

Digitale Transformation von KMU in Österreich 2018

Erfassung des Digitalisierungsindex 2018

September 2018



Die Digitalisierungsstudie hat 2018 sowohl die digitale Entwicklung in KMU erfasst, als auch deren wichtigsten Einflussfaktoren ausfindig gemacht

Landesweite Umfrage



- Durchführung einer österreichweiten Umfrage
- Mehr als 1.100 KMU aus 7 verschiedenen Branchen haben teilgenommen

Digitalisierung in KMU 2018



- Wiederholte Erfassung des Digitalisierungsindex
- Relevanz der Digitalisierung in KMU ist gestiegen
- Starke Präsenz des Themas Datenschutz für KMU in 2018
- Steigerung des Bewusstseins für die Herausforderungen im Zuge der Digitalen Transformation

Neue Indizes



- Was treibt die Digitale Transformation in KMU an?
- Proaktivität und Innovationsbereitschaft verhelfen KMU bei einer erfolgreichen digitalen Transformation
- Die Branchendynamik dient als wichtiger Treiber
- Mit den finanziellen Ressourcen steigt die Wahrnehmung der Digitalisierung als Chancenquelle

Ausblick 2019



- Ableitung des tatsächlichen Unterstützungsbedarfs österreichischer KMU
- Die zunehmende Veränderung interner Prozesse im Zuge der Digitalisierung lässt bei den befragten KMU einen Beratungsbedarf für die Umsetzung und Finanzierung aufkommen
- Gesetzliche Maßnahmen wie die DSGVO erwecken bei den KMU den Wunsch nach besseren rechtlichen Rahmenbedingungen

Das Thema Datenschutz hat die Digitalisierung für KMU in den Fokus der Betrachtung gerückt und gibt ihnen verstärkten Anlass zum Handeln

1

Digitale betriebliche Lösungen sind aus dem Berufsalltag nicht mehr wegzudenken, in einigen Branchen ist der Stellenwert der Digitalisierung zudem enorm gewachsen

2

Allerdings haben Maßnahmen wie die DSGVO Wissenslücken sichtbar gemacht und die digitale Transformation weiterer Unternehmensbereiche stellt KMU vor neue Herausforderungen

3

Mithilfe von neuen Indizes konnten Branchendynamik, Proaktivität und finanzielle Ressourcen als wichtigste Treiber identifiziert werden, um diese Herausforderungen meistern zu können

4

Aus den Ergebnissen der Digitalisierungsstudie 2018 lässt sich der tatsächliche Unterstützungsbedarf der KMU ableiten: Finanzmittel für die digitale Transformation und begleitende Umsetzungsberatung



Agenda

Digitalisierung in KMU 2018

Herausforderungen der Digitalisierung

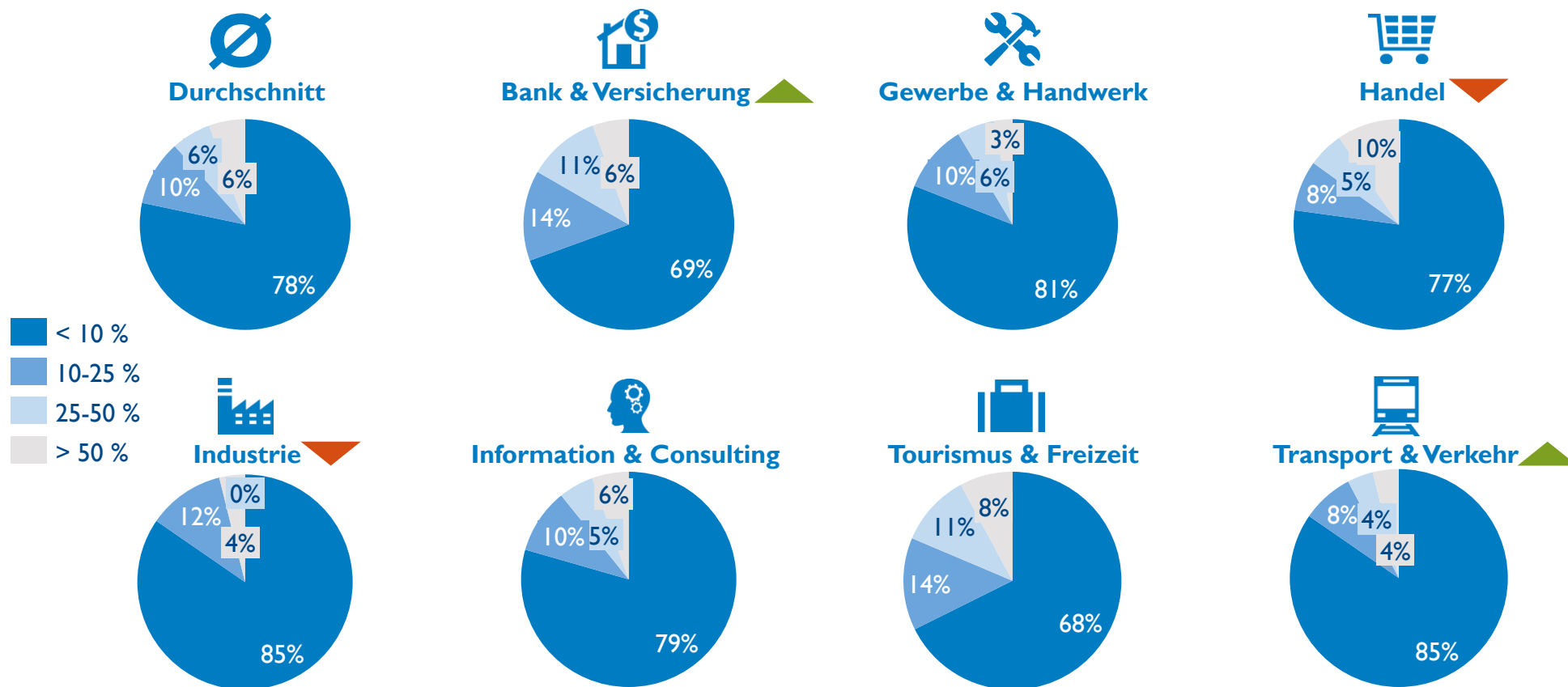
Treiber der Digitalisierung

Best-Practice Beispiele

Ausblick 2019

KMU in der Branche „Bank & Versicherung“ generieren ein Drittel ihres Umsatzes über digitale Kanäle, im Transportwesen steigt die Wichtigkeit

Umsatzanteil über Apps und Websites in 2017



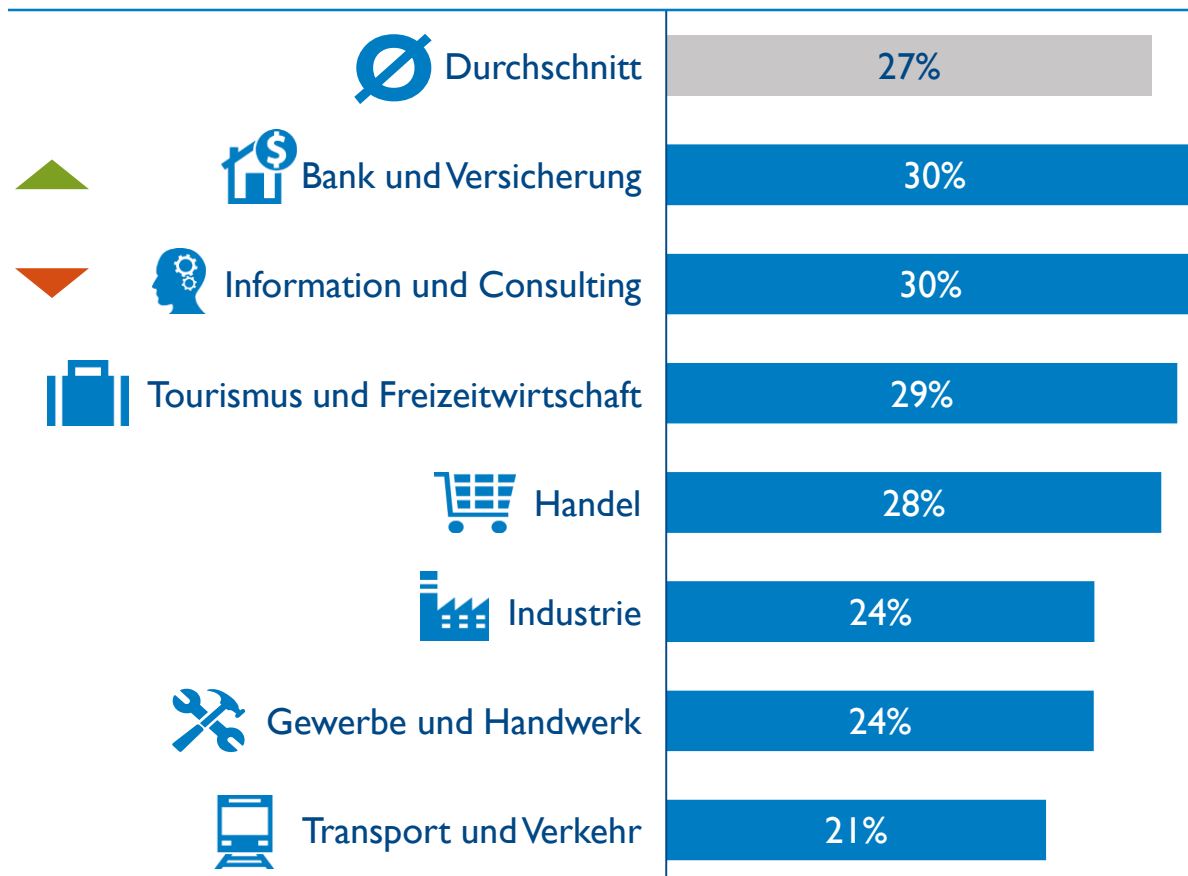
Quelle: Arthur D. Little

Frage: Wie viel Prozent Ihres Umsatzes erzielten Sie im Jahr 2017 über Apps oder Webseiten?

▲ Anteil der Umsatzgenerierung durch Apps und Websites ist zum Vorjahr gestiegen
 ▼ Anteil der Umsatzgenerierung durch Apps und Websites ist zum Vorjahr gesunken

Die Branche „Bank und Versicherung“ hat den einstigen digitalen Vorreiter „Information und Consulting“ überholt

Branchenübergreifender Digitalisierungsindexwert



Einblick

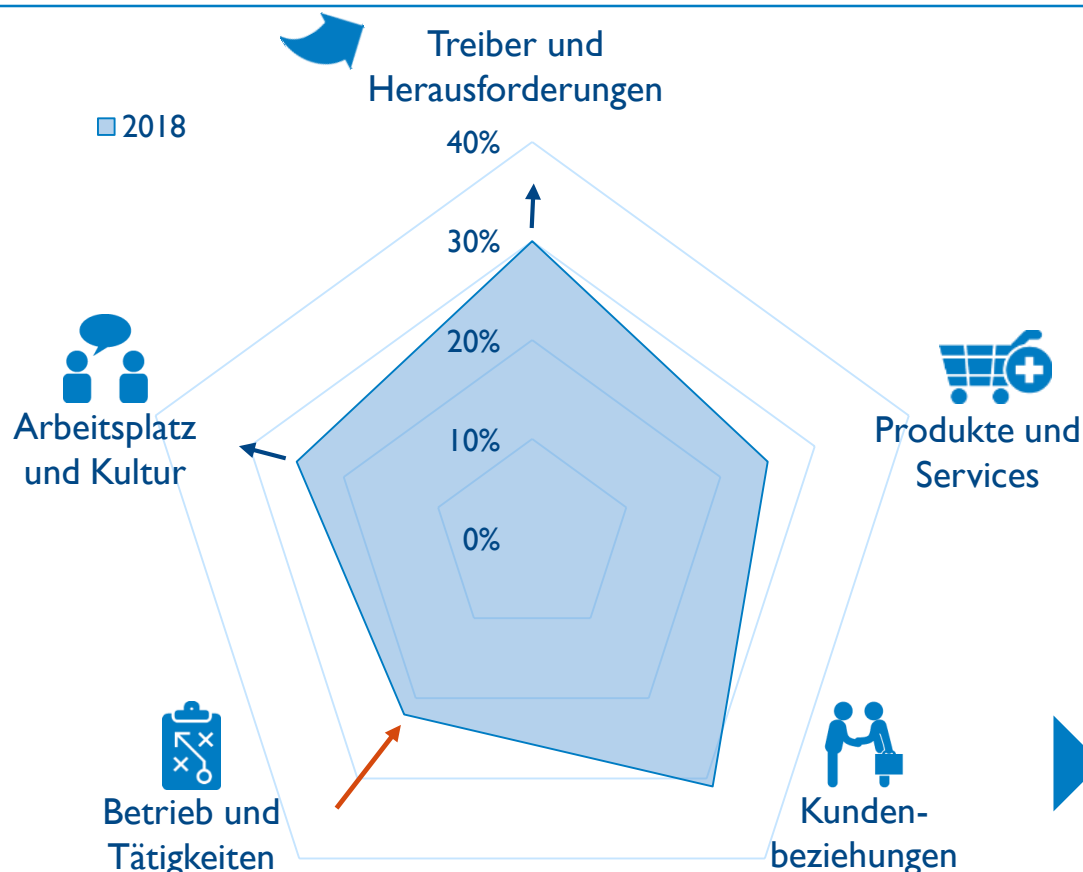
- Die Branche „Bank und Versicherung“ zeichnet sich vor allem durch die Digitalisierung ihrer Produkte und die verstärkte Nutzung digitaler Lösungen aus
- Die Branche „Information und Consulting“ implementiert verstärkt digitale Lösungen, sieht aber Aufholbedarf in der Nutzung des steigenden Potenzials der Digitalisierung
- Für die Branche „Industrie“ stellt die Implementierung neuer Technologien eine Herausforderung dar

Quelle: Arthur D. Little
Der Digitalisierungsindex kann einen Wert von 0% bis 100% annehmen

▲ Die Branche Bank und Versicherung ist im Digitalisierungsranking an erste Stelle getreten
▼ Die Branche Information und Consulting ist im Digitalisierungsranking an zweite Stelle getreten

Besonders im Bereich „Betrieb und Tätigkeiten“ sehen sich KMU weit weniger digital als noch in 2017, die Arbeitskultur ist digitaler geworden

Branchenübergreifender Wert für die 5 Bereiche des Digitalisierungsindex¹



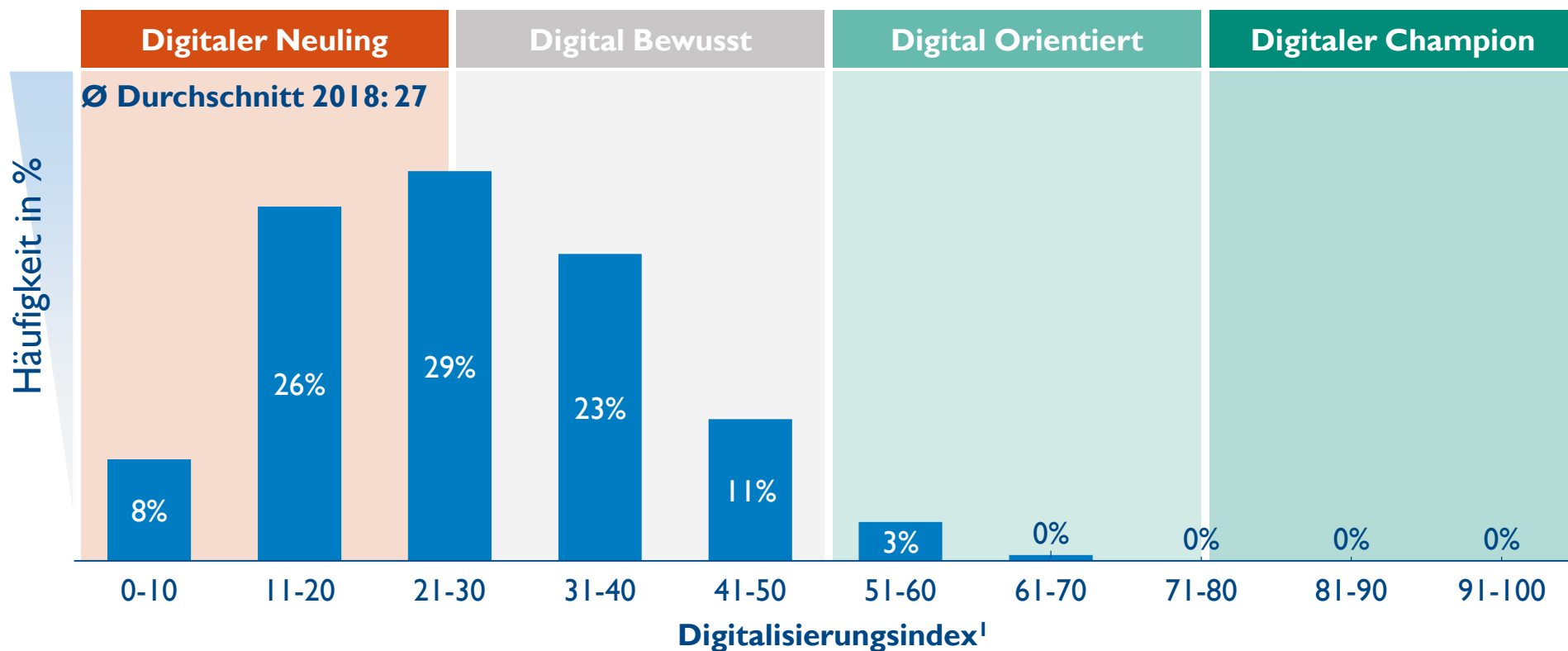
- Der Bereich „Betrieb und Tätigkeiten“, zuvor der am stärksten digitalisierte Bereich, weist mittlerweile den stärksten Aufholbedarf auf
- Der gestiegene Wert in dem Bereich „Treiber und Herausforderungen“ resultiert aus der gesteigerten Nutzung digitaler Lösungen im Unternehmen
- Im Bereich „Arbeitsplatz und Kultur“ ist der Digitalisierungsgrad am stärksten gestiegen


