

# Digitale Transformation von KMU in Österreich 2019

Erfassung des Digitalisierungsindex 2019

September 2019



## Die Digitalisierungsstudie hat 2019 zum dritten Mal in Folge die digitale Transformation und deren wichtigste Einflussfaktoren in KMUs erfasst

### Landesweite Umfrage



- Durchführung einer österreichweiten Umfrage
- Mehr als 800 KMUs aus 7 verschiedenen Branchen haben teilgenommen

### Digitalisierung in KMUs 2019



- Drittmalige Erfassung des Digitalisierungsindex
- Die Digitalisierung der KMUs hat über alle Industrien hinweg zugenommen
- Weiterhin starke Präsenz des Themas Datenschutz für KMUs in 2019

### Ausblick 2020



- Österreichische KMUs sehen die Zukunftsentwicklungen durch die Digitalisierung positiv. Eine höhere Anzahl an KMUs erwartet durch die Digitale Transformation einen Beschäftigungsanstieg als eine Abnahme
- Um internen Herausforderungen wie fehlenden Ressourcen oder Knowhow zu begegnen, ist Umsetzungsberatung weiterhin sehr gefragt
- Trotz erhöhter Informiertheit der KMUs könnten bestimmte Branchen gezielter angesprochen werden

## Das Digitalisierungsniveau der KMUs in Österreich ist 2019 branchenübergreifend gestiegen

1

Österreichische KMUs sind in allen Bereichen digitaler geworden. Ein zunehmender Anteil an Unternehmen gilt als „digital bewusst“ oder „digital orientiert“

2

>60% der KMUs fühlen sich zum Thema Digitalisierung besser informiert als im Vorjahr, infolgedessen werden auch Datenschutz und Cloud-Services immer relevanter

3

Die Digitalisierung wird von den KMUs zunehmend als Chance statt als Bedrohung gesehen, nur mehr 9% gehen von einem Beschäftigungsrückgang durch die Digitalisierung aus

4

KMUs erwarten sich durch die Digitalisierung vor allem Veränderungen bezüglich Kundengruppen, Märkten und Geschäftsfeldern, neue Arbeitsmodelle wurden bereits umgesetzt

5

Umsetzungsberatung und finanzielle Unterstützung sind weiterhin die wichtigsten Maßnahmen, um die verbleibenden Hürden der Digitalen Transformation zu überwinden

6

Die Betriebsgröße ist im Bezug auf den Digitalisierungsgrad kein signifikanter Treiber mehr, die Digitalisierung ist 2019 auch bei kleineren Unternehmen angekommen



# Agenda

## Digitalisierung in KMUs 2019

 Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung

 Treiber der Digitalisierung

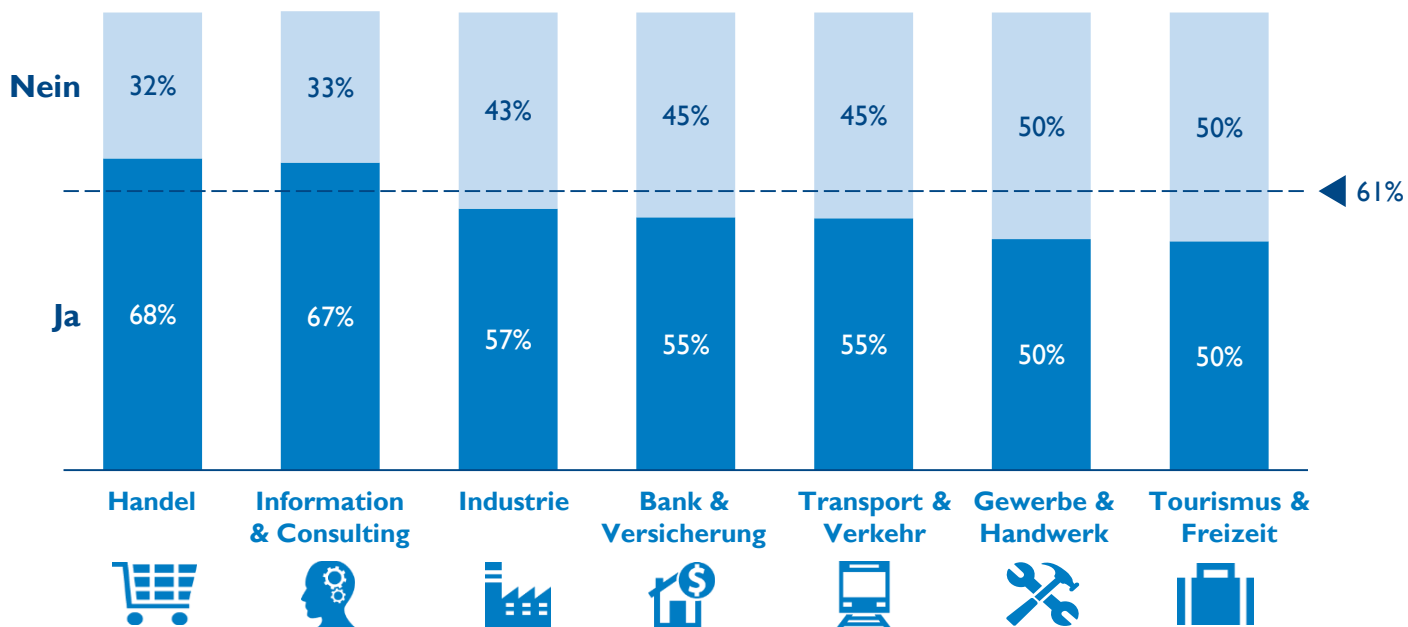
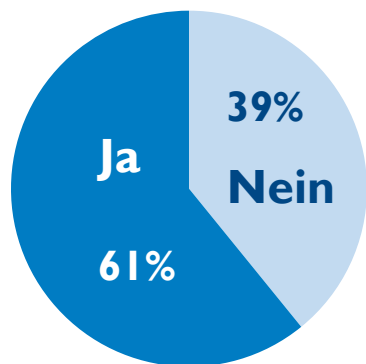
 Best-Practice Beispiele

 Ausblick 2020

# >60% der KMUs ist besser über die Digitalisierung informiert als 2018

## Informiertheit zum Thema Digitalisierung

„Ich habe heute einen besseren Überblick über das Thema Digitalisierung als letztes Jahr“



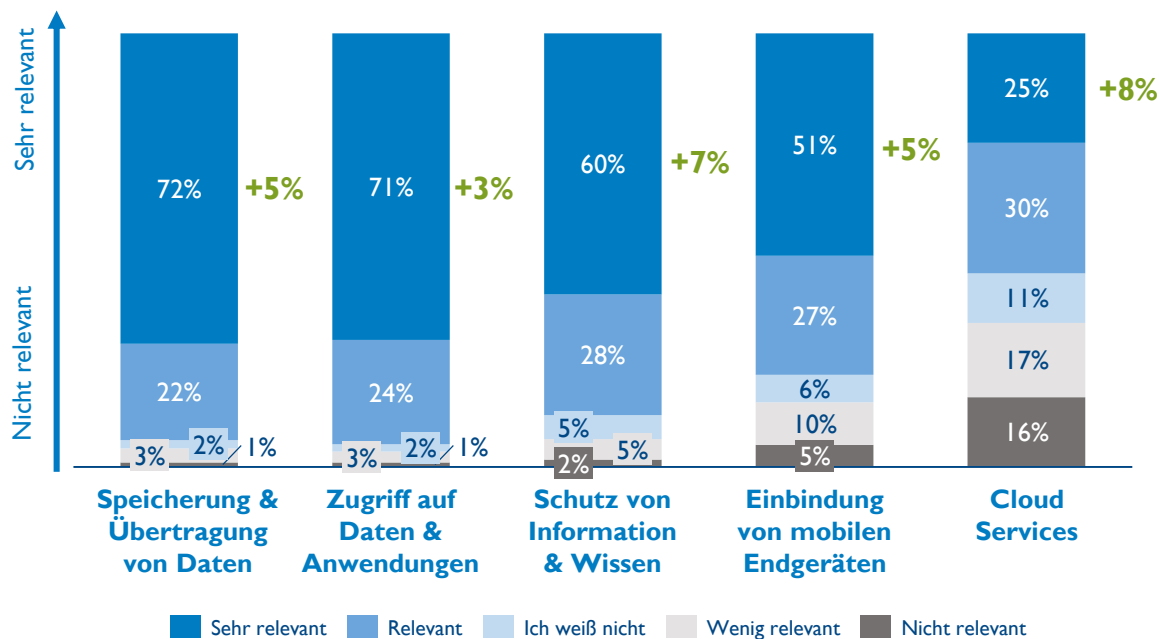
In den Branchen „Handel“ oder „Information & Consulting“ gaben mehr KMUs an, in diesem Jahr einen besseren Überblick zu haben. In „Gewerbe & Handwerk“ sowie „Tourismus & Freizeit“ fühlt sich die Hälfte aller Befragten nicht besser informiert

Quelle: Arthur D. Little

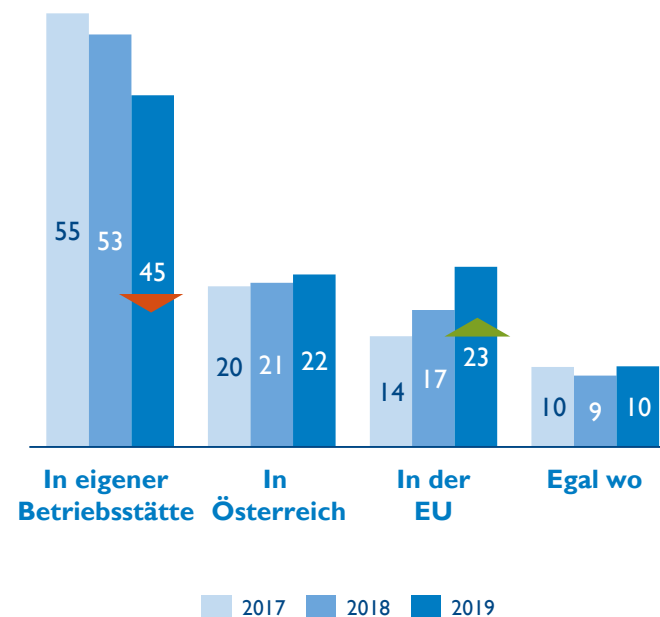
Frage: Ich habe heute einen besseren Überblick über das Thema Digitalisierung (ausgelöst durch Berichte in Medien, Infokampagnen, persönliches Interesse, etc) als letztes Jahr

# Datenschutz und Cloud Services sind deutlich relevanter geworden

## Relevanz von Datenschutz & Cloud Services<sup>1</sup>



## Speicherort<sup>2</sup>



Cloud Services sind vor allem in den Branchen „Information & Consulting“ sowie „Transport & Verkehr“ sehr relevant. Die meisten KMUs bevorzugen weiterhin die eigene Betriebsstätte als Speicherort, aber auswärtige Speicherung nimmt zu

Quelle: Arthur D. Little

Frage 1: Wie relevant sind Cloud Services für Ihr Unternehmen? Wie relevant sind die folgenden Anforderungen für die Informationssicherheit und den Datenschutz in Ihrem Unternehmen?

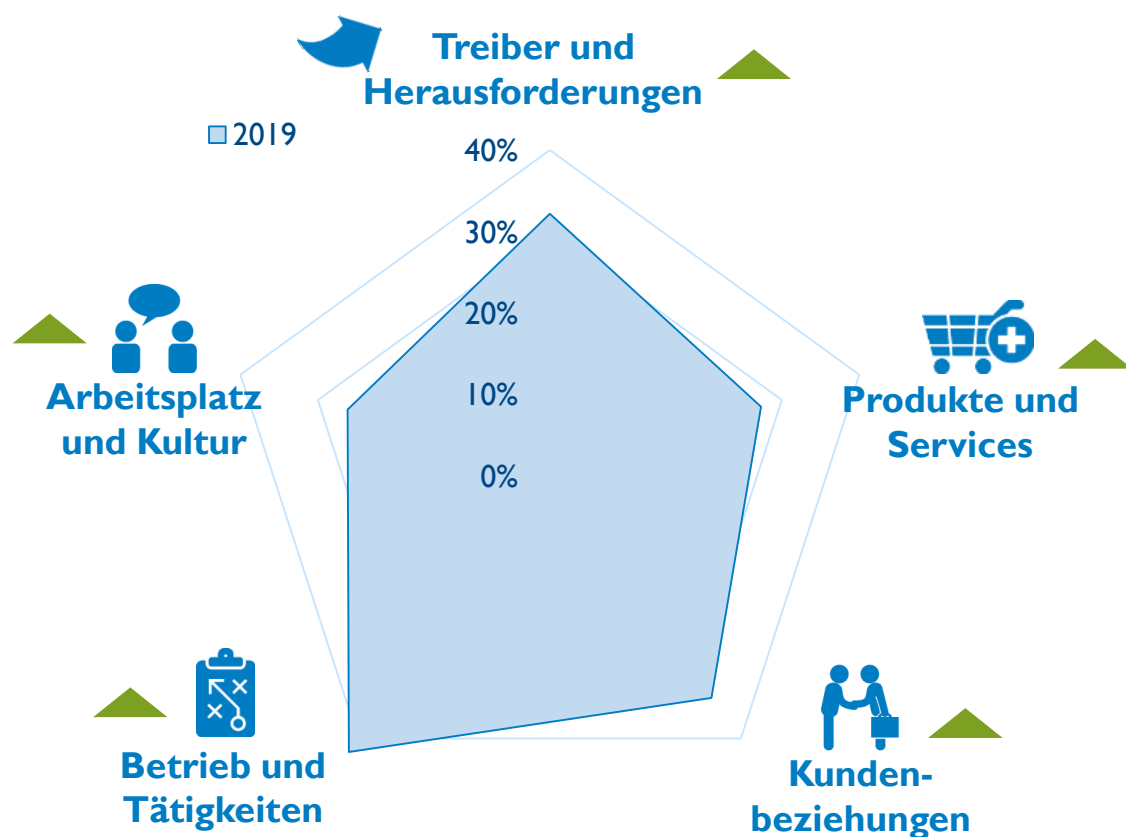
Frage 2: Wie ist Ihre Meinung bezüglich internationalen versus nationalen Cloud Services (Datenspeicherung in der Wolke)? Welchen Speicherort bevorzugen Sie?

▲ Zunahme um ≥3% zum Vorjahr ▼ Abnahme um ≥3% zum Vorjahr

# Die Digitalisierung ist in der Kategorie „Betrieb“ am weitesten fortgeschritten; im Bereich „Arbeitsplatz und Kultur“ gibt es Nachholbedarf



Branchenübergreifender Wert für die 5 Bereiche des Digitalisierungsindex<sup>1</sup>



- Der „**Betrieb**“ zeichnet sich durch eine bessere Digitalisierung des Einkaufs sowie eine Effizienzsteigerung der Unternehmensabläufe aus
- Im Bereich „**Produkte und Services**“ nutzen mehr KMUs die Digitalisierung zur Steigerung der Kosteneffizienz ihres Serviceportfolios sowie zur Individualisierung von Beratung und Verkauf
- Der gestiegene Wert im Bereich „**Treiber und Herausforderungen**“ resultiert aus der gesteigerten Nutzung digitaler Kommunikationsmittel im Unternehmen und in der Beziehung mit Kunden

▲ Zunahme des Indexwertes im Vergleich zum Vorjahr

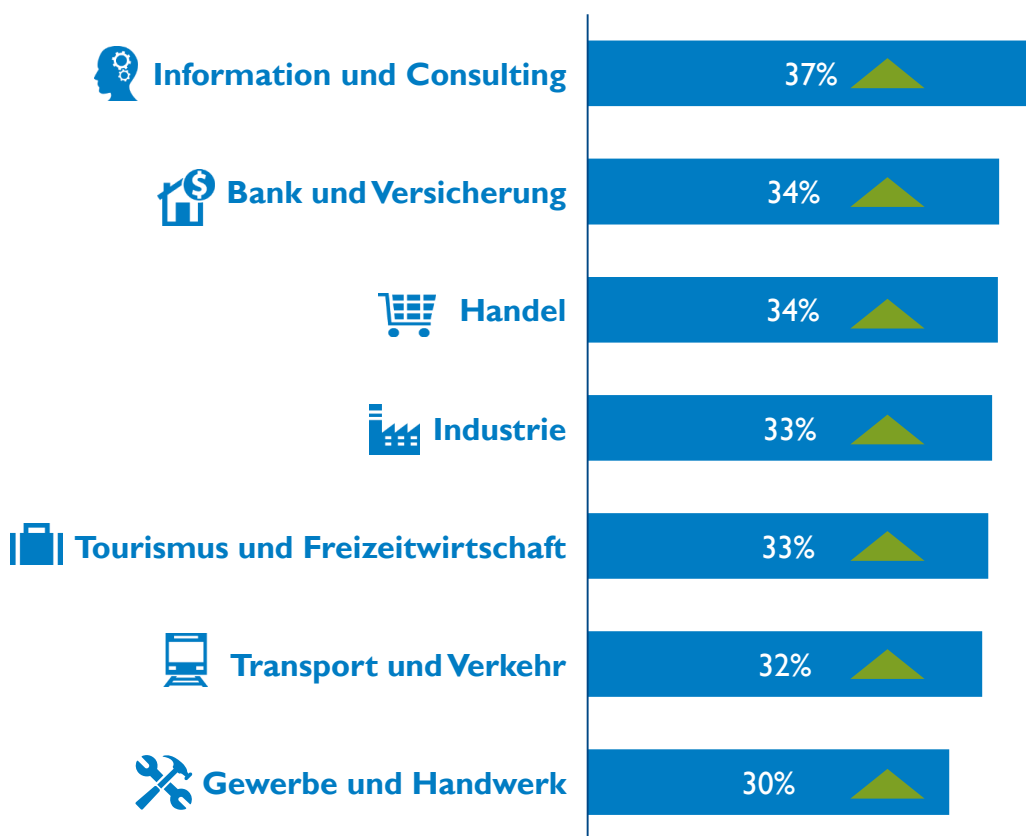
Quelle: Arthur D. Little

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

## Das Digitalisierungsniveau der KMUs ist gestiegen – vor allem die Branchen „Transport & Verkehr“ und „Industrie“ haben aufgeholt

