



DIGITALISIERUNGSINDEX MITTELSTAND DER DIGITALE STATUS QUO PROFESSIONELLER DIENSTLEISTER



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

SUMMARY

Professionelle Dienstleister arbeiten kontinuierlich an ihrer digitalen Transformation. Noch liegen Architekten, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte oder Marktforschungsinstitute mit 49 Indexpunkten allerdings um fünf Punkte unter dem Durchschnitt. Doch dürfte die Branche den Rückstand bald aufholen, denn 42 Prozent der Unternehmen haben die Digitalisierung inzwischen in ihrer Geschäftsstrategie verankert. Das sind Ergebnisse der zweiten Auflage der repräsentativen Benchmark-Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ von techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom, für die rund 2.000 Unternehmen befragt wurden.

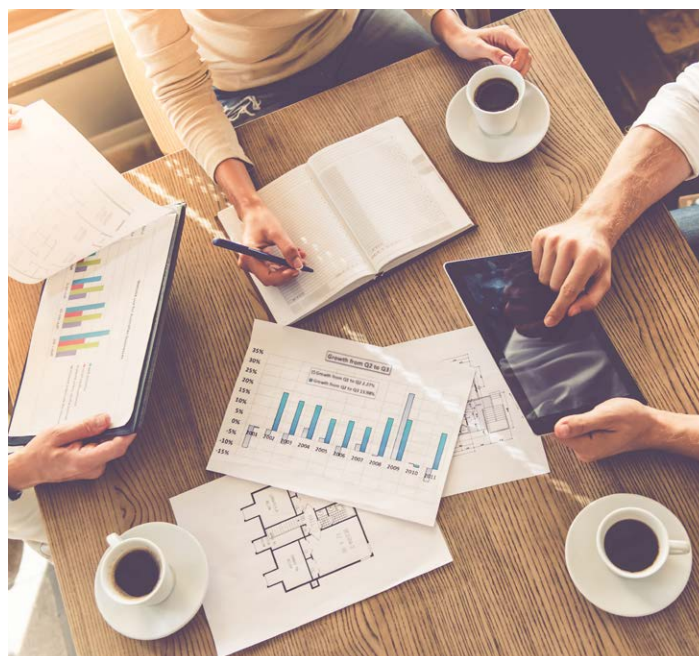
Die Unternehmen wollen mit der Transformation wirtschaftlicher arbeiten, ihre Marktposition festigen und bewerten die Digitalisierung daher zunehmend als wichtige Voraussetzung für ihren künftigen Erfolg. Im ersten Schritt der Digitalisierung haben sich die professionellen Dienstleister auf das Thema IT-Sicherheit und Datenschutz fokussiert, zunehmend wollen sie nun mit digitalen Maßnahmen die Beziehungen zu ihren Kunden verbessern und ihre Produktivität erhöhen.

Die Studie zeigt: Die Digitalisierung lohnt sich. Selbst Einzelmaßnahmen werfen einen digitalen Mehrwert ab und wirken sich zum Beispiel positiv auf die Umsatzentwicklung aus. Die Digital Leader, die mit ihrer digitalen Transformation besonders weit vorangekommen sind, sind deutlich zufriedener mit ihren Unternehmenskennzahlen als der Rest der Firmen.

INHALT

- Ausgangslage: Gute wirtschaftliche Situation, große Digitalisierungsbereitschaft
- Die Digitalisierung wird Teil der Geschäftsstrategie
- Der Digitalisierungsgrad der professionellen Dienstleister
- Der digitale Mehrwert
- Transformation zahlt sich aus
- Fazit und Empfehlungen
- Auf einen Blick: Die Digitalisierung der professionellen Dienstleister

