

Trivial Pursuit

Die Erwartungen der Kunden an ein nahtloses Einkaufserlebnis über mobile Geräte, Kanäle und Länder hinweg steigen weiter. Wenn Einzelhändler mit diesen Erwartungen Schritt halten wollen, müssen sie Antworten auf die Fragen finden, die die wahre Natur des Käuferverhaltens offenbaren.

Wenn Sie wissen wollen, wie gut Sie die globale Omnichannel-Landschaft verstehen, beantworten Sie nachfolgend unsere Quizfragen.

Keine Sorge, egal wie gut Sie die Fragen beantworten können, wir helfen Ihnen anschließend das Spiel mit Hilfe unseres Omnichannel-Excellence-Leitfadens zu gewinnen.

E-COMMERCE WIRD SICH WELTWEIT ZUM DOMINIERENDEN EINZELHANDELSKANAL ENTWICKELN

Bis 2021 wird der weltweite E-Commerce 14% aller Einzelhandelsumsätze ausmachen und damit alle anderen Einzelhandelsgeschäfte, wie Lebensmittel-, Bekleidungs-, Schuhgeschäfte, usw. übertreffen. E-Commerce wird dann zum größten Einzelhandelskanal der Welt werden.

2016 wurde E-Commerce zum größten Kanal in China und machte 17% des gesamten Einzelhandelsumsatzes aus. Wann wird E-Commerce zum größten Einzelhandelskanal in Nordamerika und Europa werden?¹



*Obwohl Großbritannien nur der drittgrößte Einzelhandelsmarkt in Westeuropa ist, war es 2017 der größte Markt für E-Commerce-Umsätze - 50% mehr als der zweitgrößte Markt Deutschland. Dies ist vor allem auf die schnelle Akzeptanz des Online-Lebensmitteleinkaufs in Großbritannien im Vergleich zu Deutschland und Frankreich zurückzuführen. Beide Länder, insbesondere aber Deutschland, dürften die Lücke schnell schließen, da die Online-Einkäufe von Bekleidung und Schuhen steigen.

MOBILER UND ÖFTER

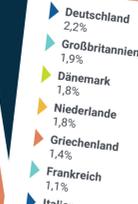
Die Verbraucher kaufen zunehmend mobil ein und erwarten, dass sich der Einzelhandel ihren Bedürfnissen anpasst. Die meisten Experten prognostizieren, dass mobile Transaktionen bis 2021 mehr als 50% aller weltweiten E-Commerce-Umsätze ausmachen werden.²

*Da französische Kunden bisher nur etwa 40% ihrer Online-Einkäufe über Smartphones tätigen, wird das Wachstum der mobilen Einkäufe in Frankreich mit voraussichtlich 35% über dem Durchschnitt des restlichen Westeuropas liegen.

In welchen europäischen Ländern machen mobile Transaktionen bereits mindestens die Hälfte aller E-Commerce-Transaktionen im Einzelhandel aus?³



Welche europäischen Länder hatten 2018 die höchsten Konversionsraten im E-Commerce?⁴



MANGELNDE WEBSITE-CONVERSIONS

Trotz des rapiden Anstiegs der E-Commerce-Transaktionen sind die Konversionsraten der Webseiten weiterhin sehr niedrig. Über alle Branchen und Länder hinweg liegt die durchschnittliche E-Commerce-Konversionsrate bei nur 1,94%.⁴

BEQUEMLICHKEIT BEEINFLUSST DIE CONVERSIONS

Mehr als die Hälfte (54%) der 3.500 befragten Verbraucher in den USA, Großbritannien, Frankreich, Deutschland, Spanien, den Niederlanden und Italien gaben an, dass die Lieferoptionen bestimmen bei wem sie regelmäßig einkaufen. 60% bestätigten, dass sie Kaufentscheidungen auf dieser Grundlage getroffen haben.⁶

