



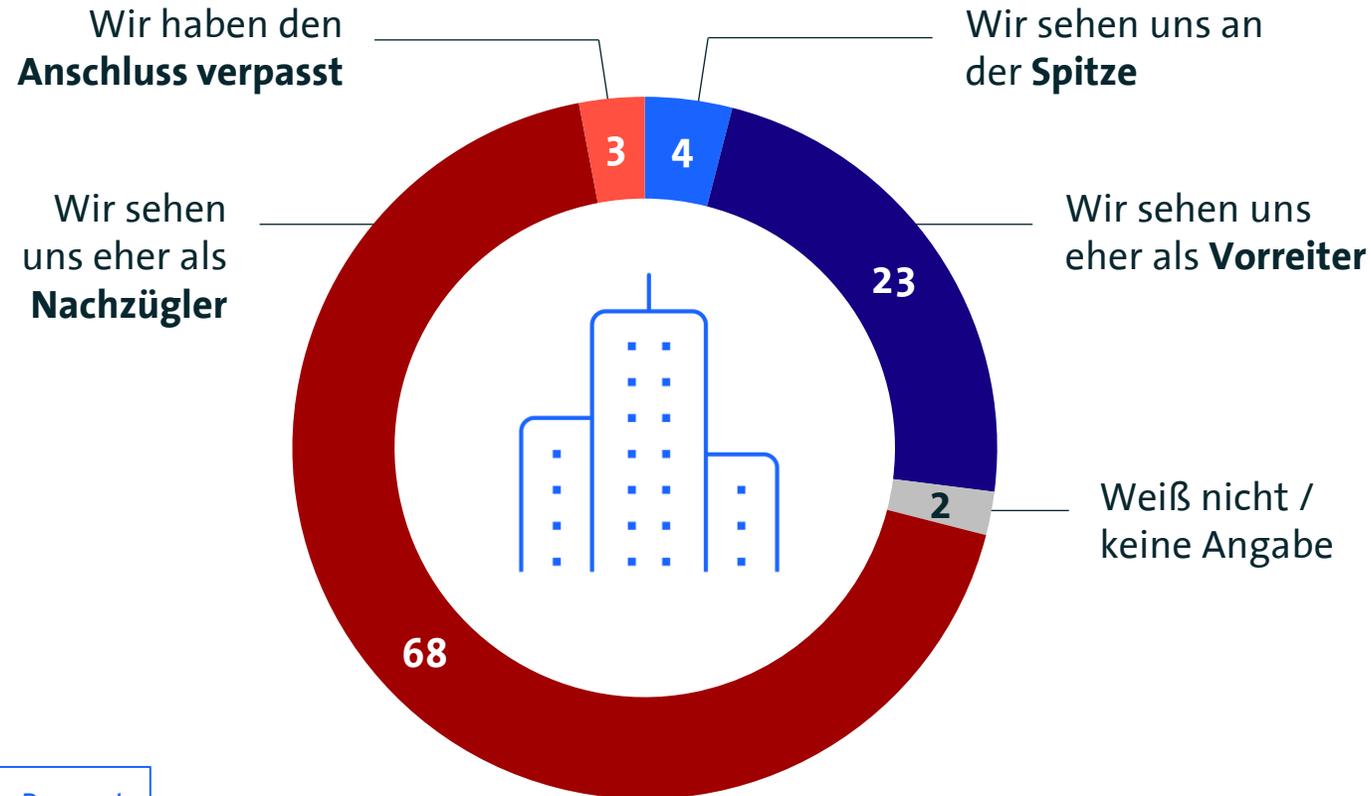
Wie digital ist der Handel?

