



## Die neue Normalität – mit Innovationen und digitalen Lösungen Möglichkeiten schaffen

### Worum geht es?

Die wirtschaftlichen Folgen der Corona-Krise sind derzeit noch nicht absehbar. Fest steht, dass viele Unternehmen um ihr Überleben kämpfen. Die deutsche Wirtschaft ist im Krisenmodus. Trotz erster kleiner Signale von Öffnungen im Bereich des Einzelhandels mit Geschäften bis zu 800 Quadratmetern sowie KfZ-Händlern und Buchhandlungen am 15. April 2020 fehlt für viele Betriebe in Einzelhandel, Gastronomie, Hotellerie und Messewirtschaft weiterhin eine klare Perspektive. So bleibt offen, ob, wann und inwieweit durch die Nutzung von Corona-Apps einerseits und flächendeckende Tests andererseits eine größere Transparenz über die Infektionssituation geschaffen werden soll. Das aber ist aus wirtschaftlicher Sicht eine wichtige Rahmenbedingung, würden sich dadurch jenseits der Strategie der Vereinzelnung und des Abstands neue Möglichkeiten im Umgang mit der Pandemie eröffnen, die besser mit wirtschaftlichen Aktivitäten zu vereinbaren wären.

Es gilt dabei immer, den größtmöglichen Gesundheitsschutz mit Maßnahmen zur Stabilisierung der Wirtschaft zu verbinden. Eine wichtige und größere Rolle sollten dabei digitale Lösungen spielen, kann doch damit die Gesundheitssicherung verbessert werden. Digitale Lösungen helfen, im Alltag Abstand zu halten, ohne zu Hause bleiben zu müssen. Sie könnten Schlangen vor Geschäften mit Einlassbeschränkungen durch intelligente Ticketsysteme verringern, Frequenzen somit besser verteilen und damit den Schutz von Kunden und Mitarbeitern verbessern.

Die Wirtschaft ist bereit, ihren Teil dazu beizutragen, dass weitere Schritte zu einer Öffnung erfolgen. Aus der Wirtschaft, vom Einzelhandel, ebenso wie aus den Bereichen Tourismus, Veranstaltungs- und Messebranche, Hotellerie und Gastronomie gibt es hier viele Ideen, die von den Kammern und den Branchenverbänden einhellig vorgeschlagen werden:

- Mindestabstandsregel zwischen Kunden und Personal
- Mindestabstand in Restaurants durch Tischabstände
- Plexiglassichtscheiben im Kassenbereich zwischen Kunden und Mitarbeitern zum gegenseitigen Schutz
- Öffnungszeiten verlängern, um Einkaufs- und Gästeaufkommen zu verteilen: etwa verkaufsoffene Sonntage ohne Anlassbezug und Genehmigung ermöglichen, dies führt auch zur Entzerrung der Kundenströme
- Besuchstermine vereinbaren und privates Shopping ermöglichen (z. B. mit digitalen Ticketsystemen)

- Betreten von Geschäften und Restaurants nur von Kunden mit Mundschutz und Tragepflicht während des Aufenthalts
- Abholkonzepte wie Click & Collect ermöglichen
- regionale Lieferdienste fördern und Fernabsatzrecht für sie aussetzen

### Welche digitalen Lösungen können helfen?

- Lokale digitale **Plattformen für Einzelhandel, Gaststätten und Dienstleister** können trotz verminderter Kundenströme Umsätze generieren. Entsprechende Plattformen, die teilweise auch den Aufbau eines eigenen Online-Shops ermöglichen, sind bereits vorhanden.

Insbesondere für die Unternehmen, denen digitales Know-How oder technische Ausstattung fehlt, sind Verfahren für das schnelle Onboarding sowie die einfache Implementierung notwendiger Grundfunktionalitäten wichtig. Dazu gehören beispielsweise eine Artikelübersicht, eine Suchfunktion, Informationen zu Öffnungszeiten sowie die Möglichkeit zur Registrierung für die Kunden. Für Händler, Gastronomen und Dienstleister ermöglichen die Plattformen Produkt-, Artikel- und Bestellübersichten sowie Kassen- und Abrechnungsfunktionen. Gegebenenfalls werden auch Schnittstellen benötigt, um weitere Dienste integrieren zu können – etwa eine Kundenberatung per Videokonferenz. Viele existierende Plattformen bieten die meisten dieser Funktionen bereits als integralen Bestandteil an. Das gilt für große E-Commerce-Plattformen, die Marktplätze für die Integration von Drittanbietern bereitstellen, ebenso wie für eher lokal oder regional verankerte Plattformen, die in erster Linie als zusätzlicher lokaler Vertriebskanal von Einzelhandel und Dienstleister vor Ort genutzt werden können, aber auch für Plattformen in der Gastronomie, die lokale Betriebe an einen Lieferservice anbinden.

