



**DIGITALISIERUNGSINDEX  
MITTELSTAND**  
DER DIGITALE STATUS QUO  
IN DER KUNST- UND  
UNTERHALTUNGSBRANCHE



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**

# SUMMARY

**Unternehmen der Kunst- und Unterhaltungsbranche liegen** im Branchenvergleich in Sachen digitaler Transformation mit 50 Indexpunkten vier Punkte unter 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.

Doch die Branche dürfte bald aufholen, denn sie zeigt sich aufgeschlossen gegenüber neuen Technologien: In 42 Prozent der Unternehmen ist die Transformation inzwischen fester Bestandteil der Geschäftsstrategie. Das ist verglichen mit dem vergangenen Jahr ein deutlicher Zuwachs: Damals hatten nur 26 Prozent die digitale Transformation in ihrer Strategie verankert. Einzelne Künstler, aber auch Kulturinstitutionen und Unternehmen wie Galerien oder Auktionshäuser wollen mit dem digitalen Wandel ihre Marktposition festigen, sich im Wettbewerb besser behaupten und sie sehen in der digitalen Transformation zunehmend einen Schlüssel für den künftigen Erfolg.

Die Studie zeigt: Die Digitalisierung lohnt sich. Selbst Einzelmaßnahmen werfen einen digitalen Mehrwert ab und wirken sich 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: Digitalisierung setzt unter Druck, eröffnet aber auch neue Chancen
- Die Digitalisierung wird Teil der Geschäftsstrategie
- Der digitale Status quo: Indexwerte im Überblick
- Der digitale Mehrwert
- Die digitale Transformation der Kunst- und Unterhaltungsbranche zahlt sich aus
- Fazit und Empfehlungen
- Auf einen Blick: Die Digitalisierung der Kunst- und Unterhaltungsbranche

# DIGITALISIERUNGS INDEX



# AUSGANGSLAGE: DIGITALISIERUNG SETZT UNTER DRUCK, ERÖFFNET ABER AUCH NEUE CHANCEN

**Zur Kunst- und Unterhaltungsbranche gehören** freiberuflich arbeitende Künstler und Kulturschaffende, Autoren, Filmemacher, Musiker, bildende und darstellende Künstler genauso wie Kunsthändler oder Galeristen. Auch Museen, Theater, Kunstvereine und Stiftungen zählen dazu. Künstler schaffen zum einen digitale Kunstwerke – in der Kunst, im Theater oder der Musik. Zum anderen nutzt die Branche digitale Services, um ein besseres Kundenerlebnis zu bieten oder effektiver zu arbeiten. So bewahren viele Einrichtungen ihre Kunstwerke und historischen Dokumente inzwischen für künftige Generationen, indem sie ihren Bestand digitalisieren. Das ist wichtig, weil physische Werke zerstört oder beschädigt werden können. Die Branche nutzt die neuen Technologien entlang ihrer gesamten

Wertschöpfungskette. So laden zum Beispiel Museen potenzielle Besucher zu virtuellen Rundgängen ein und erreichen damit ein internationales Publikum. Ein digitaler Branchen-Vorreiter ist die Gaming-Industrie, die bei der Produktion von Videospielen Film, Musik, Text und Animation vernetzt. Die Wertschöpfungschancen der Branche steigen mit der digitalen Transformation. Gleichzeitig geraten traditionelle Unterhaltungsweige unter Druck: So verdrängen Streamingdienste und Video-on-Demand-Angebote bei der jungen Generation das Fernsehen. Mit Streamingdiensten ist auch in der Musikindustrie ein erfolgreiches digitales Geschäftsmodell entstanden, das Musiklabels und Musikern allerdings zusetzt.



# DIE DIGITALISIERUNG WIRD TEIL DER GESCHÄFTSSTRATEGIE

**Nur sieben Prozent der Unternehmen** aus der Kunst- und Unterhaltungsbranche geben an, dass sie sich noch gar nicht mit dem Thema Digitalisierung befasst haben. 42 Prozent der Unternehmen haben sie bereits in der Geschäftsstrategie verankert – damit entspricht die Branche dem Durchschnitt aller Unternehmen. Kunst und Unterhaltung haben in nur einem Jahr einen digitalen Sprung gemacht: Im Vorjahr schätzten erst 26 Prozent die digitale Transformation als strategisch wichtig ein. Weitere 36 Prozent der Unternehmen setzen derzeit einzelne digitale Projekte um.

