



Weltweite Umfrage:  
Mobile Technologie  
im Einzelhandel





Technologie  
sorgt für ein  
neues Zeitalter  
der Produktivität  
und Zufriedenheit

Einzelhändler in aller Welt wissen, dass mobile Technologien eine Möglichkeit bieten, die Produktivität und Kundenzufriedenheit jetzt und in Zukunft zu steigern.

Die Tatsache, dass sämtliche dafür genutzten Mobilgeräte auch verwaltet werden müssen, verdeutlicht zunehmend die Notwendigkeit einer robusten MDM Lösung (Mobile Device Management).

Um in Erfahrung zu bringen, wie Einzelhändler derzeit Apple-, Android- und Windows-Geräte nutzen und verwalten und wie sie dies in Zukunft beabsichtigen, beauftragte Jamf das weltweit operierende Marktforschungsunternehmen Vanson Bourne mit der Durchführung einer unabhängigen Studie unter 700 IT-Entscheidungsträgern im Einzelhandel aus sechs Ländern.





# Mobile Technologie führt zu mehr Umsatz, stellt uns aber auch vor Herausforderungen

Die Ergebnisse sind eindeutig: Die überwiegende Mehrheit der Einzelhandelsunternehmen hat bereits in mobile Technologien investiert und plant, noch mehr zu investieren. Vom Point-of-Sale bis zum Online-Shop – Einzelhändler hegen keine Zweifel an den Vorteilen der Mobiltechnologie bei der Bestandsverfolgung, der Koordination von Mitarbeitern und der Kundenbindung. **Sie betrachten mobile Technologien, wenn diese gut verwaltet werden, als leistungsstarken Umsatzsteigerungsfaktor.**

Doch es gibt auch Herausforderungen. Viele Einzelhandelsunternehmen nutzen eine Kombination aus Android-, Windows- und Apple-Technologie. Das erschwert oft die Verwaltung und Kommunikation, die sich bei den verschiedenen Geräten bzw. MDM Lösungen oft recht unterschiedlich gestaltet.



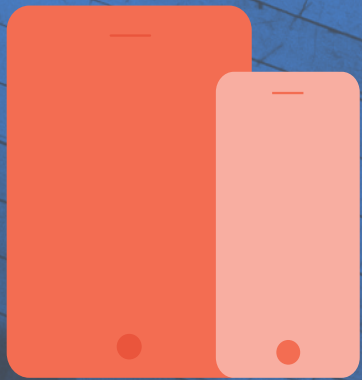
# Mobile Technologie ist nicht mehr wegzudenken

Derzeitige Investitionen in Mobilgeräte

**Welche Mobiltechnologie nutzen Sie?**  
(meistgewählte Multiple-Choice-Antworten)

- ✓ 79%: Kostenloses WLAN
- ✓ 71%: Vom Unternehmen bereitgestellte Mobilgeräte für die Mitarbeiter
- ✓ 65%: Mobilgeräte für POS-Systeme (Point-of-Sale)
- ✓ 63%: Geräte, um herkömmliche Filialen mit den Online-Shops zu verbinden
- ✓ 62%: interaktive Touchscreens in den Filialen
- ✓ 60%: Gemeinsam genutzte Mobilgeräte

Betrachtet man die derzeitigen und die geplanten Investitionen, wächst die Bedeutung mobiler Technologien rasant: 95% der Befragten planen, vom Unternehmen bereitgestellte Mobilgeräte für die Mitarbeiter anzubieten, 95% POS-Systeme, 93% die Verknüpfung von herkömmlichen Filialen mit Online-Shops, 94% fest positionierte interaktive Displays in Filialen und 90% gemeinsam genutzte Mobilgeräte.



99%

der Einzelhändler  
nutzen mindestens eine  
mobile Technologie



## Wie geht es weiter?

Zukünftig noch höhere Investitionen  
in die Mobiltechnologie

Nahezu alle befragten IT-Entscheidungsträger geben an, dass ihre Unternehmen die Nutzung mobiler Geräte in den kommenden Jahren ausweiten möchten. Warum?

