

Lehrstuhl für **innovatives** Markenmanagement (LiM)  
Universität Bremen



# Markenführung im Zeitalter der Digitalisierung

**Univ.-Prof. Dr. Christoph Burmann**

**Wien, 15. Oktober 2018**

**Marketing Club Österreich, Club Tirol, Brains**



1

# Identitätsbasierte Markenführung

**Veränderte Rahmenbedingungen**

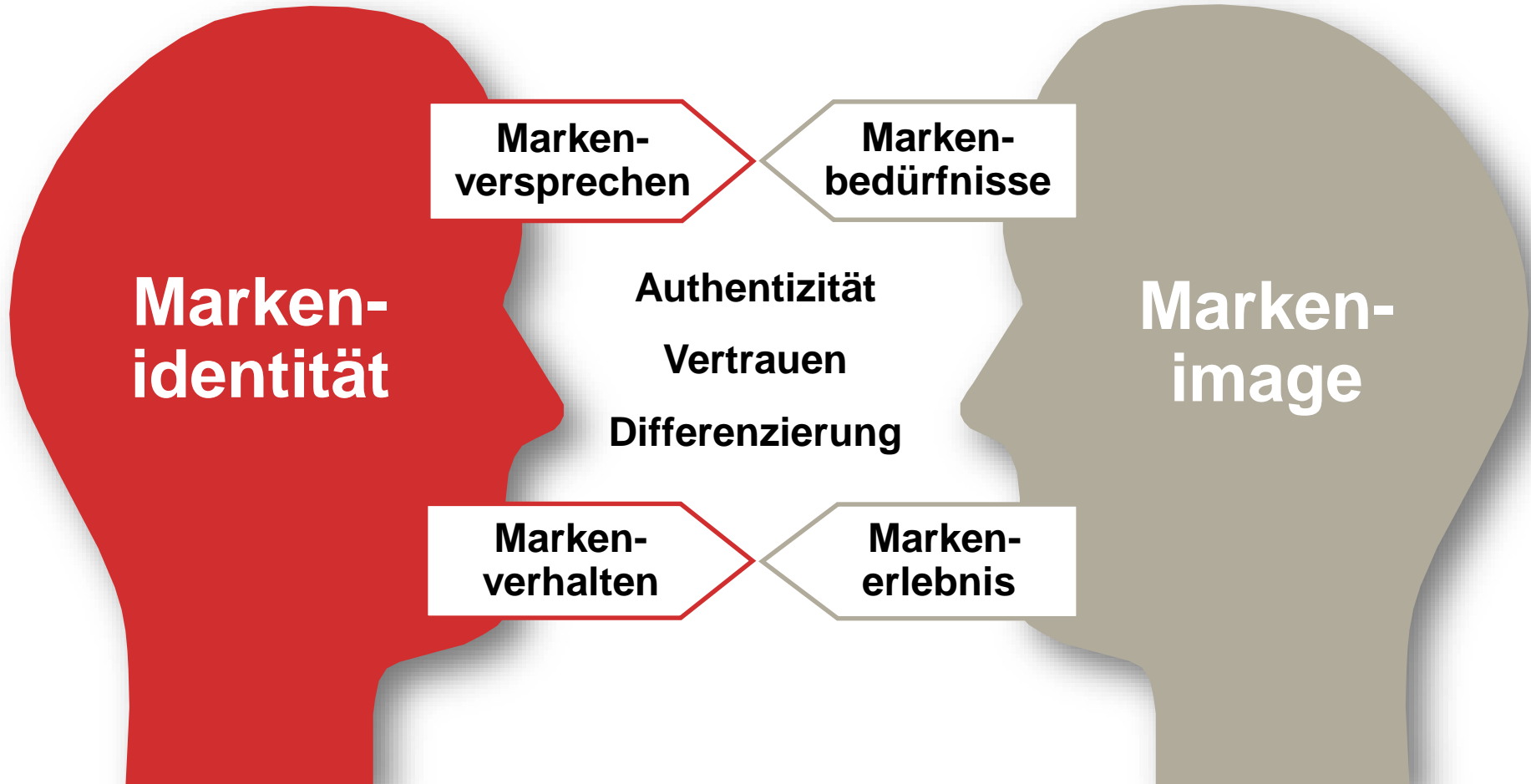
**Ausgewählte Herausforderungen der Digitalisierung**

