

Digitalisierungspotenzial im mittelständischen Handel



Worum ging es?

Ziel: Konkrete Chancen für Digitalisierung aus Sicht der Führungskräfte identifizieren.
Fokus: Prozesse, Kundenkontakte, Hürden, ideale Lösungen und Erfolgskriterien.



Studiensteckbrief



17 Interviews geführt



14 inhaltlich auswertbar



Methode: KI-gestützte Sprachinterviews



Auswertung: qualitative Verdichtung + Nennungscluster

Fragenlogik



Leitmotiv der Befragung: weniger manuelle Arbeit, schnellere Reaktionen, bessere Kundeninformation.

5 Key Insights

1.



Digitalisierung wird vor allem als Entlastung verstanden – nicht als Selbstzweck.

2.



Die größten Hebel liegen bei Kundenanfragen sowie internen Workflows.

3.



Im Vordergrund stehen Tempo, Transparenz und weniger Medienbrüche.

4.



Die größte Hürde ist Akzeptanz und Veränderungsbereitschaft – noch vor Technik.

5.



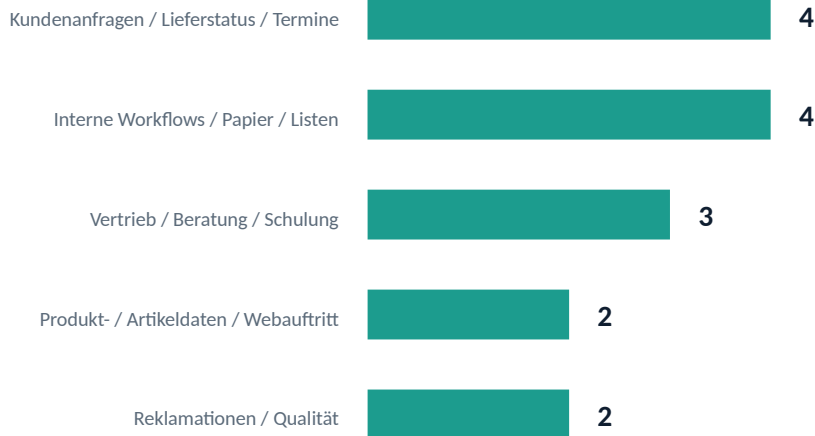
Quick Wins sind sichtbar; Datenqualität bleibt ein strukturelles Thema.

Wo liegen die größten Potenziale?

Mehrfachnennungen möglich | Basis: 14 auswertbare Interviews



Häufigste Opportunitätsfelder



Nennungen (absolute Anzahl)

1.



Kundenservice automatisieren

Standardfragen zu Verfügbarkeit, Abholung, Lieferung und Terminen binden viele Ressourcen.

2.



Papierarme Administration

Rechnungen, Freigaben, Listen und Akten gehören zu den häufigsten internen Schmerzpunkten.

3.



Vertrieb unterstützen

Chats, digitale Raumplanung und modernere Schulungen werden als konkrete Hebel genannt.

4.



Datenbasis verbessern

Produkt-, Artikel- und Lieferantendaten sind zentral für Web, Verkauf und Prozesse.

5.



Qualität absichern

KI-gestützte Antworten bei Reklamationen können Missverständnisse reduzieren.



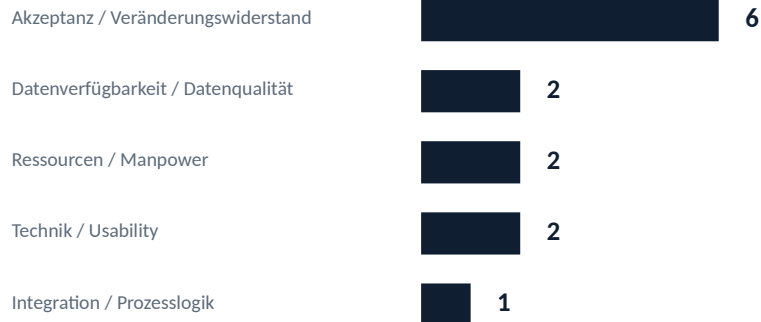
Leitmotiv der Befragung: Zwei Schwerpunktfelder dominieren: kundennahe Anfragen und interne Prozessentlastung.

Was bremst - und woran wird Erfolg gemessen?