 KMU sind sich des **großen Potenzials** der Digitalisierung **bewusster** geworden

Quelle: Arthur D. Little

1) Innerhalb der 5 dargestellten Bereiche kann der gemessene Digitalisierungsgrad einen Wert zwischen 0% und 100% annehmen

Der Durchschnitt der KMU bewertet sich selbst nur als „digital bewusst“



▶ Österreichische KMU haben noch signifikanten Aufholbedarf die Digitalisierung betreffend, sind sich allerdings der Herausforderungen aufgrund der kritischen Selbstbewertung bewusst

Quelle: Arthur D. Little
 1) Maximal 100 Prozentpunkte



Agenda

Digitalisierung in KMU 2018

Herausforderungen der Digitalisierung

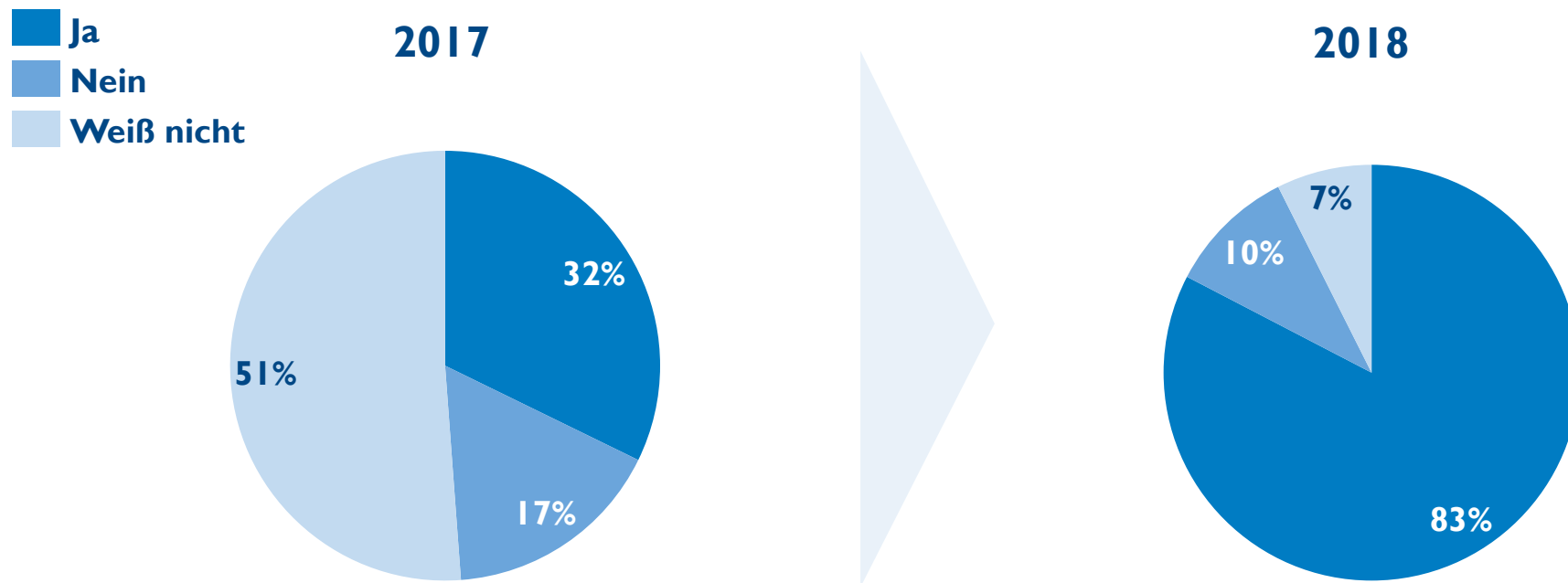
Treiber der Digitalisierung

Best-Practice Beispiele

Ausblick 2019

Maßnahmen wie die EU-Datenschutzverordnung führen zu einer verstärkten Auseinandersetzung mit Themen der Digitalisierung

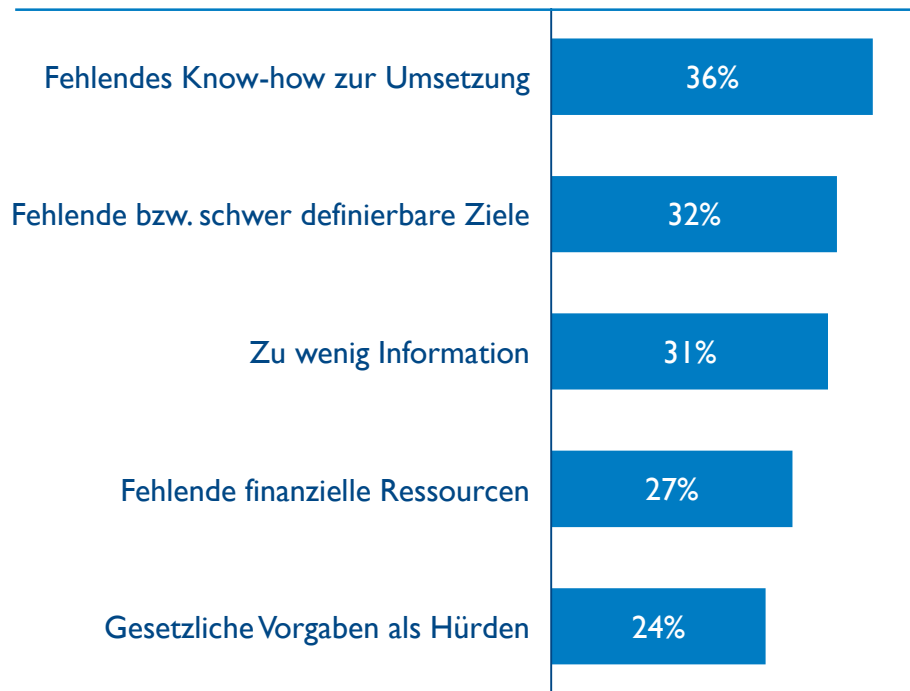
Ist Ihr Unternehmen von der im Mai 2018 in Kraft getretenen DSGVO betroffen?



Die im Mai 2018 in Kraft getretene EU-Datenschutzverordnung führte dazu, dass sich KMU verstärkt mit den Herausforderungen im Zuge der Digitalisierung auseinandersetzen müssen

2018 stellt die in Kraft getretene DSGVO die größte Herausforderung der Digitalen Transformation dar, auch finanzielle Hürden sind häufiger

Top 5 Herausforderungen 2017



Top 5 Herausforderungen 2018



Die veränderte Wahrnehmung bezüglich der größten Herausforderungen macht deutlich, dass sich KMU den Themen der Digitalisierung wesentlich bewusster geworden sind

Quelle: Arthur D. Little
Frage: Was sind Ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?

▲ Anteil der Befragten ist gestiegen
▼ Anteil der Befragten ist gesunken

Wie können KMU das wachsende Potenzial von neuesten Technologien besser nutzen und wie schaffen sie es, diese Technologien trotz knapper finanzieller Ressourcen in ihren Unternehmen zu implementieren?

” Im Zuge der Digitalisierungsstudie 2018 wurde von den KMU auch der Wunsch nach einer stärkeren Etablierung und Forcierung von Netzwerken innerhalb Österreichs deutlich. Die Rede ist vor allem von Startup-Netzwerken, die es einem KMU ermöglichen, digitaler zu werden und dem Startup zu mehr Erfahrung in der Praxis verhelfen. Hilfe ist laut KMU von allen Seiten willkommen und eine stärkere Ausnutzung der wachsenden Sharing-Economy könnte auch in der Digitalisierung von KMU in Österreich funktionieren. In KMU wird die digitale Transformation weitgehend von der Geschäftsleitung selbst erledigt und nur wenige können sich einen zusätzlichen Experten leisten, der die Digitalisierung des KMU vorantreibt. Netzwerke mit jungen IT-Firmen und Startups könnten die Bedürfnisse dieser konträren Parteien zusammenbringen.

“

Karim Taga, Managing Director Arthur D. Little Austria

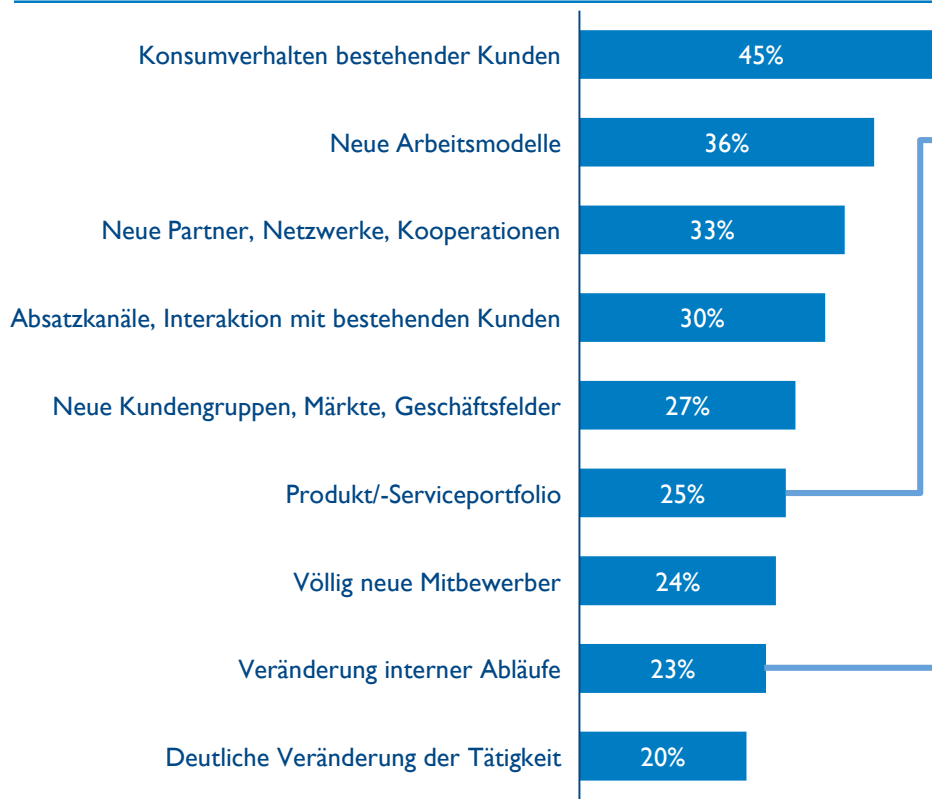
Viele der befragten KMU sehen sich durch fehlende finanzielle Ressourcen in der digitalen Transformation des Unternehmens eingeschränkt. Was könnte getan werden um KMU in dieser Hinsicht zu unterstützen?

” Aufklärung erachte ich im Zuge der Digitalisierung als eine der obersten Prioritäten. Fehlende Aufklärung hat unter anderem dazu geführt, dass sich KMU der Herausforderungen im Zuge der digitalen Transformation ihres Unternehmens oft nicht gewachsen fühlen. Dabei ist vor allem der Kostenfaktor in der heutigen Zeit nicht mehr das größte Hindernis, da selbst neueste Technologien kostengünstig implementiert und genutzt werden können, oft sogar kostenlos zur Verfügung stehen. Aus diesem Grund sollte verstärkt Aufklärung betrieben werden, um den KMU die Möglichkeiten vor Augen zu führen, die ihnen bei der digitalen Transformation ihres Unternehmens zur Verfügung stehen.

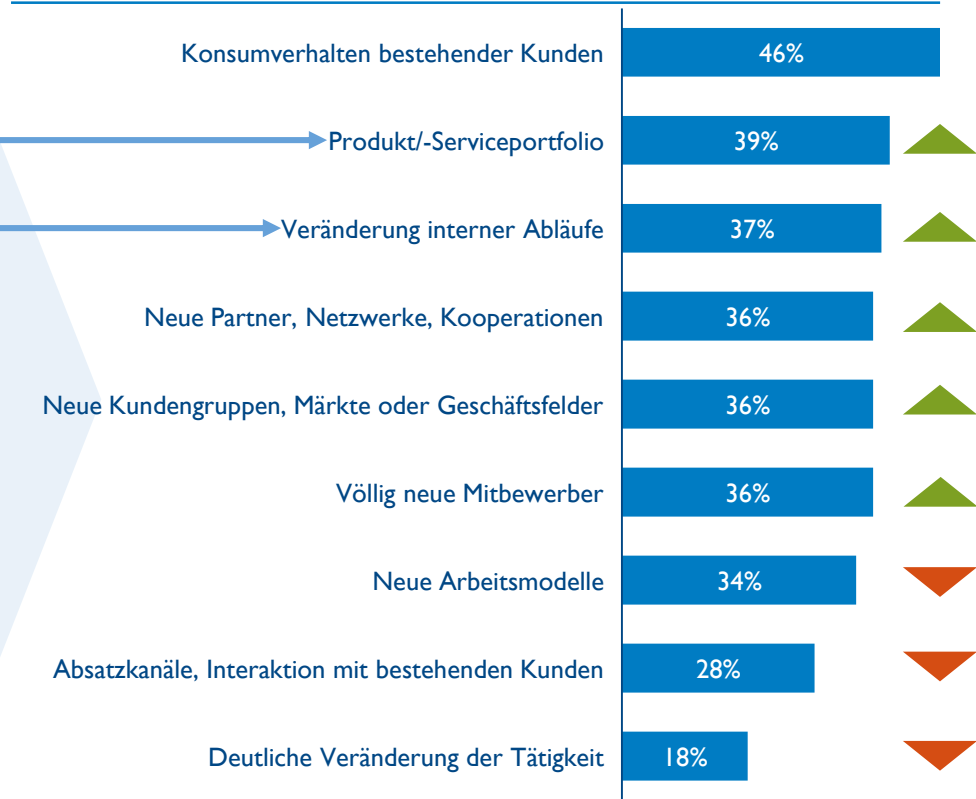
“

KMU sehen die Veränderung des Produktportfolios und interner Abläufe als größte Herausforderung für die Zukunft



Veränderungen durch die digitale Transformation in der **Vergangenheit**



Veränderungen durch die digitale Transformation in der **Zukunft**

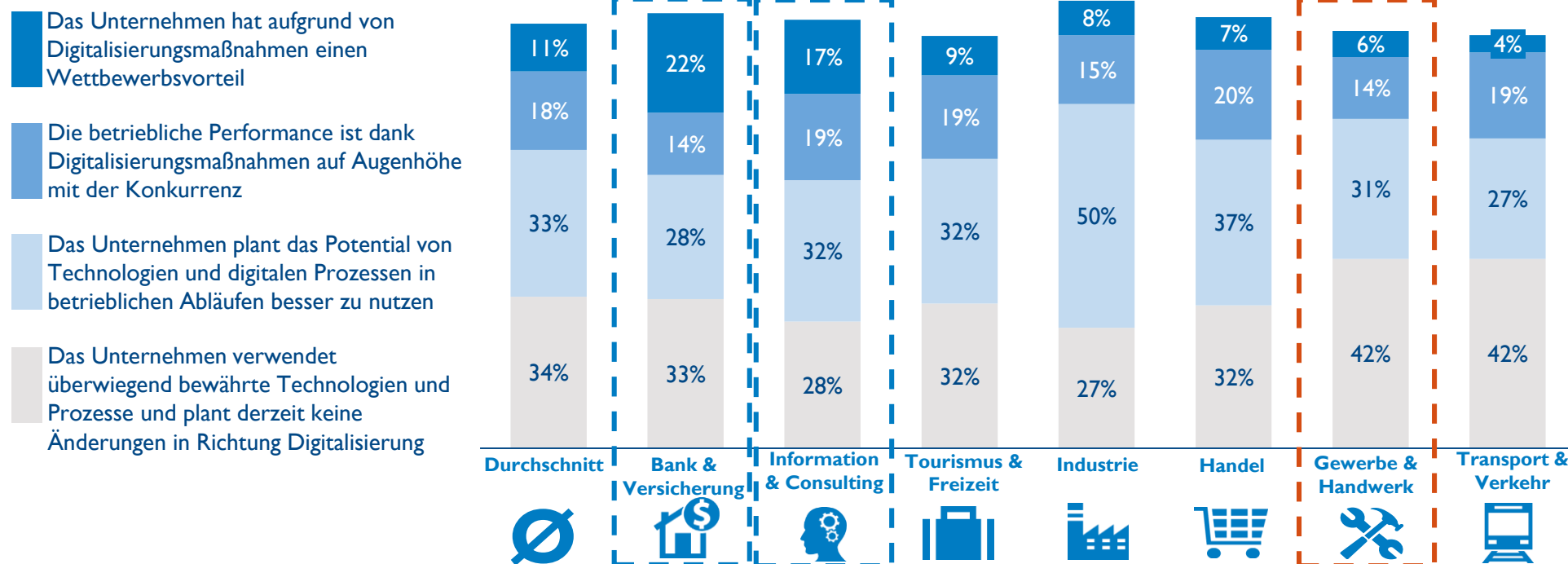


Quelle: Arthur D. Little

 Anteil der Befragten ist gestiegen
 Anteil der Befragten ist gesunken

Technologische Fortschritte lassen die Diskrepanz zwischen tatsächlicher Ausnutzung und Potenzial der Digitalisierung für KMU größer werden