**Fazit**



## Internes Selbstbild der Mitarbeiter

## Externes Fremdbild der Kunden





# Identitätsbasierte Markenführung

2

## Veränderte Rahmenbedingungen

### Ausgewählte Herausforderungen der Digitalisierung

### Fazit



# Tägliche Nutzungsdauer des Internets in 2018 (Deutschland)

14-29 Jahre

**353 Minuten**  
(+ 29 % zu 2017)

30-49 Jahre

**258 Minuten**

50-69 Jahre

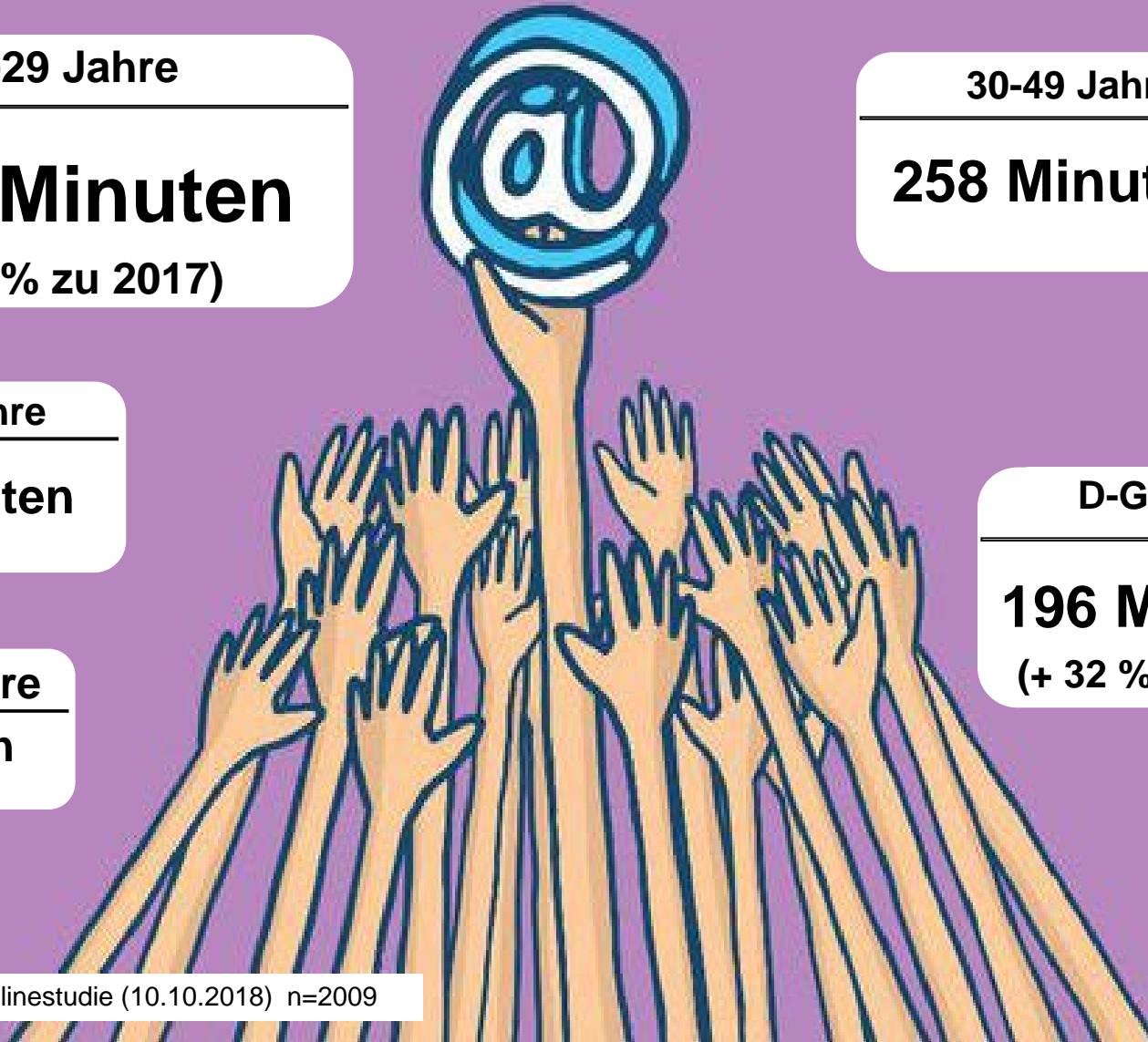
**123 Minuten**

Über 70 Jahre

**37 Minuten**

D-Gesamt

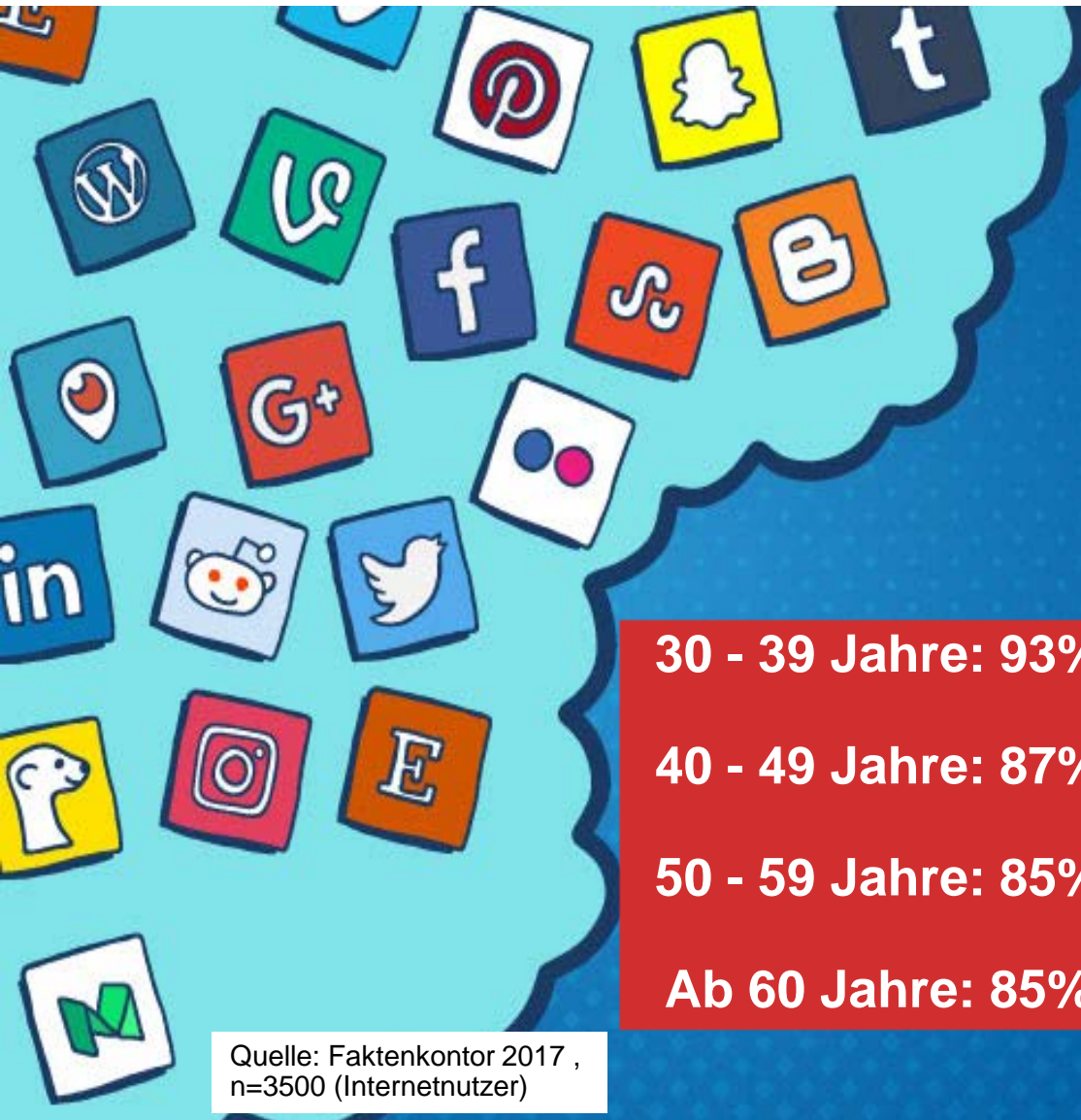
**196 Minuten**  
(+ 32 % zu 2017)



Quelle: ARD/ZDF - Onlinestudie (10.10.2018) n=2009



# Social Media Nutzung in Deutschland nach Altersgruppen (2017)



**14 - 19 Jahre: 100%**

**20 - 29 Jahre: 98%**

**30 - 39 Jahre: 93%**

**40 - 49 Jahre: 87%**

**50 - 59 Jahre: 85%**

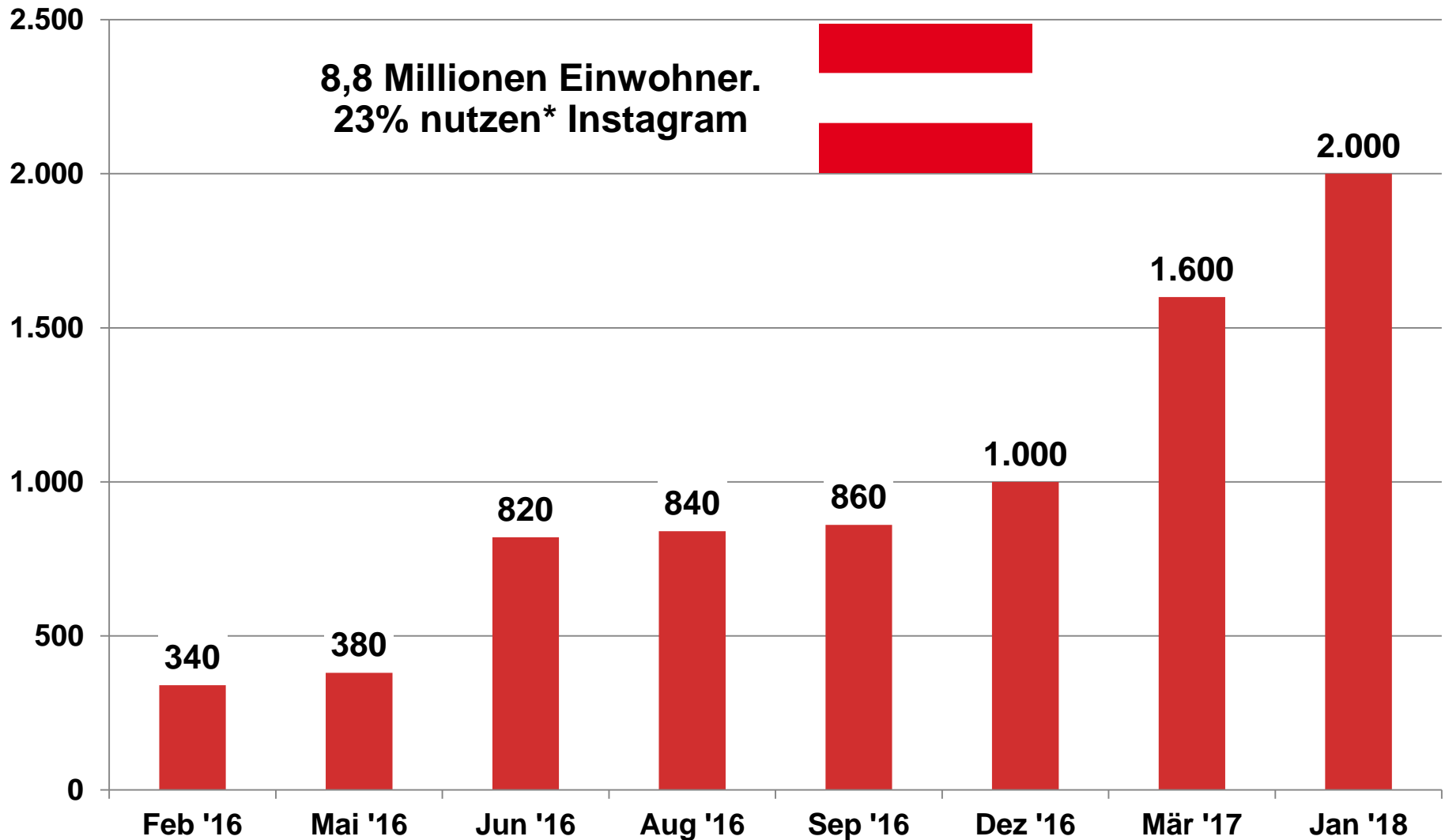
**Ab 60 Jahre: 85%**



Quelle: Faktenkontor 2017 ,  
n=3500 (Internetnutzer)



