



Mittelstand-Digital
**Zentrum
Handel**

VON ERLEBNIS BIS PROZESSEFFIZIENZ

WIE KI UND DIGITALE TOOLS
DEN STATIONÄREN HANDEL VERÄNDERN

Referent: Dr. Stefan Houweling

Mittelstand-Digital Zentrum Handel

c/o IFH Köln GmbH



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-
Digital



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



AGENDA

1. Digitalisierung in der Offline-Welt

Warum ich meinen Laden digital gestalten muss

2. Instore Analytics

Sensorik und Datenerfassung

3. Mach mal was mit KI!

Daten auf der Fläche nutzen



Förderinitiative Mittelstand-Digital

Das Mittelstand-Digital Zentrum Handel gehört zu Mittelstand-Digital. Mit Mittelstand-Digital unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk.

Mehr unter www.mittelstand-digital.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-
Digital



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages





Über uns

Wer sind wir?



- Förderprojekt des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWE)
- Unterstützung des Handels bei der digitalen Transformation: neutrale und kostenlose Information für KMU über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung
- Deutschlandweit: ca. 20 Zentren

Wir. Machen. Digitalisierung. Begreifbar.



Unsere Themen



Digitale Transformation: Der
Handel von morgen



Digitales Marketing: Sichtbarkeit
im digitalen Raum



E-Commerce



Digitaler Point of Sale (PoS)



Payment:
moderne Kassen- und Bezahlösungen



Multichannelvertrieb



Fachkräftesicherung



Künstliche Intelligenz



Nachhaltigkeit im Handel



Unsere Angebote



Best Practice-
Beispiele



Digitalisierungs-
projekte



DigitalMobil
Handel



Online-Navis
B2C & B2B



Online-Fitness-
Checks



KI-Trainer



KI-Pilot



Leitfäden | Infoblätter |
Checklisten



Erklärvideos



Podcast
handelkompetent



Showroom Berlin:
Retail Garage



Fokusmonate |
Thementage



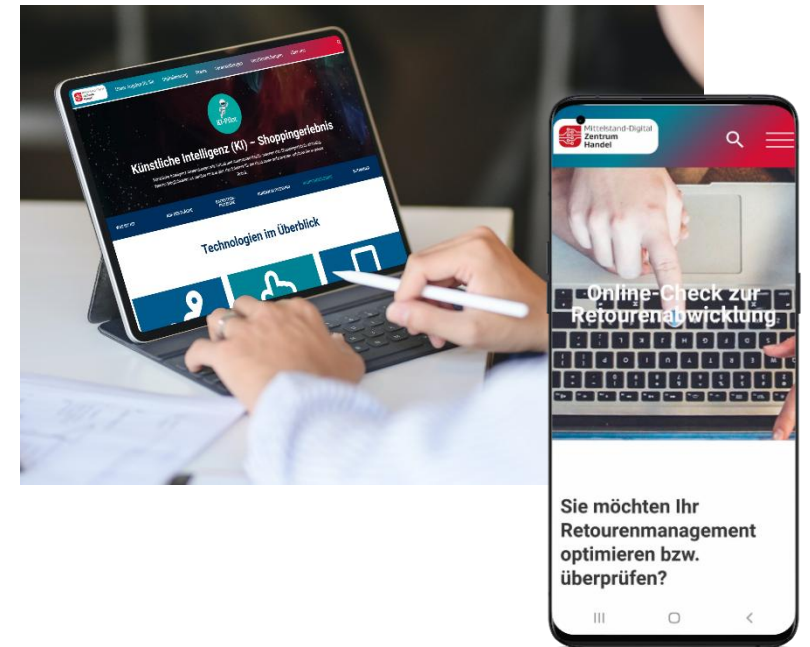
Individuelle
Sprechstunden



Vorträge |
Workshops



Webinare



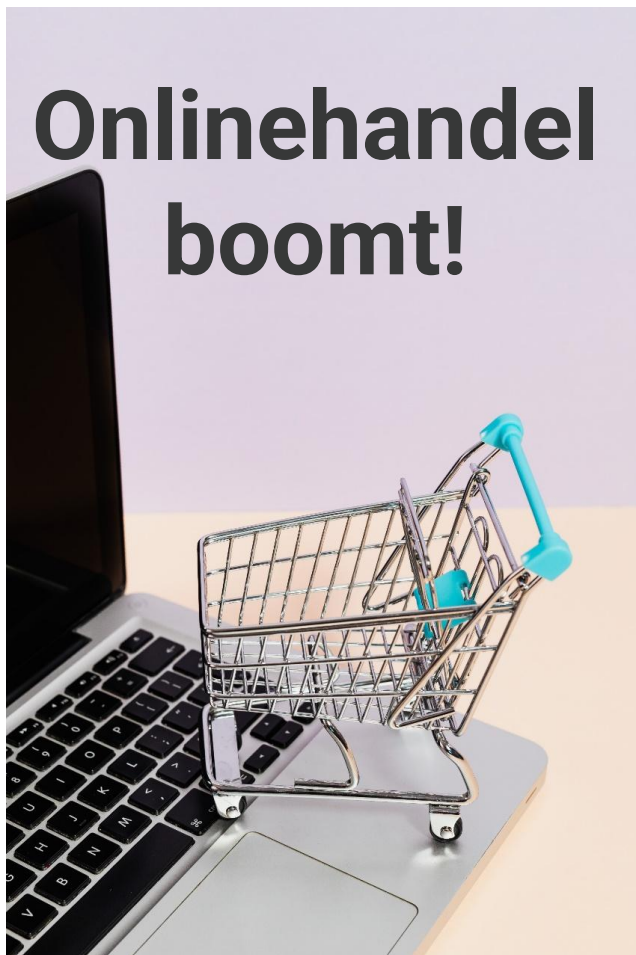


1. DIGITALISIERUNG IN DER OFFLINE-WELT

- Warum ich meinen Laden digital gestalten muss

ONLINEHANDEL VS. OFFLINEHANDEL

Onlinehandel boomt!