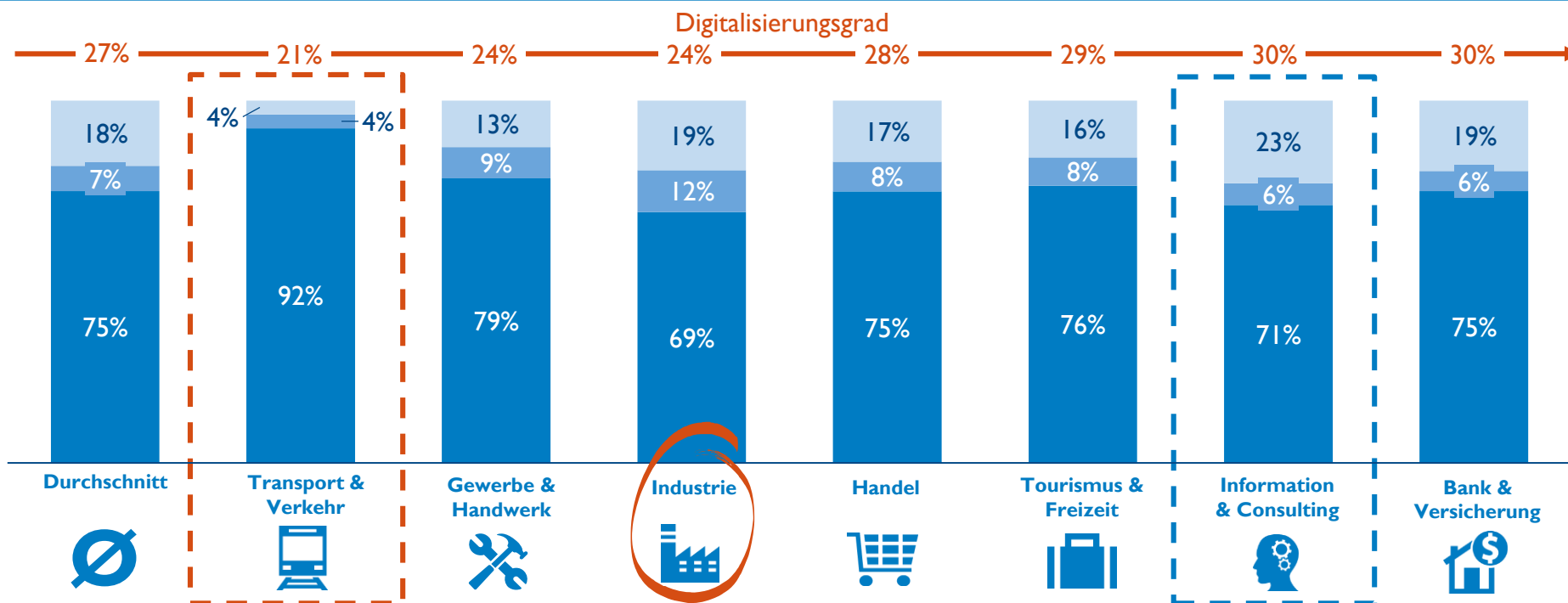
Nutzung neuester Technologien und digitaler Methoden in Betriebsabläufen



Die Branchen „Bank & Versicherung“ sowie „Information & Consulting“ nutzen das Potenzial neuester Technologien am stärksten, „Gewerbe & Handwerk“ am wenigsten

KMU, die laut Digitalisierungsindex in der Digitalen Transformation fortgeschrittener sind, sehen sich durch die Digitalisierung weniger bedroht

Erwarteter Einfluss auf die Beschäftigung



Trotz des unterdurchschnittlichen Digitalisierungsindexwertes erwarten weitaus weniger KMU innerhalb der „Industrie“-Branche einen Beschäftigungsrückgang

Quelle: Arthur D. Little
 Frage: Erwarten Sie in Ihrem Unternehmen einen Beschäftigungsanstieg, oder einen Beschäftigungsrückgang, bedingt durch die Digitalisierung?

Viele KMU sehen die Digitale Transformation als eine Herausforderung, einige befürchten einen Beschäftigungsrückgang. Wie können Österreichs KMU unterstützt werden? Was wünschen sich / brauchen KMU?

” In der aktuellen Studie sehen wir, dass 25% aller befragten Branchen, die sich bereits vollständig oder teilweise digitalisiert haben, angeben, keine Verschlechterung – eher sogar einen Anstieg in der Beschäftigungsfrage zu sehen. Warum ist dann aber die Digitalisierung nicht weiter fortgeschritten? Überwiegend fehlt das Know-How, die Wissensgrundlage! Qualifizierte und fachspezifische IT-Beratung für die konkrete Durchführung der digitalen Transformation wird vermisst. KMU brauchen Starthilfe bzw. Unterstützung von spezialisierten ExpertInnen und BeraterInnen. 35% der befragten KMU geben an, die größte Herausforderung ist fehlendes Know-How – 21% geben an, zu wenig Informationen zu haben. Der Wunsch nach spezieller Beratung (Data Analytics, Big Data etc.) ist präsent (21%).

“

Fachkräftemangel ist derzeit ein Riesenthema in Österreich. Was fordern Sie hier von der Politik? Was gehört verbessert / geändert?...

” Die von den KMU – auch in unserer Digitalisierungsstudie - stark nachgefragten speziellen IT-Fachkräfte, können die Unternehmen teils gar nicht erhalten, da sie Mangelware sind. Allein in Österreich fehlen mehr als 10.000 IT-Fachkräfte in der Gesamtwirtschaft. Hier muss die Politik endlich ansetzen und vor allem endlich handeln. Deshalb fordern wir als Fachverband UBIT unseren Masterplan zur *digi*NATION nun rasch umzusetzen. Die Regierung / Kanzler Kurz muss den IT-Fachkräftemangel zur Chefsache erklären und Unternehmen helfen, die Digitale Transformation zu meistern sowie neue moderne Ausbildungen ermöglichen - nur so bleibt Österreich als Wirtschaftsstandort international wettbewerbsfähig und nur so wird auch Innovation durch junge Leute gefördert ...

“

Alfred Harl, Obmann Fachverband UBIT der WKÖ



Agenda

Digitalisierung in KMU 2018

Herausforderungen der Digitalisierung

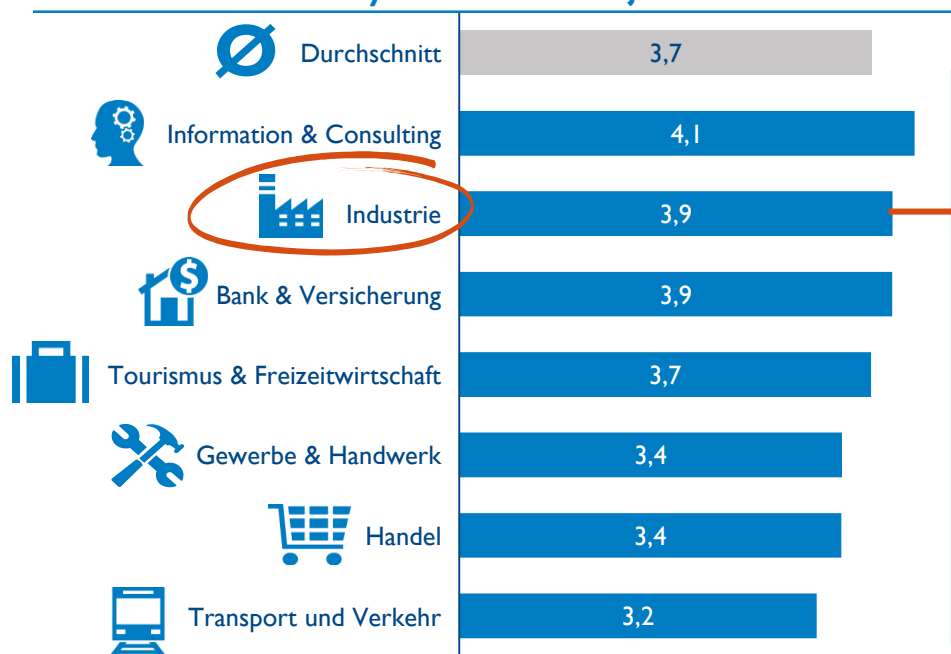
Treiber der Digitalisierung

Best-Practice Beispiele

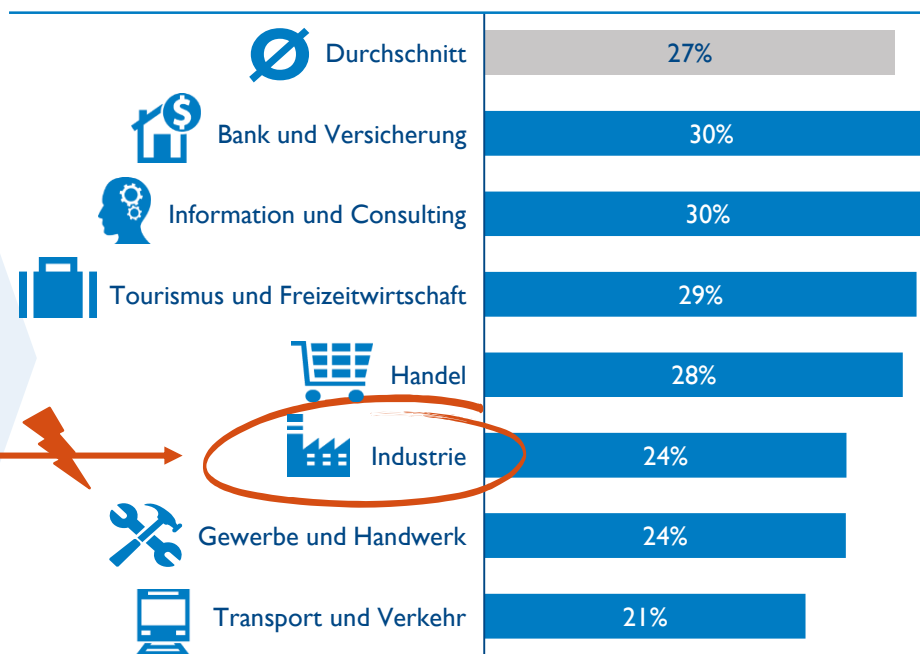
Ausblick 2019

Die Branchendynamik steht in einem positiven Zusammenhang mit dem Digitalisierungsgrad und lässt Unternehmen mehr Chancen erkennen

Indexwert für die wahrgenommene Branchendynamik 2018 je Branche



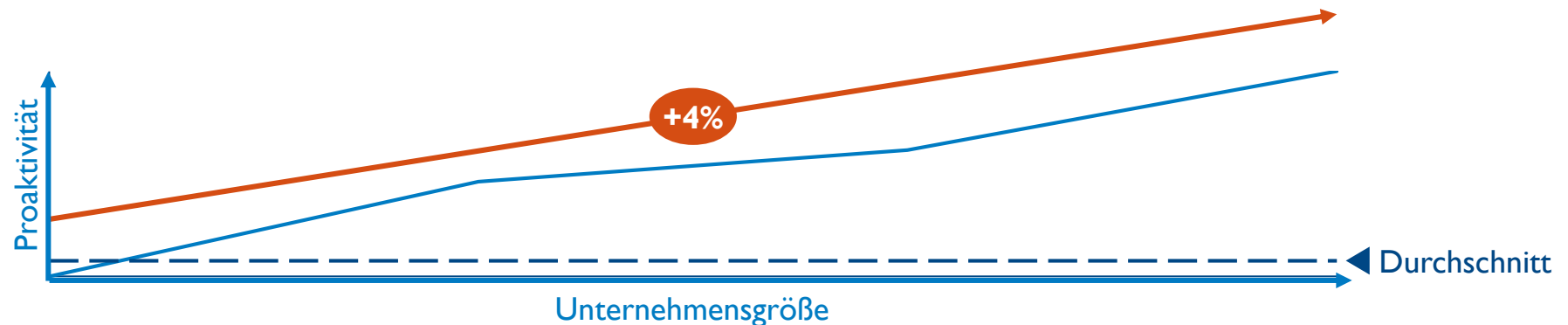
Digitalisierungsindex 2018 je Branche



Trotz einer stark ausgeprägten Branchendynamik ist der Digitalisierungsgrad von KMU in der Industrie unterdurchschnittlich ausgeprägt, was einen zukünftigen Handlungsbedarf entstehen lässt

Quelle: Arthur D. Little
 Die Intensität der Branchendynamik wird durch die Ermittlung eines Indexwertes zwischen 1 und 6 gemessen.

Mit der Unternehmensgröße steigt bei KMU die Proaktivität, vor allem in Bezug auf die Nutzung innovativer Lösungsansätze



Konkurrenz & Produkte

Die proaktive Einstellung ist besonders im Hinblick auf **neue Produkteinführungen** stark ausgeprägt. Außerdem verhalten sich KMU deutlich **risikobereiter**, wenn es darum geht der **Konkurrenz** einen Schritt voraus zu sein.



Ressourcenbereitstellung

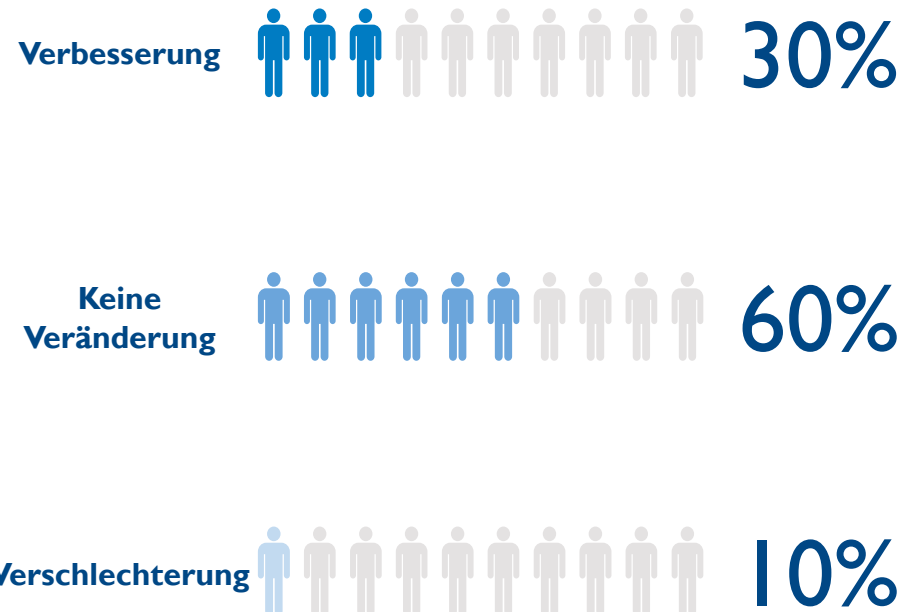
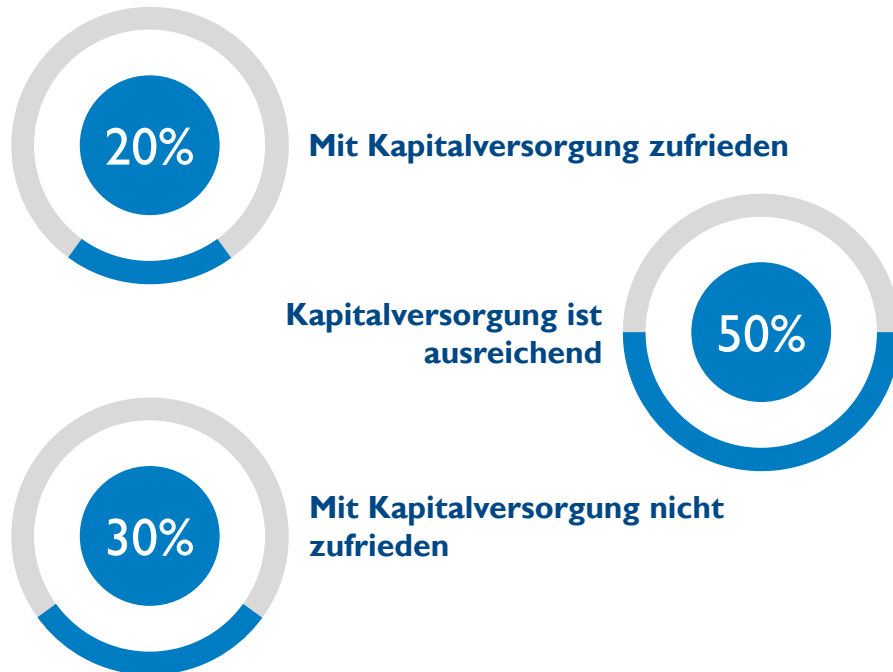
Die Proaktivität ist im Hinblick auf die **Mittelbereitstellung** bei auftauchenden Problemen am schwächsten ausgeprägt, **steigt** aber mit der Unternehmensgröße **überdurchschnittlich** stark an.