Dr. Bernhard Rohleder
Hauptgeschäftsführer Bitkom

Berlin, 26. Oktober 2023

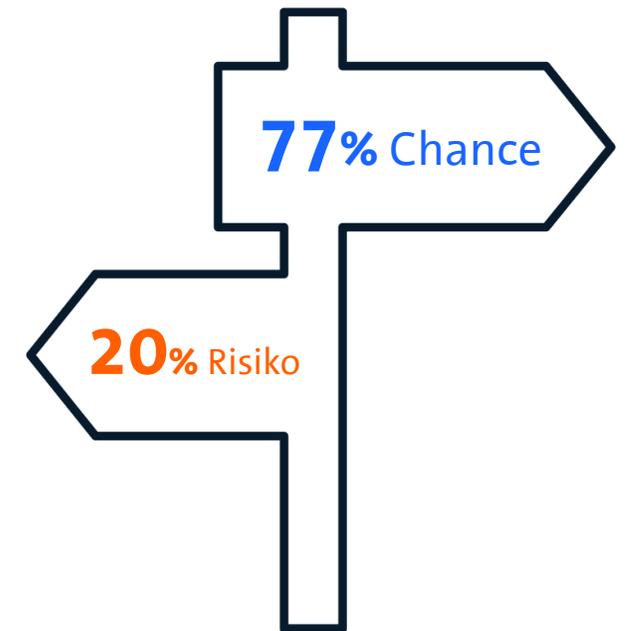
Zwei Drittel des Handels sehen sich als digitale Nachzügler

Wo sehen Sie Ihr Unternehmen generell bei der Digitalisierung?



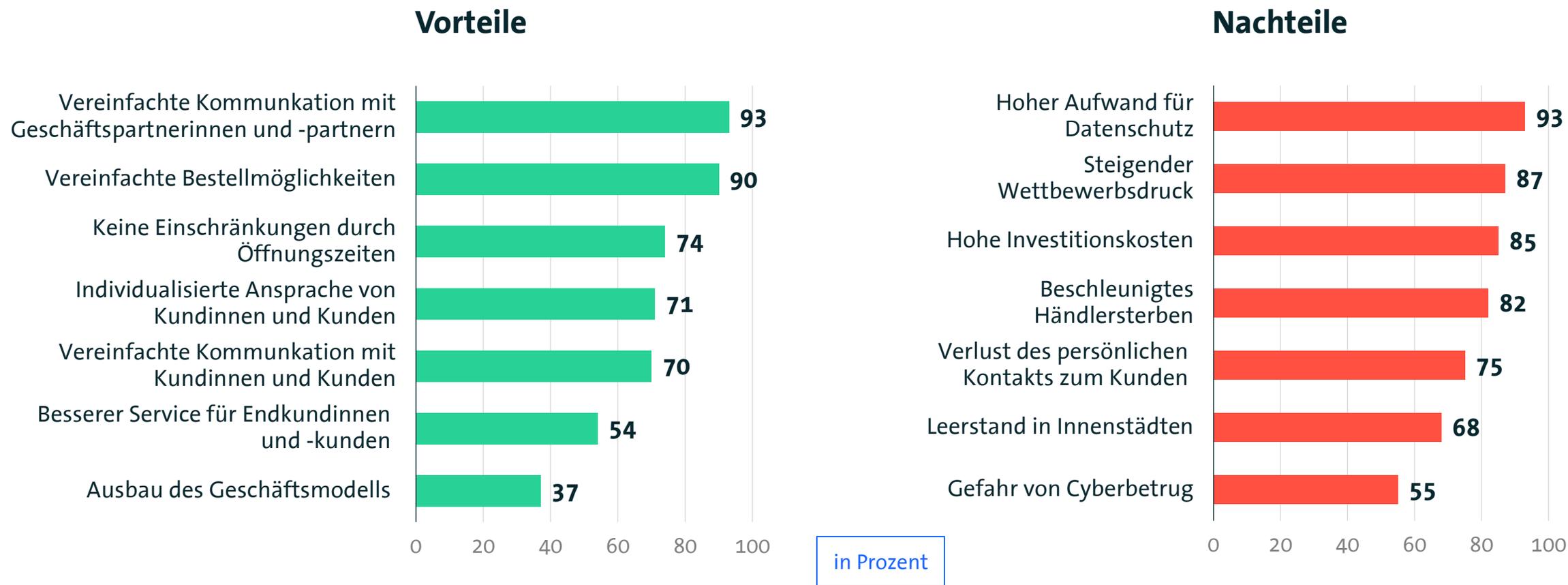
in Prozent

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



Digitalisierung setzt stationären Handel unter Druck

Was sind die größten Vorteile und Nachteile bzw. Risiken der Digitalisierung im Handel?