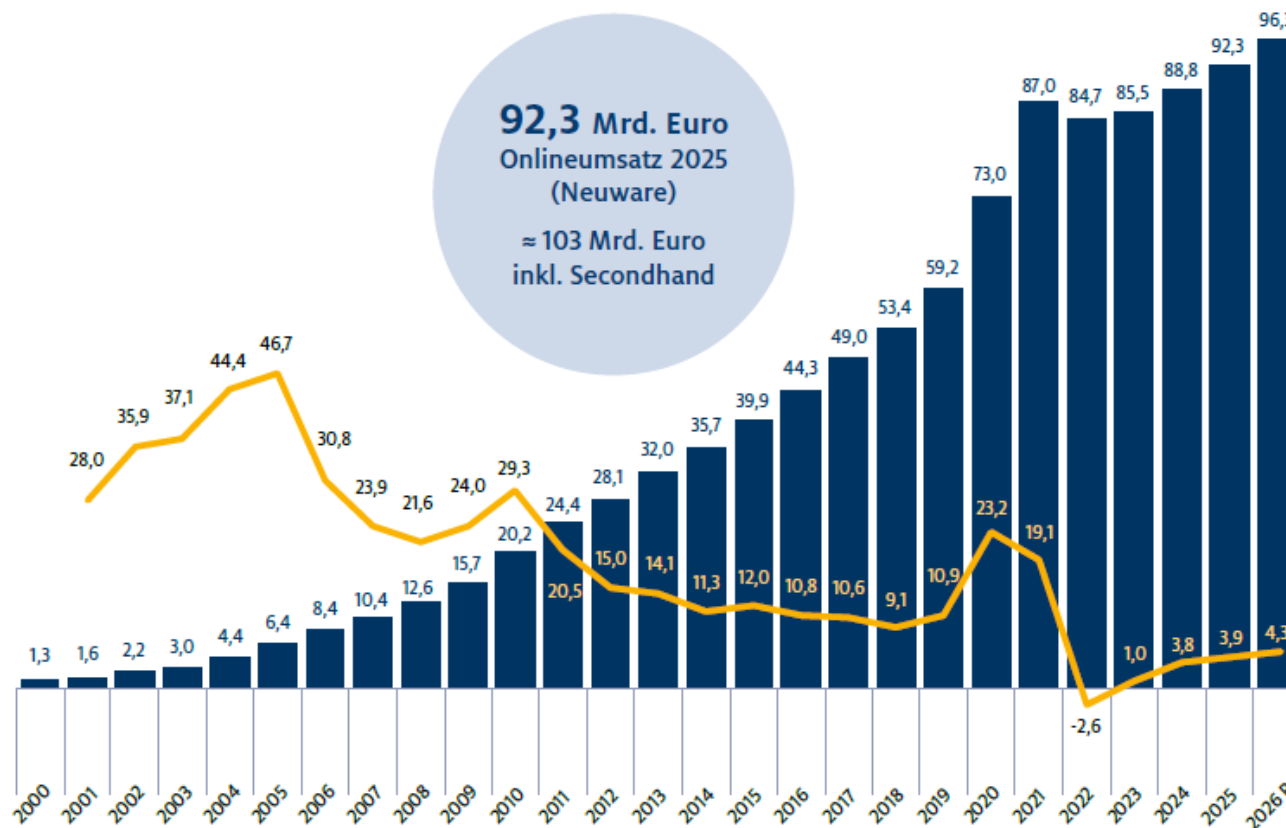
Entwicklung Onlineumsatz (netto) in Deutschland

■ Onlineumsatz (netto) in Mrd. Euro

— Veränderung zum Vorjahr in Prozent

92,3 Mrd. Euro
Onlineumsatz 2025
(Neuware)

