



# DIGITALISIERUNGSINDEX MITTELSTAND DER DIGITALE STATUS QUO DER ITK-BRANCHE



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

# SUMMARY

**Unternehmen der Informations- und Kommunikationstechnologie (ITK) liegen** im Branchenvergleich in Sachen digitaler Transformation mit 62 Indexpunkten acht Punkte über dem Durchschnitt (54 Punkte). Zu diesem Ergebnis kommt die zweite Auflage der repräsentativen Benchmarkstudie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ von techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom, für die rund 2.000 Unternehmen befragt wurden.

Im Branchenvergleich liegen die ITK-Unternehmen auf dem zweiten Rang, ganz knapp hinter dem Finanzgewerbe mit 63 Indexpunkten. Naturgemäß zeigt sich die Branche besonders aufgeschlossen gegenüber digitalen Technologien, gehören sie doch zum eigenen Portfolio. In 72 Prozent der Unternehmen ist die Transformation inzwischen fester Bestandteil der Geschäftsstrategie. Das ist im Branchenvergleich ein Spitzenwert und gegenüber dem Vorjahr ein deutlicher Zuwachs: Damals hatten nur 40 Prozent die digitale Transformation in ihrer Strategie verankert. Mit dem digitalen Wandel wollen die Unternehmen ihre Marktposition festigen, sich im Wettbewerb besser behaupten und sie sehen in der digitalen Transformation stärker denn je einen Schlüssel für den künftigen Erfolg.

Die Studie zeigt: Die Digitalisierung lohnt sich. Selbst Einzelmaßnahmen werfen einen digitalen Mehrwert ab und wirken sich zum Beispiel positiv auf die Umsatzentwicklung aus. Dabei zahlt sich digitale Konsequenz besonders aus. Das beweist eindrücklich der Vergleich mit den Digital Leaders – also den digitalen Vorreitern der Branche. Diese sind mit ihren Unternehmenskennzahlen viel zufriedener als der Durchschnitt.

## INHALT

- Ausgangslage: Die ITK-Branche auf Wachstumskurs
- Die Digitalisierung wird Teil der Geschäftsstrategie
- Der digitale Status quo: Indexwerte im Überblick
- Der digitale Mehrwert
- Die digitale Transformation der ITK-Branche zahlt sich aus
- Fazit und Empfehlungen
- Auf einen Blick: die Digitalisierung der ITK-Branche

# DIGITALISIERUNGS INDEX



# AUSGANGSLAGE: DIE ITK-BRANCHE AUF WACHSTUMSKURS

Laut Branchenverband [BITKOM](#) zählen die Unternehmen der Informations- und Kommunikationstechnologie inzwischen über eine Million Beschäftigte. Seit 2011 hat die ITK-Branche jedes Jahr mindestens 20.000 neue Arbeitsplätze geschaffen. 2017 geht der Branchenverband von 21.000 zusätzlichen Jobs aus. „Wachstumstreiber sind die Software-Häuser und IT-Dienstleister, die sich am dynamischsten entwickeln und viele neue Jobs schaffen“, sagte Bitkom-Präsident [Thorsten Dirks](#) im Vorfeld der CeBIT 2017. Die Branche verzeichnet insgesamt ein stabiles Wachstum. Die Umsätze

sollen 2017 um 1,3 Prozent auf 161,4 Milliarden Euro steigen. Auch die Unterhaltungselektronik hält die Branche mit auf Wachstumskurs.

Die Digitalisierung stützt den Boom. Denn bei der Transformation mittelständischer Unternehmen übernimmt die ITK-Branche eine Schlüsselrolle. Sie schafft mit branchenspezifischen digitalen Lösungen die Grundlage für neue Serviceangebote und Geschäftsmodelle. Als Anbieter von Digitalisierungstechnologien ist die Branche selbst Transformationsvorreiter.



# DIE DIGITALISIERUNG WIRD TEIL DER GESCHÄFTSSTRATEGIE

In 72 Prozent der Unternehmen ist die Digitalisierung fester Bestandteil der Geschäftsstrategie. Diesen Wert erreicht sonst keine Branche. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Steigerung von 32 Prozentpunkten! Es gibt in dieser Branche kein Unternehmen, das sich noch nicht mit der digitalen Transformation befasst hat. 21 Prozent setzen einzelne digitale Projekte um; sieben Prozent sind noch in der Planungsphase.

