

# DIGITALISIERUNGSINDEX MITTELSTAND 2019/2020

## DER DIGITALE STATUS QUO IN DEUTSCHEN TRANSPORT- UND LOGISTIKUNTERNEHMEN



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

# SUMMARY

In immer mehr Transport- und Logistikunternehmen verändert die digitale Transformation das Tagesgeschäft. Ob digitale Frachtbriefe, Sensorik zur Überwachung und Ortung der Fahrzeuge oder automatisierte Transport- und Tourenplanung inklusive Ankunftsübermittlung an Kunden – die Digitalisierung eröffnet der Branche jede Menge Möglichkeiten, den Service zu verbessern und ihre Effizienz zu steigern. Hinzu kommen Technologien wie Robotik und Künstliche Intelligenz (KI), die vielfältige Potenziale und Einsatzszenarien bieten. Ein digitaler Höhenflug bleibt jedoch aus: Der Digitalisierungsgrad von Verkehrs-, Transport- und Logistikunternehmen hat sich gegenüber dem Vorjahr kaum verbessert und bleibt bei 61 Punkten. Dennoch liegen die Firmen mit diesem Ergebnis über dem Branchendurchschnitt und zählen zu den digitalen Vorreitern. Zu diesem Ergebnis kommt der „Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020“. Diese Benchmark-Studie hat techconsult zum vierten Mal im Auftrag der Deutschen Telekom erstellt. Den Spitzenwert von 100 Punkten könnte ein Unternehmen erreichen, wenn es sämtlichen digitalen Handlungsfeldern die höchste Relevanz zuordnete und dabei maximal zufrieden mit der eigenen Umsetzung wäre.

Für die digitale Transformation gibt es in Transport und Logistik jedoch noch Luft nach oben. Ein wichtiger Aspekt: der Aufbau digitaler Kompetenz. Die Unternehmen benötigen Mitarbeiter, die mit digitalen Technologien umgehen können und dem Wandel positiv gegenüberstehen. Nur so können sie das volle Potenzial der Digitalisierung erfolgreich ausschöpfen.

## INHALT

- Status quo der Digitalisierung
- Handlungsfelder
- Künstliche Intelligenz und Robotik
- Herausforderungen und digitale Kompetenz
- Digitalisierung als Treiber für Unternehmenskennzahlen
- Fazit und Ausblick

# DIGITALISIERUNGS INDEX



# STATUS QUO DER DIGITALISIERUNG

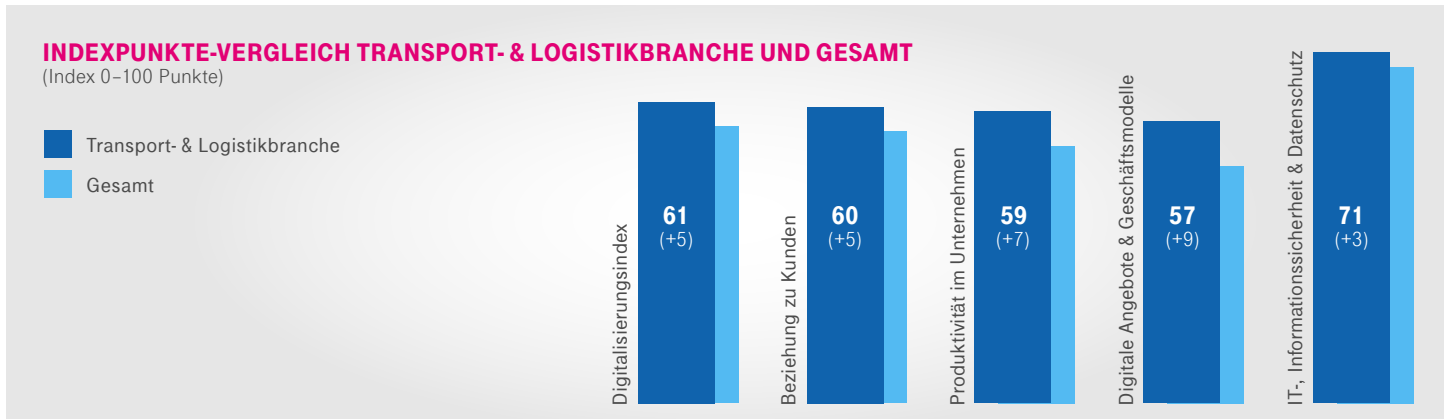
**Immer mehr Verantwortliche erkennen den Nutzen der Digitalisierung:** 53 Prozent der Befragten gaben an, die Digitalisierung als festen Bestandteil in ihre Geschäftsstrategie aufgenommen zu haben. Weitere 26 Prozent arbeiten an der Umsetzung einzelner digitaler Projekte.