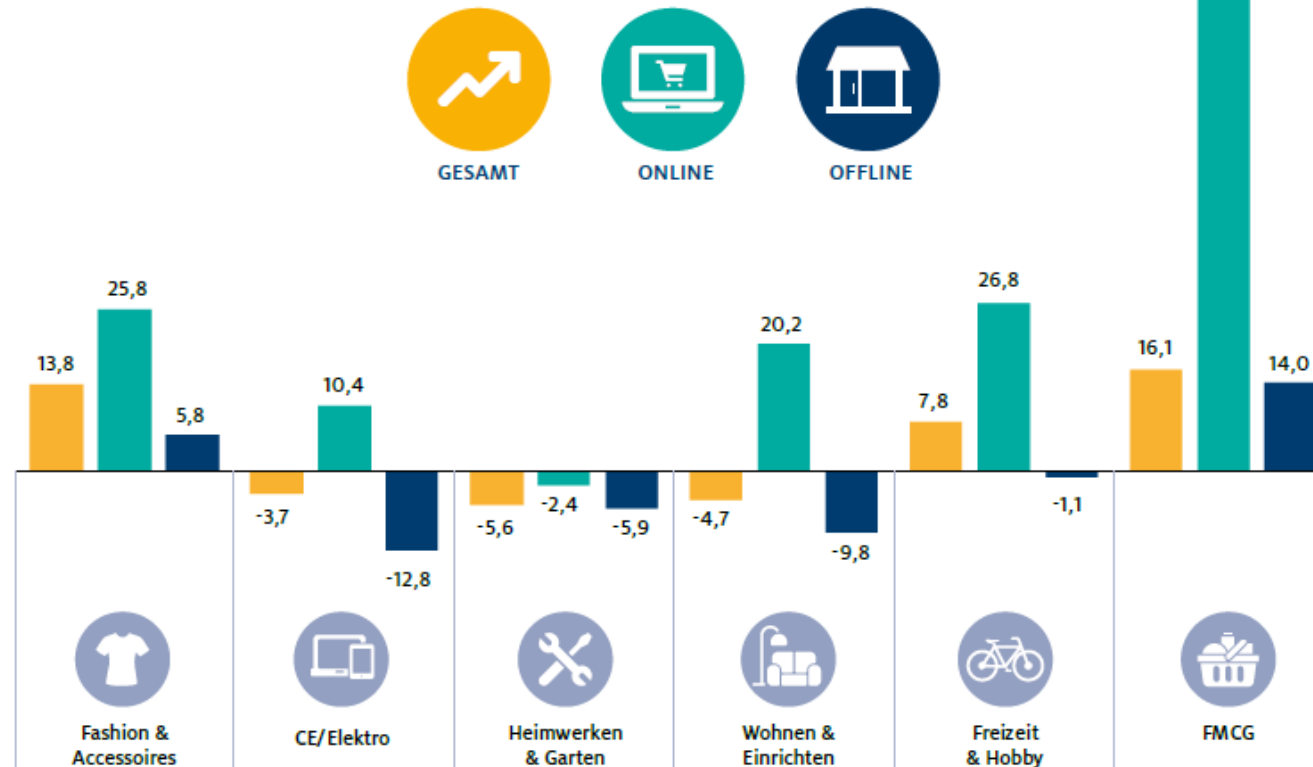
≈ 103 Mrd. Euro
inkl. Secondhand





ONLINEHANDEL VS. OFFLINEHANDEL

Branchen – Umsatzveränderung gesamt, online und offline 2025 gegenüber 2020
in Prozent



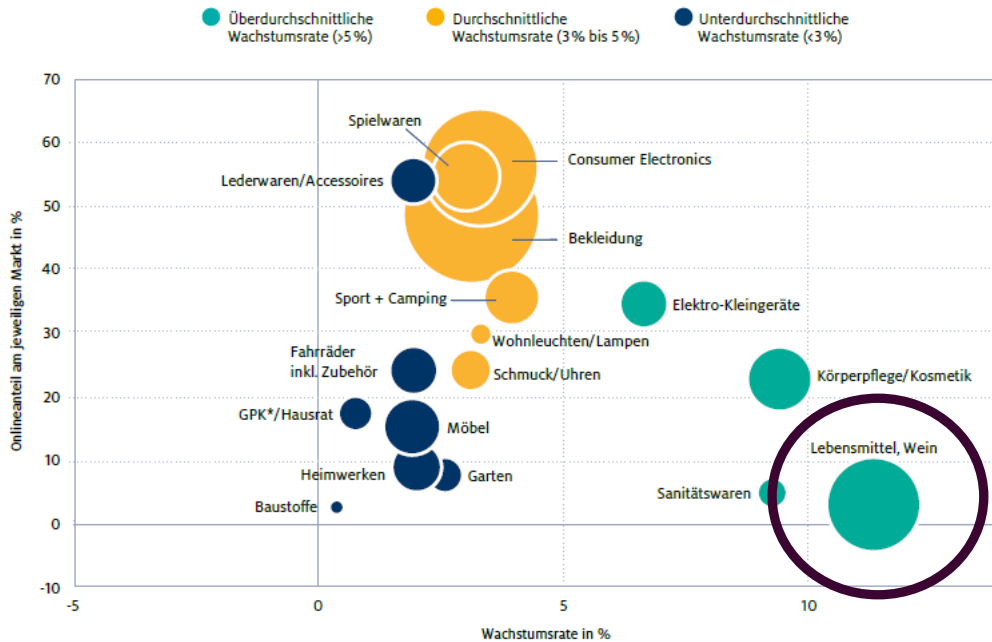
- Viele Branchen betroffen
 - Insbesondere Modebranche
 - Andere Branchen leichte Erholung
- Coronajahre 2020 und 2021 führten zu besonderem Schub
- Viele Innenstadtbesucher:innen sind auf Onlinekanäle ausgewichen (und dort geblieben)
- Vor allem der FMCG-Bereich wird in den kommenden Jahren weiter wachsen