### Branchenübergreifender Digitalisierungsindexwert

### Einblick



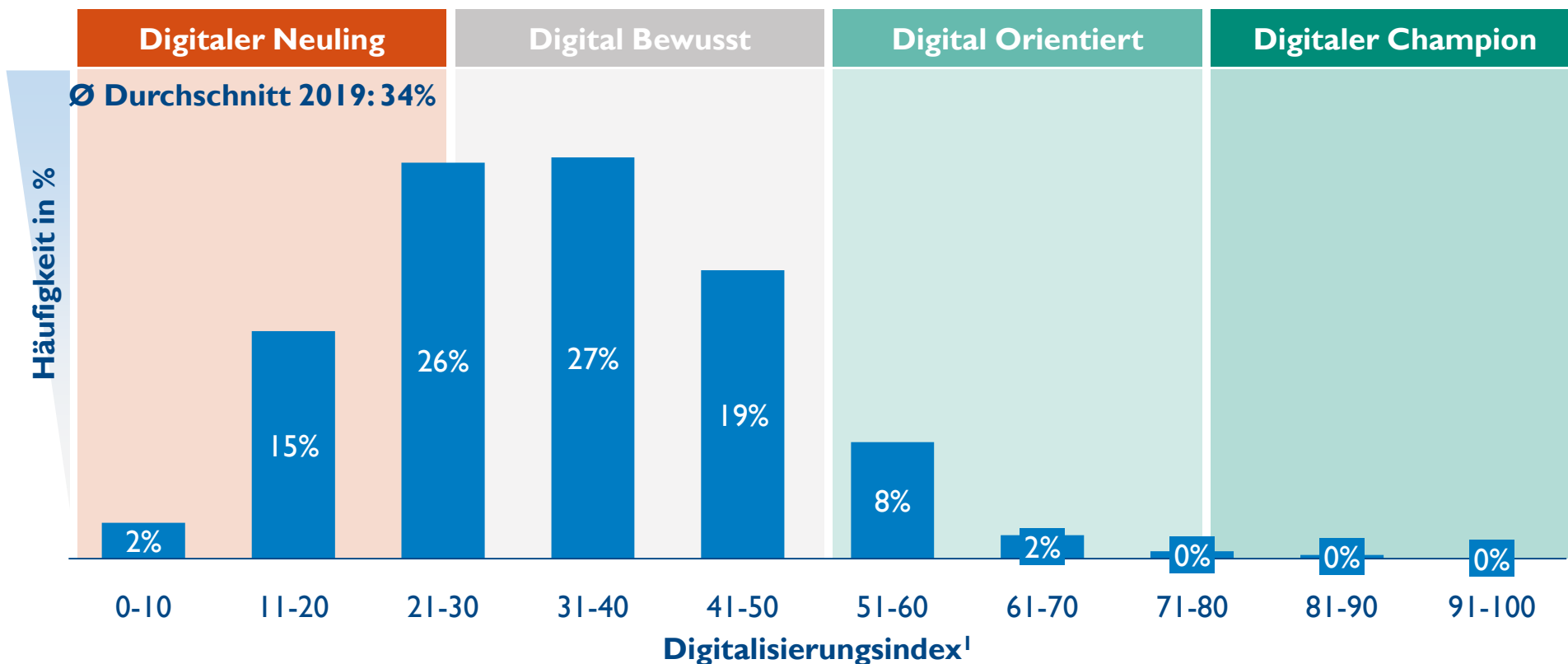
- Der **Digitalisierungsindex** ist im Vergleich zum Vorjahr **gestiegen**
- Die Branche **Information und Consulting** übernimmt nach Abstieg auf Platz 2 letztes Jahr wieder die **Führungsposition**
- Den **größten Index-Anstieg** erlebte die Branche „**Transport und Verkehr**“ durch vermehrte Digitalisierung in den Bereichen Betrieb, Produkte & Services und Arbeitsplatz & Kultur
- Die „**Industrie**“ zeichnet sich in diesem Jahr durch die **erhöhte Nutzung von digitalen Kommunikationsmitteln** und der Digitalisierung ihres Serviceportfolios aus

Die Branchen, die sich im Branchenvergleich am wenigsten informiert fühlen, schneiden auch im Digitalisierungsindex schlechter ab

▲ Zunahme des Indexwertes im Vergleich zum Vorjahr



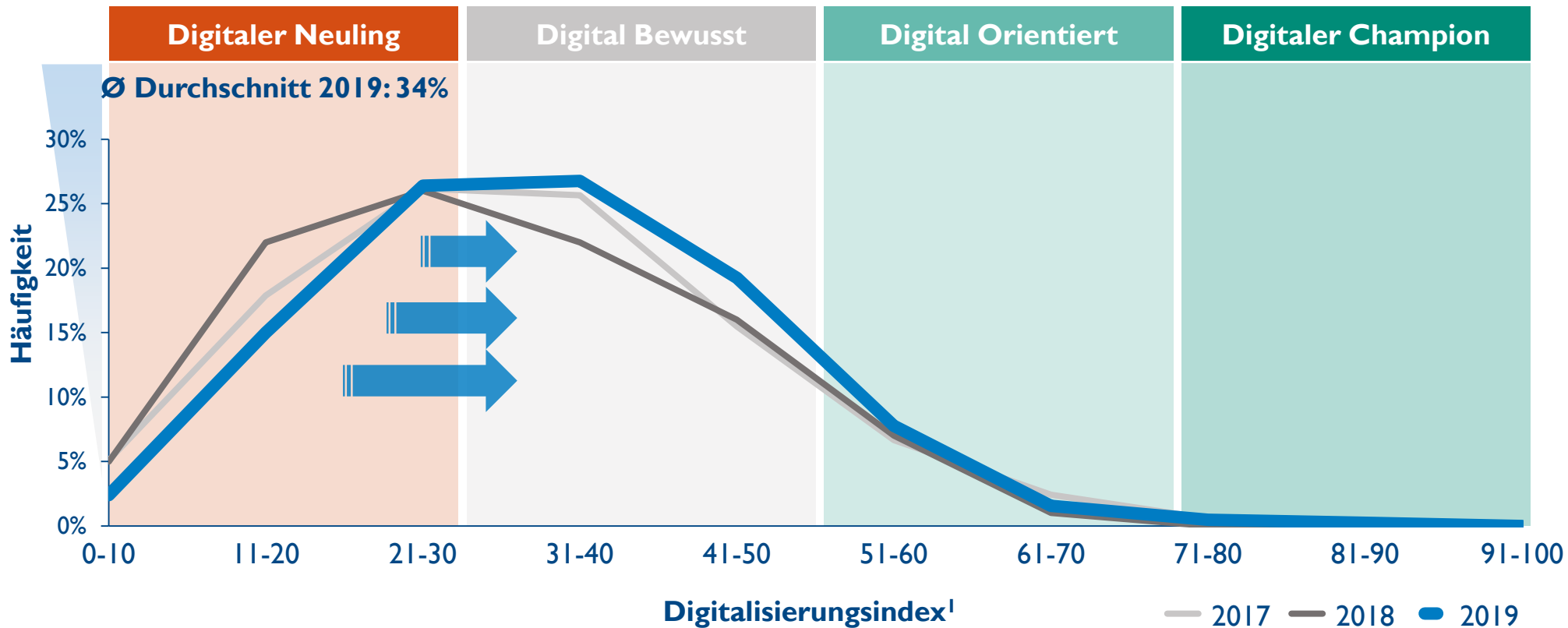
# Die Mehrheit der KMUs fällt daher heuer in die Kategorien „digital bewusst“ und „digital orientiert“



Das Digitalisierungsniveau der KMUs ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Dennoch stufen sich lediglich 10% der Unternehmen als „digital orientiert“ oder als „digitale Champions“ ein. Die Mehrheit der KMUs ist „digital bewusst“

Quelle: Arthur D. Little  
 1) Maximal 100 Prozentpunkte

## Die Glockenkurve verlagert sich somit im Jahresvergleich nach rechts – besonders deutlich ist der Anstieg der „digital bewussten“ KMUs



Der Anteil der KMUs, die unter „digital bewusst“ fallen, ist im Vergleich zu beiden Vorjahren gestiegen. Auch ein leichter Anstieg im Bereich „digital orientiert“ ist heuer zu verzeichnen. Die Digitalisierung in Österreich nimmt somit Fahrt auf



# Agenda

 Digitalisierung in KMUs 2019

 **Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung**

 Treiber der Digitalisierung

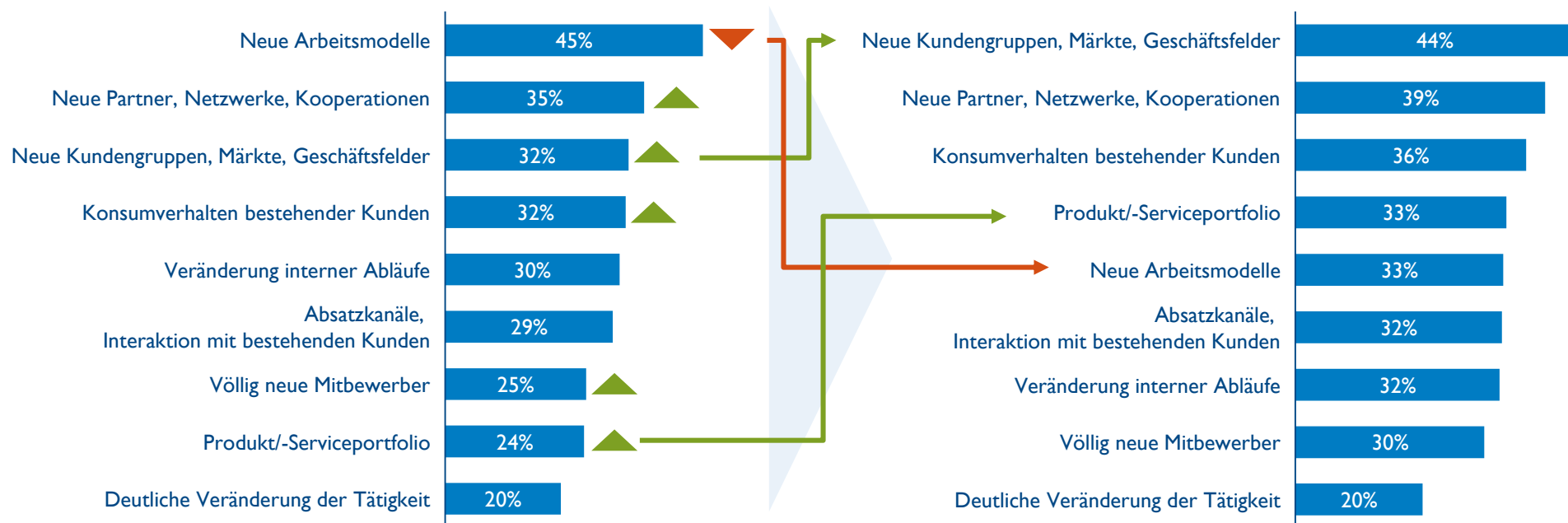
 Best-Practice Beispiele

 Ausblick 2020

## Bisher hat die Digitalisierung primär Arbeitsmodelle in KMUs verändert, zukünftig wird sie vermehrt neue (Markt)-Strategien unterstützen

### ← Veränderungen in der Vergangenheit<sup>1</sup>

### → Veränderungen in der Zukunft<sup>2</sup>



Die digitale Transformation hat in vielen KMUs zur Einführung von Home Office oder einer erhöhten Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeiten geführt. In der Zukunft werden eher Veränderungen in Geschäftsfeldern, Kooperationen und Konsumverhalten erwartet

Quelle: Arthur D. Little

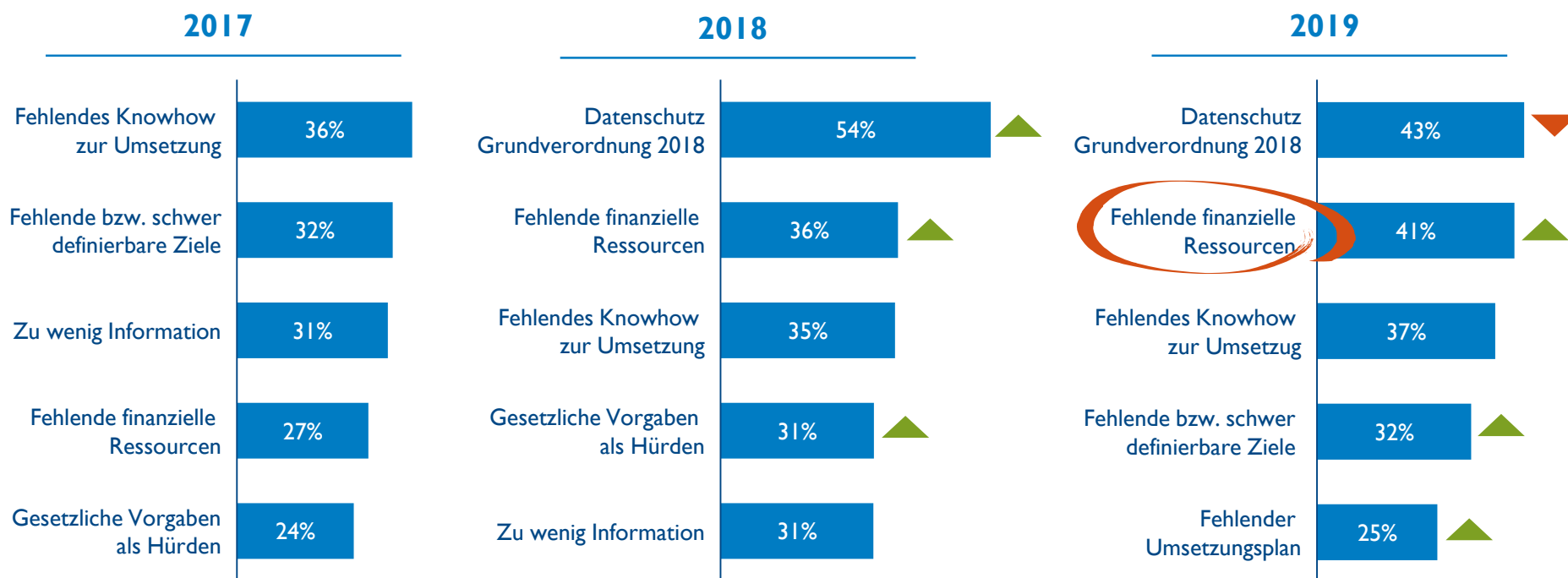
Frage 1: Was waren Ihrer Meinung nach in der Vergangenheit die stärksten Veränderungen durch die digitale Transformation in Ihrem Unternehmen?

Frage 2: Was sind Ihrer Meinung nach in der Zukunft die stärksten Veränderungen durch die digitale Transformation in Ihrem Unternehmen?

▲ Zunahme um ≥4% zum Vorjahr ▼ Abnahme um ≥4% zum Vorjahr

## Die DSGVO ist weiterhin die größte Herausforderung, aber KMUs sind besser informiert und Hürden befinden sich eher auf Unternehmensebene

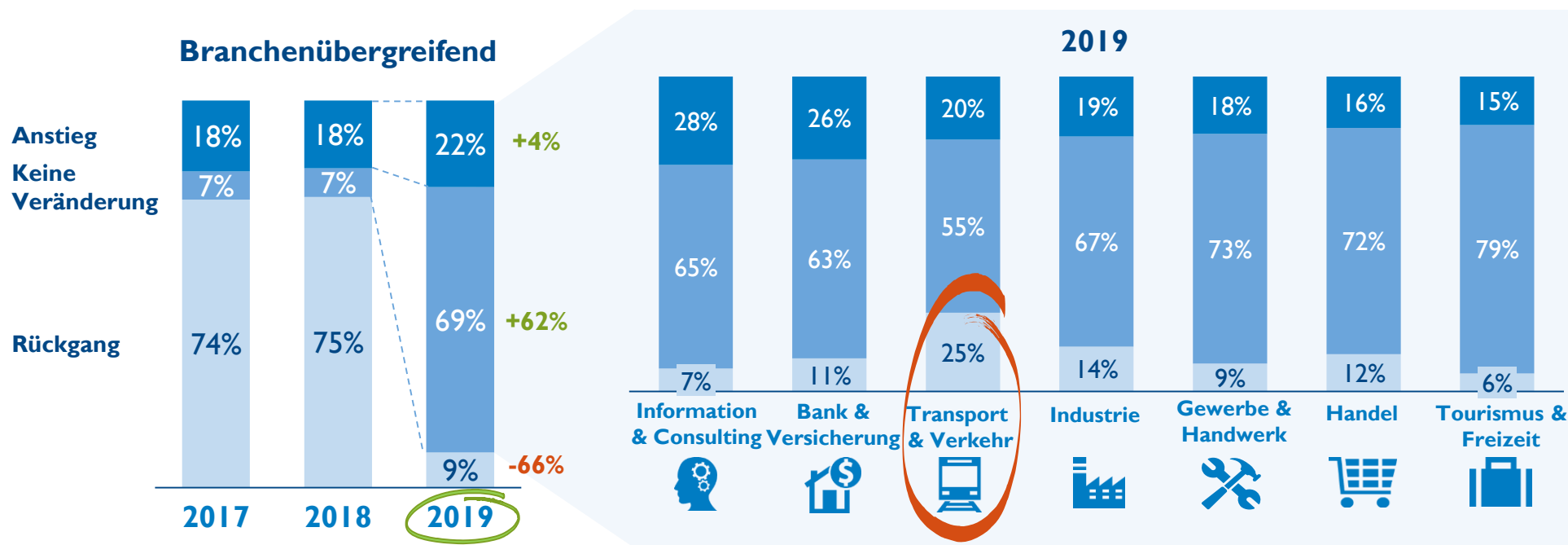
### ⚡ Top 5 Herausforderungen



Während gesetzliche Hürden weniger als Herausforderung wahrgenommen werden, werden vor allem fehlende finanzielle Ressourcen zunehmend als Faktor gesehen, der die Digitalisierung bremst

# KMUs sehen den Einfluss der Digitalisierung zunehmend positiv. Mehr KMUs erwarten zukünftig einen Beschäftigungsanstieg als eine Abnahme

## Erwarteter Einfluss auf die Beschäftigung



Die Erwartungen der KMUs hinsichtlich der durch Digitalisierung bedingten Beschäftigungsänderungen haben sich positiv entwickelt. Transport & Verkehr erwartet als einzige Branche mehr Beschäftigungsrückgang als Zunahme

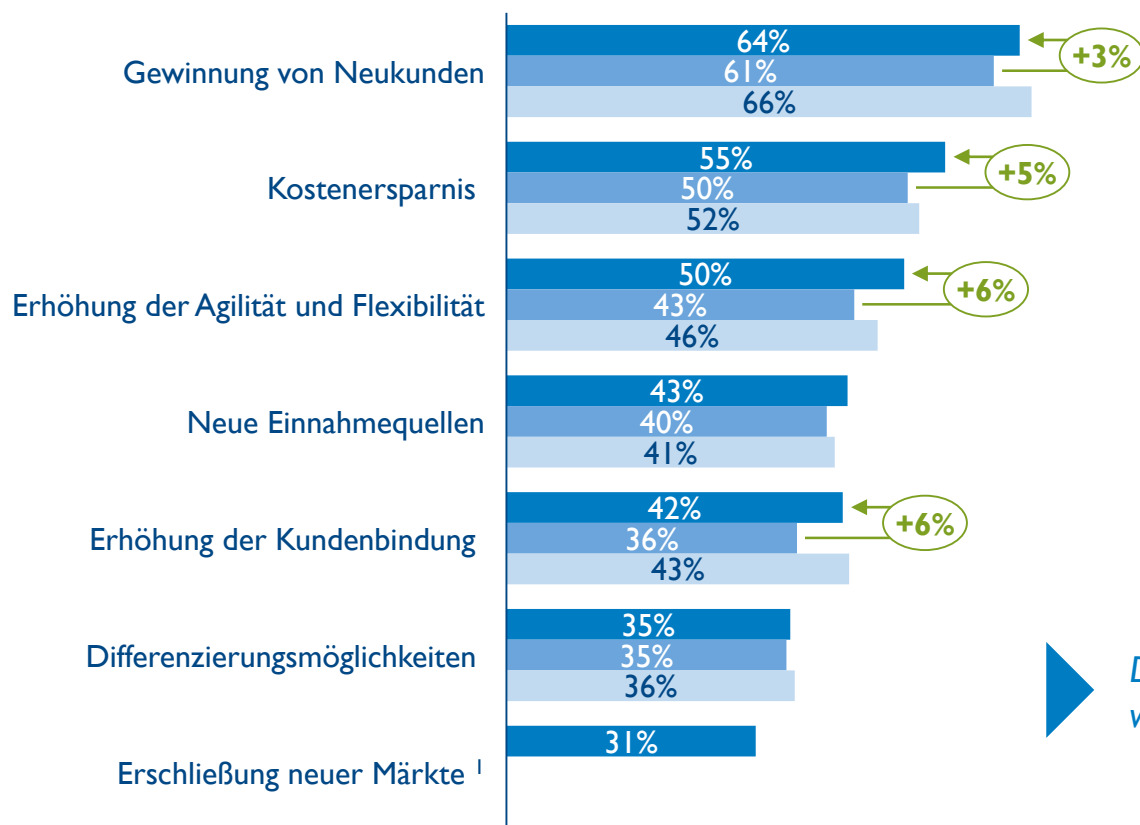
Quelle: Arthur D. Little  
 Frage: Erwarten Sie in Ihrem Unternehmen einen Beschäftigungsanstieg, oder einen Beschäftigungsrückgang, bedingt durch die Digitalisierung?

