



Optimierung des Einzelhandels: Die Auswirkungen von intelligenten Betriebsabläufen

Die Optimierung der
Arbeitsabläufe führte
im letzten Jahr zu einem
Umsatzwachstum und
einer Gewinnsteigerung
von bis zu 1,8 %



Einführung

Einzelhändler, von Großhändlern bis hin zu E-Commerce-Plattformen, investieren erheblich in die Optimierung ihrer Arbeitsabläufe und verzeichnen dadurch höhere Umsätze, Gewinne und eine gesteigerte Kundenzufriedenheit. Für diese etablierten Unternehmen sind intelligente Abläufe von grundlegender Bedeutung: Durch gezielte Investitionen in Schlüsseltechnologien – von mobilen Computern bis hin zu künstlicher Intelligenz (KI) und maschinellem Lernen – erhalten sie Echtzeittransparenz über ihre Arbeitsabläufe, gewinnen aus robusten Datenmanagementprozessen umsetzbare Erkenntnisse und reduzieren Ineffizienzen und Fehler in großem Umfang.

Zum Verständnis dessen, wie sich Verbesserungen im Arbeitsablauf in finanziellen Vorteilen niederschlagen, befragten Oxford Economics und Zebra Technologies 400 Entscheidungsträger aus dem Einzelhandel weltweit und führten anschließend eine ökonometrische Analyse ihrer Antworten zur Messung der Unternehmensleistung durch. Unsere Recherche konzentrierte sich auf mehrere wichtige Arbeitsabläufe – darunter Bestandsverwaltung, Kassiervorgänge, Aufgabenverwaltung, Auftragsabwicklung und Verlustprävention – und ergab erhebliche Fortschritte und Vorteile.

Intelligente Betriebsabläufe integrieren fortschrittliche Technologien wie KI, Automatisierung und Daten mit menschlichem Fachwissen zur Optimierung von Geschäftsprozessen.

Einzelhändler, die sich auf die Verbesserung der Bestandsverwaltung – einem zentralen Bereich der Branche – fokussiert hatten, verzeichneten im vergangenen Jahr im Durchschnitt höhere Umsatz- und Gewinnsteigerungen als Unternehmen, die dies nicht taten, darunter ein um 1,8 % höheres Umsatzwachstum und eine um 1,5 % höhere Rentabilität.¹

Unser Bericht befasst sich eingehend mit zwei zu verbessernden Arbeitsabläufen: Bestandsverwaltung und Verlustprävention. Ausführliche Interviews mit führenden Vertretern der Branche zeigen, dass die Vorteile intelligenter Betriebsabläufe nicht auf einen einzelnen Arbeitsablauf oder gar ein einzelnes Unternehmen beschränkt sind. Vielmehr generieren sie einen erheblichen Mehrwert für die gesamte Lieferkette im Einzelhandel – ein komplexes, voneinander abhängiges System, das Fertigung, Transport und Logistik sowie Einzelhandelsunternehmen umfasst, die allesamt zur Erfüllung des Kundenbedarfs an hochwertigen Produkten und termingerechten Dienstleistungen zusammenarbeiten.

Tatsächlich verzeichneten Unternehmen mit verbesserten Arbeitsabläufen entlang der gesamten Lieferkette im Einzelhandel im vergangenen Jahr durchschnittlich ein um 2 % höheres Umsatzwachstum und eine um 1,7 % höhere Rentabilität als ihre Mitbewerber.



1. Die prozentualen Unterschiede zeigen die durchschnittliche Differenz beim Umsatzwachstum und der Rentabilität zwischen Unternehmen, die ihre Bestandsverwaltung deutlich verbessert haben, und solchen, die dies nicht getan haben, basierend auf unserer Analyse der Umfragedaten.

Einzelhändler suchen nach Möglichkeiten zur Optimierung ihrer Arbeitsabläufe

Die Kundenerfahrung ist das Leitprinzip, an dem Einzelhändler andere Geschäftsziele und operative Entscheidungen ausrichten, einschließlich Investitionen in Automatisierungstechnologien. „Automatisierung ist nicht das Endziel – sie ist ein Mittel zum Zweck“, erklärt ein Strategie- und Betriebsleiter einer Lebensmittel- und E-Commerce-Plattform mit Sitz in Indien. „Wir setzen das sorgsam für die Verbesserung unserer Kernaufgabe ein: schnelle und zuverlässige Lieferung der richtigen Produkte an Kunden und dadurch Steigerung der allgemeinen Kundenzufriedenheit.“

Die Verwendung von Technologie hat für die Einzelhändler in unserer Umfrage eindeutig Vorrang. Sie geben an, durchschnittlich 69 % ihres IT-Budgets für Geräte, Software und andere Technologien zur Automatisierung von Arbeitsabläufen zu verwenden. Dennoch hat die Automatisierung von Arbeitsabläufen für verschiedene Unternehmen unterschiedliche Bedeutungen. Fast die Hälfte definiert es als die Verwendung digitaler Technologien zur Rationalisierung von Arbeitsabläufen und zur Eliminierung manueller Aufgaben, während 41 % den Einsatz von Geräten und Software zur Steigerung der Produktivität und Effizienz hervorheben. Nur 5 % betrachten Automatisierung in erster Linie als den Einsatz fortschrittlicher Analysen und KI/ML zur Optimierung der Entscheidungsfindung und der betrieblichen Leistung.

Diese Bandbreite an Definitionen lässt sich möglicherweise durch die unzureichend entwickelten Datenmanagementsysteme der Branche erklären: Fast zwei Drittel geben an, dass Datenanalysen nur in ausgewählten Bereichen durchgeführt werden oder begrenzt und isoliert bleiben. Etwa ein Drittel gibt an, über erweiterte Funktionen zu verfügen, wie beispielsweise automatisierte Prozesse für die Datenverwaltung über mehrere Geschäftsfunktionen hinweg oder die Verwendung von KI für unternehmensweite Erkenntnisse.

