

MEDIENINFORMATION

Bonn, 20. November 2019

Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020:

Handel tut sich schwer mit digitaler Transformation

- Handel liegt vier Indexpunkte hinter dem Branchendurchschnitt
- 58 Prozent der Händler verfügen über digitale Kassen
- Investitionskosten und Zeitmangel hemmen die Digitalisierung

Digitale Kassensysteme, intelligente Regale, WLAN für Kunden und kontaktloses Bezahlen: Dies sind die wesentlichen Bestandteile der Digitalisierung im Handel. So lautet das Ergebnis der Benchmarkstudie „Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020“ der Deutschen Telekom. Allerdings bleibt der Handel mit 52 Indexpunkten im Digitalisierungsvergleich aller Branchen vier Punkte unter dem Durchschnitt – obwohl in 39 Prozent der Handelsunternehmen die digitale Transformation Teil der Geschäftsstrategie ist. Der Handel ist jedoch wie kaum eine andere Branche durch einen großen Anteil kleiner Betriebe gekennzeichnet. Diese sind in allen Branchen unterdurchschnittlich digitalisiert. Große Handelsketten liegen dagegen mit 60 Punkten deutlich über dem Digitalisierungsdurchschnitt.

Personalisierte Kundenansprache wirkt

Eine bedeutende Rolle im Handel spielt das Kundenmanagement, besonders die personalisierte Kundenansprache. Acht von zehn (83 Prozent) der befragten Händler geben zwar an, dass sich individualisierte Verkaufs- und Beratungsmaßnahmen auf Basis von Kundeninformationen positiv auf die Umsatzentwicklung auswirken. Jedoch nutzt nicht einmal jeder Dritte (31 Prozent) die Analyse verfügbarer Informationen über die Kunden. Mit Kunden- und Bonuskarten sammeln, personalisieren und speichern Unternehmen Daten

über das Kaufverhalten ihrer Kunden und können anhand dieser Informationen Angebote individuell darauf zuschneiden. Digitale Kundenkarten sind allerdings erst bei 21 Prozent der Handelsbetriebe im Umlauf.

Digitale Kassen erhöhen Effizienz

Digitale Lösungen steigern die Produktivität, verschlanken Prozesse und machen Abläufe transparenter. Einen wesentlichen Beitrag dazu leisten digitale Kassensysteme. Sie entwickeln sich immer mehr zur Datenzentrale, insbesondere von kleinen Händlern. Neben rechtlicher Sicherheit in Bezug auf Steuern, lassen sich mit digitalen Kassensystemen Informationen über Lagerbestände oder das Einkaufsverhalten von Kunden herausfinden. 58 Prozent der Unternehmen von Filialbetrieben und Handelsketten nutzen bereits digitale Kassensysteme. Und drei Viertel (74 Prozent) der Befragten geben an, dass sich digitale Kassen positiv auf die Transparenz von Wareneingang und -ausgang auswirken. Neun von zehn Händlern (87 Prozent) sagen, dass sie mit digitalen Kassensystemen die Effizienz ihrer Prozesse erhöht haben.

Top-Digitalisierer überdurchschnittlich erfolgreich

Dass sich Digitalisierung lohnt, zeigen die Top-Performer des Handels. Die überdurchschnittlich digitalisierten Unternehmen erreichen 87 Indexpunkte. 70 Prozent dieser Firmen sind mit der Neukundengewinnung zufrieden, drei Viertel beurteilen ihren Absatz positiv und 85 Prozent sind damit zufrieden, wie schnell sie auf Kundenanfragen reagieren können. Gut ein Viertel der Unternehmen (27 Prozent) hat seinen Umsatz im zurückliegenden Jahr um mindestens zehn Prozent steigern können.

Wie auch in anderen Branchen, machen dem Handel die Investitionskosten der digitalen Transformation zu schaffen. Mehr als ein Drittel (36 Prozent) der Befragten sieht dies als größte Herausforderung, gefolgt von IT-Sicherheit (30 Prozent) und Zeitmangel (29 Prozent). Lange Öffnungszeiten und Überstunden gehören in Handelsunternehmen zum Tagesgeschäft. Daher bleibt den



Verantwortlichen kaum Zeit, sich mit den Prozessen und den Digitalisierungsmöglichkeiten zu befassen und Lösungen zu finden.

Kostenloser Self-Check

Bereits zum vierten Mal befragten Analysten von techconsult im Sommer 2019 knapp 2.100 kleine und mittelständische Unternehmen verschiedener Branchen über den aktuellen Stand ihrer digitalen Transformation. Die Indexwerte bieten eine valide Messgröße für unterschiedliche Digitalisierungsaspekte.

Der aktuelle Gesamtstudienbericht sowie einzelne Branchenberichte stehen ab sofort auf der Webseite www.digitalisierungsindex.de zum Download bereit. Unternehmen, die sich für den eigenen digitalen Status quo interessieren, können diesen unter <https://benchmark.digitalisierungsindex.de/> in einem kostenlosen Online-Self-Check in wenigen Minuten ermitteln.

Deutsche Telekom AG
Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 49494
E-Mail: medien@telekom.de

Weitere Informationen für Medienvertreter:

www.telekom.com/medien
www.telekom.com/fotos
www.twitter.com/deutschetelekom
www.facebook.com/deutschetelekom
www.telekom.com/blog
www.youtube.com/deutschetelekom
www.instagram.com/deutschetelekom

Über die Deutsche Telekom: [Deutsche Telekom Konzernprofil](#)
Über T-Systems: [T-Systems Unternehmensprofil](#)