

Der Onlineshop der Zukunft



INFO
BLATT

Heute in 10 Jahren: Sie sitzen gemütlich auf der Couch und stöbern im Internet nach neuer Kleidung für den Sommer. Aber wie sieht das aus? Haben Sie eine VR-Brille (Virtual Reality-Brille) auf, mit der Sie durch ein virtuelles Geschäft schlendern? Oder haben Sie vielleicht einen Avatar mit Ihrem Aussehen und Ihren Körpermaßen hinterlegt und wissen so schon im Voraus, wie die Kleidung an Ihnen aussehen wird?

Ein Trend im Onlinehandel zeichnet sich deutlich ab: Der Onlineshop der Zukunft wird vor allem durch die dynamischen Entwicklungen im Bereich Künstlicher Intelligenz (KI) beeinflusst. Sei es das personalisierte Einkaufserlebnis durch KI-Technologien oder der KI-gesteuerte Kundenservice. Die EHI-Studie Trends im E-Commerce 2023 identifizierte KI als einen von vier Megatrends.¹

In diesem Infoblatt erfahren Sie, welche Entwicklungen sich im Onlinehandel abzeichnen und wie Onlineshops in der Zukunft aussehen könnten.



8 von 10

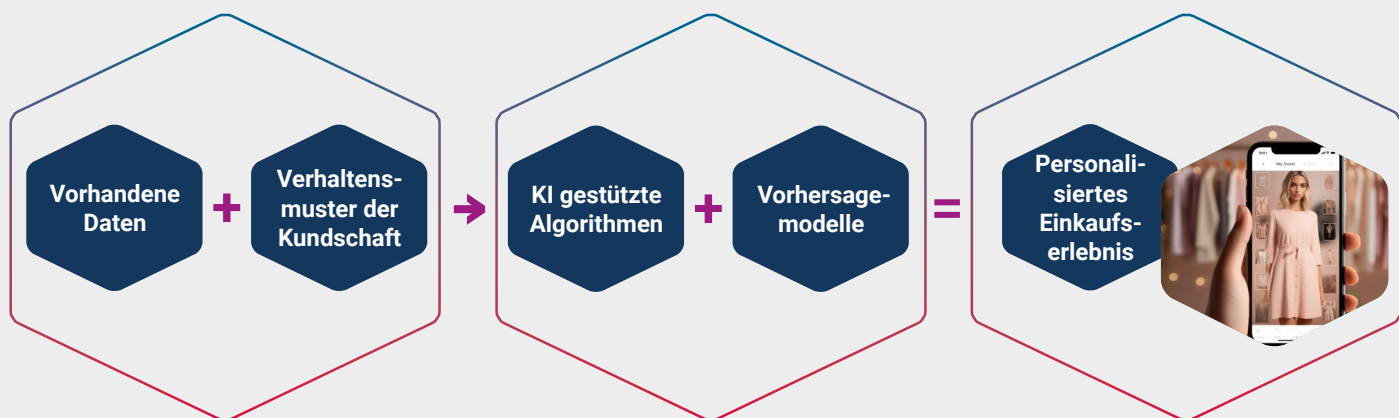
Befragten messen der Weiterentwicklung von Künstlicher Intelligenz eine große Bedeutung für ihr E-Commerce-Unternehmen bei.²



Personalisierte Einkaufserlebnisse

Mit fortschrittlichen Algorithmen und KI kann das Einkaufserlebnis der Kund:innen personalisiert werden. Künstliche Intelligenz kann durch die Verarbeitung von Daten und Verhaltensmustern,

passgenaue Angebote, Empfehlungen und Inhalte erstellen. Durch KI kann ein Online-shop den Vorlieben und Bedürfnissen der einzelnen Kund:innen besser gerecht werden.

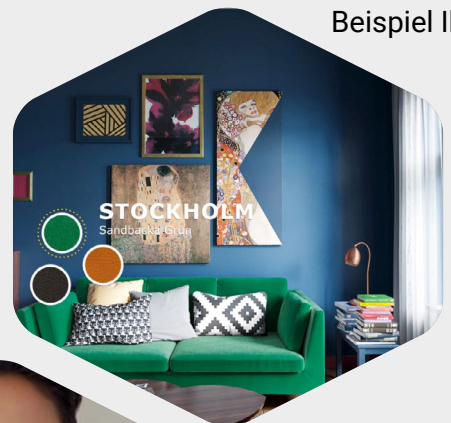




Augmented Reality (AR) und Virtual Reality (VR)

Mit AR- und VR-Technologien können Kund:innen Produkte virtuell erleben. Dies reicht von der virtuellen Anprobe von Kleidungsstücken bis hin zur Simulation von Möbeln in der eigenen Wohnung. So entsteht ein immersives Einkaufserlebnis, das die physische und die digitale Welt miteinander verbindet.

