

Informatik in Schweizer KMUs

Eine repräsentative Studie zu den Auswirkungen der Informatik auf die Prozesse und die Innovationstätigkeit von KMUs und anderen Schweizer Organisationen.

Eine Studie der Netzwoche in Kooperation mit dem Competence Center E-Business Basel der Fachhochschule Nordwestschweiz.

Autoren: Uwe Leimstoll und Petra Schubert
Redaktion: Thomas Brenzikofer

April 2008
www.netzreport.ch

Ein Gemeinschaftsprojekt von

netzwoche

n|w

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Wirtschaft

Mit freundlicher Unterstützung von

Forschungspartner



ABACUS



ALPHA SOLUTIONS



BISON



BusPro

Das Business-Programm



IFAS

Swiss Quality Business Software



io-market



Microsoft
Business
Solutions



sage

Schweiz
Basler
Städtler



SAP



swisscom

Projektpartner



DemoSCOPE
RESEARCH & MARKETING

Impressum

Erstellt wurde der Netzreport 08 vom Competence Center E-Business Basel, Institut für Wirtschaftsinformatik IWI der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. Autoren: *Prof. Dr. Uwe Leimstoll (FHNW)* und *Prof. Dr. Petra Schubert (Universität Koblenz-Landau)*, unter Mitarbeit von *Lukas Frey (FHNW)*

Herausgegeben wird der Netzreport 08 von der Redaktion der Netzwoche, Zwingerstrasse 12, Postfach, 4002 Basel, Kontakt: info@netzwoche.ch und dem Competence Center E-Business Basel, Institut für Wirtschaftsinformatik IWI der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Peter Merian-Strasse 86, Postfach, 4002 Basel, Kontakt: iwi.wirtschaft@fhnw.ch
Redaktion: *Thomas Brenzikofer*
Grafische Gestaltung: *Rolf Schlumpf*
© 2008 Netzmedien AG, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
www.netzreport.ch

Copyright-Vermerk

Copyright 2008 Netzmedien AG, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
Das vorliegende Werk Netzreport 08 ist urheberrechtlich geschützt. Die Wiedergabe oder Weitergabe von Zahlen, Texten oder Abbildungen, auch auszugsweise oder in Ausschnitten, ist untersagt, ebenso die Speicherung in Datenbanken oder Archiven.

Vorwort: KMUs und Informatik – ein weitgehend unerforschtes Marktpotenzial

Die ICT-Fachzeitschrift Netzwoche und das Competence Center E-Business Basel der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW untersuchen im Rahmen der Studienreihe «Netzreport» jährlich wechselnde Spezialthemen zur Bedeutung der Informatik für Schweizer KMUs (kleine und mittlere Unternehmen). Die Studienreihe soll dazu beitragen, die Bedürfnisse dieser Organisationen im Bereich der Informatik zu erforschen. Ziel der Primärdatenerhebung ist es, Produkte und Leistungen der Informatik besser auf die speziellen Anforderungen von KMUs abstimmen zu können.

Der vorliegende Netzreport bildet den vorläufigen Abschluss der Reihe «Informatik in KMUs». Bereits durchgeführt wurden die Studien:

Netzreport 06: Die Bedeutung der Informatik in Schweizer KMUs
(erschienen im März 2006)

Netzreport 07: Die Beschaffung von Informatikressourcen in Schweizer KMUs
(erschienen im März 2007)

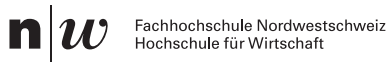
Schwerpunkt der diesjährigen Ausgabe des Netzreports sind die Auswirkungen der Informatik auf die betrieblichen Prozesse und die Innovationstätigkeit von Unternehmen. Dabei stehen folgende Leitfragen im Zentrum: Welche Prozessbereiche werden mit Informatik unterstützt? Wie wird der Nutzen entsprechender Investitionen eingeschätzt? Welchen Stellenwert wird der Informatik künftig beigemessen? Diese Themen sind nicht nur für die Hersteller von Informatikprodukten und -dienstleistungen interessant, sondern auch für die untersuchten Unternehmen selbst.