► *Auch KMU mit einem niedrigen Digitalisierungsindex zeigen sich proaktiv und versuchen sich mithilfe ihrer Produkte von den direkten Mitbewerbern abzuheben*

Finanzielle Ressourcen dienen als Treiber für eine erfolgreiche Digitale Transformation und lassen KMU Chancen in der Digitalisierung erkennen

Zufriedenheit mit der Kapitalversorgung für die digitale Transformation des Unternehmens

Veränderung der Produkt-/ Serviceentwicklung durch die digitale Transformation



► Es wurde ein positiver Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit den betriebseigenen finanziellen Ressourcen und der Wahrnehmung der Digitalisierung als Chancenquelle festgestellt



Agenda

Digitalisierung in KMU 2018

Herausforderungen der Digitalisierung

Treiber der Digitalisierung

Best-Practice Beispiele

Ausblick 2019

Die Buchhaltungsfabrik aus Niederösterreich verfolgt einen konsequenten und integrativen Step-by-Step Ansatz bei der digitalen Transformation

Key Facts

- Digitalisierungsindex 2018: 56%
- Nutzung von M2M in der Buchhaltung zur Prozessautomatisierung
- Neue Technologien werden zuerst in Testumgebung implementiert
- Alle Mitarbeiter wurden in digitale Transformation miteinbezogen
- Umsetzung vieler IT-Projekte in den letzten 12 Monaten zur stetigen Optimierung der Geschäftsprozesse
- Nutzung von externem Know-How durch Experten
- Zukünftige IT-Projekte: Ausbau der Homepage und Investitionen in digitales Marketing

Herausforderungen der Digitalisierung

- Zeit- und kostenintensiver Digitalisierungsprozess
- Risiko, auf dem Weg der digitalen Transformation Kunden zu verlieren
- DSGVO hat viel Unsicherheit beim Kunden kreiert
- Existenz einer Parallelwelt bei dem Versuch, sowohl digitale als auch weniger digitale Kunden zu betreuen
- Erhaltung des Mitarbeiterverständnisses, was stetige Aufklärung und Know-How Transfer erfordert

Chancen der Digitalisierung

- Digitalisierung als USP und langfristigen Mehrwertgenerator nutzen
- Automatisierung von Themen, die weniger Analyse und Bewertung erfordern
- Verwendung eingesparter Zeit für Consulting und Beratung
- Digitalisierung ermöglicht Kostenvorteile, sowohl für das Unternehmen als auch für den Kunden
- Kundenwunsch nach mehr Selbstständigkeit realisieren
- Beschäftigungsanstieg durch Digitalisierung

BUCH
HALT
UNGS
FABRIK

Tipps & Unterstützungswünsche

- alle Kunden in den Work-Flow miteinbeziehen, auch weniger digitale Kunden
- Step-by-Step Digitalisierung
- Klare Kommunikation rechtlicher Rahmenbedingungen
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Aufklärung
- Perspektiven aufzeigen
- Etablierung von Netzwerken zwischen Start-Ups und KMU

Blumen Corandra aus Kärnten sieht in der Digitalisierung weniger eine Option, als vielmehr eine notwendige Voraussetzung für die Zukunft

Key Facts

- Digitalisierungsindex 2018: 33%
- Beschaffung ist bereits stark digitalisiert und erfolgt fast gänzlich über das Internet
- Nutzung einer eigenen App zur Kommunikation mit dem Kunden
- Freiwillige Teilnahme an einem Kurs zum Thema DSGVO um die DSGVO-Bestimmungen auch in der Praxis umsetzen zu können
- Automatisierung aller möglichen Prozesse
- Nächste Projekte: Fertigstellung des Webshops um den Verkauf von Standardprodukten gänzlich zu digitalisieren

Herausforderungen der Digitalisierung

- Veränderung und Mehrung der Verantwortungsbereiche für die Geschäftsleitung im Zuge der Digitalisierung
- Einige digitale Projekte würden eine zusätzliche Arbeitskraft erfordern, die sich ein KMU aber oft nur schwer leisten kann
- Digitale Transformation erfordert viel Zeit, die ein KMU oft nicht aufbringen kann → daher Step-by-Step Digitalisierung
- Digitalisierung schreitet so schnell voran, dass ein Pausieren der eigenen digitalen Transformation oft einen kompletten Neustart erfordert

Chancen der Digitalisierung

- Kundenbindung durch soziale Medien
- Verbesserte Kosteneffizienz für das KMU
- Digitalisierung ermöglicht es der Geschäftsleitung eines KMU, eine lenkende Funktion einzunehmen
- Digitalisierung der innerbetrieblichen Prozesse vereinfacht den Zugang zu Informationen und schafft „lebendige“ Produkte
- Verbesserte Umsatzplanung und vereinfachte Auswertung von Daten
- Abgrenzung von Konkurrenz und Schaffung einer USP



Tipps & Unterstützungswünsche

- Unternehmerschaft ist ein langfristiges Projekt, daher sollte auch bei der Frage nach dem Mehrwert der Digitalisierung die langfristige Sichtweise im Fokus sein
- Beratung in jeglicher Hinsicht und von allen Seiten willkommen
- Richtige Aufklärung sollte forciert werden um Themen wie Rechtssicherheit, Datenschutzgesetze oder unlauteren Wettbewerb besser in der Praxis umsetzen zu können
- EU-weite digitale Standardisierung von z.B. Rechnungen



Agenda

Digitalisierung in KMU 2018

Herausforderungen der Digitalisierung

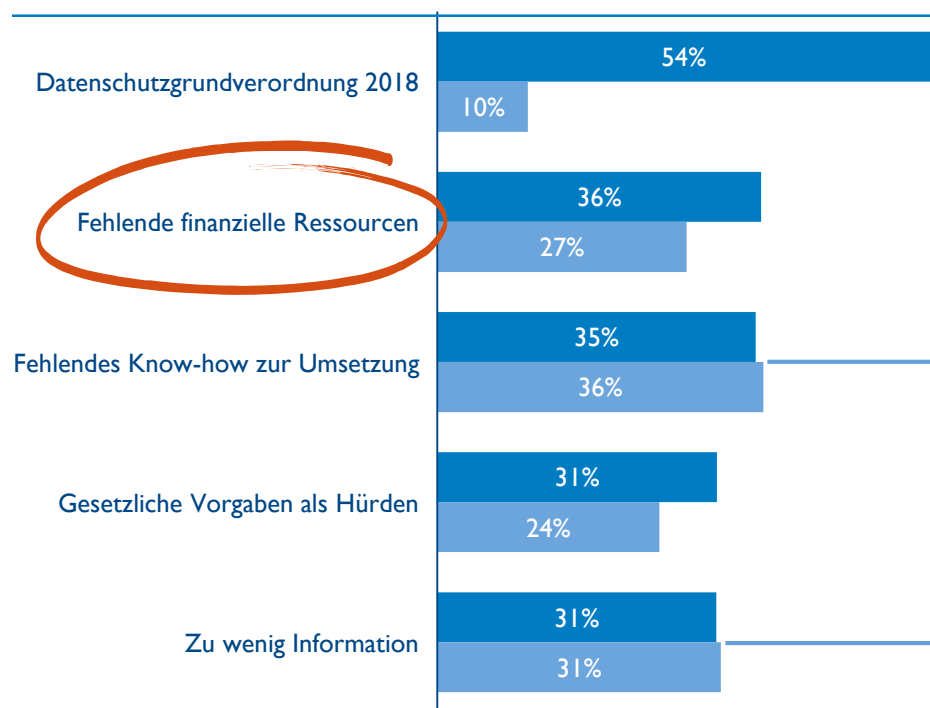
Treiber der Digitalisierung

Best-Practice Beispiele

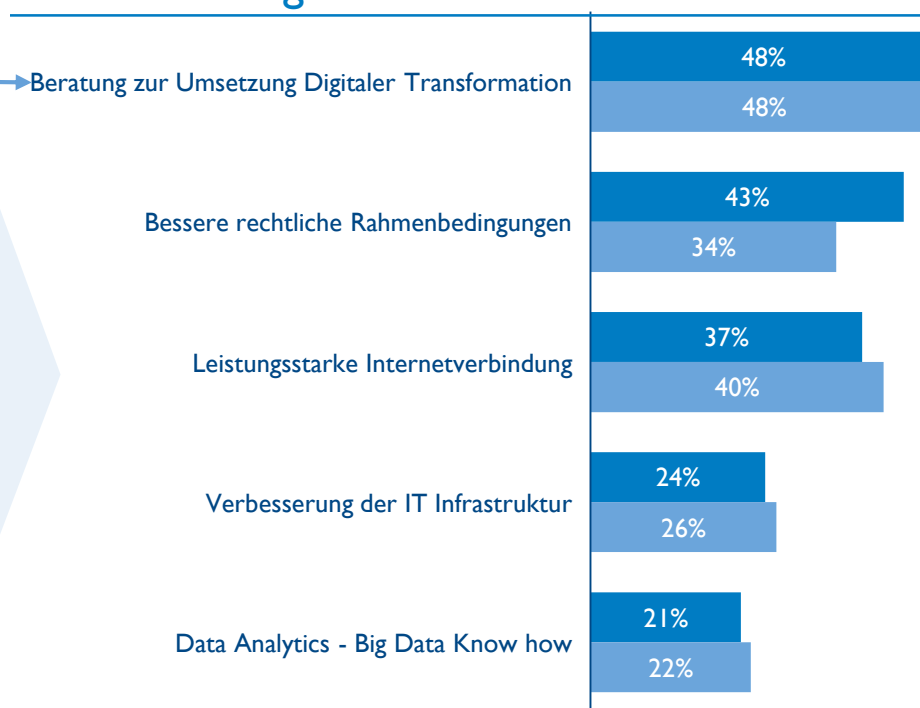
Ausblick 2019

Um die Herausforderungen der Digitalisierung erfolgreich meistern zu können, wünschen sich KMU vor allem Umsetzungs-Beratung

Die größten Herausforderungen der Digitalen Transformation



Unterstützungsbedarf der KMU im Zuge der Digitalen Transformation



► *Verbesserte rechtliche Rahmenbedingungen und gezielte finanzielle und beratende Unterstützung der KMU könnten die digitale Transformation branchenübergreifend vorantreiben*

Die Ergebnisse der KMU-Digitalisierungsstudie 2018 zeigen nach wie vor einen unveränderten und hohen Bedarf an gezielter Umsetzungs-Beratung. Auch die interviewten KMU, welche als Best Practice Beispiele dienten, wünschen sich ein breiteres Angebot an Beratung durch Experten. In welcher Form kann Hutchison Drei Unternehmer hier unterstützen?

”

Der in der KMU-Digitalisierungsstudie 2018 geäußerte branchenübergreifende Bedarf an gezielter Beratung ist für Drei Bestätigung und Ansporn, die *Drei Digitalimpuls-Initiative* fortzusetzen und speziell Klein- und mittelgroße Unternehmen auch weiterhin mit Impulsen und Inspiration bei ihrer digitalen Transformation zu unterstützen.

“

Jan Trionow, CEO Hutchison Drei Austria

Arthur D Little

Digitale Transformation von KMU in Österreich 2018

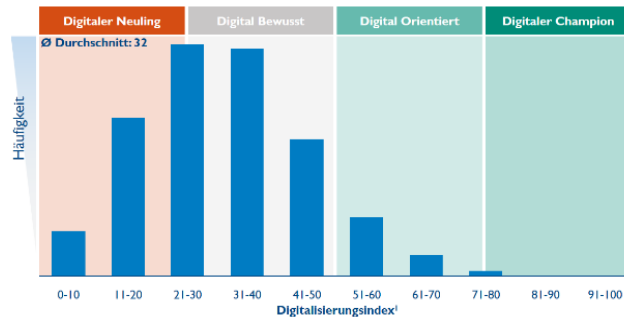
Appendix



Der Digitalisierungsindex wurde 2017 erstmals für KMU in Österreich erhoben und anhand von 5 Themenblöcken über 7 Branchen erfasst

Digitale Neulinge überwiegen noch immer


Digitalisierung-Studie: KMU tun sich schwer



- 1 Fehrendes Know-How und fehlende Informationen zur Digitalisierung stellen Herausforderungen für die KMU dar
- 2 Zwei Drittel der Befragten sehen Digitale Transformation als Chance zur Gewinnung von Neukunden. Die Hälfte der Befragten hofft auf Kostenersparnis
- 3 Branchen mit einem niedrigen Wert im Digitalisierungsindex erwarten meist einen Beschäftigungsrückgang. Branchen im vorderen Indexbereich sehen einen Anstieg der Beschäftigung
- 4 Bei einem Großteil der KMU besteht Bedarf zur Information, Beratung und Unterstützung bei der Digitalen Transformation
- 5 Kleinstunternehmen und Kleinunternehmen zeigen besonders großen Entwicklungsbedarf, insbesondere im B2C-Bereich

Gezielte Unterstützung von KMU ist notwendig, um neue Geschäfts- und Arbeitsmodelle im Zeitalter der Digitalisierung voranzubringen

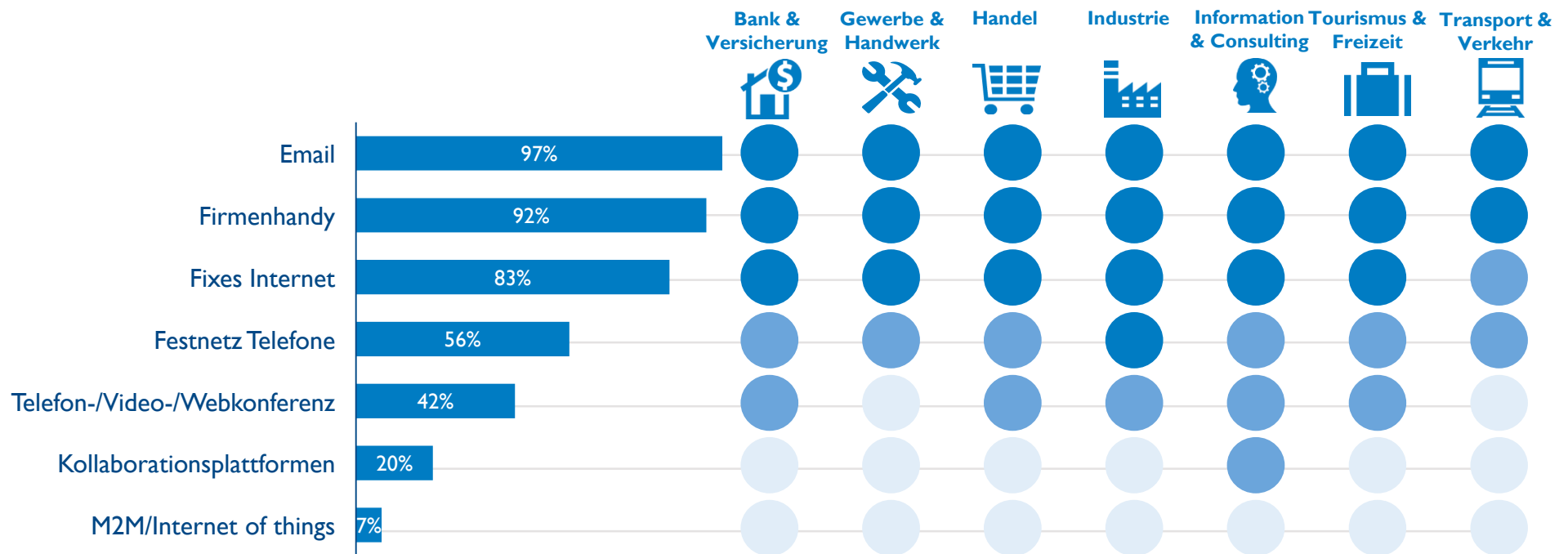
Die wiederholte Erfassung des Digitalisierungsindex soll die digitale Entwicklung der KMU und den Bedarf an Maßnahmen verdeutlichen

Digitale Fitness	Unternehmerische Orientierung	Branchenentwicklung	Kapitalversorgung	Unterstützung
<p>Digitalisierungsindex 2018</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ Erfassung des Status Quo ■ Vergleich zwischen 2018 und 2017 ■ Auffinden digitaler Stars 	<p>Entrepreneurial Orientation Index</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ Erfassung der Innovationsbereitschaft ■ Erfassung der Risikobereitschaft ■ Erfassung der Proaktivität 	<p>Branchendynamik</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ Wachstumspotenzial ■ Prozessveränderungen ■ Innovationsrate ■ F&E-Aktivitäten 	<p>Finanzielle Ressourcen</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ Beurteilung der Kapitalversorgung im Rahmen der digitalen Entwicklung ■ Korrelation zu anderen Indizes 	<p>Entwicklung von KMU-Initiativen</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ Aufzeigen von Bedürfnissen zur Schaffung neuer Initiativen ■ Anpassung des Angebots an Unterstützung für KMU

Quelle: Arthur D. Little

Über alle Branchen hinweg ist die E-Mail das präferierte Kommunikationsmittel, M2M gewinnt in der Industrie an Bedeutung

Digitale Kommunikationsmittel im Berufsalltag



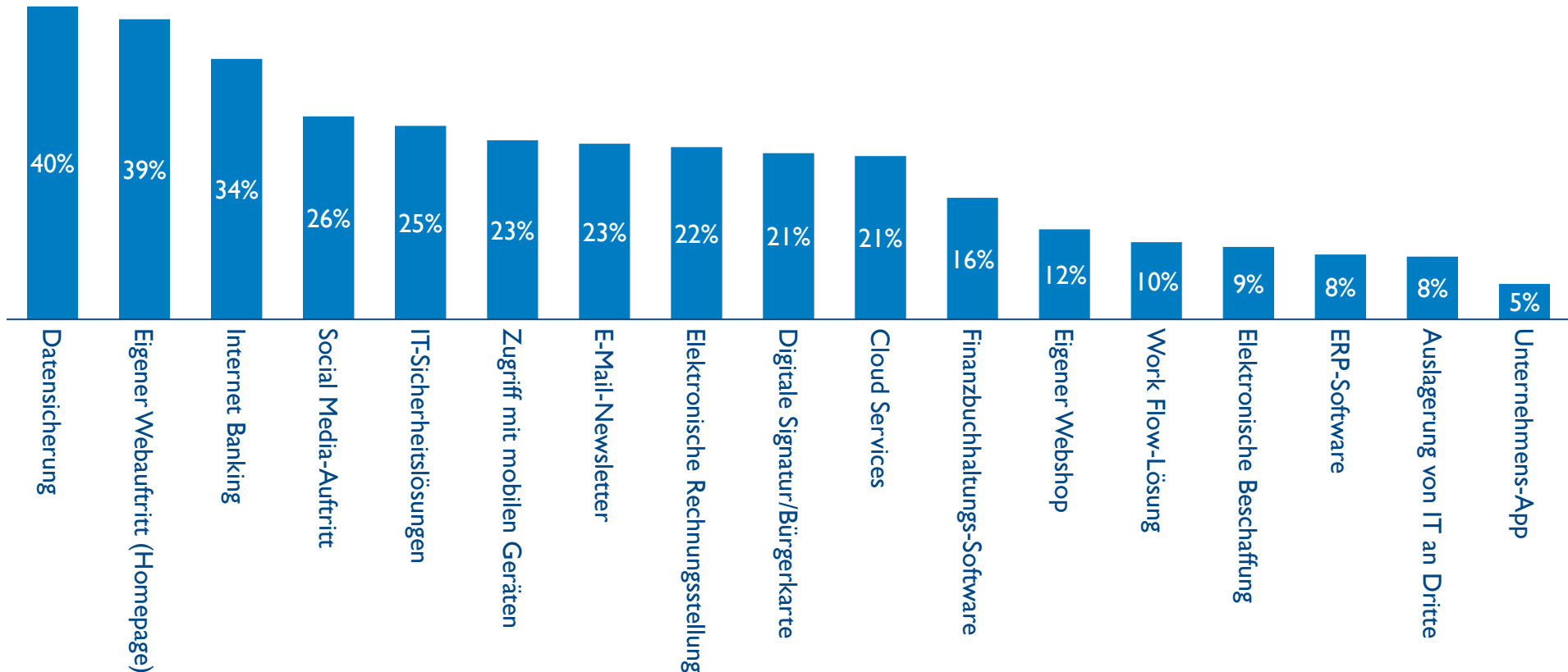
Zwischen den Branchen gibt es Unterschiede, insbesondere kommunikationsintensive Branchen wie „Information und Consulting“ verwenden diverse digitale Mittel