## Vorteile der Mobiltechnologie

**Mobiltechnologie hat bereits folgende Vorteile eingebracht bzw. wird folgende Vorteile einbringen:**  
*(meistgewählte Multiple-Choice-Antworten)*

✓ **58%: Verbesserter Kundenservice**

✓ **52%: Möglichkeit, größeren Warenbestand zu präsentieren**

✓ **51%: Effizientere Zusammenarbeit der Mitarbeiter in den Filialen**

✓ **49%: Höhere Produktivität, Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter**

91%

stimmen der Aussage zu,  
dass mobile Technologien  
den Einzelhandel  
wettbewerbsfähiger  
machen

Nahezu alle

befragten IT-Entscheidungsträger sind der  
Ansicht, dass mobile Technologie Mehrwert bietet



# Mobile Technologie optimiert Prozesse

91% der befragten IT-Entscheidungsträger bei Einzelhandelsunternehmen stimmen der Aussage zu, dass der Einsatz von Mobiltechnologie den Umsatz durch die Optimierung der Verkaufsprozesse bereits gesteigert hat bzw. steigern würde.

Dies kann durch den Einsatz von Mobiltechnologie in den folgenden Bereichen erreicht werden:

*(Bereiche und Prozesse, die am meisten davon profitieren / optimiert werden bzw. würden:)*

✓ **96%: Bestandsplanung und -verwaltung**

✓ **96%: Point-of-Sale**

✓ **96%: Individuellerer Kundenservice**

✓ **95%: Durchführung von Promotions**

✓ **95%: Produktivität und Motivation der Mitarbeiter**

✓ **95%: Mitarbeiterkommunikation**

✓ **95%: Mitarbeiterschulung**

✓ **92%: Optimierte Preisgestaltung**



**93%**  
stehen bereits vor  
Herausforderungen  
bzw. erwarten  
diese

## Herausforderungen bei der Verwaltung von Mobilgeräten

Geräte und Systeme unterschiedlicher Marken sorgen für Bedenken

Im Einzelhandel erkennt man klar die enormen Vorteile, welche die Nutzung von Mobilgeräten in den Filialen bietet. Doch 93% der Befragten stehen bereits vor Herausforderungen bzw. erwarten diese. Hier eine Übersicht der Herausforderungen (meistgewählte Multiple-Choice-Antworten):



**37%** haben Probleme mit Sicherheit und Compliance



**37%** haben Schwierigkeiten bei der Verwaltung unterschiedlicher Geräte und unterschiedlicher Funktionen/Zugangsdaten



**35%** halten die Integration mobiler Technologien in bestehende/ältere Systeme für problematisch



**33%** halten den Support bei technischen Problemen / bei der Fehlerbehebung für problematisch



## Apple oder eine Kombination unterschiedlicher Geräte

Probleme bei einer Kombination aus Geräten von Apple, Windows und Android

Einzelhändler, die eine Kombination aus Apple-, Windows- bzw. Android-Geräten nutzen, stehen bei der Implementierung mobiler Technologien am häufigsten vor Herausforderungen.

	<b>Gerätekombination</b> <i>(Apple, Windows und Apple)</i>	<b>nur</b> <b>Android/Windows</b>	<b>nur</b> <b>Apple</b>
Probleme bei der Verwaltung unterschiedlicher Geräte und Zugangsdaten	45 %	31 %	23 %
Probleme mit Sicherheit und Compliance	43 %	32 %	31 %
Schwierigkeiten bei der Integration in vorhandene Systeme	40 %	32 %	31 %

Dies weist darauf hin, dass der Einsatz eines standardisierten, einheitlichen Geräte-Ökosystems effizienter ist.