## BEISPIELE FÜR DIE DIGITALE UMSETZUNG

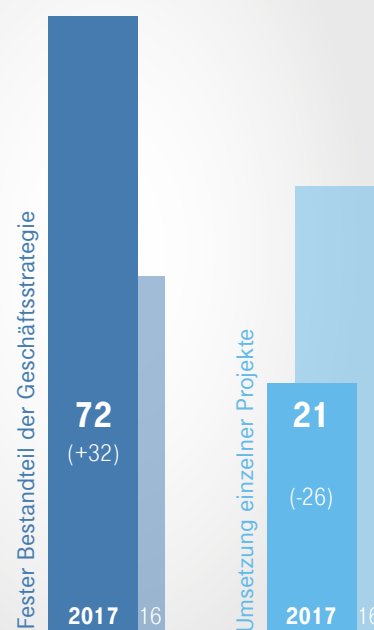
**Kundendatenmanagement:** Bei 55 Prozent der Unternehmen im Einsatz, bei 15 Prozent geplant. Mit einem professionellen CRM-System lassen sich alle relevanten Kundendaten, Infos über das Kaufverhalten der Kunden oder Gesprächsnotizen hinterlegen. Bei Anfragen stehen jedem Mitarbeiter alle Informationen per Klick zur Verfügung. Kunden können individueller beraten und besser ans Unternehmen gebunden werden.

**Echtzeit-Analyse-Software:** 38 Prozent setzen dieses digitale Werkzeug schon ein, 20 Prozent haben es vor. Prozesse, die in einer Applikation ablaufen, kann man damit in Echtzeit verfolgen. Aufgrund der Daten verstehen die Experten, wann und warum das System welche Aufgaben ausführt. So lassen sich Systeme und Applikationen verbessern. Die Vorteile: leichtere Fehlersuche, bessere Prozessqualität, verkürzte Produkteinführungszeiten.

**Elektronische Rechnung:** 56 Prozent der Unternehmen übermitteln ihre Rechnungen sofort online an ihre Kunden, 30 Prozent möchten diese Möglichkeit ebenfalls bald nutzen. Damit entfällt der langsame Postweg. Bezahlprozesse beschleunigen sich. Einfachere Prozesse im Rechnungswesen sind die Folge. Denn die Ablage entfällt, alle Daten stehen bei Nachfragen auf Knopfdruck zur Verfügung. Digitale Services reduzieren die Fehleranfälligkeit – alle Daten stammen aus vernetzten Systemen.

## WELCHE ROLLE SPIELT DIE DIGITALISIERUNG IN DER ITK-BRANCHE?

(in Prozent; Zu- und Abnahme in Prozentpunkten)



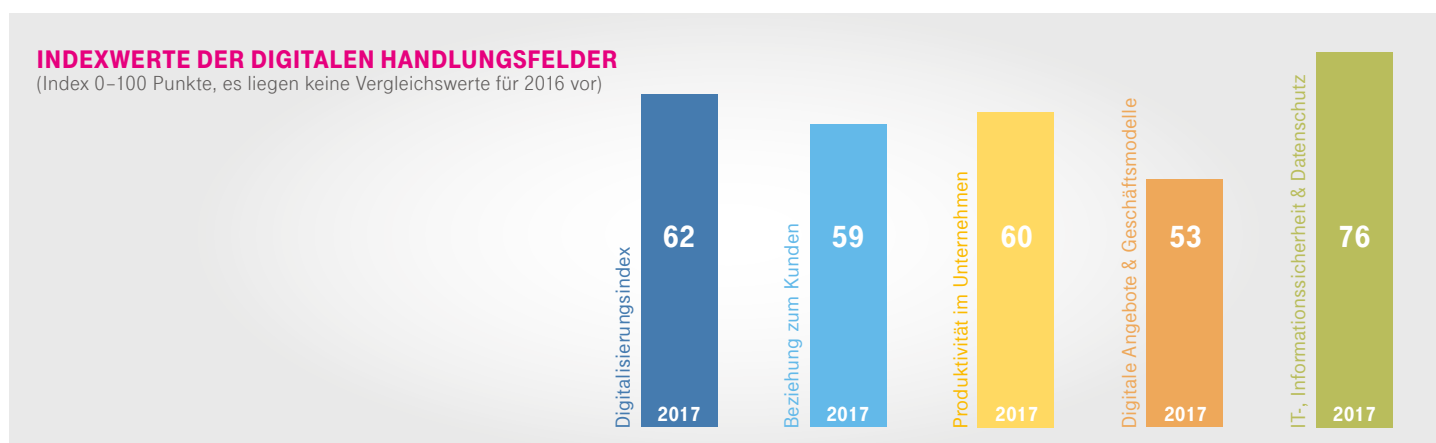
# DER DIGITALE STATUS QUO: INDEXWERTE IM ÜBERBLICK

Der **Digitalisierungsindex Mittelstand** analysiert die Transformationsbemühungen der Branche auf folgenden Handlungsfeldern:

- Kundenbeziehungen und Services
- Produktivität im Unternehmen
- Digitale Geschäftsmodelle
- IT-Sicherheit und Datenschutz

Wie zu erwarten haben in der ITK-Branche alle Indikatoren ein hohes Niveau. Mit einem Digitalisierungsindex von 62 Punkten liegt die ITK-Branche deutlich über dem Gesamtdurchschnitt (54 Punkte) und knapp hinter dem Finanzgewerbe (63 Punkte).

Von besonderer Relevanz ist auch in der ITK-Branche das Thema IT- und Informationssicherheit und Datenschutz. Hier erreicht die Branche 76 Indexpunkte. Datenspeicherung und -verarbeitung unterliegen in ITK-Unternehmen extrem strengen Regeln – hinsichtlich Datenschutzregelungen und im Kontext von Cloud-Lösungsangeboten. Sicherheitslücken können sich ITK-Dienstleister nicht leisten; ihr Cloud-Geschäft ist in hohem Maße davon abhängig, dass ihre Kunden darauf vertrauen, mit ihren Services vor Cyberattacken geschützt zu sein.



# DER DIGITALE MEHRWERT

## I. VERBESSERUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN

Auch ITK-Unternehmen werben mit ihrem Webauftritt um neue Kunden und präsentieren hier ihr Produkt- und Leistungsportfolio. Der Kunde kann sich darüber jederzeit informieren und Kontakt aufnehmen – auch außerhalb der Öffnungszeiten.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 79 Prozent der Unternehmen stärken mit einer Webseite ihre Kundenbindung. 70 Prozent der Firmen, die eine Webseite haben, konnten damit ihren Umsatz steigern.

Professionelle Kundendatenbanken erfassen und verarbeiten alle Informationen über Kunden ganz systematisch und stellen sie auf Knopfdruck zur Verfügung. Relevante Kundendaten sind immer aktuell. CRM-Lösungen helfen dabei, die Kunden zielgruppengenau und kontinuierlich anzusprechen und ihnen individuelle Angebote zu unterbreiten. Digitale Kundendatenbanken sind zudem eine gute Grundlage, um die Kunden über diverse Kanäle (z.B. Massenmailings, Newsletter) zu erreichen.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 88 Prozent der Unternehmen, die CRM-Systeme nutzen, können damit ihren Umsatz steigern, 80 Prozent die Kundenbindung stärken.

Kunden erwarten bei Anfragen eine schnelle Reaktion. Ein mobiler Zugriff auf Kunden- und Geschäftsdaten wirkt da wie ein Turbo und beschleunigt die Abläufe. Das vergrößert die Kundenzufriedenheit und die eigenen Geschäftschancen.

**Auswirkung auf den Geschäftserfolg:** Der mobile Zugriff auf Kommunikationsanwendungen wie E-Mail, Kalender oder Konferenzlösung hat den Umsatz positiv beeinflusst, sagen 61 Prozent der ITK-Unternehmen.

## II. OPTIMIERUNG DER PRODUKTIVITÄT

ITK-Unternehmen und Servicedienstleister bieten nicht nur ihren Kunden Cloud-Lösungen an, sie nutzen sie auch selbst und sind von den einheitlichen Plattformen, die jederzeit und von überall zugänglich sind, überzeugt: Weil sie die Produktivität im Unternehmen erhöhen, hoch skalierbar und flexibel sind. Überdies können die Firmen über cloudbasierte Mail- und Collaboration-Systeme Informationen schneller flächendeckend kommunizieren und abstimmen.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 78 Prozent der Unternehmen, die Cloud-Lösungen einsetzen, sehen einen positiven Einfluss auf die Skalierbarkeit der IT-Infrastrukturen und Anwendungen. 86 Prozent bestätigen positive Auswirkungen auf die Effizienz der internen Prozesse und die Flexibilität der Organisation.

