



Die Digitalisierung des Handels

Achim Berg | Bitkom-Präsident
Berlin, 24. September 2019

bitkom

Handel im Jahr 2030

Wie verbreitet werden folgende Szenarien sein?



62%

Waren werden im stationären Handel über Virtual Reality angeboten.



19%

Verkaufsroboter führen durch das Ladengeschäft.

77%

Das Bezahlen läuft beim Verlassen des Geschäfts automatisch ab.



39%

Waren werden mit Drohnen zu den Kunden geliefert



68%

Produkte werden weniger über Händler und Zwischenhändler, sondern direkt beim Hersteller gekauft.



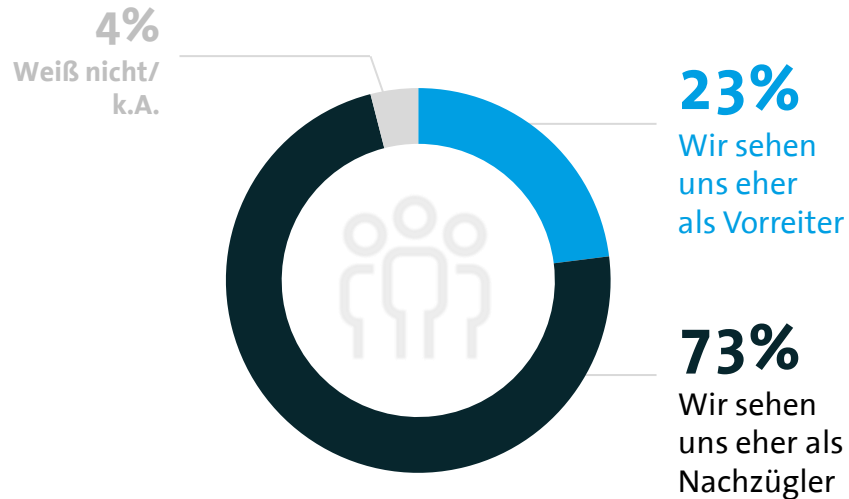
50%

Der stationäre Handel ist 24/7 geöffnet.

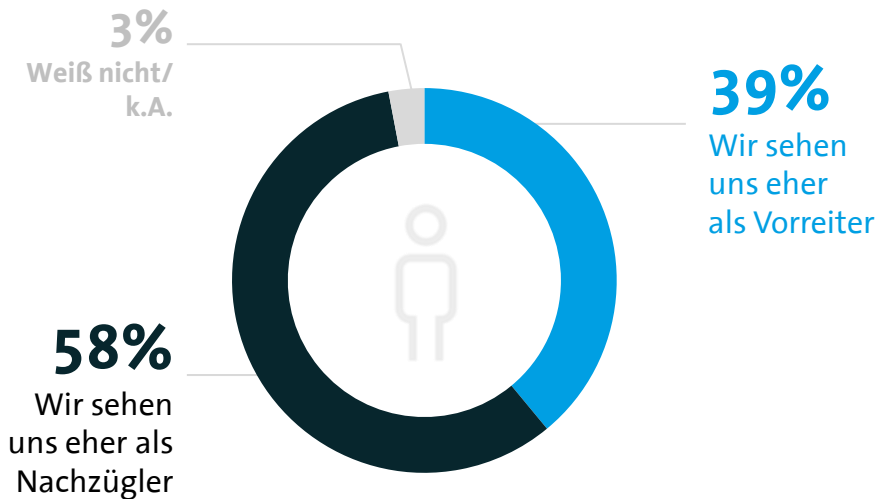
Großteil sieht sich als Nachzügler

Wo steht Ihr Unternehmen generell beim Thema Digitalisierung?

