ZEBRA

17. jährliche globale Kundenstudie

Erstklassigkeit realisieren

Das Potenzial motivierter Mitarbeiter

Informieren Sie sich über die aktuellen Umfrageergebnisse und erfahren Sie, wie Einzelhändler Technologie, Training und Support nutzen, um ihre Teams zu unterstützen, herausragenden Kundenservice zu ermöglichen, die Kundenbindung zu festigen und eine motivierende Arbeitsumgebung zu schaffen.

Kundenservice aufwerten: Unterstützung von Teams

Verkaufsmitarbeiter sind unverzichtbar für einen herausragenden Kundenservice, jedoch müssen sie allzu oft Hürden überwinden, die die Effizienz reduzieren und die Kundenzufriedenheit beeinträchtigen. Herausforderungen wie zu wenig Zeit für Kunden und der Eindruck, dass Kunden Informationen auf ihren Smartphone schneller finden können, sorgen für erhöhten Stress am Arbeitsplatz. Die Verwaltung von nicht vorrätigen Artikeln ist zwar eine Routineaufgabe, jedoch sorgt sie für zusätzlichen Druck, was unterstreicht, wie wichtig bessere Tools und Support sind. Einzelhändler, die hohe Standards erfüllen und Probleme wie Burnout und Personalmangel bekämpfen wollen, investieren verstärkt in Technologie-Training und Tools zur Produktivitätssteigerung, damit Mitarbeiter das Kundenerlebnis aufwerten können.

Service-Hürden: Darüber ärgern sich Filialmitarbeiter am meisten

1. Probleme mit Preisabfragen für Kunden
2. Kunden finden Preise/ Produktinformationen auf ihren Smartphones schneller als Mitarbeiter
3. Wenig Zeit für Kunden wegen zu vieler Routineaufgaben
4. Für personalisierten Kundenservice ungeeignete Tools
5. Beschwerden über Bestandsmangel

Automatisierung des Einkaufserlebnisses: Wie geht es weiter im Einzelhandel?

Anteil an Entscheidungsträgern, die in den nächsten 1 bis 5 Jahren die Automatisierung von Aufgaben implementieren wollen.

Optimierung von Kernabläufen

54% Bereitstellung von Kassen anhand von Wartezeiten

51% Preisgestaltung und Werbeaktionen in Filialen

51% Preisverwaltung/-abfrage

Verbesserung des Kundenerlebnisses

58% Benachrichtigung, wenn Stammkunden das Geschäft betreten

56% Hinweis an Mitarbeiter, einen Kunden im Geschäft zu unterstützen

53% Hinweis an Mitarbeiter, dass an der Warenausgabe ein Kunde seine Online-Bestellung abholen will

Gemischte Signale: Kommunikationsprobleme von Mitarbeitern

87% Kommunikation erreicht nicht immer die richtigen Personen.

83% Mehrere Kommunikationskanäle sorgen für Verwirrung und mangelnde Priorisierung.

82% ↑ +6pp YoY Manager haben Mühe, zu prüfen, ob wichtige Aufgaben erledigt wurden.

82% ↑ +12pp YoY Probleme, zeitnah Hilfe und Support zu erhalten

Vom Regal bis zum Lager

Betriebliche und personelle Hürden im Einzelhandel überwinden

Entscheidungsträger im Einzelhandel weltweit stehen vor großen Herausforderungen für Betriebsabläufe in Filialen und Lagern. Im temporeichen Einzelhandel heutzutage nimmt der Druck durch die Verwaltung komplexer Abläufe, das Sicherstellen effektiver Kommunikation und die Optimierung von Lagerbeständen ständig zu. Dabei sticht vor allem die Personalverwaltung hervor: 85 % der Entscheidungsträger stimmen zu, dass Betriebsleiter zu viel Zeit mit solchen Aufgaben verbringen, was den täglichen Routinebetrieb zusätzlich belastet.

Probleme mit Bestandsverwaltung und Kommunikation stellen weiterhin erhebliche Schwachstellen dar. Eine mangelhafte Kommunikation kann zu Verzögerungen, Fehlern und Schwierigkeiten beim Finden von Artikeln führen, während eine ineffiziente Bestandsverwaltung Bestandsmangel oder Überbestände zur Folge haben kann, was Kundenzufriedenheit und Rentabilität beeinträchtigt. Die Tatsache, dass sich 79 % der Mitarbeiter wegen der wachsenden Komplexität ihrer täglichen Pflichten gestresst fühlen, macht deutlich, wie dringend notwendig optimierte, datengestützte Lösungen sind.

