

Soti-Studie

Mobile Technologien entscheidend im Hybrid-Einzelhandel

Mittwoch, 30.03.2022

Der Aufstieg des hybriden Einzelhandels und die sich verändernde Rolle des lokalen Einzelhandelsgeschäfts werden das Einkaufserlebnis auch im Jahr 2022 beeinflussen, wie die aktuelle Studie „From Clicks to Ships: Der Stand der Mobilität im Einzelhandel 2022“ im Auftrag von Soti – nach eigenen Angaben führender Anbieter von Lösungen für das Mobilitäts- und IoT-Geräte-Management – zeigt.

Die Erwartungen der Kunden an die Händler, bei denen sie einkaufen, haben sich demnach geändert. So geben 29 Prozent der Befragten weltweit an, dass sie weniger in lokalen Geschäften einkaufen, während 42 Prozent zunehmend online einkaufen und sich ihre Einkäufe nach Hause liefern lassen.

Wie Soti ausführt, wälze diese Verlagerung des Online-Einkaufs die Verantwortung für eine zuverlässige mobile Technologie jedoch nicht auf den Verbraucher ab. Tatsächlich liege es in der Verantwortung der Einzelhändler, bei jedem Kauf eine nahtlose Transaktion zu ermöglichen – ob online oder im Geschäft. Das könne bedeuten, dass sie mehr in entsprechende Geräte und Services investieren müssen: mehr Scanner im Lager, Drucker zur Auftragsabwicklung, bessere Logistikpartner und mehr Lösungen zur Verwaltung und Aufrechterhaltung der Betriebszeit.

Online-Marktplätze wie Amazon oder eBay erfreuen sich bei deutschen Verbrauchern weiterhin großer Beliebtheit. So geben 62 Prozent der Befragten (54 Prozent weltweit) an, bei Online-Marktplätzen eingekauft zu haben, nur 39 Prozent (48 Prozent weltweit) haben direkt über die Webseite eines Einzelhändlers bestellt.

Den zunehmenden Wandel zum Hybrid-Einzelhandel zeigt das Kaufverhalten deutscher Verbraucher während der Pandemie: 34 Prozent (52 Prozent weltweit) haben mehr online eingekauft und die Bestellung direkt nach Hause liefern lassen und 30 Prozent (34 Prozent weltweit) haben ihre Online-Einkäufe von einem örtlichen Geschäft aus erhalten.

30 Prozent (38 Prozent weltweit) haben mehr online eingekauft und ihre Waren vor Ort abgeholt. 36 Prozent (47 Prozent weltweit) haben mehr vor Ort in Einzelhandelsgeschäften eingekauft und die Waren direkt mitgenommen. 25 Prozent (29 Prozent weltweit) haben mehr vor Ort in Einzelhandelsgeschäften eingekauft und sich die Waren von dort nach Hause liefern lassen. Darüber hinaus geben 51 Prozent (49 Prozent weltweit) an, aus Bequemlichkeit weiterhin vor Ort einkaufen und die Waren direkt mitnehmen zu wollen. Mehr als die Hälfte der Befragten (54 Prozent; 51 Prozent weltweit) gibt zudem an, dass die Schnelligkeit dabei ein wichtiger Faktor für sie sei.

Mobile Technologien wie Point of Sale (POS), RFID, Scanner und Tablets seien unerlässlich, um diese Erwartungen zu erfüllen. Einzelhändler, die immer noch mit manuellen oder papierbasierten und damit fehleranfälligen Prozessen arbeiten, würden nicht wettbewerbsfähig sein, da integrierte Technologien eine zunehmend wichtigere Rolle in der End-to-End-Customer-Journey spielen.

„Für den Einzelhandel ist es von entscheidender Bedeutung, sich an das veränderte Kaufverhalten ihrer

Kunden anzupassen, ihnen vielfältige Kauf- und Abholmöglichkeiten und dadurch das bestmögliche Erlebnis bieten zu können – unabhängig davon, wie oder wo sie einkaufen“, betont Stefan Mennecke, Vice President of Sales, Central, Eastern, Southern Europe and Mena bei Soti. „Dafür müssen Einzelhändler in moderne, zukunftsweisende Technologien investieren, mit denen sie allen Bedürfnissen ihrer Kunden entgegenkommen und etwaige Probleme schnell diagnostizieren können.“

Mobile Technologien entscheidend im Hybrid-Einzelhandel