Alle Unternehmen

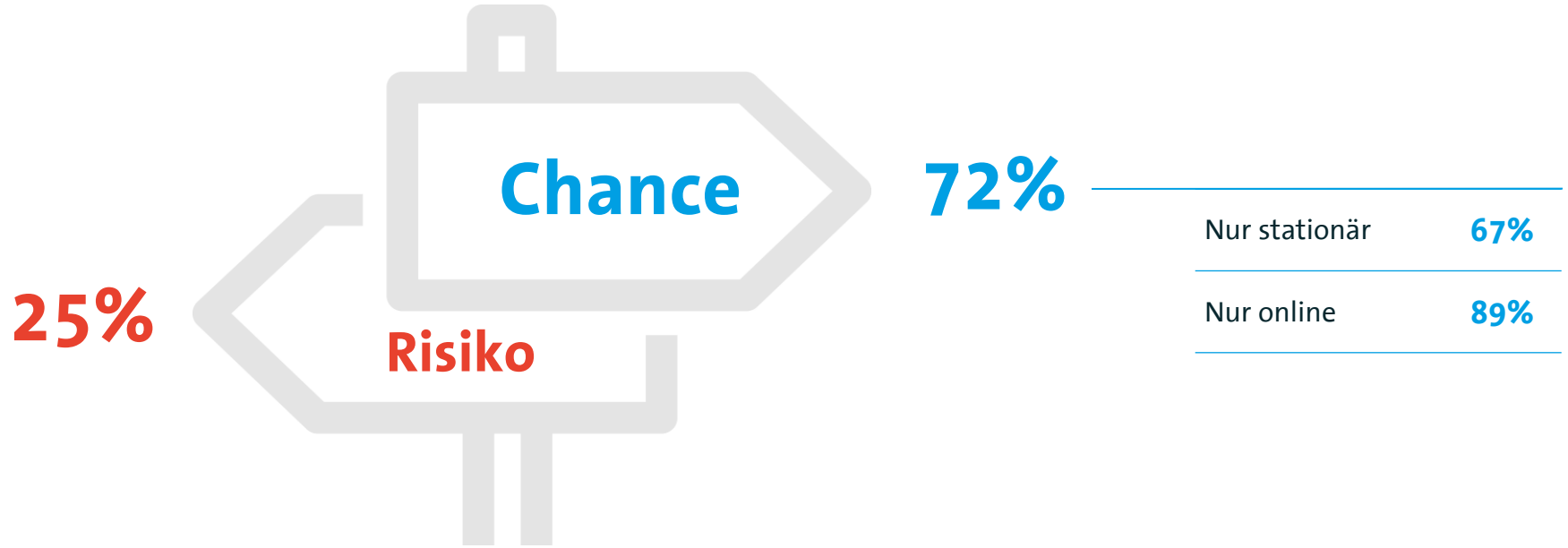


Unternehmen mit >100 Mitarbeitern



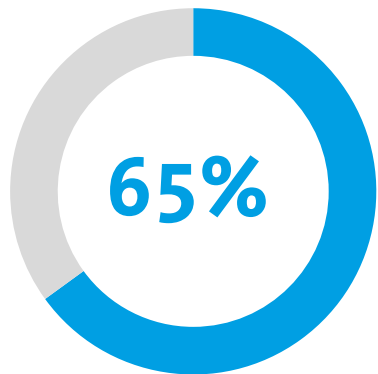
Digitalisierung als Chance

Sehen Sie die Digitalisierung eher als Chance oder eher als Risiko für Ihr Unternehmen?

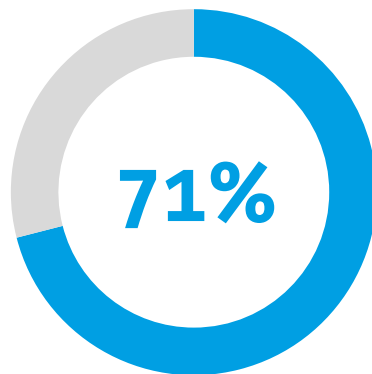


Fachkräfte und Know-how dringend gesucht

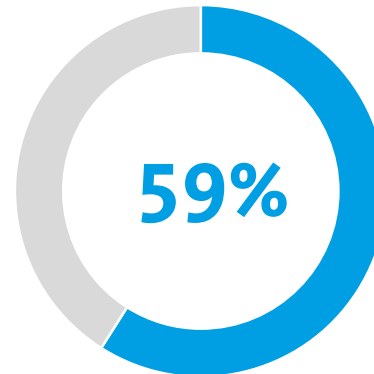
Welche Aussage trifft auf Ihr Unternehmen zu?