*Interessanterweise waren die Käufer in den gleichen drei Ländern auch am meisten daran interessiert, die Vorteile der Lieferung innerhalb einer Stunde zu nutzen:



In welchen Ländern legen die Kunden den höchsten Wert auf Lieferflexibilität und werden Ihre Kaufentscheidung nach Vielfalt und Komfort der Liefermöglichkeiten treffen?⁷

Wie viele Verbraucher kaufen online von ausländischen Webseiten ein?⁸



GRENZÜBERSCHREITENDER EINKAUF NIMMT WEITER ZU

Die Kunden stoßen zunehmend an Grenzen, um genau das zu finden, was sie zu dem gewünschten Preis erwarten. Mit dem Voranschreiten der Technologie dringen immer mehr Käufer in neue Märkte vor.⁸

SPRACHGESTEUERTE GERÄTE UNTERSTÜTZEN DEN E-COMMERCE

Die Liste der Geräte, die Verbraucher beim Einkauf unterstützen, wächst weiter. Der globale Markt für intelligente Virtuelle Assistenten betrug 2018 2,01 Mrd. Euro und soll bis 2025 erreichen. Das ergibt eine durchschnittliche Wachstumsrate von 35,4% zwischen 2019 und 2025.¹⁰

In welchen Ländern nutzen die meisten Erwachsenen intelligente sprachgesteuerte Lautsprecher?¹¹



Wie viele Pop-up-Flächen gibt es in einigen der größten Einkaufsstädte Europas?¹²



POP-UP-STORES SIND WEITERHIN ATTRAKTIV

In den letzten Jahren entwickelten sich temporäre Geschäfte, meist als Pop-up-Stores bezeichnet, zu einem wichtigen Bestandteil der Marketingstrategien. Der Pop-up-Einzelhandel in den USA generiert schätzungsweise 60 Mrd. Euro jährlich. In Großbritannien tragen Pop-up-Stores mit über 3 Mrd. Euro zur Wirtschaft bei.¹³

WIE FINDEN SIE ANTWORTEN AUF DIESE WICHTIGEN FRAGEN UND WIE KÖNNEN SIE DAS OMNICHANNEL-SPIEL GEWINNEN?

Sie stehen derzeit vor vielen Herausforderungen, um in dieser vom Kunden geprägten Ära, einzigartige Omnichannel-Erlebnisse bieten zu können. Und obwohl niemand alle Antworten hat, unterbreiten wir Ihnen nachfolgend einige Vorschläge, um Ihren Kunden nahtlose Einkaufserlebnisse zu ermöglichen.

WERFEN SIE EINEN BLICK IN UNSERE BIBLIOTHEK MIT WERTVOLLEN INFORMATIONEN, DIE IHNEN HELFEN WERDEN, DIESE VORSCHLÄGE IN IHREM UNTERNEHMEN UMZUSETZEN.



UM MIT DEN MOBILEN KONSUMENTEN SCHRITT ZU HALTEN, MÜSSEN SIE ZUERST MOBIL DENKEN.

Dies erfordert ein umfassendes Engagement für „Mobile First“ im gesamten Unternehmen, einschließlich der Filialen. Oftmals konzentrieren sich die Einzelhändler ganz auf Mobile-Commerce-Strategien und übersehen dabei, dass der mobile Point of Sale das Einkaufserlebnis verbessern und die Eröffnung von Pop-up-Stores erleichtern kann.

Schauen Sie sich unsere neueste Präsentation über mobile POS-Trends an und erfahren Sie, wie Sie mobile Werkzeuge in Ihrer Store Experience-Strategie einsetzen können.



IN DER HEUTIGEN SOCIAL-MEDIA-GETRIEBENEN WELT,

sind Sortimente für die Konversionsraten ebenso wichtig wie Einkaufserfahrungen. Führende Einzelhändler legen nun mehr Wert auf gepflegte, lokale Sortimente und bilden Open-to-Buy-Rückstellungen, um kommende Trends zu bedienen.