## III. NEUE DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE

Mit Cloud-Computing steigern die Unternehmen ihre IT-Performance; Ressourcen lassen sich leichter managen und neue Geschäftsfelder einfacher und schneller ausbauen.

**Auswirkung auf den Geschäftserfolg:** 83 Prozent der Befragten sehen im Einsatz von Cloud-Technologien eine Quelle für neue Ideen und Innovationen.

Zukunftsorientierte Geschäftsmodelle für die ITK-Branche entstehen zum Beispiel im Zusammenhang mit Künstlicher Intelligenz oder Augmented Reality. Unter letzterer versteht man die computergestützte Erweiterung der Realität, wie sie zum Beispiel die so genannten Datenbrillen ermöglichen. Hier arbeiten die ITK-Unternehmen an branchenspezifischen Lösungen für ihre Kunden. Anwendungspotenziale sehen sie vor allem für Unternehmen der Hightech-Industrie, für Transport- und Logistikfirmen und für den Handel. Die Robotik gewinnt vor allem in Industrieunternehmen an Bedeutung.

Auch Data-as-a-Service ist ein neues digitales Geschäftsfeld für die Branche. Mit dem DaaS-Lösungsangebot können die Kunden das Endkundenverhalten auf der Basis valider Daten besser verstehen.

# DIE DIGITALE TRANSFORMATION DER ITK-BRANCHE ZAHLT SICH AUS

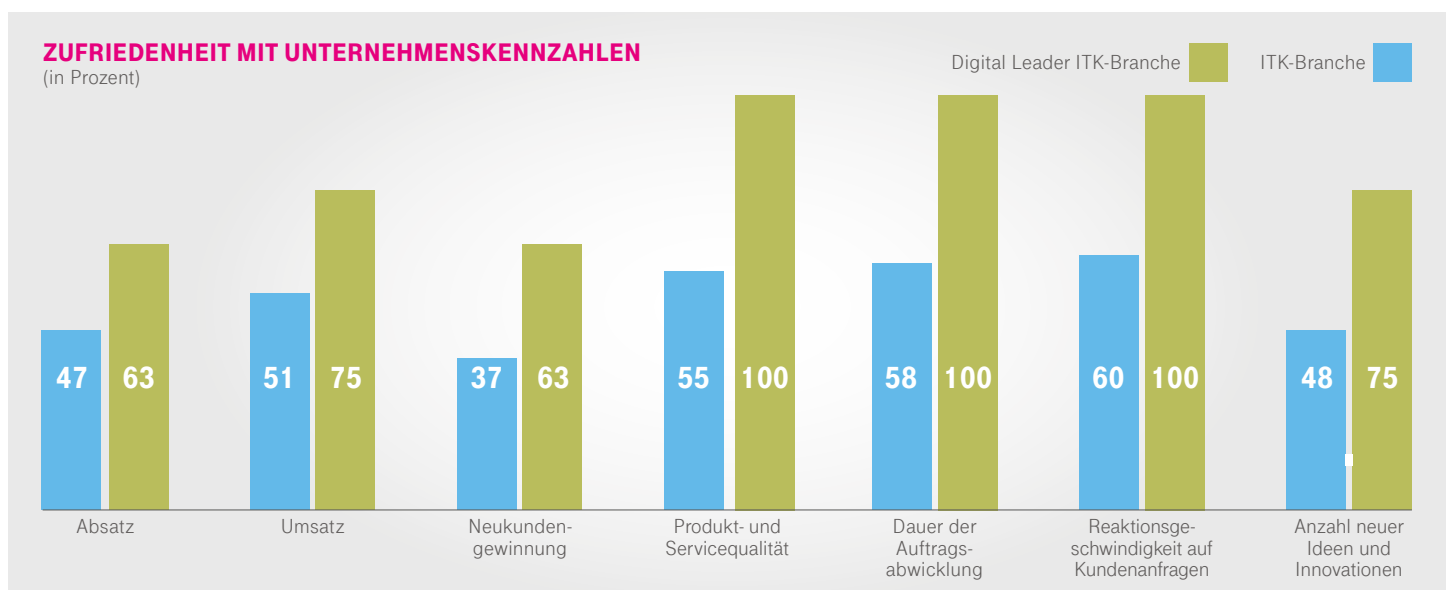
## I. DIE DIGITALISIERUNG IST EIN UMSATZTREIBER

Die Digitalisierung ist auch in der ITK-Branche ein Umsatztreiber. Es zeigt sich ein Zusammenhang zwischen der Entwicklung des Umsatzes und dem digitalen Reifegrad. Unternehmen, die im vergangenen Jahr ihren Umsatz gesteigert haben, besitzen einen Digitalisierungsindex von 66 Indexpunkten. In Firmen, deren Umsätze stagnierten oder zurückgingen, liegt der Index bei nur 53 Punkten.