Die Digitalisierung ist eine große Herausforderung für unser Unternehmen



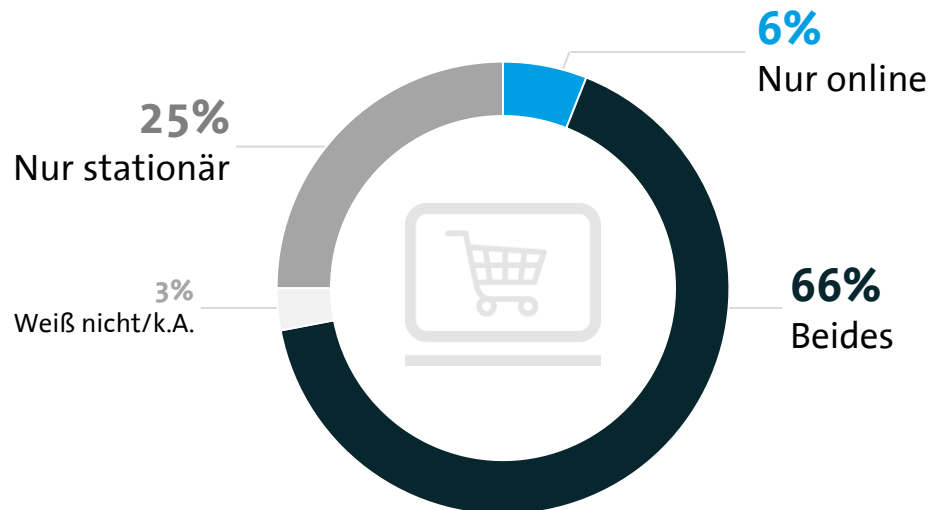
Wir haben große Probleme, Mitarbeiter mit digitalen Fachkenntnissen zu finden



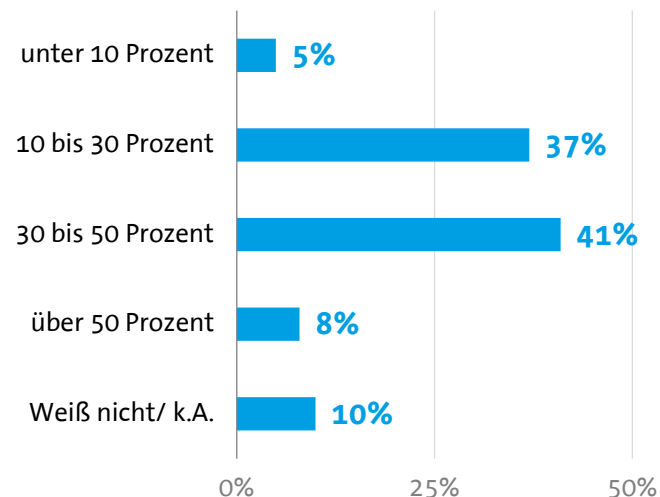
Wir haben große Probleme, geeignete Mitarbeiter zu finden.

Online-Handel zahlt sich aus

Wo verkauft Ihr Unternehmen Produkte bzw. Dienstleistungen?