## BEISPIELE FÜR DIE DIGITALE UMSETZUNG

### Terminerinnerung oder Produktangebot über E-Mail oder SMS:

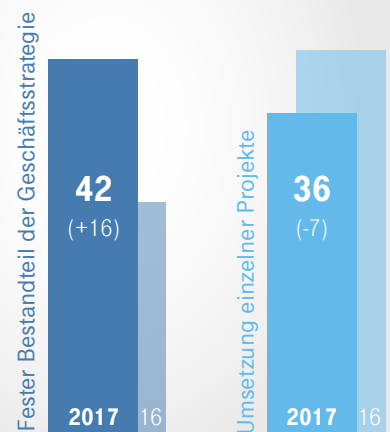
Bei 48 Prozent der Unternehmen im Einsatz, bei 14 Prozent geplant. Kunden werden auf passende Veranstaltungen aufmerksam gemacht oder an gebuchte Termine erinnert. Erhöht die Kundenzufriedenheit und die Erfolgsaussichten von Werbeangeboten.

**Digitale Kundendatei:** Haben 43 Prozent der Unternehmen; 25 Prozent wollen nachziehen. Die vielen verfügbaren Informationen über die Kunden werden zentral gespeichert. Das ermöglicht individualisierte Angebote und Hinweise auf Veranstaltungen.

**Online-Buchung:** 41 Prozent der Betriebe arbeiten damit, 17 Prozent wollen folgen. Bietet Kunden mehr Komfort, weil diese Tickets zuhause buchen können. Das erhöht die Kundenzufriedenheit. Unterstützt auch die Mitarbeiter: Diese haben alle Infos über Buchungen sofort im System. Ermöglicht raschen Überblick über ausgebuchte Veranstaltungen. Erleichtert auch die langfristige Planung.

## WELCHE ROLLE SPIELT DIE DIGITALISIERUNG IN DER UNTERHALTUNGSBRANCHE?

(in Prozent; Zu- und Abnahme in Prozentpunkten)



**Elektronische Rechnung:** 43 Prozent der Unternehmen übermitteln ihre Rechnungen sofort online an ihre Kunden, 35 Prozent möchten diese Möglichkeit ebenfalls bald nutzen. Damit entfällt der langsame Postweg. Digitaler Service reduziert die Fehleranfälligkeit – alle Daten stammen aus vernetzten Systemen.

# DER DIGITALE STATUS QUO: INDEXWERTE IM ÜBERBLICK

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

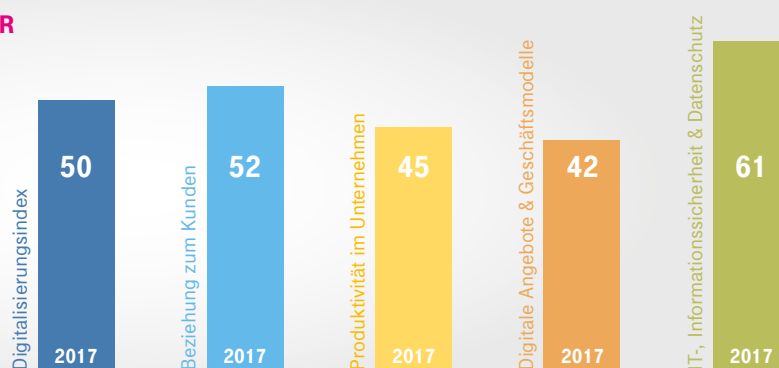
- Kundenbeziehungen und Services
- Produktivität im Unternehmen
- Digitale Geschäftsmodelle
- IT-Sicherheit und Datenschutz

Mit einem Digitalisierungsindex von 50 Punkten liegt die Kunst- und Unterhaltungsbranche vier Punkte unter dem Durchschnitt und im Branchenvergleich im Mittelfeld.

Wie in anderen Branchen liegt auch hier das Hauptaugenmerk auf den Themen IT-Sicherheit und Datenschutz. Die Unternehmen bemühen sich um eine sichere IT-Landschaft, um Sicherheitslücken zu schließen und Cyber-Attacken vorzubeugen. Mit 61 Punkten besitzt die Branche eine solide Grundlage, um sich nun verstärkt den anderen digitalen Handlungsfeldern zu widmen. Digitalisierung in der Kunst bedeutet nicht nur, dass traditionelle Kunstwerke digitalisiert und sich damit physische in digitale Produkte verwandeln, wie dies bei der digitalen Musik oder bei den E-Books der Fall ist. Die Branche sollte die digitale Transformation auch zunehmend dafür nutzen, Kulturinteressierten neue digitale Angebote zu unterbreiten und sich neue digitale Geschäftsfelder zu erschließen. Hier ist mit 42 Indexpunkten noch Luft nach oben.

## INDEXWERTE DER DIGITALEN HANDLUNGSFELDER

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



# DER DIGITALE MEHRWERT

## I. VERBESSERUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN

Museen digitalisieren ihre Kunstschatze und machen sie einem breiten Publikum auf der ganzen Welt zugänglich. Sie wecken damit bei vielen Menschen das Interesse, sich diese Kunstwerke einmal im Original anzuschauen. Downloadplattformen bieten neue Marktzugänge. Über Social Media treten Künstler zunehmend mit Kunstinteressierten in Kontakt.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** Viele Museen und Galerien dokumentieren ihre Bestände auf ihrer Webseite. 93 Prozent dieser Unternehmen können damit leichter neue Kunden gewinnen. 86 Prozent ihren Umsatz erhöhen.