ONLINEHANDEL VS. OFFLINEHANDEL



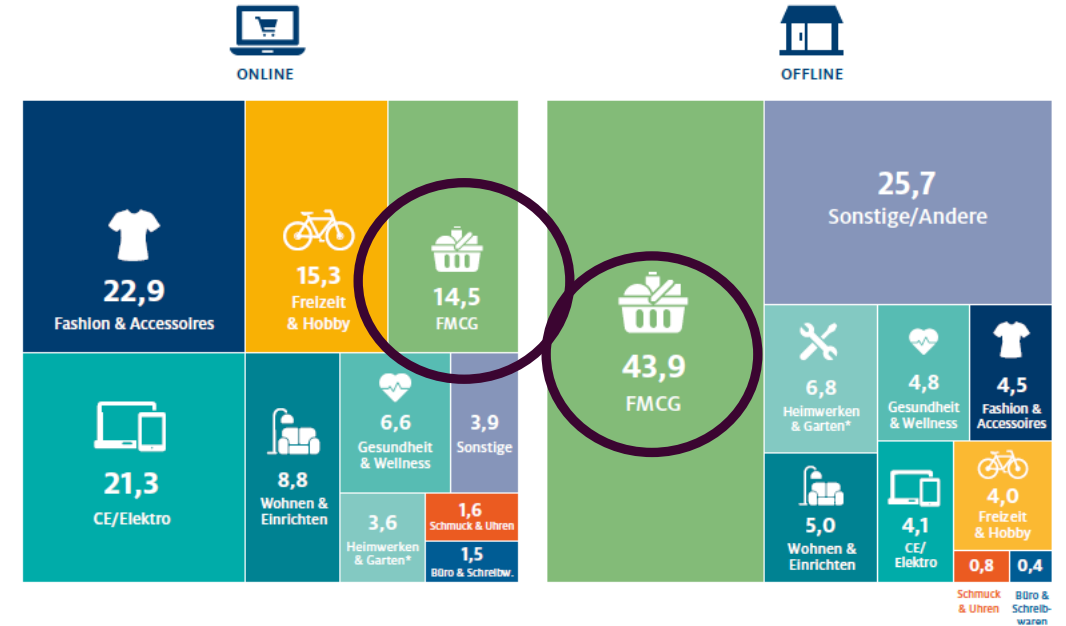
Wachstumsraten und Onlineanteile nach Warengruppen 2025

Größe der Kreise zeigt verhältnismäßiges Umsatzvolumen



Anteile der Branchen am Online- und Offlinevolumen 2025

in Prozent



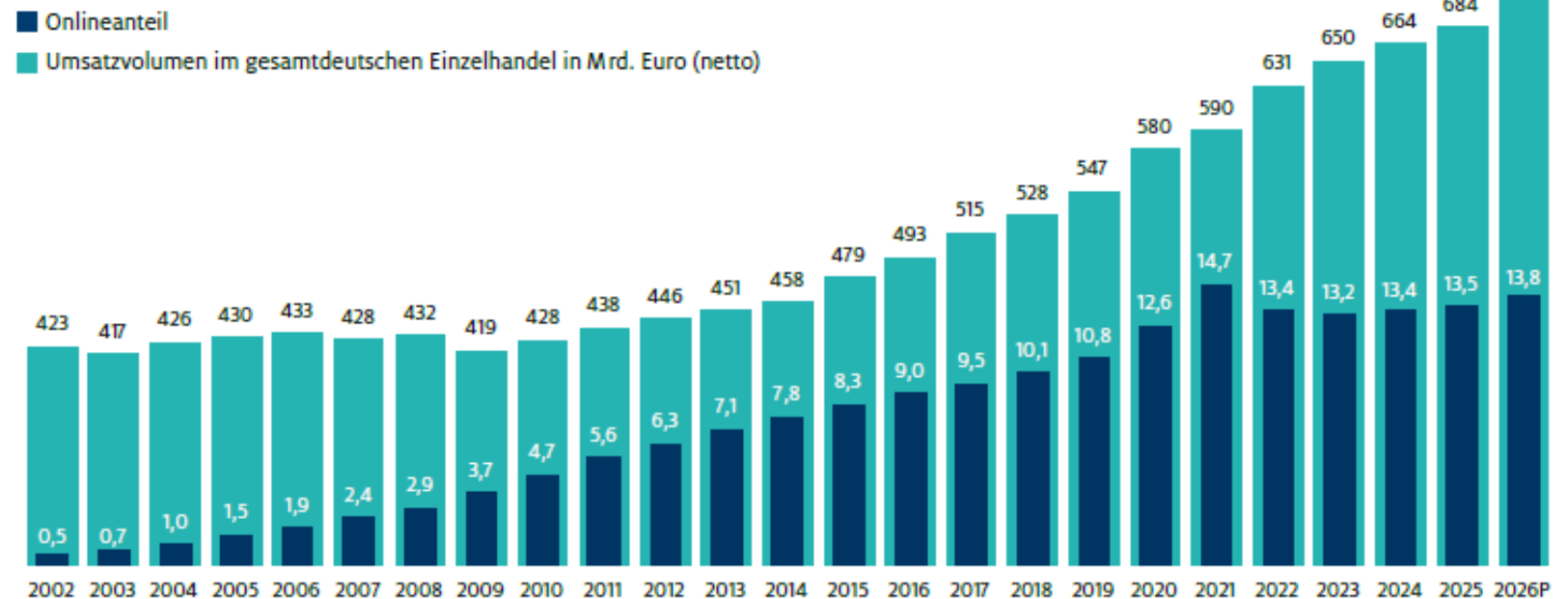


ONLINEHANDEL VS. OFFLINEHANDEL

Dennoch stationärer Handel weiterhin Umsatzstark!