Der Digitalisierungsindex legte im Transport- und Logistikwesen gegenüber dem Vorjahr geringfügig um 0,7 Punkte zu und bleibt auf gerundeten 61 von 100 Punkten. Die Branche liegt somit im vorderen Drittel aller Branchen. Digitale Fortschritte wurden vor allem in den Bereichen „IT-Informationssicherheit und Datenschutz“

(plus drei Punkte) und „Digitale Angebote und Geschäftsmodelle“ (plus ein Punkt) erzielt. Ein Blick auf die Subbranchen zeigt, dass Unternehmen der Personenbeförderungen gegenüber den übrigen Transport- und Logistikanbietern digital besser aufgestellt sind. Sie erreichen einen Indikator von 64 Punkten.

Unterschiede gibt es darüber hinaus auch abhängig von den Unternehmensgrößen: Betriebe ab 50 Mitarbeitern liegen mit 66 Indexpunkten deutlich über dem Durchschnittsniveau. In kleineren Unternehmen mit bis zu 49 Mitarbeitern liegt der Indikator dagegen bei nur 54 Punkten.

# HANDLUNGSFELDER



Wie schon in den Vorjahren analysiert der „Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/20“ die Transformationsfortschritte der Unternehmen auf vier Handlungsfeldern:

- Beziehung zu Kunden
- Produktivität im Unternehmen
- Digitale Geschäftsmodelle
- IT-Sicherheit und Datenschutz

## IT-SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ STEHEN BESONDERS IM FOKUS

In Sachen IT-Sicherheit und Datenschutz erzielten die Unternehmen der Branchen Verkehr, Transport und Logistik überdurchschnittliche Resultate. Dieser Index ist enorm wichtig und sticht gegenüber den anderen Handlungsfeldern deutlich heraus. 71 erzielte Indexpunkte sind gegenüber dem Vorjahr ein Plus von drei Punkten – und ebenfalls drei Punkte über dem Durchschnitt aller Branchen.

Digitale Fortschritte erzielten die Unternehmen in verschiedenen Prozessen. So besitzt der sichere Zugriff auf Daten und Anwendungen für 70 Prozent der Befragten hohe Relevanz. Allerdings gibt es noch die eine oder andere Lücke zu schließen. Denn sehr gut bis gut umgesetzt haben die Thematik erst 58 Prozent der Unternehmen, was jedoch sechs Prozent mehr sind als im Vorjahr. Überdies haben 53 Prozent ihre mobilen Endgeräte sicher ins Firmennetzwerk eingebunden, 24 Prozent wollen in Kürze folgen. Die Maßnahmen wirken sich positiv für die Unternehmen aus: 79 Prozent optimieren dadurch ihre Geschäftsprozesse und 84 Prozent erhöhen die Mitarbeiterzufriedenheit. Eine weitere Sicherheitsmaßnahme: 54 Prozent haben die Datenspeicherung und -übertragung sicher umgesetzt.

## RELEVANZ DER KUNDENBEZIEHUNG ERKANNT

Enge Kundenbeziehungen und guter Kundenservice zählen für Unternehmen aus Transport und Logistik zu wichtigen Erfolgsfaktoren. Beim Indikator „Beziehung zu Kunden“ erzielten die Branchen Verkehr, Transport und Logistik herausragende Resultate. Mit 60 Indexpunkten liegen sie fünf Punkte über dem Durchschnittswert aller Branchen.

Die Digitalisierung ermöglicht es, die Kunden über alle verfügbaren Kanäle anzusprechen und optimal zu bedienen. 45 Prozent der Befragten haben ihre Unternehmenswebseite für mobile Endgeräte optimiert. 37 Prozent planen dies zu tun. Weitere 44 Prozent haben ihr Suchmaschinenmarketing gut bis sehr gut umgesetzt. 35 Prozent arbeiten daran.

## So wichtig sind soziale Medien

Gelungene Einbindung sozialer Medien: 59 Prozent der Befragten nutzen auch Social-Media-Netzwerke, um potenzielle Kunden zu gewinnen. 20 Prozent planen die Nutzung. Daneben setzen 38 Prozent bei Kommunikation und Werbung auf soziale Medien, 31 Prozent wollen dies angehen.

Die Auswirkungen überzeugen die Verantwortlichen. Denn bei 86 Prozent halfen die Maßnahmen bei der Kundengewinnung. 78 Prozent bemerken einen positiven Einfluss auf den Umsatz. Inzwischen besitzen schon 35 Prozent der Betriebe einen eigenen Unternehmensauftritt in den sozialen Netzwerken. Relevant ist es insgesamt für 57 Prozent der Firmen.