Die Verbesserung der Datenverwaltungsprozesse ist ein entscheidender Schritt zur Optimierung der Arbeitsabläufe und zur Erreichung der Geschäftsziele für die nächsten drei Jahre. Neben der Verbesserung der Kundenerfahrung und -zufriedenheit, die von etwa der Hälfte der Befragten als oberste Geschäftspriorität genannt wurde, konzentrieren sich Einzelhändler auf Bestandsgenauigkeit und -verwaltung, Produkt- und Servicequalität sowie betriebliche Effizienz und Produktivität.

Der Widerstand der Mitarbeiter gegenüber neuen Arbeitsweisen, Fachkräftemangel und hohe Trainingskosten gehören zu den größten Hindernissen für die Verbesserung der Arbeitsabläufe in der Branche. Investitionen in Tools zur intelligenteren Gestaltung der Betriebsabläufe können jedoch zur Bewältigung mancher Herausforderungen im Personalbereich beitragen. „Die Mitarbeiter erkennen zunehmend den Nutzen von Automatisierungstools zur Steigerung ihrer Produktivität sowie zur Erschließung neuer Potenziale“, erklärt der Direktor für Strategie und Betrieb der Lebensmittel- und E-Commerce-Plattform.



Abb. 1: Einzelhändler legen in den nächsten drei Jahren den Schwerpunkt auf Kundenservice und Bestandsgenauigkeit

F. Welche drei der folgenden Unternehmensziele haben für Sie in den nächsten drei Jahren oberste Priorität? Die fünf häufigsten Antworten werden angezeigt.



Intelligente Abläufe verbessern die Geschäftsergebnisse

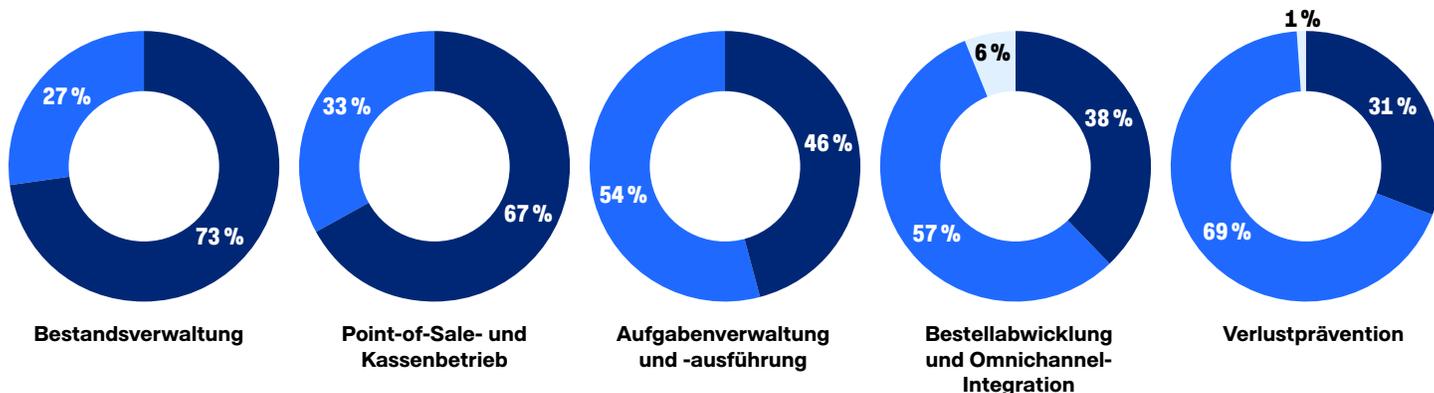
Die Mehrheit der Einzelhändler gibt an, in den letzten zwei Jahren bedeutende Verbesserungen in den Bereichen Bestandsverwaltung, Point-of-Sale und Kassiervorgänge erzielt zu haben. Als Vorteile werden unter anderem eine höhere Geschwindigkeit und weniger Fehler genannt. Bestimmte Arbeitsabläufe wie Verlustprävention, Aufgabenverwaltung, Auftragsabwicklung und Omnichannel-Integration stellen jedoch für mehr als die Hälfte der Einzelhändler weiterhin eine Herausforderung dar.

Einzelhandelsunternehmen, die noch keine wesentlichen Verbesserungen ihrer Arbeitsabläufe vorgenommen haben, stehen vor großen Chancen. Investitionen in Schlüsseltechnologien, von RFID-Lesegeräten und mobilen Computern bis hin zu Prognosesoftware und intelligenten Sensoren, steigern ggf. die betriebliche Effizienz, verbessern das Kundenerlebnis und erhöhen Umsatzwachstum sowie Rentabilität. Befragte Einzelhändler, die ihre Arbeitsabläufe in den letzten zwei Jahren erheblich optimiert haben, verzeichneten in diesem Zeitraum eine durchschnittliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit um 21 %.



Abb. 2: Die Bestandsverwaltung wird verbessert, während die Verlustprävention weiterhin ein Problem darstellt

F. Bitte wählen Sie für jeden auf Ihr Unternehmen zutreffenden Arbeitsablauf aus, ob eine Verbesserung erforderlich ist oder ob in den letzten zwei Jahren bereits eine wesentliche Verbesserung erzielt wurde.



- In den letzten beiden Jahren wurden bedeutsame Verbesserungen erzielt
- Verbesserungen sind notwendig, doch wir haben in den letzten zwei Jahren keine bedeutungsvollen Erfolge erreicht
- Trifft auf mein Unternehmen nicht zu

Hinweis: Aufgrund von Rundungen ergibt die Summe der Prozentsätze ggf. nicht 100 %.

2. Wir haben die 20 führenden Unternehmen aus den folgenden Branchen betrachtet, die in der Forbes Global 2000 aufgeführt sind: Einzel- und Großhandel, Lebensmittelmärkte sowie Hotels, Gastronomie und Freizeit.
 Diese Auswahl basiert auf den Rankings für das Jahr 2025. Forbes, „Global 2000: The World's Largest Public Companies“ Forbes, 10. Juli 2025. <https://www.forbes.com/lists/global2000/>.