Quelle: Arthur D. Little
 M2M = Machine to Machine Lösung

Häufigkeit der Nennung: ● Niedrig (0-30%) ● Mittel (31-70%) ● Hoch (71-100%)

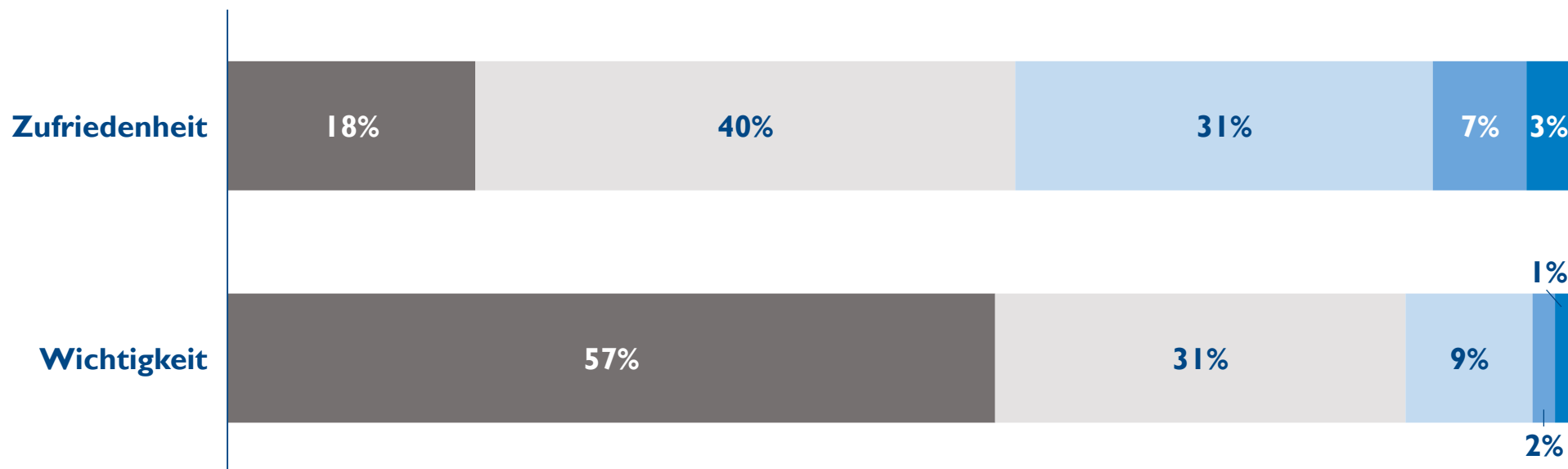
Der eigene Webauftritt sowie die Datensicherung sind eine Priorität für die KMU in den nächsten 12 Monaten

IT-Projekte, die Unternehmen in den nächsten 12 Monaten realisieren



Die Leistungsfähigkeit des Internets ist von essentieller Wichtigkeit für KMU, jedoch ist nur rund die Hälfte der Befragten derzeit zufrieden

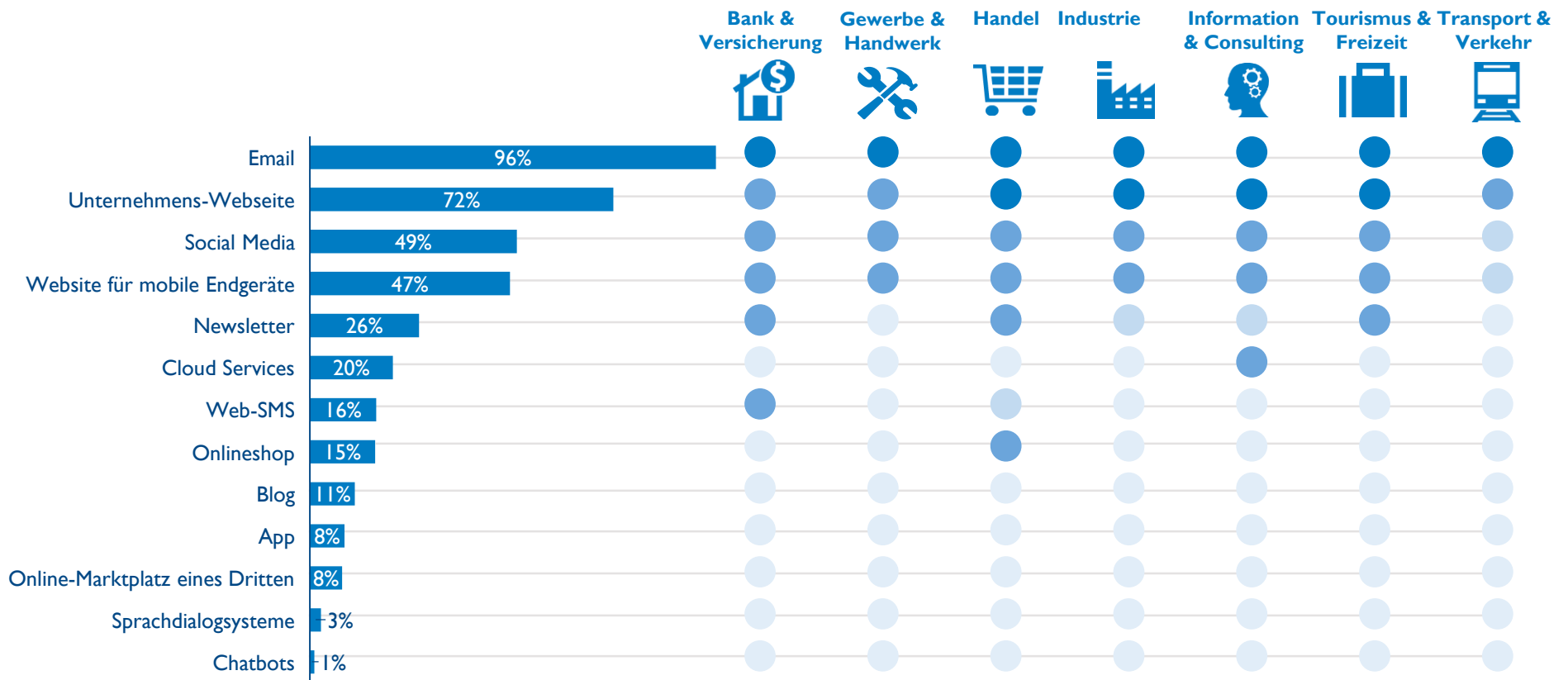
Sehr hoch
 Hoch
 Mittel
 Niedrig
 Sehr niedrig




Die Zufriedenheit mit der Leistungsfähigkeit ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen, ebenso wie die Wichtigkeit einer einwandfreien Internetverbindung

Die Mehrheit der KMU kommuniziert mit den Kunden über E-Mail und die Website, aber auch Soziale Medien sind für die KMU wichtig

Digitale Kommunikationsmittel mit dem Kunden

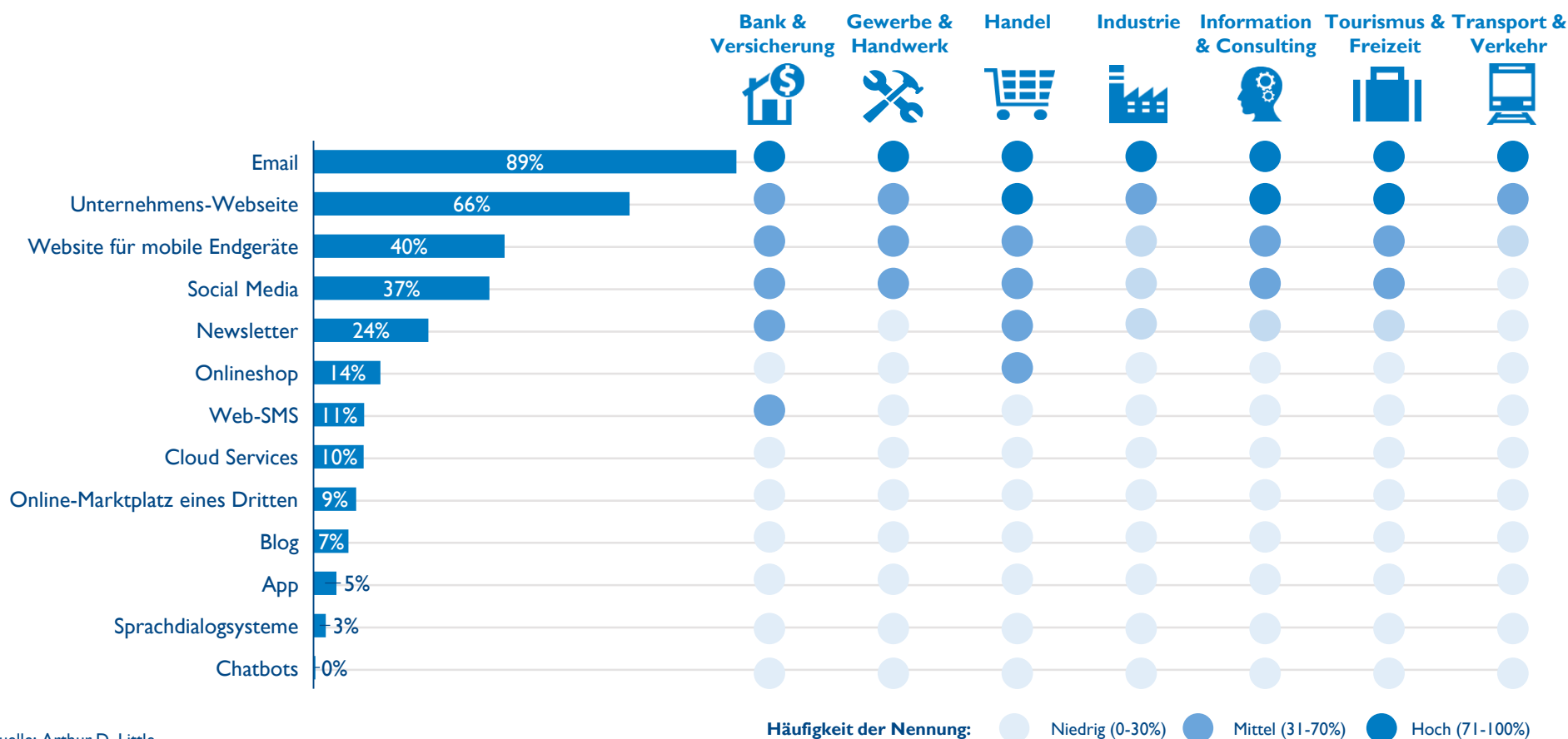


Quelle: Arthur D. Little

Häufigkeit der Nennung: ● Niedrig (0-30%) ● Mittel (31-70%) ● Hoch (71-100%)

Die Website für mobile Endgeräte ist im Vertrieb deutlich wichtiger als nur in der reinen Übermittlung von Informationen an den Kunden

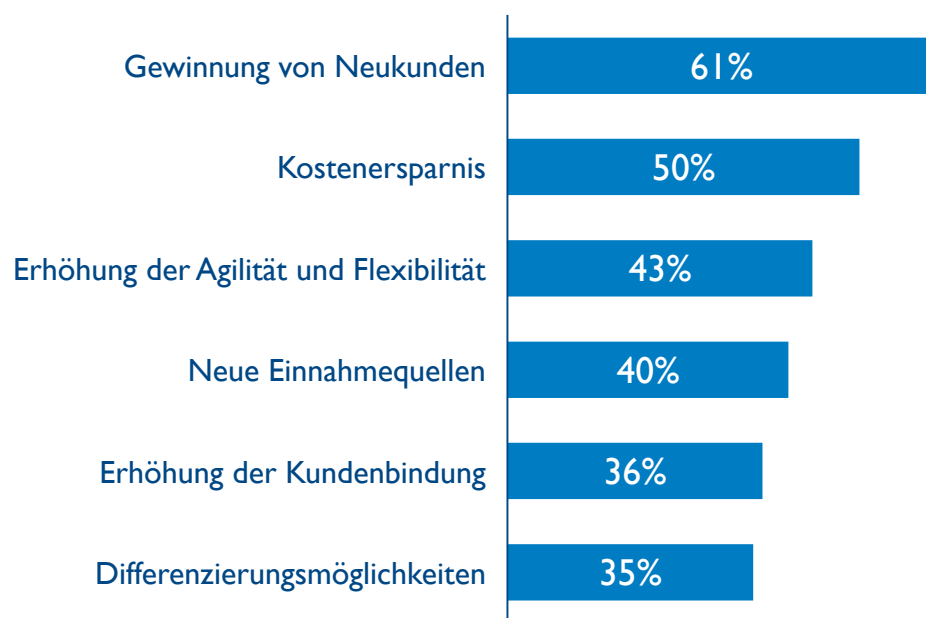
Digitale Kommunikationsmittel im Vertrieb



Quelle: Arthur D. Little

KMU sehen Kundenakquise als die größte Chance der Digitalen Transformation, jedoch erregt die Datenschutzverordnung Besorgnis

Die größten Chancen der Digitalen Transformation ...



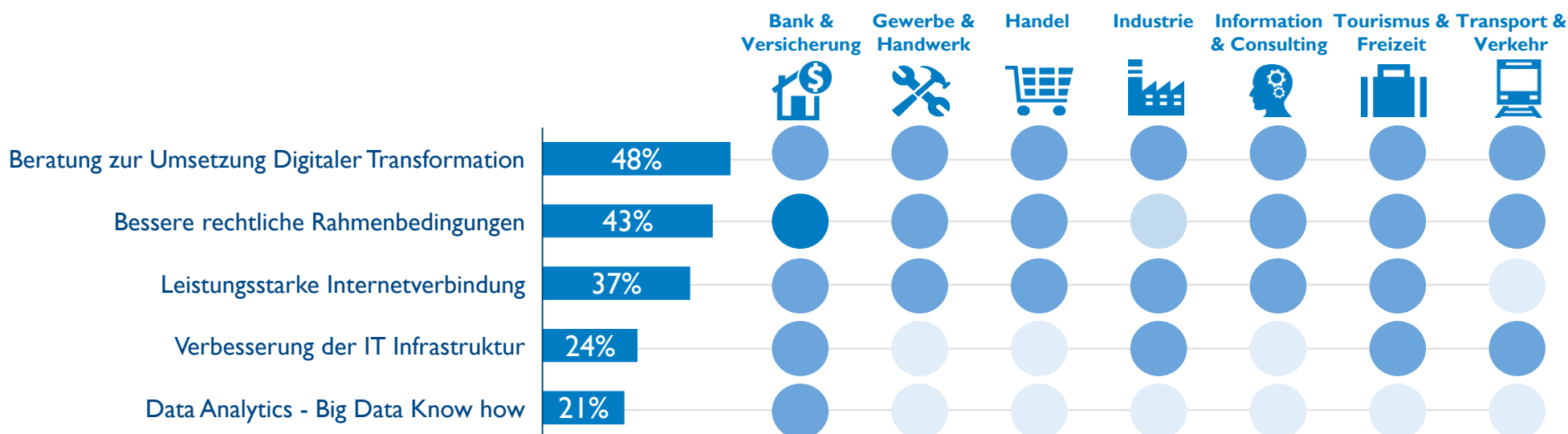
... Und die größten Herausforderungen der Digitalen Transformation



Mit gezielten Informationen und Unterstützung können KMU unterstützt werden um den wachsenden Herausforderungen der Digitalen Transformation entgegen zu treten

Branchenübergreifend besteht der Bedarf an gezielter Beratung wie auch bessere rechtliche Rahmenbedingungen in Bezug auf Digitalisierung