Im Gesamtzusammenhang wichtig sind digitale Prozesse, die die Weichen für das Kundenbeziehungsmanagement stellen. Customer-Relationship-Management-Systeme (CRM) spielen eine unverzichtbare Rolle. So erfassen und verarbeiten 48 Prozent der Unternehmen systematisch Kundeninformationen in einer professionellen Kundendatenbank. Die Integration von externen Informationen in das CRM – beispielsweise Geodaten oder Daten aus sozialen Netzwerken – haben 29 Prozent gut umgesetzt, 34 Prozent wollen folgen. Web-basierte Selfservice- bzw. Kundenportale – etwa für Buchungen – besitzen für 39 Prozent der Unternehmen ebenfalls einen hohen bis sehr hohen Stellenwert. Allerdings haben solche erst 31 Prozent erfolgreich eingesetzt. Nicht zuletzt nutzen bereits 40 Prozent der Unternehmen Echtzeitinformationen zu Produktverfügbarkeit, Auftrags-, Servicestatus, Liefertermin usw.

### **DIGITALE PROZESSE FÖRDERN DIE PRODUKTIVITÄT**

Dass es sich mit effizienten Digitalprozessen produktiver arbeiten lässt, haben viele Verantwortliche erkannt. Doch die Anforderungen steigen und neue Technologien werden relevanter. Im vergangenen Jahr wurden vielfältige digitale Maßnahmen vorgebracht, so dass der Index einen Wert von 59 Punkten aufweist. Im Branchenvergleich liegen Transport- und Logistikunternehmen im vorderen Drittel (sieben Punkte über dem Durchschnittswert aller Branchen).

Transportfirmen und Logistiker agieren in einem komplexen Markt, der großes Potenzial für Datenanalysen bietet. So steigt durch die zunehmende Vernetzung von Supply Chain und Sensorik die Datenmenge kontinuierlich an. Digitale Prozesse stellen die Weichen, um aus der Vielzahl von Daten relevante Informationen herauszufiltern, Analysen durchzuführen und Muster zu erkennen. Zum Beispiel können Data Analytics in der Personenbeförderung oder im Güterverkehr die Auslastung besser planen und Stillstandzeiten vermeiden oder zumindest reduzieren.

Analysen werden nicht nur für die Transportdaten wie Standort, Beladung, Verkehrsaufkommen oder Verbrauch benötigt, sondern auch für die Daten der Lieferkette, um Prognosen oder Planungen für die Zukunft durchführen zu können. Für die systematische Auswertung und Analyse von Daten nutzen 35 Prozent Business Intelligence (BI) und Analytics. 27 Prozent der Befragten wollen dies nachholen.

### **Cloud-Services gewinnen an Bedeutung**

Vor allem bei der Versand- und Transportüberwachung von Waren in Echtzeit punktet die Branche. 40 Prozent der Unternehmen haben die Echtzeitüberwachung von Waren implementiert, weitere 25 Prozent arbeiten daran. Versand- und Transportüberwachung von Waren in Echtzeit besitzt für 49 Prozent eine hohe bis sehr hohe Relevanz. Auch die zentrale Verwaltung, Steuerung und Überwachung von vernetzten Objekten wie Fahrzeugen wird bereits bei 32 Prozent der befragten Unternehmen eingesetzt und ist bei 29 Prozent in konkreter Planung.

Mobilität ist in der Branche das A und O. Dank mobiler Lösungen können Mitarbeiter, die den Großteil ihrer Arbeitszeit unterwegs sind, ständig mit der Zentrale des Auftraggebers in Kontakt bleiben. Informationen können so schnell weitergeleitet werden und unterstützen bei der Disposition. Cloud-Lösungen sind eine wichtige Voraussetzung für die mobilen Anwendungen und Geschäftsprozesse. 40 Prozent nutzen entsprechend bereits Anwendungen aus der Cloud. 22 Prozent wollen dies nachholen. 34 Prozent der Unternehmen setzen Plattformen aus der Cloud für Entwicklung, Test und Betrieb von Applikationen ein. 24 Prozent verfolgen konkrete Planungen. Für 79 Prozent der Unternehmen bringt dies Vorteile in der Verfügbarkeit und Performance der IT-Leistungen mit sich. 39 Prozent erhalten damit den mobilen Zugriff auf Business-Apps, etwa zur Auftragsverwaltung oder für den Zugriff auf Geschäftsdaten. Allerdings ist das Ziel noch nicht erreicht: 53 Prozent der Befragten geben an, hier noch eine Lücke schließen zu müssen. Für 58 Prozent ist der mobile Zugriff auf Kommunikationsanwendungen wie E-Mail oder Kalenderfunktionen wichtig bis sehr wichtig. 48 Prozent haben diesen bereits gut bis sehr gut umgesetzt.

### **Abschied von der Zettelwirtschaft**

Einen Beitrag zum mobilen Arbeiten leisten Applikationen, die auf Smartphone oder Tablet verfügbar sind. Eine App zur digitalen Erfassung der Fahrten – ein sogenanntes digitales Fahrtenbuch – nutzen 34 Prozent. Ebenfalls 34 Prozent arbeiten mit einer App zur Tourenplanung. Weitere 30 Prozent sehen deren Einsatz vor. Bei 30 Prozent der Transport- und Logistikbetrieben gibt es eine App zur Arbeitszeiterfassung.