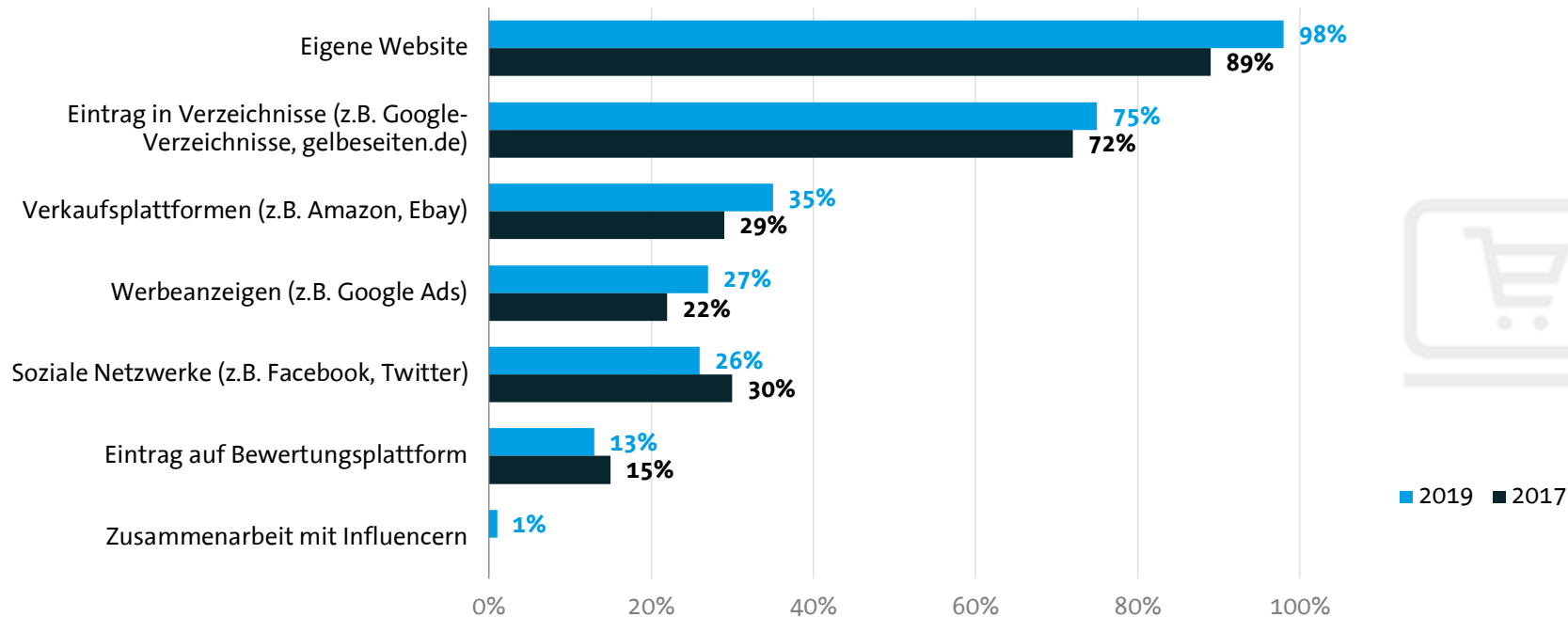


Welchen Anteil hatten die Online-Umsätze am Gesamtumsatz Ihres Unternehmens in 2018?*



