

## Nachfragestrukturen und Entwicklungspotenziale im Wachstumsmarkt Mobile Business Solutions Ergebnisse einer empirischen Standortanalyse

Dr. Karl-Heinz Neumann  
Ralf G. Schäfer

WIK-Consult  
02.11.2009

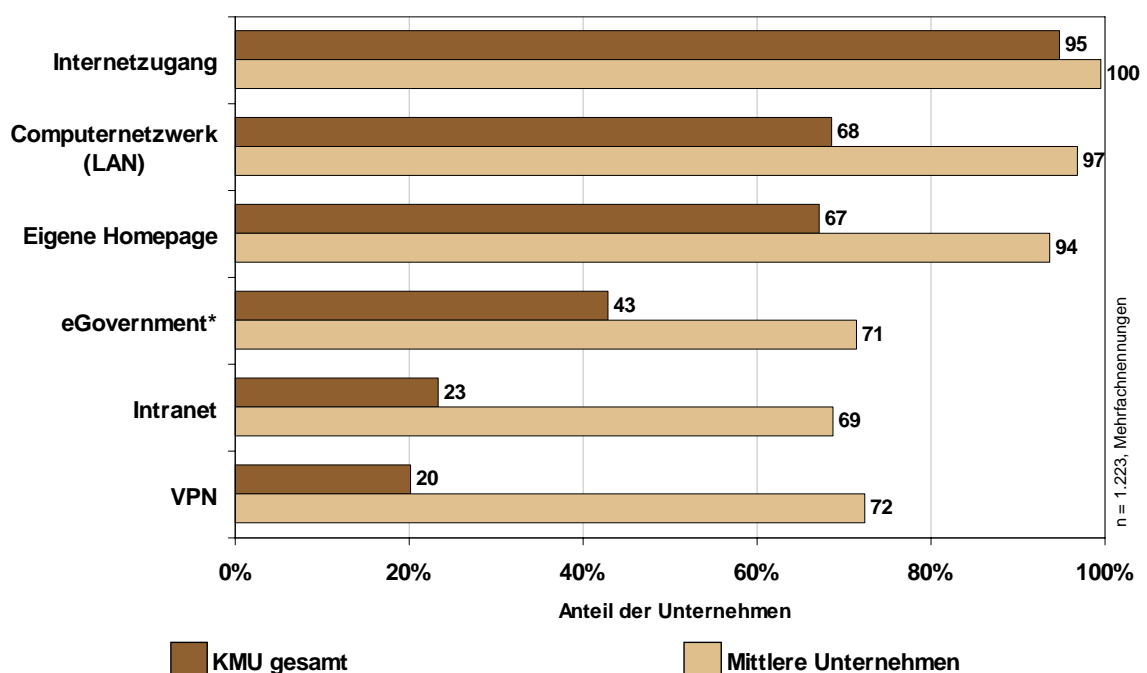
### Die Analyse basiert auf einer umfangreichen, repräsentativen und exklusiv durchgeführten Unternehmensbefragung

- ▶ **Ergebnisse auf der Grundlage einer empirischen Primärerhebung zum Thema Mobile Business-Solutions**
- ▶ **Ziel der Erhebung**
  - Untersuchung von Marktchancen, Nutzungsmöglichkeiten und Einsatzhemmnissen von Mobile Business-Solutions aus Sicht von KMU als aktuelle und potenzielle Anwender entsprechender IKT-Lösungen
- ▶ **Form der Erhebung**
  - Exklusive Marktforschungserhebung bei kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) im Juni/Juli 2009
  - Zufallsstichprobe mit 1.223 Fällen, etwa gleichverteilt auf Kleinst-, Klein- und mittlere Unternehmen
  - Repräsentativität mit Blick auf Beschäftigtenklassen und Wirtschaftszweige auf Basis von Quellen des Statistischen Bundesamtes
- ▶ **Datenauswertung unter Verwendung multivariater statistischer Analyseverfahren**

## „Mobilität“ ist integraler Bestandteil der Geschäftsprozesse von KMU und wird noch mehr an Bedeutung gewinnen

- ▶ Anteil der KMU mit mobilen Mitarbeitern im Durchschnitt fast 50%, bei mittelgroßen Unternehmen nahezu 75%
- ▶ 8,1 Mio. Mitarbeiter, die zumindest einen Teil ihrer Tätigkeit außerhalb des Unternehmens erledigen
- ▶ „Mobilität“ ist bei internen Geschäftsprozessen bedeutsamer als bei Prozessen mit vor- oder nachgelagerten Unternehmen
- ▶ „Mobilität der Mitarbeiter“ ist aus Unternehmenssicht als Erfolgsfaktor wichtig, aber anderen Faktoren nachgeordnet
  - Externe Wahrnehmung der unternehmerischen Tätigkeit von zentraler Bedeutung (Kundenzufriedenheit, Qualität der Leistung, Servicequalität, Image)
  - „Mobilität der Mitarbeiter“ nur mittelbar über den Einfluss auf Prozessabläufe relevant
- ▶ Bedeutungszunahme für den Erfolgsfaktor „Mobilität der Mitarbeiter“ in den nächsten zwei Jahren

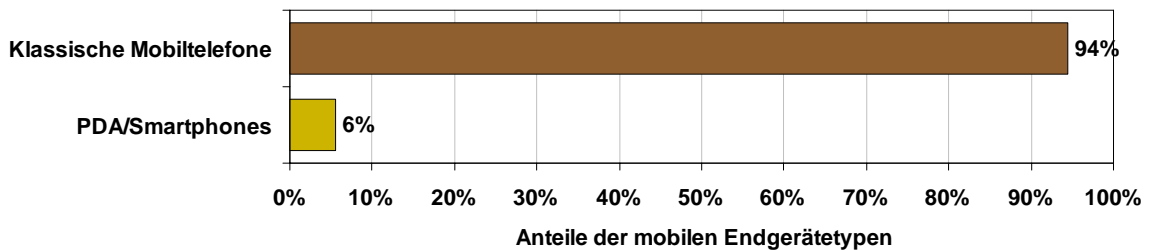
## Moderne IKT-Infrastrukturen/-Dienste sind bei KMU, insbesondere bei mittelgroßen Unternehmen, weit verbreitet



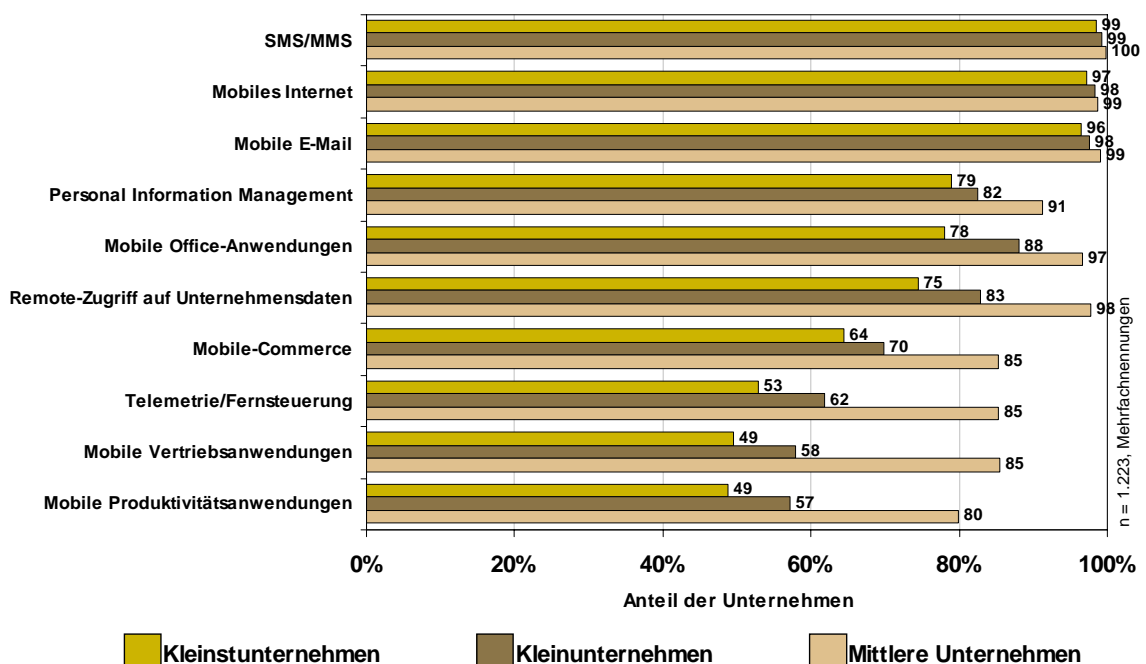
\* Kommunikation mit öffentlichen Verwaltungen über Internet

## Hohe Anzahl von Mobilfunkanschlüssen bei KMU, aber noch Nachholbedarf bei multimedialen Endgeräten und Technologien

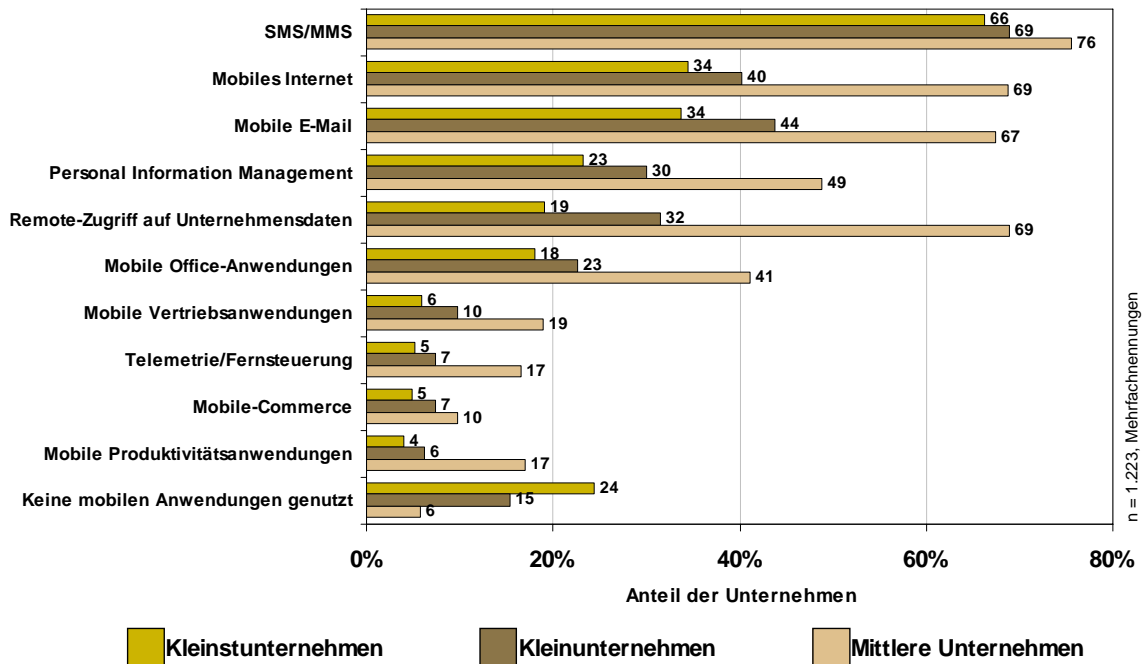
- ▶ Fast 90% der KMU verfügen über Mobilfunkanschlüsse, nur bei Kleinst- und Kleinunternehmen ist noch keine Vollversorgung beobachtbar
- ▶ Insgesamt 14,3 Mio. Mobilfunkanschlüsse bei KMU, d.h. mehr als 13% aller Mobilfunkanschlüsse in Deutschland
- ▶ KMU nutzen primär 2G-/2,5G-Mobilfunktechnologien (>62%), leistungsfähigere 3G-Technologien sind erst bei ca. 38% der KMU im Einsatz
- ▶ Über 53% der KMU nutzen mobile Computer mit WLAN oder UMTS
- ▶ Als Endgeräte werden in erster Linie klassische Mobiltelefone mit herkömmlicher Zahlentastatur und ohne zusätzliche Anwendungen genutzt



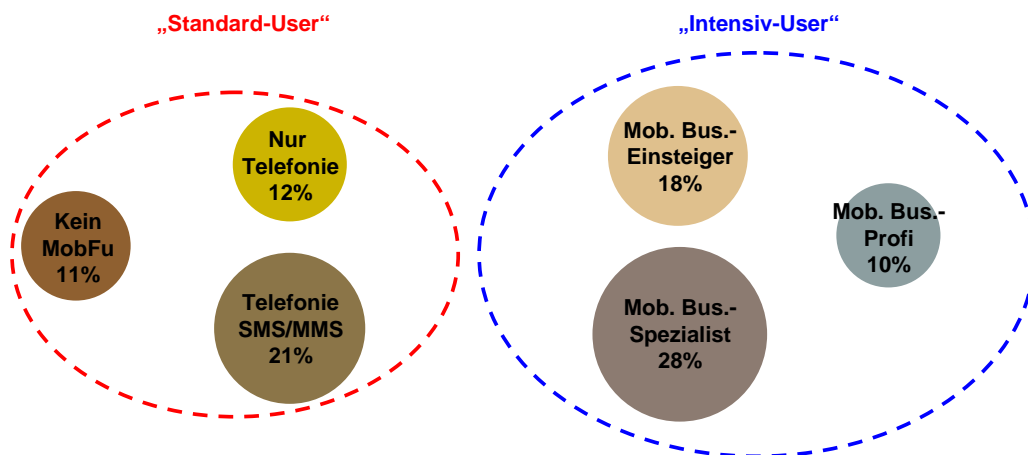
## Hohe Bekanntheit von mobilen IKT-Anwendungen, aber noch Informationslücken bei komplexeren Anwendungen



## Nutzung einzelner mobiler IKT-Anwendungen auf hohem Niveau, Adoption komplexerer Anwendungen entwickelt sich nur langsam

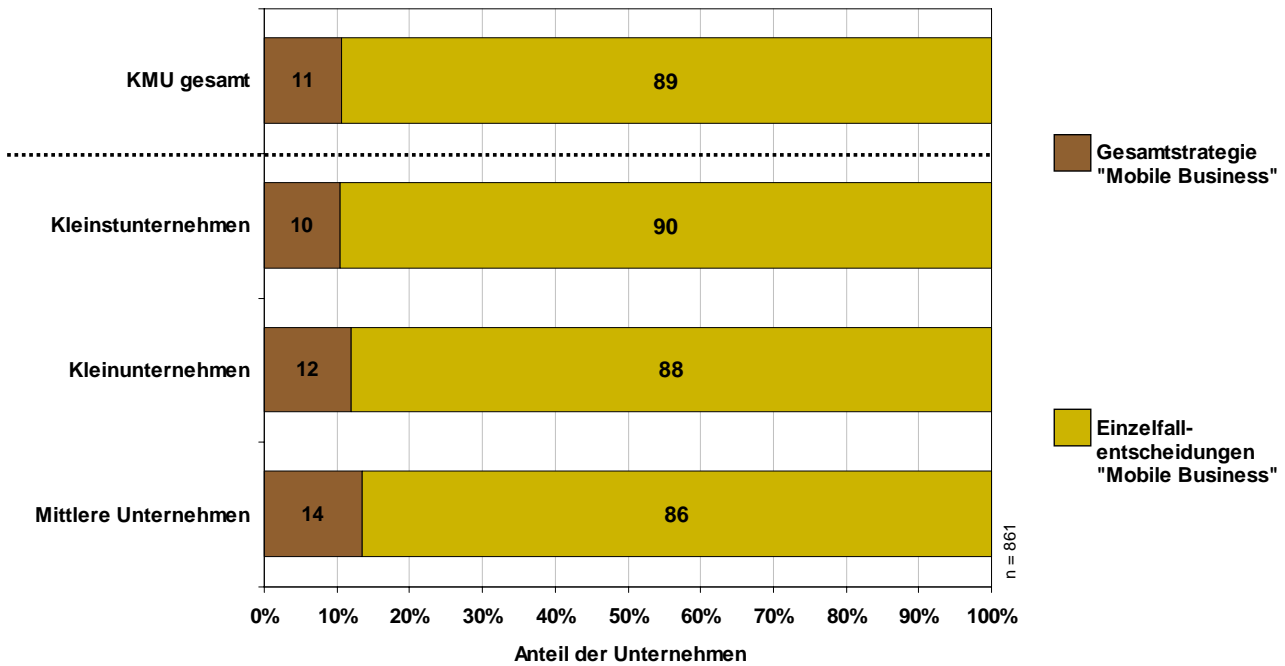


## Clustering der Nachfrager nach ihrer Nutzungsstruktur bei mobilen IKT-Lösungen führt zu sechs Nutzertypen

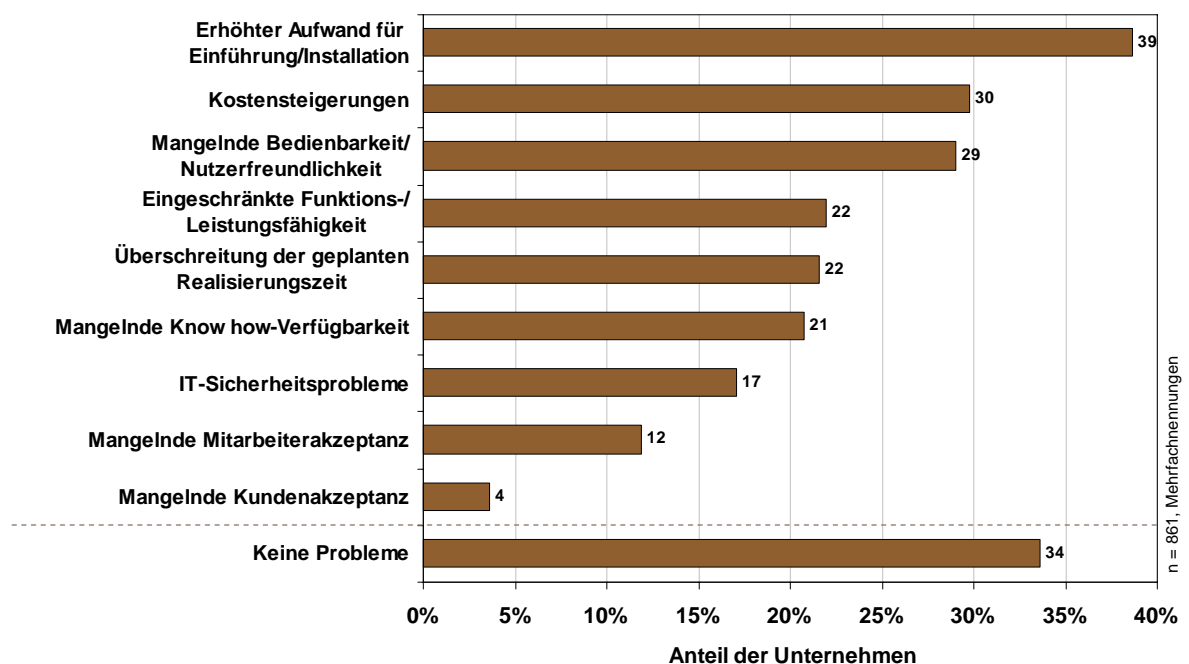


- ▶ Kein Einsatz höherwertiger mobiler IKT-Anwendungen
- ▶ Maximal Nutzung von Mobiltelefonie oder SMS/MMS
- ▶ Anteil der KMU: 44%
- ▶ Nutzung mindestens einer mobilen IKT-Anwendung über Telefonie und SMS/MMS hinaus
- ▶ Anteil der KMU: 56%

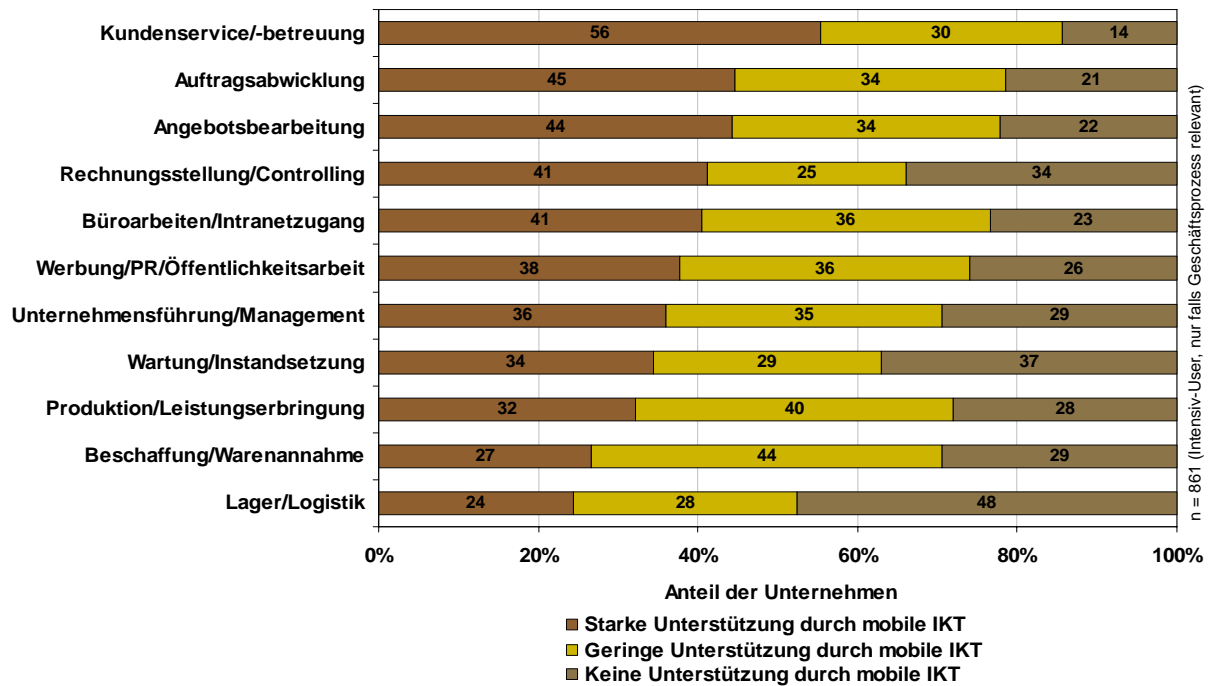
## Implementierung mobiler IKT-Lösungen oft Einzelfallentscheidungen, nur selten Teil einer Mobile Business-Strategie



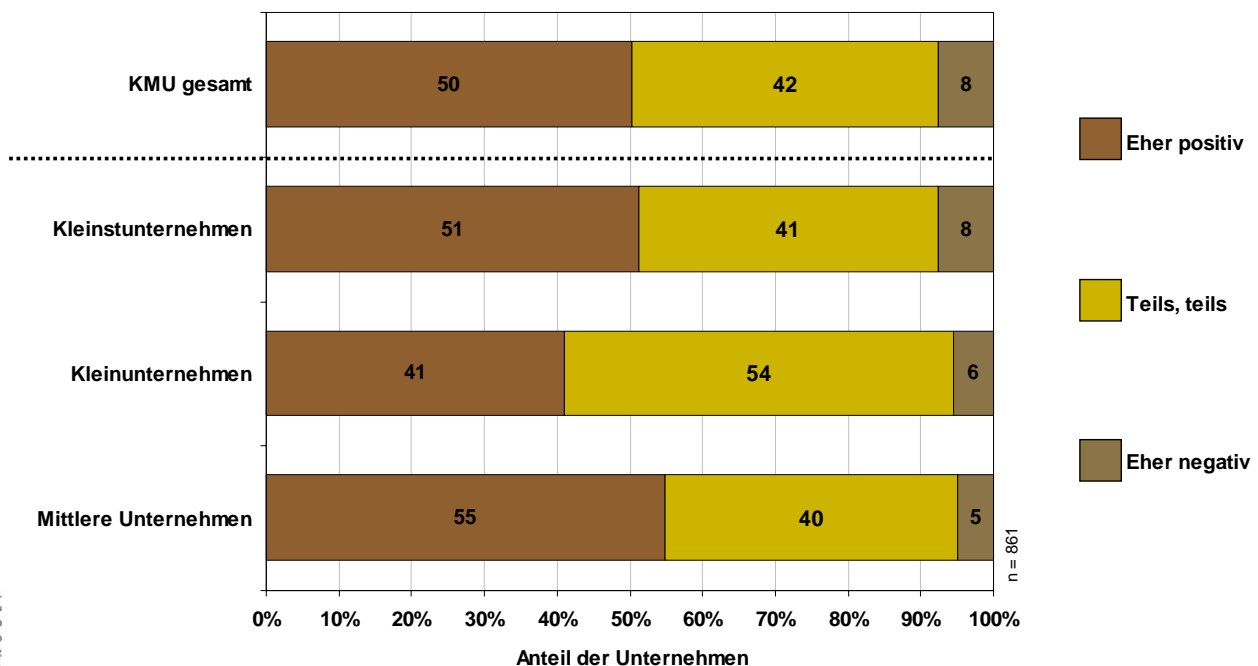
## Implementierungsprozess stellt für KMU eine mit bedeutsamen, aber lösbaren Herausforderungen behaftete Veränderung dar



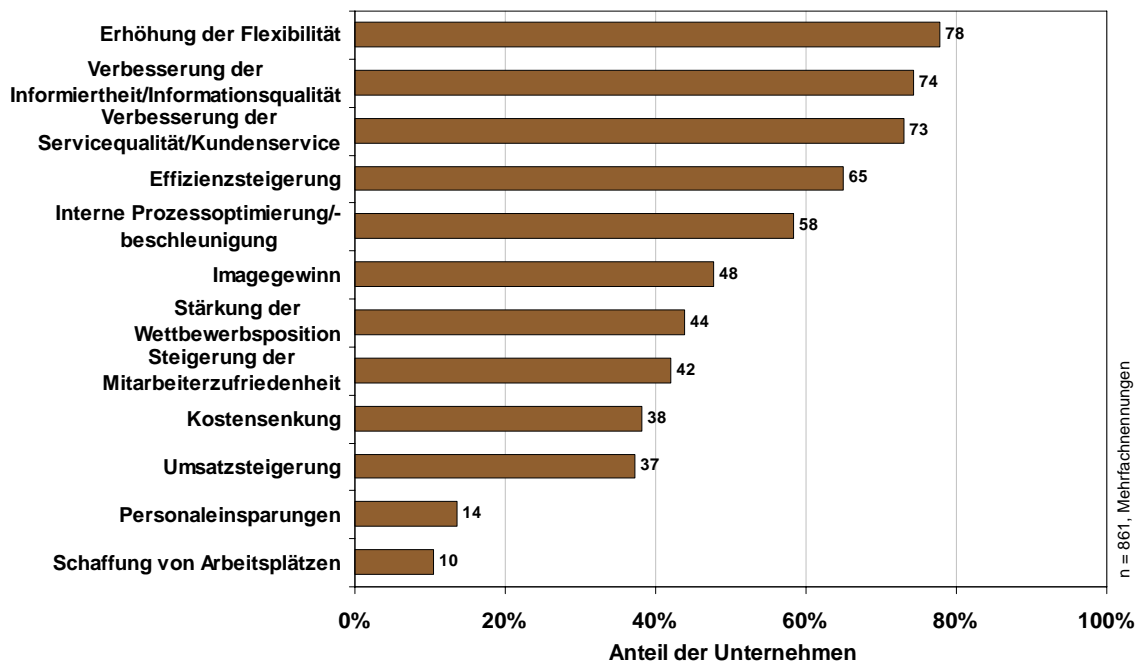
## Geschäftsprozesse mit mobiler IKT-Unterstützung betreffen in erster Linie Vertriebsaktivitäten



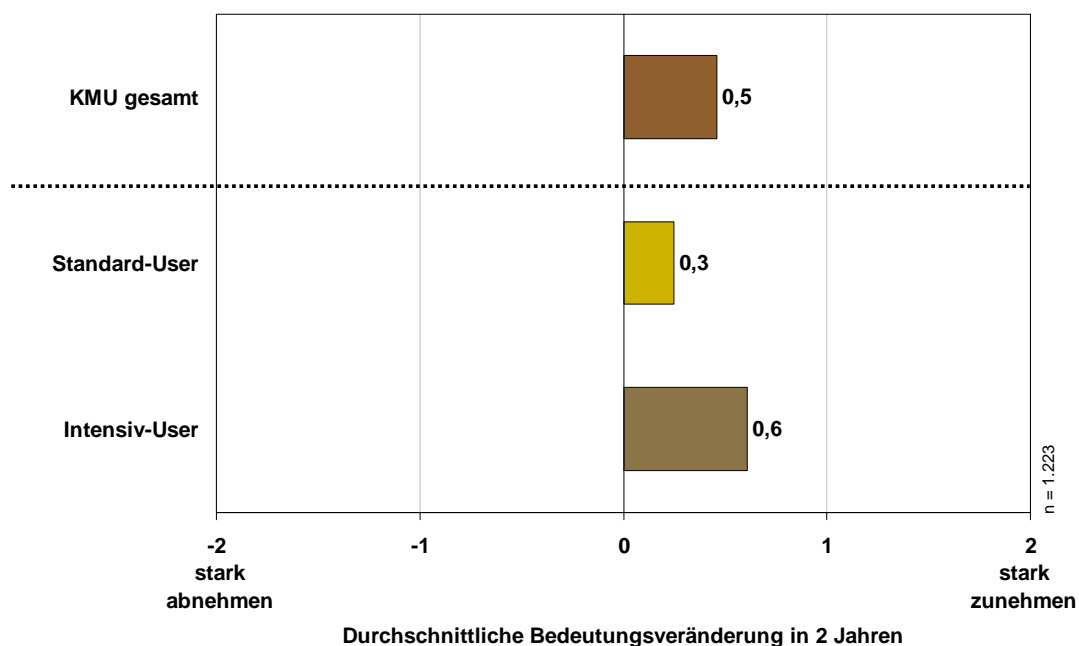
## Der Einsatz mobiler IKT-Lösungen wird von KMU unter Aufwand-Nutzen-Aspekten überwiegend positiv bewertet



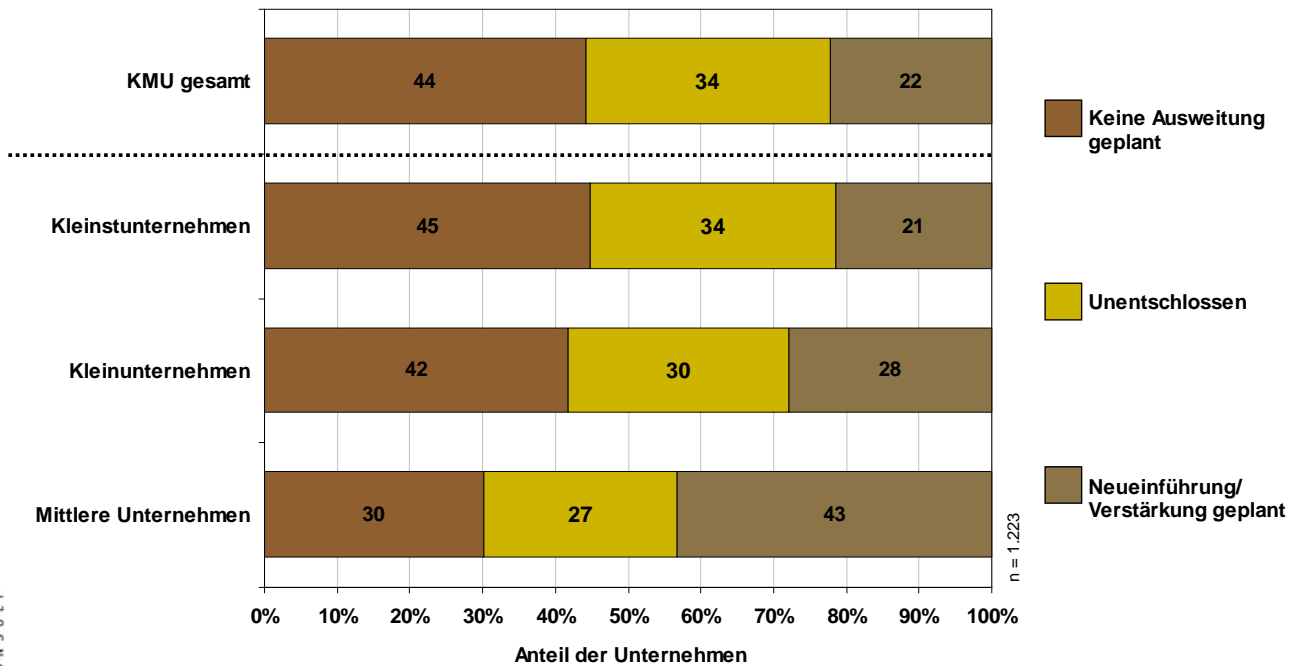
## Mobile IKT-Lösungen verbessern insbesondere Flexibilität, Informationsqualität und Kundenservice