Mehrfachnennungen möglich | Basis: 14 auswertbare Interviews



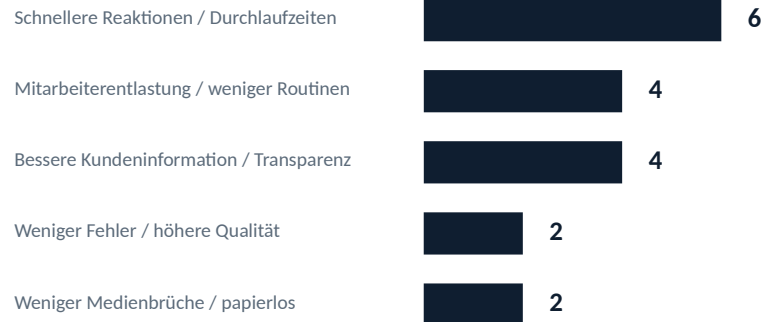
Wichtigste Hürden



Kernaussage: Die größte Hürde ist nicht primär Technik, sondern Akzeptanz und Veränderungsbereitschaft.



Woran Erfolg festgemacht wird



Kernaussage: Erfolg bedeutet vor allem: spürbar schneller, einfacher und entlastender arbeiten.



Mensch vor Technik



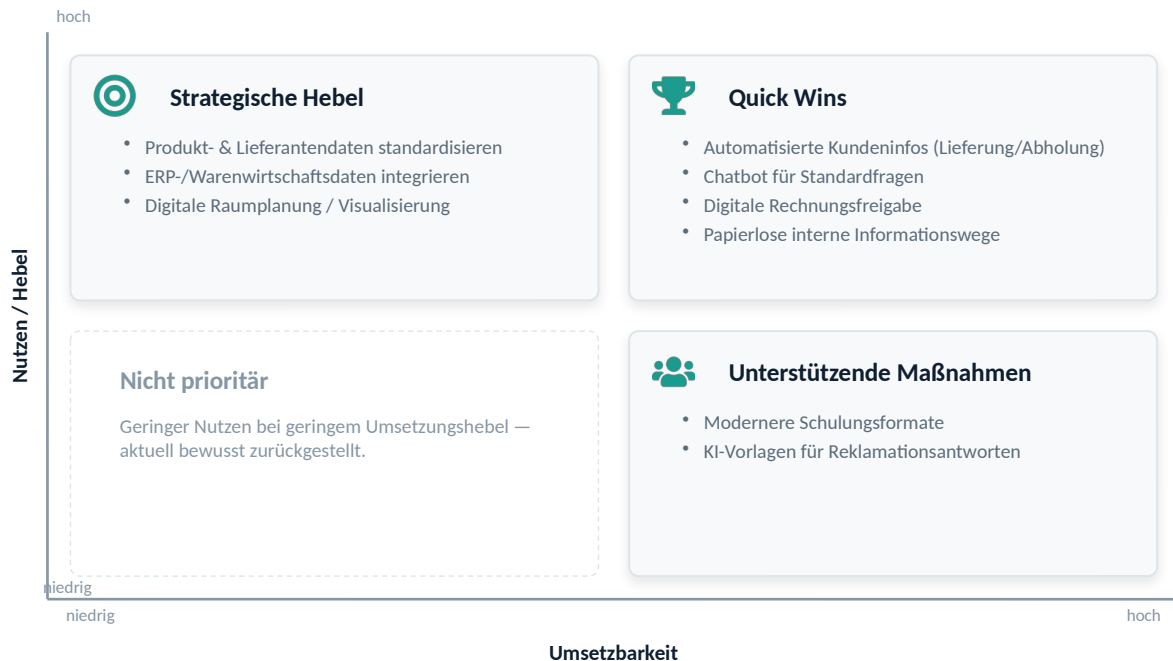
Entlastung als Nutzenversprechen



Sichtbare Quick Wins wichtig

Vom Insight zur Priorität

Empfohlene Stoßrichtungen für die Umsetzung



Empfohlene nächste Schritte

1.



Quick Wins pilotieren

Kundenkommunikation und interne Freigaben als erste Testfelder.

2.



Datenbasis stärken

Produkt-, Artikel- und Lieferantendaten systematisch verbessern.

3.



Akzeptanz aktiv managen

Einführung als Entlastung kommunizieren, Teams früh einbinden.



Empfehlung: Ein Mix aus schnellen Entlastungslösungen und strukturellem Datenaufbau.