Die Homepage ist Pflicht

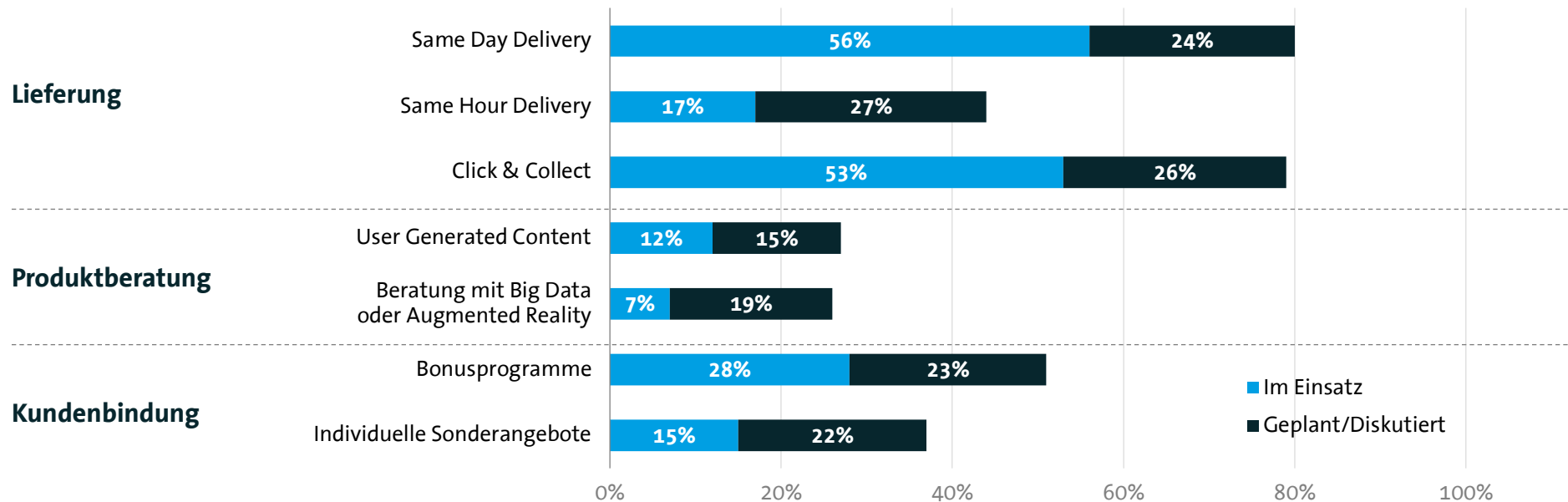
Wie machen Sie im Internet auf Ihr Unternehmen und Ihr Angebot aufmerksam?



■ 2019 ■ 2017

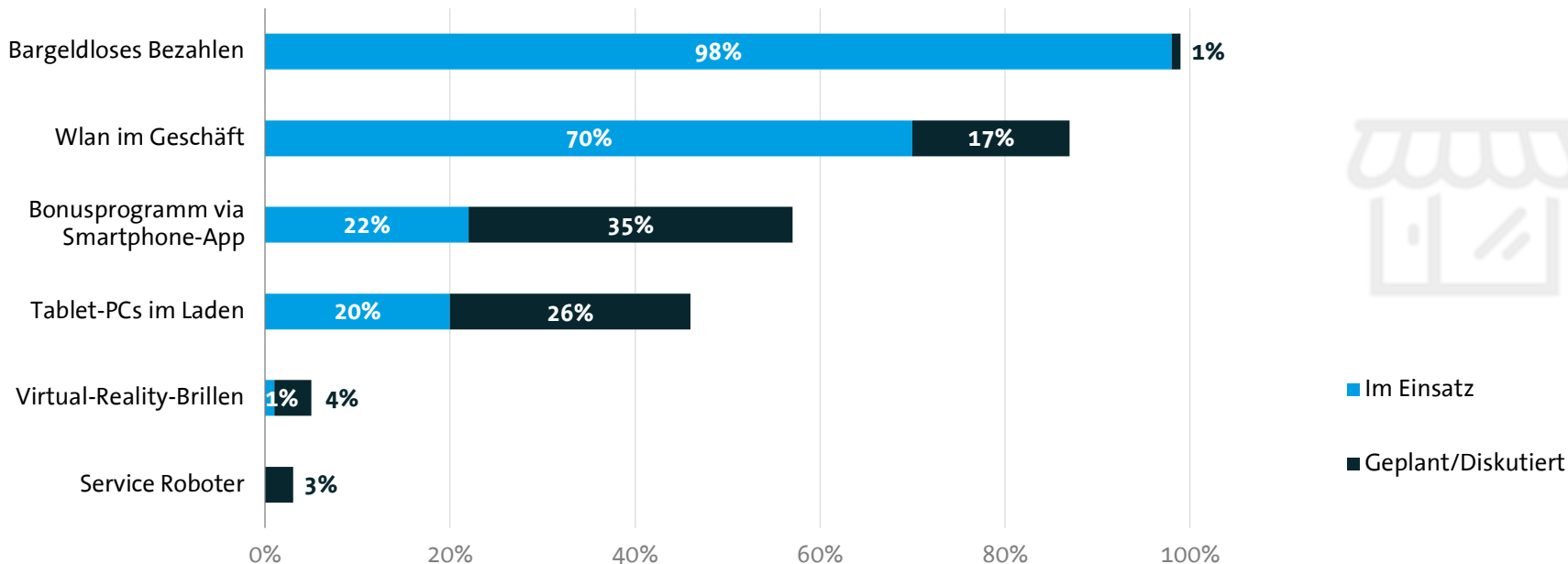
Jeder zweite Online-Händler liefert am gleichen Tag

Welche Services bieten Sie Ihren Kunden im Online-Handel an bzw. diskutieren oder planen Sie?