DIGITALISIERUNGS INDEX



AUSGANGSLAGE: GUTE WIRTSCHAFTLICHE SITUATION, GROSSE DIGITALISIERUNGSBEREITSCHAFT

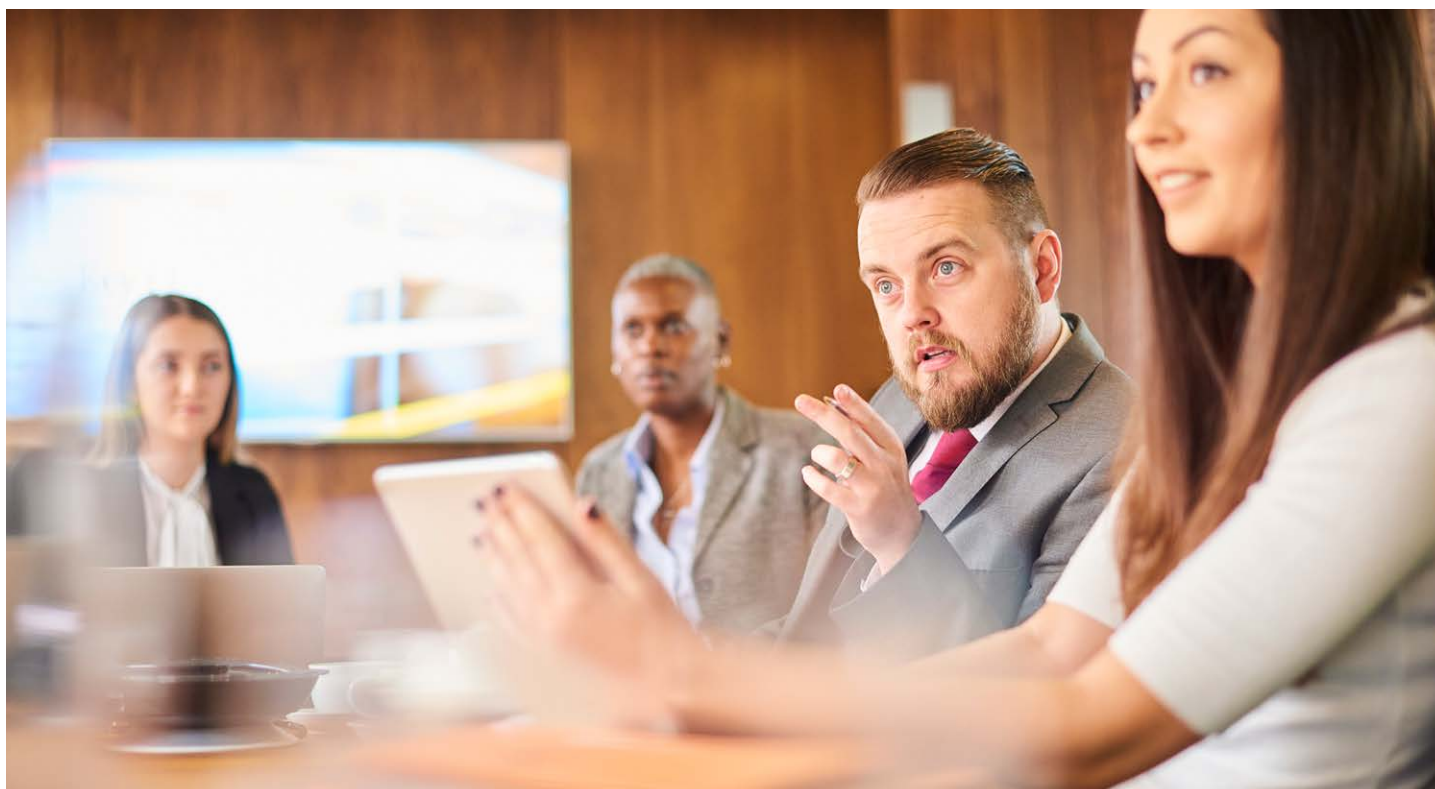
Professionelle Dienstleister bieten wirtschaftliche, wissenschaftliche und technische Services an. Unternehmensberatungen und Wirtschaftsprüfer sind den professionellen Dienstleistern genauso zugeordnet wie Rechtsanwälte, Steuerberater oder Marktforschungsfirmen. Unter die professionellen Dienstleistungen fallen auch all jene Beratungsleistungen, die notwendig sind, um Projekte zu planen oder zu managen.

Die wirtschaftliche Lage professioneller Dienstleister ist gut. So berichtet die Investitionsbank Berlin zum Beispiel von gestiegenen Umsätzen bei Architektur- und Ingenieurbüros und wissenschaftlichen Laboren oder bei Rechtsanwälten, Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern. Das ist eine gute Ausgangslage, um nun verstärkt in die digitale Transformation zu investieren. Auch wenn ihre Produkte und Services sich stark unterscheiden, profitieren inzwischen bereits viele professionelle Dienstleister von der digitalen Transformation –

sie nutzen automatische Datenverarbeitungssysteme oder greifen auf digitale Kommunikationsunterstützung zurück. Architekten beispielsweise können mit der Hilfe von 3D-Visualisierung noch kreativer arbeiten und ihren Kunden ihre Ideen besser präsentieren.