Professionelle Kundendatenbanken erfassen und verarbeiten alle Informationen über Kunden ganz systematisch und stellen sie auf Knopfdruck zur Verfügung.

**Auswirkung auf den Geschäftserfolg:** 78 Prozent der Unternehmen, die CRM-Systeme nutzen, können damit ihren Umsatz steigern.

## II. NEUE DIGITALE ANGBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE

Immer mehr Künstler experimentieren mit digitalen Technologien und schaffen neue Kunstformen. Modedesigner entwerfen LED-Kollektionen und verknüpfen Mode und Technologie. Künstler und Museen entdecken zunehmend die Möglichkeiten der virtuellen Realität (VR) für sich und schicken mit der Hilfe von VR-Brillen das Publikum in unbekannte Welten. Einzelne Künstler nutzen bereits Blockchain-Datenbanken, um ihr geistiges Eigentum zu schützen.

**Auswirkung auf den Geschäftserfolg:** 66 Prozent der Befragten sehen in der digitalen Transformation eine Quelle für neue Ideen und Innovationen.

Startups gründen Online-Auktionshäuser und damit Plattformen für Versteigerungen von Kunstwerken und Designobjekten über das Netz. Künstler nutzen solche Plattformen zusätzlich für Mailing-Listen oder um ihre Ausstellungen anzukündigen. Wenn Künstler und Unternehmen auf Daten unterschiedlicher Quellen zugreifen können – unabhängig von Datenformat, Anwendung oder Speicherort – erleichtert das ihre Arbeit.

**Auswirkung auf den Geschäftserfolg:** 70 Prozent der Unternehmen sagen, dass sie damit leichter neue Ideen und Innovationen entwickeln können.

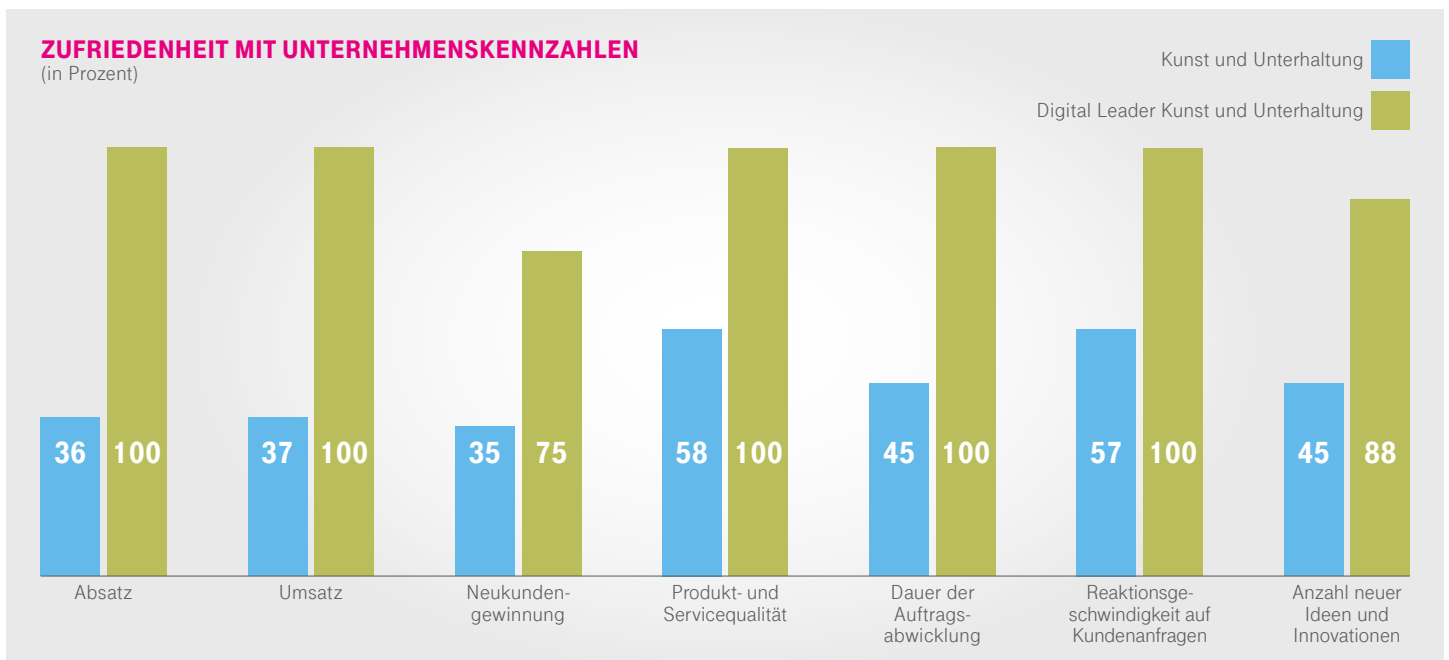
# DIE DIGITALE TRANSFORMATION DER KUNST- UND UNTERHALTUNGSBRANCHE ZAHLT SICH AUS