## Unterschiede in allen Bereichen

Ursachen für die Schwierigkeiten beim Mobile Device Management

Hinweise darauf, warum der Einzelhandel Probleme mit dem genutzten Geräte-Ökosystem hat, liefern vielleicht die Geräte selbst:

Rund  
die Hälfte

**(48%) der Befragten  
setzen eine Kombination  
aus Apple-, Windows-  
und/oder Android-Geräten ein**

Der Einsatz nur einer Gerätemarke in den Einzelhandelsfilialen vereinfacht die Verwaltung der Geräte. Dennoch setzt der Großteil der Einzelhändler auf verschiedener Gerätemarken. Dies erschwert es jedoch eine Reihe von Herausforderungen bei der Implementierung mobiler Technologien zu überwinden.



Dies weist darauf hin, dass sich die Nutzung mobiler  
Technologien durch die Konzentration auf eine einzige  
Gerätemarke optimieren lässt.



# Fakten und Präferenzen hinsichtlich der Mobiltechnologie

Wer nutzt welche Gerätemarken?



**48%** setzen eine Kombination aus Apple, Windows- und/oder Android-Geräten ein



**41%** nutzen nur Windows- und/oder Android-Geräte



**10%** nutzen nur Apple Geräte



**1%** keine Angabe /nutzen keine Mobilgeräte







Im Durchschnitt bevorzugen von den befragten IT-Entscheidungsträgern, die bereits Apple Geräte nutzen, dass Apple Geräte lieber statt anderen Anbietern eingesetzt würden. Es bevorzugen

doppelt so viele Apple Geräte statt  
Geräte von Wettbewerbern

## Derzeitige Nutzung und bevorzugte Nutzung

Die Daten deuten darauf hin, dass Einzelhändler Windows- oder Android-Geräte nutzen. Werden die Einzelhändler jedoch gefragt, welche Geräte sie lieber verwenden würden, ergibt sich ein ganz anderes Bild.

Der prozentuale Anteil der Umfrageteilnehmer, die Apple Geräte gerne nutzen würden, ist noch höher als der Anteil der Umfrageteilnehmer, die Apple Geräte bereits nutzen.



## Vorteile von Apple Geräten

99% aller befragten Einzelhandelsunternehmen, die Apple Geräte einsetzen, erkennen die Vorteile von Apple – was wohl nicht weiter überrascht. Erstaunlich ist jedoch, dass 90% der Einzelhändler, die keine Apple Geräte einsetzen, ebenfalls der Ansicht sind, dass der Einsatz von Apple Vorteile bringt. Dieses Ergebnis unterstreicht den Nutzwert und die Nachfrage nach Apple Geräten.

**Die wichtigsten Vorteile von Apple Geräten, die sowohl von Apple Nutzern als auch von Nicht-Apple-Nutzern genannt werden**  
(meistgewählte Multiple-Choice-Antworten)

	Apple Nutzer	Nicht-Apple-Nutzer
Schnellere Implementierung	46 %	34 %
Höhere Lebensdauer	43 %	33 %
Benutzerfreundlicher (Welche Geräte bieten eine höhere Kundenzufriedenheit)	43 %	24 %
Einfachere Verbindung mit anderen Geräten	42 %	23 %
Bessere Integration in vorhandene Systeme	40 %	24 %
Mehr Sicherheit als andere Marken	38 %	26 %



76%

Mehr als drei Viertel aller Befragten stimmen zu, dass Apple Geräte für den Einsatz im Einzelhandel besser geeignet sind als Android- und Windows-Geräte.

## Probleme mit Windows und Android

Unter den Befragten, die sowohl Apple als auch Windows/Android-Geräte nutzen und daher die Plattformen angemessen vergleichen können, war dieser Anteil noch höher: Fast 9 von 10 (87%) sind der Ansicht, dass Apple Geräte für ihren

Einsatzzweck besser geeignet sind. Bei 82% der befragten Einzelhändler, die Android und Windows nutzen, treten Probleme mit ihren Mobilgeräten auf, z. B.:

**Die am häufigsten genannten Probleme mit Mobilgeräten unter Android bzw. Windows**  
(meistgewählte Multiple-Choice-Antworten)

✓ 36%: Sicherheitsrisiken


✓ 29%: Kompatibilitätsprobleme

✓ 28%: Störende/langsame Updates

✓ 22%: Kein Zugriff oder Geräteausfall

✓ 18%: Zu kurze Lebensdauer





91% sind der Meinung,  
dass MDM für die Verwaltung  
mobiler Geräte im Einzelhandel  
von Vorteil ist

## **MDM Lösungen (Mobile Device Management)**

Es kommt auf das richtige Tool an.