Der Kunde hat die Wahl, wie er die von ihm gekauften Produkte erhält. Neben dem üblichen Warenversand mit Post-, Paket- und Logistkdienstleistern kann die Plattform bzw. der Anbieter selbst eine lokale Lieferung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter organisieren. Einige regionale Plattformen bieten den angeschlossenen Partnern bereits diese Möglichkeit. Darüber hinaus ist die Integration von **Click & Collect-Modellen** sinnvoll, bei denen der Kunde die Produkte selbst im Geschäft oder an einem anderen Ort abholt. Auch im Gastronomiebereich werden die Produkte bereits nach dem Click & Collect-Prinzip angeboten, Lösungen sind bisher jedoch meist individuell. Die Integration von Click & Collect-Lösungen in Plattformen für die Gastronomie kann den Aufwand der Implementierung einer individuellen Lösung gerade für kleine Betriebe verringern.

- Ein äußerst wirksames und vielfältig einsetzbares Instrument zur Vermeidung von Menschenansammlungen sowohl im als auch vor Geschäften und Restaurants sind **Ticket-Systeme**, die Zugänge zu Orten, Geschäften, Hotels und Dienstleistungen steuern und das Personenaufkommen im öffentlichen Raum und an Hotspots, zum Beispiel in Fußgängerzonen, entzerren. Diese Idee wird bereits seit längerem zur Steuerung von großen Touristenströmen (Overtourism) diskutiert und teilweise bereits eingesetzt. In Venedig wird bereits der Zugang zur historischen Innenstadt über ein dynamisches Ticketsystem gesteuert. Allerdings müsste eine Weiterentwicklung der Ticketsysteme anhand der epidemiologischen Empfehlungen erfolgen. Die Empfehlungen und die daraus abgeleiteten Beschränkungen müssten also entsprechend in die Berechnungsgrundlage für das maximale Personenaufkommen in einem bestimmten Zeitraum auf einer bestimmten Fläche einfließen. Die Tickets könnten dann über entsprechende Apps bereitgestellt werden. Um die Nutzerfreundlichkeit zu erhöhen, sind branchenübergreifende Lösungen sowie die Möglichkeit der Integration der Ticketsysteme in andere Lösungen, beispielsweise Online-Plattformen für Handel und Dienstleistungen, wichtig.
  - **Buchung von Einkaufszeiten und Dienstleistungen:** Geschäfte könnten in einer App Daten wie Öffnungszeiten, Verkaufsfläche, Adresse hinterlegen. Auf Basis dieser Daten würde das maximale Kundenaufkommen in einem bestimmten Zeitraum errechnet und entsprechende Tickets für einen Einkaufs-Zeitraum, Kinobesuch oder Fitnessbesuch zur Buchung durch die Kunden zur Verfügung gestellt. Vor Ort identifizieren sich die Kunden mit Hilfe der App, etwa über einen QR-Code, der von der App generiert wird. Das entzerrt die Kundenströme, verringert somit die Ansteckungsgefahr und sorgt gleichzeitig für eine kontinuierliche Auslastung der Geschäfte. Auch für die Inanspruchnahme bestimmter Dienstleistungen, z. B. für den Friseurbesuch, ist die Anwendung solcher Ticketsysteme bereits möglich. Der Zugang zu Museen zu bestimmten Uhrzeiten wird häufig schon mit Hilfe solcher Ticketsysteme geregelt und auch im Freizeitbereich kommen Buchungssysteme zum Einsatz, die durch die Integration der notwendigen Daten um entsprechende Corona-spezifische Funktionen erweitert werden könnten. Im Rahmen des Hackathons #WirvsVirus wurde bereits ein Reservierungsservice für den Zugang zu Supermärkten vorgeschlagen, der die Auslastung der Geschäfte berücksichtigt.
  - **Einsatz von Tickets in Gaststätten und Hotels:** Wie bei der Buchung von Einkaufszeiten in Ladengeschäften könnten Ticketsysteme auch für die Buchung von Restaurantbesuchen verwendet werden. Für die Berechnung der aus epidemiologischer Sicht verantwortbaren Auslastung würden die Restaurants entsprechend angeben, wie viele Plätze sie bei Einhaltung der entsprechenden Abstandsregeln anbieten können. Auch können sie ggf. Zeiten für eine Desinfektion der Sitzplätze und Tische berücksichtigen. Solche