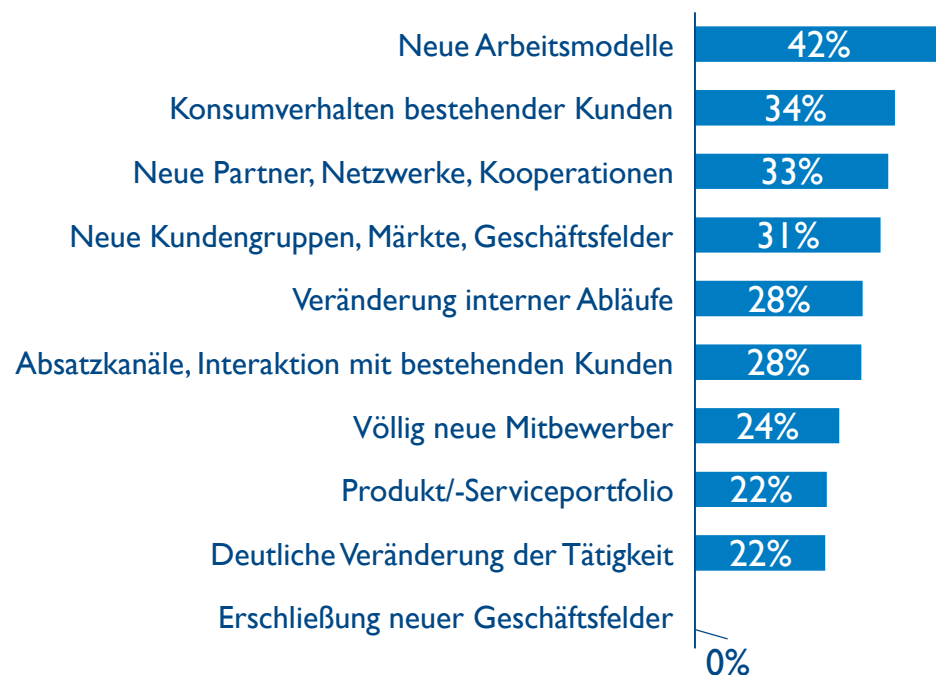
Unterstützungsbedarf der KMU



Die Branche „Bank und Versicherung“ weist einen breiten Bedarf an Unterstützung auf, von allgemeiner Beratung bis hin zur Kenntniserweiterung im Bereich IT und Data Analytics

KMU nehmen das veränderte Konsumverhalten der Kunden verstärkt wahr und sehen dadurch zukünftig neue Geschäftsfelder entstehen

Veränderungen durch die digitale Transformation in der **Vergangenheit**



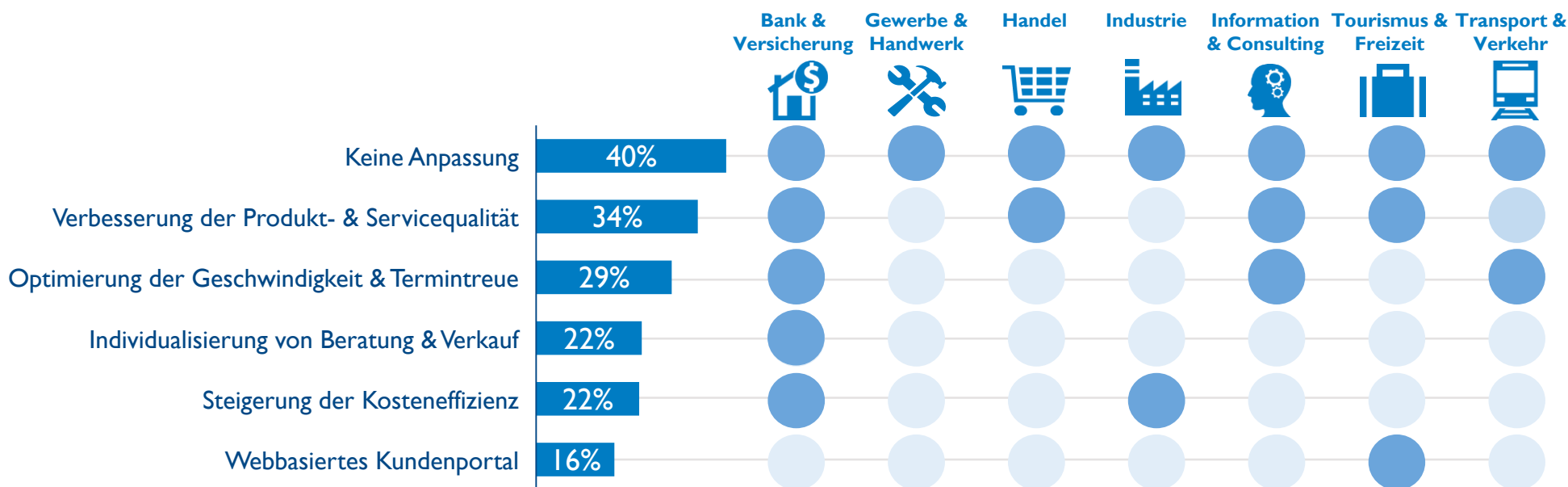
Veränderungen durch die digitale Transformation in der **Zukunft**



Veränderungen im Produkt- und Serviceportfolio sowie neue Arbeitsmodelle werden in Zukunft für KMU immer wichtiger im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung

Ein großer Teil der KMU hat das Produkt-/Serviceportfolio (noch) nicht angepasst, andere haben dieses durch Digitalisierung verbessert

Anpassung des Produkt- oder Serviceportfolios im Zuge der Digitalen Transformation

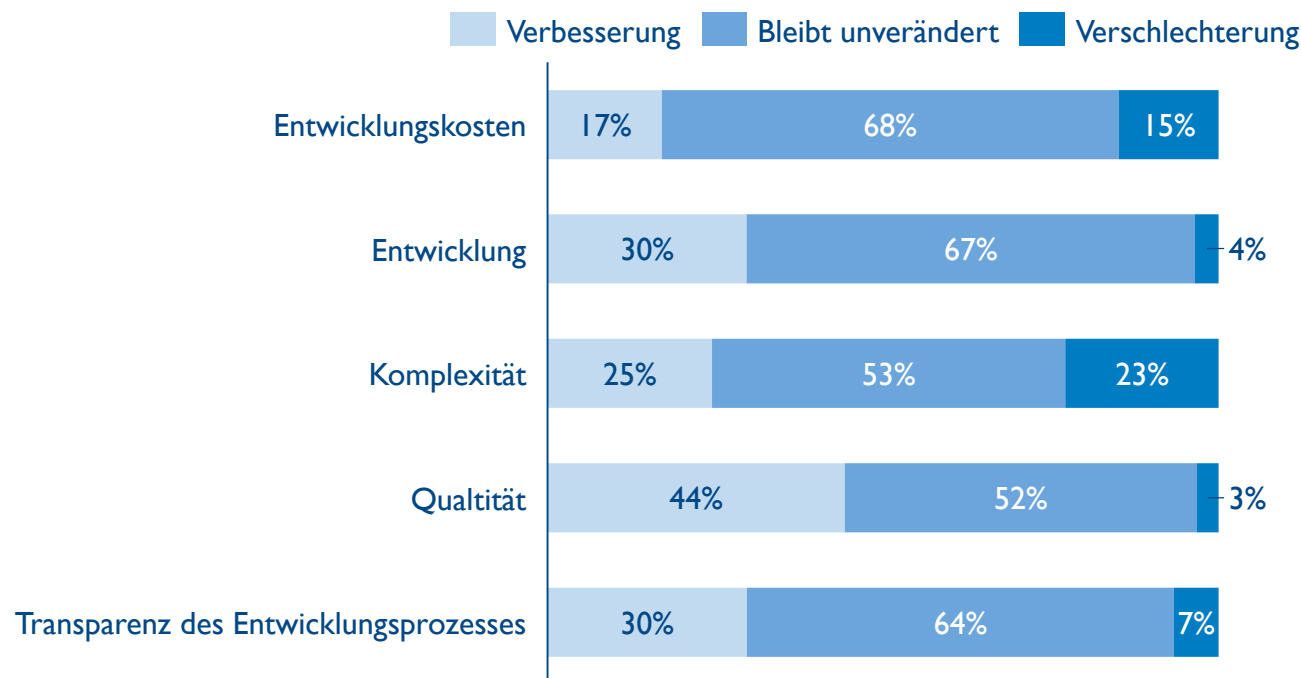


Insbesondere Banken und Versicherungen haben ihr Produkt- und Serviceportfolio der Digitalisierung angepasst, aber auch die Industrie nutzt das Potenzial um Kosten zu senken

Viele KMU sehen positive Veränderungen hinsichtlich der Produkt- und Serviceentwicklung im Zuge der Digitalisierung kommen

Veränderung der Produkt- oder Serviceentwicklung

Kommentar

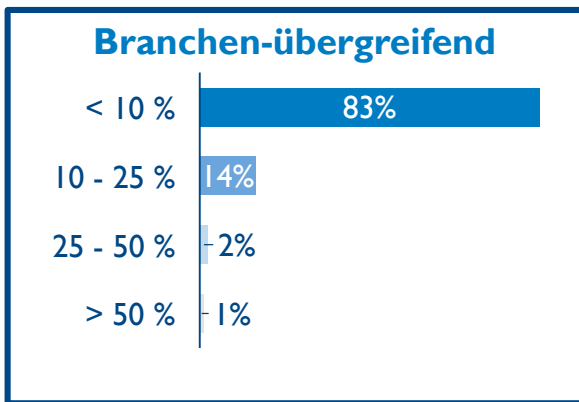


- KMU sehen sich vermehrt Herausforderungen gegenüber im Hinblick auf eine steigende Komplexität, die durch die Digitalisierung entsteht.
- Im Gegensatz dazu erachten die befragten KMU Digitalisierung verstärkt als eine Möglichkeit, die Produktentwicklung zu verbessern.

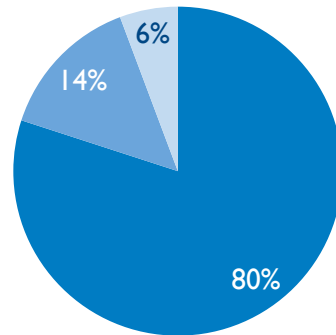
▶ Hinsichtlich der Verbesserung der Transparenz, der Qualität und der Entwicklungskosten ist die Auffassung der befragten KMU im Vergleich zum Vorjahr gleich geblieben

KMU geben weniger als 10% ihres Jahresumsatzes für digitales Marketing aus und dieser Trend hat sich verglichen mit 2017 weiter verstärkt

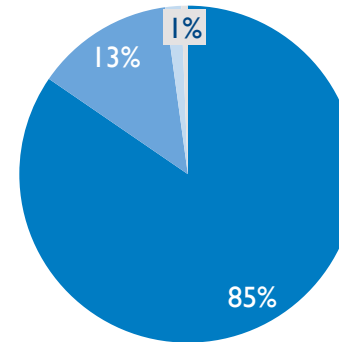
Anteil der Marketing-und Werbeausgaben für digitale Kanäle gemessen am Jahresumsatz



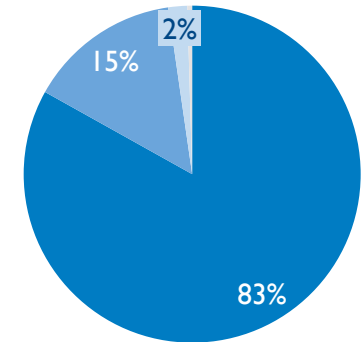
Bank & Versicherung



Gewerbe & Handwerk

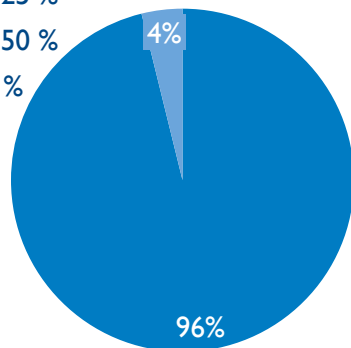


Handel

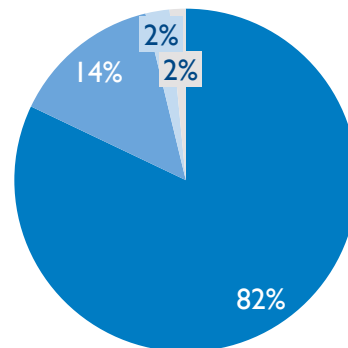


- < 10 %
- 10 - 25 %
- 25 - 50 %
- > 50 %

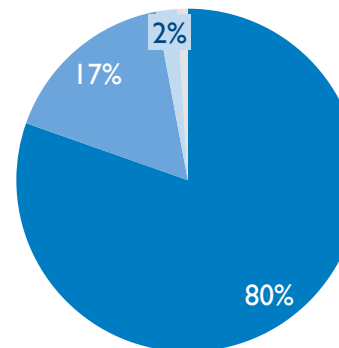
Industrie



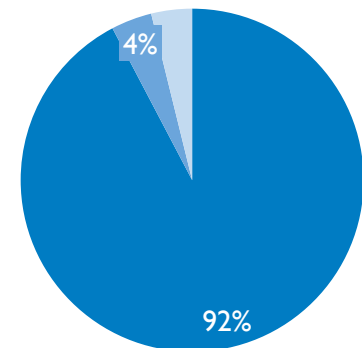
Information & Consulting



Tourismus & Freizeit



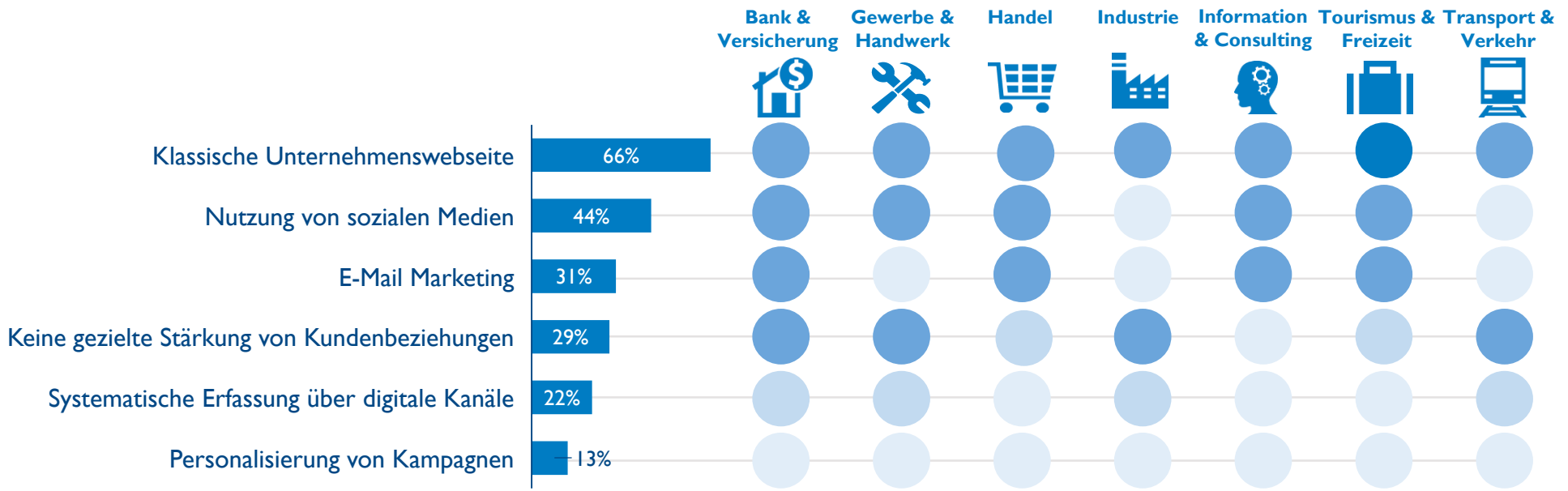
Transport & Verkehr



Quelle: Arthur D. Little

Immer mehr KMU nutzen die klassische Unternehmenswebseite, der Trend zur gezielten Stärkung von Kundenbeziehungen geht aber zurück

Digitale Maßnahmen zur Stärkung von Kundenbeziehungen



KMU greifen immer weniger auf Maßnahmen zur Stärkung der Kundenbeziehungen zurück, obwohl der Anteil der Unternehmen mit eigenen Webseiten zur Kundenbindung zunimmt

Quelle: Arthur D. Little

Häufigkeit der Nennung: ● Niedrig (0-30%) ● Mittel (31-70%) ● Hoch (71-100%)

Rund ein Drittel der KMU plant, digitale Technologien und Prozesse in betrieblichen Abläufen besser zu nutzen

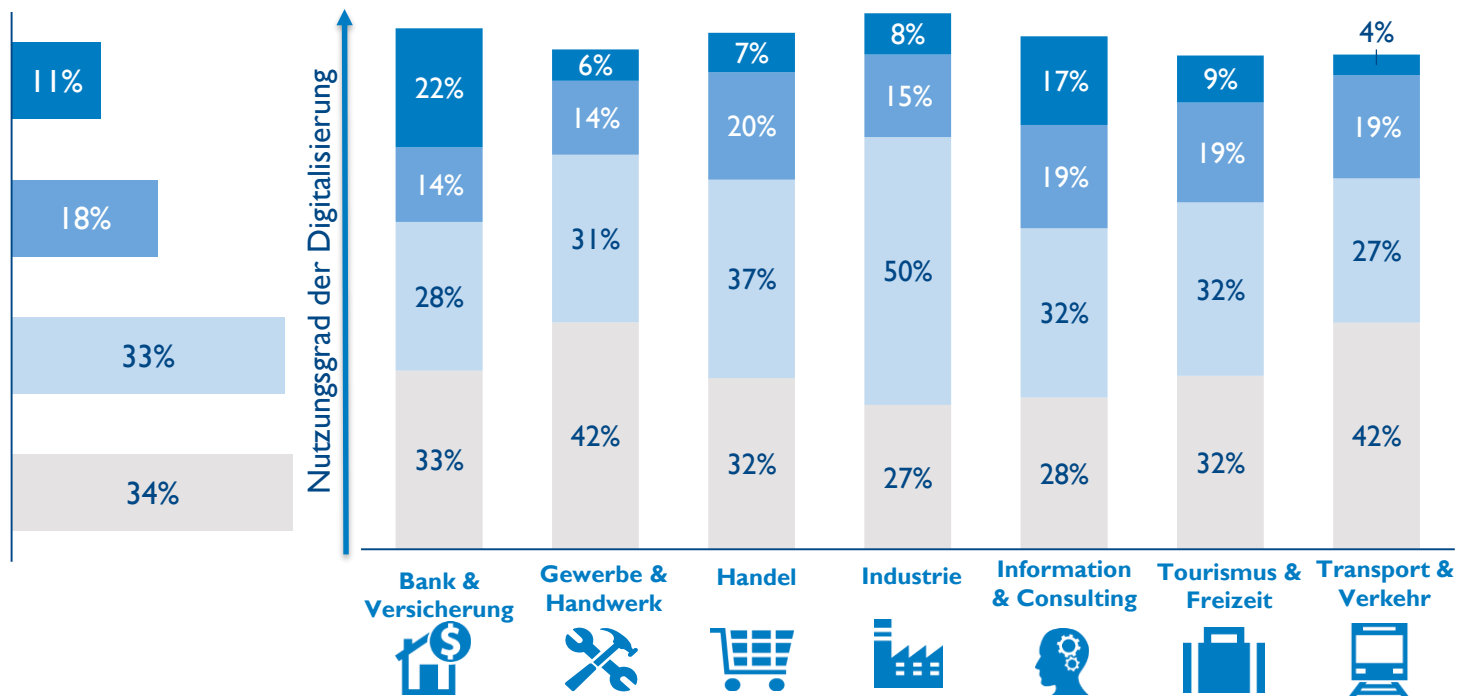
Nutzung neuester Technologien und digitaler Methoden in Betriebsabläufen