Handel macht sich auf den Weg ins hybride Zeitalter

Wo verkauft Ihr Unternehmen Produkte bzw. Dienstleistungen?



Stationär und
online



Ausschließlich
stationär



Ausschließlich
online



Weiß nicht /
keine Angabe

29%

können sich vorstellen,
2030 nur noch online zu
verkaufen.

≥50%

Anteil Online-Umsätze:

in 2023: 30 Prozent

in 2020: 19 Prozent

in 2018: 8 Prozent

in Prozent

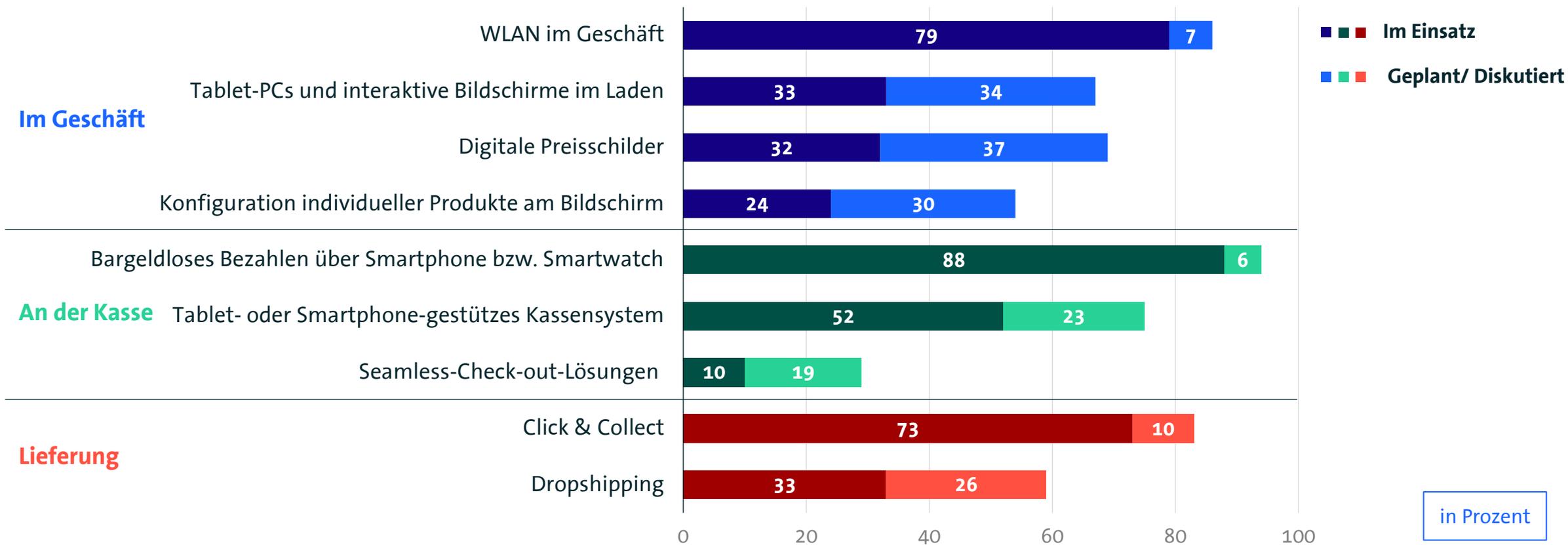
Innovationen: Stationärer Handel im Zugzwang

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?