# Entwicklung der monatlichen Nutzerzahlen von Instagram in Österreich



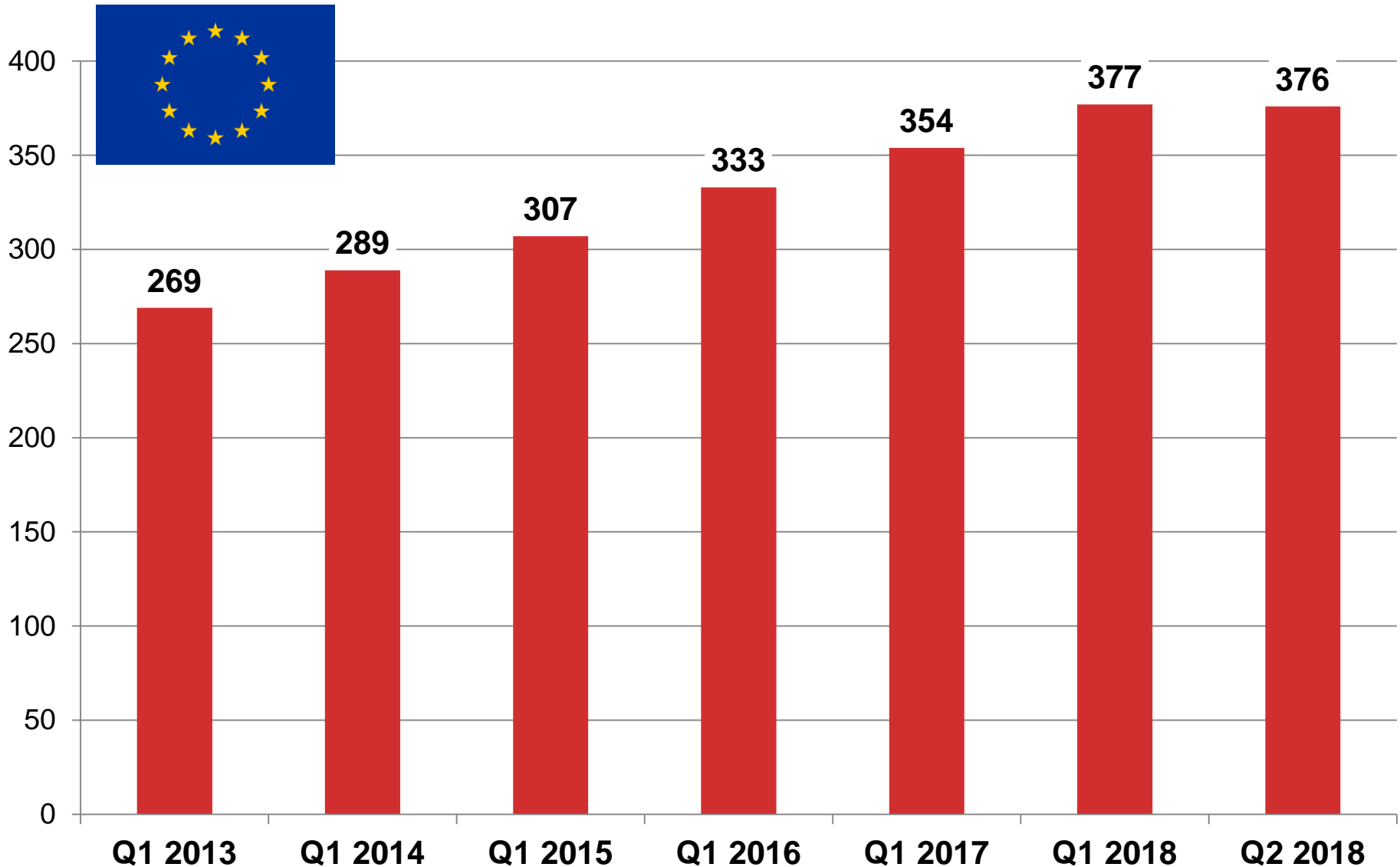
Quelle: We Are Social; Hootsuite 2018

\*monatlich aktive Nutzer





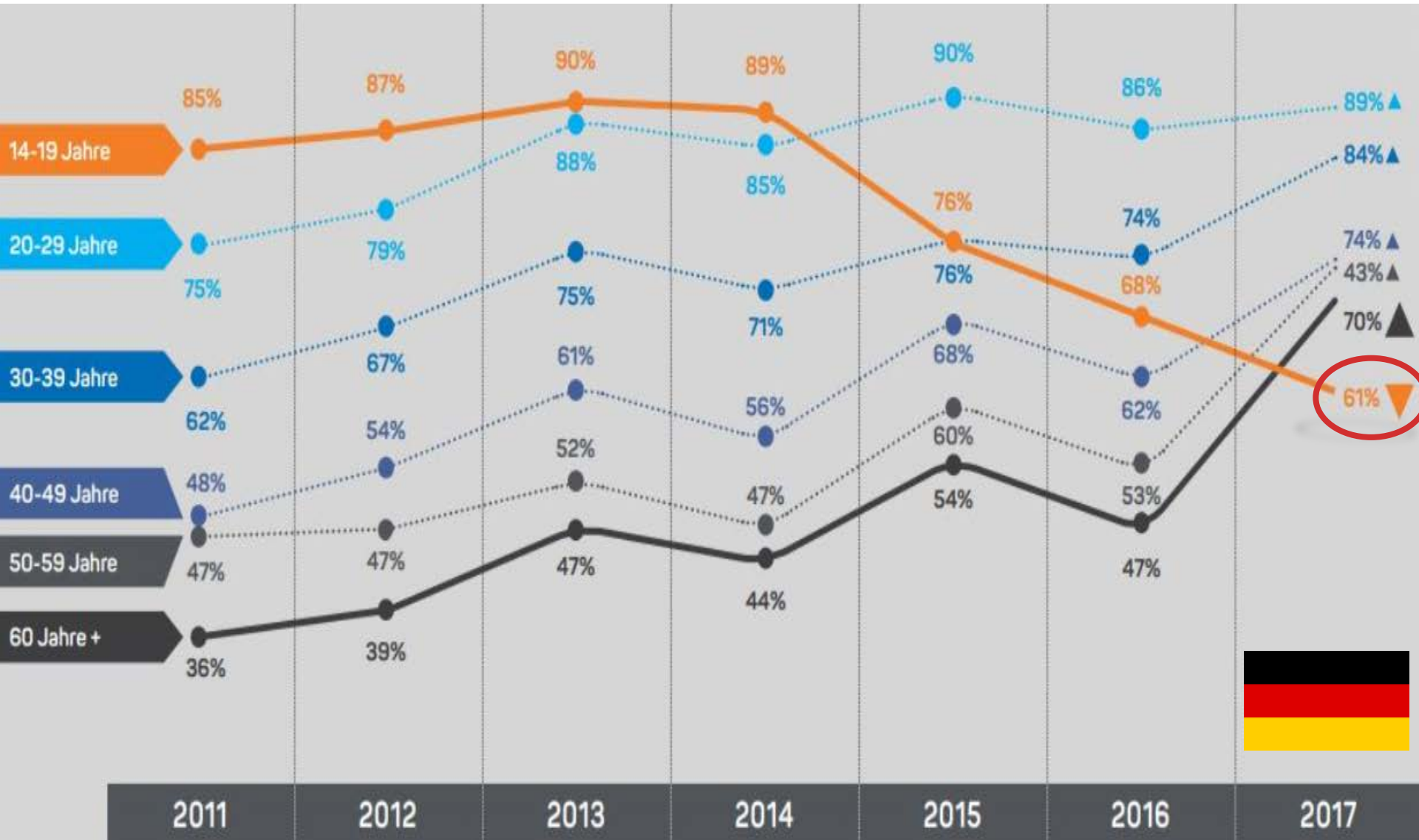
# Anzahl der monatlichen Nutzer von Facebook in Europa: Erstmalig rückläufig



Quelle: Facebook 2018



# Facebook bei jungen Menschen weniger beliebt ...

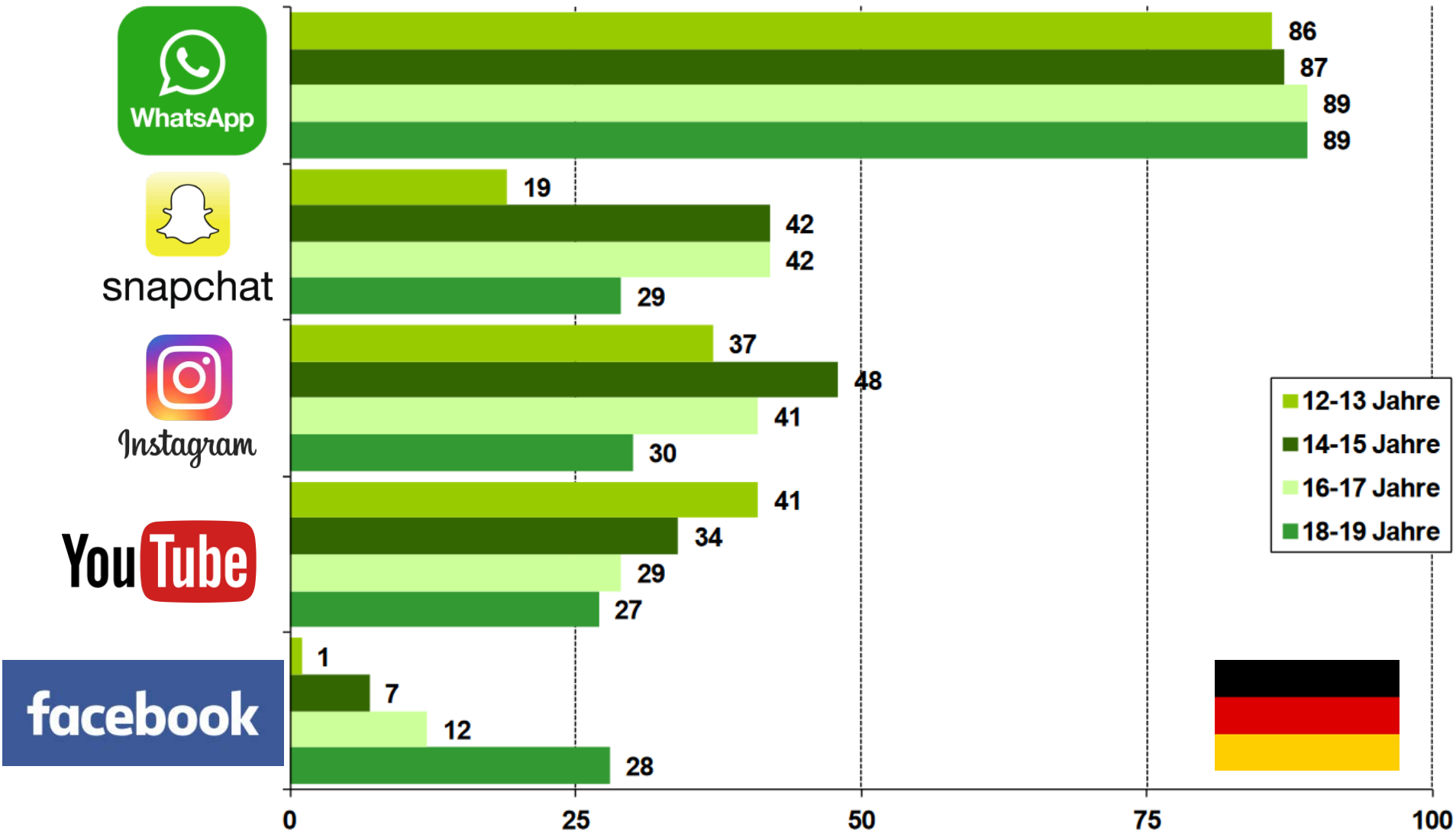


Quelle: Faktenkontor 2018. N=3500; Onliner = Internetnutzer ab 14 Jahren. Facebook-Nutzung = Onliner, die ein Konto bei Facebook haben