Das Unternehmen hat aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen einen Wettbewerbsvorteil

Unsere betriebliche Performance ist dank Digitalisierungsmaßnahmen auf Augenhöhe mit unserer Konkurrenz

Das Unternehmen plant das Potential von Technologien und digitalen Prozessen in betrieblichen Abläufen besser zu nutzen

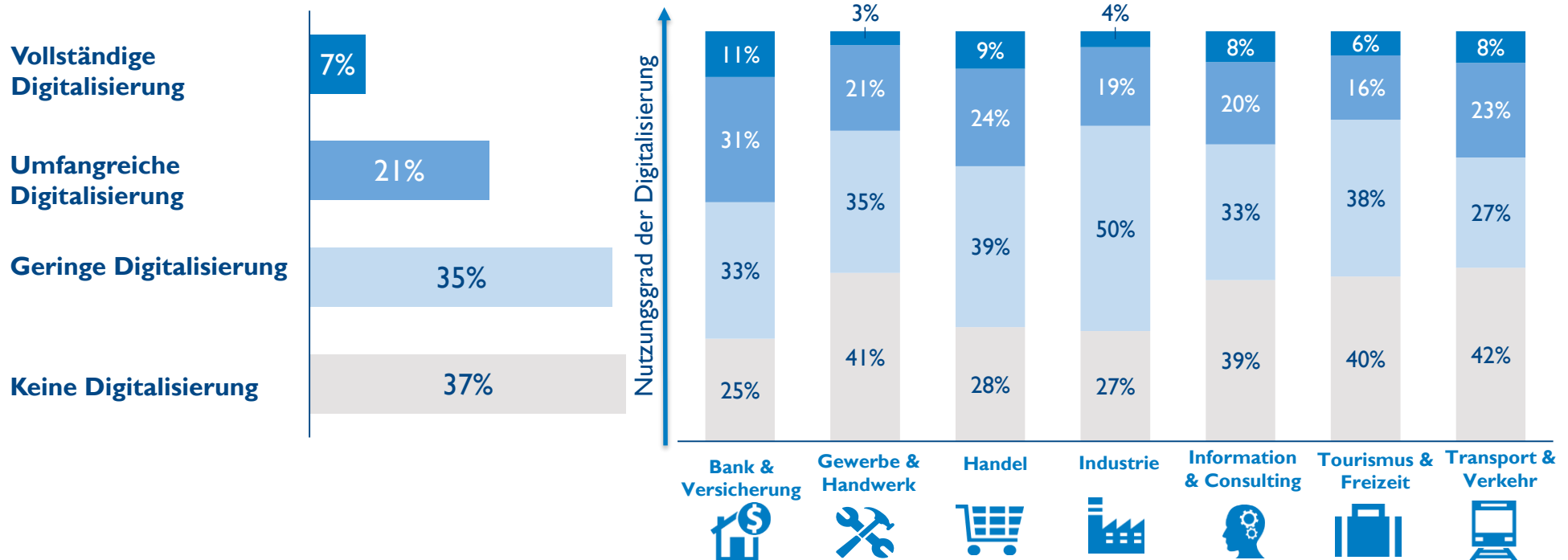
Das Unternehmen verwendet überwiegend bewährte Technologien und Prozesse und plant derzeit keine Änderungen in Richtung Digitalisierung



▶ In den Branchen „Industrie“, „Gewerbe und Handwerk“, sowie „Transport und Verkehr“ ist die Nutzung der Digitalisierung bei Betriebsabläufen erst sehr schwach ausgeprägt

Während in der Banken- und Versicherungsbranche sowie im Handel der Einkauf digitalisiert ist, zeigt die Tourismusbranche Aufholbedarf

Digitalisierungsgrad der Beschaffung /des Einkaufs

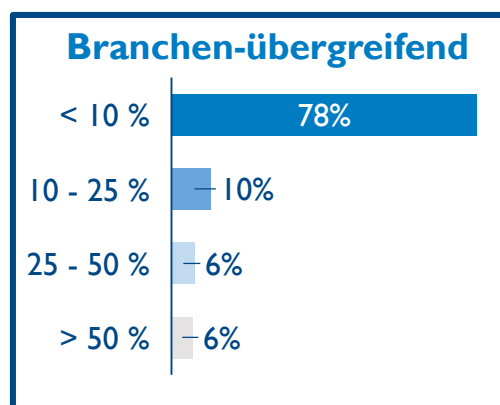


▶ In den Branchen „Gewerbe und Handwerk“ und „Transport und Verkehr“ ist die Beschaffung und der Einkauf bei vielen KMUs noch nicht digitalisiert

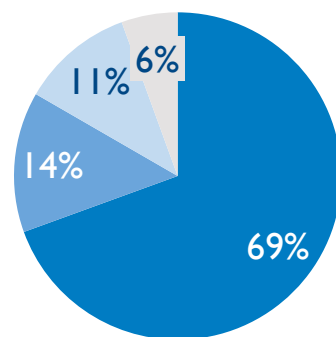
Quelle: Arthur D. Little

Mehr als ein Viertel der KMU im Handel und Tourismus generieren einen signifikanten Teil des Umsatzes über Apps und Webseiten

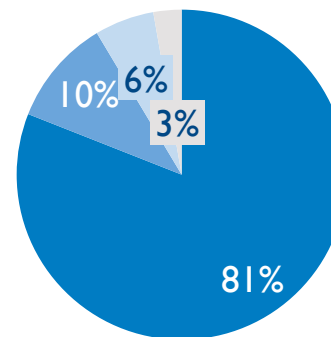
Umsatzanteil über Apps und Webseiten in 2017



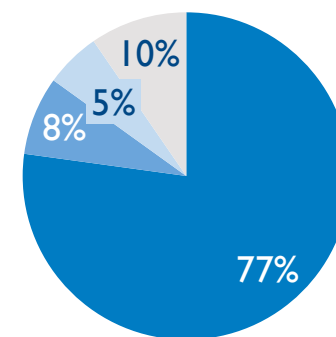
Bank & Versicherung



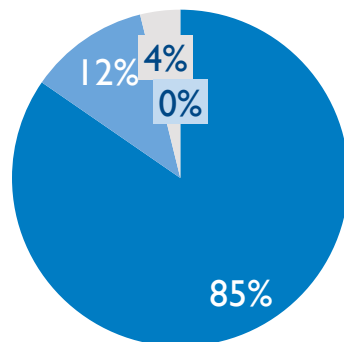
Gewerbe & Handwerk



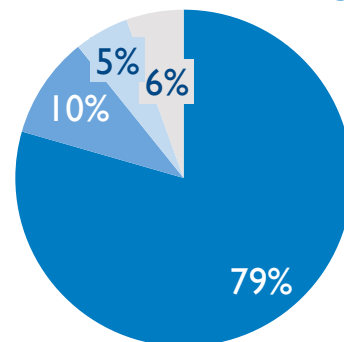
Handel



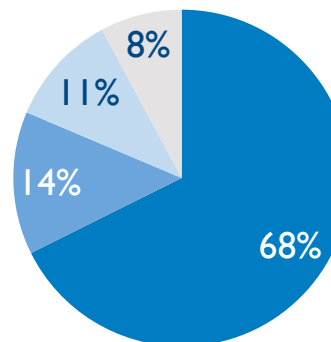
Industrie



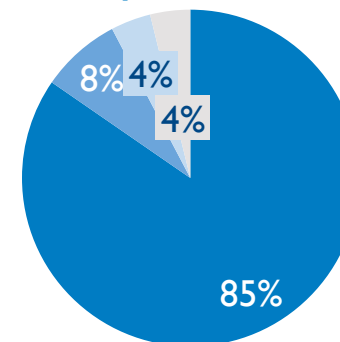
Information & Consulting



Tourismus & Freizeit

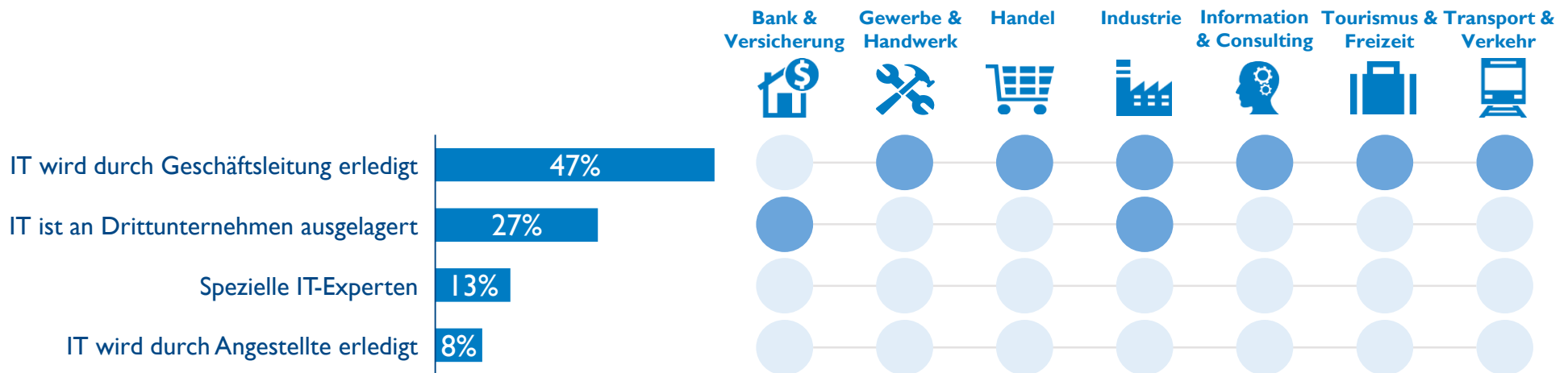


Transport & Verkehr



Für rund die Hälfte der KMU ist IT ein Thema der Geschäftsleitung, nur bestimmte Branchen lagern die Zuständigkeit dafür extern aus

Organisation der IT im Unternehmen



Während in den meisten Branchen die IT durch die Geschäftsleitung erledigt wird, gibt es bei Banken und Versicherungen vermehrt spezielle IT-Experten

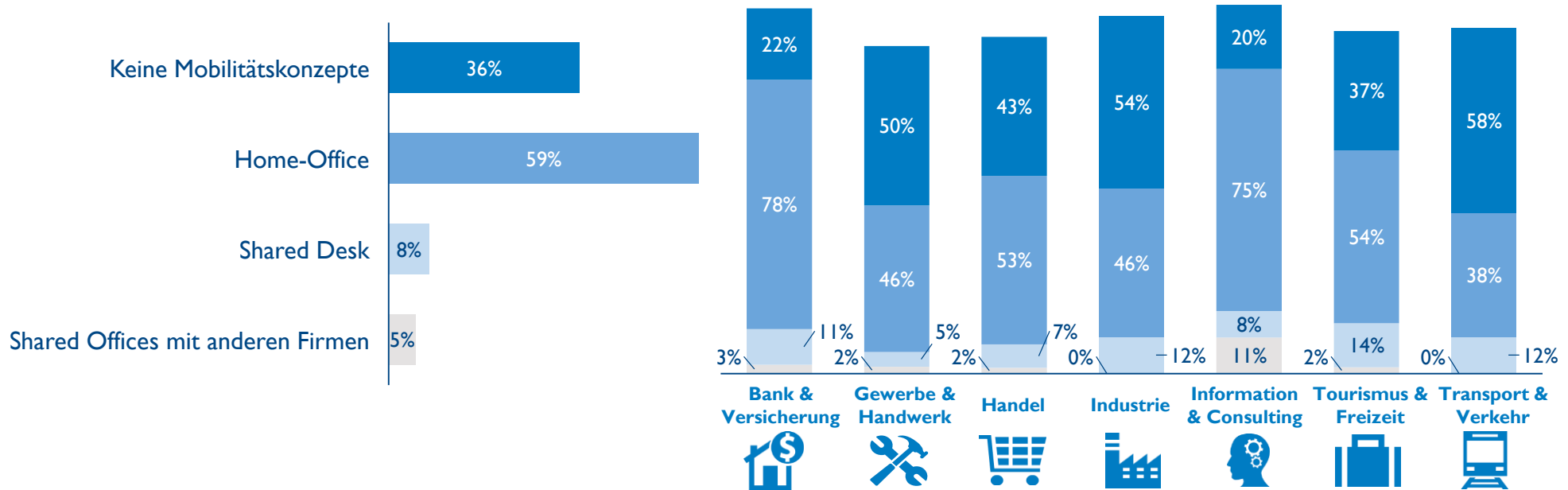
Quelle: Arthur D. Little

Häufigkeit der Nennung: ● Niedrig (0-30%) ● Mittel (31-70%) ● Hoch (71-100%)

Home-Office (Arbeiten von Zuhause) ist bereits ein etabliertes Konzept für die Mehrheit der KMU, jedoch bieten 36% auch keine Konzepte

Etablierung von Mobilitätskonzepten im Unternehmen

Branchen-übergreifend

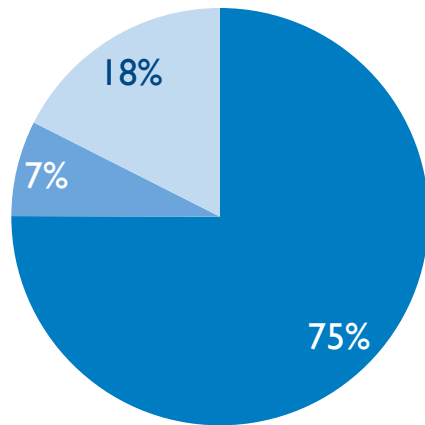


Vor allem in Branchen mit intensivem Kundenkontakt sind Mobilitätskonzepte schwierig durchzusetzen, Shared Offices verlieren zunehmend an Bedeutung

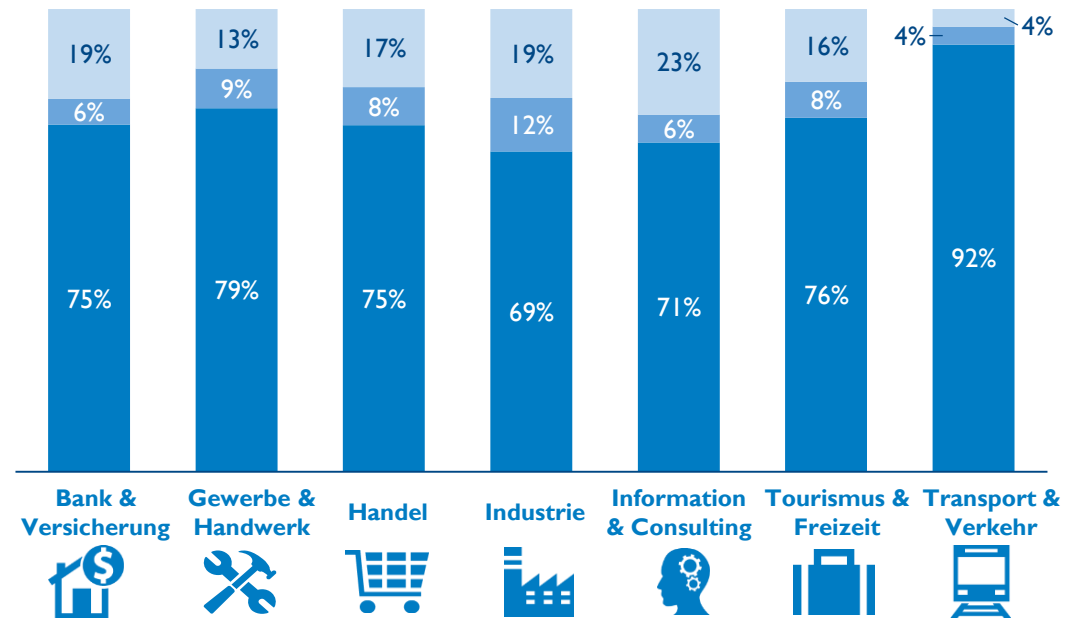
KMU sehen durch die Digitalisierung Arbeitsplätze bedroht, insbesondere die Branchen „Transport und Verkehr“ sowie „Gewerbe und Handwerk“