Der Zeitdruck in der Logistikbranche ist hoch, da freut sich jeder Spediteur über Entlastung in der Administration. Die Zettelwirtschaft entfällt, wenn Fahrer Frachtbriefe oder Transportübersichten digital unterschreiben können. 22 Prozent der Unternehmen haben das erkannt und arbeiten mit der digitalen Signatur. Weitere 31 Prozent wollen nachziehen. 16 Prozent arbeiten mit digitalen Frachtbriefen. 33 Prozent verfolgen konkrete Pläne dazu. Der digitale Frachtbrief ermöglicht den Austausch von Informationen zwischen allen an der Logistikkette Beteiligten – Unternehmen ebenso wie Behörden. Durch die Erfassung der Daten erhalten alle Akteure jederzeit Informationen über die transportierten Waren.

### **Fahrtwege effektiv steuern**

Darüber hinaus tragen digitale branchenspezifische Anwendungen zur Produktivität bei. Eine automatisierte Transport- und Tourenplanung inklusive Ankunftsübermittlung an Kunden nutzen derzeit 22 Prozent. Weitere 30 Prozent planen es. Vor allem Personenbeförderer bieten ihren Kunden den Service an (28 Prozent). Die Echtzeit-Fuhrparküberwachung ermöglicht die bessere und effizientere Steuerung von Fahrtwegen und gilt als wichtige Voraussetzung für das Echtzeittracking von Waren. Eine zukunftsweisende Technologie stellt hierbei die Sensorik dar. Im Personen- und Güterverkehr spielt die Sensorik zur Überwachung und Ortung des Fuhrparks eine zunehmende Rolle. 25 Prozent nutzen diese bereits, bei 28 Prozent ist ein Einsatz geplant. Insgesamt gaben 90 Prozent der Unternehmen an, dass sich Sensorik positiv auf ihre Fuhrparkauslastung auswirkt. Bei 86 Prozent trägt ihr Einsatz zur Kostenoptimierung bei und ebenfalls bei 86 Prozent macht sie Verbrauch und Reichweite transparent. Im Güterverkehr wird Sensorik bereits von jedem fünften Unternehmen zur Überwachung und Ortung von Waren und Containern eingesetzt, beispielsweise um Erschütterungen, Temperaturen oder Luftfeuchtigkeit zu erfassen.

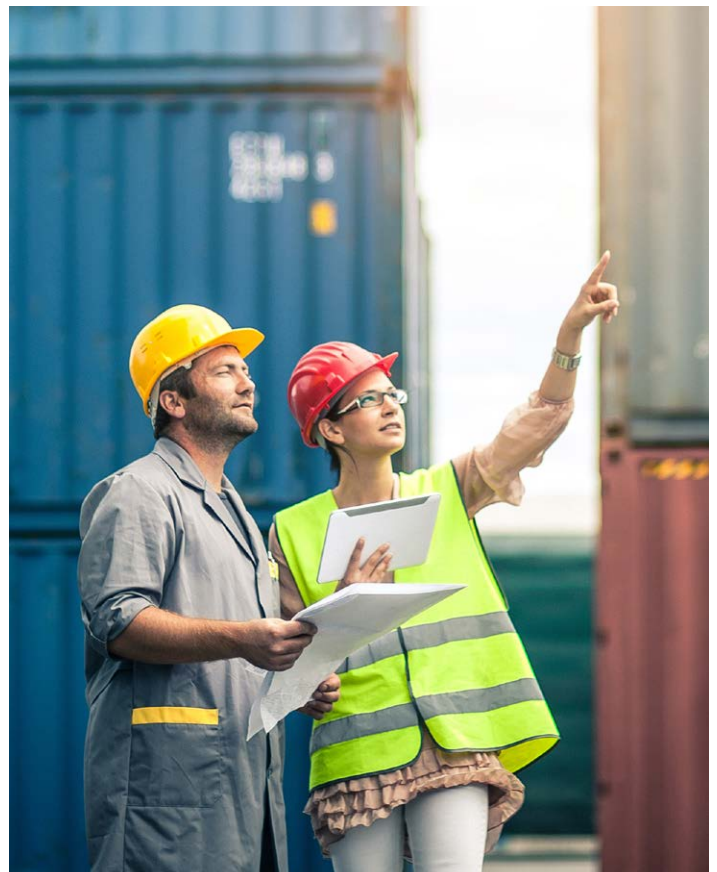
### **DIGITALE ANGEBOTE ERFÜLLEN ERWARTUNGEN**

Aufgrund des globalisierten Handels und steigender Verkaufszahlen im E-Commerce boomt die Logistikbranche. Demzufolge investiert der Wirtschaftszweig in die Digitalisierung und bringt neue Geschäftsmodelle hervor: Drohnen, autonome Fahrsysteme und Künstliche Intelligenz optimieren und revolutionieren die Geschäftsprozesse.