Digitalisierung kommt den professionellen Dienstleistern auch bei einer ihrer weiteren Gemeinsamkeiten zugute: Sie bieten alle stark personalisierte Produkte an. Heißt: Kommunikation und Abstimmung mit dem Kunden bestimmen ihren Arbeitsalltag. Für sie ist es daher besonders wichtig, ihre Kunden und deren Erwartungen richtig einzuschätzen.

Mit der Transformation wollen die Unternehmen aber auch innovativer, profitabler und effizienter arbeiten. Denn vor allem kleine Firmen sehen sich einem starken Wettbewerbsdruck ausgesetzt.



DIE DIGITALISIERUNG WIRD TEIL DER GESCHÄFTSSTRATEGIE

42 Prozent der Dienstleister haben die Digitalisierung in ihrer Geschäftsstrategie verankert. Das entspricht genau dem Durchschnitt aller Branchen. 36 Prozent der Unternehmen setzen einzelne digitale Projekte um; nur elf Prozent haben sich noch gar nicht mit der Transformation befasst, weitere elf Prozent befinden sich in der Planungsphase.

BEISPIELE FÜR DIE DIGITALE UMSETZUNG

Digitale Kundenverwaltung: Sie ist für die Dienstleister entscheidend, eröffnet sie doch neue Möglichkeiten für die Kundenbindung. Die Firmen können damit alle Infos über ihre Kunden zentral speichern, Rechnungen, Angebote und Vorgänge automatisch listen und den Kunden zuordnen. 63 Prozent der Unternehmen nutzen digitale Kundendateien und Kundenverwaltung; 18 Prozent wollen sich dem bald anschließen.

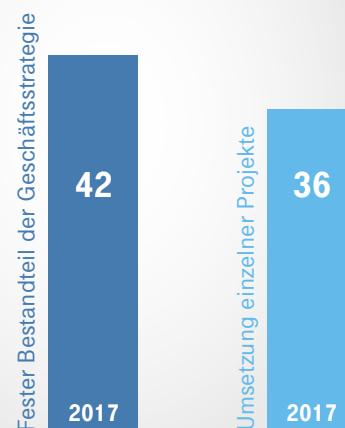
Mobiler Zugriff auf Projektdaten und Kundendaten: Erlaubt den Unternehmen ein flexibleres Arbeiten, spart Zeit und Geld. In 38 Prozent der Unternehmen können die Mitarbeiter von überall auf die Daten zugreifen, in 25 Prozent der Firmen ist dies geplant.

Digitales Dokumentenmanagementsystem: Nutzt bereits jedes zweite Unternehmen (52 Prozent); weitere 20 Prozent wollen es bald einführen. Der Vorteil: Das System ordnet Informationen verschiedenster Quellen bestimmten Projekten zu – verbreitert damit automatisch die Informationsbasis für Mitarbeiter und Projektteams. Die finden die Dokumente schneller und können sie gemeinsam bearbeiten.

Elektronisches Rechnungswesen: Die Unternehmen müssen Rechnungen nicht mehr zeitaufwändig auf Papier erstellen. Teure Papierablagen entfallen. In 47 Prozent der Unternehmen Arbeitsalltag, bei 25 Prozent geplant.

WELCHE ROLLE SPIELT DIE DIGITALISIERUNG FÜR DIE PROFESSIONELLEN DIENSTLEISTER?

(in Prozent; es liegen keine Vergleichswerte für 2016 vor)