Lesen Sie in unserem eBook, wie sich globale und regionale Einflussfaktoren auf die Sortimente rund um den Globus auswirken und wie die Technologie dazu beitragen kann, kundenorientierte Sortimente zu schaffen und Konversionsraten zu steigern.



DIE TECHNOLOGIE SPIELT IM AUFTRAGSMANAGEMENT

eine entscheidende Rolle, um den gewünschten Liefer- und Versandmöglichkeiten zu bieten und gleichzeitig die gewünschten Kosten zu haben.

Laden Sie sich unser neuestes „Omnichannel-Fulfillment-iPaper“ herunter und erfahren Sie, wie das Auftragsmanagement Ihnen dabei hilft, Lieferversprechen einzuhalten und Herausforderungen besser zu meistern.



IGNORIEREN SIE AMAZON UND SPRACHGESTEUERTE GERÄTE AUF EIGENE GEFAHR.

Viele Verbraucher erwarten bereits eine „Bildschirmfüllung“. Sie wenden sich sprachgesteuerten Technologien zu, um den mittlerweile zahlreichen Bildschirmen in ihrem Alltag zu entkommen.

Lesen Sie in unserem eBook „Conversional Commerce“, warum wir es für wichtig halten, eine Sprachpräsenz bei Ihren Kunden aufzubauen, da diese bereits heute schon intelligente Sprachassistenten für Ihre Einkäufe nutzen.



DIE CHANCEN IM POP-UP-EINZELHANDEL SIND SIGNIFIKANT, UND DIESER "TREND" ZEIGT KEINE ANZEICHEN EINER VERLANGSAMUNG.

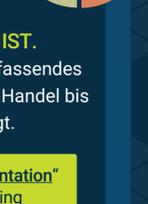
Laden Sie die neuesten „Pop-up Retail Trends“ herunter und lesen Sie, warum es jetzt an der Zeit ist, eine umfassende Pop-up-Strategie zu entwickeln, die Markenaufbau, Produktmarketing und umsatzfördernde Maßnahmen umfasst.

DAS FINALE

UM DAS OMNICHANNEL-SPIEL ZU GEWINNEN, MÜSSEN SIE ERKENNEN, DASS JEDER EINKAUF EINZIGARTIG, BEISPIELLOS UND UNVERORBAR IST.

Erfolgreiche, nahtlose Einkaufserlebnisse erfordern ein umfassendes organisatorisches Engagement - von der Planung über den Handel bis hin zur Auftragsabwicklung und allem, was dazwischen liegt.

Schauen Sie sich unsere neueste „Thought-Leadership-Präsentation“ an und erfahren Sie, wie Sie erstklassiges Omnichannel-Retailing erreichen können und Margen maximieren - vom Sortiment über den POS bis hin zur Abwicklung.



¹Forbes, "E-commerce set for global domination -- but at different speeds" August 2018
²Statista, "M-commerce share of e-retail sales 2018, by country" August 2018
³Marketer, "Retail M-commerce in France and Germany" April 2018
⁴Growcode, "13 Ecommerce conversion rate statistics," August 2018
⁵Ibid.
⁶Digital Commerce360, "How consumers view online delivery options," July 2018
⁷MetaPack, "2018 State of ecommerce delivery," December 2018
⁸PayPal, "PayPal cross-border consumer research 2018" August 2018
⁹Ibid.
¹⁰Zion Market Research, "Global intelligent virtual assistant market will reach USD 19.6 Billion by 2025" January 2019
¹¹Deloitte Insights, "Smart speakers: Growth at a discount" December 2018
¹²Media Post, "Smart Speaker Ownership Hits 19% Globally, 35% in U.S.," June, 2018
¹³Storefront, https://www.thestorefront.com/, February 2019
¹⁴Go-PopUp, https://www.gopopup.com/en/search/, February 2019