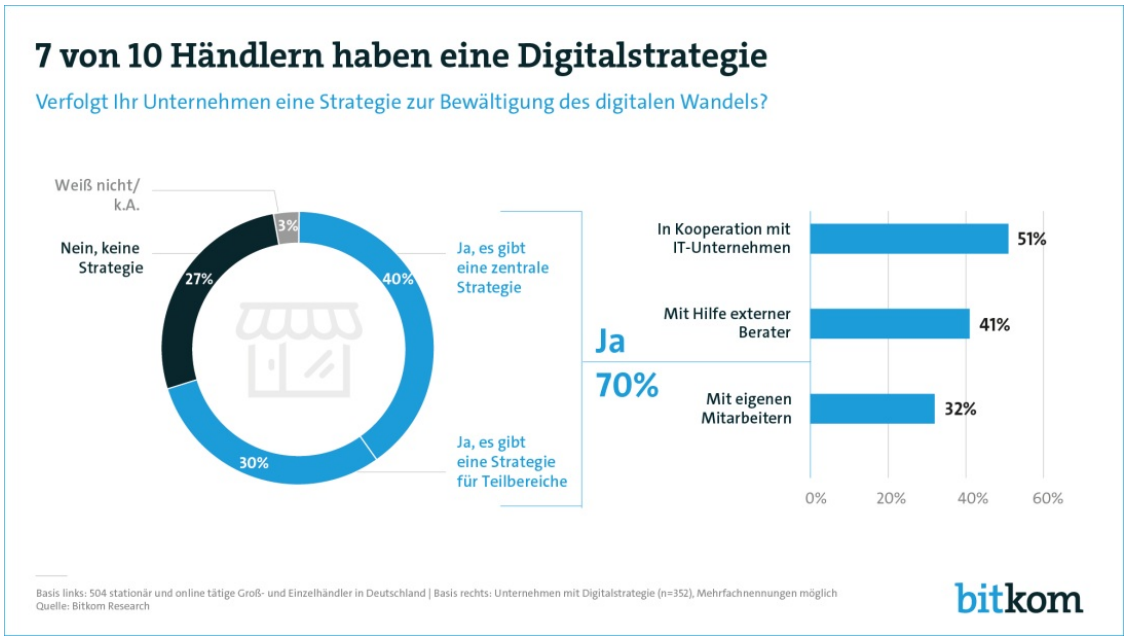
Bitkom e.V. |

Digitalisierung sorgt für neue Geschäftsmodelle im Handel

- **Jedes zweite Unternehmen bietet neue Produkte oder Dienstleistungen an**
- **4 von 10 Händlern verfolgen eine zentrale Strategie für die Digitalisierung**



Berlin, 13. November 2019 - Beratung via Chat, Lieferung bis an die Haustür oder Click-and-Collect im Geschäft: Die Digitalisierung hat dem Handel online wie offline zahlreiche neue Möglichkeiten eröffnet. Dabei geht es nicht nur um einzelne Services, die den Kunden angeboten werden, sondern auch um die Entwicklung ganz neuer Geschäftsmodelle. So bietet mehr als jedes zweite Handelsunternehmen in Deutschland (53 Prozent) infolge der Digitalisierung komplett neue Produkte bzw. Dienstleistungen an. 6 von 10 Unternehmen (63 Prozent) haben ihren Service deutlich verändert, um den Kunden eine nahtlose und kanalübergreifende Kommunikation zu ermöglichen. 41 Prozent prognostizieren, ihr Umsatz werde infolge der Digitalisierung langfristig stark wachsen. Das hat eine repräsentative Befragung des Digitalverbands Bitkom von 504 stationär und online tätigen Groß- und Einzelhändlern in Deutschland ergeben. Demnach geben außerdem 56 Prozent an, infolge der Digitalisierung neue Kunden hinzugewonnen zu haben. Ein Drittel (36 Prozent) konnte das eigene Geschäft ins Ausland erweitern.

„Die Ansprüche der Kunden haben sich mit der Digitalisierung massiv verändert – nicht nur beim Online-Shopping, sondern auch in stationären Ladengeschäften, wo zunehmend smarte und digitale Services erwartet werden. Wichtig ist, dass der Handel mit diesen Erwartungen Schritt hält“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Viele Unternehmen haben diese Notwendigkeit bereits erkannt. Händler, die bislang noch nicht aktiv wurden, sollten ihr Geschäftsmodell jetzt dringend auf den digitalen Prüfstand stellen. Dadurch werden die Unternehmen nicht nur serviceorientierter, sie bleiben vor allem wettbewerbsfähig – auch international.“ Immerhin 4 von 10 Unternehmen (40 Prozent) verfolgen eine zentrale Strategie für die Bewältigung des digitalen Wandels. Weitere 30 Prozent verfügen in einzelnen Unternehmensbereichen über eine entsprechende Strategie. 27 Prozent geben jedoch an, keinerlei Strategie für die Digitalisierung ihres Unternehmens zu haben. „Digitalisierung erfordert finanzielle und personelle Anstrengungen, aber es lohnt sich“, so Rohleder.

Jedes zweite Unternehmen (51 Prozent), das ganz oder teilweise eine Digitalisierungsstrategie verfolgt, hat diese in Kooperation mit mittelständischen oder großen IT-Unternehmen entwickelt. 41 Prozent geben in der Bitkom-Studie an, externe Berater, etwa von Unternehmensberatungen oder

der Industrie- und Handelskammer, in Anspruch genommen zu haben. Jeder dritte Händler (32 Prozent) mit Digitalstrategie hat diese mit seinem eigenen Personal, etwa einem Chief Digital Officer, erarbeitet.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 504 Händler – online wie offline – im Groß- und Einzelhandel in Deutschland telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalisierung-sorgt-fuer-neue-Geschaeftsmodelle-im-Handel***