Einzelhandelsunternehmen aus aller Welt wissen nicht nur, dass eine ökosystemorientierte MDM Lösung von Vorteil ist, sie sind auch der Ansicht, dass diese sich in hohem Maße auf das Geschäftsergebnis auswirken wird.

**Die befragten IT-Verantwortlichen gaben an, im Durchschnitt folgende  
Einsparungen realisieren zu können:**

**25%**

**an Kosten mit MDM**

**24%**

**an Zeit mit MDM**

**...und es gibt viele gute Gründe für diese Zahlen.**

# Rettung durch MDM

Fast alle (99%) befragten Einzelhandelsunternehmen gaben an, dass sie in ihren Filialen eine MDM Lösung verwenden oder verwenden würden. Hier sind die Gründe:

## Die von den Einzelhändlern am meisten geschätzten Eigenschaften von MDM Lösungen (Multiple-Choice-Antworten)

- ✓ 45%: Möglichkeit, die Geräte für einen bestimmten Einsatzzweck (z. B. POS) zu konfigurieren
- ✓ 44%: Möglichkeit, die Geräte für Mitarbeiter und Kunden benutzerfreundlich zu konfigurieren
- ✓ 42%: Gewissen, dass den Mitarbeitern ausschließlich personalisierte Geräte bereitgestellt werden
- ✓ 42%: Gewähr, dass alle Geräte mit aktuellem Betriebssystem und aktueller Software ausgestattet sind
- ✓ 41%: Gewähr, dass in allen Abteilungen Geräte derselben Marke mit denselben Funktionen genutzt werden
- ✓ 41%: Einfache Möglichkeit, alle Geräte aufzuladen
- ✓ 40%: Möglichkeit, unternehmensspezifische Einzelhandels-Apps auf allen Geräten bereitzustellen
- ✓ 32%: Möglichkeit, die Geräte ferngesteuert zu sperren bzw. zu löschen
- ✓ 32%: Nutzung eines einzigen Geräts für vielfältige Zwecke

Da die Mobiltechnologie im Einzelhandel mit großen Schritten Einzug hält, wird der Einsatz einer MDM Lösung immer wichtiger. Tools, die die genannten Funktionen bieten, werden vom Einzelhandel am ehesten bevorzugt.

48%

Fast die Hälfte der befragten IT-Verantwortlichen gibt an, dass sie mehrere MDM Lösungen nutzen, was nicht ideal ist. So wünschen sich 9 von 10 Befragten (89%), dass sie zur Optimierung der Prozesse und zur Steigerung der Produktivität gerne nur eine einzige Lösung verwenden würden.

## MDM Lösungen steigern die Kundenzufriedenheit

Einige jedoch mehr als andere

Die Hälfte (50%) aller Befragten gibt an, dass sich die Kundenzufriedenheit seit der Einführung der Mobiltechnologie erheblich verbessert hat.

Eine MDM Lösung erhöht diese Chancen noch weiter. Die Befragten, die MDM Lösungen einsetzen, geben im Vergleich zu den Befragten ohne MDM Lösung mehr als doppelt so häufig an, dass sie eine deutliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit verzeichnen konnten.

