

## Seamless Checkout: angesagt und notwendig

### EHI-Studie „Technologie-Trends im Handel 2023“

Künstliche Intelligenz bleibt die wichtigste Zukunftstechnologie für den Handel. Das geht aus den Ergebnissen der aktuellen EHI-Studie „Technologie-Trends im Handel 2023“ hervor. Dem Seamless Checkout kommt dabei eine besondere Bedeutung zu, schließlich wird die Automatisierung von Prozessen in Zeiten des Fachkräftemangels immer wichtiger.

### Künstliche Intelligenz

Wie bereits in den Vorjahren dominiert KI bzw. Machine Learning aus Sicht der IT-Verantwortlichen bei der Frage nach den wichtigsten Technologie-Trends der Zukunft. 52 Prozent halten diese Technologie für am wichtigsten, 2021 waren es noch 63 Prozent. Ein Grund für den Rückgang liegt darin, dass sich KI in vielen Unternehmen bereits etabliert hat und daher nicht mehr als Zukunftstechnologie wahrgenommen wird. So setzen 69 Prozent der Unternehmen KI bereits ein (2021: 56 Prozent), bei neun Prozent ist dies in Planung. 22 Prozent planen derzeit keinen Einsatz.

### Seamless Checkout

An zweiter Stelle folgt mit 41 Prozent der Seamless Checkout, der sowohl SCO/Self-Scanning als auch autonome Stores umfasst. Mit dem zunehmenden Personalmangel erwarten die IT-Verantwortlichen bei dieser Technologie die nächsten Entwicklungsschritte, sodass die Automatisierung des Checkouts weiter forciert wird. In welcher Ausprägung sich der Seamless Store durchsetzen wird, hängt jedoch von Branche, Standort, Wirtschaftlichkeit und Kundenakzeptanz ab. 52 Prozent haben kassenlose Stores bereits in Betrieb oder konkrete Pläne für die nächsten Jahre. Für den Rest der Befragten ist diese Technologie nicht oder noch nicht interessant.

### Customer Centricity

Ebenfalls von Kundenwünschen getrieben ist das Thema Customer Centricity, das 28 Prozent der IT-Verantwortlichen als technologischen Top-Trend einstufen (2021: 37 Prozent). Zwar sind auch hier die Nennungen rückläufig, bewegen sich aber immer noch auf hohem Niveau. Viele Unternehmen arbeiten allen voran an der Personalisierung der Customer Journey.

### Connected Retail

Connected Retail hat als Zukunftstrend hingegen deutlich an Bedeutung verloren. 2021 sahen noch 44 Prozent der Entscheider:innen in dieser Technologie einen Trend, heute sind es nur noch 22 Prozent. Ein möglicher Grund dafür ist, dass Omnichannel für viele Unternehmen mittlerweile zum Tagesgeschäft gehört. Einen ähnlichen Rückgang von 33 Prozent auf 24 Prozent gibt es bei Cloud-



**EuroShop**  
THE  
WORLD'S NO. 1  
RETAIL TRADE  
FAIR 26 FEB –  
2 MARCH 2023  
[www.euroshop.de](http://www.euroshop.de)



Messe  
Düsseldorf

Messe Düsseldorf GmbH  
Postfach 10 10 06  
40001 Düsseldorf  
Messeplatz  
40474 Düsseldorf  
Deutschland

Telefon +49 211 4560 01  
Telefax +49 211 4560 668  
Internet [www.messe-duesseldorf.de](http://www.messe-duesseldorf.de)  
E-Mail [info@messe-duesseldorf.de](mailto:info@messe-duesseldorf.de)


Geschäftsführung:  
Wolfram N. Diener (Vorsitzender)  
Bernhard J. Stempfle  
Erhard Wienkamp  
Vorsitzender des Aufsichtsrats:  
Dr. Stephan Keller

Amtsgericht Düsseldorf HRB 63  
USt-IdNr. DE 119 360 948  
St.Nr. 105/5830/0663

Mitgliedschaften der  
Messe Düsseldorf:

 The global  
Association of the  
Exhibition Industry

 Ausstellungs- und  
Messe-Ausschuss der  
Deutschen Wirtschaft

 FKM – Gesellschaft zur  
Freiwilligen Kontrolle von  
Messe- und Ausstellungszahlen

Öffentliche Verkehrsmittel:  
U78, U79: Messe Ost/Stockumer Kirchstr.  
Bus 722: Messe-Center Verwaltung

Technologien. Die meisten Unternehmen haben inzwischen eine Cloud-Strategie definiert und sehen die Technologie daher nicht mehr als Zukunftstrend.

### **Steigende IT-Budgets**

Die durchschnittlichen IT-Budgets in Relation zum Nettoumsatz steigen auch 2023 weiter an und liegen nun bei 1,53 Prozent (2021: 1,47 Prozent). 76 Prozent der Befragten gehen davon aus, dass die IT-Budgets auch in den nächsten Jahren weiter steigen werden.

### **Electronic Shelf Labels häufig im Einsatz**

56 Prozent aller teilnehmenden Retailer geben an, bereits heute Electronic Shelf Labels (ESL) in ihren Filialen einzusetzen. Insbesondere der LEH hat in den letzten Jahren stark in ESL investiert und erreicht dort eine Abdeckung von 94 Prozent. Davon planen 69 Prozent eine Ausweitung des Einsatzes.

Die Studie wurde unterstützt von Adesso, Anybill, Diebold Nixdorf, GK Software, Mercio, ServiceNow und Snabble.

### **Datenbasis:**

Für die aktuelle Studie „Technologie-Trends im Handel 2023“ hat das EHI IT-Verantwortliche von 92 deutschsprachigen Handelsunternehmen in persönlichen Interviews zu technologischen Trends und Investitionsprioritäten befragt.

### Grafiken zum Download

Die Studie steht ab sofort zum Download bereit und ist für EHI-Mitglieder kostenlos.

### **Kontakt:**

Cetin Acar, Projektleiter Forschungsbereich IT, Tel: +49 221 57993-12, [acar@ehi.org](mailto:acar@ehi.org)  
Philipp Lanzerath, Public Relations, Tel: +49 221 57993-697, [lanzerath@ehi.org](mailto:lanzerath@ehi.org)

### **Herausgeber:**

EHI Retail Institute e. V., Spichernstraße 55, 50672 Köln, [www.ehi.org](http://www.ehi.org)

### **Über das EHI:**

Das [EHI](http://www.ehi.org) ist ein Forschungs-, Bildungs- und Beratungsinstitut für den Handel und seine Partner mit rund 80 Mitarbeitenden und einem internationalen Netzwerk von 850 Mitgliedsunternehmen des Handels, der Konsum- und Investitionsgüterindustrie sowie der Dienstleisterbranche. Das EHI ist auch Gesellschafter der [GS1 Germany](http://www.gs1.de) sowie der [FoodPlus](http://www.foodplus.de) und Partner der Messe Düsseldorf bei bedeutenden Handelsmessen wie der [EuroShop](http://www.euroshop.de). Präsident des EHI ist Markant-Chef Markus Tkotz und Geschäftsführer ist Michael Gerling.



**EuroShop**  
THE  
WORLD'S NO. 1  
RETAIL TRADE  
FAIR 26 FEB –  
2 MARCH 2023  
[www.euroshop.de](http://www.euroshop.de)