Zur Sicherung der Relevanz und der Aktualität der untersuchten Fragestellungen arbeiten die Netzwoche und das Competence Center E-Business Basel mit Forschungspartnern aus der Wirtschaft eng zusammen. Die Forschungspartner engagieren sich in der Regel für mehrere Jahre an der Studienreihe Netzreport. Die Gesamtauswertung der Ergebnisse sowie die Rohdaten sind exklusiv den Forschungspartnern vorbehalten.

Basel, im April 2008

*Thomas Brenzikofer, Netzwoche
Uwe Leimstoll, Competence Center E-Business Basel*

Initianten



Das Competence Center E-Business
Basel am Institut für Wirtschaftsinfor-
matik (Teil der Hochschule für Wirt-

schaft) der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW erfüllt die Leistungsaufträge «angewandte Forschung und Entwicklung» und «Dienstleistungen». Im Vordergrund steht die Perspektive des Managements, das mit der Konzeption und der Realisierung von E-Business-Nutzenpotenzialen betraut ist. Inhaltliche Schwerpunkte bilden die Verzahnung von Strategie, Geschäftsprozessen und IT sowie die Themenfelder B2B-E-Commerce, Zahlungsabwicklung und Personalisierung. Das Wissen fließt in viele Lehrveranstaltungen sowohl in der Grundausbildung als auch in der Weiterbildung ein. Fallstudien spielen bei der Wissensvermittlung eine besondere Rolle: Das Kompetenzzentrum betreibt die im deutschsprachigen Raum führende Wissensplattform «eXperience» für E-Business-Fallstudien (www.experience-online.ch). Jedes Jahr wird eine Buchpublikation herausgegeben, die zum jährlichen «eXperience Event» im September erscheint.

Kontaktperson: Uwe Leimstoll, E-Mail: uwe.leimstoll@fhnw.ch



Die Netzwoche berichtet alle zwei Wochen über die aktuellen Geschehnisse in der Schweizer ICT-Branche. Dazu gehören die relevanten Entwick-

lungen in der Unternehmensinformatik sowie die massgebenden Trends in den Web- und Kommunikationstechnologien. Im Vordergrund steht die Geschäfts- und Anwendersicht: Wie können Unternehmen durch den innovativen Einsatz von ICT effizienter werden und damit Wettbewerbsvorteile erzielen? Auf welche Trends, auf welche Anbieter soll man setzen? Und wie lassen sich dank der richtigen ICT-Investitionen die Produktivität und Wertschöpfung eines Unternehmens nachhaltig steigern? Neben den Protagonisten der Schweizer ICT-Branche spricht die Netzwoche ICT-Profis und Business-Entscheider an, die in ihren Unternehmen für die Umsetzung der ICT- und E-Business-Strategie verantwortlich zeichnen.

Herausgeberin der Netzwoche ist die Netzmedien AG, die im Jahr 2000 gegründet wurde.

Kontaktperson: Thomas Brenzikofer, E-Mail: thomas.brenzikofer@netzmedien.ch

Forschungspartner



Die **ABACUS Research AG** entwickelt seit 23 Jahren in St. Gallen erfolgreich Business Software.

Das Angebot umfasst Module für Fakturierung, Auftragsbearbeitung/PPS, E-Business, Service- und Vertragsmanagement, Leistungs-/Projektanrechnung, Finanz-, Debitoren-, Kreditoren-, Anlagen- und Lohnbuchhaltung, Human Resources, Business Intelligence und bietet Funktionen wie EBPP, integrierte Kostenrechnung mit hohem Leistungsumfang sowie verschiedene Internetlösungen. Über 35 000 Unternehmen in der Schweiz setzen ABACUS-Produkte ein, wobei über 700 000 Lohnabrechnungen jeden Monat mit der ABACUS Lohnbuchhaltung erstellt werden. Die Produktpalette wird auch von den bekannten Schweizer Treuhandgesellschaften eingesetzt und empfohlen. Die ABACUS Research AG befindet sich in Privatbesitz.