### **Neue Online-Plattformen**

Online-Buchungsplattformen verändern das traditionelle Geschäftsmodell von Transportfirmen. Durch die direkte Vernetzung der Kunden mit Logistikdienstleistern lassen sich die Abwicklung und die Transportkapazitäten optimieren sowie die Frachtkosten senken. Mit webbasierten Buchungs- und Optimierungsplattformen können Transporte effizient und kostengünstiger abgewickelt werden. Dabei haben bereits 32 Prozent der Unternehmen ihr Vertriebsmodell komplett auf Online-Kanäle umgestellt. Weitere 30 Prozent arbeiten derzeit daran. 27 Prozent der Firmen veredeln Produkte und Fahrzeuge mit vernetzten, intelligenten Funktionen, wie zum Beispiel der Ausstattung der Fahrzeuge mit Fahrassistenzsystemen oder mobilen Bezahlsystemen in Taxen. Weitere 25 Prozent haben dies geplant.

Mit smarten und innovativen Geräten lassen sich Logistikprozesse wie die automatisierte Zollabwicklung, Online-Bezahl- und GPS-Tracking-Systeme elektronisch abwickeln. Noch nutzen erst zwölf Prozent der Unternehmen Smart Devices. Doch bei knapp einem Drittel liegen hierfür bereits konkrete Pläne in der Schublade (29 Prozent).

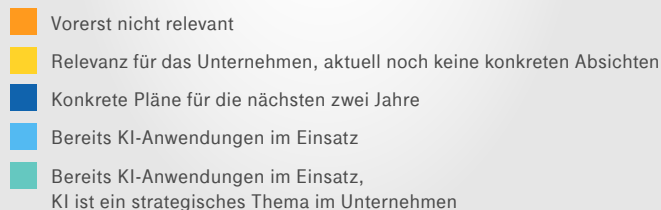
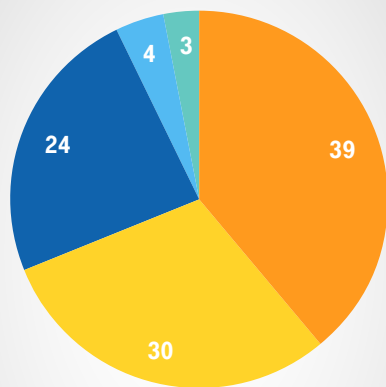


# KÜNSTLICHE INTELLIGENZ UND ROBOTIK

**Künstliche Intelligenz ist im Transport- und Logistikwesen** längst keine Zukunftsphantasie mehr. 77 Prozent sehen Potenziale für ihre Branche. 27 Prozent sogar großes bis sehr großes Potenzial. Damit liegen die Unternehmen weit über dem Gesamtdurchschnitt aller Branchen. Allerdings nutzen erst sieben Prozent KI-Technologien. Weitere 24 Prozent planen den Einsatz innerhalb der nächsten zwei Jahre. Die Subbranche Personenbeförderung geht vorne weg. Zehn Prozent der Unternehmen machen sich Künstliche Intelligenz bereits zunutze. Der Einsatz bei der Güterbeförderung liegt aktuell bei fünf Prozent.

## HABEN SIE SICH BEREITS MIT DEM THEMA KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IN IHREM UNTERNEHMEN BESCHÄFTIGT?

(in Prozent)



KI lässt sich in der Branche vielfältig einsetzen, etwa bei der roboter-gesteuerten Prozessautomatisierung im Zusammenhang mit ERP-Software für Transport- und Logistiksysteme. Die Echtzeit-Datenerfassung erfolgt hierbei auf Basis intelligenter Sensorik, um die Daten gezielt zu übermitteln und bestmöglich zu nutzen. Vorhersagemodelle basierend auf Sensordaten liefern wichtige Information über zukünftige Wartungs- und Leerlaufzeiten und bieten dadurch wertvolle strategische Unterstützung. 31 Prozent verwenden bereits KI für Vorhersagemodelle oder planen dies bzw. haben konkrete Pläne für die nächsten zwei Jahre.

## ANWENDUNGSBEREICHE FÜR ROBOTIK

80 Prozent der befragten Branchenexperten können sich den Einsatz von Robotik generell vorstellen. Grundsätzlich können sich 56 Prozent der Unternehmen Roboter im Bereich der Logistik bzw. dem Transport von Waren vorstellen. Hierzu gehören Roboter für Inventuren, aber auch zum Be- und Entladen von Fracht. Eine vollautomatisierte Be- und Entladung mittels Robotik nutzen bzw. planen 36 Prozent. Schließlich ist der Zeitfaktor eine der ausschlaggebenden Kennzahlen für Ertrags- und Umsatzzahlen innerhalb der Logistikbranche.