Verbesserungen von Arbeitsabläufen in großem Maßstab – was sie ggf. für die 20 führenden Einzelhändler bedeuten

Wenn die 20 führenden Einzelhändler der Forbes Global-2000-Liste, die im Jahr 2024 zusammen einen Umsatz von 3,6 Billionen USD erzielten, ihre Arbeitsabläufe deutlich verbessern würden, könnten sie potenziell einen Gesamtumsatzanstieg von 65,9 Milliarden USD und einen Gewinnanstieg von 2,3 Milliarden USD erzielen.²

Dies entspricht einem durchschnittlichen Umsatzanstieg von 3 Milliarden USD (1,8 %) und einem zusätzlichen Gewinn von 110 Millionen USD pro Einzelhändler.

Diese Schätzungen basieren auf in unserer Umfrage beobachteten Mustern, an der Einzelhändler aller Größenordnungen teilgenommen haben. Die Ergebnisse werden auf die 20 führenden Einzelhändler der Forbes Global-2000-Liste angewendet und unter der Annahme ähnlicher Zusammenhänge interpretiert. Diese Zahlen sind zwar nicht prognostizierend oder kausal, bieten jedoch einen nützlichen Hinweis auf das potenzielle Ausmaß der Vorteile für große Einzelhändler.

Ausführliche Informationen: Die Optimierung der Bestandsverwaltung erhöht die Genauigkeit und Effizienz

Die Bestandsverwaltung ist für 39 % der Einzelhändler eine der wichtigsten geschäftlichen Prioritäten, obwohl Einzelhändler insgesamt weiterhin Verbesserungen in diesem Bereich verzeichnen. Unternehmen mit bedeutenden Veränderungen in den letzten zwei Jahren berichten am häufigsten von einer erhöhten Bestandsgenauigkeit (68 %), einem geringeren Zeitaufwand für die Bestandsverwaltung (47 %) und einer verbesserten Prognosegenauigkeit (44 %) – Vorteile, die letztlich ihrem Engagement für hervorragenden Kundenservice zugutekommen.

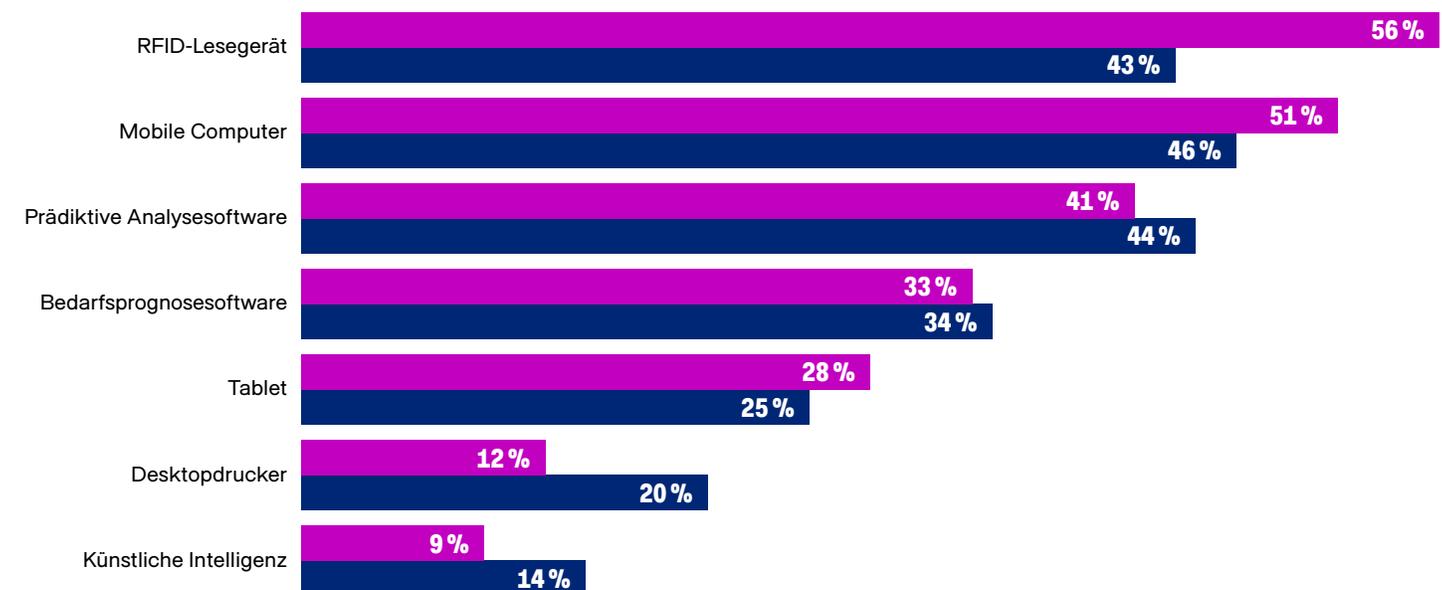
Einzelhändler setzen auf eine Reihe von Technologien zur Optimierung der Bestandsverwaltung, wobei mobile Computer, prädiktive Analysesoftware und RFID-Lesegeräte als die wichtigsten hervorstachen. Diejenigen, die ihre Bestandsverwaltung noch verbessern möchten, setzen ebenfalls auf mobile Geräte – insbesondere RFID-Lesegeräte – und prädiktive Analysen. Neben einer höheren Genauigkeit und einem verbesserten Kundenerlebnis unterstützen diese Technologien eine engere interne Zusammenarbeit, indem sie den Austausch von Daten und die Entscheidungsfindung in Echtzeit ermöglichen. Durch diese Tools heben sich führende Einzelhändler von der Konkurrenz ab.