- Deutscher Einzelhandel erwirtschaftete 697 Mrd. Euro
- davon über 85% durch den stationären Handel
- Umsätze sind trotz Krisen weiter gestiegen
- Kostensteigerungen durch Inflation müssen bedacht werden

Onlineanteil am Einzelhandel im engeren Sinne* in Prozent



* Einzelhandel im engeren Sinne bezeichnet die institutionellen Einzelhandelsformen in Deutschland einschließlich ihrer Onlineumsätze, ohne Apotheken, Kfz-, Brenn- und Kraftstoffhandel.
HDE, 2026; Prognose 2026: Stand März 2026

DAS GEWISSE EXTRA



FRAGE Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie beim Kauf von Produkten aus der Kategorie [Kategorie] den Kauf abbrechen, wenn...?

Kaufabbruch bei fehlenden Services

„Ich breche den Kauf ab, wenn mir **keine weiterführenden Services angeboten** werden, die mir die Suche nach dem richtigen Produkt erleichtern.“

... sagen



37%



44%



42%



46%

Kaufabbruch bei fehlender Besonderheit

„Ich breche den Kauf ab, wenn mir das Geschäft keine **besonderen Services** anbietet, die sich von anderen Geschäften abheben.“

... sagen



33%



38%



37%



37%

INFO 204 ≤ n ≤ 279 (Personen, die Produkte aus der jeweiligen Kategorie im Geschäft kaufen); Darstellung der Top-2-Werte („eher wahrscheinlich“ + „sehr wahrscheinlich“) in %

Quelle: ECC KÖLN, 2024, It's Magic – mit Channel Magic aus der Krise!

Digitale Technologien entlang der Customer Journey

Beispiele:

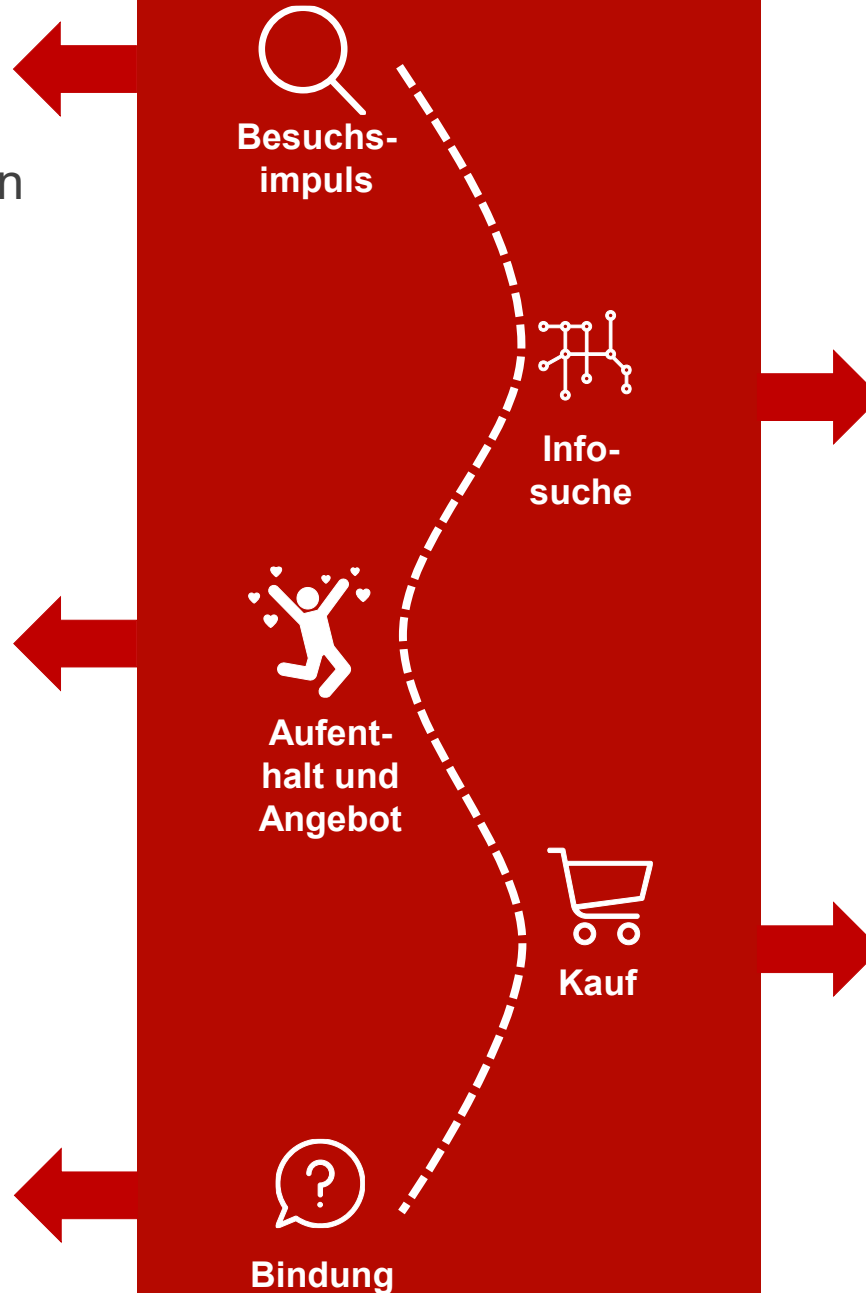
- Virtueller Rundgang
- Digitale Sprachassistenten
- Digital Signage

Beispiele:

- Digital Signage
- Instore-Navigation
- Multisensorik
- Digitale Preisschilder

Beispiele:

- Feedbacksystem
- Social Media
- Bewertungen im Netz



Beispiele:

- SEO/GEO
- Live-Chat

Beispiele:

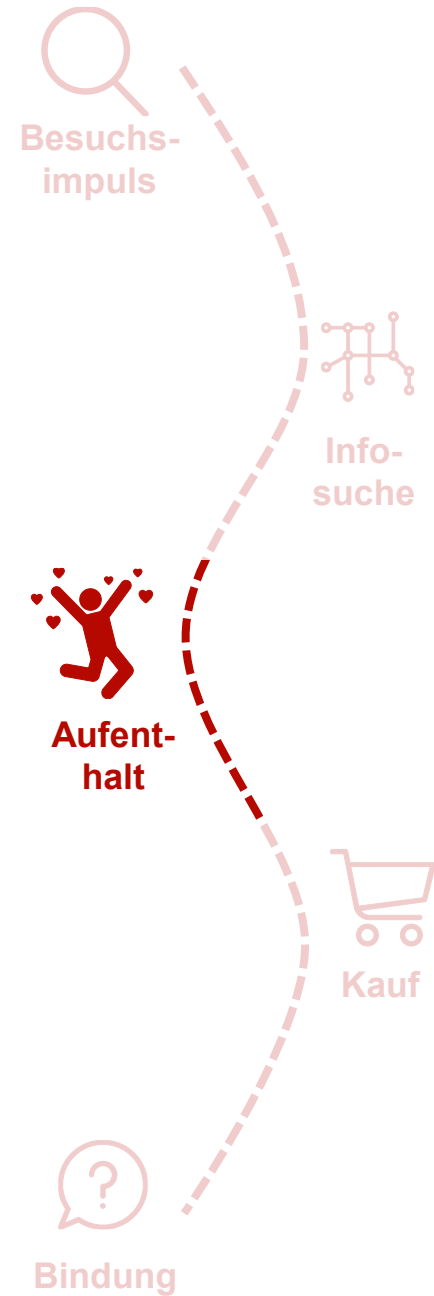
- Virtual Shopping Shelf
- Self-Checkout
- Kassenloser Supermarkt

Regalerweiterungen

– Edel Optics Hamburg



Multisensorisches Einkaufserlebnis





PRAXISBEISPIEL LEMOOS BRAUTMODE





EXKURS: ONLINESICHTBARKEIT

- Ca. 80 Prozent der Deutschen recherchieren vor dem Besuch eines Geschäfts online
- **ROPO** („Research Online, Purchase Offline“) bzw. auch *Webrooming*
- Es gibt auch „Beratungsklau“, aber eher in geringem Maße

Zahnräder der Onlinesichtbarkeit



Kund:innen im Fokus



2. INSTORE ANALYTICS

Sensorik und Datenerfassung

Erfassungstechnologien

Sensorik

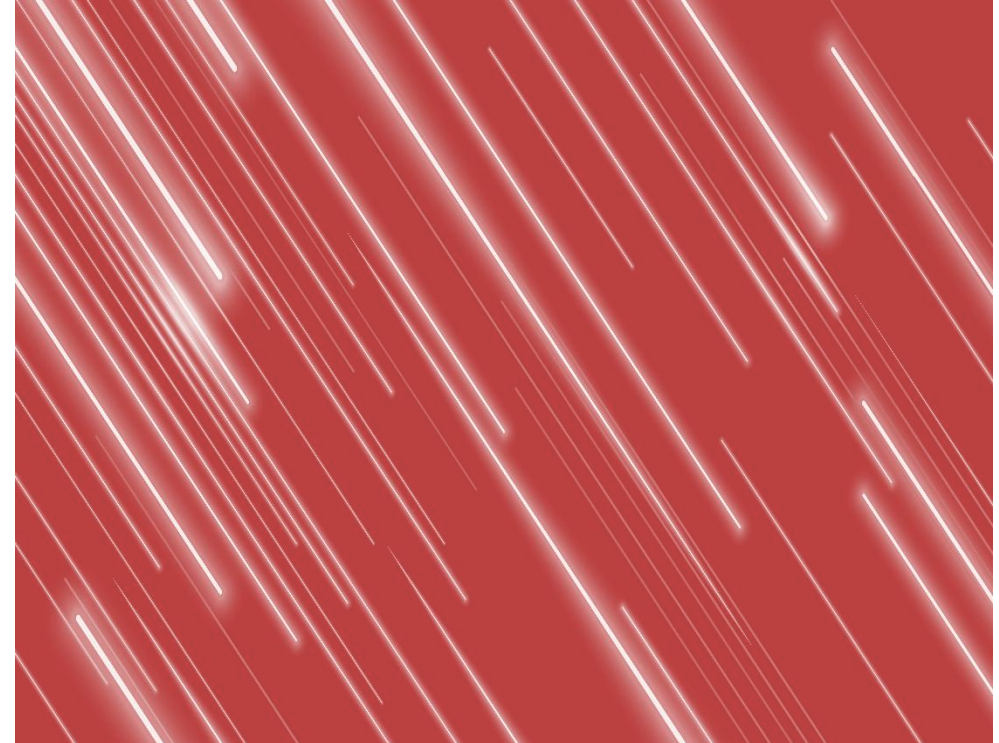
- Rudimentäre Sensoren
 - Lichtschranken
 - Druckplatten
- Optische Sensoren
 - Bewegungssensoren
 - Wärmebildkameras