Zukünftig werden auch autonom fahrende Fahrzeuge auf Basis Künstlicher Intelligenz und lernender Algorithmen das Bild bestimmen. Hierzu gehören Assistenz- und Steuersysteme, die die Fahrer bei unterschiedlichen Fahrsituationen entlasten und für mehr Sicherheit auf den Straßen sorgen. Vorteile bieten sie sowohl für den Gütertransport als auch für die Personenbeförderung. 28 Prozent sehen hierfür Einsatzmöglichkeiten. Auch im Werkverkehr bieten autonome Fahrzeuge wie Gabelstapler, Transport- und Rangierfahrzeuge innovative Einsatzszenarien. Gestützt und vor allem geschützt werden die Datenübermittlungsprozesse durch Blockchain-Technologien, die sowohl Auftragsdokumente als auch digitale Signaturen absichern können.

## MÖGLICHE ANWENDUNGSBEREICHE VON ROBOTIK IN DER TRANSPORT- & LOGISTIKBRANCHE

(in Prozent)

Für Transport und Logistik

56

Autonom fahrende Fahrzeuge

28

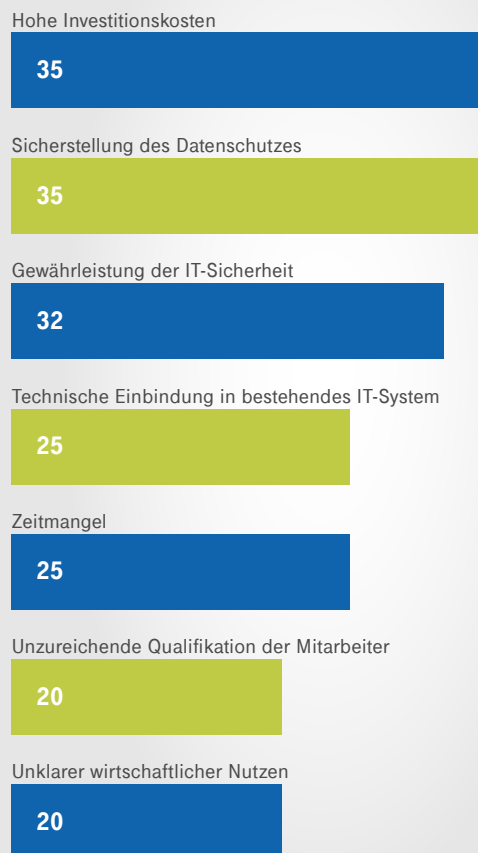
# HERAUSFORDERUNGEN UND DIGITALE KOMPETENZ

**Digitalisierung ist kein Selbstläufer.** Viele Unternehmen der Transport- und Logistikbranche müssen noch verschiedene Hürden überwinden, um alle Hebel der Digitalisierung in Bewegung zu setzen und digitales Potenzial erfolgreich auszuschöpfen. Lediglich neun Prozent sehen keine Herausforderungen.

Kostenneutral verläuft die digitale Transformation nicht. Ein zentrales Problem wird von den Logistikern und Transportfirmen in den hohen Investitionskosten (35 Prozent) gesehen. Weitere Hürden: Datenschutz und IT-Sicherheit gewährleisten. Diese Themen beschäftigen knapp ein Drittel der Unternehmen im Kontext der Digitalisierung.

## HERAUSFORDERUNGEN BEI DER UMSETZUNG VON DIGITALISIERUNGSPROJEKTEN IN DER TRANSPORT- & LOGISTIKBRANCHE

(in Prozent)



Um Digitalisierung voranzutreiben, müssen sich die Verantwortlichen mit Prozessen befassen, sie analysieren und Lösungen finden. Doch lange Arbeits- oder Öffnungszeiten, Überstunden und Stress gehören in vielen Unternehmen der Transport- und Logistikbranche zum Tagesgeschäft. Zeitmangel ist deshalb für 25 Prozent der Befragten eine wesentliche Hürde dabei, digitale Vorhaben anzustoßen. Und jeder vierte Verantwortliche sieht Schwierigkeiten bei der technischen Einbindung von digitalen Anwendungen in bestehende IT-Systeme.

Für eine erfolgreiche Transformation braucht es zudem Mitarbeiter mit hoher digitaler Kompetenz. Sie müssen mit digitalen Technologien umgehen können und dem Wandel positiv gegenüberstehen. 39 Prozent der Unternehmen stimmen zu, dass der kontinuierliche Ausbau digitaler Kompetenzen entscheidend ist. 51 Prozent sind der Meinung, dass digitale Kompetenz zukünftig genauso wichtig sein wird wie fachliche oder soziale Kompetenz. Für 20 Prozent stellt die aktuell unzureichende Qualifikation der Mitarbeiter ein Problem dar. Auch die beste Qualifikation garantiert jedoch keine reibungslose Transformation. Fehlschläge dürfen hier nicht als Scheitern, sondern als Chance gesehen werden. Dies hat ein Großteil bereits erkannt: 50 Prozent der Unternehmen befürworten eine offene Fehlerkultur.

