Adobe × akeneo × TECHDIVISION

E-Commerce- und Digital-Trends 2021

Handel in Zeiten von Corona und was davon gekommen ist, um zu bleiben.

In einer Studie von SearchNode wurden weltweit rund 100 E-Commerce-Entscheider zu aktuellen und zukünftigen Trends im E-Commerce sowie zu den Auswirkungen der Corona-Pandemie für ihr Unternehmen befragt:

90% der Befragten gaben an, dass ihre Online-Umsätze während dieser Zeit im Vergleich zur Zeit vor der Pandemie gestiegen sind.

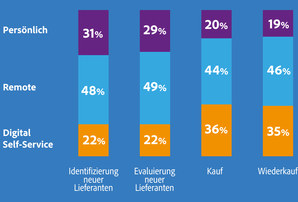
40% der Befragten berichten von einer steigenden Online-Gewinnmarge seit Beginn der Pandemie.

78% der Entscheider planen für 2021 eine Erhöhung des E-Commerce Budgets.

Quelle: SearchNode, Dezember 2020

E-Commerce wird im B2B-Umfeld unverzichtbar:

Die meisten B2B-Verkaufsaktivitäten haben sich in Richtung digitale Kanäle verschoben …



… und das wollen die Kunden tatsächlich

der Entscheider im B2B bevorzugen menschliche Remote-Interaktion oder digitale Self-Services

Quelle: McKinsey, Oktober 2020

Käufer sind bereit, größere Beträge remote oder durch Self-Services auszugeben:

Beträge, die B2B-Kunden über digitale Vertriebskanäle oder durch menschliche Remote-Interaktion für ein neues Produkt oder eine Dienstleistung ausgeben würden (in % der Befragten):

Quelle: McKinsey, Oktober 2020

Der Großteil der B2B-Unternehmen hat seine Go-to-Market-Modelle von traditionellen Ansätzen …

Go-to-Market-Vertriebsmodell während COVID-19 in % der Befragten

Traditionell / Persönlich

-52%

Rückgang von 61% auf 29% seit COVID-19

… hin zu digitalem Vertrieb umgestellt, wobei Video- und Online-Chat sehr wichtig sind.

Go-to-Market-Vertriebsmodell während COVID-19 in % der Befragten

Digitale Interaktion mit dem Vertrieb

Videokonferenzen

+41%

Steigerung von 38% auf 53% seit COVID-19

Online-Chat

+23%

Steigerung von 40% auf 49% seit COVID-19

Quelle: McKinsey, Oktober 2020

Warum das Thema Customer Experience inzwischen so relevant ist, sollten die folgenden Daten und Fakten einer Untersuchung von PWC zeigen:

Durch entsprechendes Einkaufserlebnis lassen sich bis zu 16% höhere Preise sowie eine signifikant gesteigerte Kundenloyalität erzielen.

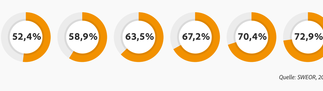
Zudem sind 63% der Kunden bereit, mehr Informationen von sich Preis zu geben.

Einer von drei Verbrauchern gibt an, dass er sich nach nur einer schlechten Erfahrung von einer Marke, die er eigentlich gut findet, abwenden würde.

der US-Verbraucher sagen, dass das Einkaufserlebnis bei den meisten Unternehmen verbesserungswürdig ist.

Quelle: PWC, 2018

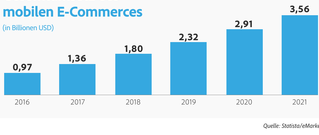
Mobile als Anteil am gesamten E-Commerce



Quelle: SWEOR, 2020

Gesamtumsatz des mobilen E-Commerces

(in Billionen USD)



Quelle: Statista/eMarketer

Der Adobe Partner TechDivision hat gemeinsam mit Adobe und dem Technologiepartner Akeneo zum Jahresanfang einen Blick in die Glaskugel gewagt, um Impulse dafür zu geben, welche Top-Themen Shopbetreiber im Jahr 2021 auf dem Radar haben sollten.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Wir haben den vollständigen Bericht zum kostenlosen Download für Sie bereitgestellt.

Bericht herunterladen