Ein Direktor für Lieferkettenbeschaffung und Einkauf bei einem großen US-Einzelhändler berichtet, dass sein Unternehmen erhebliche Anstrengungen zur Modernisierung der Softwaresysteme für die Bestandsverwaltung sowie zur Ausstattung aller Mitarbeiter in den Vertriebszentren mit entsprechenden Geräten unternommen hat. „Ich kenne keine Einrichtung, in der die Mitarbeiter nicht über ein Tablet oder ein anderes Gerät verfügen, mit dem sie Lagerbestände überprüfen und den Prozessablauf überwachen können“, erklärt er. „Das Beste, was uns passiert ist, war neben der Aktualisierung der Softwaresysteme, dass wir die Technologie auf den neuesten Stand gebracht und sie den Mitarbeitern in den Einrichtungen zur Verfügung gestellt haben.“ Dieser Schritt in Richtung intelligenter Betriebsabläufe hat dem Einzelhändler bei der Wahrung eines soliden Lagerbestands geholfen.

Einzelhändler mit verbesserter Bestandsverwaltung verzeichneten im Durchschnitt ein um 1,8 % höheres Umsatzwachstum und eine um 1,5 % höhere Rentabilität im letzten Jahr als jene ohne wesentliche Verbesserungen in diesem Bereich. Für das typische, in unserer Umfrage vertretene Einzelhandelsunternehmen (siehe Methodik und Demografie auf Seite 10) bedeutet dies einen potenziellen Umsatzanstieg von 53,8 Millionen USD und einen Gewinnanstieg von 3,5 Millionen USD.

Abb. 3: Mobile Computer und prädiktive Software sind für die Bestandsverwaltung von entscheidender Bedeutung

F. Welche der folgenden Technologien sind oder waren für die Verbesserung Ihrer Arbeitsabläufe im Bereich der **Bestandsverwaltung** am wichtigsten? Wählen Sie zwei oder mehr aus.



■ Benötigte Technologien für Unternehmen, die weiterhin die Bestandsverwaltung verbessern müssen

■ Verwendete Technologien von Unternehmen, die in den letzten beiden Jahren bedeutungsvolle Verbesserungen bei der Bestandsverwaltung melden konnten

Ausführliche Informationen: Die Optimierung der Verlustprävention ist entscheidend für die Reduzierung von Schwund, die Minimierung von Betrug und die Verbesserung der Mitarbeitererfahrung

Die Verlustprävention wird von etwa zwei Dritteln der Einzelhändler als wichtiges Anliegen angesehen. Davon suchen die meisten nach Möglichkeiten, Schwund, Abfall und Verluste zu reduzieren (64 %), Betrug zu minimieren (50 %), das Kundenerlebnis zu verbessern (40 %) und ihre Sichtweise auf Produktverluste zu erweitern (37 %). Beide von uns interviewten Direktoren aus dem Einzelhandel suchen nach Möglichkeiten der Schwundreduzierung in ihren Unternehmen.

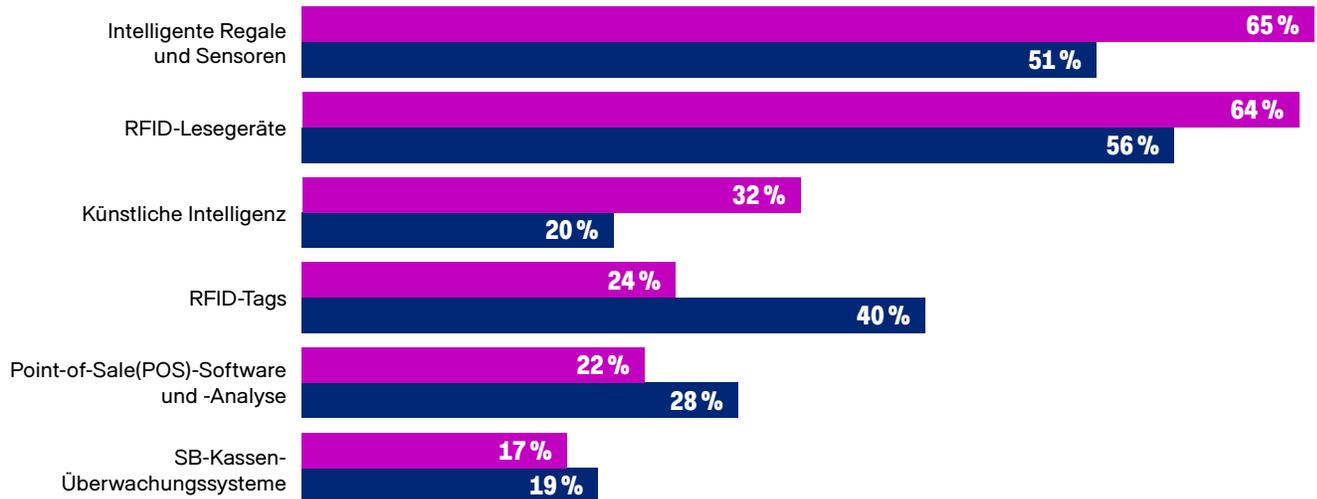
Zur Verbesserung der Verlustprävention geben Einzelhändler an, dass sie am meisten von der Integration von Technologien wie intelligenten Regalen und Sensoren, RFID-Lesegeräten und sogar KI profitieren würden – eine Option, die bei Einzelhändlern, die derzeit solche Verbesserungen vornehmen, weitaus beliebter ist als noch vor zwei Jahren.

Einzelhändler mit bereits verbesserter Verlustprävention verzeichneten im Durchschnitt ein um 1,2 % höheres Umsatzwachstum im letzten Jahr als jene ohne nennenswerte Verbesserungen in diesem Bereich. Für das typische, in unserer Umfrage vertretene Einzelhandelsunternehmen (siehe Methodik und Demografie auf Seite 10) bedeutet dies einen potenziellen Umsatzanstieg von 35,1 Millionen USD.

Diese Einzelhändler investierten in Technologien wie intelligente Regale und Sensoren, RFID-Sensoren und -Tags sowie Point-of-Sale-Software und Analysen und erzielten damit Ergebnisse, von denen ihre Mitbewerber noch träumen. Beispielsweise geben 57 % der Einzelhändler mit verbesserten Arbeitsabläufen zur Verlustprävention an, dass sie Schwund, Verschwendung und Verluste reduziert haben. 43 % konnten Betrugsfälle minimieren, 33 % haben die Mitarbeitererfahrung verbessert und 24 % haben ihre Sicht auf Produktverluste erweitert.