Die Verantwortlichen müssen diese Herausforderungen meistern, um von den Vorzügen der Digitalisierung zu profitieren. Aktuell gibt es allerdings noch einige Zweifler. Für 20 Prozent der Befragten ist der wirtschaftliche Nutzen der Digitalisierung unklar. Hier gilt es, Überzeugungsarbeit zu leisten.



# DIGITALISIERUNG IST TREIBER FÜR UNTERNEHMENSKENNZAHLEN

Alle bisherigen Vorhaben und Digitalisierungsmaßnahmen haben einen positiven Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit der Transport- und Logistikbranche. 52 Prozent der Unternehmen vereinfachten ihre Prozesse. 49 Prozent realisierten eine höhere Kunden- und 44 Prozent eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit. All das wirkt sich letztlich auch auf die Geschäftskennzahlen aus: 39 Prozent bestätigten positive Effekte auf den Umsatz und 43 Prozent auf den Absatz.

Digitalisierung rechnet sich. Je höher der Digitalisierungsgrad desto höher ist die Zufriedenheit mit Umsatz, Neukundengewinnung oder mit der Reaktionsgeschwindigkeit bei Kundenanfragen. Das zeigt der Vergleich aller Transport- und Logistikunternehmen mit den Top-Performern unter ihnen. Unter den Top-Performer versteht man die zehn Prozent der Firmen, die in der Digitalisierung am weitesten vorangeschritten sind und deren Digitalisierungsindex bei 86 Punkten liegt.

So sind beispielsweise 72 Prozent der Top 10 mit der Dauer der Auftragsabwicklung von der Auftragserteilung bis zur Auslieferung bzw. Leistungserbringung zufrieden bis sehr zufrieden. Von den Übrigen sind es nur 58 Prozent. 62 Prozent der Top 10 äußern sich zufrieden mit dem Absatz, nur 51 Prozent sind es von den restlichen Unternehmen. 72 Prozent der Top 10 sind mit der Reaktionsgeschwindigkeit auf Kundenanfragen zufrieden. Dagegen nur 58 Prozent der übrigen Unternehmen der Transport- und Logistikbranche.

## POSITIVE AUSWIRKUNGEN DER DIGITALISIERUNGSMASSNAHMEN FÜR DIE TRANSPORT- & LOGISTIKBRANCHE (in Prozent)

Vereinfachte Prozesse

52

Umsatz

39

Absatz

43

Kundenzufriedenheit

49

Mitarbeiterzufriedenheit

44

# FAZIT UND AUSBLICK

**Die Transport- und Logistikunternehmen** haben die digitale Transformation im vergangenen Jahr weiter vorangetrieben. Größere Firmen ab 50 Mitarbeitern sind gegenüber kleineren Betrieben einen digitalen Schritt voraus. Für Künstliche Intelligenz und Robotik sehen die Verantwortlichen große Potenziale und konkrete Einsatzszenarien. Erste Anwendungen gibt es bereits oder sie sind konkret geplant. Die Technologien dürften das Arbeiten in den kommenden Jahren deutlich effizienter machen – sei es durch KI-Nutzung bei Vorhersagemodellen, Robotik für vollautomatisierte Be- und Entladevorgänge oder autonom fahrende Fahrzeuge.

Unternehmen, die ihre digitale Transformation noch nicht ausreichend angekurbelt haben, müssen schnell aufholen. Ansonsten verpassen sie den Anschluss und sind nicht mehr wettbewerbsfähig. Es gilt, Herausforderungen wie fehlendes Budget oder Zeitmangel zügig zu meistern. Denn laut Studie beeinflusst die digitale Transformation die Wirtschaftlichkeit der Unternehmen positiv. Dies zeigt der Vergleich mit den Top-Performern: Je höher der Digitalisierungsgrad desto zufriedener sind die Unternehmen mit Neukundengewinnung, Absatz und Umsatz.