Beispiel Ikea



AR = Augmented Reality

Erweitert die Umgebung durch digitale Elemente, die bei einer Live-Ansicht (z.B. über die Smartphone-Kamera) hinzugefügt werden.

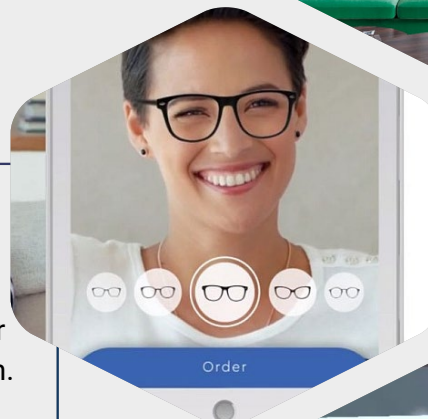
VR = Virtual Reality

Ersetzt eine Realumgebung durch eine simulierte. Dafür ist der Einsatz einer VR-Brille notwendig.

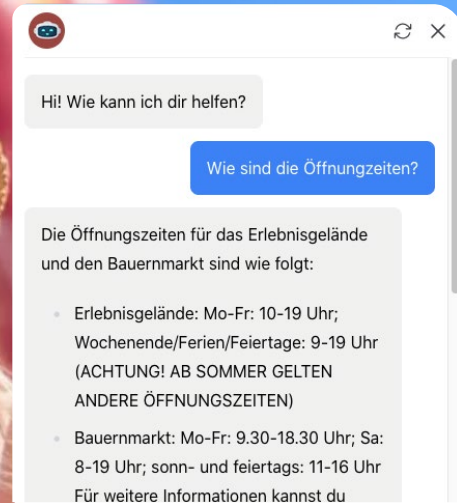
Mehr zu diesem Thema im Infoblatt „Augmented und Virtual Reality im Handel“:

[Mehr erfahren](#)

Beispiel
Mister Spex



Beispiel Amazon



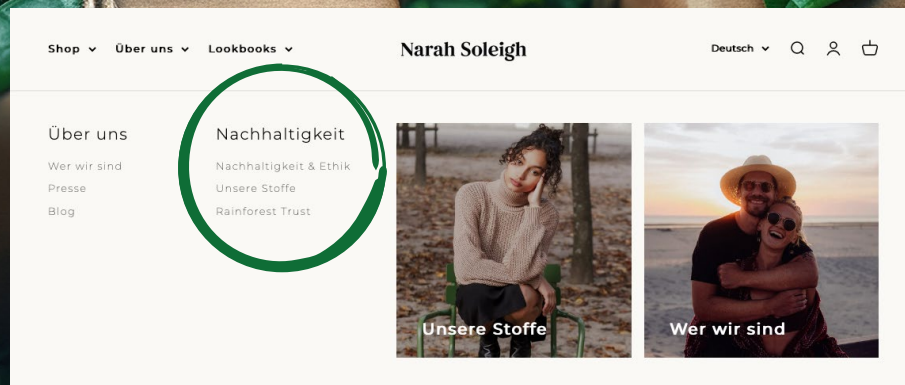
KI-gesteuerter Kundenservice

Virtuelle Assistenten und Chatbots werden von Kund:innen immer stärker nachgefragt und sind daher ein wichtiger Bestandteil des Kundenservice in Onlineshops. Durch Trainingsdaten und Maschinelles Lernen sind Chatbots in der Lage, einfache Kundenfragen zu verstehen und zu beantworten und dadurch mit der Zeit auch komplexere Anfragen zu beantworten. So erhält die Kundschaft sofortige Unterstützung und ein reibungsloses Einkaufserlebnis.

Beispiel Chatbotunterhaltung Erlebnisbauernhof Getrudenhof:



Beispiel Narah Soleigh



Nachhaltigkeit und Ethik

Auch das Thema Nachhaltigkeit wird nicht mehr von der Bildfläche verschwinden.