Zunahme im Vergleich zum Vorjahr Abnahme im Vergleich zum Vorjahr

# KMUs in Österreich erhoffen sich durch die digitale Transformation vor allem die Gewinnung von Neukunden

## ★ Chancen der Digitalen Transformation

## 🔍 Einblick



- Die **Gewinnung von Neukunden** wird zum dritten Mal in Folge als **größte Chance** der Digitalisierung gesehen
- Durch digitalisierte Arbeitsabläufe wird zudem vermehrt auf das **Potenzial von Kostenersparnissen** gesetzt
- Die **Erhöhung von Agilität und Flexibilität**, sowie **erhöhte Kundenanbindung** sahen im Vergleich zum Vorjahr **6% mehr KMUs** als Chance der Digitalisierung

▶ Die Digitalisierung wird im Vergleich zum Vorjahr wieder vermehrt als Chance wahrgenommen

Quelle: Arthur D. Little

Frage: Was sind Ihrer Meinung nach die größten Chancen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?

1) Die Antwort „Erschließung neuer Märkte“ war in Vorjahren noch keine Antwortmöglichkeit



# Agenda

 Digitalisierung in KMUs 2019

 Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung

 **Treiber der Digitalisierung**

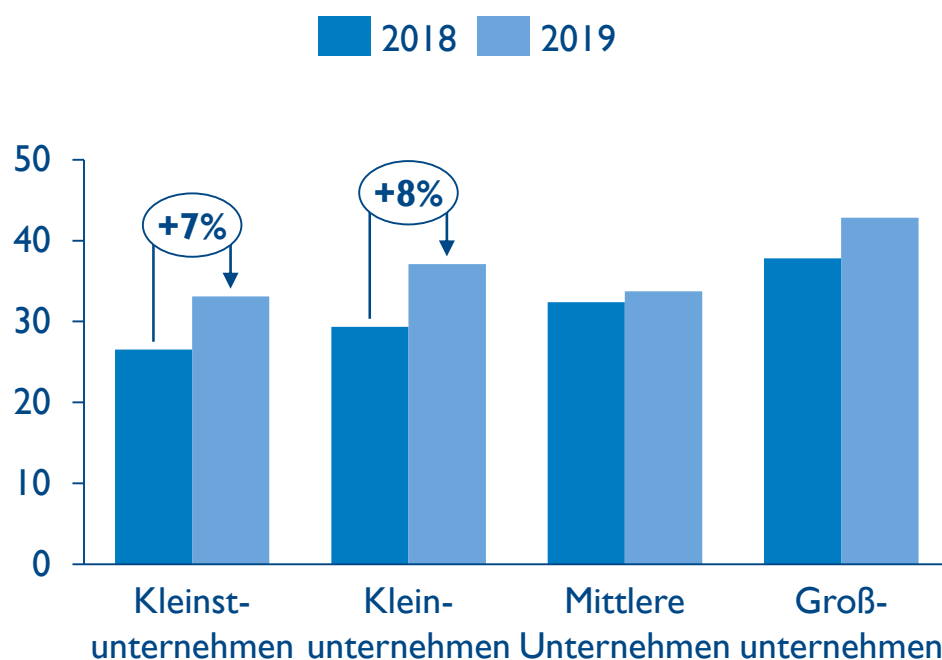
 Best-Practice Beispiele

 Ausblick 2020



# Unterschied zu 2018: die Betriebsgröße ist insignifikant – die Digitalisierung ist 2019 auch bei kleineren Unternehmen angekommen

Digitalisierungsindex 2019 nach Unternehmensgröße

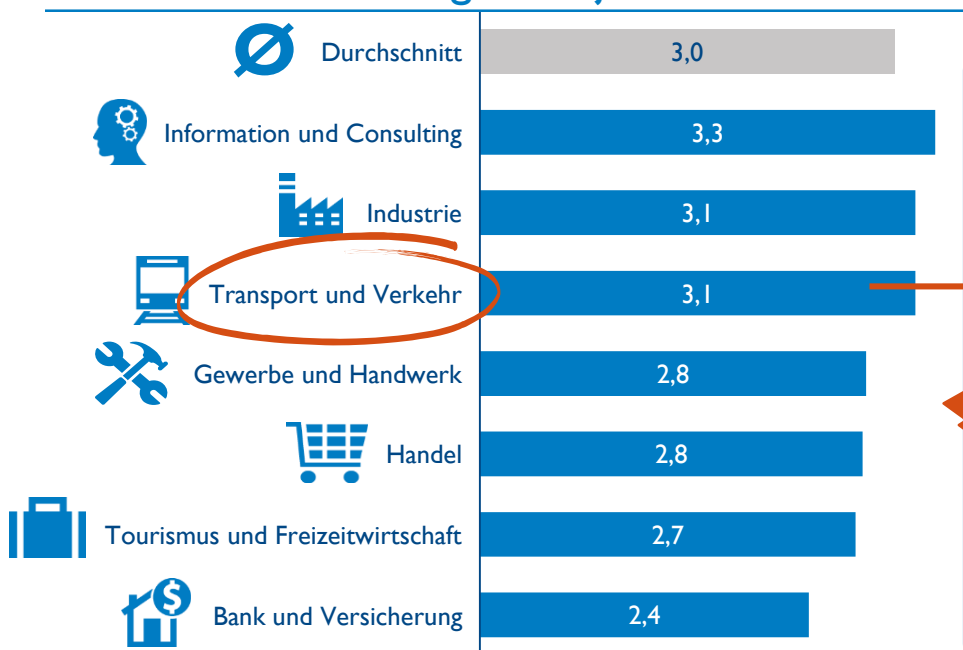


- Kleinst- und Kleinunternehmen haben einen **Digitalisierungsaufschwung von 7 bzw. 8 Prozentpunkten** geschafft
- Unternehmen mit weniger MitarbeiterInnen sind **nicht weniger proaktiv** in Hinblick auf innovative und neue Lösungswege oder vertrauen mehr auf bewährte Strukturen
- Obwohl sich kleinere Betriebe wegen **schlechterer Kapitalausstattung schwerer** tun, haben sie mit den Großen in Sachen Digitalisierung aufgeholt

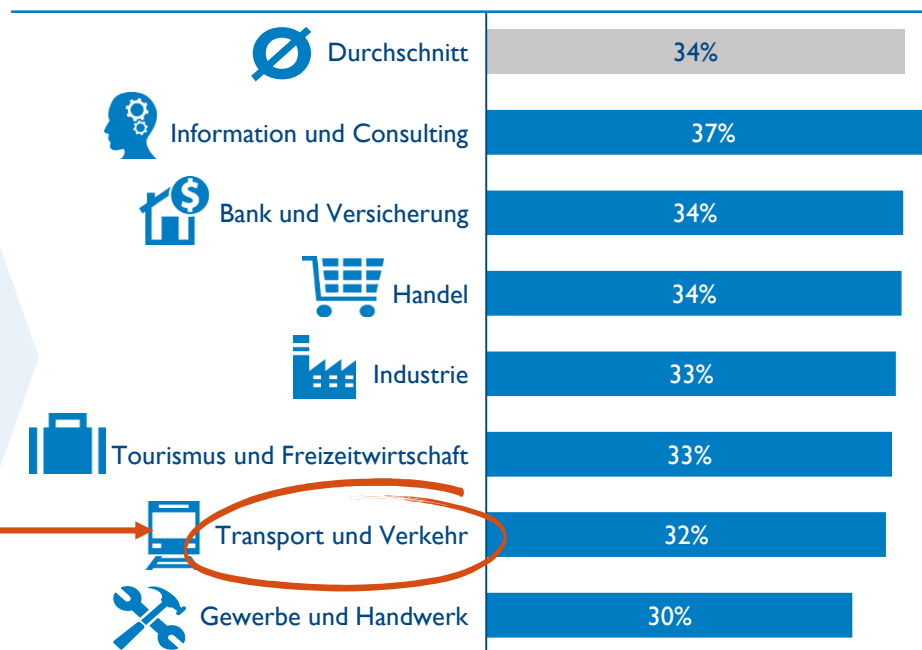
Stark ausgeprägte Risikobereitschaft, Proaktivität & Innovationsorientierung („Unternehmerische Orientierung“) sind somit Chancen zur höheren Digitalisierung von KMUs – unabhängig von der Betriebsgröße

# Unternehmerische Orientierung mehrheitlich in positivem Zusammenhang mit Digitalisierungsgrad – „Transport & Verkehr“ als größte Ausnahme

Indexwert für die unternehmerische Orientierung 2019 je Branche



Digitalisierungsindex 2019 je Branche

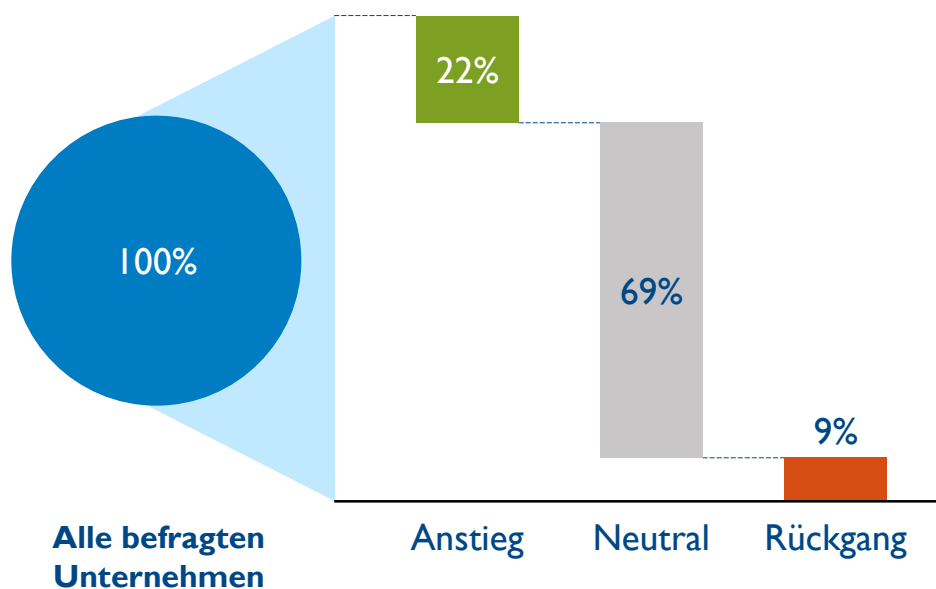


„Transport und Verkehr“ weist bei einer leicht überdurchschnittlichen unternehmerischen Orientierung Nachholbedarf in der Digitalisierung auf<sup>1</sup> – bei „Banken und Versicherungen“ ist der gegenläufige Effekt zu beobachten

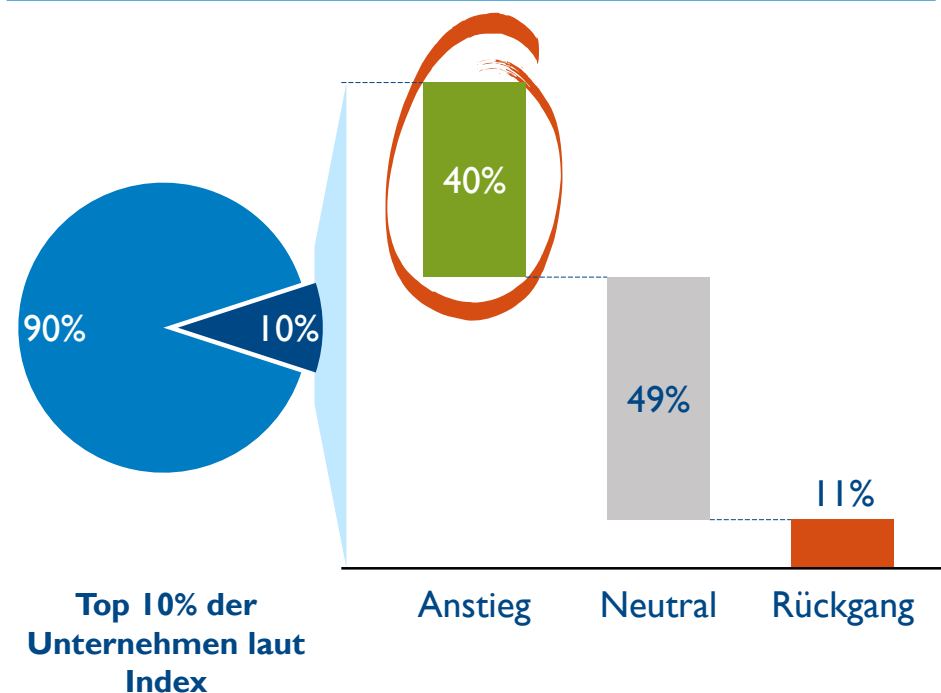
Quelle: Arthur D. Little  
 Die Intensität der Branchendynamik wird durch die Ermittlung eines Indexwertes zwischen 1 und 6 gemessen.  
 1) Trotz einer signifikanten Verbesserung des Digitalisierungsindex im Branchenschnitt

# KMUs mit höherem Digitalisierungsgrad erwarten eher einen Beschäftigungsanstieg

## Beschäftigungserwartung – alle Unternehmen



## Beschäftigungserwartung – Top 10% des Index



▶ *Je digitalisierter die KMUs sind, desto stärker gehen sie von einem positiven Beschäftigungseffekt der Digitalisierung aus*



# Agenda

 Digitalisierung in KMUs 2019

 Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung

 Treiber der Digitalisierung

 **Best-Practice Beispiele**

 Ausblick 2020

# Der Akku-Designer und Lithium-Batterien-Hersteller Hellpower profitiert bereits von der Digitalisierung und investiert bereits in die Zukunft

## Übersicht

- **Digitalisierungsindex 2019: 69%**
- Fokus: digitale Systeme zur effizienteren Produktion
- Sharing- und Cloudtools lösten Legacy-Systeme ab
- In Zukunft sollen manuelle Messungen automatisiert und IoT Lösungen getestet und eingeführt werden

## Herausforderungen der Digitalisierung

- Literatur zu Technologien und Digitalisierung fokussiert auf Großkonzerne
- Maßgeschneidertes Kurs- und Informationsangebot zu weiterführenden Themen für KMU erforderlich
- Finanzielle und personelle Ressourcen beeinflussen entscheidend die Umsetzungsmöglichkeiten



## Tipps

*„Ein Unternehmer ist immer verpflichtet zu lernen, auch in Sachen Digitalisierung“*

*„Am Ende des Tages liegt natürlich der Mensch im Fokus, auch in der Wirtschaft“*

## Chancen der Digitalisierung

- Gemeinsam arbeitende „Remote Teams“
- Effizientere Produktionsprozesse
- Schnellere Fehlererkennung
- Neue Geschäftsmodelle
- Wertstiftende Produktmerkmale für aktuelle Produkte

# Fotospeed, der größte Scandienstleister für Fotos und Filme in Österreich, setzt auf personalisierte digitale Lösungen

## Übersicht

- **Digitalisierungsindex 2019: 64%**
- Online-Marketing Software ist speziell für das Unternehmen entworfen und programmiert
- Permanenter Schulungsprozess für MitarbeiterInnen
- Zukunft: Technologien die den Stückpreis um 50% reduzieren; digitale Lösung für Langzeitarchivierung; Betriebstechnologie wechseln

## Herausforderungen der Digitalisierung

- Nur wenige vorgefertigte Software-Programme, die den Bedürfnissen entsprechen
- Die Online-Datenspeicherung von großen Datenmengen ist schwierig
- Zu kleiner Betrieb, um an relevanten Weiterbildungs- und Entwicklungsprogrammen teilnehmen zu können



## Tipps

- „Man kann nicht perfekt mit der Digitalisierung anfangen, jedoch muss man anfangen“
- „Man weiß oft im Vorhinein nicht, welchen Nutzen bestimmte Digitalisierungsschritte bringen“
- „Man findet nicht auf Anhieb die perfekte digitale Lösung, jedoch lohnt es sich schrittweise zu investieren“

## Chancen der Digitalisierung

- Output-Maximierung bei Input-Minimierung
- Prozesse vereinfachen, beschleunigen & automatisieren
- Laufend neue Technologien für
  - Schnellere Online-Übertragungen
  - Scanvorgänge
  - Bildbearbeitungstools



