

NEWS RELEASE

MEDIENKONTAKTE:

Avanade: Kathrin Boigner

+43 676 844 111 755

kathrin.boigner@avanade.com

MSC Consulting Projects: Stefan Karl

+49 8137 637 23 13

avn@consultingprojects.de

Studie: Einzelhandel setzt auf themenbasierte Geschäfte

Avanade-Untersuchung zeigt zudem, dass Mitarbeiter entsprechend geschult werden müssen

KRONBERG/TAUNUS – 23. Mai 2017: Eine Studie von [Avanade](#), führender Anbieter von digitalen Services, Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierten Anwendungen, zeigt, dass Ladengeschäfte bereits ab dem Jahr 2020 deutlich andere Funktionen erfüllen werden als heute. Damit einher geht eine veränderte Erwartung des Einzelhandels hin zu individuelleren Formaten. Folglich muss der Handel in Sachen digitaler Arbeitsplatz und Technologie signifikante Schritte unternehmen, um auch künftig eine Rolle für Konsumenten zu spielen. Dennoch hat es den Anschein, dass das Retail-Umfeld die Zeichen der Zeit vielfach noch nicht erkannt hat, insbesondere wenn es darum geht, die eigenen Mitarbeiter entsprechend zu befähigen: Der Studie nach plant die Mehrzahl der Handelsunternehmen in den kommenden Jahren nur wenige Änderungen in diesem Bereich vorzunehmen.

Konkret glauben 60 Prozent der für die Studie Befragten, dass sich ihre Läden von traditionellem Verkauf hin zu themen- und erlebnisbasierten Ansätzen entwickeln werden, die spezielle Kundensegmente adressieren. 56 Prozent gehen davon aus, dass die Geschäfte dabei künftig vornehmlich als Erfüllungsort für Online-Käufe dienen. Als treibende Kräfte des Wandels gelten dabei die veränderten Kundenerwartungen, fortführend negative Entwicklungen auf bestehenden Verkaufsflächen sowie exponentiell steigende Zuwachsraten auf digitalen Kanälen.

Alles anders, aber gleich?

Trotz der genannten Veränderungen erwartet der Handel, dass das Verkaufspersonal auch künftig dieselben Tätigkeiten ausübt wie heutzutage. Diese Ergebnisse verdeutlichen die Diskrepanz zwischen Vision und Umsetzungsfähigkeit: So planen Handelsunternehmen etwa nicht, ihre Angestellten im Laufe der kommenden Jahre hin zu mehr Kundenzentriertheit zu entwickeln – unbeschadet ihrer Erwartung, dass themenbasierte Ansätze essenzielle Bestandteile ihrer Geschäftsmodelle bilden werden.

„Der Einzelhandel muss seine Ladenkonzepte überdenken und auf Technologien setzen, die gleichermaßen die Kundenerlebnisse als auch die Belegschaft nach vorne bringen“, so Robert Gögele, General Manager von Avanade in Deutschland, Österreich und der Schweiz. „52 Prozent der Retailer planen den Einsatz von Augmented Reality und Robotern in ihren Geschäften bereits innerhalb der nächsten zwei Jahre. Es ist wichtig, die Auswirkungen dieser Technologien auf die Belegschaft zu berücksichtigen. Digitale Lösungen können dazu beitragen, die Mitarbeiter

weiterzubilden und auch für sie eine erlebnisbasierte Welt zu schaffen. Das ist mindestens ebenso wichtig wie das Engagement mit den Kunden.“

Aufbauend auf den Ergebnissen der Untersuchung hat Avanade eine [Liste mit Empfehlungen](#) zusammengestellt, von denen die wichtigsten folgende sind:

- **Es sind Änderungen bei der Belegschaft nötig**, um die neuen betrieblichen Realitäten mit den Anforderungen an Kundenerlebnisse zu vereinen.
- **Handelsunternehmen werden echte digitale Arbeitsplätze bereitstellen müssen**, damit das Engagement der Angestellten im Hinblick auf die neuen Aufgaben und die Produktivität zunehmen können. Das gilt umso mehr, als die Millennials im Talent-Pool eine immer wichtigere Rolle spielen.
- **Schnelles und agiles Training** sind erforderlich, um der Belegschaft die nötigen Mittel für eine optimale entsprechende Leistung zu geben, auch im Hinblick der in diesem Segment bedeutenden Arbeitsmodelle jenseits unbefristeter Vollzeitbeschäftigung.
- **Handelsunternehmen müssen in Läden auf mehr Automatisierung setzen**. Damit ist nicht nur die Einbindung von Smartphones gemeint, sondern auch die Nutzung intelligenter Werbung sowie von Wearables und Augmented Reality; auch Tablets am Point of Sale sowie weitere Optionen zählen zu diesem Bereich.

Über die Studie

Durchgeführt hat die Erhebung EKN Research im Auftrag von Avanade. Weltweit wurden 161 Entscheidungsträger verschiedener Handelsssegmente befragt, um die entscheidenden Faktoren für Transformation im Hinblick auf Digitalisierung und Belegschaft in dieser Branche zu untersuchen.

Direkt-Link zur Studie

<https://www.avanade.com/en/thinking/digital-workplace/dwresearch-retail>

Über Avanade

Avanade ist ein führender Anbieter von digitalen Services, Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierten Anwendungen. Unsere Spezialisten entwickeln auf Basis des Microsoft-Ökosystems für jeden einzelnen Kunden die optimale Lösung. Wir von Avanade stehen für frisches und modernes Denken und verfügen über ein ausgeprägtes Technologie-, Business- und Branchenwissen. Das macht uns zum Wegbereiter der digitalen Transformation mit dem Ziel: Wachstum für unsere Kunden – und deren Kunden. Weltweit arbeiten 30.000 digital vernetzte Menschen in 24 Ländern für Avanade: Sie entwerfen in einer Kultur von Kollaboration und Diversität jeden Tag gemeinsam kreative Lösungsansätze. Avanade wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation gegründet. Heute gehört das Unternehmen mehrheitlich Accenture. Weitere Informationen unter: www.avanade.de.

Avanade and the Avanade logo are registered trademarks or trademarks of Avanade Inc. Other product, service, or company names mentioned herein are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.

#