Durch das Lieferkettensorgfaltspflichten-gesetz sind bereits einige Unternehmen dazu verpflichtet, menschenrechtliche und ökologische Aspekte entlang Ihrer Lieferkette zu analysieren und transparent in einem Bericht offenzulegen.³

Die Kundschaft von heute interessiert sich für die Herkunft der Produkte und ob diese nachhaltig und ethisch vertretbar produziert wurden. Fast Fashion Unternehmen werden hinterfragt und zunehmend kritisiert.

Viele Onlineshops haben eigene Unterseiten zum Thema Nachhaltigkeit, auf denen sich die Kundschaft ein eigenes Bild über die Nachhaltigkeit des Unternehmens machen kann.



Die EHI-Studie Trends im E-Commerce 2023 identifizierte Nachhaltigkeit als einen von vier Megatrends.



Social Commerce

Für den Onlineshop der Zukunft braucht man keinen eigenen Onlineshop: Social Media wird sicherlich weiterhin eine wichtige Rolle beim Onlineshopping spielen. Kund:innen können direkt über die sozialen Netzwerke einkaufen, ihre Einkaufserlebnisse teilen und neue

Produkte entdecken. Das gesamte Einkaufserlebnis kann so auch ohne eigenen Onlineshop geschaffen werden.⁴ Händler:innen können direkt in den sozialen Netzwerken eigene Shops anlegen und ihre Produkte bewerben.



Im Jahr **2027** soll Social Commerce weltweit einen Umsatz von

604 Milliarden Euro erwirtschaften.⁵



Instant Delivery und Same-Day-Delivery

Mit Amazon und Co. haben sich viele Menschen bereits an die Lieferung am nächsten Tag gewöhnt. Es ist daher nur eine Frage der Zeit, bis die Lieferung am Tag der Bestellung zum Standard wird. Die Drogeriemarktkette dm bietet in ausgewählten Städten bereits eine Expresslieferung an. Dabei werden Onlinebestellungen, die bis 18 Uhr

eingehen, noch am selben Werktag bis 21 Uhr per Lastenrad oder Elektrofahrzeug zugestellt.⁶ Im Onlinelebensmittelhandel ermöglichen Anbieter wie Flink bereits ihre Zustellungen innerhalb weniger Minuten. Durch eine optimierte Logistikkette werden die Produkte in kürzester Zeit geliefert und bieten den Kund:innen ein Höchstmaß an Bequemlichkeit.





Quellenverzeichnis:

¹ EHI-Studie Trends im E-Commerce 2023, S. 11

² EHI-Studie Trends im E-Commerce 2023, S. 18

³ <https://www.csr-in-deutschland.de/DE/Wirtschaft-Menschenrechte/Gesetz-ueber-die-unternehmerischen-Sorgfaltspflichten-in-Lieferketten/gesetz-ueber-die-unternehmerischen-sorgfaltspflichten-in-lieferketten.html>

⁴ <https://news.sap.com/germany/2022/02/was-ist-social-commerce-handel/>

⁵ <https://news.sap.com/germany/2022/02/was-ist-social-commerce-handel/>

⁶ <https://www.dm.de/services/onlineshop/lieferung-und-versand/expresslieferung>

Bildnachweise:

Seite 1: Thanaphon/stock.adobe.com;
Glittering Humanity/stock.adobe.com

Seite 2: Nawarit/stock.adobe.com;
olga_demina/stock.adobe.com

Seite 3: Bartek/stock.adobe.com

Seite 4: Screenshots <https://erlebnisbauernhof-gertrudenhof.de/>

Seite 5: fangphotolia/stock.adobe.com;
akkash.jpg /stock.adobe.com;
ChayTee /stock.adobe.com;

Screenshot von <https://www.narahsoleigh.com/de/pages/sustainability-and-ethics>

Seite 6: Rawpixel.com/stock.adobe.com;
DisobeyArt/stock.adobe.com

Seite 7: Victoriia/stock.adobe.com und
freepic.com



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

Infoblatt: Der Onlineshop der Zukunft – 06/2024
Mittelstand-Digital Zentrum Handel
EHI Retail Institute GmbH
Spichernstr. 55, 50672 Köln



digitalzentrumhandel.de