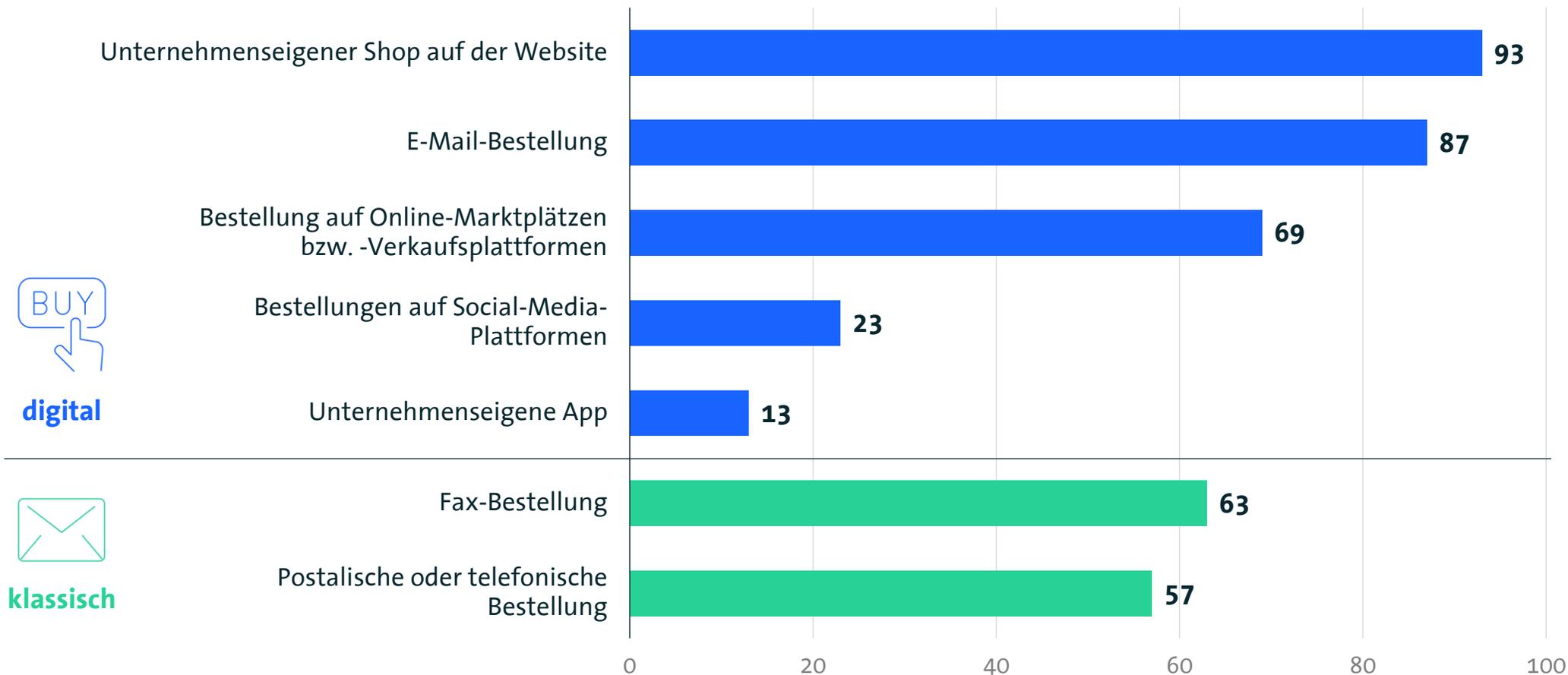
WLAN und bargeldloses Zahlen sind inzwischen Standard

Welche dieser digitalen Services bieten Sie Ihrer Kundschaft im stationären Handel an?



E-Commerce: Eigene Websites und Mails vor Plattformen

Welche dieser Möglichkeiten nutzt Ihr Unternehmen für den Verkauf?



in Prozent

Handel sucht dringend Digitalexpertise

Was sind aktuell die größten Herausforderungen für Ihr Unternehmen?