Abb. 4: Sensoren und RFID-Technologie sind für die Verlustprävention entscheidend, jedoch gewinnt KI zunehmend an Bedeutung

F. Welche der folgenden Technologien sind oder waren für die Verbesserung Ihrer Arbeitsabläufe im Bereich **Verlustprävention** am wichtigsten? Wählen Sie zwei oder mehr aus.



■ Benötigte Technologien für Unternehmen, die weiterhin Verlustprävention verbessern müssen

■ Verwendete Technologien von Unternehmen, die in den letzten beiden Jahren bedeutungsvolle Verbesserungen bei der Verlustprävention melden konnten

Große Einzelhändler nutzen ihre Größe

Der Ansatz einer Organisation zur Verbesserung von Arbeitsabläufen hängt eng mit ihren verfügbaren Ressourcen zusammen. In unserer Umfrage gaben sehr große Einzelhändler im Vergleich zu großen und mittelständischen Unternehmen häufiger an, dass sie Bereiche wie Bestandsverwaltung, Point-of-Sale- und Kassiovorgänge verbessert haben. Dennoch haben sie weiterhin mit Problemen in anderen Arbeitsabläufen zu kämpfen, beispielsweise mit der Verwaltung von Aufgaben für Mitarbeiter und der Verlustprävention.

Wir haben die Kategorien wie folgt definiert:

- **Sehr große Einzelhändler:** 10 Milliarden USD oder mehr Umsatz
- **Große Einzelhändler:** 1 Milliarde bis 9,9 Milliarden USD Umsatz
- **Mittelständische Einzelhändler:** 100 Millionen bis 999,9 Millionen USD Umsatz

Einzelhändler aller Größenordnungen geben an, dass sie Schwierigkeiten bei der Aktualisierung oder Integration älterer Technologien haben, doch dieses Problem dürfte bei etablierten Unternehmen noch ausgeprägter sein. „Unser Nachteil ist, dass wir viele Altsysteme haben“, erklärt der Supply Chain Director eines großen US-Einzelhändlers. „Einige davon mussten wir ändern, damit sie funktionierten, und einige mussten wir notdürftig zusammenflicken.“ Etwas mehr als ein Viertel der großen und sehr großen Einzelhändler geben an, dass veraltete Systeme eines der drei größten Hindernisse für die Verbesserung der Arbeitsabläufe darstellen, verglichen mit etwa einem Fünftel der mittelständischen Einzelhändler.

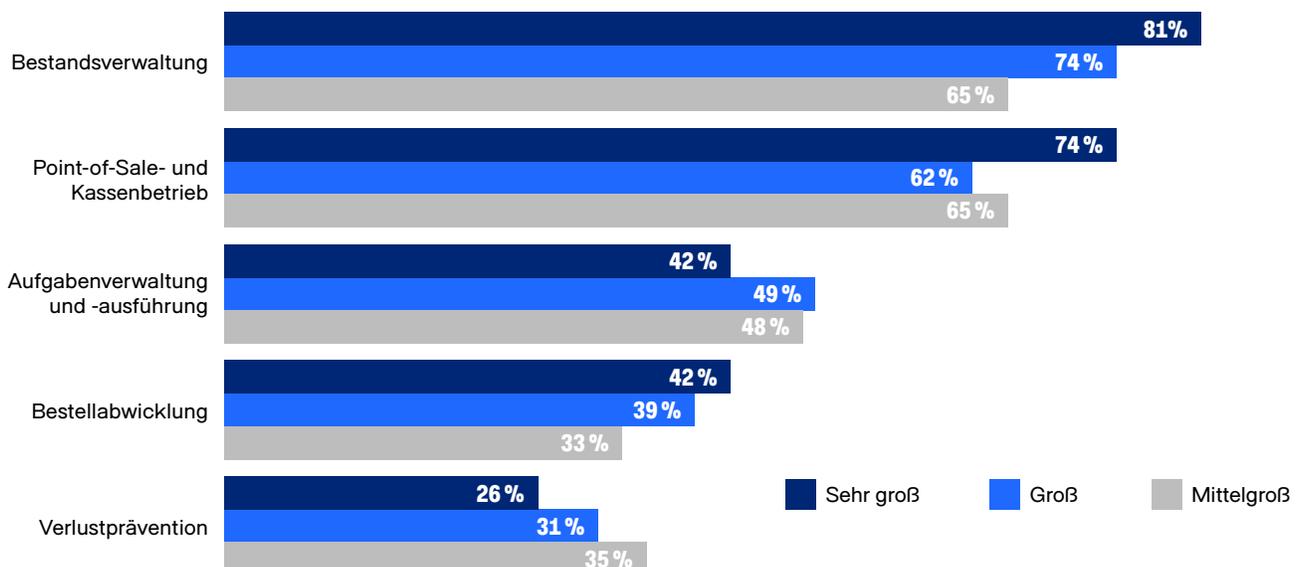
Größere Einzelhändler verfügen möglicherweise über die erforderlichen Ressourcen für erhebliche Investitionen in Technologie und Upgrades, doch Unsicherheiten hinsichtlich der Kapitalrendite (ROI) können den Fortschritt verzögern. Laut einem Betriebsleiter eines globalen Logistikunternehmens: „Alle möchten darüber sprechen, aber wenn es darum geht, sich persönlich zu exponieren oder das politische Kapital innerhalb des Unternehmens für eine millionenschwere Anschaffung einzusetzen, und die Gefahr besteht, dass es nicht funktioniert oder möglicherweise Probleme auftreten, dann kommt es in der Regel zu Schwierigkeiten.“

Unabhängig von ihrer Größe müssen Einzelhändler einen klaren Weg zu finanziellen Erträgen für jede Technologieinvestition aufzeigen. „Wenn man das nicht konkret planen kann, wird man wahrscheinlich keine Finanzierung dafür erhalten“, erklärt der Betriebsleiter des Logistikunternehmens.

Diese Investitionen machen ggf. den Unterschied zwischen intelligenten Abläufen, welche die Geschäftsergebnisse verbessern, und solchen, die hinter den Erwartungen zurückbleiben, aus. Im Vergleich zu mittelständischen Einzelhändlern gaben beispielsweise große und sehr große Einzelhändler mit verbesserter Bestandsverwaltung häufiger an, in Software für Bedarfsprognosen, prädiktive Analysen und mobile Computer investiert zu haben. Der Vorteil liegt auf der Hand: Sie gaben häufiger an, dass sie ihren Lagerbestand und die Prognosegenauigkeit verbessert und den Zeitaufwand für die Bestandsverwaltung reduziert haben. Große und sehr große Einzelhändler testen und nutzen KI zur Bestandsoptimierung und Bedarfsprognose in höherem Maße als mittelständische Einzelhändler.

Abb. 5: Sehr große Einzelhändler sind bei der Verbesserung ihrer Bestandsverwaltung und ihrer Point-of-Sale-Betriebsabläufe führend

F. Bitte wählen Sie für jeden auf Ihr Unternehmen zutreffenden Arbeitsablauf aus, ob eine Verbesserung erforderlich ist oder ob in den letzten zwei Jahren bereits eine wesentliche Verbesserung erzielt wurde. „In den letzten zwei Jahren wurden bedeutende Verbesserungen erzielt“ – Antworten nach Unternehmensgröße.



Fortschritte bei der Implementierung von KI

Der rasante Fortschritt der KI hilft Unternehmen bei der Verbesserung wichtiger Arbeitsabläufe, vor allem, weil diese Tools und Technologien immer leichter zugänglich werden.

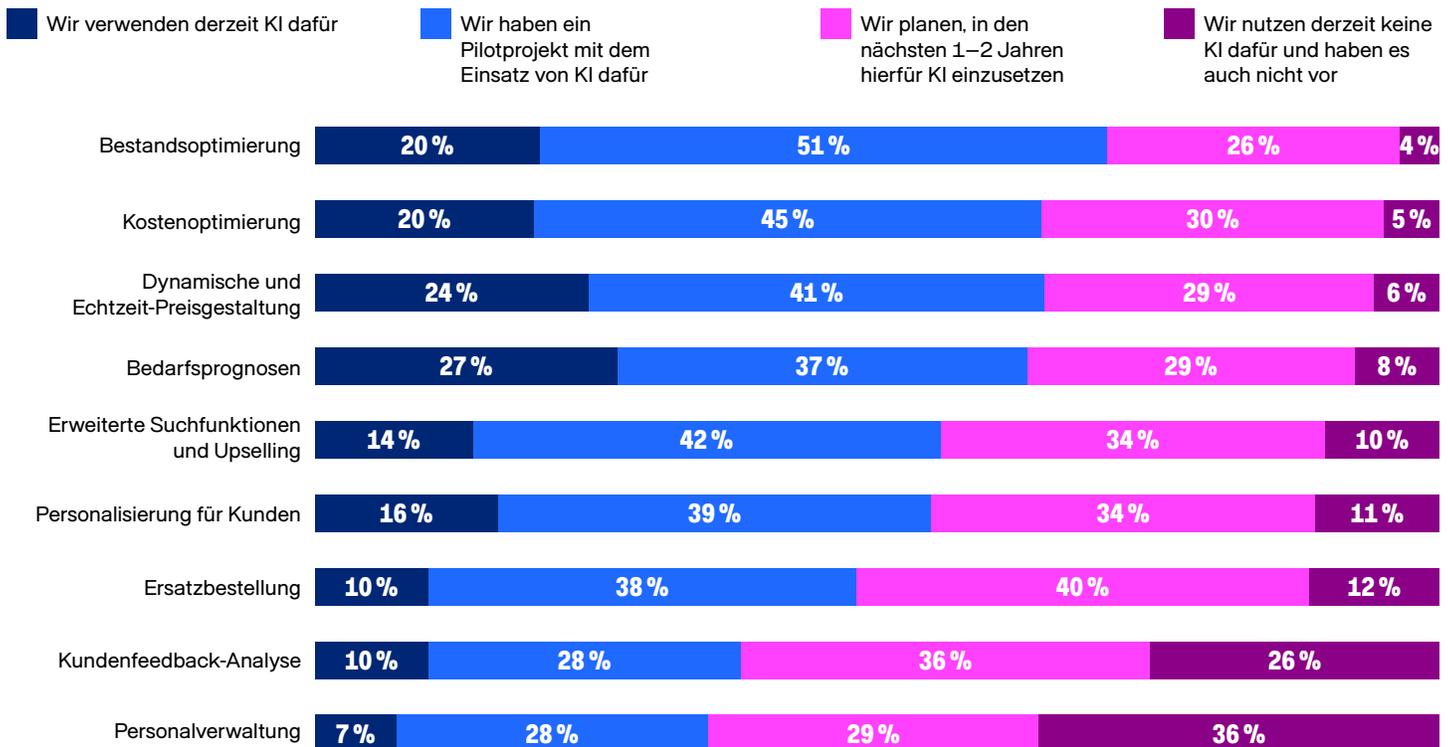
Als der große US-Einzelhändler, den wir interviewt haben, seine Bestandsverwaltungssoftware und -technologie aktualisierte – eine Verbesserung, die die Verwaltung der Lagerbestände des Unternehmens während der Pandemie unterstützte –, war KI noch nicht so weit verbreitet wie heute. „Wir mussten herausfinden, wie wir die Genauigkeit erhöhen und unsere Nachfrage- und Bestandsmengen verbessern können“, beschreibt der Supply Chain Director des Einzelhändlers. „Derzeit testen wir die KI-Automatisierung und erstellen Prototypen in bestimmten Einrichtungen, um festzustellen, ob sie uns unterstützen kann. Unsere Ingenieure ermitteln, ob sie möglicherweise zu weiteren Verbesserungen gegenüber dem aktuellen Stand führt.“

Tatsächlich geben die meisten Einzelhandelsunternehmen an, dass sie KI bereits in einer Reihe von Arbeitsabläufen einsetzen oder testen, von der Kostenoptimierung bis hin zur Nachfrageprognose. Etwa die Hälfte gibt an, dass KI-Pilotprojekte zur Bestandsoptimierung bereits laufen – eine wichtige Investition zur Verlustprävention und Risikoerkennung.

Zur Erzielung des größtmöglichen Nutzens aus ihren KI-Implementierungen müssen Einzelhändler in ihre Prozesse für den Datenzugriff, die Datenverwaltung und die Datenanalyse investieren – ein entscheidender Schritt auf dem Weg zu intelligenten Betriebsabläufen. Der Supply Chain Director im Einzelhandel hat gelegentlich Schwierigkeiten beim Zugriff auf Daten, die er für eine effizientere Betriebsführung benötigt. Es reicht jedoch nicht aus, Datensilos aufzubrechen – die Daten müssen auch aktuell sein. Er weist darauf hin, dass Unternehmen entlang der gesamten Lieferkette ihre Prozesse zur Datenfreigabe und -verwaltung intelligenter gestalten müssen, um von KI-gestützten Analysen in ihren Netzwerken profitieren zu können. „Ich kann meine Aufgaben wesentlich besser erfüllen, wenn ich etwas nachschlagen kann, anstatt einen Bericht von einem Einkäufer oder Entwickler anzufordern“, erklärt er. „Dazu wären viele Telefonate erforderlich.“

Abb. 6: Einzelhändler optimieren mit KI eine Reihe von Arbeitsabläufen

F. Inwieweit verwendet Ihr Unternehmen KI für folgende Arbeitsabläufe?



Hinweis: Aufgrund von Rundungen ergibt die Summe der Prozentsätze ggf. nicht 100 %.

Schlussfolgerung

Einzelhändler, die intelligente Betriebsabläufe einführen, sollten das Kundenerlebnis verbessern, die Effizienz der Arbeitsabläufe rationalisieren und die Mitarbeiterzufriedenheit steigern, um letztendlich sowohl das Umsatzwachstum als auch die Rentabilität erheblich zu steigern.

Jeder Einzelhändler hat die Möglichkeit, veraltete und ineffiziente Arbeitsabläufe zu modernisieren und gleichzeitig die Effizienz bereits verbesserter Betriebsabläufe weiter zu steigern. Die Einzelhändler in unserer Umfrage haben in den letzten zwei Jahren bedeutende Fortschritte bei der Optimierung wichtiger Arbeitsabläufe erzielt, insbesondere im Bereich der Bestandsverwaltung. Sie sind sich jedoch bewusst, dass diese Arbeit fortlaufend ist. So bleiben beispielsweise die Bestandsgenauigkeit und -verwaltung weiterhin eine der obersten Prioritäten der Unternehmen. In der Zwischenzeit stellen einige Geschäftsbereiche, wie beispielsweise die Verlustprävention, für die meisten Einzelhändler eine ständige Herausforderung dar.

Zu den wichtigsten Erkenntnissen aus unserer Wirkungsanalyse und den ausführlichen Interviews gehören folgende:

• **Robuste Datensysteme sind die Grundlage für erfolgreiche Technologieinvestitionen.** Einzelhändler mit der Absicht der Modernisierung ihrer Altsysteme oder der Investition in fortschrittliche Technologien wie KI müssen sicherstellen, dass ihre Datenverwaltungsprozesse klar definiert und unternehmensweit integriert sind. Dies ist entscheidend für die Ermöglichung vernetzter Erkenntnisse in Echtzeit und die Verbesserung datengestützter Entscheidungen.

• **Intelligente Betriebsabläufe werden durch eine Kombination aus Geräten und Softwarelösungen ermöglicht.** Einzelhändler mit einer Reihe von Tools wie RFID-Lesegeräten und -Tags, mobilen Computern und Tablets, KI sowie Analyse- und Prognosesoftware sind besser in der Lage, Fehler zu minimieren, Transparenz in ihre Arbeitsabläufe zu bringen und fundiertere Geschäftsentscheidungen zu treffen.

• **Einzelhändler, die heute mit der Optimierung ihrer Arbeitsabläufe beginnen, werden von den Effizienzsteigerungen durch KI profitieren.** Die meisten Einzelhändler testen bereits KI oder verwenden sie zur Optimierung wichtiger Aufgaben und Arbeitsabläufe. Mit zunehmender Reife der Technologie können Einzelhändler diese für erweiterte Analysen und rationalisierte Betriebsabläufe nutzen.

Methodik und Demografie: Erreichen von Einzelhandelsunternehmen

In Zusammenarbeit mit Zebra Technologies befragte Oxford Economics 1.000 Führungskräfte aus den Bereichen Fertigung, Einzelhandel sowie Transport und Logistik zur Ermittlung dessen, wie Unternehmen Hardware- und Softwaretechnologien zur Verbesserung ihrer Arbeitsabläufe verwenden.

Diese Beispielumfrage umfasst **400** Befragte aus dem Einzelhandel, darunter Großhändler, Kaufhäuser und Fachgeschäfte, Supermärkte und E-Commerce-Shops. Die Größe der Unternehmen variiert: 30 % der befragten Einzelhändler geben für ihr letztes Geschäftsjahr einen Jahresumsatz zwischen 100 und 499,9 Millionen USD an, während 70 % einen Umsatz von 500 Millionen USD oder mehr erzielen.

Die Umfrage wurde von April bis Mai 2025 durchgeführt und richtete sich an Einzelhändler aus den USA, Mexiko, Großbritannien, Deutschland, Indien, Japan sowie Australien und Neuseeland, die alle für Entscheidungen zur Verbesserung von Betriebsabläufen und Arbeitsprozessen verantwortlich oder daran beteiligt sind. Die Befragten bekleiden Positionen auf Führungsebene oder höher entweder im Bereich IT oder in Fachbereichen.