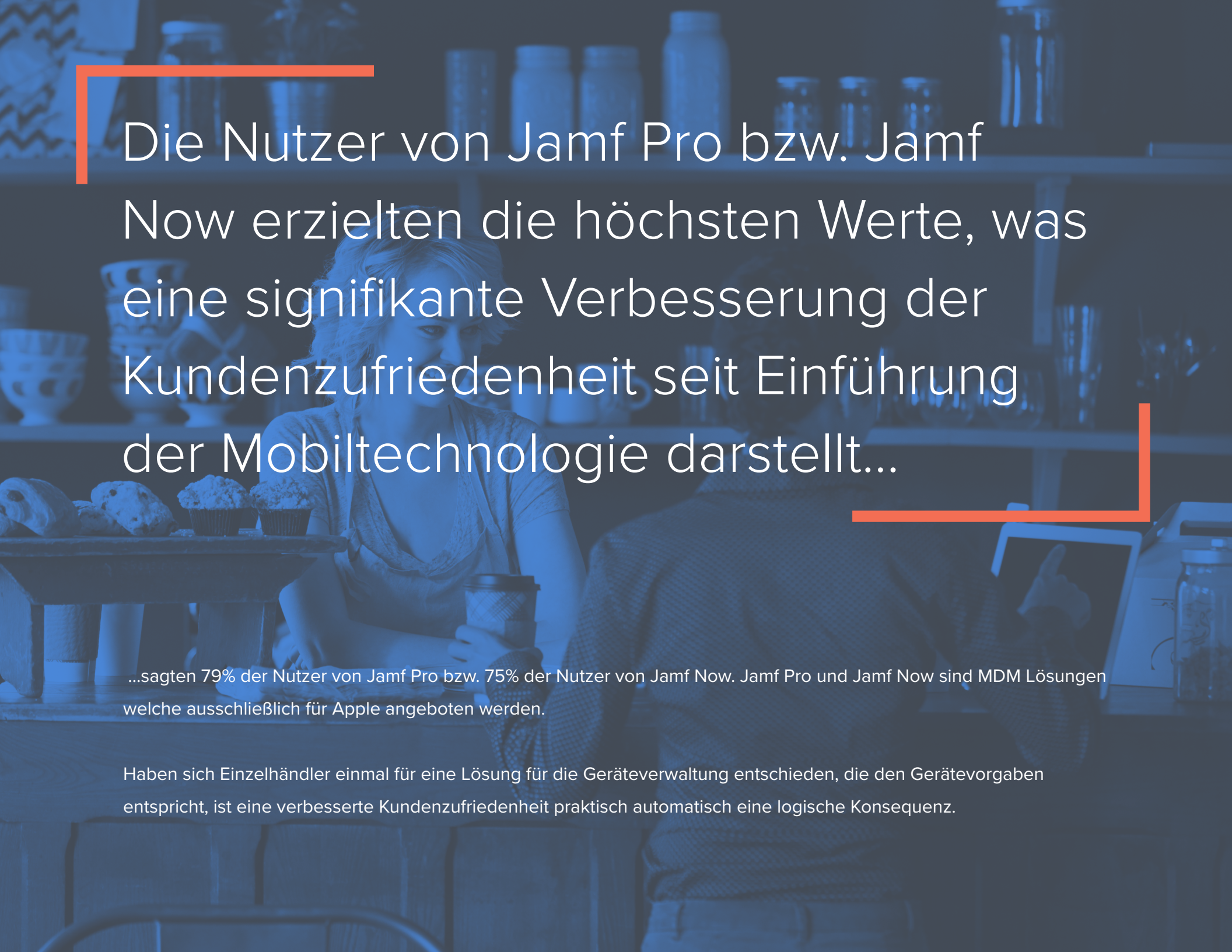


**52%** der Befragten, die derzeit eine MDM Lösung einsetzen, melden eine signifikante Verbesserung der Kundenzufriedenheit seit Einführung der Mobiltechnologie



**23%** der Befragten, die keine MDM Lösung einsetzen, melden eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit



The background image shows a woman with blonde hair, wearing a light-colored top, sitting at a table in what appears to be a cafe or bakery. She is holding a coffee cup. In the foreground, a tablet computer is visible, displaying a thumbs-up icon. The entire scene is overlaid with a semi-transparent blue filter. Two orange L-shaped brackets are positioned on the left and right sides of the main text block.

Die Nutzer von Jamf Pro bzw. Jamf Now erzielten die höchsten Werte, was eine signifikante Verbesserung der Kundenzufriedenheit seit Einführung der Mobiltechnologie darstellt...