7 von 10 Geschäften bieten WLAN

Welche Services bieten Sie Ihren Kunden im stationären Handel an bzw. diskutieren oder planen Sie?



Händler müssen Digitalisierung gestalten

Inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

Kunden **informieren** sich zunehmend im stationären Handel und **kaufen** dann online. **85%**

Durch die Digitalisierung werden Online- und Offline-Handel **verschmelzen**. **81%**

Mithilfe digitaler Technologien kann der Handel langfristig **Kosten senken**. **70%**

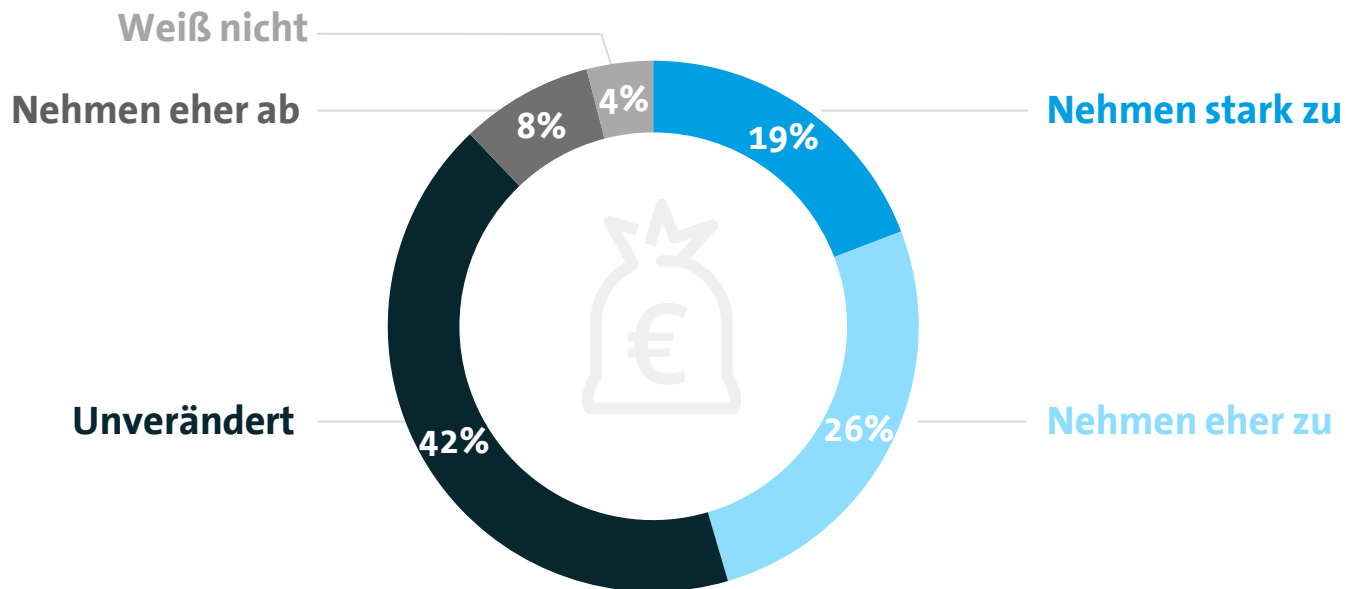
Der stationäre **Handel in den Innenstädten** muss sich neu erfinden. **62%**