DER DIGITALISIERUNGSGRAD DER PROFESSIONELLEN DIENSTLEISTER

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

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

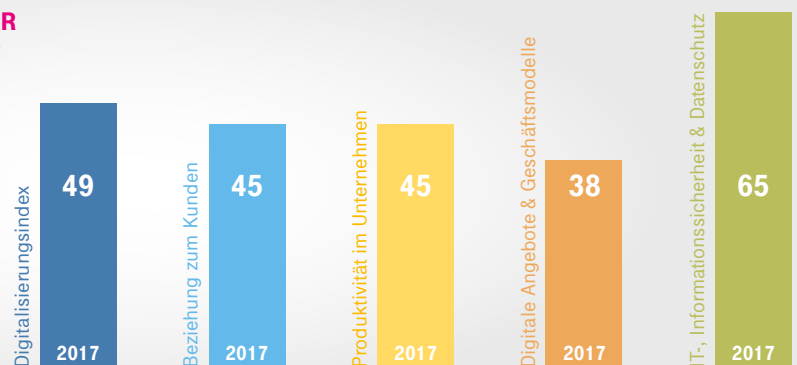
Die professionellen Dienstleister liegen mit einem Digitalisierungswert von 49 Punkten fünf Punkte unter dem Durchschnitt aller Branchen (54 Indexpunkte). Wie andere Branchen zeigen auch die Dienstleister ein hohes Sicherheitsbewusstsein. Sie bemühen sich um eine sichere IT-Landschaft, wollen Sicherheitslücken schließen und Cyber-Attacken vermeiden. Resultat: der Indikator für IT-Sicherheit

und Datenschutz liegt mit 65 Punkten weit über den anderen Indikatoren.

Mit der Digitalisierung wollen die Dienstleister wirtschaftlicher arbeiten und schneiden ihre Digitalisierungsmaßnahmen vor allem auf dieses Ziel zu: Die bislang erfolgten digitalen Maßnahmen führten zu folgenden Verbesserungen: 49 Prozent der Unternehmen nennen Prozessvereinfachungen, 44 Prozent die Optimierung der Service- und Produktqualität und 31 Prozent konnten neue Kunden gewinnen. So verschieden diese digitalen Maßnahmen auf den ersten Blick erscheinen, lassen sie sich doch auf einen Nenner bringen: Sie sollen die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen und die Kostenstruktur optimieren.

INDEXWERTE DER DIGITALEN HANDLUNGSFELDER

(Index 0–100 Punkte, es liegen keine Vergleichswerte für 2016 vor)



DER DIGITALE MEHRWERT

I. VERBESSERUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN

Professionelle Dienstleister möchten bestehende Kunden an sich binden und neue dazu gewinnen. Dabei spielt der Auftritt im Netz eine entscheidende Rolle. Denn in vielen Fällen kommt der Kunde über das Internet mit dem Dienstleister in Kontakt, erfährt häufig erst dort von dessen Existenz. Weitere Vorteile eines Online-Auftritts: Kunden können sich rund um die Uhr über das Produktportfolio der Unternehmen informieren und dann auch sofort den Dienstleister kontaktieren. Selbst nach Büroschluss.

Auswirkungen auf den Geschäftserfolg: 76 Prozent der Unternehmen, die eine Webseite haben, können damit leichter neue Kunden gewinnen. Bei 60 Prozent beeinflusst der Netzauftritt auch die Umsatzentwicklung positiv.

Mit CRM-Lösungen können Unternehmen Kunden kontinuierlich und zielgruppengenau ansprechen und beraten. Die Kundendaten sind auf dem aktuellen Stand, personalisierte Angebote lassen sich leichter unterbreiten. Mit der Digitalisierung lassen sich die Kunden auf verschiedenen Kanälen und mit unterschiedlichen Mitteln (Massenmailings, Newsletter etc.) erreichen.

Auswirkungen auf den Geschäftserfolg: Mit einer Kundendatenbank können 66 Prozent der Dienstleister ihre Kunden besser langfristig an sich binden; 58 Prozent bewerten sie als hilfreich, um neue Kunden zu gewinnen.

Wer schnell auf Anfragen reagiert, erhöht damit die Kundenzufriedenheit. Der mobile Zugriff auf Kommunikationsanwendungen (E-Mail, Kalender, Konferenzlösungen) beschleunigt die Reaktionsgeschwindigkeit.

Auswirkung auf den Geschäftserfolg: 58 Prozent der Dienstleister, die mobile Kommunikationsanwendungen nutzen, haben damit den Umsatz gesteigert.

II. ERHÖHUNG DER PRODUKTIVITÄT IM UNTERNEHMEN

Professionelle Dienstleister stellen in der Regel keine materiellen Produkte her, sondern leisten Dienste wie Konzeption, Planung, Beratung oder Management. Diese Services erstellen und übermitteln sie immer häufiger digital. Voraussetzung dafür sind Cloud-Lösungen, mit denen die Mitarbeiter ortsunabhängig arbeiten können. Wichtig für die Unternehmen sind zum Beispiel Collaboration-Systeme aus der Cloud, mit denen Dienstleister wichtige Informationen schnell und flächendeckend kommunizieren und abstimmen können.