# ... insbesondere bei sehr jungen Nachfragern

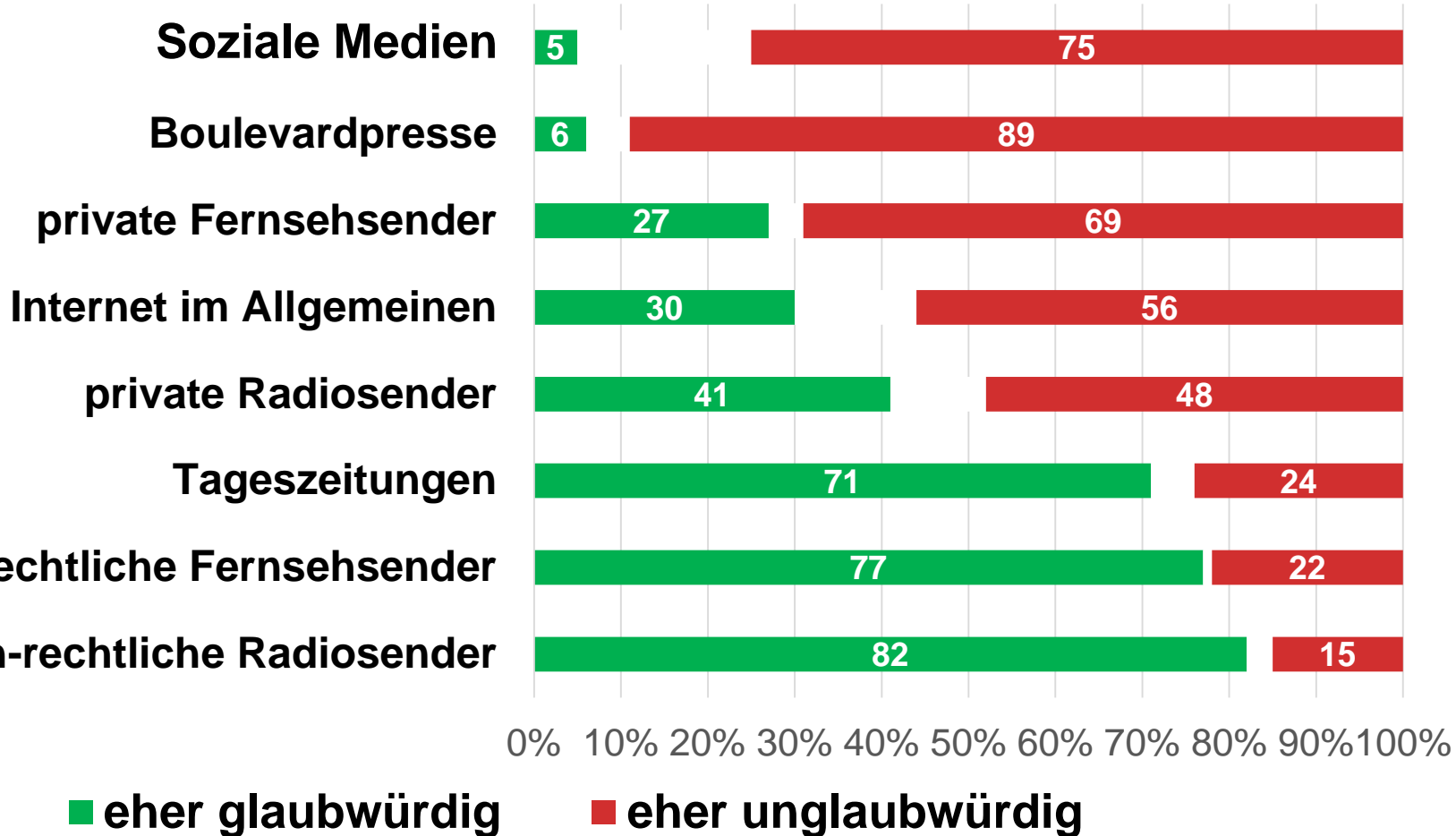
(Was sind die drei wichtigsten Apps auf Deinem Smartphone? Bis zu 3 Nennungen)



Quelle: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest / JIM-Studie 2017, n=1143 Befragte, die Apps auf Smartphones haben



# Soziale Medien insgesamt haben erheblichen Glaubwürdigkeitsprobleme



Ich nenne Ihnen jetzt einige Medien. Sagen Sie mir bitte jeweils, ob Sie diese für glaubwürdig oder für weniger glaubwürdig halten. Dargestellt in Prozent der Antworten; Fehlende Werte zu 100 Prozent: Weiß nicht / keine Angabe

Quelle: WDR/infratest dimap 2018 n=1000

Grundgesamtheit: Wahlberechtigte in Deutschland



# Identitätsbasierte Markenführung

## Veränderte Rahmenbedingungen

3

### Ausgewählte Herausforderungen der Digitalisierung

## Fazit



**Fake News**



**Targeting**



**Showrooming**



**E-Marketplaces**



**Influencer**





**Fake News  
verbreiten sich  
6x schneller als  
„richtige“  
Nachrichten**

**Politische Fake  
News werden in  
sozialen Medien  
bis zu 70x häufiger  
geteilt als  
„richtige“  
Nachrichten**



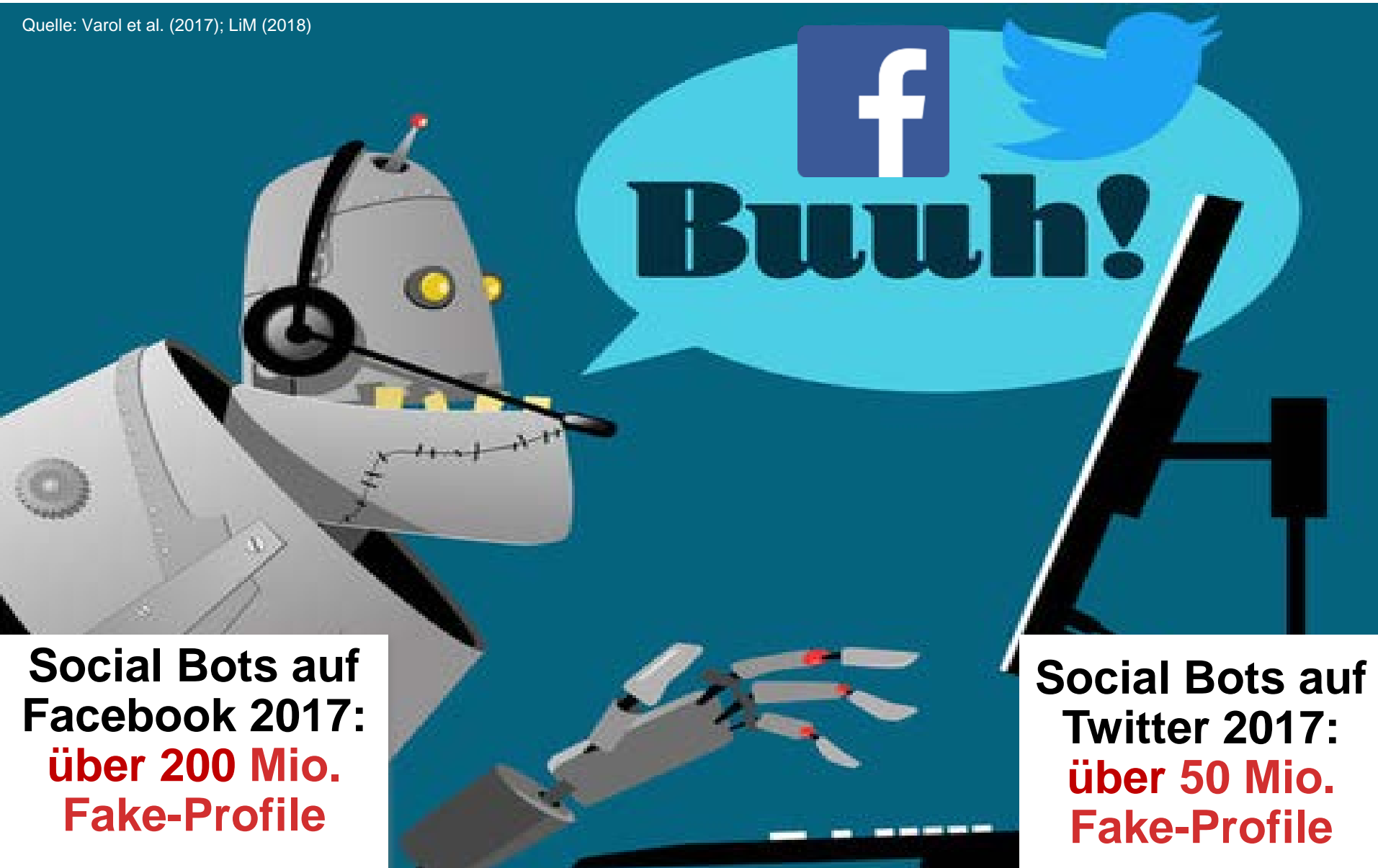
**Die Hälfte der 14-  
bis 24-Jährigen in  
Deutschland  
berichtet,  
mindestens  
einmal die Woche  
in den sozialen  
Medien auf  
Falschnachrichten  
zu stoßen; fast ein  
Fünftel sogar  
täglich**

Quelle: ARD-Sendung vom 24.08.2018; YouGov 2018, n=664



# Ausmaß von Fake News wächst, auch durch „Social Bots“

Quelle: Varol et al. (2017); LiM (2018)