Proxy-Technologien

- RFID
- Beacon Technologie
- WIFI, GSM, Bluetooth
- Smart Glasses

Trackingsysteme

- Video-Systeme



Datengenerierung

- Besucherzahlen
 - Frequenzen, Besucherströme
- Kundenwege
 - Laufwege, Heatmaps, Coldmaps
- Produktinteraktion
 - Verweildauer, Emotionen
- Käufe
 - Conversion-Rates, Bongröße



Personalisiertes Marketing

Smart Screens

- Bildschirme zu Werbe- und Informationszwecken
- Durch Sensoren und **Kameras** kann eine Digital-Signage-Lösung **Kundeneigenschaften** wie Geschlecht und Alter erkennen und **Kundenprofilen zuordnen**: Auf dem Monitor werden auf das Profil passende, **personalisierte Produkte, Informationen und Werbung gezeigt**
- In Verbindung mit einem **Smart Shelf** können abhängig von dem entnommenen Artikel passende Produktempfehlungen / Cross-Selling-Artikel angezeigt werden
- In Verbindung mit dem **Smartphone der Kund*innen** (beispielsweise durch einen QR-Code-Scan), können weitere **Omni-Channel-Kundendaten zur Personalisierung** der Anzeige hinzugezogen werden



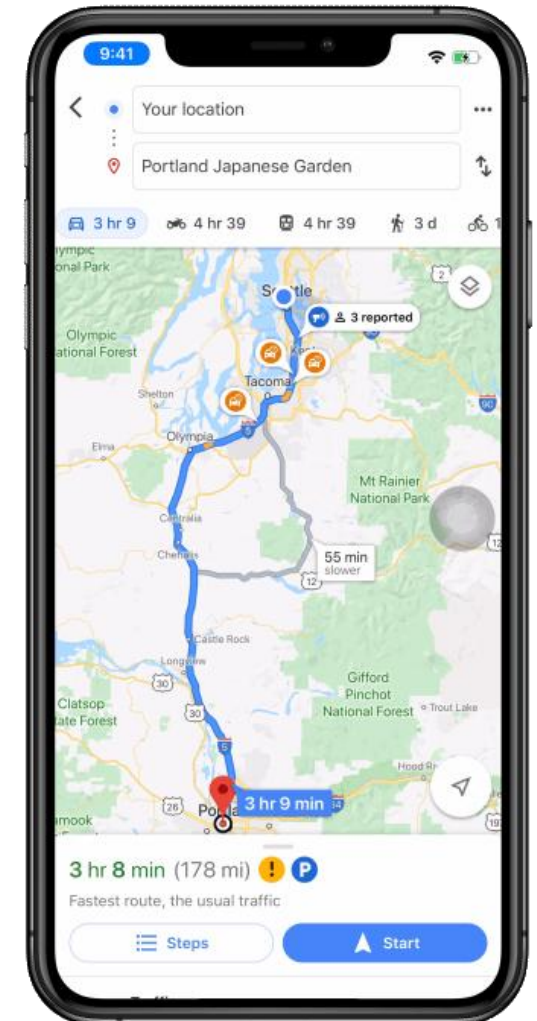
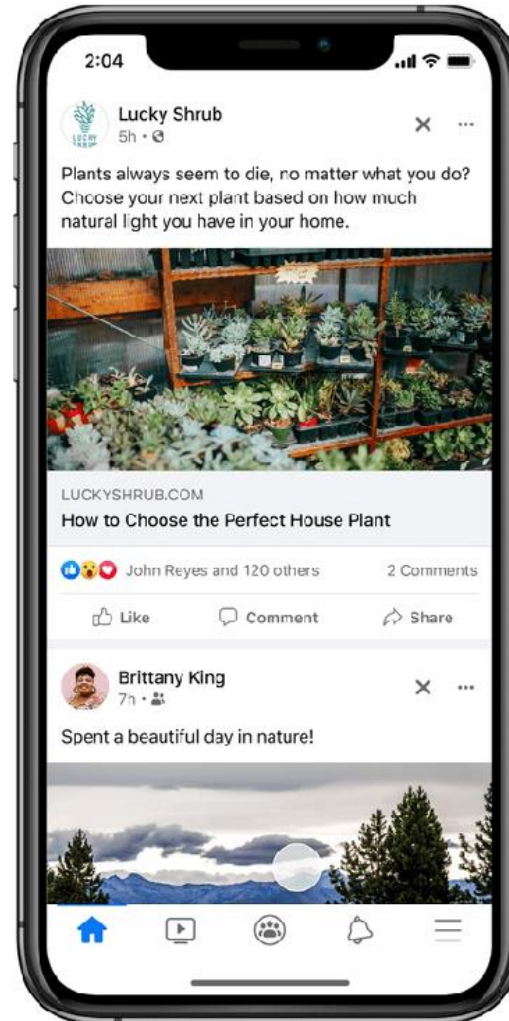


3. MACH MAL WAS MIT KI!

Daten auf der Fläche nutzen



KI IM ALLTAG



Künstliche Intelligenz ist der Überbegriff für Anwendungen, bei denen Maschinen menschenähnliche Intelligenzleistungen erbringen.