Mehrheit sieht KI als Wettbewerbsvorteil – aber zögert

Inwieweit treffen die Aussagen auf Ihr Unternehmen bzw. Ihrer Meinung nach zu?

56%

Der Einsatz von KI-Technologien wird **entscheidend für die Wettbewerbsfähigkeit** im Handel sein.

73%

Beim Einsatz von neuen KI-Technologien wie z.B. ChatGPT warten wir in der Regel erst einmal, welche Erfahrungen andere machen.

61%

Uns fehlen die Mitarbeitenden mit Kompetenzen im Bereich KI, um die Einbindung der Technologie voranzutreiben.

26%

KI-Technologien im Handel sind ein Trend, der bald vorübergehen wird.

Einsatz von KI im Handel



4% Im Einsatz



15% Geplant oder diskutiert



77% Kein Thema

Mit KI sind auch Sorgen verbunden

Inwieweit treffen die Aussagen auf Ihr Unternehmen bzw. Ihrer Meinung nach zu?



76%

Durch den Einsatz von KI-Technologien im **Kundenservice** wird eine **Entfremdung** von der Kundschaft vorangetrieben.



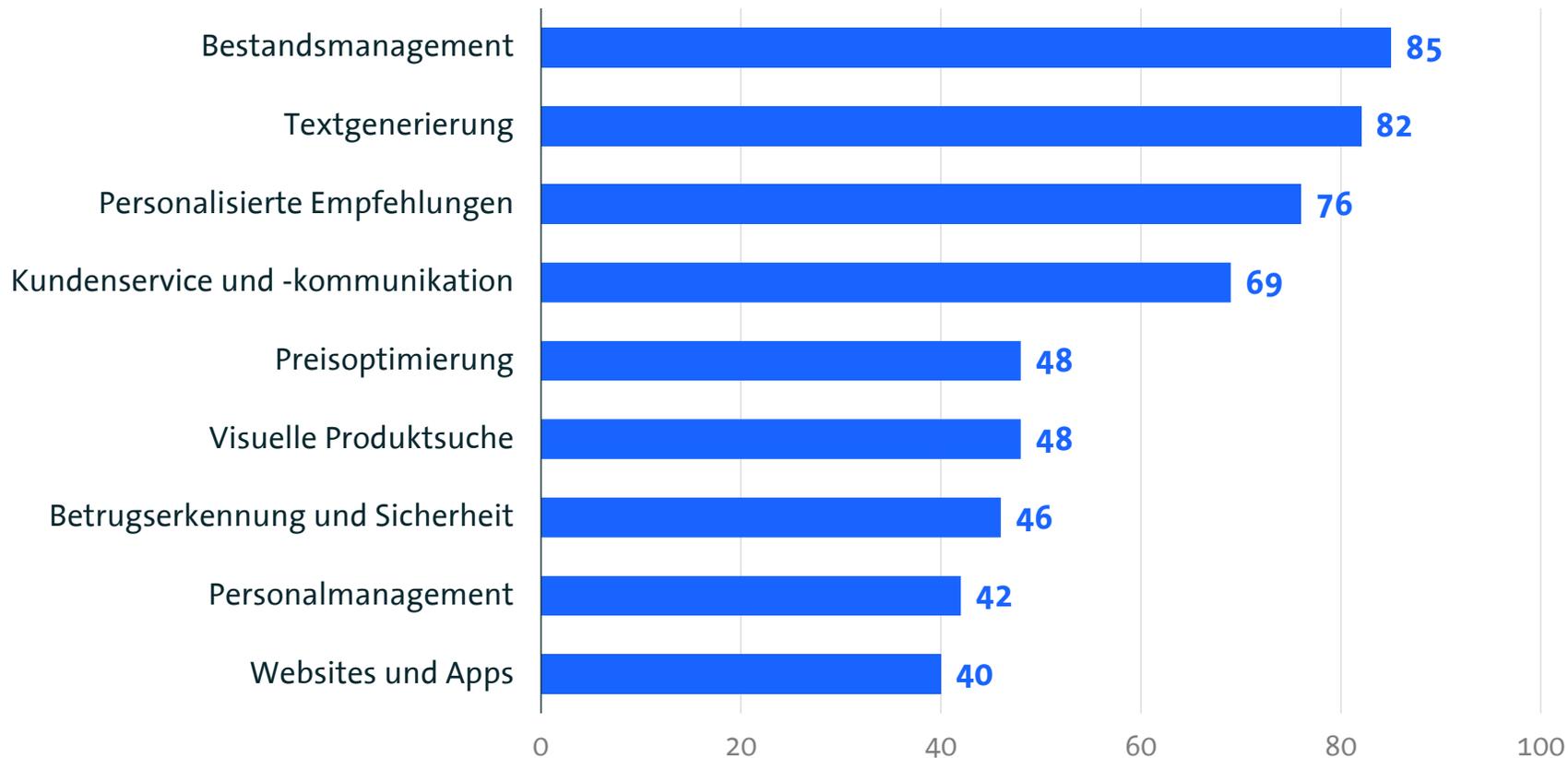
72%

Wir sind besorgt, dass massenhaft **KI-generierte Fake-Bewertungen** unserem Unternehmen schaden könnten.

Handel sieht breite Anwendungspotenziale für KI

Wie schätzen Sie das Potenzial von KI für die folgenden Einsatzbereiche im Handel ein?

»Sehr großes Potenzial/Eher großes Potenzial«



34%

KI-Technologien werden unserem Unternehmen helfen, dem **Fachkräftemangel** zu begegnen.

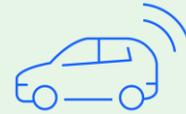
in Prozent

So könnte der Handel im Jahr 2030 aussehen

Wie verbreitet werden diese Zukunftsszenarien im Jahr 2030 sein?