Einzelhändler sind sich bewusst, dass die Integration von Technologie, vor allem von Mobilgeräten, zur Bewältigung dieser Herausforderungen entscheidend ist. Mobile Technologie hilft bei der Aufgabenverwaltung und trägt zur Mitarbeiterzufriedenheit bei: 87 % der Mitarbeiter fühlen sich wertgeschätzt, wenn sie mit Tools zur Effizienzsteigerung ausgestattet werden. Diese Investition in Technologie steigert die Produktivität und dient als Strategie, kompetente Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten. Dadurch entsteht eine Kultur der Loyalität und Wertschätzung. Durch die Priorisierung von Technologie-Integration schaffen Einzelhändler eine effizientere und stärker motivierende Arbeitsatmosphäre, wodurch letztlich in allen Arbeitsbereichen Leistung und Rentabilität gesteigert werden.

Das große Personaldilemma: zentrale Herausforderungen für Führungskräfte

Entscheidungsträger stimmen zu:

83%
Einstellung und Bindung von qualifizierten Mitarbeitern sind große Herausforderungen.

80%
Weiterbildung von vorhandenen Mitarbeitern ist eine große Herausforderung.

85%
Betriebsleiter verbringen zu viel Zeit mit der Personalverwaltung.

Regional: Überlastung und Komplexität sind weltweit hoch

79% der Mitarbeiter fühlen sich durch die wachsende Komplexität ihrer täglichen Pflichten gestresst.

- **74%** Asien-Pazifik
- **81%** Europa
- **83%** Latein-amerika
- **78%** Nord-amerika

Branchenspezifisch: hohe Auslastung und Aufgabenpriorisierung

83% der Mitarbeiter fällt es aufgrund hoher Auslastung und konkurrierender Prioritäten schwer, Aufgaben zu priorisieren.

- **78%** Lebens-mittelhändler
- **84%** Kaufhäuser
- **88%** Apotheken/ Drogerien
- **82%** Gemischt-warenhändler

Technologie, die inspiriert: Mobilgeräte kommen bei Mitarbeitern gut an

87% ↑ +**9**pp seit 2022
fühlen sich mehr wertgeschätzt, wenn sie mit hilfreicher Technologie ausgestattet werden.

85% ↑ +**11**pp seit 2022
bewerten Arbeitgeber positiver, die Mobilgeräte und Technologie bereitstellen.

Mitarbeiter unterstützen

Produktivität und Mitarbeiterbindung fördern

Einzelhändler statten Mitarbeiter verstärkt mit mobiler Technologie aus, um Herausforderungen zu bewältigen, die Effizienz und Leistung beeinträchtigen. Mitarbeiter müssen mit komplexen Abläufen, konkurrierenden Prioritäten und Kundeninteraktionen zurechtkommen, wobei Technologie wertvolle Hilfe leisten kann. Tools wie mobile Apps und Aufgabenautomatisierung vereinfachen Prozesse und helfen Mitarbeitern, ihren täglichen Pflichten effektiver nachzukommen. Dies wirkt sich unmittelbar auf die Mitarbeiterbindung aus: 85 % der Mitarbeiter stimmen zu, dass Filialen, in denen spezialisierte Technologie und Mobilgeräte zum Einsatz kommen, für Fachkräfte attraktiver sind.

Darüber hinaus trägt mobile Technologie dazu bei, den Arbeitstag für Mitarbeiter besser zu organisieren, wodurch diese weniger gestresst sind und mehr Zeit für hochwertige Aufgaben haben. Fünfundachtzig Prozent der Mitarbeiter bevorzugen inzwischen die Verwaltung ihrer Einsatzpläne über Mobilgeräte oder Apps, und 86 % setzen auf Aufgabenautomatisierung zur vereinfachten Priorisierung. Diese Tools helfen Mitarbeitern, ihre Pflichten effektiv und zugleich flexibel zu managen. Letztlich entsteht dadurch eine produktivere und motivierendere Arbeitsumgebung.

Neben der individuellen Effizienz verbessert mobile Technologie auch die teamübergreifende Zusammenarbeit. Angesichts von 86 % der Mitarbeiter, die eine Zusammenarbeit über interne Mobilgeräte bzw. Apps bevorzugen – das sind immerhin 15 Prozentpunkte mehr als 2022 –, nehmen mobile Tools eine immer bedeutendere Rolle für die Teamkommunikation ein. Dieser Anstieg macht deutlich, wie wichtig es ist, Mitarbeiter mit Technologie auszustatten, die es ihnen ermöglicht, schnell auf Kundenanforderungen und betriebliche Veränderungen zu reagieren. Durch die Optimierung von Arbeitsabläufen und die Beseitigung von Effizienzmängeln verbessern Einzelhändler den täglichen Routinebetrieb und unterstützen Mitarbeiter dabei, einen herausragenden Kundenservice bereitzustellen, was wiederum die Kundenbindung festigt und für langfristigen Erfolg sorgt.