Lernprozesse



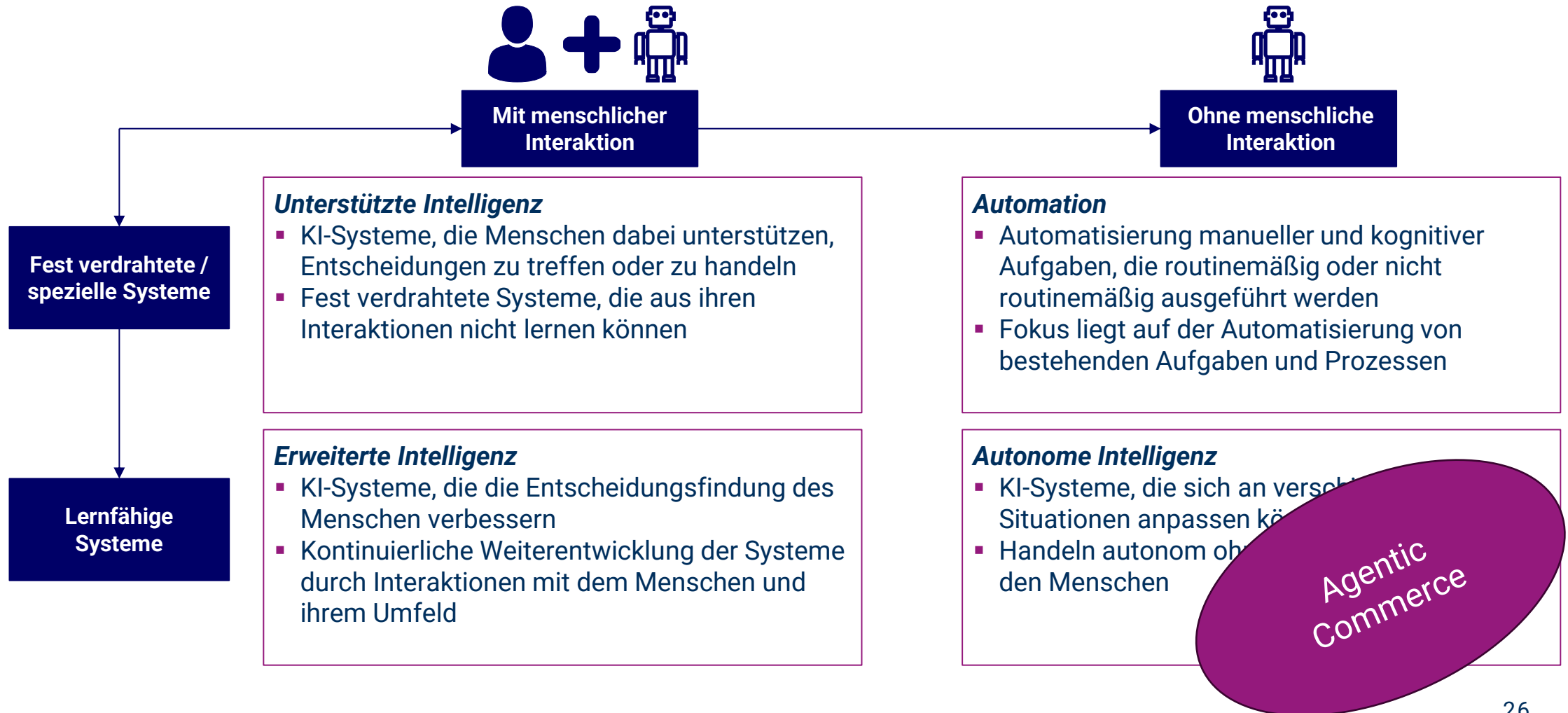
Logikprozesse



Selbstkorrekturprozesse

Was ist diese KI
eigentlich?

VERSCHIEDEN ARTEN VON KI





BESTANDSMANAGEMENT

Warenmanagement
(Nachverfolgung von Waren
durch angebrachte RFID-Tags)

Lagerlogistik

Registrierung von Inhalten z.B.
bei Selbstbedienungskassen



Beispiel: Intelligente Obstschräge

- Mittels einer Kamera werden **Bilder** der Obstschräge aufgenommen, die mit Hilfe **künstlicher Intelligenz (KI)** **analysiert** werden
- Das System kann durch die Analyse genaue Angaben über die **Anzahl/Füllstände** und über **Fehlplatzierungen** der Obstschräge liefern
- Ein **Web-basiertes Assistenzsystem**, zeigt diese Angaben an, weist auf Fehlplatzierungen hin, und visualisiert die **Entscheidungsgrundlage für Preisanpassungen**, falls zur aktuellen Zeit bereits ungewöhnlich viel oder wenig verkauft wurde
- Neben Preis und Produktname werden auch Sorte und Herkunft sowie **Tipps und Hinweise** zum Umgang mit der Ware visualisiert





Mittelstand-Digital
Zentrum
Handel

KONTAKT



Mittelstand-Digital Zentrum Handel

IFH Köln

Dürener Straße 401 b

50858 Köln

s.houweling@ifhkoeln.de

+49 (0) 221 94 36 07 – 822

+49 (0) 1523 20 76 933

digitalzentrumhandel.de



Dr. Stefan Houweling



Mittelstand-Digital
**Zentrum
Handel**



WIR FREUEN UNS ÜBER FEEDBACK

<https://forms.office.com/e/X4sjC1yTmr>

digitalzentrumhandel.de



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-
Digital 

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages