



**Jetzt sind Sie gefragt!**

Die Digitalisierung stellt gegenwärtig sowohl eine Chance als auch eine Herausforderung für den Einzelhandel dar. Zu diesem Zweck führt ibi research, ein Forschungsinstitut an der Universität Regensburg, zusammen mit zahlreichen IHKn und dem Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) eine Händlerbefragung durch. Das Ziel dieser Umfrage ist es, herauszufinden, wie der Einzelhandel mit dem Thema Digitalisierung umgeht. Vieles ist in diesem Zusammenhang noch unklar, insbesondere wie sich der Umfang der Digitalisierung in den nächsten Jahren ändern wird und ob dies den Einzelhandel zunehmend unter Druck setzen wird oder eher neue Möglichkeiten bietet. Um diese Fragen beantworten zu können, brauchen wir Sie und Ihre Expertise. Unterstützen Sie durch die Teilnahme an dieser Studie die Forschung und profitieren Sie, indem Sie anhand der Ergebnisse wichtige Schritte für die Zukunft Ihres Unternehmens ableiten können.

Die Ergebnisse der Umfrage werden anschließend in Form einer kostenlosen Studie veröffentlicht.

Die Beantwortung der Fragen dauert ca. 15 Minuten. Ihre Aussagen werden selbstverständlich vertraulich behandelt und anonym.

Den ausgefüllten Fragebogen können Sie bis **28. Juli 2017** per **Fax** an folgende Nummer senden 0941-943-1888, per **E-Mail** an [handelsstudie2017@ibi.de](mailto:handelsstudie2017@ibi.de) oder **postalisch** an ibi research, Dr. Georg Wittmann, Galgenbergstraße 25, 93053 Regensburg.

Gerne können Sie die Fragen unter [www.ibi.de/Handelsstudie2017](http://www.ibi.de/Handelsstudie2017) **online** beantworten.

Falls Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Frau Carmen Listl (E-Mail: [carmen.listl@ibi.de](mailto:carmen.listl@ibi.de), Tel.: 0941-943-1920) oder Herrn Dr. Georg Wittmann (E-Mail: [georg.wittmann@ibi.de](mailto:georg.wittmann@ibi.de), tel.: 0941-943-1891).

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!

1		Einleitende und allgemeine Fragen	
1	Über welche Vertriebskanäle verkaufen Sie derzeit Ihre Produkte bzw. Dienstleistungen? (Mehrfachauswahl möglich)		
	Stationäres Ladengeschäft		<input type="checkbox"/>
	Eigener Online-Shop		<input type="checkbox"/>
	Amazon		<input type="checkbox"/>
	eBay		<input type="checkbox"/>
	Anderer überregionaler Online-Marktplatz (z.B. DaWanda, Rakuten)		<input type="checkbox"/>
	Lokaler Online-Marktplatz		<input type="checkbox"/>
	Sonstige Daten (bitte eintragen):		<input type="checkbox"/>
2	Wie verteilt sich der Umsatz Ihres Unternehmens <u>heute</u> auf die folgenden Kanäle? (Bitte verteilen Sie 100% Ihres Gesamtumsatzes auf die verwendeten Kanäle.)		
	Stationäres Ladengeschäft		%
	Eigener Online-Shop		%
	Amazon		%
	eBay		%
	Anderer überregionaler Online-Marktplatz (z.B. DaWanda, Rakuten)		%
	Lokaler Online-Marktplatz		%
	Sonstige Daten (bitte eintragen):		%
3	Wie schätzen Sie die Umsatzverteilung Ihres Unternehmens auf die verschiedenen Kanäle in fünf Jahren ein? (Bitte verteilen Sie 100% Ihres Gesamtumsatzes auf die verschiedenen Kanäle.)		
	Stationäres Ladengeschäft		%
	Eigener Online-Shop		%
	Amazon		%
	eBay		%
	Anderer überregionaler Online-Marktplatz (z.B. DaWanda, Rakuten)		%
	Lokaler Online-Marktplatz		%
	Sonstige Daten (bitte eintragen):		%
2		Fragen zum Grad der Digitalisierung in Ihrem Unternehmen	
<p>Unter Digitalisierung versteht man allgemein die Veränderungen von Prozessen und Objekten durch zunehmenden Einsatz von digitalen Technologien.</p> <p>Im Folgenden wird in drei Bereiche der Digitalisierung differenziert: Digitalisierung Ihrer innerbetrieblichen Abläufe, Digitalisierung der Kundenkommunikation und Digitalisierung Ihres stationären Ladens.</p>			
4	Welche Technologien/Anwendungen haben Sie für innerbetriebliche Abläufe (Back-Office-Abläufe) in Ihrem Unternehmen im Einsatz? (Mehrfachauswahl möglich)		
	Internet zur Abwicklung des eigenen Einkaufs		<input type="checkbox"/>
	Kundenverwaltung (CRM)		<input type="checkbox"/>
	ERP-System (Produktions- und Ressourcenplanung)		<input type="checkbox"/>
	Finanzbuchhaltungssystem		<input type="checkbox"/>
	Warenwirtschaft		<input type="checkbox"/>
	Sonstige Daten (bitte eintragen):		<input type="checkbox"/>
5	Welche der folgenden Punkte haben Sie für Ihre Kundenkommunikation und für das Marketing in Ihrem Unternehmen im Einsatz bzw. nutzen Sie? (Mehrfachauswahl möglich)		
	Internetauftritt:		
	Web-Shop (nicht mobil optimiert)		<input type="checkbox"/>
	Mobil optimierter Web-Shop		<input type="checkbox"/>
	Webseite (ohne Verkaufsfunktion)		<input type="checkbox"/>
	Mobil optimierte Webseite (ohne Verkaufsfunktion)		<input type="checkbox"/>
	Google MyBusiness-Eintrag		<input type="checkbox"/>
	Eigene App (z.B. für Smartphones und Tablets)		<input type="checkbox"/>
	Online Werbung:		
	Suchmaschinenwerbung (SEA)		<input type="checkbox"/>
	Suchmaschinenoptimierung (SEO)		<input type="checkbox"/>
	E-Mail-Marketing (z.B. Newsletter)		<input type="checkbox"/>
	Social Media:		
	Facebook		<input type="checkbox"/>
	Instagram		<input type="checkbox"/>
	Twitter		<input type="checkbox"/>
	Pinterest		<input type="checkbox"/>
	Sonstige Daten (bitte eintragen):		<input type="checkbox"/>

Falls Sie Ihre Produkte

- (unter anderem) in einem stationären Geschäft verkaufen, fahren Sie bitte mit Frage 6 fort,
- ansonsten fahren Sie mit Frage 7 fort.

<b>6</b>	Mit welchen der nachfolgenden Punkte haben Sie sich in Bezug auf Ihren stationären Laden schon näher beschäftigt? (Antwort nur notwendig, wenn Sie Frage 1 „stationäres Ladengeschäft“ angekreuzt haben)	Davon habe ich noch nie gehört	Davon habe ich bereits gehört	Ich kenne mich damit aus	Wir planen den Einsatz	Wir setzen dies bereits ein				
	Virtual Reality/ Augmented Reality (Erweiterung der Realitätswahrnehmung durch spezielle Brillen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Virtuelle Regale (Verlängertes Regal / Sortimentserweiterung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Digitale Beschilderung (z.B. elektronische Plakate oder Preisschilder)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Mobiler Assistent über Tablets/ Smartphones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Online-Verfügbarkeits-Check	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Online Kauf und Vor-Ort-Abholung (Click and Collect)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Online Reservierung und Vor-Ort-Abholung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Retourenrückgabe in der Filiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Kontaktloses Bezahlen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Self-Scanning an Kassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Interaktiver Spiegel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Interaktives Schaufenster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Kostenfreies WLAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Einsatz Beacons/ BLE-Technologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Technologien zur Lenkung der Kundenlaufwege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Frequenzmessung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Sonstige (bitte eintragen):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>7</b>	Wie schätzen Sie Ihr Wissen bzgl. des Themas Digitalisierung ein?									
	1 (sehr gering) <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 (sehr hoch) <input type="checkbox"/>
<b>8</b>	Wie hoch ist der Anteil der Ausgaben für Digitalisierungsmaßnahmen an Ihren gesamten durchschnittlichen jährlichen Investitionen?									
	a) Investitionsanteil (Angabe in Prozent):					<input type="checkbox"/>				
	b) Wir haben kein explizit ausgewiesenes Budget dafür					<input type="checkbox"/>				
	c) Kann ich nicht beantworten (exklusive Antwort)					<input type="checkbox"/>				
	d) Keine Angabe (exklusive Antwort)					<input type="checkbox"/>				
Falls Sie Frage 8 mit:										
a) beantwortet haben, fahren Sie bitte mit Frage 9 fort,										
b) beantwortet haben, fahren Sie bitte mit Frage 10 fort,										
c) oder d) beantwortet haben, fahren Sie bitte mit Frage 11 fort.										
<b>9</b>	Plant Ihr Unternehmen, den Investitionsumfang in Digitalisierungsmaßnahmen in den nächsten drei Jahren zu ändern? (Antwort nur notwendig, falls in Frage 8 Antwort a)									
	Wir planen, den Umfang nicht zu ändern					<input type="checkbox"/>				
	Wir planen, den Umfang zu steigern					<input type="checkbox"/>				
	Wir planen, den Umfang zu senken					<input type="checkbox"/>				
	Damit haben wir uns noch nicht beschäftigt					<input type="checkbox"/>				
	Kann ich nicht beantworten (exklusive Antwort)					<input type="checkbox"/>				
<b>10</b>	Warum haben Sie in Ihrem Unternehmen <u>kein</u> gesondertes Budget für Digitalisierungsmaßnahmen? (Antwort nur notwendig, falls in Frage 8 Antwort b)									
	Wir haben generell nicht vor, in Digitalisierungsmaßnahmen zu investieren					<input type="checkbox"/>				
	Wir haben dafür keine Mittel					<input type="checkbox"/>				
	Wir verwenden allgemeines Budget für Digitalisierungsmaßnahmen					<input type="checkbox"/>				
	Wir können kein Budget kalkulieren, da wir nicht genau wissen, in welche Maßnahmen wir investieren sollen					<input type="checkbox"/>				
	Sonstiges (bitte eintragen):					<input type="checkbox"/>				

11	Gibt es in Ihrem Unternehmen einen Ansprechpartner/Verantwortlichen für das Thema Digitalisierung?	
	Ja, die Geschäftsführung	<input type="checkbox"/>
	Ja, Chief Digital Officer	<input type="checkbox"/>
	Ja, IT-Leiter/in	<input type="checkbox"/>
	Ja, E-Commerce Beauftragter	<input type="checkbox"/>
	Sonstiger (bitte eintragen):	<input type="checkbox"/>
	Nein	<input type="checkbox"/>
Kann ich nicht beantworten (exklusive Antwort)		<input type="checkbox"/>

12	Existieren in Ihrem Unternehmen Digitalisierungsstrategien oder -projekte?	
	Ja, es gibt dokumentierte Strategien/Projekte	<input type="checkbox"/>
	Ja, es gibt Strategien/Projekte, welche aber nicht dokumentiert sind	<input type="checkbox"/>
	Nein, ist auch nicht geplant	<input type="checkbox"/>
	Nein, ist aber geplant	<input type="checkbox"/>
Kann ich nicht beantworten (exklusive Antwort)		<input type="checkbox"/>

13	Welche drei Hemmnisse erachten Sie als besonders ausschlaggebend bei der Umsetzung digitaler Maßnahmen in Ihrem Unternehmen? (Bitte wählen Sie maximal drei Antwortmöglichkeiten aus)	
	Anforderungen an die IT-Sicherheit	<input type="checkbox"/>
	Rechtliche Unsicherheit	<input type="checkbox"/>
	Fehlende Kompetenzen/ Know-how der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>
	Fehlende zeitliche Ressourcen	<input type="checkbox"/>
	Verfügbarkeit qualifizierter Mitarbeiter am Arbeitsmarkt	<input type="checkbox"/>
	Fehlende Akzeptanz der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>
	Hohe Investitionskosten	<input type="checkbox"/>
	Fehlende technische Standards und Schnittstellen bei Hard- oder Software	<input type="checkbox"/>
	Fehlender Breitbandanschluss	<input type="checkbox"/>
Sonstiges (bitte eintragen):		<input type="checkbox"/>

14	Wie gut sehen Sie Ihr Unternehmen für die Herausforderungen der Digitalisierung gerüstet?				
	1 (sehr schlecht)	2	3	4	5 (sehr gut)
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3</b>	<p><b>Fragen zu Ihren Mitarbeitern</b></p> <p>In diesem Teil der Umfrage möchten wir Sie zu der Einstellung der Mitarbeiter Ihres Unternehmens befragen.</p>
----------	--

15	Wie schätzen Sie das Know-how und die generelle Einstellung der Mitarbeiter Ihres Unternehmens bezüglich der Digitalisierung ein? (1=sehr gering, 5=sehr hoch)	1	2	3	4	5
	Akzeptanz bezüglich Digitalisierungsthemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Engagement, das Thema Digitalisierung selbst voranzutreiben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Know-how im Bereich Online-Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Know-how im Bereich E-Commerce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fähigkeit zur technischen Umsetzung (Implementierung) innovativer Technologien (z.B. Tablet-Einsatz im Verkauf)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Programmierfähigkeit für Web-Anwendungen (eigene Webseite/Online-Shop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Relevante Softwarekenntnisse (z.B. Warenwirtschaft)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16	In welchen Bereichen sehen Sie Schulungsbedarf für Ihr Unternehmen? (Mehrfachauswahl möglich)	
	IT-Sicherheit	<input type="checkbox"/>
	Umgang mit Warenwirtschaftssystemen	<input type="checkbox"/>
	Umgang mit Finanzbuchhaltungs-Systemen	<input type="checkbox"/>
	Umgang mit Kassensystemen	<input type="checkbox"/>
	Internationalisierung	<input type="checkbox"/>
	Kundenkommunikation über soziale Medien	<input type="checkbox"/>
	Umgang mit Kundendaten(-anwendungen)	<input type="checkbox"/>
	Prozessgestaltung und -einhaltung	<input type="checkbox"/>
	Datenschutz	<input type="checkbox"/>
	Umgang mit dem Online-Shop	<input type="checkbox"/>
	Online-Marketing (SEO/SEA)	<input type="checkbox"/>
	Soziale Medien	<input type="checkbox"/>
Wir haben keinen Schulungsbedarf (exklusive Antwort)	<input type="checkbox"/>	
Sonstige (bitte eintragen):		<input type="checkbox"/>

17	Gibt es in Ihrem Unternehmen die Möglichkeit für Mitarbeiter zur Weiterbildung in den vorher genannten Bereichen?	
	Ja	<input type="checkbox"/>
	Nein, ist aber geplant	<input type="checkbox"/>
	Nein, ist auch nicht geplant	<input type="checkbox"/>
	Kann ich nicht beantworten (exklusive Antwort)	<input type="checkbox"/>

<b>4</b>	<b>Fragen zu den E-Commerce-Ansätzen Ihres Unternehmens</b>
----------	---

Falls Sie Ihre Produkte (unter anderem) über

- einen Online-Shop verkaufen, fahren Sie bitte mit Frage 18 fort,
- einen Marktplatz verkaufen, fahren Sie bitte mit Frage 19 fort,
- einen Online-Shop oder einen Marktplatz verkaufen, fahren Sie bitte mit Frage 20 fort,
- keinen Online-Kanal (weder Online-Shop noch Marktplatz) verkaufen, überspringen Sie die Fragen 18 -20 und fahren Sie mit Frage 21 fort.

18	Wie hoch war der Aufwand folgender Themen/Aufgaben bei der Umsetzung Ihres Online-Shops? <small>(Antwort nur notwendig, wenn Sie bei Frage 1 „Online-Shop“ angekreuzt haben)</small>	Höher als erwartet	Etwas höher als erwartet	Wie erwartet	Etwas niedriger wie erwartet	Kein Thema bei der Umsetzung
	Entwicklung einer passenden E-Commerce-Strategie („Was bieten wir in welcher Form zu welchem Preis an?“)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Identifikation eines geeigneten Shop-Systems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aufbereitung bzw. Bereitstellung der Produktdaten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Projektkoordination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Entwicklung des Layouts des Shops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Commitment und Akzeptanz der eigenen Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Verknüpfung des Shop-Systems mit weiteren Vertriebskanälen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Identifikation der richtigen Agentur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Einarbeitung in die durch den Online-Shop geforderten Abläufe (z. B. Abwicklung der Bestellung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Akzeptanz und Nutzung durch den Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Schnittstellenanpassung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Logistikprozesse umsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Retourenabwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rechnungsstellung, Mahnung und Bonitätsprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19	Wie hoch war der Aufwand folgender Themen/Aufgaben bei der Umsetzung Ihres Online-Shops? <small>(Antwort nur notwendig, wenn Sie über einen Marktplatz verkaufen)</small>	Höher als erwartet	Etwas höher als erwartet	Wie erwartet	Etwas niedriger wie erwartet	Kein Thema bei der Umsetzung
	Entwicklung einer passenden E-Commerce-Strategie („Was bieten wir in welcher Form zu welchem Preis an?“)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Identifikation eines geeigneten Marktplatzes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Identifikation geeigneter Software zur Nutzung des Marktplatzes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aufbereitung bzw. Bereitstellung der Produktdaten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Projektkoordination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Commitment und Akzeptanz der eigenen Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Verknüpfung des Marktplatzes mit weiteren Vertriebskanälen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Identifikation der richtigen Agentur/ Umsetzungspartner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Einarbeitung in die durch den Marktplatz geforderten Abläufe (z. B. Abwicklung der Bestellung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Akzeptanz und Nutzung durch den Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Schnittstellenanpassung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Logistikprozesse umsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Retourenabwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rechnungsstellung, Mahnung und Bonitätsprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20	Wie relevant sind die folgenden Gründe für Ihre Entscheidung, Ihre Produkte/ Dienstleistungen online zu verkaufen? (Antwort nur nötig, wenn Sie über einen Online-Shop/Marktplatz verkaufen, 1=sehr gering, 5=sehr hoch)	1	2	3	4	5
	Zeitersparnis im Vertrieb und Verkauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kundennachfrage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kundenbindung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Digitalisierung von Prozessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Steigerung der Produktivität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Stärkung der Kundenbeziehung durch Anbieten eines zusätzlichen Kanals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Erschließung zusätzlicher Kundengruppen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Neue Produktpalette für neue Zielgruppe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Druck durch Konkurrenzaktivitäten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Imageverbesserung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Günstigerer und schnellerer Infrastrukturaufbau als bei einem Ladengeschäft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige (bitte eintragen):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

21	Wie relevant sind die folgenden Gründe für Ihre Entscheidung, Ihre Produkte/ Dienstleistungen <u>nicht</u> online zu verkaufen? (Antwort nur nötig, wenn Sie nicht online verkaufen, 1=sehr gering, 5=sehr hoch)	1	2	3	4	5
	Geringe Nachfrage durch den Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Hohe technische Komplexität (z.B. Schnittstellenintegration)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Hohe Kosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aus Zeitgründen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fehlende/ ungeeignete Produktdaten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Keine personellen Ressourcen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die gewünschte Zielgruppe wird nicht erreicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fehlendes Know-how	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sonstige (bitte eintragen):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5 Fragen zu Ihrem Geschäftsmodell**  
In diesem Teil der Umfrage möchten Sie zu Ihrem Geschäftsmodell und dessen Zukunftsfähigkeit befragen.

22	Wie hoch sehen Sie den Einfluss der folgenden Punkte auf das Geschäftsmodell Ihres Unternehmens? (1=sehr gering, 5=sehr hoch)	1	2	3	4	5
	Der Wandel von Herstellern zu Verkäufern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Marktmacht globaler Marktplätze (z.B. Amazon, und eBay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Der zunehmende Wettbewerb durch Drittstaatenhändler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die zunehmende Preis- und Anbietertransparenz für den Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Neue Innovative Anbieter (Start Ups)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kosten durch Abmahnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sonstige (bitte eintragen):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23	Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zur zukünftigen Entwicklung (bis 2025) des gesamten Einzelhandels? ( 1= Stimme voll zu, 5 = Stimme überhaupt nicht zu)	1 (Stimme voll zu)	2	3	4	5 (Stimme überhaupt nicht zu)	Kann ich nicht beantworten
	Die durchschnittliche stationäre Ladenfläche wird zunehmend kleiner werden und die Rolle einer „Showfläche“ übernehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Reine Online-Akteure werden zunehmend auch in der Fläche präsent sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Durch die Digitalisierung entstehen neue Geschäftsmodelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Zukünftig verkauft der inhabergeführte Einzelhandel nur noch Nischenprodukte, regionale oder individuelle Produkte, die online selten angeboten werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Zusätzliche Services und Dienstleistungen (z.B. Kundenveranstaltungen, Seminare, Events) werden im stationären Handel wichtiger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Digitalisierung bringt mehr Chancen als Bedrohungen für mein Unternehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Der stationäre Vertriebsweg bleibt auch zukünftig noch der wichtigste Einkaufskanal – aber in zunehmender Verbindung mit anderen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Digitale Innovationen verändern das Einkaufsverhalten und verlangen ein Umdenken des Einzelhandels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Das Einkaufserlebnis und die individuelle Lösung der Kundenprobleme sind wesentliche Erfolgsfaktoren des stationären Einzelhandels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Langfristig werden die Händler erfolgreich sein, die ihre Kunden über verschiedene Kanäle ansprechen – auch wenn sie nicht über all diese Kanäle verkaufen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6		Abschließende Fragen	
24	In welcher Form würden Sie sich Informationen zum Themenkomplex Digitalisierung wünschen? (Mehrfachauswahl möglich)		
	Aufklärung durch Experten		<input type="checkbox"/>
	Flyer und Broschüren		<input type="checkbox"/>
	Allgemeine Informationsveranstaltungen		<input type="checkbox"/>
	E-Learning: Nutzung von Erklärvideos		<input type="checkbox"/>
	Newsletter		<input type="checkbox"/>
	Netzwerke zum Thema		<input type="checkbox"/>
	Sonstiges (bitte angeben):		<input type="checkbox"/>
25	Um welche Betriebsform handelt es sich bei Ihrem Unternehmen hauptsächlich?		
	Inhabergeführter Einzelhandel (Fachhandel)		<input type="checkbox"/>
	Discounter		<input type="checkbox"/>
	Fachmarkt		<input type="checkbox"/>
	SB-Warenhaus		<input type="checkbox"/>
	Filialist des Fachhandels		<input type="checkbox"/>
	Online-Handel		<input type="checkbox"/>
	Versender		<input type="checkbox"/>
	Fachhandel (nicht filialisiert)		<input type="checkbox"/>
	Kauf- und Warenhaus		<input type="checkbox"/>
	Sonstiges (bitte angeben):		<input type="checkbox"/>
26	Ist die Nachfolge in Ihrem Unternehmen bereits geregelt? (Antwort nur notwendig, wenn in Frage 25 „Inhabergeführter Einzelhandel“ angekreuzt wurde.)		
	Ja, in der Familie		<input type="checkbox"/>
	Ja, im Mitarbeiterkreis		<input type="checkbox"/>
	Ja, von außerhalb		<input type="checkbox"/>
	Nein		<input type="checkbox"/>
	Noch kein Thema		<input type="checkbox"/>
27	In welchem Bereich befindet sich Ihr Hauptabsatzgebiet?		
	Eher ländlich geprägt		<input type="checkbox"/>
	Teilweise städtisch geprägt		<input type="checkbox"/>
	Überwiegend städtisch geprägt		<input type="checkbox"/>
	International		<input type="checkbox"/>
	Kann ich nicht beantworten (exklusive Antwort)		<input type="checkbox"/>
28	Wie viele Mitarbeiter, neben Ihnen, beschäftigt Ihr Unternehmen derzeit? (Anzahl der „Köpfe“ die in Ihrem Unternehmen arbeiten)		
	Keinen		<input type="checkbox"/>
	1-9		<input type="checkbox"/>
	10-49		<input type="checkbox"/>
	50-249		<input type="checkbox"/>
	250-499		<input type="checkbox"/>
	500 und mehr		<input type="checkbox"/>
	Kann ich nicht beantworten (exklusive Antwort)		<input type="checkbox"/>
29	Zu welcher Umsatzklasse gehört Ihr Unternehmen?		
	Bis 50.000 Euro		<input type="checkbox"/>
	50.000 bis 100.000 Euro		<input type="checkbox"/>
	100.000 bis 500.000 Euro		<input type="checkbox"/>
	500.000 bis 1 Mio. Euro		<input type="checkbox"/>
	1 Mio. bis 2 Mio. Euro		<input type="checkbox"/>
	2 Mio. bis 5 Mio. Euro		<input type="checkbox"/>
	5 Mio. bis 10 Mio. Euro		<input type="checkbox"/>
	10 Mio. bis 50 Mio. Euro		<input type="checkbox"/>
	Mehr als 50 Mio. Euro		<input type="checkbox"/>
	Kann ich nicht beantworten (exklusive Antwort)		<input type="checkbox"/>