Arbeitstage optimieren mit mobilen Lösungen

Anteil an Mitarbeitern, die dies bevorzugen:

85% +12pp seit 2021
verwalten ihren Einsatzplan über ein Mobilgerät/eine App.

85% +13pp seit 2021
erhalten automatisch zugewiesene Aufgaben, statt sie selbst zu priorisieren.

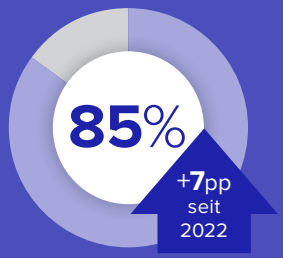
86% +15pp seit 2022
arbeiten mit ihrem Team über ein internes Mobilgerät/eine App zusammen.

Mobilgeräte in der Praxis: besserer Service und Zeitersparnis

Mitarbeiter nennen die Vorteile von Mobilgeräten

1. Kundenfragen beantworten
2. Kunden Gutscheine oder Preisnachlässe bereitstellen
3. Verbessern des Einkaufserlebnisses
4. Richtigen Preis ermitteln
5. Nicht vorrätige Artikel überall im Geschäft bestellen
6. Zahlungen von Kunden in der Warteschlange bearbeiten
7. Zeitersparnis für Kunden

Überzeugende Technologie: Mitarbeitertreue durch mobile Lösungen



der Mitarbeiter stimmen zu, dass Filialen, in denen Technologie und Mobilgeräte eingesetzt werden, für Mitarbeiter attraktiver sind.

Robuste Vernetzung

Bessere Work-Life-Balance durch Technologie

Für Mitarbeiter hat Work-Life-Balance höchste Priorität, und Technologie spielt in diesem Bereich eine wichtige Rolle. Einzelhändler investieren strategisch in Tools, mit denen Mitarbeiter ihre Pflichten effizient verwalten und dadurch Stress vermeiden können. Diese Tools – wie etwa POS-Geräte, Barcode-Scanner, Handheld-Computer und robuste Tablets – vereinfachen Arbeitsabläufe und versetzen Mitarbeiter in die Lage, sich auf sinnvolle Aufgaben zu konzentrieren, die Mehrwert für Kunden schaffen.

Die Zahlen sprechen für sich: 89 % der Mitarbeiter stimmen zu, dass mobile POS-Geräte das Einkaufserlebnis verbessern, und 88 % sind der Meinung, dass Handheld-Barcode-Scanner und mobile Computer einen besseren Kundenservice ermöglichen. Robuste Tablets werden von 86 % der Mitarbeiter bevorzugt, was im Jahresvergleich einen Anstieg von 12 Prozentpunkten darstellt. Dies weist auf die wachsende Bedeutung von strapazierfähigen, vielseitigen Tools für die Aufgabenverwaltung hin. Einzelhändler fördern die Motivation und Kompetenzen von Teams, indem sie Technologie-Investitionen auf die Anforderungen der Mitarbeiter abstimmen.

Darüber hinaus wenden sich Einzelhändler den allgemeinen Prioritäten von Mitarbeitern zu, indem sie verstärkt in Training und Technologie investieren. Fast acht von zehn Entscheidungsträgern (77 %) wollen mehr für Training ausgeben, während 75 % Technologie-Investitionen in den Fokus rücken, um Mitarbeiter besser zu unterstützen. Diese Technologien verbessern Arbeitsabläufe, und sie helfen Mitarbeitern, ihre Pflichten effektiver zu verwalten und ihre täglichen Herausforderungen zu bewältigen.

Mitarbeiter, die mit den richtigen Tools ausgestattet sind, können sich auf das Wesentliche konzentrieren und sowohl ihre Pflichten stressfrei erfüllen als auch für die von Kunden wertgeschätzte menschliche Interaktion sorgen. Wenn Einzelhändler diese Investitionen priorisieren, positionieren sie sich in einem immer stärker umkämpften Markt für nachhaltigen Erfolg.

Mitarbeiter sagen: Technologie transformiert das Einkaufserlebnis

Mitarbeiter stimmen zu, dass mit Technologie ein besseres Kundenerlebnis möglich ist.

