

A man with dark hair and a beard, wearing a light blue button-down shirt and a dark blue apron, is looking down at a white tablet he is holding in his right hand. He is standing in a retail store, with shelves of products visible in the background. His left hand is resting on a metal shopping basket. The background is slightly blurred, showing various retail items and shelves.

EHl-Studie

IT-Trends im Handel 2019

Wie der Handel sich fit für
die Zukunft macht

Mit freundlicher Unterstützung von:

T · Systems ·

EHl Retail Institute®

Vorwort



2019
IT Trends

Liebe Leserinnen und Leser,

das EHI Retail Institute führt seit 2003 alle 2 Jahre eine umfassende Untersuchung zu technologischen Trends und den IT-Investitionsprioritäten des deutschsprachigen Handels durch. Für die Erstellung werden persönliche Interviews mit IT-Verantwortlichen des Handels geführt. Diese Vorgehensweise macht die Studie damit weltweit einzigartig.

Die Studie „IT-Trends im Handel“, in der vorliegenden 9. Auflage, hat zahlreiche Trends und Themen der Vorjahre bestätigt. Aber die Untersuchung hat auch interessante neue Erkenntnisse über die Pläne und Investitionsprioritäten der Entscheider im Handel zutage gefördert.

Wir danken unseren Interviewpartnern für ihre freundliche Unterstützung bei diesem aufwändigen Untersuchungsansatz. Auch allen weiteren Personen, die bei der Erstellung dieser Studie mitgewirkt und uns unterstützt haben, möchten wir unseren Dank aussprechen.

Das EHI Retail Institute ist seit vielen Jahren im Bereich Forschung und Dienstleistungen rund um die Informationstechnologie im Handel aktiv. Die Projekte werden in Zusammenarbeit mit unseren Arbeitskreisen, an denen sich über 800 Mitgliedsunternehmen des EHI-Netzwerks beteiligen, konzipiert und umgesetzt. Mit der IT-Messe EuroCIS, unseren stark praxisorientierten Fachkongressen und Seminaren sowie unserer

Zeitschrift „stores+shops technology“ bieten wir dem Handel und seinen Partnern vielfältige Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten mit klarem Branchenfokus.

Köln, im Februar 2019



Michael Gerling
Geschäftsführer
EHI Retail Institute



Ulrich Spaan
Mitglied der Geschäftsleitung
EHI Retail Institute



Çetin Acar
Projektleiter
Forschungsbereich IT
EHI Retail Institute

Inhalt



Vorwort	5
Executive Summary	9
Erhebungsmethode	13
Technologische Trends	17
Interview	22
Wichtige IT-Projekte	27
ESLs etablieren sich	28
Steigende Bedeutung von Cloud-Diensten	30
Standard versus Individualentwicklung	32
Mobile Communication	35
Mobile Funktionen auf den Mitarbeitergeräten	36
Mobile Services auf Basis der Kundengeräte	38
Entwicklung IT-Budgets	41
Rolle der IT	43
Vom Dienstleister zum Enabler	43
Business Alignment	44
Technologische Verantwortung für den E-Commerce	45
Engpass qualifiziertes Personal	47
Abbildungsverzeichnis	50
Impressum	52



Statistik auf **handelsdaten.de**:
123456 in Suchmaske eingeben

In der Studie sind einige Statistiken mit einem solchen Hinweis
auf eine Kennziffer versehen.



Wenn Sie die Ziffer in die Suchmaske auf **www.handelsdaten.de** eingeben, wird Ihnen nach der Anmeldung/
Registrierung die entsprechende Statistik angezeigt, die Sie dann bequem in den Formaten **Excel, JPEG** oder
PDF downloaden und so bspw. für Präsentationen verwenden können.

Executive Summary



Executive Summary

Wesentliche Erkenntnisse

Die Erkenntnisse der Studie werden in den nächsten Kapiteln ausführlich beschrieben. Die wichtigsten Aussagen lassen sich in den folgenden Kernthesen zusammenfassen:

- Künstliche Intelligenz (KI) wird mit großem Abstand als wichtigster technologischer Zukunftstrend betrachtet, gefolgt von Cloud, Omnichannel, Analytics und Mobile Communication. Internet of Things (IoT) hat ebenfalls stark an Bedeutung gewonnen. Als künftige Anwendungsgebiete für KI werden vor allem Predictive Analytics, die standortspezifische Warenallokation sowie Bildererkennungstechnologien genannt.
- Projekte, welche wesentliche Teile der IT-Infrastruktur der Unternehmen betreffen, genießen in den kommenden Jahren höchste Investitionspriorität. Darunter fallen sowohl Projekte im Bereich Netzwerke als auch Investitionen in cloudbasierte Anwendungen und die Migration der Systemlandschaften in moderne Architekturumgebungen wie SAP S4/HANA.
- Die Bereitschaft, auf cloudbasierte Anwendungen zu setzen, ist im Vergleich zur letzten Studie nochmals deutlich angestiegen. Nannten seinerzeit nur 16 Prozent der Entscheider Cloud als wichtigen Zukunftstrend, so waren es diesmal 34 Prozent. Ferner gehen 38 Prozent der Studienteilnehmer davon aus, dass die Bedeutung von Cloud-Diensten im Handel auch in den kommenden Jahren weiter zunehmen wird.
- Neben der Erneuerung und Optimierung der Warenwirtschaft sowie der Kassen-Hard- und Software bleibt Omnichannel einer der wichtigsten Investitionstreiber. Die Grundlagen einer erfolgreichen Omnichannel-Strategie wurden dabei bei vielen Unternehmen in den letzten Jahren geschaffen, nunmehr geht es um eine Optimierung der Prozesse und Ausweitung der Services.
- Weiterer Schwerpunktbereich der IT-Entscheider ist neben Analytics, CRM und Supply-Chain-Management-Lösungen die mobile Mitarbeiterkommunikation. Hier geht es vor allem darum, mehr Funktionalitäten auf die mobilen Devices der Mitarbeiter zu bringen, den Zugriff auf zeitkritische Informationen zu erleichtern sowie den aktiven Austausch über die Geräte mit Zentrale, anderen Filialen sowie Kollegen im eigenen Store zu fördern.

- Die Marktdurchdringung mit Elektronischen Regal-etiketten setzt sich im Handel fort. 36 Prozent der Unternehmen verwenden bereits ESLs, weitere 9 Prozent haben den Einsatz in Planung.
- Die IT-Budgets der Studienteilnehmer sind im Vergleich zu den Vorjahren weiter angestiegen und befinden sich nun branchenübergreifend auf einem Durchschnittswert von 1,46 Prozent vom Nettoumsatz. Für die Folgejahre wird mit einem weiteren Anstieg der IT-Ausgaben gerechnet, allerdings wird deren budgettechnische Allokation in vielen Unternehmen zunehmend schwierig.
- Das Thema Gewinnung und Bindung qualifizierter Mitarbeiter hat in den meisten Fällen im Vergleich zur letzten Studie nochmals an Bedeutung gewonnen. Die eigene Ausbildung von Mitarbeitern sowie die frühzeitige Zusammenarbeit mit Hochschulen spielen dabei eine tragende Rolle. Da es für viele Unternehmen schwierig ist, auf Gehalts- und auch Imageseite mit anderen Branchen mitzuhalten, kommen „weichen“ Faktoren wie der Gestaltung eines spannenden Aufgabenfeldes unter Verwendung moderner Tools und Methoden sowie eines Arbeitsumfelds mit ausgewogener Work-Life-Balance und hohen Freiheitsgraden große Bedeutung zu.



Steigende Bedeutung von Cloud-Diensten

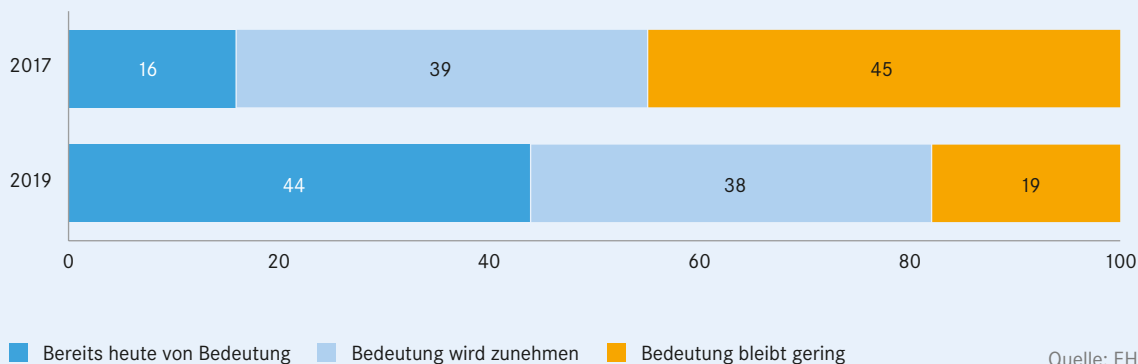
Die Bedeutung von Cloud-Diensten hat sich für den Handel in jüngster Zeit signifikant erhöht. Während die IT-Verantwortlichen in den letzten beiden Studien zwar von künftig zunehmender Relevanz ausgingen, hatte sich aber hinsichtlich des tatsächlichen Einsatzes wenig getan: Knapp die Hälfte der Studienteilnehmer schätzten bis dato die Bedeutung von Cloud als weiterhin gering ein. Nur bei 16 Prozent waren Cloud-Dienste bereits im Einsatz.

Aktuell hat sich dieses Verhältnis von Skeptikern zu Befürwortern tatsächlich gänzlich gedreht. Für 44 Prozent der Befragten sind Cloud-Dienste bereits heute im Einsatz und werden nach Einschätzung von 38 Prozent zukünftig noch weiter an Bedeutung gewinnen. Dabei werden in aller Regel entsprechende Sicherheitskonzepte als Standard vorausgesetzt. Dies gilt auch für die Standortfrage des Cloud-Betreibers in Deutschland oder zumindest in der EU.