Kundenbewertungen im Netz stellen eine große Chance für den Handel dar **59%**



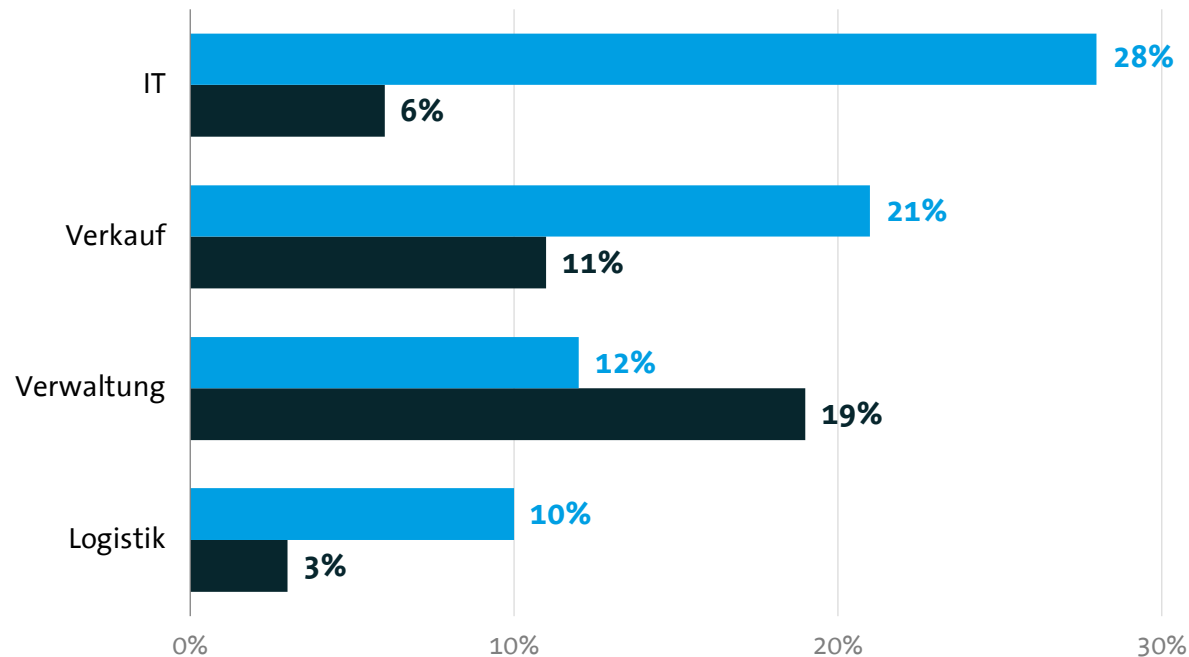
Investitionen in Digitalisierung nehmen zu

Wie entwickeln sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung 2019?



Digitalisierung schafft Jobs

Wie wird sich Ihre Personalplanung in den nächsten fünf Jahren im Zuge der Digitalisierung entwickeln?



- Werden mehr Mitarbeiter einstellen
- Werden mehr Mitarbeiter entlassen

Aufwand für Datenschutz schreckt ab

Was sind aus Ihrer Sicht die größten Nachteile der Digitalisierung im Handel?

Hoher Aufwand für Datenschutz	98%
Hohe Investitionskosten	86%
Beschleunigt das Händlersterben	86%
Steigender Wettbewerbsdruck	79%
Cyberbetrug	74%
Verlust des persönlichen Kontakts zum Kunden	64%



Digitalisierung steigert die Kundenzufriedenheit

Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Vorteile der Digitalisierung im Handel?

Vereinfachte Kommunikation mit dem Kunden	87%
Vereinfachte Bestellmöglichkeiten beim Lieferanten	77%
Vereinfachte Kommunikation mit Geschäftspartnern	77%
Individualisierte Ansprache des Kunden	76%
Ausbau des Geschäftsmodells	65%
Besserer Service für den Kunden	57%



Digital Retail Conference

25. September 2019
Kulturbrauerei | Berlin

bitkom
events

#drco19



Die Digitalisierung des Handels

Achim Berg | Bitkom-Präsident
Berlin, 24. September 2019

bitkom