...sagten 79% der Nutzer von Jamf Pro bzw. 75% der Nutzer von Jamf Now. Jamf Pro und Jamf Now sind MDM Lösungen welche ausschließlich für Apple angeboten werden.

Haben sich Einzelhändler einmal für eine Lösung für die Geräteverwaltung entschieden, die den Gerätevorgaben entspricht, ist eine verbesserte Kundenzufriedenheit praktisch automatisch eine logische Konsequenz.



## Vorteile eines digitalen Einzelhandels

Mobiltechnologie als Norm

Einzelhandelsunternehmen, die gegenüber dem digitalen Wandel in ihren Filialen aufgeschlossen sind, können diese Vorteile erwarten:

✔ 54%: Höhere Effizienz und Produktivität

✔ 48%: Höhere Umsätze und Gewinne

✔ 47%: Höhere Kundenzufriedenheit

✔ 46%: Möglichkeit, Neukunden zu gewinnen

✔ 38%: Digitales Markenimage



# Wichtige Erkenntnisse für den modernen Einzelhandel

Welche Vorteile Initiativen für den digitalen Wandel bringen

Nahezu alle Entscheidungsträger, deren Arbeitgeber im Einzelhandel Initiativen für den digitalen Wandel planen bzw. bereits durchführen, nennen Vorteile in den folgenden Bereichen:

- ✓ **55%: Höhere Umsätze und Gewinne**
- ✓ **51%: Besseres Einkaufserlebnis für den Kunden**
- ✓ **48%: Bindung neuer Kundengruppen**
- ✓ **43% Ein stärker individualisierter Kundenservice**
- ✓ **43%: Ein stärker automatisierter Produkt-/Warentransfer unter den Filialen**
- ✓ **42%: Rationalisierte Abläufe und mehr verfügbare Zeit der Verkaufsmitarbeiter für die Kunden**
- ✓ **41%: Höhere Zufriedenheit und Motivation der Verkaufsmitarbeiter**
- ✓ **38%: Verbesserte Wahrnehmung des Unternehmens als innovative Marke**
- ✓ **28%: Schnelleres Onboarding neuer Mitarbeiter**

# Wie Initiativen für den digitalen Wandel dem Einzelhandel schaden können

IT-Entscheidungsträger berichteten über Bedenken bzw. Schwierigkeiten bei den derzeitigen/geplanten Initiativen für den digitalen Wandel. 87% geben an, die folgenden Herausforderungen meistern zu müssen:

- ✓ **43%: Müssen Systeme aktualisieren und sicherstellen, dass die vorhandenen Systeme einsatzbereit sind**
- ✓ **35%: Müssen die digitale Technologie in unterschiedlichen Filialen mit unterschiedlichen Geräten verwalten**
- ✓ **34%: Technologieüberlastung des Kunden**
- ✓ **34%: Komplizierte Abläufe**
- ✓ **31%: Schwierigkeiten bei der Aufrechterhaltung der Kundenzufriedenheit während der Umstellung**
- ✓ **26%: Quantifizierung von zusätzlichem Umsatz und Gewinn ist schwierig**
- ✓ **25%: Mitarbeiter sträuben sich gegen Veränderungen**

Diese tatsächlichen bzw. zu erwartenden Herausforderungen müssen mithilfe einer robusten MDM Lösung bewältigt werden, damit diese Initiativen für den digitalen Wandel reibungslos umgesetzt werden können.



# Jamf ist der Antrieb des digitalen Wandels mithilfe mobiler Technologie

Wenn Ihr Einzelhandelsunternehmen sich auch digitalisieren möchte, indem es Apple Geräte einsetzt, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern und den Umsatz zu steigern, unterstützen wir Sie dabei gerne.

Kontaktieren Sie uns noch heute. Gerne können Sie Jamf zunächst kostenlos testen und sich von den MDM-Funktionen für den Einzelhandel überzeugen.

[Kontakt](#)

[Testversion anfordern](#)

Gerne können Sie sich auch an einen autorisierten Apple Händler Ihrer Wahl wenden, um Jamf zu testen.