Digitalisierungsbedingungen“ hoben die Teilnehmer hervor, dass die Erfolge und Misserfolge von Online-Plattformen signalisieren, dass die Zeit für umfassende Veränderungen im stationären Handel gekommen sei. **Emil Perić** von der Abteilung für Industrie- und der IT-Abteilung für Technologieentwicklung der Kroatischen Wirtschaftskammer betonte, dass die Digitalisierung einzelner Prozesse dazu diene, dem Kunden auf allen Vertriebsplattformen eine bessere Dienstleistung anzubieten und gleichzeitig produktiver und wettbewerbsfähiger zu werden. Neue Geschäftsmodelle würden die Möglichkeit zur Ausdehnung auf neue Märkte eröffnen und neue Kunden gewinnen.

In der zweiten Podiumsdiskussion zum Thema: „Digitalisierung im Handel“ wurden von den Teilnehmern Aspekte, die sich hauptsächlich auf die Praxis des E-Commerce, seine Bedeutung und die damit verbundenen Herausforderungen bezogen, erörtert. Es wurde darauf hingewiesen, wie Einzelhändler heute auf immer anspruchsvollere Kundenerwartungen reagieren und wie ihnen dabei die digitalen Technologien bzw. die digitale Transformation dabei helfen könne.

Die Leiterin der Handelsabteilung der Kroatischen Wirtschaftskammer, **Emma Culi** unterstrich, dass das Tempo des Wandels auch im Einzelhandel zunehme. Die Schlüsselrolle liege nun beim Konsumenten, dessen Konsumentenverhalten flexibler und individueller werde, was neue technologische Möglichkeiten eröffne.

Der Mitgründer von CRANE-a – Kroatisches Netzwerk der Business Angels, **Hrvoje Prpić**, fügte dann noch hinzu, dass die Digitalisierung nicht nur das Konsumentenverhalten sondern auch das gesamte Geschäftsmodell des Einzelhandels zwischen Herstellern, Lieferanten und Dienstleistern verändere.

Der Staatssekretär des Zentralamtes für die Entwicklung der digitalen Gesellschaft, **Bernard Gršić**, ging dann auf den Verbraucherschutz in der Online-Kommunikation ein.

Die Mehrzahl der Verbraucherbeschwerden würde sich auf Maßnahmen der Beseitigung von rechtswidrigen Bedingungen beziehen. Für ihn zählen zu den wichtigsten Aufgaben: die Popularisierung der digitalen Bildung bzw. der Fortbildung der Gesamtbevölkerung als Voraussetzung für die Weitverbreitung der Nutzung des Online-Handels.

In der dritten und letzten Podiumsdiskussion der Konferenz zum Thema: „Erhaltung der Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten im digitalen Zeitalter und Arbeitssicherheit“ wurde von in- und ausländischen Unternehmensvertretern darauf eingegangen, was die Digitalisierung für Beschäftigte, deren Arbeitsweise sowie deren Gesundheit bedeute. Es wurde auch die Frage erörtert, wie die Beschäftigten zu motivieren seien, um das Arbeitsumfeld, den Arbeitsschutz und die Gesundheit der Beschäftigten zu verbessern. Die Digitalisierung, die demographische Lage im Land, die Alterung der Bevölkerung bzw. vor allem der Erwerbsbevölkerung, der zunehmende Mangel an Arbeitskräften und die Notwendigkeit zur Verlängerung des Arbeitslebens würden als Schlüsselfaktoren einer Gesellschaft eine große Herausforderung darstellen.

Man stimmte abschließend darin überein, dass der Digitalisierungsprozess zu mehr Produktivität, Wettbewerbsfähigkeit und zu besseren Dienstleistungen für die Konsumenten führen könne. Um die Produktivität der Beschäftigten zu steigern, seien die Umstände am Arbeitsplatz und im Arbeitsumfeld von großer Bedeutung, denn die Arbeit müsse so gestaltet und organisiert werden, dass sie auf den einzelnen Beschäftigten bestmöglich zugeschnitten sei.