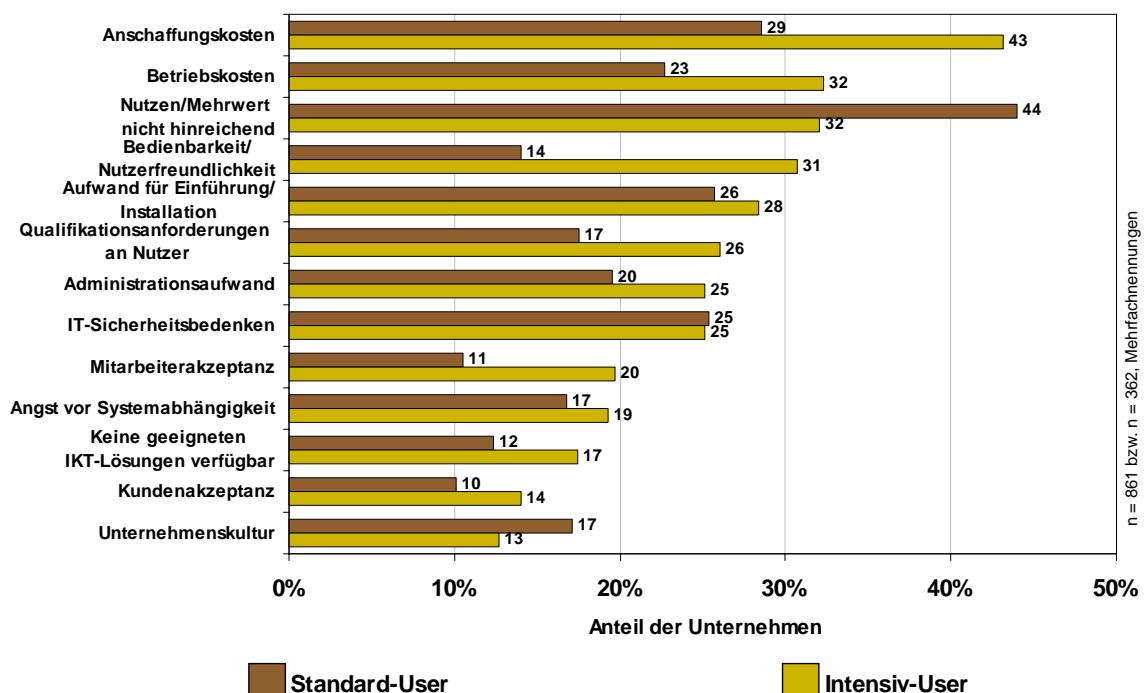
## Bedeutung mobiler IKT-Lösungen für den Unternehmenserfolg nimmt im 2-Jahreszeitraum zu, insbesondere bei Intensiv-Usern



## Latenter Bedarf für mobile IKT-Lösungen bei ca. 70% der KMU, Anschaffungsplanung bei 56% innerhalb von 2 Jahren



## Entwicklung des Markts für mobile IKT-Lösungen wird durch Nutzungshemmnisse beeinträchtigt



## Zusammenfassung/Fazit

- ▶ **Ausgangsbasis für den Einsatz und die zukünftige Marktentwicklung von Mobile Business-Solutions positiv**
  - Mobilität der Mitarbeiter ist unverzichtbar für die Abwicklung von Geschäftsprozessen
  - Die Basisinfrastruktur für mobile IKT-Lösungen – Mobilfunkanschlüssen und IKT-Anwendungen/-Dienste – hat im Bereich der KMU eine sehr hohe Verbreitung
  - Mobile IKT-Lösungen können aus Sicht der KMU durch ihren Einsatz zu Mehrwerten für die Unternehmen führen
  - Nutzbringende Einsatzfelder für mobile IKT-Lösungen finden sich nach Einschätzung der KMU in einer Reihe von Unternehmensbereichen
  - Die Nutzung mobiler IKT-Lösungen wirkt sich positiv auf die Anschaffungsabsichten weiterer Anwendungen im Bereich Mobile Business-Solutions aus
  - Ein latenter Bedarf für einen (verstärkten) Einsatz mobiler IKT-Lösungen ist bei ca. 70% der KMU in Deutschland vorhanden
- ▶ **Einsatz von mobilen IKT-Lösungen in KMU bisher noch primär auf der Grundlage von Einzelfallentscheidungen, weniger durch ganzheitliche Planungen auf Basis strategischer Überlegungen gestützt**
- ▶ **Noch keine hinreichende Transparenz für KMU hinsichtlich des Angebots im Markt für Mobile Business-Solutions, insbesondere mit Blick auf Anwendungsvielfalt, spezifische Stärken/Vorteile und Implementierungs-/Nutzungsaufwand**

## Ansprechpartner

## Methodik der Marktforschungserhebung

### ▶ Grundgesamtheit

- Unternehmen mit bis zu 249 Beschäftigten (KMU) in den Wirtschaftszweigen C bis N und P bis S (nach der WZ-Systematik 2008 des Statistischen Bundesamtes)

### ▶ Netto-Stichprobe

- 1.223 Fälle
  - ♦ 420 Kleinstunternehmen (1 bis 9 Beschäftigte)
  - ♦ 403 Kleinunternehmen (10 bis 49 Beschäftigte)
  - ♦ 400 mittlere Unternehmen (50 bis 249 Beschäftigte)
- Datenmatrix mit ca. 400.000 Datenfeldern

### ▶ Befragungsform

- Computergestützte Telefoninterviews (CATI)

### ▶ Befragungszeitraum

- 02.06. – 06.07.2009

### ▶ Dienstleister

- Unabhängiges Meinungsforschungsinstitut INFO GmbH