30	Welcher Branche kann Ihr Unternehmen zugeordnet werden?	
	Nahrungs- und Genussmittel	<input type="checkbox"/>
	Geräte der Informations- und Kommunikationstechnik	<input type="checkbox"/>
	Fotoapparate und -zubehör	<input type="checkbox"/>
	Haushaltsgeräte, Heimwerk, Innenraumausstattung	<input type="checkbox"/>
	Bücher und Verlagsprodukte (Zeitungen, Zeitschriften, Bild-/Tonträger), Geschenkartikel	<input type="checkbox"/>
	Sportartikel, Outdoor/Camping, Fahrräder	<input type="checkbox"/>
	Bekleidung / Schuhe / Taschen, Lederwaren	<input type="checkbox"/>
	Uhren, Schmuck	<input type="checkbox"/>
	Spielwaren	<input type="checkbox"/>
	Drogerie / Parfümerie- und Kosmetik-Artikel	<input type="checkbox"/>
	Medikamente (Apotheke)	<input type="checkbox"/>
	Medizinische / orthopädische Produkte	<input type="checkbox"/>
	Brillen / Kontaktlinsen (Optiker)	<input type="checkbox"/>
	Blumen, Pflanzen	<input type="checkbox"/>
	Antiquitäten, Kunst	<input type="checkbox"/>
	Sonstige Produkte (bitte angeben):	<input type="checkbox"/>
31	Geben Sie bitte Ihre Postleitzahl (PLZ) an.	
32	Geben Sie bitte Ihren IHK-Bezirk an.	
33	Zum Abschluss noch eine Frage: Wenn Sie einen Wunsch frei hätten, was würden Sie sich in Bezug auf die Digitalisierung wünschen?	
34	Gerne senden wir Ihnen nach Fertigstellung der Studie die Ergebnisse zu. Falls Sie die Zusendung wünschen, geben Sie dazu hier Ihre Kontaktdaten an. Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt.	
	Firma:	
	Vorname:	
	Nachname:	
	E-Mail:	

**Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!**

Den ausgefüllten Fragebogen können Sie bis **28. Juli 2017** per **Fax** an folgende Nummer senden 0941-943-1888, per **E-Mail** an [handelsstudie2017@ibi.de](mailto:handelsstudie2017@ibi.de) oder **postalisch** an ibi research, Dr. Georg Wittmann, Galgenbergstraße 25, 93053 Regensburg.

Gerne können Sie die Fragen unter [www.ibi.de/Handelsstudie2017](http://www.ibi.de/Handelsstudie2017) **online** beantworten.