**Social Bots auf  
Facebook 2017:  
über 200 Mio.  
Fake-Profilе**

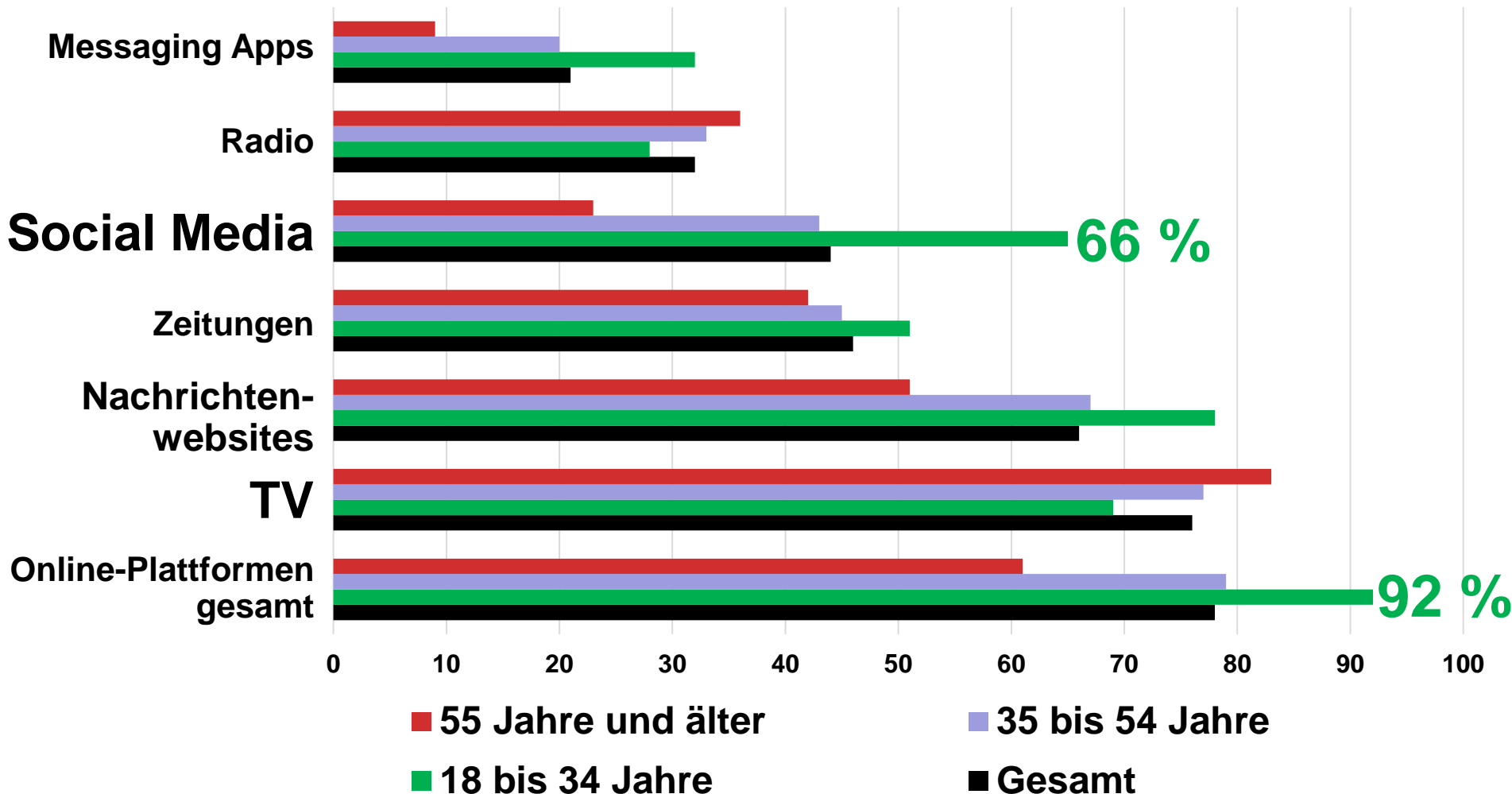
**Social Bots auf  
Twitter 2017:  
über 50 Mio.  
Fake-Profilе**





# Intensive Nutzung sozialer Medien bei 18-34 Jährigen macht sie empfänglicher für Fake News

Welche der folgenden Quellen haben Sie zum Nachrichtenkonsum in der letzten Woche genutzt ?



Quelle: Kantar (2017)

N = 8000 Befragte aus USA, Brasilien, UK und Frankreich



**Fake News**



**Targeting**



**Showrooming**



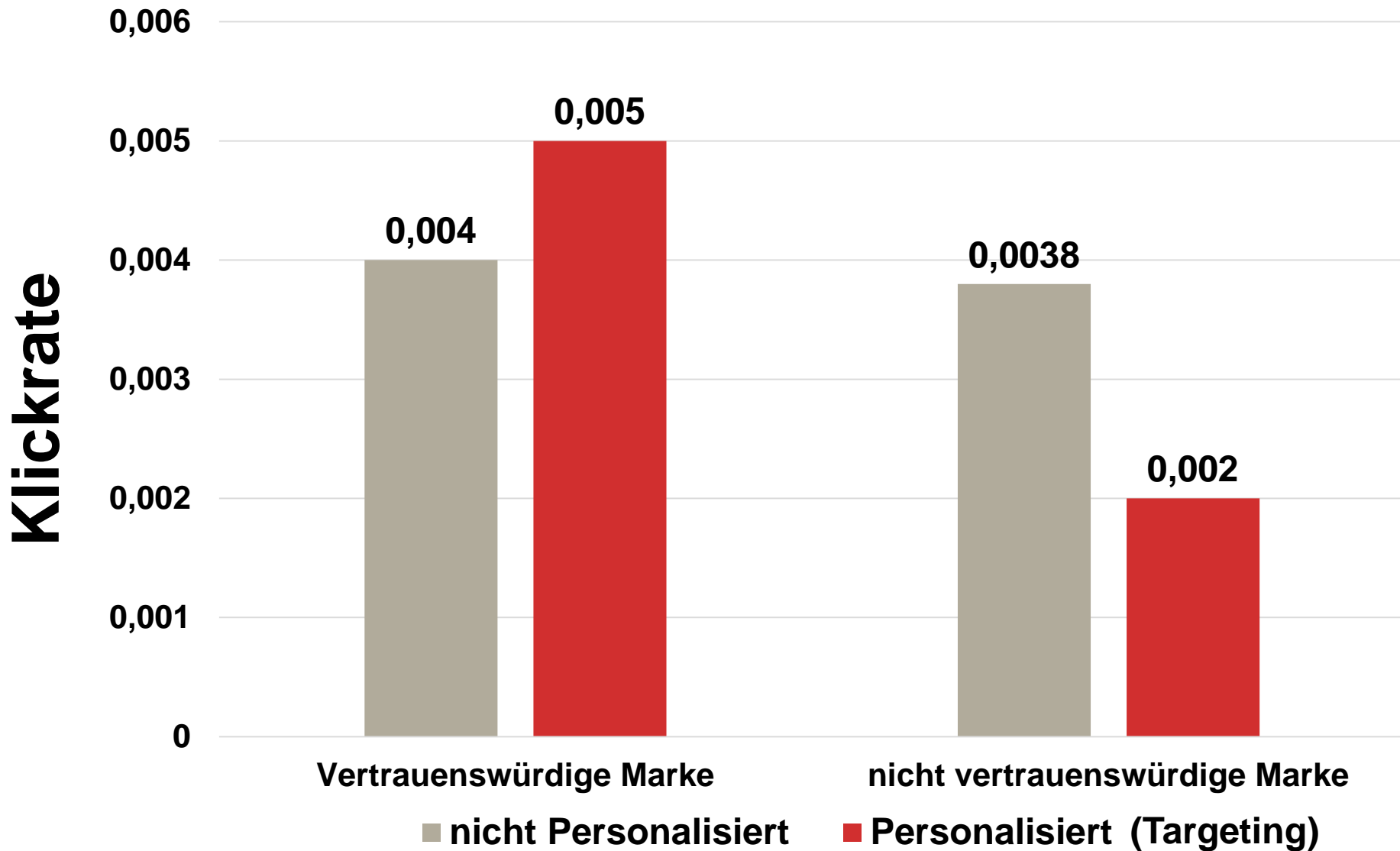
**E-Marketplaces**



**Influencer**



# Targeting schadet bei niedrigem Markenvertrauen



Eisenbeiß/Bleier (2015, 2018)



# Ausgewählte Herausforderungen der Digitalisierung für die Markenführung



**Fake News**



**Targeting**



**Showrooming**



**E-Marketplaces**



**Influencer**



RoPo-Effekt (2010): Research Offline - Purchase Online oder Research Online - Purchase Offline



**21% der Konsumenten  
haben mit ihrem  
Smartphone ein Produkt  
online gekauft, während  
sie nach dem gleichen  
Produkt im Geschäft  
suchen**

Quelle: Kuksov/Liao 2018

n=750





**Fake News**



**Targeting**



**Showrooming**



**E - Marketplaces**



**Influencer**



# Es war einmal ein Online-Versandhändler ...

amazon



... er ist heute ein elektronischer Marktplatz ...