## II. WER EINEN HOHEN DIGITALISIERUNGSGRAD BESITZT, IST ZUFRIEDENER MIT SEINEN UNTERNEHMENSKENNZAHLEN

Auch bei den Unternehmen der Informations- und Kommunikationstechnologie liegt der Digitalisierungsindex der Top-10-Prozent der Branche mit 94 Punkten deutlich über dem Durchschnittswert und kommt den maximal erreichbaren 100 Punkten schon sehr nah. In Sachen IT- und Informationssicherheit und Datenschutz liegt der Indexwert sogar bei 99 Punkten!

Der Digitalisierungsgrad wirkt sich bei den Digital Leadern positiv aus. Sie sind zufriedener mit den unternehmerischen Kennzahlen – mit der Produkt- und Servicequalität, der Reaktionsgeschwindigkeit bei Kundenanfragen und der Dauer der Auftragsabwicklung sogar zu 100 Prozent! Mit dem Umsatz sind drei Viertel der digitalen Vorreiter zufrieden, nur 51 Prozent der restlichen Unternehmen teilen diese Einschätzung. Generell liegen im Durchschnitt der Branche die Werte für die Zufriedenheit deutlich unter jenen der Top-Performer.



# FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

**Use what you sell:** Die ITK-Branche arbeitet nicht nur an der digitalen Transformation ihrer Kunden aus dem Mittelstand – die Unternehmen haben im vergangenen Jahr auch ihren eigenen digitalen Wandel konsequent vorangetrieben. Alles andere würde überraschen. Denn die Branche muss zu den digitalen Schrittmachern gehören, will sie bei ihren Kunden nicht an Glaubwürdigkeit verlieren. Da inzwischen nahezu drei Viertel der Unternehmen die Digitalisierung in ihrer Geschäftsstrategie verankert haben, dürfte die Branche in der nächsten Zeit digital noch deutlich zulegen.

Zumal es sich unter den Unternehmen herumgesprochen hat, dass sie mit der Digitalisierung effizienter arbeiten, ihre Kunden zufriedener machen oder ihre Umsätze steigern. Dass sich der digitale Einsatz lohnt, zeigt der Vergleich mit jenen Firmen, die in Sachen Transformation ein höheres Tempo vorgelegt haben. Es besteht eine eindeutige Korrelation zwischen dem digitalen Reifegrad eines Unternehmens und seiner Umsatzentwicklung. Die Digitalisierung wirkt sich also positiv auf die Unternehmenskennzahlen aus.



## WO STEHT IHR UNTERNEHMEN? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK

Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

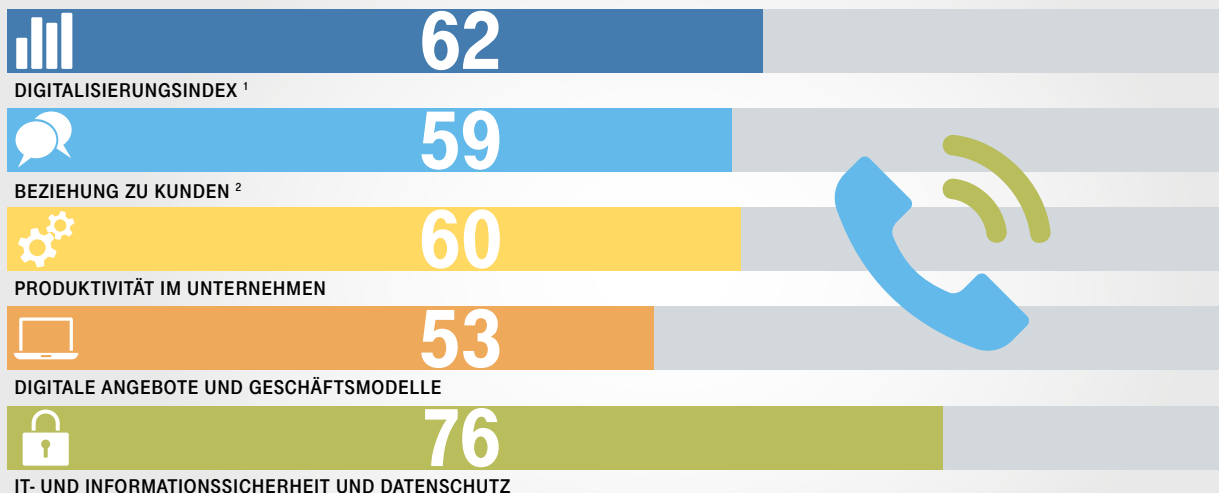
Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de). Der Self-Check erlaubt auch den Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.