- **89%** (+5pp YoY) — Mobile POS-Geräte
- **88%** (+3pp YoY) — Handheld-Barcode-Scanner
- **88%** (+5pp YoY) — Mobile Handheld-Computer mit Scanner
- **88%** (+5pp YoY) — Mitarbeiter-Kommunikationsgerät (Push-to-Talk über Headset/Ohrhörer)
- **86%** (+7pp YoY) — Wearable-Computer
- **86%** (+12pp YoY) — Robuste Tablets

Zukunftsorientierte Investitionen

Investitionsbereiche, die Entscheidungsträger im Einzelhandel 2025 priorisieren wollen

- **82%** IT-Ausgaben
- **78%** Personalabdeckung
- **77%** Technologie-Training von Mitarbeitern
- **75%** Unterstützung von Mitarbeitern mit Technologie

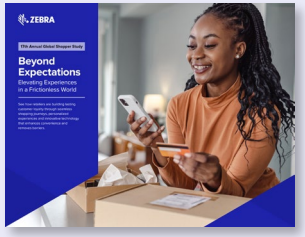
Der Weg in die Zukunft

Transformation des Einzelhandels durch engagierte Mitarbeiter und strategische Technologie

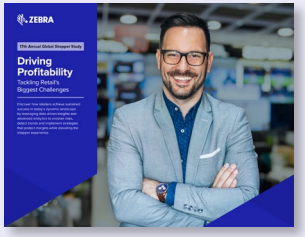
Entscheidungsträger im Einzelhandel sind sich bewusst, dass mobile Technologie Abläufe optimiert und für die Gewinnung und Bindung kompetenter Arbeitskräfte entscheidend ist. Indem Einzelhändler ihre Mitarbeiter mit den für hohe Effektivität notwendigen Technologien und Tools ausstatten, erweisen sie ihnen ihre Wertschätzung und festigen dadurch die Mitarbeiterbindung. Technologie, die Kommunikation und Aufgabenverwaltung verbessert, macht letztlich Filialabläufe robuster und versetzt Mitarbeiter in die Lage, durch einen besseren Kundenservice für ein einheitliches, zufriedenstellendes Einkaufserlebnis zu sorgen.

Über die Studie

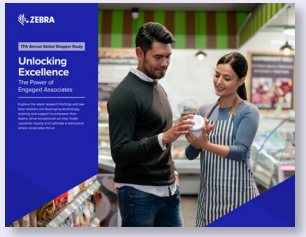
Zebra Technologies gab eine globale Marktforschungsumfrage unter erwachsenen Kunden (18 Jahre und älter), Entscheidungsträgern und Mitarbeitern in Auftrag, um die Trends und Technologien zur Transformation des Einzelhandels zu ermitteln. Bei der diesjährigen Studie, die Azure Knowledge Corporation online durchführte, wurden mehr als 4.200 Personen zu Themen wie Einkaufserlebnis, Nutzung von Geräten und Technologie sowie Lieferung und Abwicklung in Filialen und online befragt. Die 17. jährliche globale Kundenstudie von Zebra deckt Einstellungen, Meinungen und Erwartungen auf, die die Zukunft der Branche prägen.Die Umfragereihe konzentriert sich auf drei Hauptthemen:



Erwartungen übertreffen
Schaffung von reibungslosen Kundenerlebnissen



Rentabilität fördern
Die größten Herausforderungen im Einzelhandel bewältigen



Erstklassigkeit realisieren
Das Potenzial motivierter Mitarbeiter

Hier finden Sie alles zur 17. jährlichen globalen Kundenstudie: **zebra.com/shopperstudy**

So kann Zebra Einzelhändlern helfen, das Kundenerlebnis zu verbessern, Omni-Channel-Abläufe zu optimieren und Gewinne zu schützen: **zebra.com/retail**

Über Zebra Technologies

Zebra (NASDAQ: ZBRA) ermöglicht es Unternehmen im Einzelhandel und ihren Partnern, in der bedarfsorientierten Wirtschaft erfolgreich zu sein. Die Lösungen von Zebra sorgen dafür, dass alle Mitarbeiter und Assets im Edge-Bereich sichtbar, vernetzt und vollständig optimiert sind. Dank einem Netzwerk von mehr als 10.000 Partnern in über 100 Ländern kann Zebra Kunden jeder Größe – darunter 94 % der Fortune-100-Unternehmen – mit einem vielfach ausgezeichneten Portfolio an Hardware, Software, Services und Lösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Arbeitsabläufen unterstützen.

ZEBRA

Zentrale Nordamerika und Unternehmenszentrale
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Zentrale Asien-Pazifik
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Zentrale EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Zentrale Lateinamerika
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA und der stilisierte Zebra-Kopf sind Marken von Zebra Technologies Corp., die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. Alle anderen Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer. © 2024 Zebra Technologies Corp. oder verbundene Unternehmen.