Handelsblatt

Amazon zeigt Premier-League-Spiele für Prime-Kunden







# Amazon Umsatz in Milliarden US-Dollar (weltweit)

Letztmaliger Verlust über ein Geschäftsjahr in 2014 mit -241 Millionen US-Dollar



Quelle: Amazon 2017; Amazon 2018



# ... ein elektronischer Marktplatz mit drei schwerwiegenden Konsequenzen ...

Handelsblatt

Amazon zeigt Premier-League-Spiele für Prime-Kunden

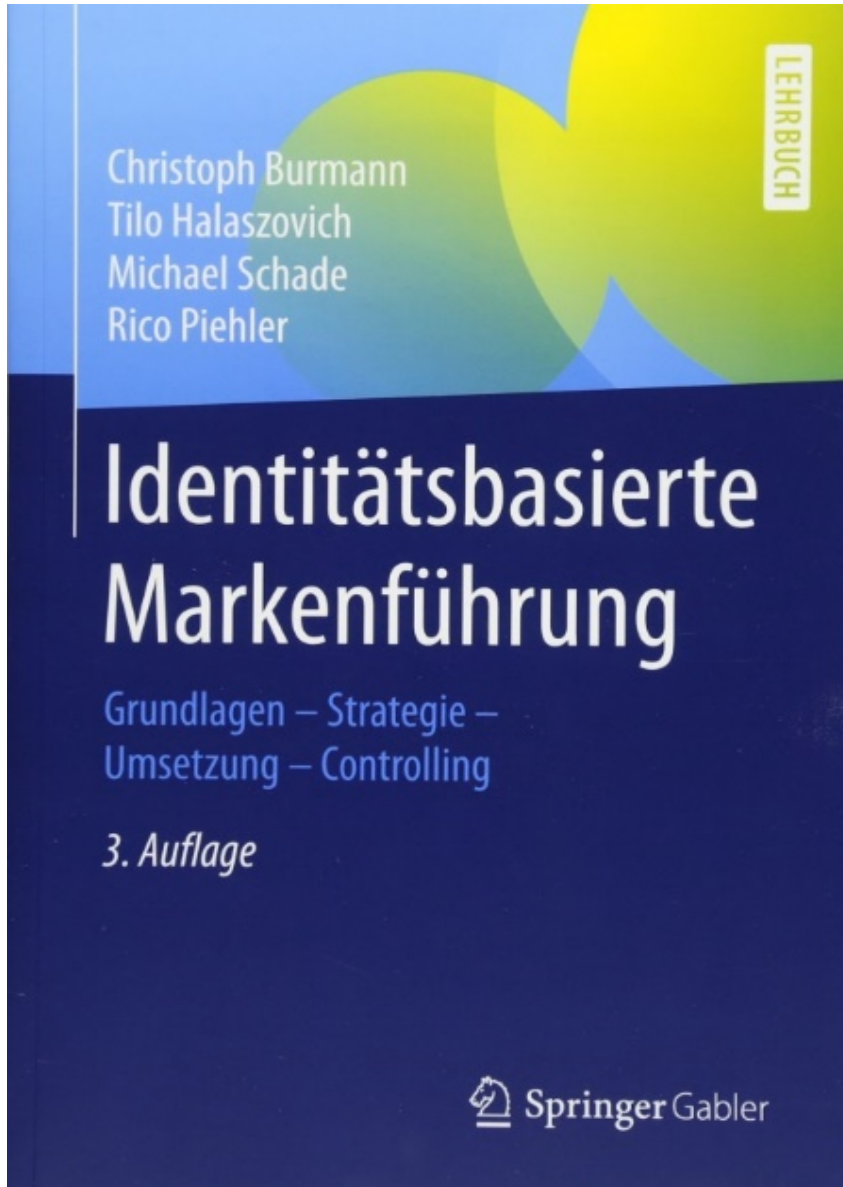




**Die Leute glaubten, sie hätten Originalprodukte gekauft - dabei waren es Billigkopien. [...] Erklären Sie so einem Kunden mal, warum wir seinen Schuh, den er bei einem angeblich seriösen Amazon-Shop erstanden hat, nicht reparieren können. Spätestens da war für uns klar: Jetzt ist Schluss mit lustig.**



... ist leider kein Einzelfall



**Amazon vertreibt  
„Fake-Exemplare“  
dieses Buches**



# Eigenmarken von Amazon attackieren immer stärker etablierte Marken

Marke „Amazon find.“ - seit 2017 – für günstige Mode



**find.**  
by Amazon



# Eigenmarken von Amazon attackieren immer stärker etablierte Marken

Marke „iris & lilly“ – seit 2017 – für Damenunterwäsche

iris  lilly  
LONDON

Lingerie für jeden Moment







# Eigenmarken von Amazon attackieren immer stärker etablierte Marken

Marke „Pinzon by Amazon“ - seit 2018 – für Bettwäsche und Frotté-Artikel



**PINZON**  
by Amazon



# Eigenmarken von Amazon attackieren immer stärker etablierte Marken

Marke „Truth & Fable“ – seit 2018 – für höherpreisige Mode

TRUTH  
— & —  
Fable

Elegante Kleider  
für besondere Anlässe







# Eigenmarken von Amazon attackieren immer stärker etablierte Marken

Marke „Redwagon“ – seit 2018 – für Kindermode

REDWAGON





# Eigenmarken von Amazon attackieren immer stärker etablierte Marken

Marke „Aurique“ – seit 2018 – für Sportbekleidung





# Eigenmarken von Amazon attackieren immer stärker etablierte Marken

Marke „Happy Belly“ – seit 2018 – für Kaffee, Nussmischungen, Genußartikel

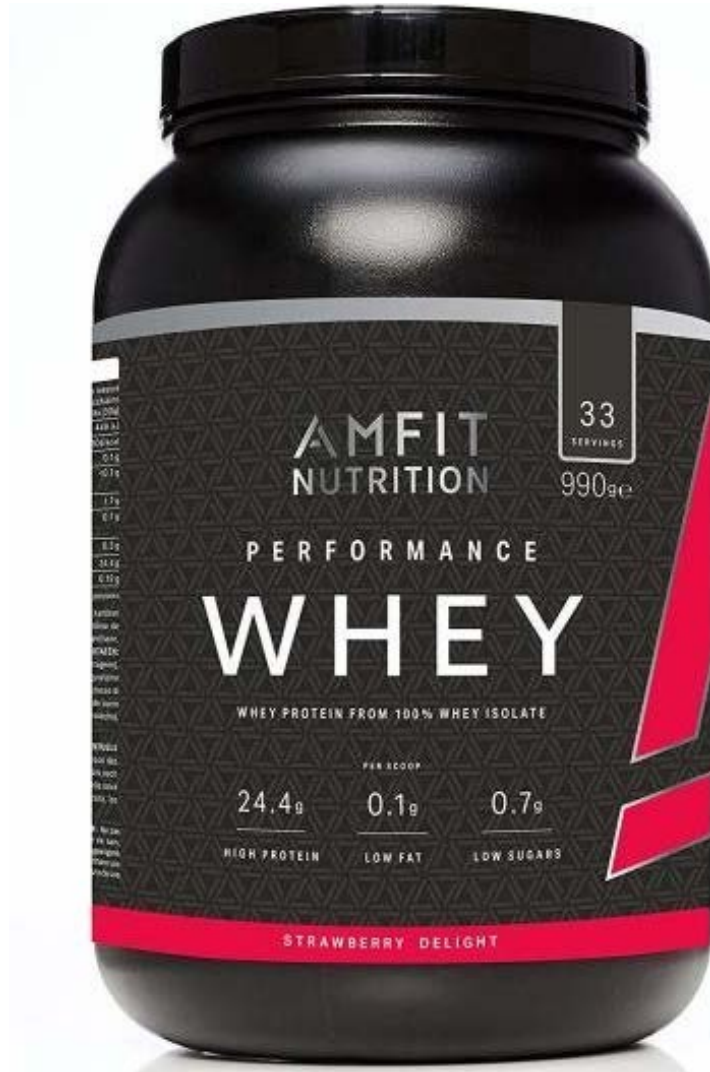






# Eigenmarken von Amazon attackieren immer stärker etablierte Marken

Mareke „Amfit Nutrition“ – seit 2018 – für Nahrungsergänzungsmittel





# Eigenmarken von Amazon attackieren immer stärker etablierte Marken

Marke „Presto!“ - seit 2018 – für Papiertücher & Hygieneartikel





# „Conversational Commerce“ multipliziert die Macht von Amazon

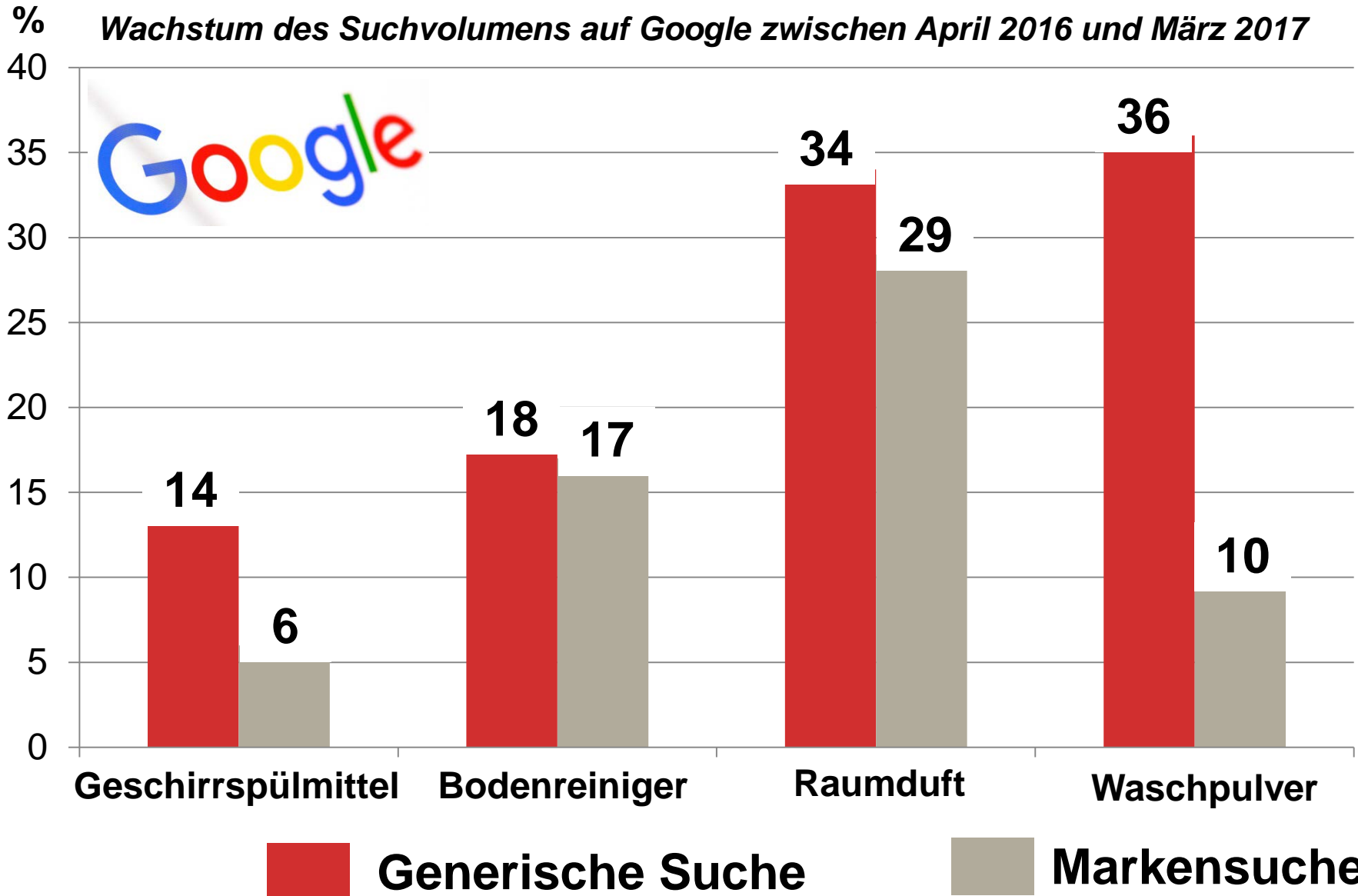
Marke „Amazon basics“ für Elektronikzubehör (seit 2009 im Verkauf)