Für einen besseren Kontext der Umfrageergebnisse haben wir ausführliche Interviews mit Führungskräften aus dem Einzelhandel geführt, die uns von ihren Erfahrungen bei der Optimierung der Arbeitsabläufe in ihren Unternehmen berichteten.

Anschließend analysierte Oxford Economics, inwiefern die gemeldeten Verbesserungen der Geschäftsergebnisse – wie Umsatzwachstum und Rentabilität – mit den Fortschritten bei den Arbeitsabläufen korrelieren. Mithilfe einer Regressionsanalyse wurde ermittelt, inwieweit bestimmte Arten von Arbeitsablaufverbesserungen mit einer besseren Geschäftsleistung zusammenhängen, wobei Faktoren wie Unternehmensgröße, Branche und Land der Geschäftstätigkeit berücksichtigt wurden.

Die Dollarwerte sind Schätzungen, die auf dem „typischen“ Unternehmen in unserer Beispielumfrage basieren, d. h. einem Unternehmen, dessen Größe und Leistung nahe am Mittelwert der von den Befragten angegebenen Werte liegen (d. h. dem Medianwert). Die in unserer Analyse ermittelten durchschnittlichen prozentualen Unterschiede werden auf dieses typische Unternehmen zur Schätzung der potenziellen indikativen Umsatz- und Rentabilitätsvorteile im Zusammenhang mit Verbesserungen des Arbeitsablaufs angewendet.

Obwohl Regressionstechniken bei der Isolierung dieser Zusammenhänge helfen, sollten die Ergebnisse nicht als Beweis für einen Kausalzusammenhang interpretiert werden. Vielmehr veranschaulichen sie potenzielle Vorteile auf der Grundlage von Mustern in den Daten. Darüber hinaus spiegeln die Ergebnisse die gemeldeten Antworten aus der Umfrage wider und sollten nicht über ähnliche Unternehmen hinaus verallgemeinert werden.

Die Zahlen in der Seitenleiste mit dem Titel „Arbeitsablaufgewinne in großem Maßstab – was diese ggf. für die 20 führenden Einzelhändler bedeuten“ sind illustrative Schätzungen basierend auf unseren Umfrageergebnissen. Wir haben die durchschnittlichen prozentualen Verbesserungen bei Umsatz und Gewinn, die von Unternehmen mit bedeutenden Verbesserungen des Arbeitsablaufs gemeldet wurden, auf die aktuellen Umsatz- und Gewinnzahlen der 20 führenden Einzelhändler in den relevanten Branchenkategorien des Forbes Global 2000 angewendet.³ Dieser Ansatz liefert eine vereinfachte Schätzung des potenziellen finanziellen Aufschwungs, den diese führenden Einzelhändler ggf. bei Gewinnen in vergleichbarer Größenordnung erzielen. Diese Zahlen stellen keine Vorhersage dar und sollten nicht als Beweis für einen Kausalzusammenhang interpretiert werden.

3. Wir haben die 20 führenden Unternehmen aus den folgenden Branchen betrachtet, die in der Forbes Global 2000 aufgeführt sind: Einzel- und Großhandel, Lebensmittelmärkte sowie Hotels, Gastronomie und Freizeit. Diese Auswahl basiert auf den Rankings für das Jahr 2025. Forbes. „Global 2000: The World's Largest Public Companies.“ Forbes, 10. Juli 2025. <https://www.forbes.com/lists/global2000/>.

Über Oxford Economics

Oxford Economics ist auf evidenzbasierte Vordenkerrolle, Prognosen und wirtschaftliche Folgenabschätzungen spezialisiert. Unsere Ökonomen verwenden hochentwickelte Analysemodelle und haben Zugriff auf eine umfangreiche Datenbank mit Zahlen, Prognosen und Analysen zu 200 Ländern, 100 Industriezweigen und 8.000 Städten und Regionen. Wir haben unseren Hauptsitz in Oxford und Niederlassungen auf der ganzen Welt. Wir beschäftigen mehr als 600 Mitarbeiter, darunter über 400 Ökonomen, Branchenexperten und Wirtschaftsredakteure. Die Genauigkeit unserer Analysen, die Kompetenz unserer Mitarbeiter sowie erstklassige globale Wirtschaftsmodelle und Analyseinstrumente machen uns zu einem zuverlässigen Partner für über 2.500 Unternehmen, Finanzinstitute, Regierungsorganisationen, professionelle Dienstleistungsunternehmen und Universitäten. Weitere Informationen finden Sie unter www.oxfordeconomics.com.



Über Zebra Technologies

Bei Zebra bieten wir die Grundlage für intelligente Betriebsabläufe mit einem preisgekrönten Portfolio, das Automatisierungs-, Asset-Transparenz- und vernetzte Frontline-Lösungen umfasst. Mit Niederlassungen in über 100 Ländern unterstützen wir Unternehmen – darunter mehr als 80 % der Fortune-500-Unternehmen – dabei, schneller auf Veränderungen zu reagieren, ihre Produktivität zu steigern und ihre Teams mit Einblicken in Echtzeit zu stärken. Gemeinsam mit unseren Partnern entwickeln wir neue Arbeitsweisen zur Verbesserung des Alltags. Weitere Informationen auf zebra.com.



“ Der Einzelhandel wird auf Arbeitsablaufebene neu definiert – wo Geschwindigkeit, Sichtbarkeit und Präzision still und leise führende Marken prägen. Diese Einblicke hinter die Kulissen fördern Wachstum, befeuern Rentabilität und definieren das Einkaufserlebnis. Intelligente Betriebsvorgänge vereinen all dies – indem sie Komplexität vereinfachen und die Leistung an jedem Berührungspunkt verbessern. ”

– Joe White, Chief Product & Solutions Officer, Zebra Technologies



©2025 Zebra Technologies Corp. und Oxford Economics

Das Zebra Wortzeichen und Logo sind Marken von Zebra Technologies Corp., die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. Alle anderen Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer. ©2025 Zebra Technologies Corp. und Oxford Economics. 09/22/2025