Kontaktperson: Thomas Köberl, E-Mail: thomas.koeberl@abacus.ch



Die Dienstleistungen der **Alpha Solutions AG** fokussieren auf die Beratung, Konzeption, Umsetzung und den Betrieb von Informatiklösungen für KMU-Betriebe. Als erster Microsoft Gold Solutions

Partner im Bereich Microsoft Dynamics gehört Alpha Solutions zu den führenden und innovativsten IT-Gesamtdienstleistern in der Schweiz. Das Portfolio reicht von der Beratung, von Expertisen, ERP-Implementierungen auf Basis von Microsoft Dynamics (ERP, CRM, branchenspezifische Lösungen) über die Infrastrukturgestaltung bis hin zu Lösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit. Alpha Solutions vereint technisches wie betriebswirtschaftliches Wissen, fundiertes Branchen-Know-how und professionelle Projektumsetzung unter einem Dach. Alpha Solutions AG beschäftigt 30 Mitarbeiter und ist an den Standorten St. Gallen und Zürich vertreten.

Kontaktperson: Daniel Popp, E-Mail: daniel.popp@alpha-solutions.ch



Bison zählt zu den führenden Schweizer IT-Unternehmen mit insgesamt sechs Niederlassungen in der Schweiz und in Deutschland. Bison hat seinen Hauptsitz in Sursee/Luzern, beschäftigt über 340 Mitarbeitende und erzielte im Jahr

2005 einen Umsatz von rund CHF 56 Millionen. Bison ist spezialisiert auf die Entwicklung und Einführung technologisch führender betriebswirtschaftlicher Informatiklösungen für Handel, Industrie und Dienstleistung. Seit Februar 2006 ist Bison mit der betriebswirtschaftlichen Lösung Greenax auf dem europäischen Markt präsent. Mit Bison Solution bietet Bison eine innovative Entwicklungsumgebung für modernste Softwaregenerationen auf Basis der Service Oriented Architecture (SOA). Bison Solution stellt dabei als Technologieplattform, Funktionsbaukasten und Entwicklungsumgebung für andere Entwicklungshäuser betriebswirtschaftliche Software zur Verfügung. Sie bietet Unternehmen, die individuelle Softwarelösungen selbst entwickeln wollen, die technologische Basis für die Zukunft.

Kontaktperson: Heinz Ranner, E-Mail: heinz.ranner@bison-group.com



Die **BusPro AG** bietet seit 1990 die branchenneutrale, umfassende Business Software BusPro an. Das Business-Programm unterstützt KMUs in der zeitgemässen Geschäftsführung, beginnend mit dem Management der Kunden- und Lieferantenbeziehungen, über die Finanz- und Lohnbuchhaltung bis hin zum Handling von Einkauf, Verkauf, Lager und Produkt/Leistung. Die modulare, flexible Standardsoftware ist in tausenden von Schweizer Betrieben im Einsatz. Die Beratung, der Vertrieb und die Implementierung der Lösung werden zusammen mit fünfzig zertifizierten Partnerfirmen geleistet. BusPro wird kontinuierlich an die aktuellen Markterfordernisse angepasst, in intensiver Partnerschaft mit Kunden, Partnern und Schulen. Die hohe Kundenorientierung drückt sich auch im einzigartigen Lizenzierungssystem aus: Der Kunde bestimmt frei einen Benutzungszeitraum für das Business-Programm und bezahlt ausschliesslich diesen, ohne jegliche Weiterführungsverpflichtungen oder andere Verbindlichkeiten.

Kontaktperson: Rainer Erismann, E-Mail: erismann@buspro.ch



Gegründet 1989, betreut die **Info Nova AG** als kundenorientiertes IT-Generalunternehmen rund 100 mittelständische Kunden im In- und Ausland. Das Leistungsangebot unter dem Markendach iFAS umfasst die Bereiche Business Software, Beratung und Schulung sowie Systemtechnik. Rund 40 Spezialisten an den Standorten Volketswil, St. Gallen und Bern garantieren professionellen Service und optimale Kundennähe. Die Kernkompetenz der Info Nova AG liegt in Entwicklung, Vertrieb und Implementation der eigenen ERP-Gesamtlösung iFAS V4, die als Standardsoftware sämtliche Bedürfnisse in den Bereichen Logistik, Produktion, Finanzen, CRM und Business Intelligence abdeckt. Die Info Nova AG ist ein unabhängiges Schweizer Unternehmen, dessen Eigentümer aktiv in der Firmenleitung tätig sind. Als Lehrbetrieb engagiert sich das Schweizer Unternehmen zudem seit Jahren in der Ausbildung junger Menschen.