***„Alexa, ich brauche Batterien“ ... „Schon bestellt“***



# Verändertes Suchverhalten der Konsumenten



Quelle: Eisenbeiß (2018)



**Fake News**



**Targeting**



**Showrooming**



**E-Marketplaces**



**Influencer**





# Ausgewählte Influencer aus Österreich

YouTube



**Ksfreak:**

2,1 Millionen Follower auf YouTube  
1,5 Millionen Follower auf Instagram



**Krappiwhatelse:**

1,1 Millionen Follower auf YouTube  
1,1 Millionen Follower auf Instagram



**Tatjanamariposa:**  
1,1 Millionen Follower



**Lisa-Marie Schiffner:**  
950.000 Follower

Anzahl der Follower Stand April 2018





**pamelarf** ✓ • Folgen  
Greece

---

**pamelarf** ♥♥♥♥♥

Weitere Kommentare laden

**robin\_azur** Wow amazing 😍😍😍 ♥

**timcsi\_tollas\_model** Love your hair ♥♥♥♥♥ ♥

**one\_blessed\_vegan** Gorgeous shot 🔥🔥 ♥

**vivaforever6** @jonathanlendich @snaddenalex ♥

**scoutingforsally** Looking Glam pamelaa!! 🙌 We would love to work with you! DM @sinceresallyboutique and mention us ♥️🌟 ♥

**aliina\_v** Mega :) ♥

**yezipatellani** 😍 ♥

**beauty\_and\_mind1** Amazing 😎🌊🌊🌊🌊🌊🌊🌊 ♥

♥
💬
📤
🔖

**Gefällt 202.222 Mal**

22. AUGUST

Kommentar hinzufügen ...
⋮





# Influencer erzeugen Traumwelten



**pamelarf** • Folgen  
Malibu, California

pamelarf Ahhh that Malibu feeling caught me again 🙄😂😂 about to book LA for December 🙄 #malibuuuuu #nexttoyouuu #inmalibuuuu

Weitere Kommentare laden

- sebiforce 💎💎💎
- natalia\_jablonka Wooow♥♥♥♥
- drunkonthesun true beauty 😍
- florenz\_paul @vangrosskurth\_908 na danke :( @hc\_93
- pascalfischerpalle12\_18\_years\_ Hot
- amazing\_animals\_video Very nice 😊
- vitamind4yoursoul @christian\_casttt
- sensationlashesbychloekath Yaaaaaaas
- andaslife Gorgeous 😍😍😍

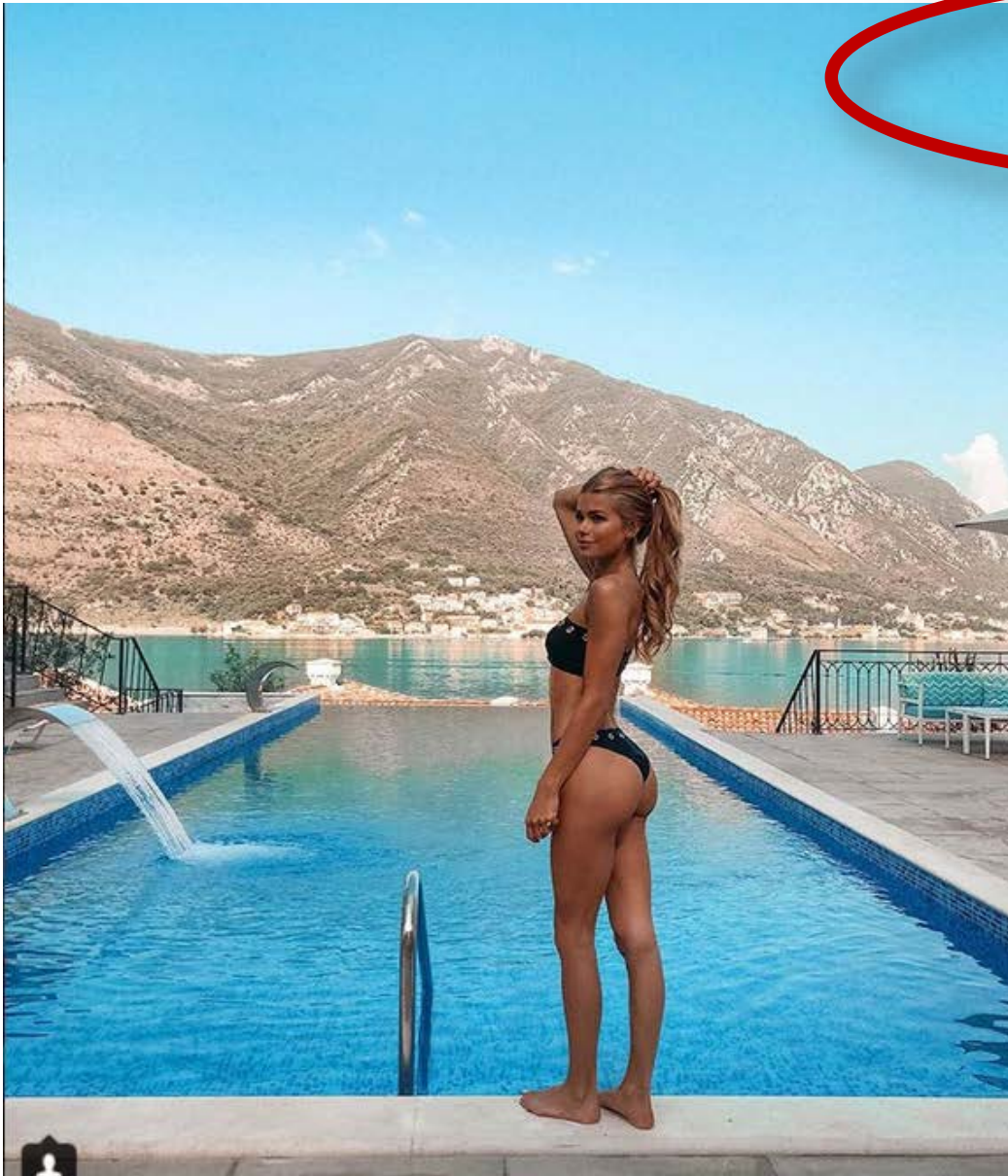


Gefällt 145.774 Mal

VOR 16 STUNDEN

Kommentar hinzufügen ...





**pamela\_rf** • Folgen

Bezahlte Partnerschaft mit [allurepalazzikoto...](#)  
Allure Palazzi Kotor Bay Hotel by Karisma

pamela\_rf pool or ocean? what's your choice 🌊 absolutely loved exploring Montenegro, even if it was just for 3 days. I think I've seen a lot of our world so far but Montenegro was something different for sure! 🌍 Although it's honestly not the typical „vacation spot“ that I had on my mind so far haha. But the mountains are overwhelming & made the views so special, the Adriatic Sea is crystaaaal clear & the old town of Kotor super charming. And goooosh, the food 😋😋 Wish I had more time to explore more parts of this little country but had to go home for work 😞 we stayed at [@allurepalazzikotorbay](#) 🦋 it just opened a couple of weeks ago and is located in Kotor. So thanks for making me come to Montenegro, so happy that I've been there! Europe is amazing 😊



Gefällt 241.863 Mal

10. JULI

Kommentar hinzufügen ...







**pamela\_rf** Happy Chicken en route to Berlin 🐔 lucky me had my mom driving with me (and to be honest driving 3/4 of the way) 🙄 700km seemed way shorter than expected hahah #sorrymom ❤️❤️ #shesthebest #grinsebacke ... -

DE und die Bowls von @truefruitssmoothies gibt es jetzt übrigens auch in jedem Rewe 😊 wenn es mal ultra schnell gehen muss und der Küchenmixer nicht in Reichweite steht (wie hier auf dem Rastplatz neben den LKWs 😊). #truefruitssmoothies #zumLöffeln #wieBabyBrei #Mamasdürfenauch

Weitere Kommentare laden

**am.bbp** @harry\_mackenzie1500


**christianstocki** Du hast ein Mega Profil!! Man sieht das du dir viel Mühe

Gefällt 188.003 Mal

20. AUGUST

Kommentar hinzufügen ...





**pamela\_rf** • Folgen  
 Bezahlte Partnerschaft mit cluse  
 Germany

pamela\_rf 🌻 my first time twirling in a sunflower field 🥰 doesn't get more cliché for a late-summer picture but you know I love to be a little romantic 😊😊 .. aaaand guess what: that's the new Butterscotch Watch that @cluse dropped for this fall season 🍂🕒 #welldooooone #sopretty #cluse #getclusecosy

Weitere Kommentare laden

- marine\_fcv Beautiful ❤️ ❤️
- laurapapeautor Wooow das Bild ist ein Traum 😍 ❤️
- erfolgsmafia Hammer profil 🍑👉👉!! 😊 ❤️
- goal\_journal So ein schönes bild 😊 ❤️
- annasophiaofficial TOLL 🥰🥰🥰🥰 ❤️



Gefällt 147.912 Mal

21. SEPTEMBER

Kommentar hinzufügen ... ...