Ticketsysteme könnten als Erweiterung in bestehende Buchungs- und Reservierungsplattformen integriert werden. Städte und Gemeinden könnten mit Hilfe lokaler, auf die jeweiligen Hotels bezogenen Ticketsysteme den Zugang zu Orten steuern.

- **Einsatz von (kostenlosen) Tickets für den Tagestourismus:** Im Tagestourismus können entsprechende Tagestickets ebenfalls die Zahl der Gäste an typischen Hotspots (z. B. Strände, Seen, Nationalparks, evtl. auch Innenstädte) steuern. Diese Tickets werden vorab per App, im Web oder telefonisch gebucht und bei Zugangskontrollen vorgezeigt. Eine Kombination mit bestehenden Kurkarten-Abgaben ist möglich. Auch hier könnten bestehende Ticketsysteme oder Buchungsplattformen zum Einsatz kommen, die mit den Tourismusanbietern vor Ort und den Kommunen entsprechend weiterentwickelt werden müssten. Ähnliches wäre auch für Messen denkbar.
- **Verbindung von Ticketsystemen mit weiteren Anreizen:** Die Ticketsysteme könnten mit Daten aus der (öffentlichen und privaten) Parkraumbewirtschaftung gekoppelt werden, um Kundinnen und Kunden Anreize für die Nutzung eines Tickets zu bieten, etwa kostenloses Parken in dem über das Ticket gebuchten Zeitraum, gegebenenfalls auch unter Angabe eines reservierten Stellplatzes, etwa in einem Parkhaus.
- **Echtzeitdaten zur Entzerrung von Personenströmen im öffentlichen Raum:** Unterschiedliche Kartendienste nutzen bereits Echtzeitdaten, um Verkehrsströme zu optimieren und u. a. Staus aufzuspüren. Auf Basis solcher Echtzeitinformationen könnten ebenfalls Personen per Push-Benachrichtigung auf dem Smartphone gewarnt werden, wenn die Personendichte in einem bestimmten Raum bereits sehr hoch ist und droht, die epidemiologisch angemessene Anzahl zu überschreiten. Dies kann sich sowohl auf Geschäfte als auch auf andere öffentlich zugängliche Orte beziehen. Auch „Warnschilder“ auf den Online-Karten selbst sind denkbar. Voraussetzung ist die Nutzung von Standortdiensten auf den Smartphones. Auch für die Steuerung der Auslastung öffentlicher Verkehrsmittel ist die Nutzung von Echtzeitdaten denkbar, zum Beispiel zur Warnung vor allzu vollen Bahnen oder Bussen. Mit Hilfe entsprechender Schnittstellen und digitaler Devices könnten beispielsweise auch die Bus- oder Bahnfahrer eine entsprechende Meldung absetzen, die in den Kartendiensten oder Routenplanern berücksichtigt wird.

Mit ähnlichen Technologien sind auch Städte und Gemeinden in der Lage, Personenströme im öffentlichen Raum zu entzerren. Auf Plätzen oder in Fußgängerzonen werden bereits Frequenzmessungen durchgeführt, deren Erkenntnisse für die Stadt- und Verkehrsplanung genutzt werden, nun aber auch für die Entzerrung von Personenströmen im öffentlichen Raum dienen können. Dabei kann, wie im Falle eines Kölner Startups, eine datenschutzkonforme Lasertechnik zum Einsatz kommen, die auch zwischen Kindern und Erwachsenen unterscheiden

kann. Die Messwerte können beispielsweise auch mit Wetterdaten kombiniert werden und somit mit weiteren Kontextinformationen angereichert werden.