Kontaktperson: Michael Seifried, E-Mail: mseifried@ifas.ch



Die io-market AG steht für firmen- und abteilungsübergreifende Prozessoptimierung. Die Kernkompetenzen liegen in der Entwicklung von Business Software rund um den Beschaffungsprozess und in der Schnittstellenlösung zwischen Abteilungen und Firmen. Das prominenteste Produkt heisst io-procurement und umfasst die Module für Auftrags-, Katalog-, Shop-, VMI-, Ausschreibungs- und EBPP-Management. Technisch gesehen bildet io-market dabei einen Hub (io-network) als zentrale Drehscheibe, an dem die IT-Systeme (ERP, PPS etc.) ihrer Kunden einmal angeschlossen werden, um mit all deren Geschäftspartnern (Lieferanten, Kunden etc.) Informationen effizient auszutauschen. io-market erstellt dazu private E-Business-Portale, die standardisiert sind, aber nach den individuellen Bedürfnissen der Kunden ausgestaltet und implementiert werden können. Im io-network sind mittlerweile über 5000 Unternehmen aus verschiedensten Branchen registriert. Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.io-market.com.

Kontaktperson: Daniel Kohler, E-Mail: d.kohler@io-market.com



Microsoft Business Solutions realisiert flexible Geschäfts-
lösungen für Kleinbetriebe, den Mittelstand und Gross-
unternehmen, um Mitarbeitende dabei zu unterstützen,
ihre Ziele effizienter zu erreichen. Die nahtlose Integration von Microsoft
Navision, Microsoft Axapta und Microsoft CRM in die gewohnte Microsoft-
Softwareumgebung garantiert eine hohe Benutzerfreundlichkeit und reibungs-
lose Zusammenarbeit mit anderen Anwendungen. Ein breites Portfolio spe-
zifischer Partnerlösungen für Handel, Fertigung, Dienstleistung, die Öffentliche
Verwaltung und andere Branchen rundet das Angebot ab. Für weitere Informa-
tionen besuchen Sie uns unter www.microsoft.com/switzerland/businesssolutions.

Kontaktperson: Ralph Kistner, E-Mail: ralph.kistner@microsoft.com



Sage Schweiz ist mit über 63 000 Kunden marktführender
Anbieter von betriebswirtschaftlichen Gesamtlösungen
für den Schweizer KMU-Markt. Mit den Produktlinien
Sesam, Simultan, Winware, Winway, ProConcept ERP, Bäurer ERP und ACT! bietet
Sage für alle Unternehmen und für jedes Budget eine passende Lösung. Bei Sage
ist die permanente Weiterentwicklung der Schweizer Softwarelösungen und die
Eingliederung neuer, für das Segment wichtiger Funktionen Erfolgsfaktor und
Unternehmensphilosophie in einem. Sage Schweiz orientiert sich an den Bedürf-
nissen der Kunden und steht diesen je nach Bedarf lokal (über 600 kompetente
Vertriebspartner) sowie auch direkt zur Seite. Ebenso erfolgreich wie mit den
leistungs- und funktionsstarken Softwarelösungen für Auftragsbearbeitung, Lohn-
und Finanzwesen, Handel (Einkauf, Verkauf, Kundendienst, Verträge), Logistik/
Lagerverwaltung, Industrie/Produktion (PPS), projektbezogene Fertigung
sowie mit diversen Branchenlösungen ist das Unternehmen mit seinem breiten
Dienstleistungsangebot.