## I. DIE DIGITALISIERUNG IST EIN UMSATZTREIBER

Die Digitalisierung ist auch in der Kunst- und Unterhaltungsbranche ein Umsatztreiber. Es zeigt sich ein Zusammenhang zwischen Umsatzentwicklung und digitalem Reifegrad. Bei Unternehmen, die im vergangenen Jahr ihren Umsatz gesteigert haben, liegt der Index bei 55 Punkten. Firmen und Einrichtungen, deren Umsätze stagnierten oder zurückgingen, erreichen dagegen nur 44 Punkte.

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

Auch in Kunst und Unterhaltung liegt der Digitalisierungsindex der Top-10-Prozent der Branche mit 91 Punkten deutlich über dem Durchschnittswert und kommt den maximal erreichbaren 100 Punkten schon sehr nah. Der Digitalisierungsgrad wirkt sich bei den Digital Leaders extrem positiv aus. Sie sind viel zufriedener mit den unternehmerischen Kennzahlen – mit Absatz, Umsatz, der Produkt- und Servicequalität sowie der Reaktionsgeschwindigkeit bei Kundenanfragen sogar zu 100 Prozent! Im Durchschnitt liegen die Werte für die Zufriedenheit deutlich darunter.



# FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

**Es gibt bereits Vertreter aus dem Bereich Kunst und Unterhaltung,** die die Möglichkeiten der digitalen Transformation mit großem Ideenreichtum ausschöpfen. Sie steigern das Publikumsinteresse mit digitalen Mitteln oder schaffen ganz neue künstlerische Ausdrucksformen. Digitalisierung erweitert aber nicht nur den Kunstbegriff, sie hilft den Unternehmen auch, effizienter zu arbeiten, ihre Kunden

zufriedener zu machen oder ihre Umsätze zu 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 des 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.

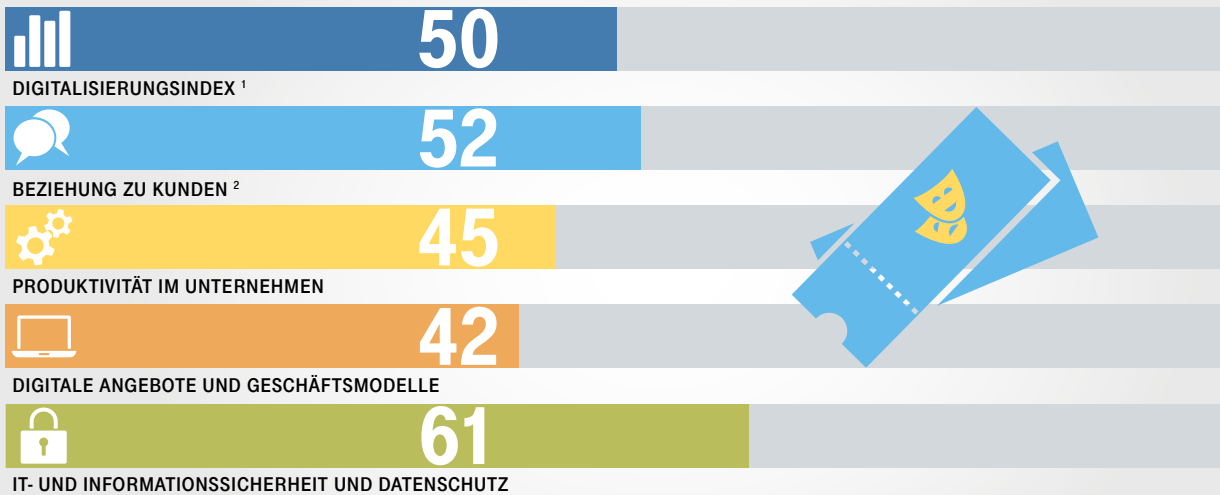
Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de). Der Self-Check erlaubt auch den Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.



# AUF EINEN BLICK: DIE DIGITALISIERUNG DER KUNST- UND UNTERHALTUNGSBRANCHE

Digitalisierungsindex Mittelstand

## SO DIGITAL IST DIE KUNST- UND UNTERHALTUNGSBRANCHE



<sup>1</sup> Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad der Kunst- und Unterhaltungsbranche 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 KUNST- UND UNTERHALTUNGSBRANCHE?

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 Kultur- und Unterhaltungsbranche 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.**