- **Digitaler Corona-Pass auf Basis der Blockchain-Technologie:** Der von einem Konsortium um die Bundesdruckerei geplante „Corona-Pass“ kann dabei helfen, das öffentliche und wirtschaftliche Leben schrittweise wieder zu normalisieren. Mit dem Corona-Pass können Personen nachweisen, dass sie auf das Virus getestet wurden und weiterhin an Tests teilnehmen. Die Informationen werden in einer Blockchain abgelegt, pseudonymisiert und DSGVO-konform in einer Cloud gespeichert. Die Informationen können nicht nur im Gesundheitswesen, sondern auch in der Wirtschaft genutzt werden, etwa beim Zugang zu Arbeitsstätten, für Dienstreisen (auch international) oder beim Zutritt zu Veranstaltungen.
- **Apps zur Einhaltung von Hygienevorschriften:** Die Einhaltung von Hygienevorschriften durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist in Kombination mit der Entzerrung von Personenströmen und den Abstandsregeln eine zentrale Voraussetzung für wirtschaftliche Aktivität im Kontext der aktuellen Pandemie. Im Bereich der Lebensmittelsicherheit gibt es bereits Lösungen, die eine Einhaltung von Sicherheitsvorschriften kontrollieren und dokumentieren und entsprechende Sicherheitspläne für Unternehmen erstellen. Diese Lösungen sind auf Hygienemaßnahmen zur Eindämmung des Virus übertragbar. Denkbar sind auch hier Push-Erinnerungen für regelmäßiges Händewaschen am Arbeitsplatz oder für die Desinfektion von Arbeitsmitteln und sonstigen Flächen, über die eine Übertragung stattfinden kann.

### Was jetzt getan werden muss

- Wir brauchen kurzfristig die Erprobung solcher Modelle in verschiedenen Kommunen und Regionen. Auf Basis der gewonnen Erkenntnisse können entsprechende Lösungen flächendeckend genehmigt und ausgerollt werden – ggf. ergänzt durch noch notwendige Weiterentwicklungen oder Anpassung der Regulierungen.
- Bund und Länder sollten einheitliche Regelungen für den Einsatz der Systeme finden, die in den Allgemeinverfügungen der Länder umgesetzt werden.
- Wirtschaftsvertreter der Branchen, Länder und Vertreter von Kommunen müssen gemeinsam übergreifende Anforderungen an technische Lösungen definieren.
- Die Entwicklung branchenübergreifender Anwendungen ist von zentraler Bedeutung. Sie müssen vor allem Standards und Schnittstellen definieren, um die Interoperabilität unterschiedlicher Lösungen sicherzustellen sowie deren Weiterentwicklung und die Integration anderer Dienste zu ermöglichen.

- Im Hackathon #WirvsVirus wurden bereits vielversprechende Lösungsansätze entwickelt, beispielsweise ein Buchungssystem, mit dem Ärzte nahegelegene Corona-Testtermine für ihre Patienten buchen können, um Warteschlangen zu vermeiden und die Ansteckungsgefahr bei Teststellen zu minimieren, oder eine Logistikplattform, die den Bestand und Bedarf an medizinischen Schutzartikeln zusammenbringt. Diese gilt es zu nutzen und gegebenenfalls im Zusammenspiel mit etablierten Anbietern und Vertretern der Wirtschaft oder betroffener Branchen weiterzuentwickeln.
- Die IT-Lösungen funktionieren nur dort, wo eine leistungsfähige digitale Infrastruktur vorhanden ist. Im Falle mobiler Anwendungen ist in der Regel LTE und WLAN erforderlich – insbesondere, sofern diese eine gewisse Echtzeitfähigkeit voraussetzen. Es gilt deshalb auch in den Zeiten der Krise den flächendeckenden Ausbau der digitalen Infrastruktur weiter voranzutreiben.

## Fazit

Mit klaren Kriterien etwa zu Abständen und mit der Anwendung digitaler Methoden lassen sich die Spielräume für wirtschaftliches Handeln erweitern. Dieser Weg sollte daher unbedingt nachverfolgt werden – insbesondere, wenn die Infektionszahlen dies weiterhin notwendig machen. Zugleich könnte den Unternehmen ein Weg gezeigt werden, durch kreative Ansätze dennoch ihren Geschäftsbetrieb komplett aufzunehmen. Diese würde eine Art kreativen Wettbewerb zum Einsatz neuer Instrumente in der Krise ermöglichen.

Berlin, 24. April 2020

## **Ansprechpartner**

Dr. Ilja Nothnagel  
Mitglied der Hauptgeschäftsführung  
Telefon: 030 20308-1107  
E-Mail: [nothnagel.ilja@dihk.de](mailto:nothnagel.ilja@dihk.de)