Erwarteter Einfluss auf die Beschäftigung

Branchen-übergreifend



- Beschäftigungsanstieg
- Keine Veränderung
- Beschäftigungsrückgang



Die Branchen, die laut Digitalisierungsindex schon weiter fortgeschritten in der Digitalen Transformation sind, erwarten nicht so häufig einen Beschäftigungsrückgang

Unternehmerische Orientierung ist ein wichtiger Faktor in Bezug auf den Digitalisierungsgrad der KMU, ebenso wie die Dynamik der Branche

1

KMU mit einem höheren Digitalisierungsgrad zeigen sich deutlich risikobereiter und weisen branchenübergreifend eine höhere Innovationsorientierung auf

2

KMU mit mehr Mitarbeitern zeigen sich deutlich proaktiver in Hinblick auf innovative und neue Lösungswege und vertrauen weniger auf bewährte Strukturen

3

Die Industrie weist zwar eine hohe Branchendynamik auf, die Digitale Transformation scheint für KMU in dieser Branche jedoch schwieriger zu sein als in anderen Branchen

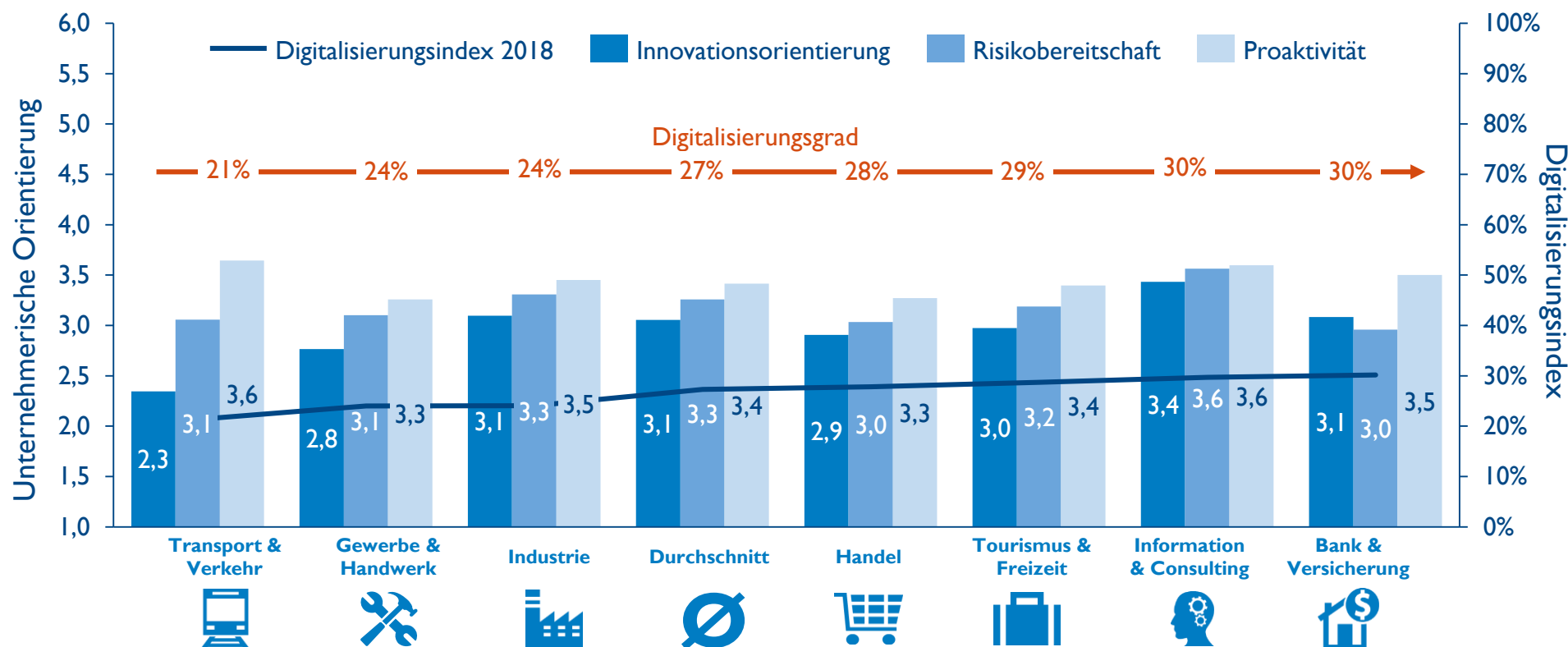
4

Finanzielle Ressourcen sind ein wichtiger Faktor für eine erfolgreiche Digitale Transformation. Je besser die Kapitalversorgung, desto mehr Chancen bestehen für KMU

5

Die unternehmerische Orientierung und der Digitalisierungsgrad eines Unternehmens korrelieren stark miteinander, die Branchendynamik wirkt als wichtiger Treiber

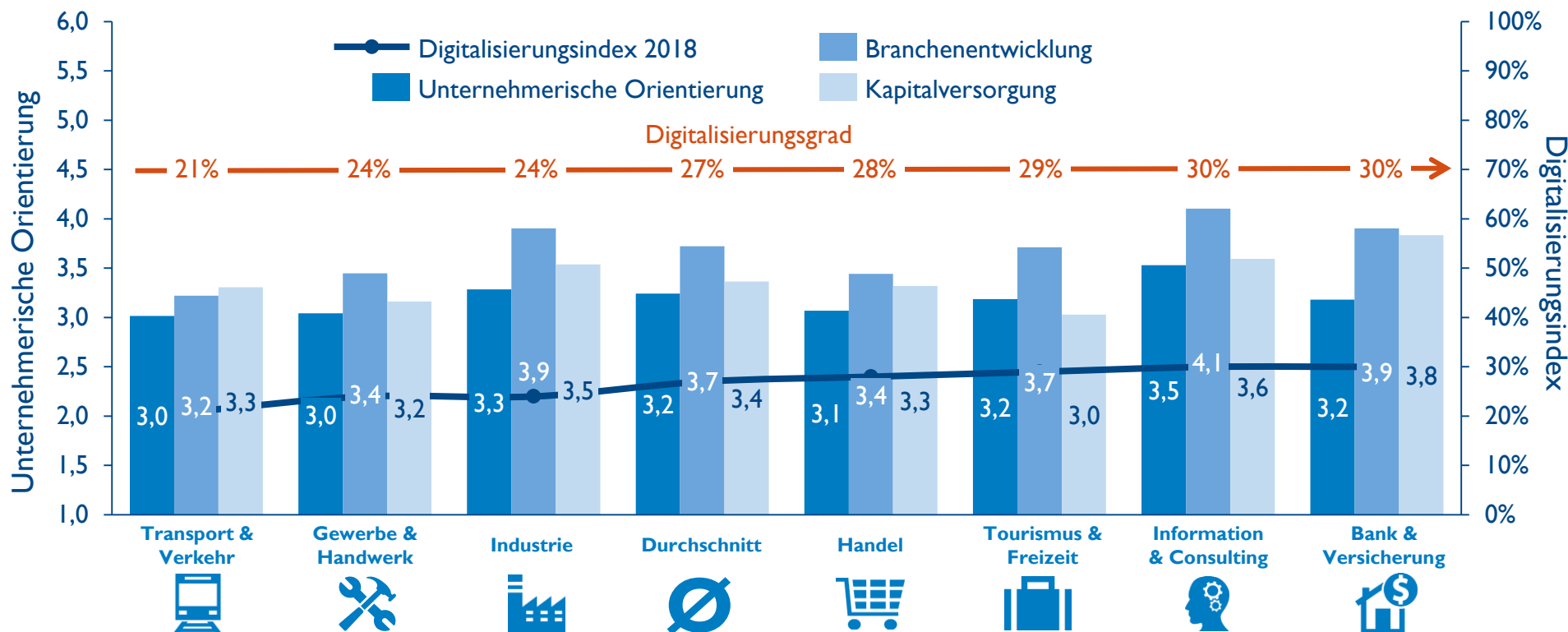
KMU mit höherem Digitalisierungsgrad zeigen sich risikobereiter und weisen branchenübergreifend eine höhere Innovationsorientierung auf



Die statistisch nachgewiesene Erkenntnis, dass mit steigender unternehmerischer Orientierung auch der Digitalisierungsgrad der KMU steigt, ermöglicht ein besseres Verständnis für künftige KMU-Maßnahmen rund um das Thema Digitalisierung

Quelle: Arthur D. Little
 Die Unternehmerische Orientierung wird durch die Ermittlung eines Indexwertes zwischen 1 und 6 gemessen.

Die Branchendynamik und die Kapitalversorgung stehen in engem Zusammenhang mit dem Digitalisierungsgrad der KMU

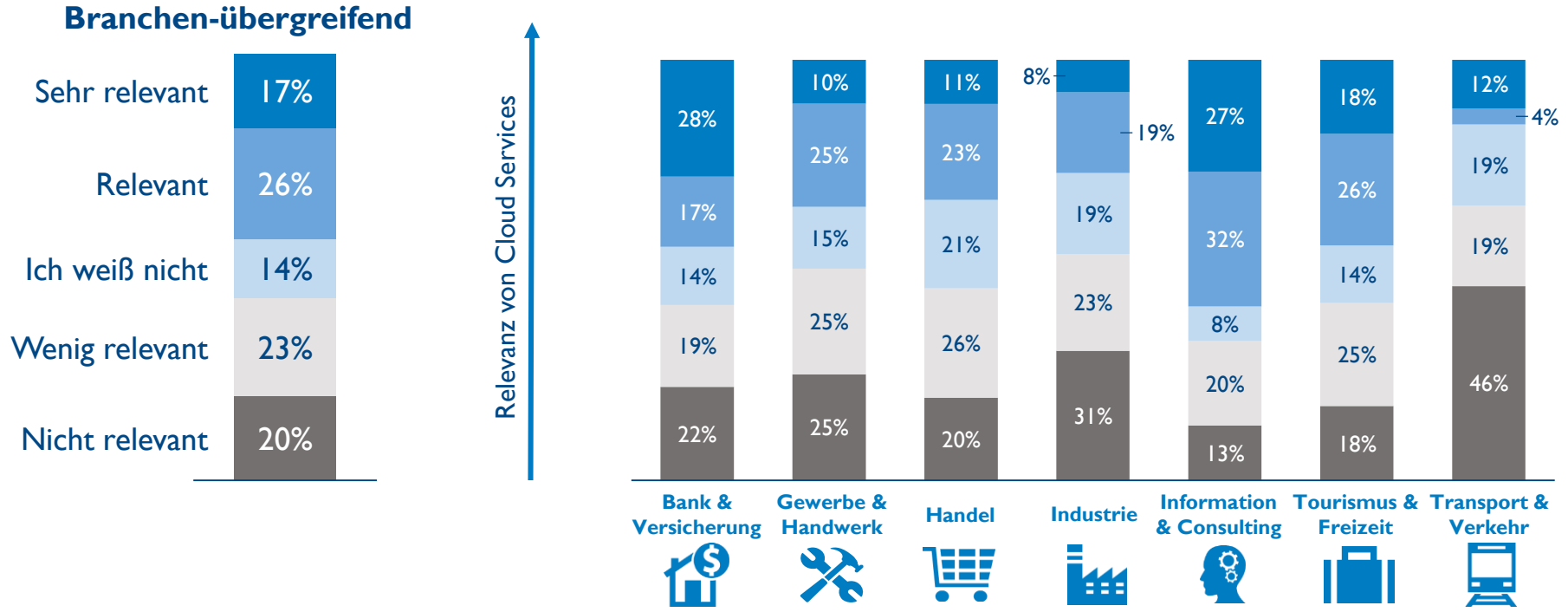


Die Unternehmerische Orientierung und der Digitalisierungsgrad eines Unternehmens korrelieren stark miteinander und die Branchendynamik wirkt als wichtiger Treiber. Diese Erkenntnisse helfen dabei, geeignete Maßnahmen für KMUs ableiten zu können.

Quelle: Arthur D. Little
 Die Unternehmerische Orientierung, die Branchendynamik und die Kapitalversorgung werden durch die Ermittlung eines Indexwertes zwischen 1 und 6 gemessen.

Cloud Services sind in einigen Branchen wie „Bank und Versicherung“ und „Information und Consulting“ sehr relevant

Relevanz von Cloud Services

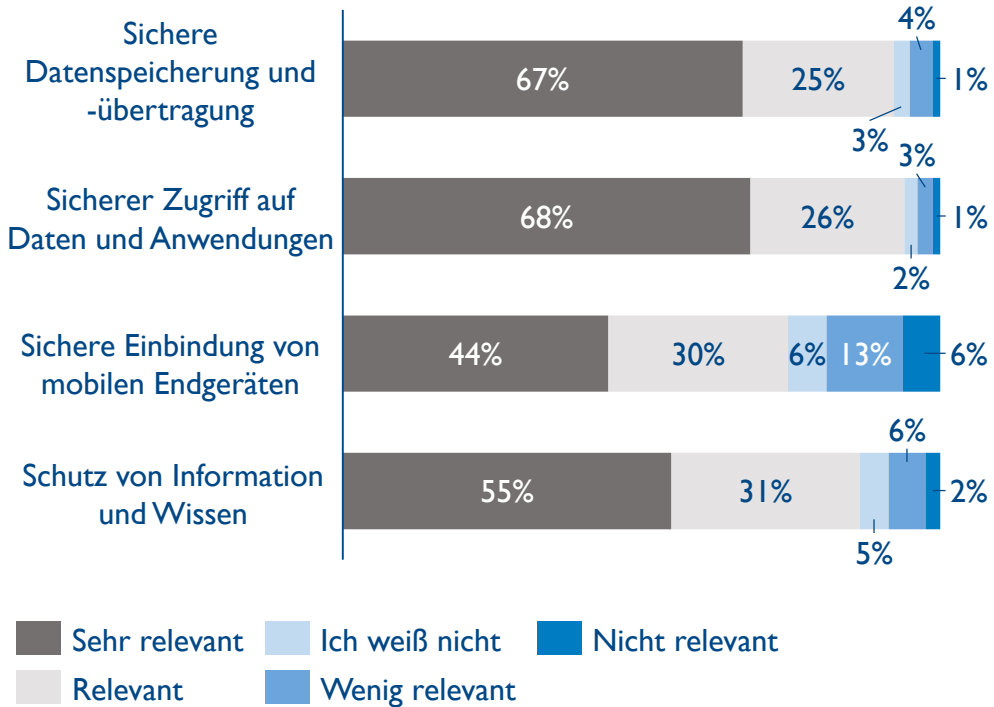


Trotz der steigenden Relevanz von Cloud Services sind sich viele KMU noch nicht über den Nutzen dieser digitalen Lösung für ihr Unternehmen bewusst

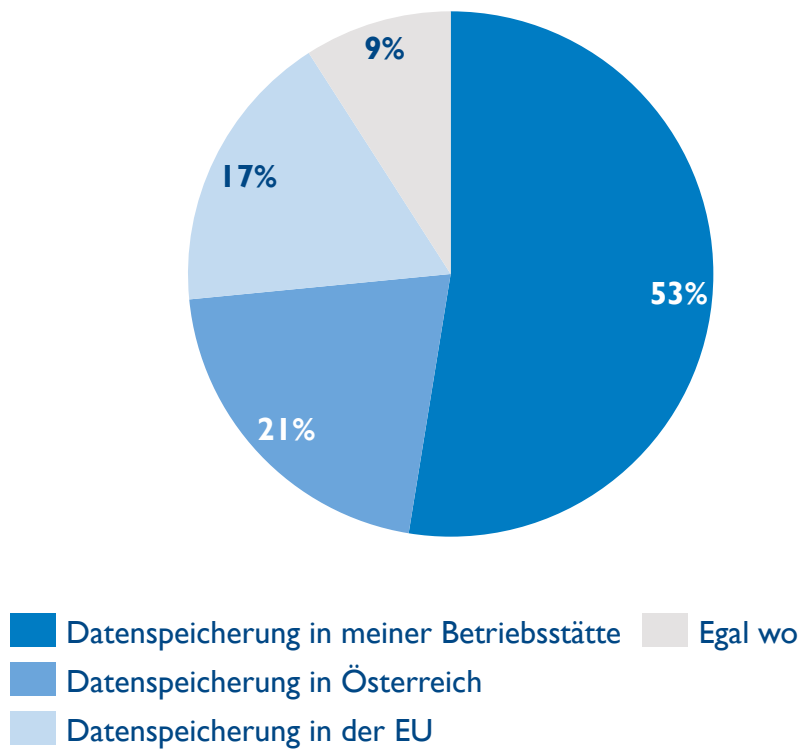
Quelle: Arthur D. Little

Die Sicherheit von gespeicherten Daten, sichere Datenübertragung sowie deren Zugriff sind von enormer Wichtigkeit für KMU

Relevanz von Informationssicherheit und Datenschutz



Bevorzugter Datenspeicherort



Quelle: Arthur D. Little

Arthur D Little

Arthur D. Little has been at the forefront of innovation since 1886. We are an acknowledged thought leader in linking strategy, innovation and transformation in technology-intensive and converging industries. We navigate our clients through changing business ecosystems to uncover new growth opportunities. We enable our clients to build innovation capabilities and transform their organizations.

Our consultants have strong practical industry experience combined with excellent knowledge of key trends and dynamics. Arthur D. Little is present in the most important business centers around the world. We are proud to serve most of the Fortune 1000 companies, in addition to other leading firms and public sector organizations.

For further information please visit www.adlittle.com.

Copyright © Arthur D. Little 2018. All rights reserved.



Contacts:

Karim Taga
Managing Partner
Arthur D. Little Austria GmbH
E: taga.karim@adlittle.com

Alexios Seibt
Public Services CC Austria
Arthur D. Little Austria GmbH
M: +43 664 60541 37
E: seibt.alexios@adlittle.com