**pamelarf** • Folgen

Bezahlte Partnerschaft mit **hunkemoller**

pamelarf from happy to serious real quick  
😬 Pamela x @hunkemoller ❤️ #goodnight  
#pamelaforkm

Weitere Kommentare laden

audiomathy1 beautiful ❤️

mihribann01\_ 🍷🍷🍷🍷🍷🍷

benjamin.haldring beautiful

alequintero28 Stunning ❤️

olga\_sholokhova 👍

lino.ciao Wow, really nice photos 😊  
🔥❤️🔥

dricariel Beautiful 🌹🥰

olivia.michalski.photo Beides ist super schön!

carlottavanbloem Dass sieht so so toll aus ❤️🥰



Gefällt 135.794 Mal

VOR 2 TAGEN

Kommentar hinzufügen ...





**pamela\_rf** • Folgen

Bezahlte Partnerschaft mit hejnatural  
Germany

pamela\_rf happy sunday ♥♥♥♥ so today we had a crazy temperature drop ❄️ - just making it extra clear that I need to say goodbye to summer (glad that I took this picture yesterday lol) 🙌😂 and we have in fact only 2 months left until December & the start of all those wonderful Christmas rituals like advent calendars 🎁  
🎄 #wellthatwasquick #wheredidtimego #explainplease 😅 so if you want to stay healthy (or partly healthy) during December & still be happy like a little kid opening a door of your calendar each morning: watch my story 😊 the advent calendar of @hejnatural is available from today! Free shipping available if you order on hej-pamela.com (oder hej-pamela.de für alle Deutschen DE) 🙏 .. and like 70% of you voted for "I'm ready for Christmas" in my



**Gefällt 166.859 Mal**

23. SEPTEMBER

Kommentar hinzufügen ...

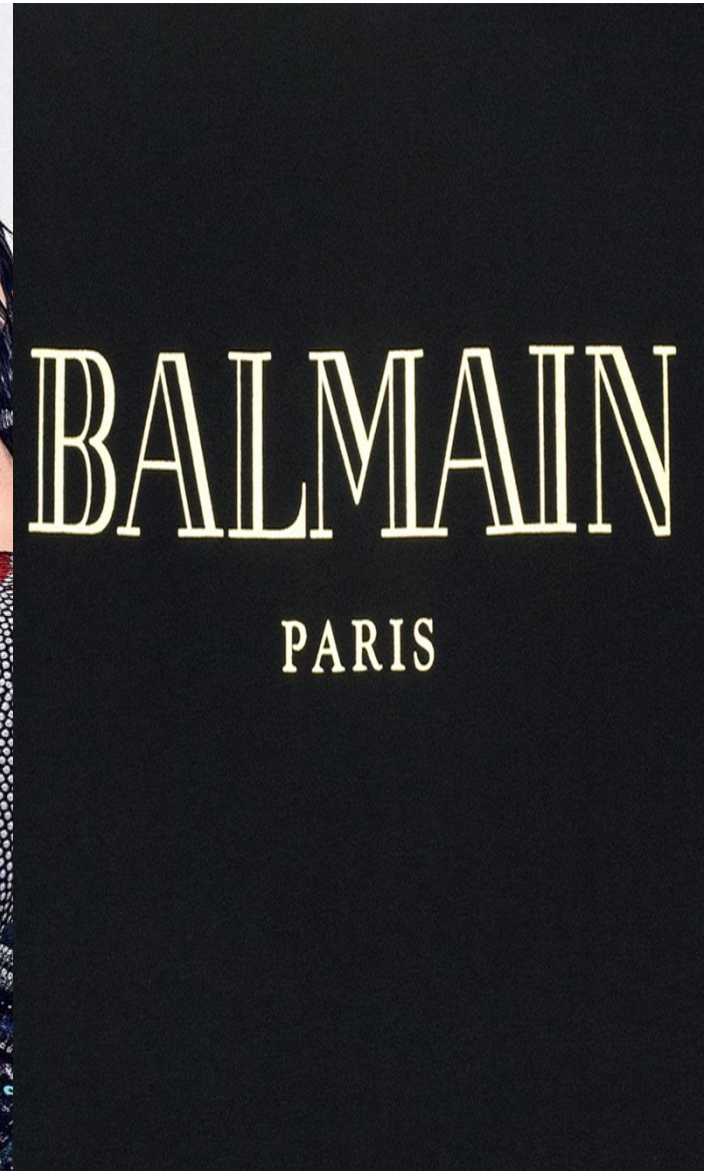




**Influencer Lilmiquela**

\* Computer Generated Imagery





**Influencer Margot, Shudu & Zhi**





# About You: Geschäftsmodell auf Basis von Influencern

Frauen Männer Kinder **ABOUT YOU** Anmelden

Outfits Stories Bekleidung Wäsche Schuhe Accessoires Premium Sport SALE Marken Wonach suchst Du?



Negin Mirsalehi



Lena Gercke



Stefanie Giesinger



Xenia Overdose

Alle Outfits entdecken



André Schürrie



Adrien Brody



André Hamann



Daniel Fox



## ABOUT YOU<sup>®</sup>

**Gründung: 2014**



**Umsatz 2016: 135 Millionen €**

**Umsatz 2017: 283 Millionen €**

**Umsatz 2018: 375 Millionen €\***

*About You  
Pressemitteilung 2017*

ABOUT YOU setzt Maßstäbe: Der Online-Player wächst über Plan, expandiert in Europa und peilt in fünf Jahren einen Milliarden-Umsatz an



**Identitätsbasierte Markenführung**

**Veränderte Rahmenbedingungen**

**Ausgewählte Herausforderungen der Digitalisierung**

**4**

**Fazit**



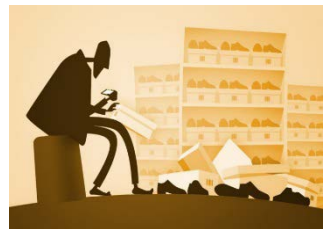
**Fake News**

**Authentizität & Vertrauen werden als Erfolgsfaktoren der Markenführung immer wichtiger**



**Targeting**

**Nur dort einsetzen, wo Ihre Marke über sehr hohes Vertrauen verfügt**



**Show-rooming**

**Markenführung muss kanalübergreifend angelegt sein**



**E-Market-places**

**Lassen Sie die Abhängigkeit von Amazon (u.a.) nicht zu groß werden: Bleiben Sie im Besitz Ihrer Daten**



**Influencer**

**Nutzen Sie die Erfolgspotenziale des Influencer-Branding**


LEHRBUCH

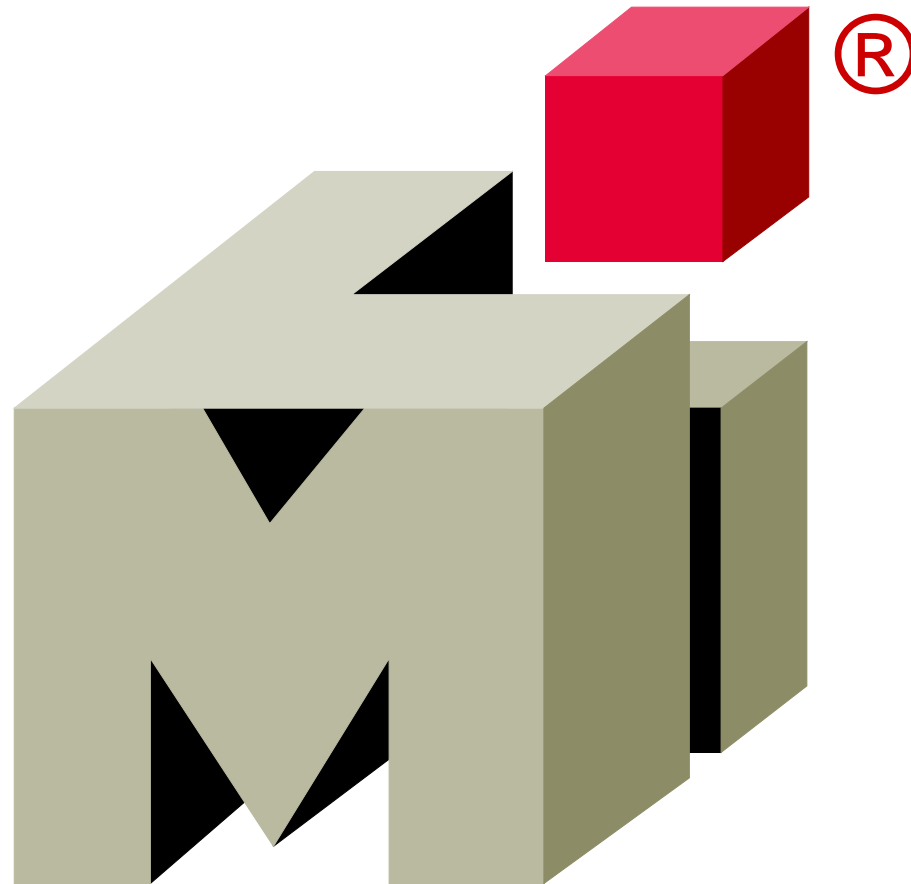
Christoph Burmann  
Tilo Halaszovich  
Michael Schade  
Rico Piehler

# Identitätsbasierte Markenführung

Grundlagen – Strategie –  
Umsetzung – Controlling

*3. Auflage*

 Springer Gabler



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**