Auswirkungen auf den Geschäftserfolg: Mit Cloud-Lösungen können 73 Prozent der Unternehmen ihre Prozesse effizienter gestalten. So erhöhen sie die Flexibilität ihrer Organisation. 52 Prozent der Unternehmen steigern mit Cloud-Lösungen ihren Umsatz.

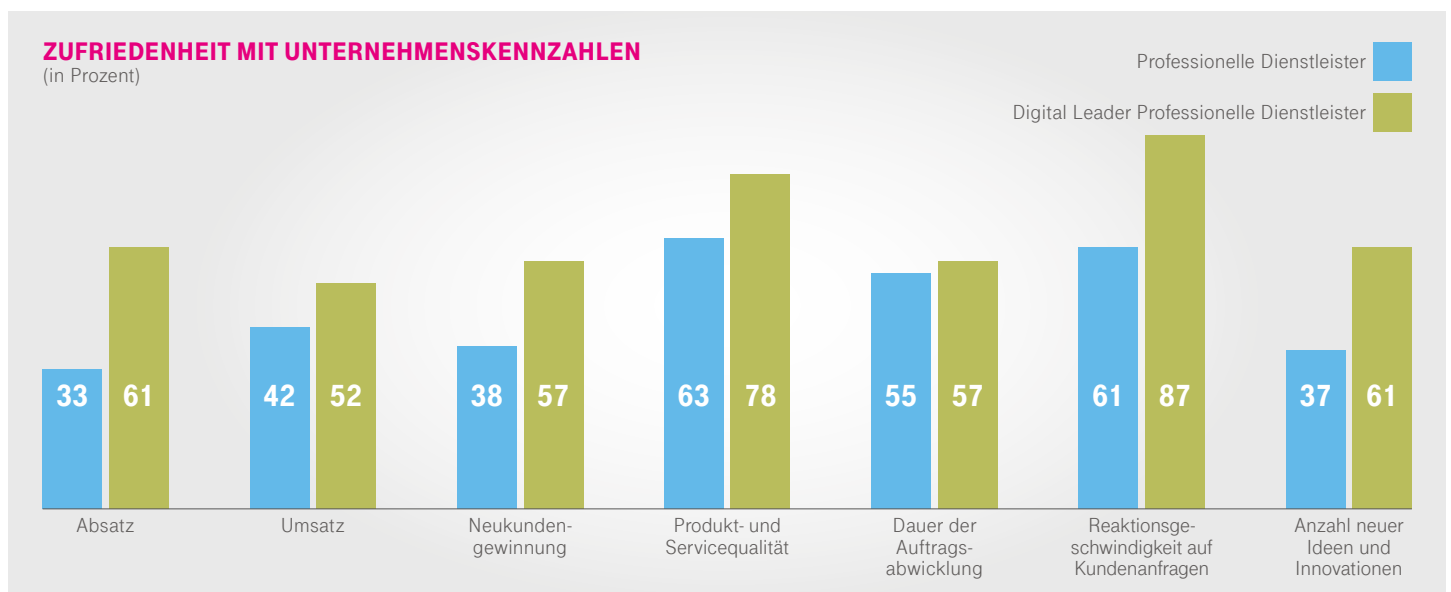
TRANSFORMATION ZAHLT SICH AUS

I. DIE DIGITALISIERUNG IST EIN UMSATZTREIBER

Die Studie belegt einen Zusammenhang zwischen dem Digitalisierungsgrad und der Entwicklung des Umsatzes. Unternehmen mit einem Umsatzwachstum kommen auf 51 Punkte. Betriebe, deren Umsatz stagniert oder rückläufig ist, weisen dagegen nur einen Indexwert von 44 Punkten vor.

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

Unter den Digital Leaders versteht die Studie jene zehn Prozent der Unternehmen, die mit der digitalen Transformation schon am weitesten vorangekommen sind. Sie kommen auf 85 Indexpunkte und sind mit ihren betriebswirtschaftlichen Kennzahlen deutlich zufriedener als der Rest der Branche. So sind 61 Prozent der Top Performer mit ihrem Umsatz zufrieden, im Durchschnitt aller Dienstleister teilen nur 43 Prozent diese Einschätzung. 87 Prozent der digitalen Vorreiter haben an der Reaktionsgeschwindigkeit bei Kundenanfragen nichts auszusetzen, bei den restlichen Dienstleistern sind es nur 59 Prozent.



FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

Professionelle Dienstleister arbeiten kontinuierlich an ihrer Transformation, sind aber noch nicht ganz so weit vorangekommen wie der Gesamtdurchschnitt aller Unternehmen oder gar die digitalen Vorreiter aus dem Finanzwesen, der IT- und Telekommunikation oder der Transport- und Logistikbranche. Das liegt auch daran, dass die Dienstleistungsbranche von vielen kleinen Firmen geprägt ist. Diese weisen in der Regel – das zeigt sich quer durch alle Branchen – einen geringeren digitalen Reifegrad auf als große Unternehmen. Positiv ins Gewicht fällt, dass sich professionelle

Dienstleister als sehr sicherheitsbewusst zeigen. Mit 65 Indexpunkten im Bereich IT-Sicherheit und Datenschutz haben sich die Unternehmen schon eine gute Ausgangsbasis geschaffen, von der aus sie sich jetzt verstärkt um die übrigen digitalen Handlungsfelder kümmern sollten. Vor allem im Bereich „Digitale Angebote und Geschäftsmodelle“ (38 Indexpunkte) sind zusätzliche Anstrengungen notwendig, wenn die Unternehmen nicht Gefahr laufen wollen, von disruptiven Wettbewerbern verdrängt zu werden.



WO STEHT IHR UNTERNEHMEN? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK

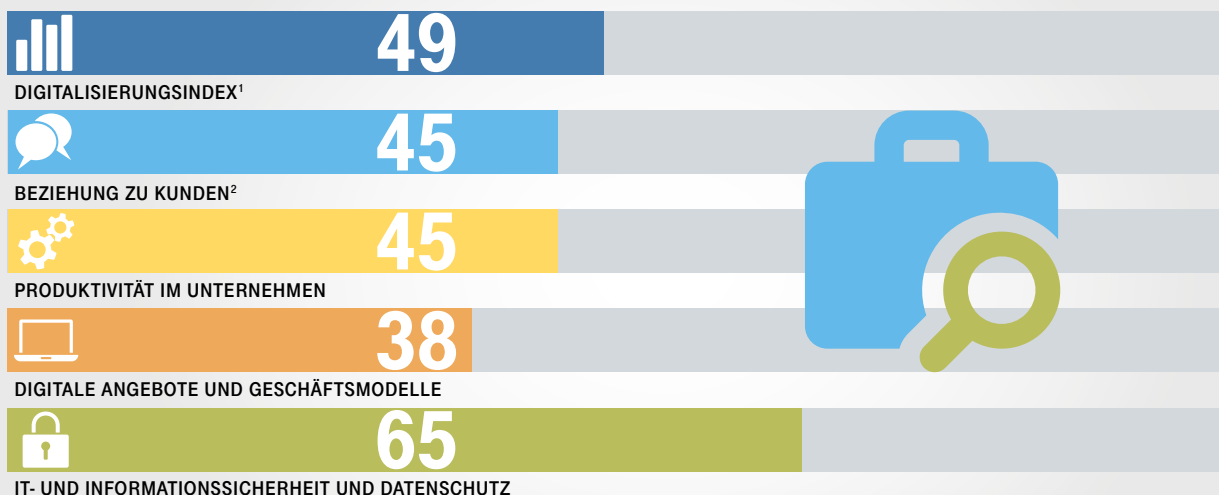
Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal www.digitalisierungsindex.de. Der Self-Check erlaubt auch den Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.

AUF EINEN BLICK: DIE DIGITALISIERUNG DER PROFESSIONELLEN DIENSTLEISTER

Digitalisierungsindex Mittelstand

SO DIGITAL SIND PROFESSIONELLE DIENSTLEISTER



¹ Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad der professionellen Dienstleister laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar

² Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern

WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE

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

Digitalisierungsindex Mittelstand

WELCHE AUSWIRKUNGEN HABEN DIGITALE MASSNAHMEN AUF PROFESSIONELLE DIENSTLEISTER?

Basis: Unternehmen mit digitaler Umsetzung



WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE

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

ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die vorliegende Branchenstudie analysiert den digitalen Status quo von professionellen Dienstleistern 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 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

WEITERE INFORMATIONEN FÜR MEDIENVERTRETER:

www.telekom.com/medien
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: November 2017



ERLEBEN, WAS VERBINDET.