# Agenda

 Digitalisierung in KMUs 2019

 Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung

 Treiber der Digitalisierung

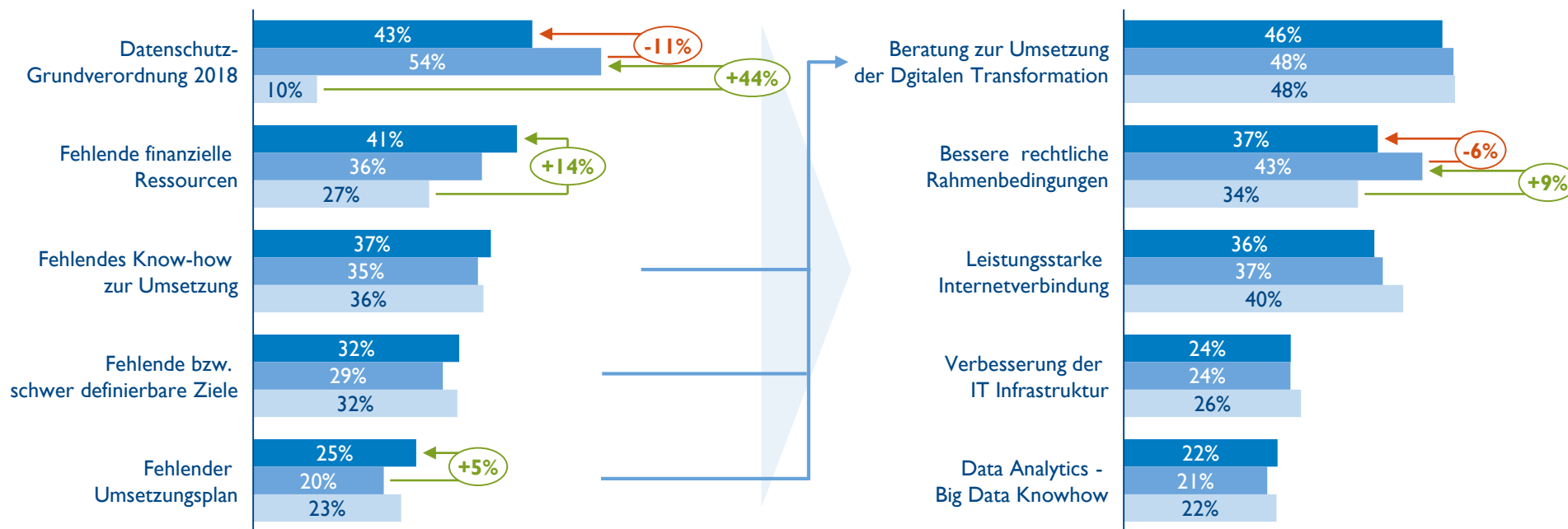
 Best-Practice Beispiele

 **Ausblick 2020**

# Um interne Herausforderungen der Digitalisierung besser überwinden zu können, ist Umsetzungsberatung von KMUs weiterhin stark gefragt

## ⚡ Top 5 Herausforderungen

## 🤝 Unterstützungsbedarf der KMUs



Während die DSGVO dieses Jahr als Herausforderung an Bedeutung verliert, werden fehlende Ressourcen seit 2017 kontinuierlich als kritischer wahrgenommen. Die Unterstützungsbedarfe haben sich hingegen kaum verändert



**Arthur D Little**

# Digitale Transformation von KMU in Österreich 2019

## Appendix



# Agenda

## Rückblick KMU-Digitalisierungsstudie


 Allgemeine Daten


 Treiber und Herausforderungen

 Produkte und Services

 Kundenbeziehungen

 Betrieb und Tätigkeiten

 Arbeitsplatz

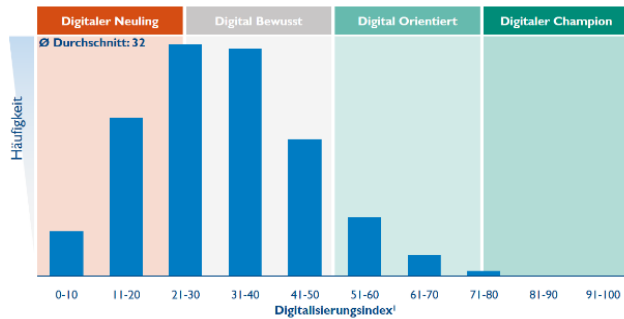
 Unternehmerische Orientierung, Branchendynamik und Kapitalversorgung

 Datensicherheit

# Der Digitalisierungsindex wurde 2017 erstmals für KMUs 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 Knowhow und fehlende Informationen zur Digitalisierung stellen Herausforderungen für die KMUs 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 KMUs 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 KMUs ist notwendig, um neue Geschäfts- und Arbeitsmodelle im Zeitalter der Digitalisierung voranzubringen

# 2018 wurde bei der Digitalen Transformation der KMUs in Österreich Nachholbedarf festgestellt



- Der Durchschnitt der KMUs sieht sich als „digital bewusst“. Dennoch gibt es weiterhin viele „digitale Neulinge“
- Die Branchen „Bank und Versicherung“ sowie „Information und Consulting“ sind am meisten digitalisiert. Die Branche „Transport und Verkehr“ zeigt Aufholbedarf
- KMUs, die laut Digitalisierungsindex weiter fortgeschritten sind, sehen sich durch die Digitalisierung weniger bedroht
- Maßnahmen wie die DSGVO haben in 2018 allerdings Wissenslücken sichtbar gemacht und stellten die KMUs vor neue Herausforderungen
- Mithilfe von neuen Indizes wurden Branchendynamik, Proaktivität und finanzielle Ressourcen als wichtigste Treiber identifiziert, um diese Herausforderungen meistern zu können
- Zur Umsetzung der Digitalen Transformation gibt es Bedarf an Umsetzungsberatung, finanzieller Unterstützung und einer Verbesserung der rechtlichen Rahmenbedingungen

**Vor allem die Datenschutz-Grundverordnung machte Wissenslücken sichtbar und ließ Bedarf an Beratung und weiterer Unterstützung erkennen**

# Die dreimalige Erfassung des Digitalisierungsindex soll die digitale Entwicklung der KMUs und den Bedarf an Maßnahmen verdeutlichen

Digitale Fitness	Unternehmerische Orientierung	Branchenentwicklung	Kapitalversorgung	Unterstützung
<p><b>Digitalisierungsindex 2019</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erfassung des Status Quo</li> <li>■ Vergleich zwischen 2017, 2018 und 2019</li> <li>■ Auffinden digitaler Stars</li> </ul>	<p><b>Entrepreneurial Orientation Index</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erfassung der Innovationsbereitschaft</li> <li>■ Erfassung der Risikobereitschaft</li> <li>■ Erfassung der Proaktivität</li> </ul>	<p><b>Branchendynamik</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wachstumspotenzial</li> <li>■ Prozessveränderungen</li> <li>■ Innovationsrate</li> <li>■ F&amp;E-Aktivitäten</li> </ul>	<p><b>Finanzielle Ressourcen</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beurteilung der Kapitalversorgung im Rahmen der digitalen Entwicklung</li> <li>■ Korrelation zu anderen Indizes</li> </ul>	<p><b>Entwicklung von KMU-Initiativen</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aufzeigen von Bedürfnissen zur Schaffung neuer Initiativen</li> <li>■ Anpassung des Angebots an Unterstützung für KMUs</li> </ul>

# Agenda

 Rückblick KMU-Digitalisierungsstudie


 **Allgemeine Daten**

 Treiber und Herausforderungen

 Produkte und Services

 Kundenbeziehungen

 Betrieb und Tätigkeiten

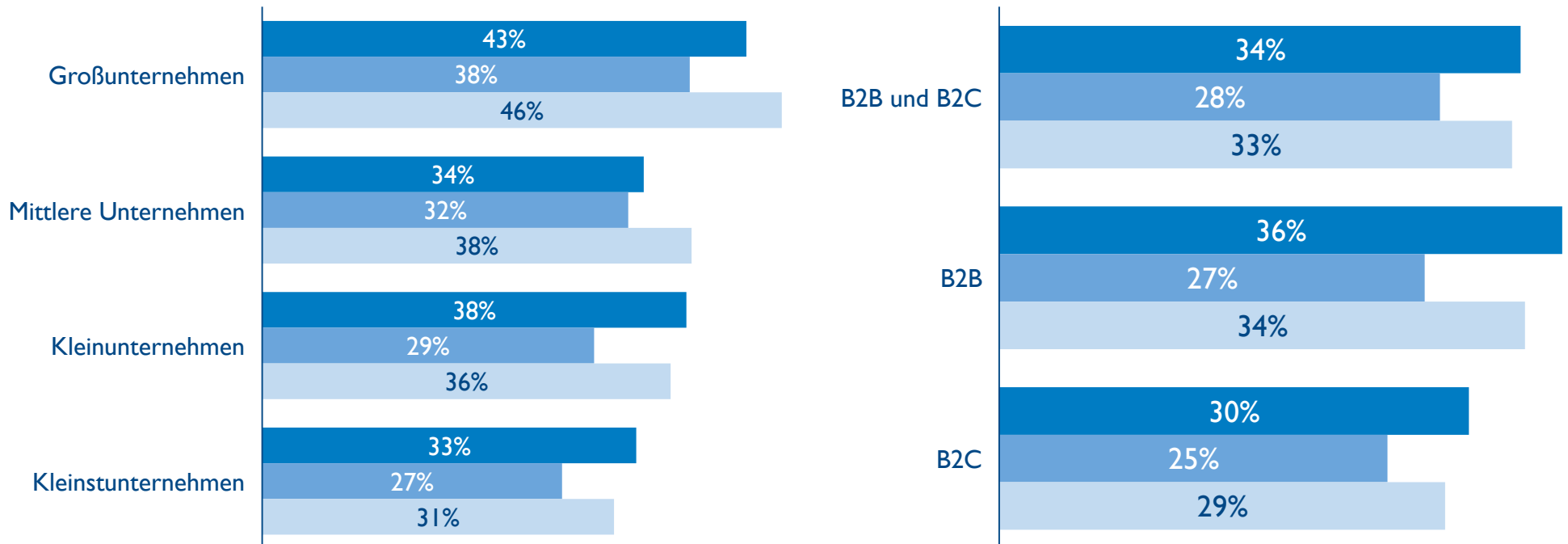
 Arbeitsplatz

 Unternehmerische Orientierung, Branchendynamik und Kapitalversorgung

 Datensicherheit

# Die Digitalisierung von Großunternehmen ist am weitesten fortgeschritten. Der B2C Bereich hat den stärksten Nachholbedarf

Indexwert nach Unternehmensgröße und Kundengruppe



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

■ 2019 
 ■ 2018 
 ■ 2017

# Agenda

 Rückblick KMU-Digitalisierungsstudie


 Allgemeine Daten

 **Treiber und Herausforderungen**

 Produkte und Services

 Kundenbeziehungen

 Betrieb und Tätigkeiten

 Arbeitsplatz

 Unternehmerische Orientierung, Branchendynamik und Kapitalversorgung

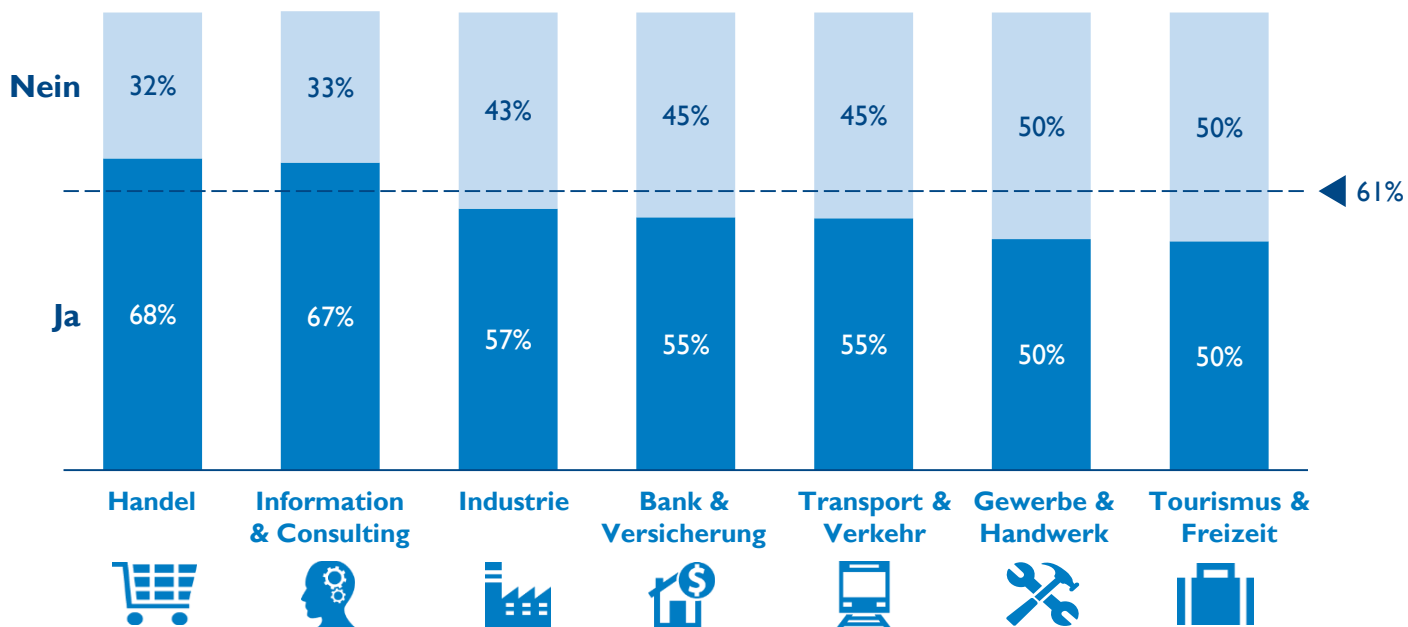
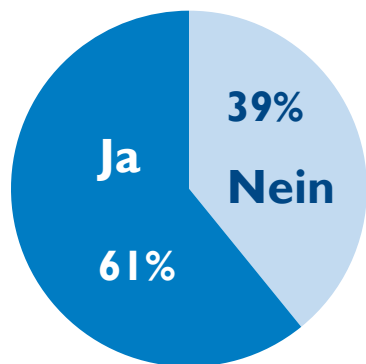
 Datensicherheit



# 61% der KMUs ist zum Thema Digitalisierung besser informiert als im Vorjahr

## Informiertheit zum Thema Digitalisierung

„Ich habe heute einen besseren Überblick über das Thema Digitalisierung als letztes Jahr“



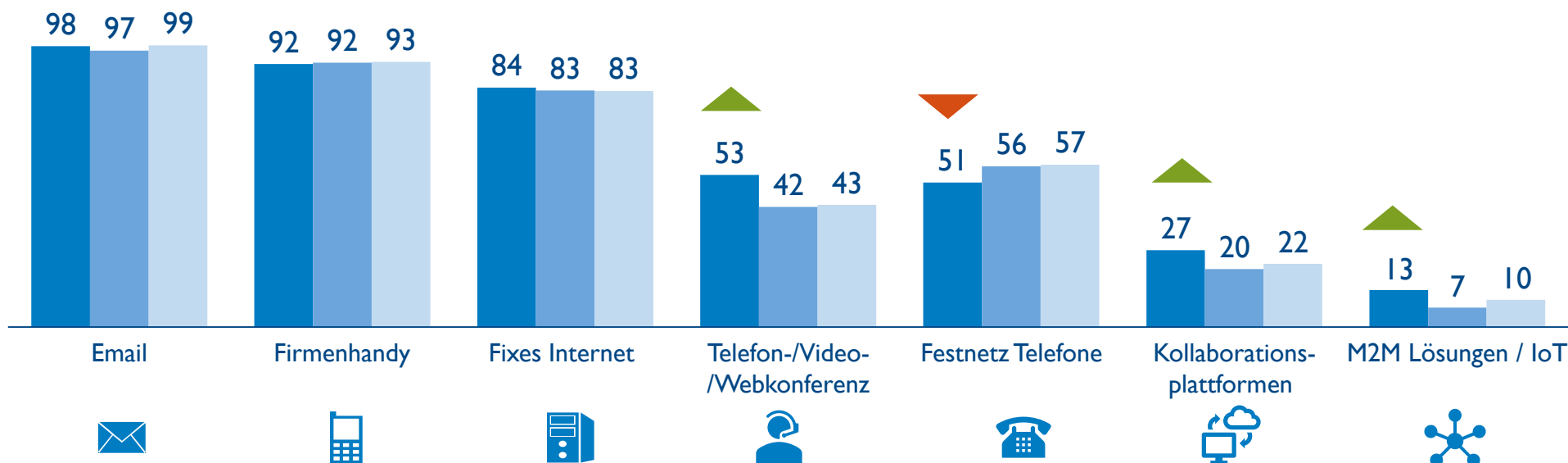
In den Branchen „Handel“ oder „Information & Consulting“ gaben mehr KMUs an, in diesem Jahr einen besseren Überblick zu haben. Im „Gewerbe & Handwerk“ sowie „Tourismus“ fühlt sich die Hälfte aller Befragten nicht besser informiert

Quelle: Arthur D. Little

Frage: Ich habe heute einen besseren Überblick über das Thema Digitalisierung (ausgelöst durch Berichte in Medien, Infokampagnen, persönliches Interesse, etc.) als letztes Jahr

# Innovative Kommunikationsmittel wie Videokonferenzen und Kollaborationsplattformen gewinnen zunehmend an Bedeutung

## Digitale Kommunikationsmittel im Berufsalltag



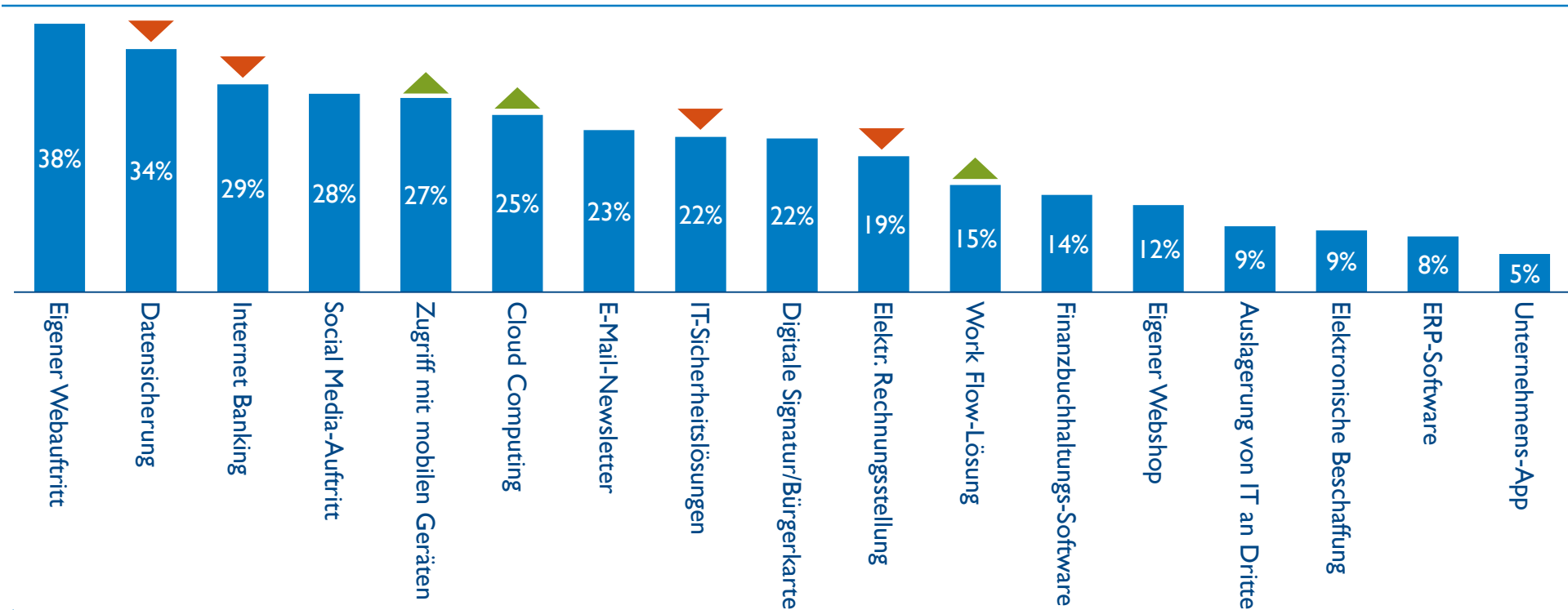
Die klassische Festnetztelefonie verliert an Bedeutung. Innovative Kollaborationsplattformen und M2M Lösungen werden häufiger genutzt, allerdings mit branchenspezifischen Unterschieden


Quelle: Arthur D. Little  
 M2M = Machine to Machine Lösung  
 Frage: Welche der folgenden digitalen Kommunikationsmittel verwenden Sie in Ihrem Unternehmen im Berufsalltag?

▲ Zunahme um > 3% zum Vorjahr ▼ Abnahme um > 3% zum Vorjahr

# Der eigene Webauftritt sowie die Datensicherung sind Prioritäten für die KMUs in den nächsten 12 Monaten

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

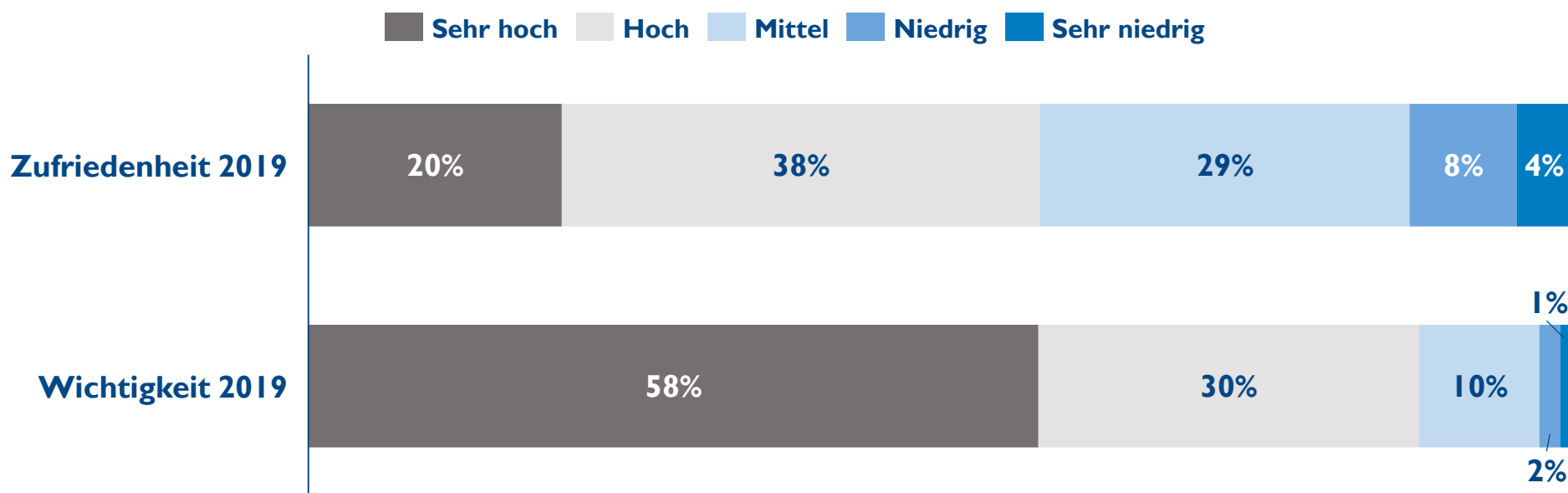



*Cloud Computing, die Nutzung mobiler Geräte und Work-Flow Lösungen sollen im kommenden Jahr vermehrt realisiert werden als zuvor*

Quelle: Arthur D. Little  
Frage: Welche der nachstehenden IT-Projekte werden in Ihrem Unternehmen in den nächsten 12 Monaten realisiert?

# Die Leistungsfähigkeit des Internets ist von hoher Relevanz, jedoch werden die Erwartungen eines Großteils der Befragten nicht erfüllt

## Zufriedenheit und Wichtigkeit des Internets



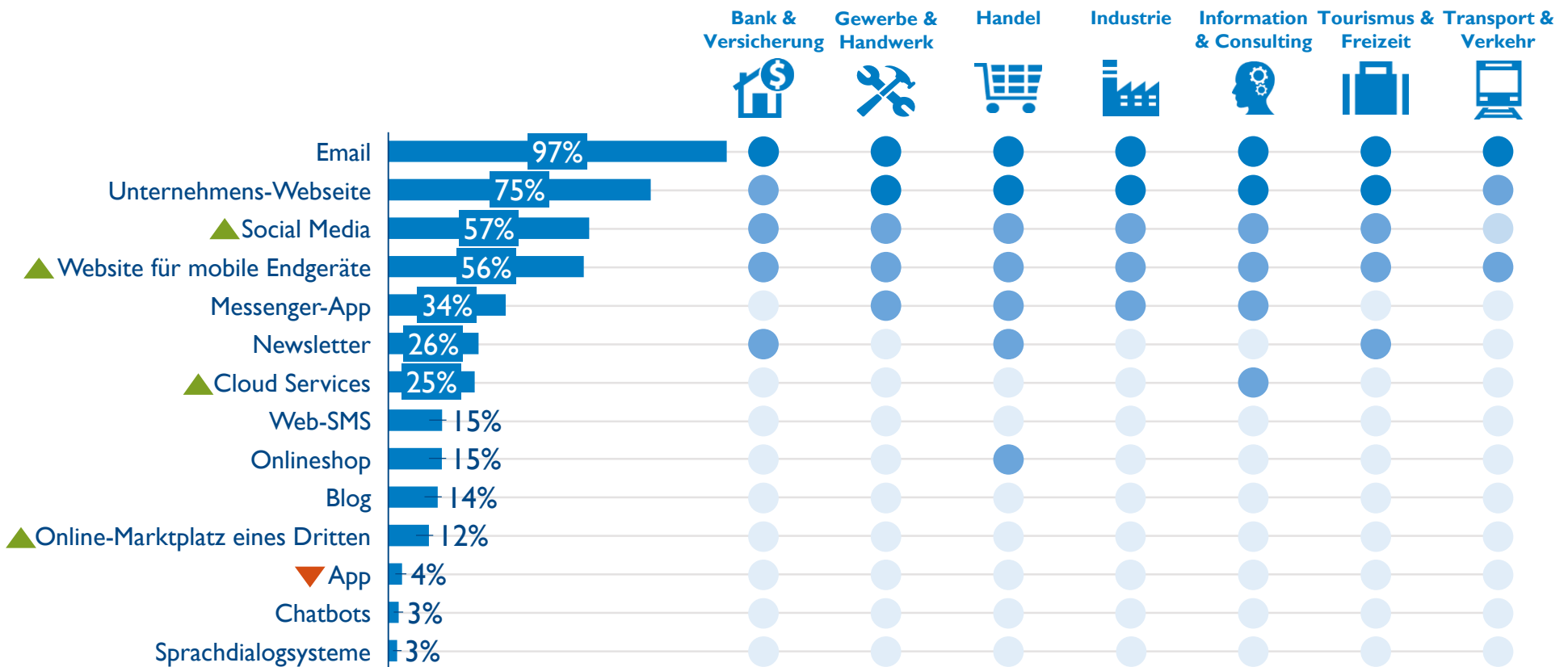
Die Zufriedenheit mit der Leistungsfähigkeit des Internets ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. Gleichzeitig stieg die Wichtigkeit der Internets bei den Befragten etwas an

Quelle: Arthur D. Little

Frage: Wie wichtig bzw. wie relevant ist die Leistungsfähigkeit des Internets (Verfügbarkeit, Geschwindigkeit,...) für den Arbeitsalltag in Ihrem Unternehmen?

# E-Mail und Website bleiben branchenübergreifend die wichtigsten Kommunikationsmittel mit Kunden

## Digitale Kommunikationsmittel mit dem Kunden

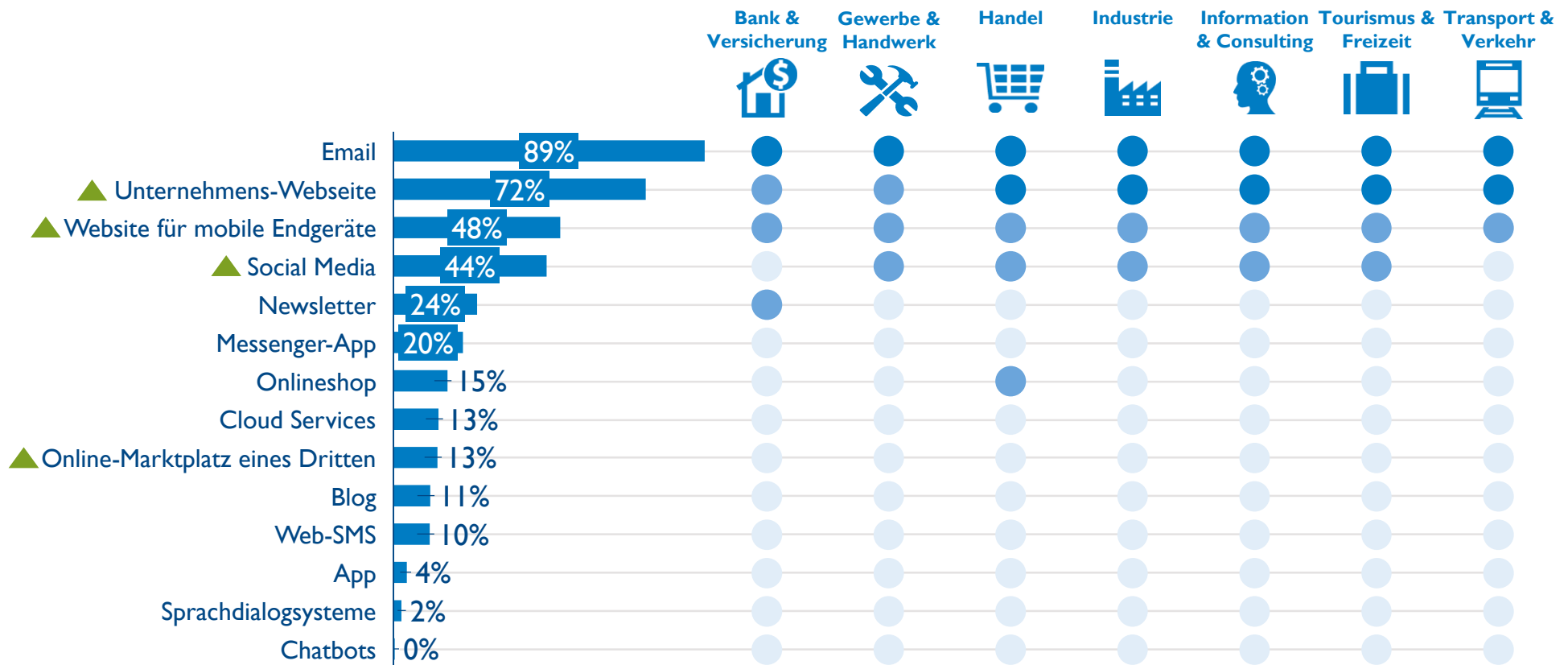


Quelle: Arthur D. Little ▲ Zunahme um ≥4% zum Vorjahr ▼ Abnahme um ≥4% zum Vorjahr  
Frage: Welche Technologien nutzt Ihr Unternehmen zur Information /Kommunikation mit Kunden?

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

# Sowohl die Unternehmenswebsite als auch Soziale Medien haben für den Vertrieb an Bedeutung gewonnen

## Digitale Kommunikationsmittel im Vertrieb

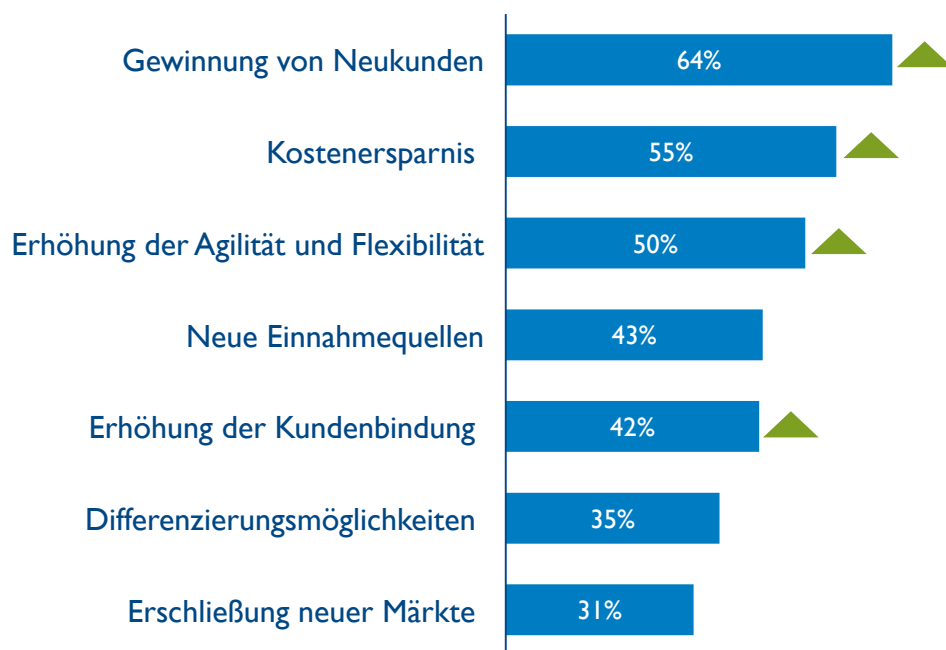


Quelle: Arthur D. Little ▲ Zunahme um ≥4% zum Vorjahr ▼ Abnahme um ≥4% zum Vorjahr  
 Frage: Welche Technologien nutzt Ihr Unternehmen zur Information /Kommunikation mit Kunden?

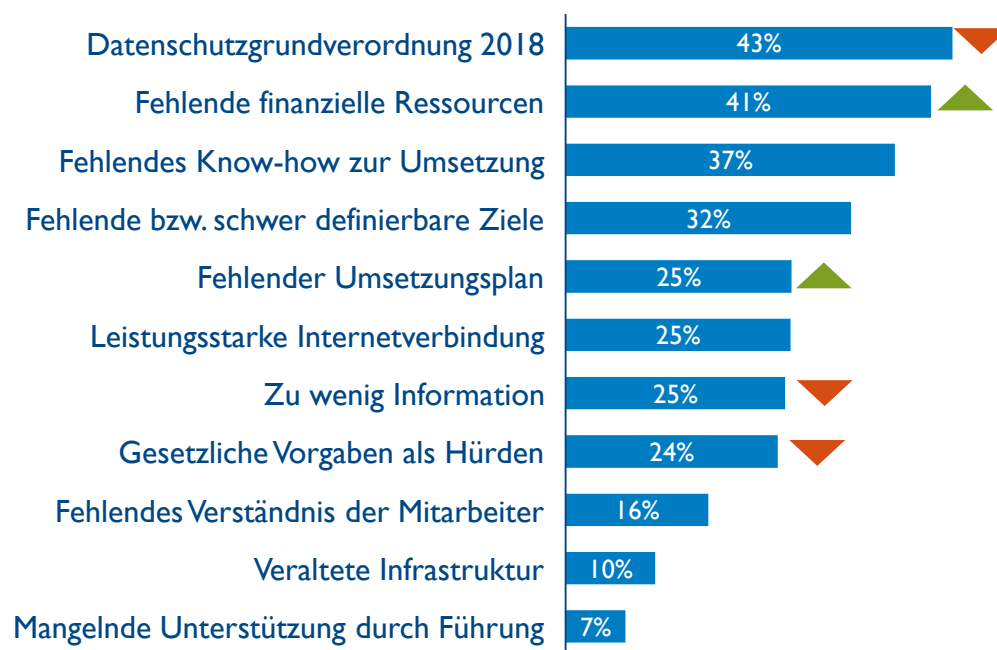
Häufigkeit der Nennung: ● Niedrig (0-30%) ● Mittel (31-70%) ● Hoch (71-100%)

# KMUs sehen die Kundenakquise als größte Chance, aber die DSGVO stellt weiterhin eine große Herausforderung dar

## Die größten Chancen der Digitalen Transformation ...



## ... Und die größten Herausforderungen der Digitalen Transformation



*Erhöhte Agilität und Kundenbindung werden verstärkt als Chance der Digitalen Transformation wahrgenommen. Der Umsetzung stehen allerdings interne und externe Herausforderungen im Weg*

Quelle: Arthur D. Little

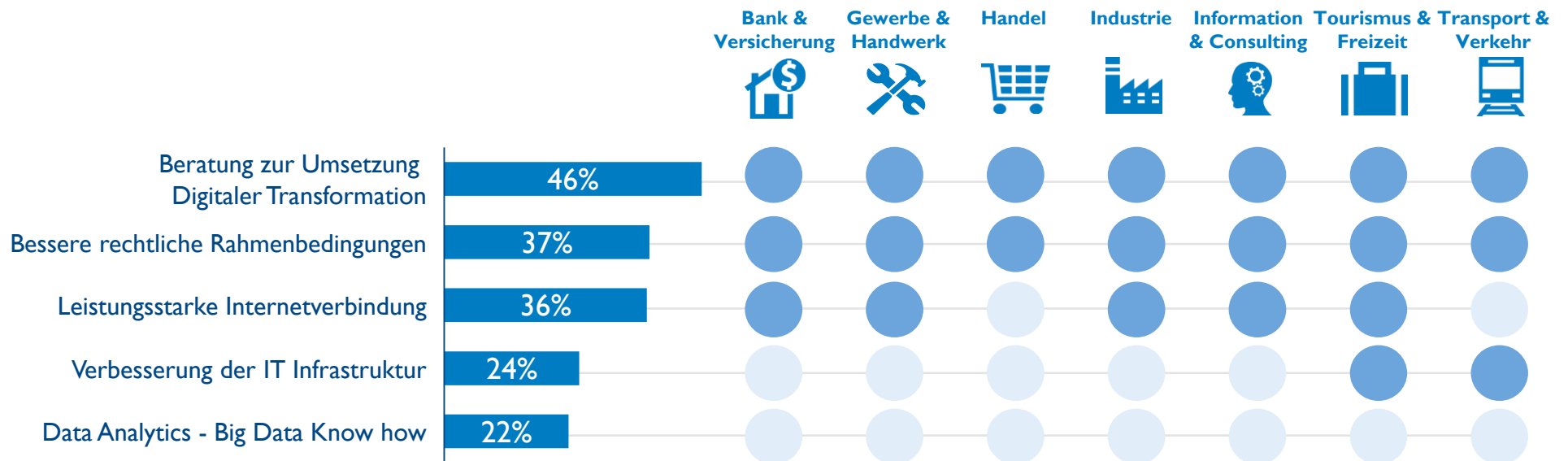
Frage 1: Was sind Ihrer Meinung nach die größten Chancen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?

Frage 2: Was sind Ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?

▲ Zunahme um ≥3% zum Vorjahr ▼ Abnahme um ≥3% zum Vorjahr

# KMUs wünschen sich weiterhin Beratung zur Umsetzung der Digitalen Transformation

## Unterstützungsbedarf der KMUs



Die Branchen „Bank & Versicherung“ und „Transport & Verkehr“ weisen insgesamt am meisten Unterstützungsbedarf auf

Quelle: Arthur D. Little

Frage: Um diesen Herausforderungen der digitalen Transformation in Zukunft zu begegnen - welche Form der Unterstützung und Beratung würden Sie für Ihr Unternehmen benötigen?

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

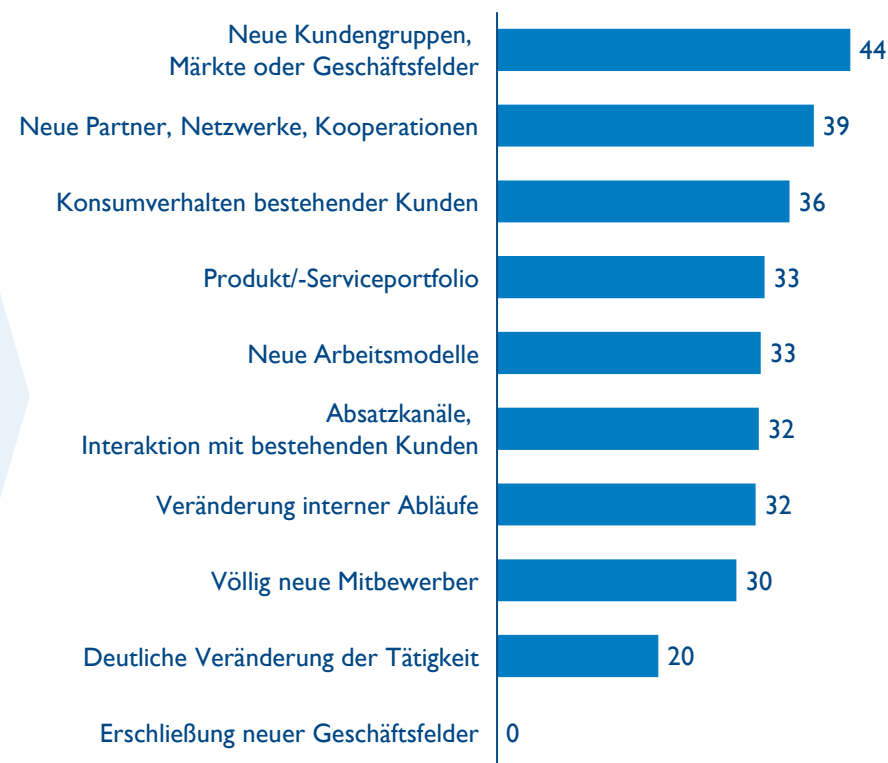


# Die Digitalisierung hat die Arbeitsmodelle der KMUs verändert. Zukünftig werden Veränderungen bei Kundengruppen und Kooperationen erwartet

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



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



Quelle: Arthur D. Little

Frage 1: Was waren Ihrer Meinung nach in der Vergangenheit die stärksten Veränderungen durch die digitale Transformation in Ihrem Unternehmen?

Frage 2: Was sind Ihrer Meinung nach in der Zukunft die stärksten Veränderungen durch die digitale Transformation in Ihrem Unternehmen?


# Agenda

 Rückblick KMU-Digitalisierungsstudie

 Allgemeine Daten


 Treiber und Herausforderungen

 **Produkte und Services**

 Kundenbeziehungen

 Betrieb und Tätigkeiten

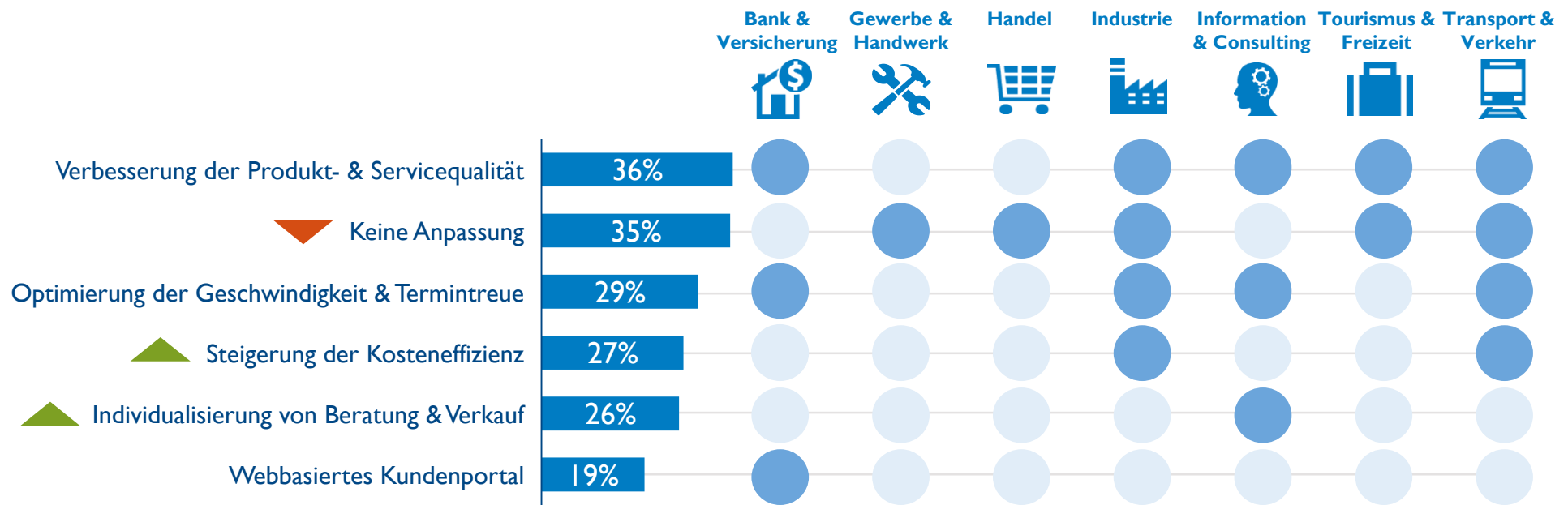
 Arbeitsplatz

 Unternehmerische Orientierung, Branchendynamik und Kapitalversorgung


 Datensicherheit

# KMUs passen ihr Produkt und Serviceportfolio öfter im Zuge der Digitalen Transformation an

## Anpassung des Produkt- oder Serviceportfolios im Zuge der Digitalen Transformation



Ein Drittel aller Befragten haben ihr Produkt- oder Serviceportfolio im Zuge der Digitalen Transformation angepasst. Die Anzahl an KMUs, die keine Anpassung des Produkt- oder Serviceportfolios vorgenommen haben, sinkt stetig

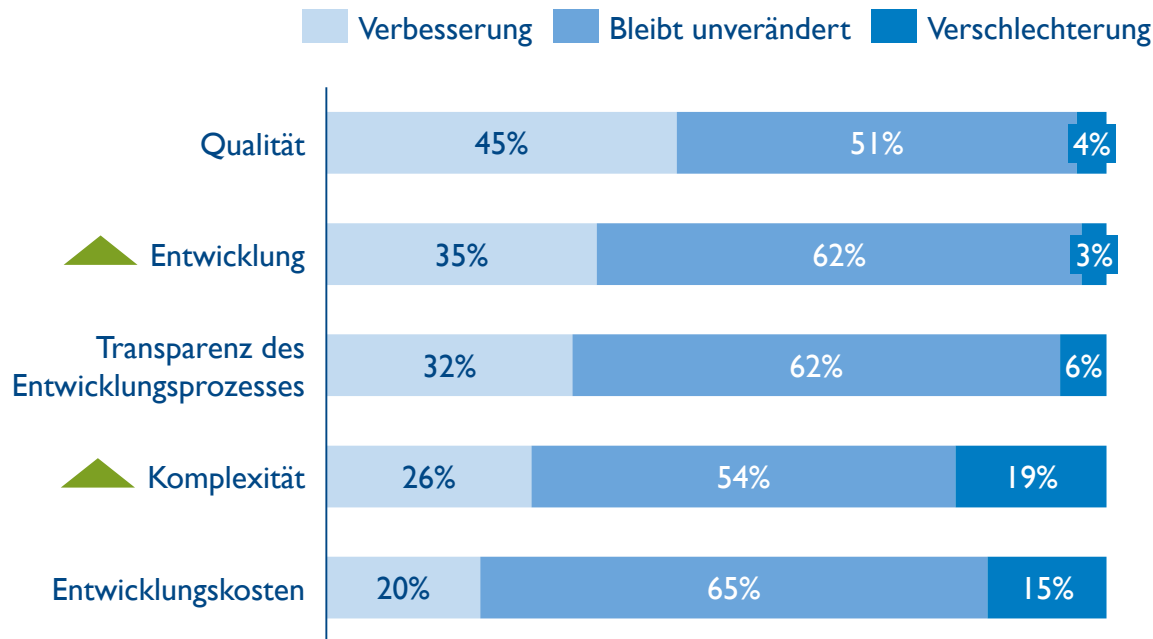
Quelle: Arthur D. Little  Zunahme um ≥4% zum Vorjahr  Abnahme um ≥4% zum Vorjahr  
 Frage: Inwieweit haben Sie Ihr Produkt- oder Serviceportfolio im Zuge der Digitalisierung angepasst?

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

# Zudem erwarten KMUs im Zuge der Digitalen Transformation vermehrt Verbesserungen ihrer Produkt- oder Serviceentwicklung

## Veränderung der Produkt- oder Serviceentwicklung

## Kommentar



- KMUs erwarten aufgrund der digitalen Transformation **in allen Kategorien vermehrt Verbesserungen**
- Fast die Hälfte aller Befragten erwartet **Verbesserungen in der Qualität** ihrer Produkt- oder Serviceentwicklung
- In den Bereichen **Entwicklung** und **Komplexität** ist eine positive Entwicklung im Vergleich zum Vorjahr zu beobachten.



# Agenda

 Rückblick KMU-Digitalisierungsstudie


 Allgemeine Daten

 Treiber und Herausforderungen

 Produkte und Services

 **Kundenbeziehungen**

 Betrieb und Tätigkeiten

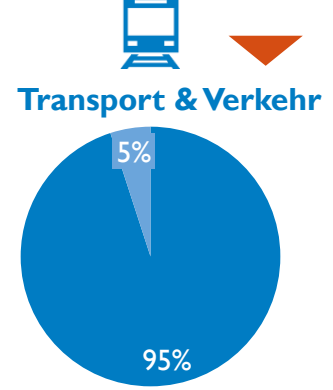
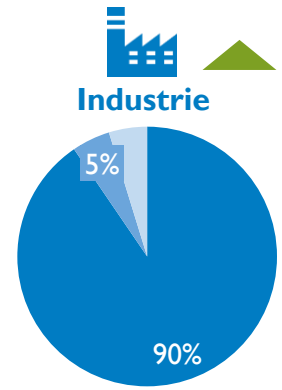
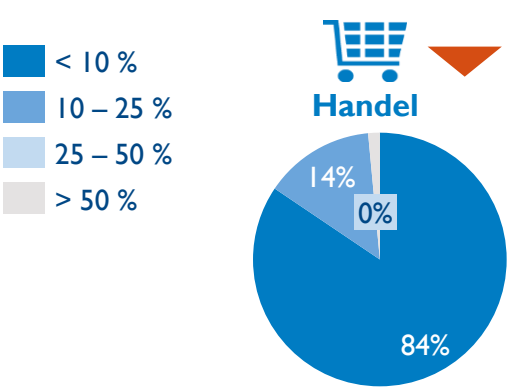
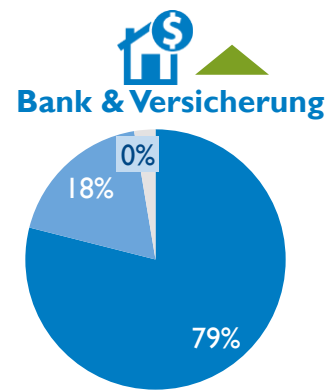
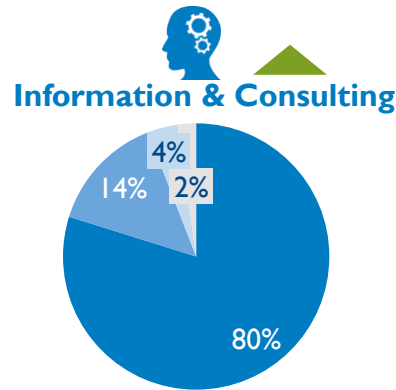
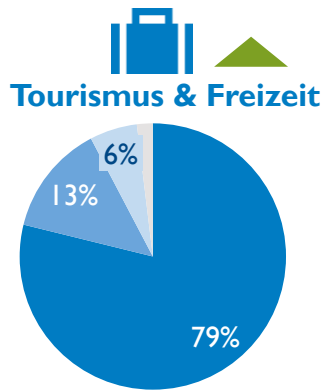
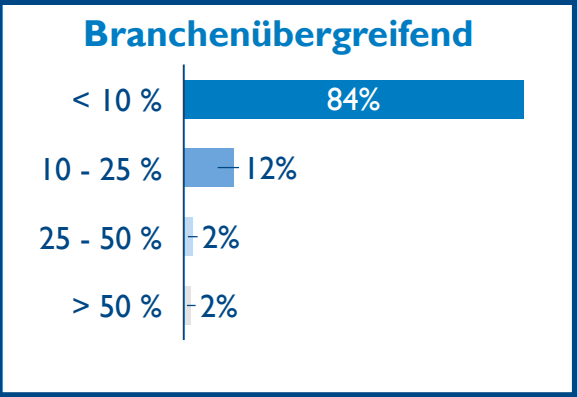
 Arbeitsplatz

 Unternehmerische Orientierung, Branchendynamik und Kapitalversorgung

 Datensicherheit

# Die Marketing- und Werbeausgaben werden nur in geringem Ausmaß über digitale Kanäle gespielt, in einigen Branchen ist der Trend sogar rückläufig

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



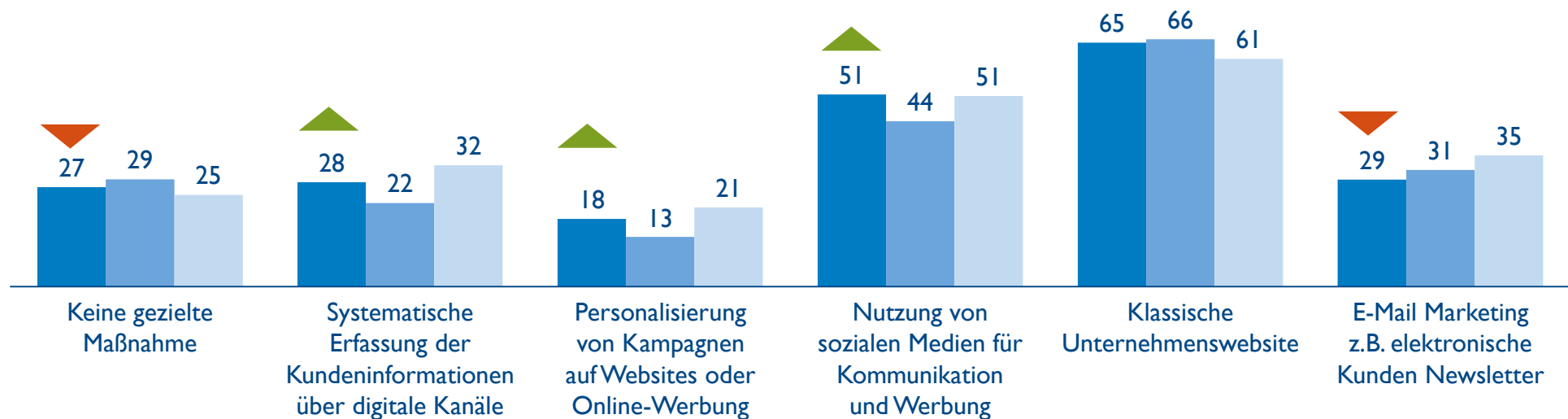
Quelle: Arthur D. Little

Der durchschnittliche Indexwert ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen  
 Der durchschnittliche Indexwert ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken

Frage: Wie hoch war im vergangenen Jahr der Anteil der Marketing- und Werbeausgaben Ihres Unternehmens für digitale Kanäle gemessen am Jahresumsatz (Online, Mobile, App, etc.)?

# Personalisierung und Erfassung von Kundeninformationen werden nach Rückgang im Vorjahr wieder mehr genutzt

## Digitale Maßnahmen zur Stärkung von Kundenbeziehungen



Nachdem im letzten Jahr das Inkrafttreten der DSGVO die KMUs verunsicherte, werden digitale Maßnahmen wieder verstärkt zur Stärkung von Kundenbeziehungen genutzt. E-Mail Marketing befindet sich allerdings im Abwärtstrend

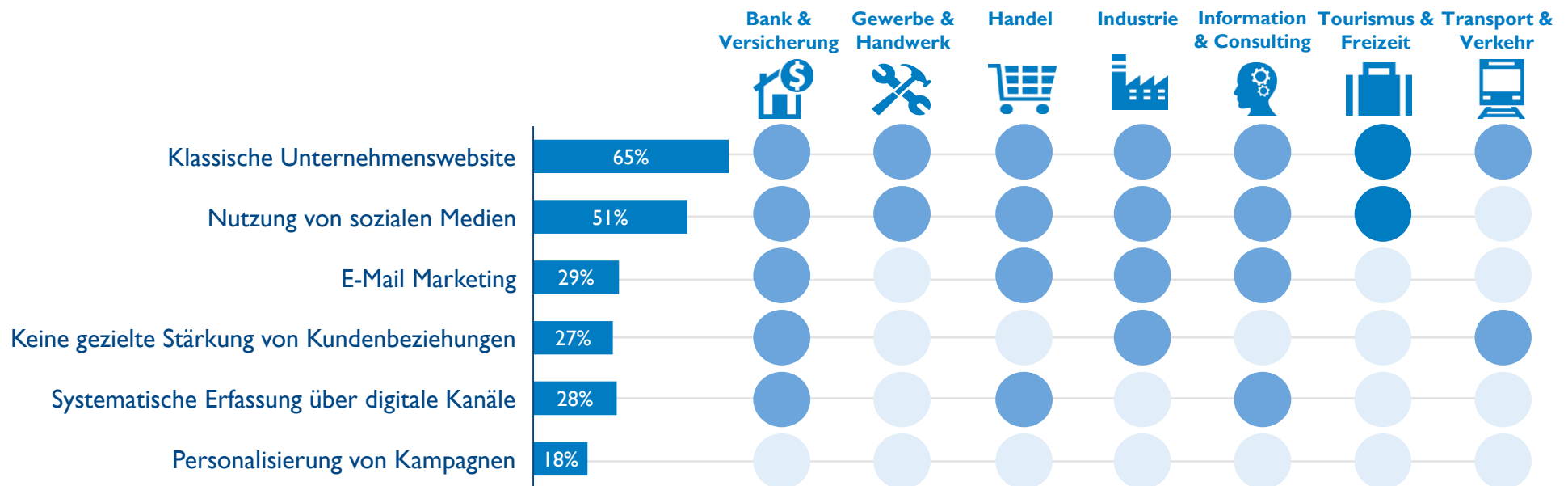
Quelle: Arthur D. Little  
 Frage: Welche Möglichkeiten zur Stärkung von Kundenbeziehungen verwenden Sie in Ihrem Unternehmen?

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

▲ Zunahme in 2019 um ≥2% zum Vorjahr ▼ Abnahme in 2019 um ≥2% zum Vorjahr

# Die Auswahl der digitalen Maßnahmen ist dabei allerdings stark branchenabhängig

## Digitale Maßnahmen zur Stärkung von Kundenbeziehungen



**Vor allem bei der Nutzung von sozialen Medien und dem E-Mail Marketing gibt es signifikante Unterschiede. „Tourismus & Freizeit“ im Speziellen setzt verstärkt auf die Unternehmenswebsite und soziale Medien.**

Quelle: Arthur D. Little  
Frage: Welche Möglichkeiten zur Stärkung von Kundenbeziehungen verwenden Sie in Ihrem Unternehmen?

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



# Agenda

 Rückblick KMU-Digitalisierungsstudie


 Allgemeine Daten

 Treiber und Herausforderungen

 Produkte und Services

 Kundenbeziehungen

 **Betrieb und Tätigkeiten**

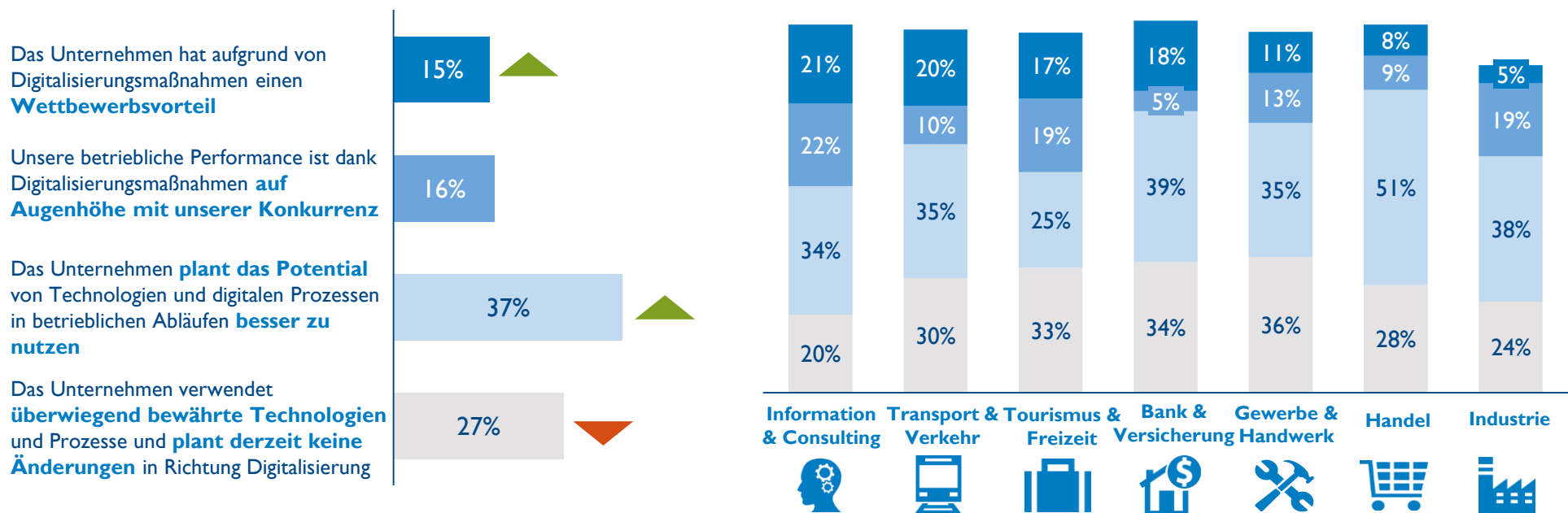
 Arbeitsplatz

 Unternehmerische Orientierung, Branchendynamik und Kapitalversorgung

 Datensicherheit

# Ein zunehmender Anteil an Unternehmen sieht sich aufgrund ihrer Digitalisierungsmaßnahmen im Vorteil gegenüber dem Wettbewerb

## Nutzung neuester Technologien und digitaler Methoden in Betriebsabläufen<sup>1</sup>



Ein größerer Anteil an KMUs plant das Potenzial der Technologien besser zu nutzen. Vor allem die Branchen „Transport & Verkehr“ und „Tourismus & Freizeit“ sehen im Vergleich zum Vorjahr zunehmend einen Wettbewerbsvorteil durch Digitalisierung

Quelle: Arthur D. Little

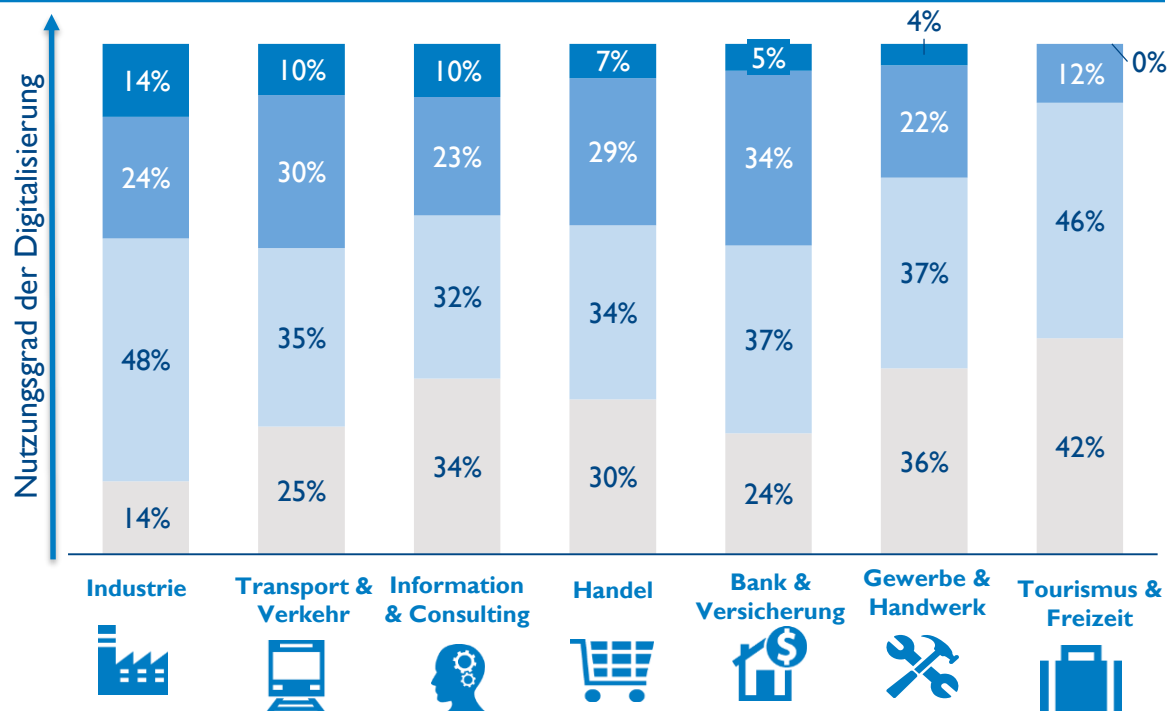
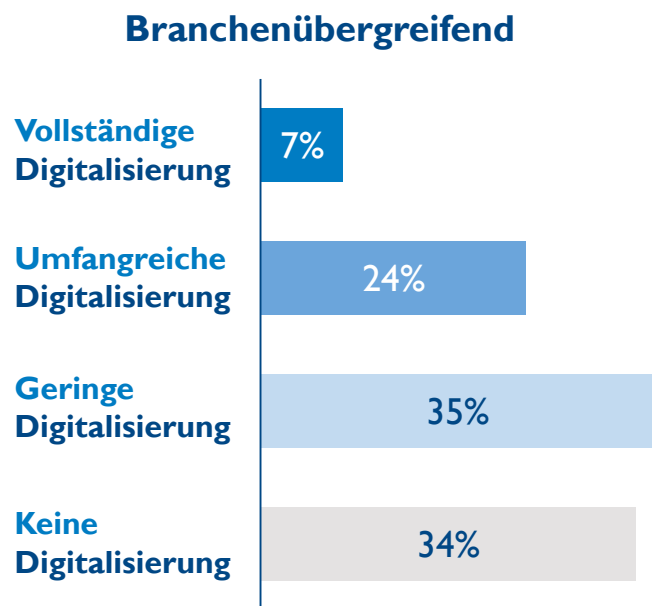
Frage: In welchem Ausmaß nutzt Ihr Unternehmen das Potential neuester Technologien und digitaler Methoden, um Betriebsabläufe effektiv und effizient zu gestalten?

1) Aufgrund der Möglichkeit "Sonstiges" als weitere Antwortoption auszuwählen ergeben die Daten in der Darstellung nicht 100%.

 Zunahme um ≥3% zum Vorjahr  Abnahme um ≥3% zum Vorjahr

# Ein Drittel der KMUs ist im Einkauf vollständig oder umfangreich digitalisiert, vor allem die Industrie und Transport/Verkehr ist hier führend

## Digitalisierungsgrad der Beschaffung / des Einkaufs

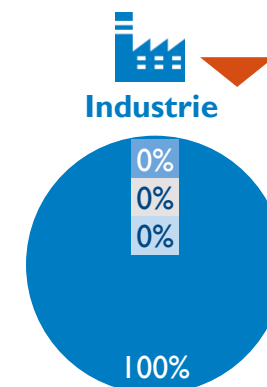
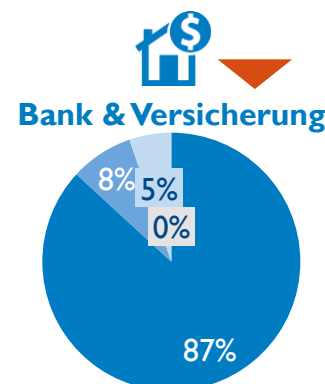
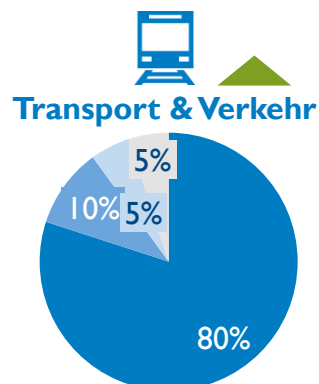
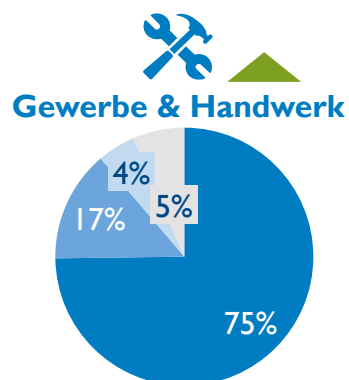
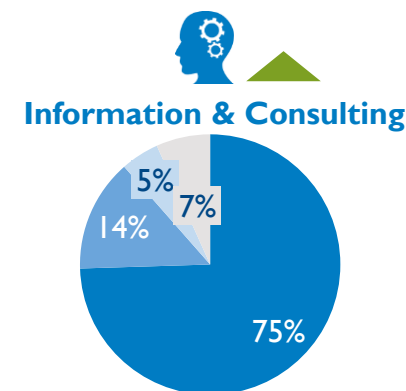
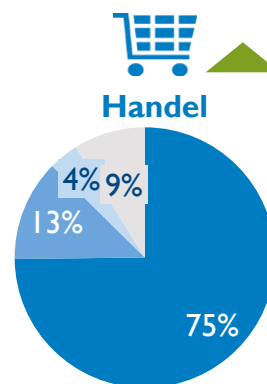
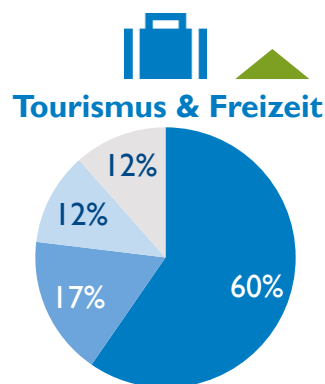
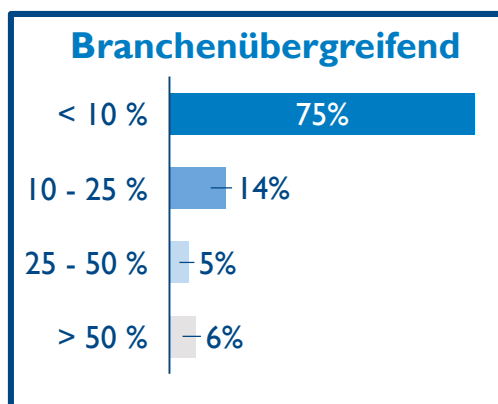


Der Anteil der Unternehmen mit geringer bzw. ohne Digitalisierung des Einkaufs ist vor allem in den Branchen „Tourismus & Freizeit“ und „Gewerbe & Handwerk“ am höchsten

Quelle: Arthur D. Little  
 Frage: Zu welchem Grad ist die Beschaffung/ der Einkauf in Ihrem Unternehmen digitalisiert

# Branchen, die vermehrt Soziale Medien und Websites für Kundenkontakt nutzen, generieren auch mehr Umsatz über digitale Kanäle

## Umsatzanteil über Apps und Websites in 2019



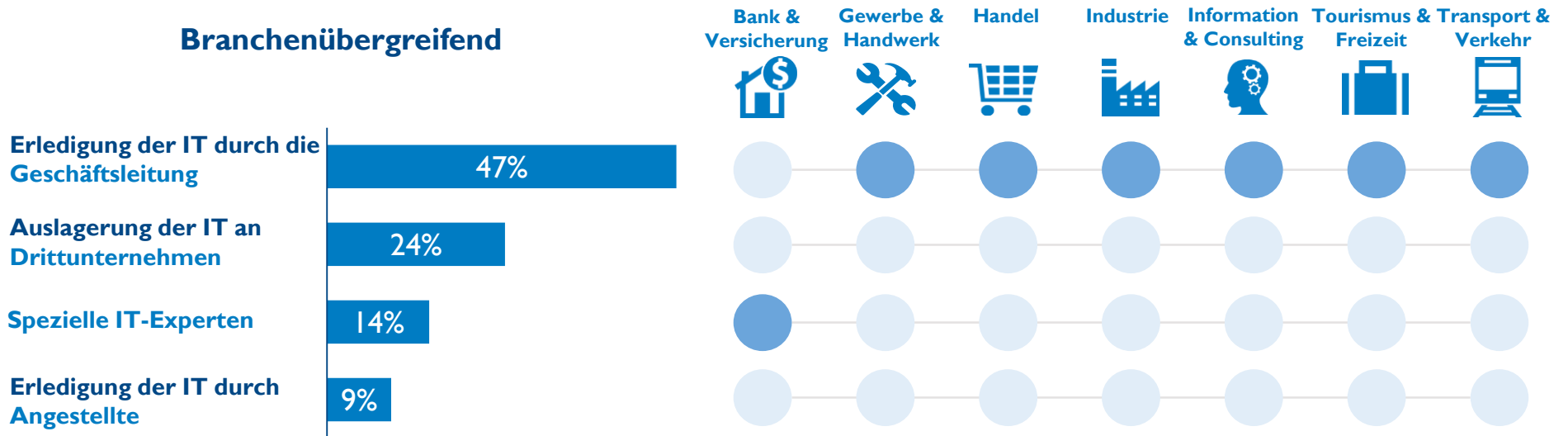
Quelle: Arthur D. Little

Frage: Wie viel Prozent Ihres Umsatzes erzielten Sie im Jahr 2019 über Apps oder Webseiten?

 Anteil der KMUs die weniger als 10% ihres Umsatzes mit Apps und Websites generieren ist zum Vorjahr gestiegen  
 Anteil der KMUs die weniger als 10% ihres Umsatzes mit Apps und Websites generieren ist zum Vorjahr gesunken

# Für die Hälfte der KMUs ist IT ein Thema der Geschäftsleitung, ein Viertel lagert die Verantwortung an Drittunternehmen aus

## Organisation der IT im Unternehmen



Während in den meisten Branchen die IT mehrheitlich durch die Geschäftsleitung erledigt wird, gibt es bei „Banken und Versicherungen“ aufgrund des sensiblen Geschäftsmodells vermehrt spezielle IT-Experten

Quelle: Arthur D. Little  
Frage: Wie ist die IT in Ihrem Unternehmen organisiert?

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


# Agenda

 Rückblick KMU-Digitalisierungsstudie

 Allgemeine Daten


 Treiber und Herausforderungen

 Produkte und Services

 Kundenbeziehungen

 Betrieb und Tätigkeiten

 **Arbeitsplatz**

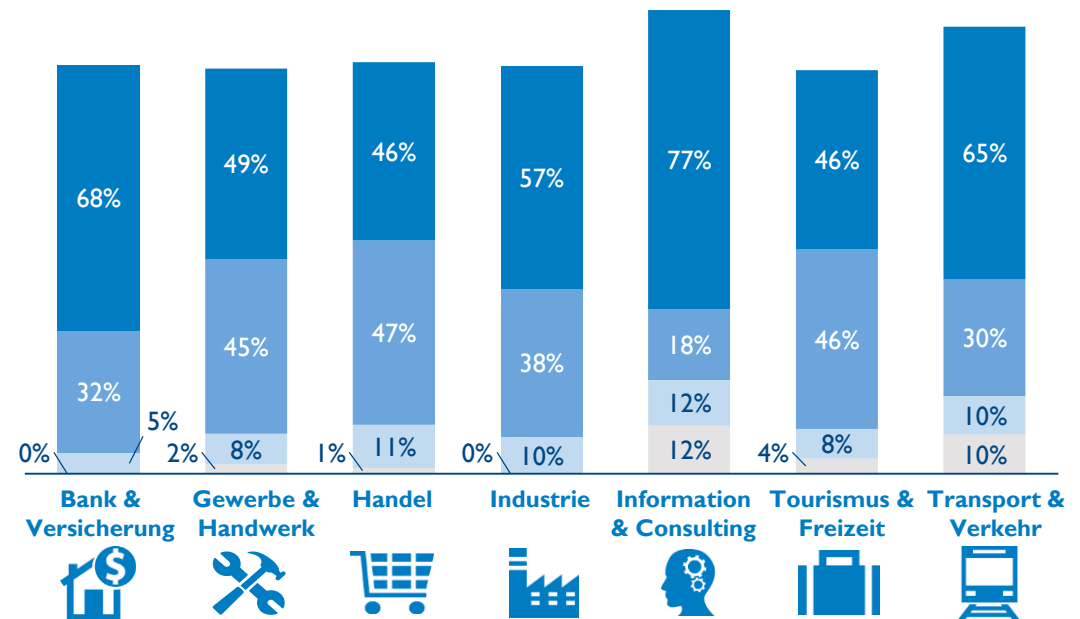
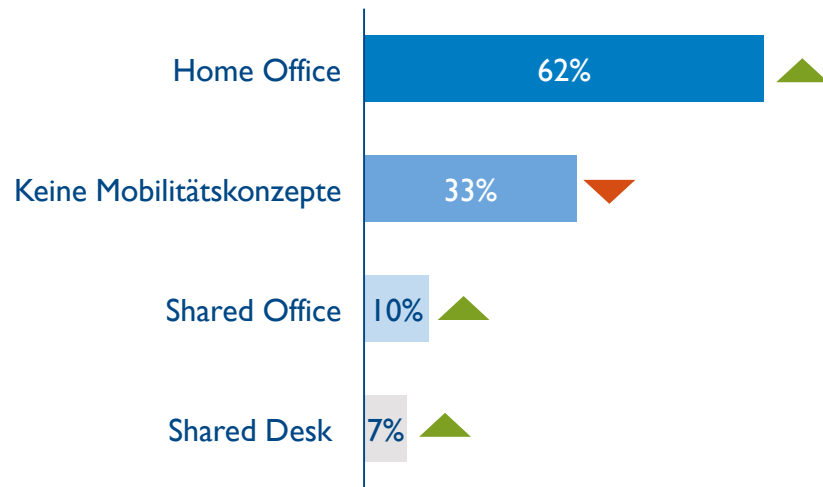
 Unternehmerische Orientierung, Branchendynamik und Kapitalversorgung

 Datensicherheit

# Mobilitätskonzepte wie Home-Office, Shared Desk oder Shared Offices haben zugenommen

## Etablierung von Mobilitätskonzepten im Unternehmen

### Branchenübergreifend



**Vor allem die Branchen „Industrie“ und „Transport & Verkehr“ haben im letzten Jahr vermehrt Mobilitätskonzepte eingeführt. „Information & Consulting“ bleibt klarer Vorreiter**

Quelle: Arthur D. Little  
 Frage: Inwieweit sind Mobilitätskonzepte in Ihrem Unternehmen etabliert (z.B. Home Office)?

▲ Zunahme zum Vorjahr      ▼ Abnahme zum Vorjahr

# Agenda

 Rückblick KMU-Digitalisierungsstudie

 Allgemeine Daten

 Treiber und Herausforderungen

 Produkte und Services

 Kundenbeziehungen

 Betrieb und Tätigkeiten

 Arbeitsplatz

 **Unternehmerische Orientierung, Branchendynamik und Kapitalversorgung**

 Datensicherheit



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

1 KMUs mit einem höheren Digitalisierungsgrad zeigen sich deutlich risikobereiter und weisen branchenübergreifend eine höhere Innovationsorientierung auf.

2 Die Betriebsgröße der KMUs hängt im Gegensatz zu 2018 nicht mehr signifikant mit dem Digitalisierungsgrad zusammen.

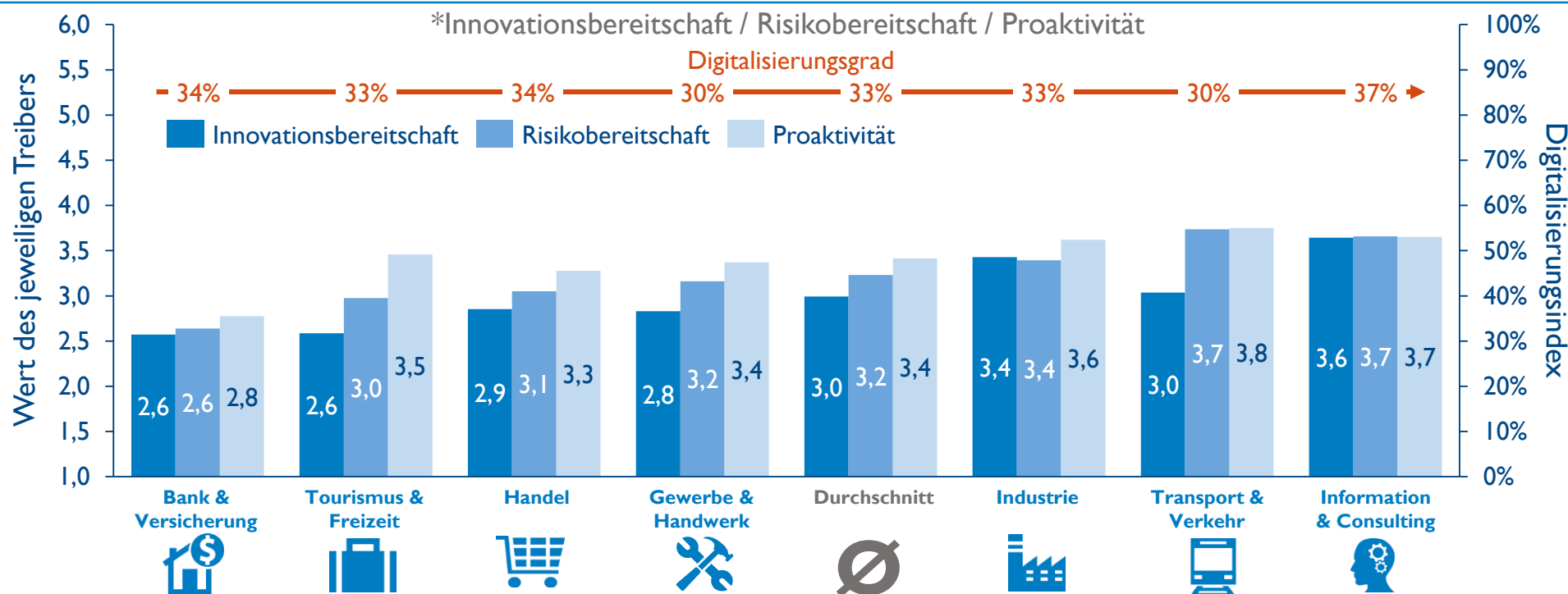
3 Grundsätzlich erwarten sich KMUs einen Beschäftigungsanstieg bzw. keine Veränderung durch die Digitalisierung. Je digitalisierter das Unternehmen, desto eher geht es von einem positiven Beschäftigungseffekt aus.

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

5 Die unternehmerische Orientierung und der Digitalisierungsgrad eines Unternehmens korrelieren stark miteinander; die Branchendynamik wirkt auch als wichtiger Treiber.

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

## Vergleich diverser Treiber\* mit dem Digitalisierungsgrad



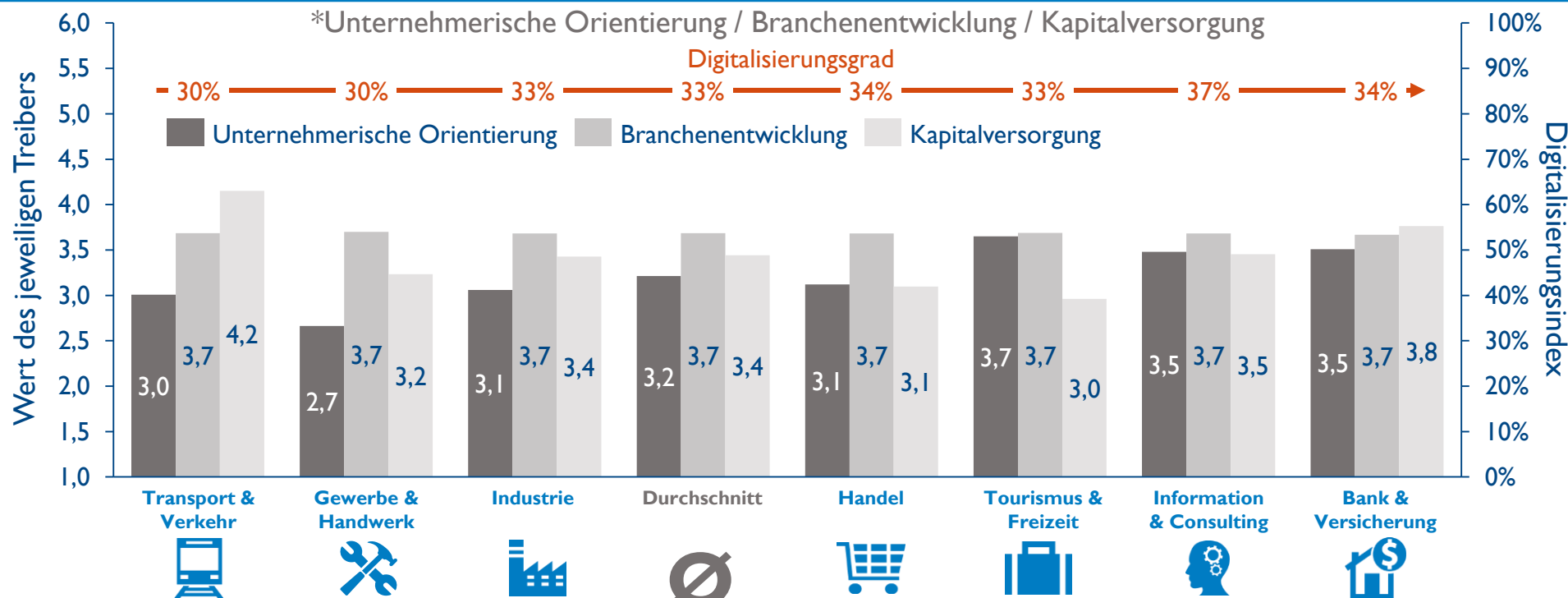
Die Innovationsorientierung, die Risikobereitschaft und die Proaktivität korrelieren ebenfalls stark und hoch signifikant mit der Digitalisierungsrate

Quelle: Arthur D. Little

Die Innovationsbereitschaft, die Risikobereitschaft und die Proaktivität werden durch die Ermittlung eines Indexwertes zwischen 1 und 6 gemessen.

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

## Vergleich diverser Treiber\* mit dem Digitalisierungsgrad



Die Unternehmerische Orientierung und der Digitalisierungsgrad eines Unternehmens korrelieren stark; 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.

# Agenda

 Rückblick KMU-Digitalisierungsstudie

 Allgemeine Daten


 Treiber und Herausforderungen

 Produkte und Services

 Kundenbeziehungen

 Betrieb und Tätigkeiten

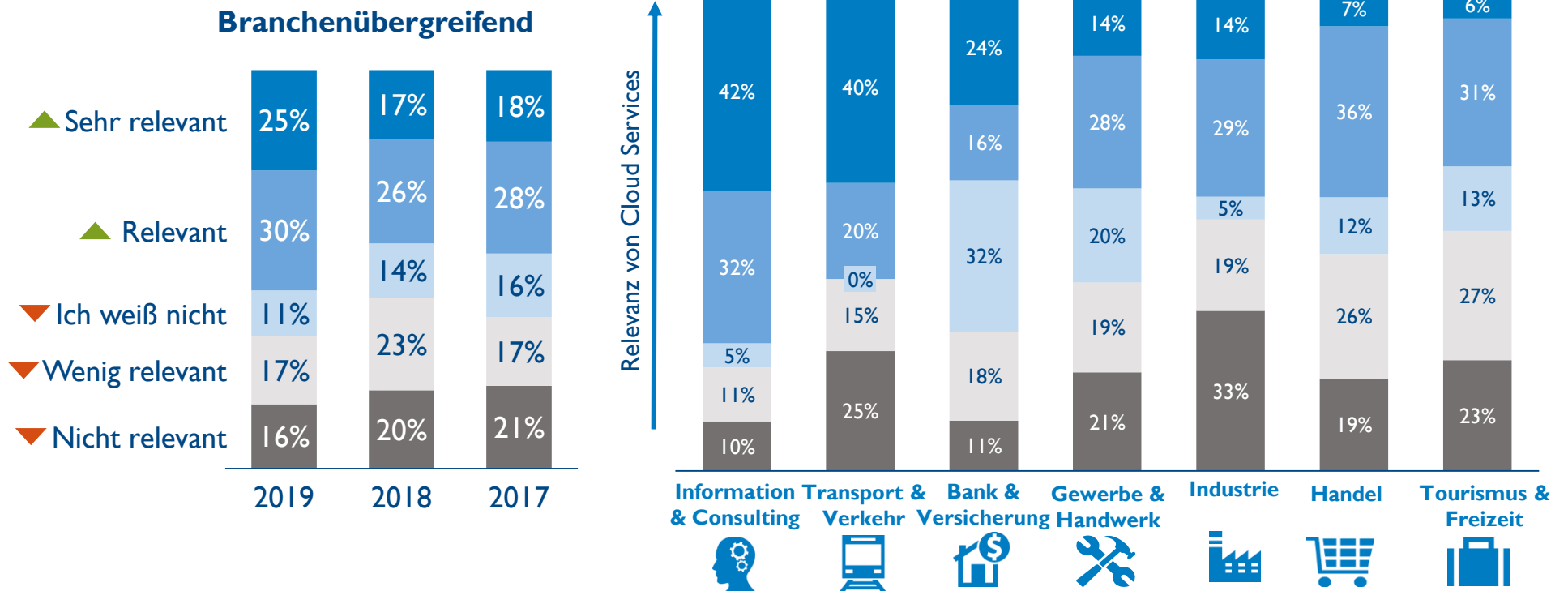
 Arbeitsplatz

 Unternehmerische Orientierung, Branchendynamik und Kapitalversorgung

 **Datensicherheit**

# Die Relevanz von Cloud Services ist generell hoch, vor allem für Branchen wie „Information & Consulting“ und „Transport & Verkehr“

## Relevanz von Cloud Services

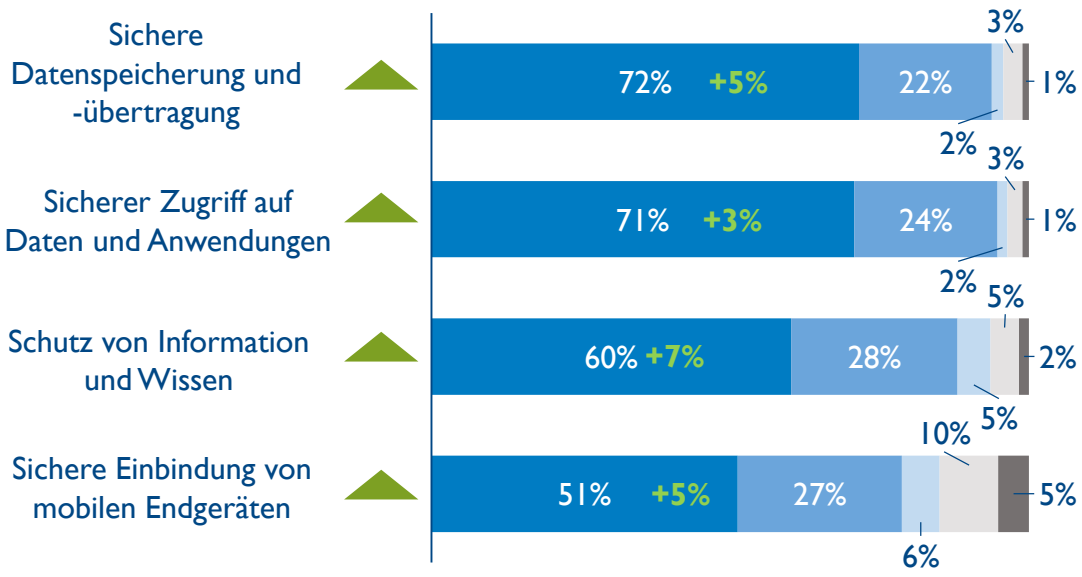


Quelle: Arthur D. Little  
 Frage: Wie relevant sind Cloud Services für Ihr Unternehmen?

 Zunahme um ≥3% zum Vorjahr  Abnahme um ≥3% zum Vorjahr

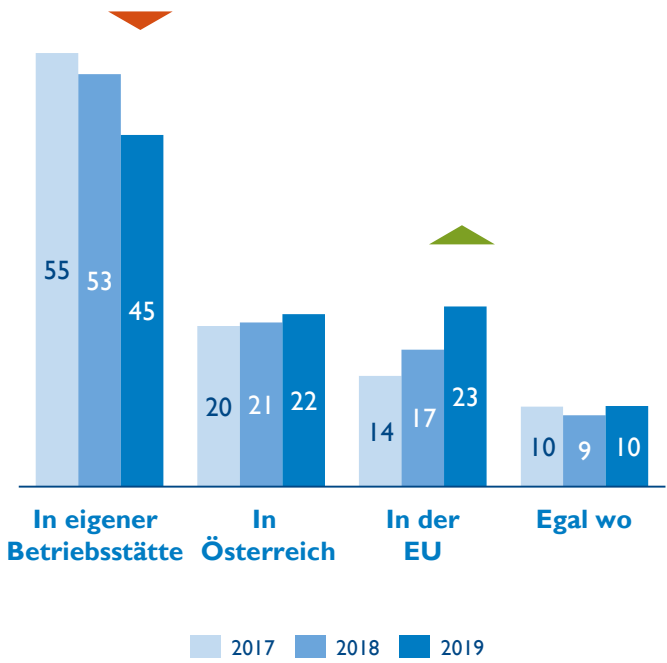
# Die meisten KMUs bevorzugen als Speicherort die eigene Betriebsstätte, aber anderweitige Speicherung vor allem in der EU hat zugenommen

## Relevanz von Informationssicherheit & Datenschutz



■ Sehr relevant ■ Relevant ■ Ich weiß nicht ■ Wenig relevant ■ Nicht relevant

## Bevorzugter Datenspeicherort



▲ Zunahme um ≥3% zum Vorjahr ▼ Abnahme um ≥3% zum Vorjahr

Quelle: Arthur D. Little  
Frage 1: Wie relevant sind die folgenden Anforderungen für die Informationssicherheit und den Datenschutz in Ihrem Unternehmen?  
Frage 2: Wie ist Ihre Meinung bezüglich internationalen versus nationalen Cloud Services (Datenspeicherung in der Wolke)? Welchen Speicherort bevorzugen Sie?

# Arthur D Little

Arthur D. Little ist seit 1886 an der Spitze der Innovation. Wir sind ein anerkannter Vordenker bei der Verknüpfung von Strategie, Innovation und Transformation in technologieintensiven und konvergierenden Branchen. Wir navigieren unsere Kunden durch sich verändernde Geschäftsökosysteme, um neue Wachstumsmöglichkeiten zu erschließen. Wir ermöglichen es unseren Kunden, Innovationsfähigkeiten aufzubauen und ihre Unternehmen zu verändern. Unsere Berater verfügen über fundierte praktische Branchenerfahrung kombiniert mit exzellentem Wissen über wichtige Trends und Dynamiken. ADL ist in den wichtigsten Wirtschaftshubs der Welt präsent. Wir sind stolz darauf, die meisten der Fortune-1000-Unternehmen sowie andere führende Unternehmen und Organisationen des öffentlichen Sektors zu beraten.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte [www.adlittle.com](http://www.adlittle.com) oder [www.adl.com](http://www.adl.com).

Copyright © Arthur D. Little Luxembourg S.A. 2019.  
Alle Rechte vorbehalten.



Kontakt:

Karim Taga  
*Managing Partner*  
Arthur D. Little Austria GmbH  
E: [taga.karim@adlittle.com](mailto:taga.karim@adlittle.com)

Alexios Seibt  
*Public Services CC Austria*  
Arthur D. Little Austria GmbH  
E: [seibt.alexios@adlittle.com](mailto:seibt.alexios@adlittle.com)