Bedeutung von Cloud-Diensten für den Einzelhandel

(Abb. 11)

in Prozent



EHI Statistik auf handelsdaten.de: 363781 in Suchmaske eingeben

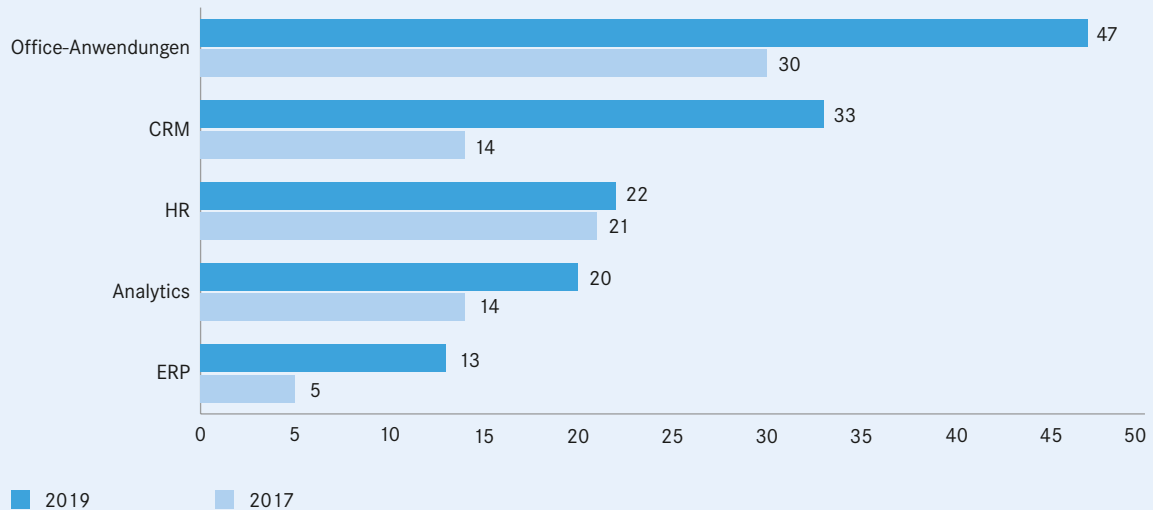
Dabei stehen Wirtschaftlichkeitsaspekte mit 20 Prozent der Nennungen gar nicht so sehr im Vordergrund. Für 50 Prozent der Teilnehmer sind vielmehr die Aspekte Flexibilität und Skalierbarkeit die treibenden Gründe für den Einsatz von Cloud-Diensten. Zusätzlich wird

die Entwicklung dadurch getrieben, dass Software-Anbieter ihre Plattformen stark als Cloud-Dienst forcieren, wie etwa Microsoft seine ERP-Lösungen, oder sogar nur noch in der Cloud-Version anbieten, wie bspw. bei der HR-Suite von SAP.

Nutzung von Cloud-Diensten

(Abb. 12)

in Prozent



Mehrfachnennungen möglich

Quelle: EHI

EHI Statistik auf handelsdaten.de: 460635 in Suchmaske eingeben



Verlag:

EHI Retail Institute GmbH
Spichernstraße 55
50672 Köln
Tel. +49 221 57993-0
Fax +49 221 57993-45
info@ehi.org
www.ehi.org

Herausgeber:

EHI Retail Institute e. V.

Geschäftsführung EHI Retail Institute:

Michael Gerling

Autor:

Çetin Acar, acar@ehi.org

Layout:

EHI Retail Institute GmbH

Druck:

cede Druck GmbH
Herseler Straße 7-9
50389 Wesseling

Copyright© 2019

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Haftungsausschluss:

Das EHI Retail Institute versucht mit größtmöglicher Sorgfalt, in der vorliegenden Studie richtige, vollständige und aktualisierte Informationen zur Verfügung zu stellen. Fehler können jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden. Das EHI Retail Institute übernimmt daher keinerlei Haftung oder Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Qualität und/oder Aktualität der veröffentlichten Informationen, es sei denn, die Fehler wurden vorsätzlich oder grob fahrlässig begangen. Dies betrifft sowohl materielle als auch immaterielle Schäden Dritter, die durch die Nutzung des Informationsangebots verursacht werden.

Bestellmöglichkeiten:

Tel. +49 221 57993-64
vertrieb@ehi.org
www.ehi-shop.de

ISBN: 978-3-87257-509-8

Preis: 930,00 € zzgl. gesetzlicher MwSt.

Bildrechte:

stock.adobe.com (4: momius, 6: wladimir1804, 8: Pcess609, 22: BillionPhotos.com)

EHI Retail Institute
Spichernstraße 55
50672 Köln
www.ehi.org