77% Stationäre Geschäfte nutzen keine Kassensysteme mehr. Das Bezahlen läuft beim Verlassen des Geschäfts automatisch ab.



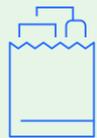
69% Autonome Lieferfahrzeuge liefern Produkte direkt an die Haustür.



54% Virtuelle Shopping-Welten ermöglichen es, in digitalen Umgebungen einzukaufen und mit anderen Personen zu interagieren.



54% Durch den Einsatz digitaler Lösungen ist der stationäre Handel durchgängig, d.h. 24/7 geöffnet.



53% KI erkennt aufgebrauchte Produkte im Haushalt und übernimmt die Nachbestellung.



42% Produkte werden mit einem NFT versehen, über das sich Informationen zu Produktionsbedingungen und Echtheit der Produkte abrufen lassen.



19% Holografische Produktpräsentationen ermöglichen es, Produkte in 3D und lebensecht zu erleben, ohne physisch vor Ort zu sein.



17% KI erstellt Einkaufslisten auf Zuruf eines Anlasses und berücksichtigt dabei auch aktuelle Preise und Verfügbarkeit.



Wie digital ist der Handel?

Dr. Bernhard Rohleder
Hauptgeschäftsführer Bitkom

Berlin, 26. Oktober 2023

Untersuchungsdesign

Auftraggeber

Bitkom e.V.

Methodik	Computergestützte telefonische Befragung/ Computer Assisted Telephone Interview (CATI)
Grundgesamtheit	Unternehmen aus Groß-, Einzel- und Kraftfahrzeughandel mit mindestens 10 Beschäftigten
Zielpersonen	Geschäftsführung und Vorstand
Stichprobengröße	n=503
Befragungszeitraum	KW 25 bis KW 33 2023
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung des Datensatzes auf Grundlage des aktuellen Unternehmensregisters des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 4 Prozent in der Gesamtstichprobe