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

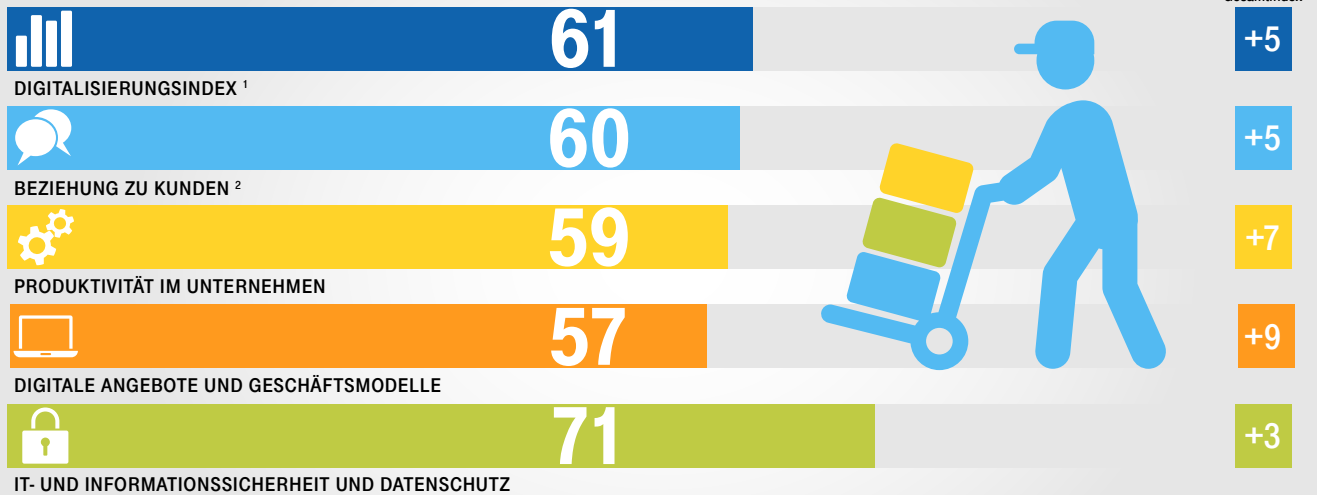
Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

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 TRANSPORT- & LOGISTIKBRANCHE

Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020

## SO DIGITAL IST DIE TRANSPORT- & LOGISTIKBRANCHE



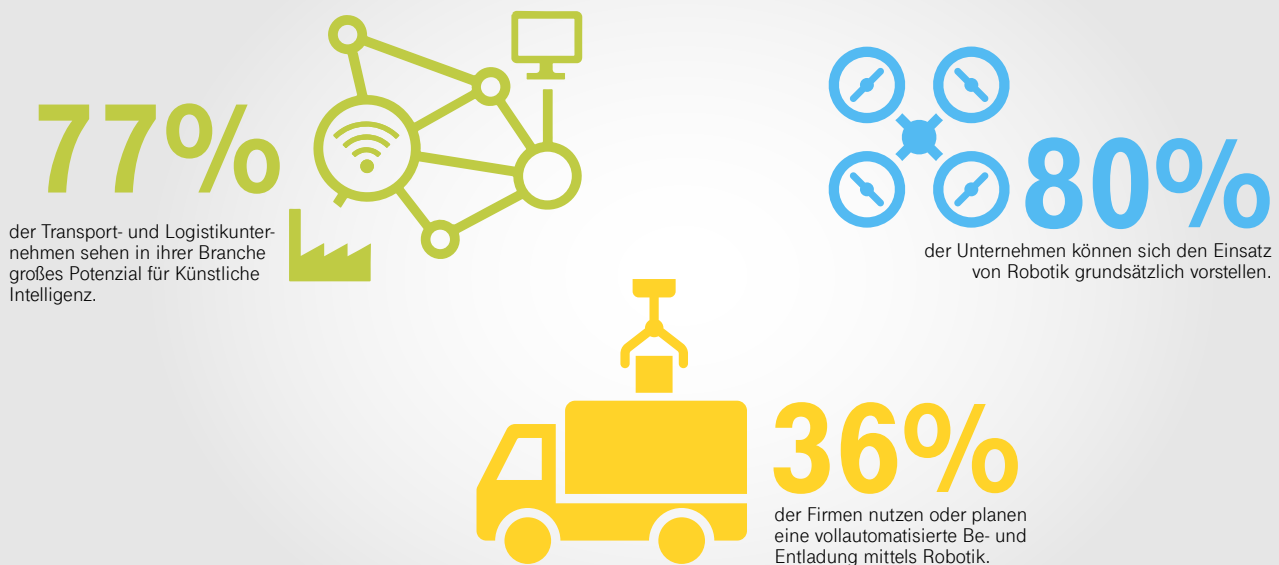
<sup>1</sup> Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad der Transport- & Logistikbranche laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar

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

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

Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020

## SO DIGITAL IST DIE TRANSPORT- & LOGISTIKBRANCHE



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

## ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die vorliegende Branchenstudie analysiert den digitalen Status quo des Logistik- und Transportgewerbes und ist ein Teilbereich der Gesamtstudie „[Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020](#)“. 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 2.500 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 – 49494

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 Telekom ist mit über 178 Millionen Mobilfunkkunden sowie 28 Millionen Festnetz- und 20 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 rund 216.000 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2018 erzielte der Konzern einen Umsatz von 75,7 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 themenspezifische 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 2019



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**