# AUF EINEN BLICK: DIE DIGITALISIERUNG DER ITK-BRANCHE

Digitalisierungsindex Mittelstand

## SO DIGITAL IST DIE ITK-BRANCHE



<sup>1</sup> Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad der ITK-Branche laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar

<sup>2</sup> Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern

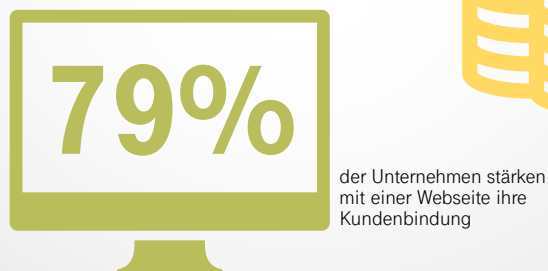
WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE)

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und technconsult, September 2017

Digitalisierungsindex Mittelstand

## WELCHE AUSWIRKUNGEN HABEN DIGITALE MASSNAHMEN AUF DIE ITK-BRANCHE?

Basis: Unternehmen mit digitaler Umsetzung



WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE)

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und technconsult, September 2017

## ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die vorliegende Branchenstudie analysiert den digitalen Status quo von Unternehmen aus der ITK-Branche und ist ein Teilbereich der Gesamtstudie [„Digitalisierungsindex Mittelstand“](#). Diese von techconsult im Auftrag der Telekom durchgeführte Studie untersucht, wie sich mittelständische Unternehmen der Digitalisierung stellen und wie weit sie dabei bereits gekommen sind. Dazu wurden knapp 2.000 Unternehmen aller Branchen befragt, wie sie selbst ihre Digitalisierungsbemühungen in den Bereichen Kundenbeziehung, Produktivität und Geschäftsmodell bewerten. Auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de) ist ein kostenfreies Online-Tool verfügbar, das es interessierten Unternehmen ermöglicht, den eigenen digitalen Reifegrad zu ermitteln und sich mit den Studienergebnissen zu vergleichen.

## KONTAKT:

**Deutsche Telekom AG**  
Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 4949  
E-Mail: [medien@telekom.de](mailto:medien@telekom.de)

## WEITERE INFORMATIONEN FÜR MEDIENVERTRETER:

[www.telekom.com/medien](http://www.telekom.com/medien)  
[www.telekom.com/fotos](http://www.telekom.com/fotos)

## ÜBER DIE DEUTSCHE TELEKOM

Die Deutsche Telekom ist mit über 165 Millionen Mobilfunkkunden sowie 28,5 Millionen Festnetz- und 18,5 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit. Der Konzern bietet Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz/Breitband, Mobilfunk, Internet und internetbasiertes Fernsehen für Privatkunden sowie ICT-Lösungen für Groß- und Geschäftskunden. Die Deutsche Telekom ist in mehr als 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit mehr als 218.000 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2016 erzielte der Konzern einen Umsatz von 73,1 Milliarden Euro, davon hat der Konzern rund 66 Prozent außerhalb Deutschlands erwirtschaftet.

## ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit über 25 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Analysen auf der Anwenderseite erlauben einen Einblick in die Problemfelder und Zukunftsvisionen der Unternehmen. Für ein realitätsnahes Bild sorgen dafür über 20.000 Interviews/Jahr mit Business- und IT-Entscheidern. In Verbindung mit dem permanenten Screening von Produkten und Serviceleistungen der Anbieter erfolgt die erfolgsorientierte Strategie- und Umsetzungsberatung. Auf digitalen Plattformen stellt techconsult Business- und IT-Entscheidern seit vielen Jahren themen-spezifische Assessment-Tools zur Problemfeld- und Positionierungsanalyse zur Verfügung. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet und ist Teil der Heise Gruppe.

Stand: Dezember 2017



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**