Kontaktperson: Marc Ziegler, E-Mail: marc.ziegler@sage.com



SAP unterstützt seit über 30 Jahren Unternehmen aller Grössen
bei der Verbesserung ihrer Wettbewerbsfähigkeit durch Auto-
matisierung und Optimierung ihrer Geschäftsabläufe. Rund 70
Prozent der Schweizer Kunden sind kleine bis mittlere Unternehmen. SAP bietet
ein abgerundetes Programm an integrierten Lösungen für KMUs an, die in zwei
Lösungsfamilien, SAP Business One und mySAP All-in-One, sowie als ASP-Services
erhältlich sind. Business One als Standardsoftware, die sich schnell und mühelos
innert weniger Tage an die speziellen Bedürfnisse des Unternehmens anpassen
lässt, und mySAP All-in-One für KMUs mit komplexeren Geschäftsabläufen und
IT-Anforderungen hinsichtlich Konfiguration und Funktionalität. SAP (Schweiz)
AG, mit Niederlassungen in Regensdorf, Biel und Lausanne, beschäftigt 561 Mitar-
beitende. Weitere Informationen unter www.sap.ch/kmu.

Kontaktperson: Patrick Soutter, E-Mail: patrick.soutter@sap.com



Das Jahr 2006 stand für **Swisscom** im Zeichen der Erneuerung der Führungsspitze, der Neuorganisation und des Aufbruchs. So haben wir in den vergangenen 12 Monaten unsere Strategie vollständig überarbeitet und uns noch stärker auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet. Im zweiten Halbjahr verlief das Geschäft stabil: Der Umsatz stieg gegenüber der Vorjahresperiode um 1,2 Prozent auf CHF 4,88 Milliarden; der EBITDA lag mit CHF 1,97 Milliarden auf Vorjahresniveau. Der Reingewinn sank im zweiten Halbjahr um 10,4 Prozent auf CHF 812 Millionen. Erstmals machen wir den Kunden kombinierte Fest- und Mobilnetzangebote. Zudem haben wir im November 2006 Bluewin TV lanciert und sind damit in einen für uns neuen Markt eingetreten. Auch 2006 erzielten wir einen erfreulichen Markterfolg: Über 4,6 Millionen Kunden in der Schweiz benutzen inzwischen ein Mobiltelefon von Swisscom, gut 350 000 mehr als im Vorjahr. Rund 1,4 Millionen (plus 24,6 Prozent) Geschäftskunden und Privathaushalte verfügen über einen BB-Festnetzanschluss. Mehr als 98 Prozent der Haushalte können wir heute schon mit unserem ADSL-Netz bedienen.

Kontaktperson: André Meyer, E-Mail: andre.meyer@swisscom.com

Projektpartner



Die **DemoSCOPE-Gruppe** ist in der Schweiz führend im Bereich der umsetzungsorientierten Marktforschung. Die branchenübergreifende Methodenkompetenz liefert seit über 45 Jahren die sichere Basis für Marketingentscheidungen. DemoSCOPE ist hauptsächlich in der Ad-hoc-Forschung tätig, verfügt über eigene Produkte, mit Scope über ein Institut für Qualitative Marktforschung, ein Team für International Research und ein Team für die Rekrutierung von Testpersonen. Mit der umfangreichen und modernen Infrastruktur bedient die DemoSCOPE-Gruppe nicht nur «Endkunden», sondern auch zahlreiche andere Marktforschungsorganisationen sowie öffentliche und wissenschaftliche Institutionen. Mit über 350 000 Interviews pro Jahr aus drei Befragungszentren (Adligenswil, Winterthur und Genève) gewinnen die Kunden wertvolle Marktinformationen und profitieren gleichzeitig vom Know-how bezüglich Branchen, Methoden, Logistik, Analyse und Berichterstattung.

Kontaktperson: René Brawand, E-Mail: rene.brawand@demoscope.ch

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort	3
Initianten	4
Forschungspartner	5
Projektpartner	8
Inhaltsverzeichnis	9
Abbildungsverzeichnis	9
Studiendesign und Repräsentativität	10
Das Schweizer KMU	10
Fokusthema 1: Prozessunterstützung	12
Fokusthema 2: Stellenwert der Informatik	15
Zusammenfassung und Fazit	16
Clusteranalyse und Ausblick	17

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Eigenschaften der Produkte und Leistungen	10
Abb. 2: Situation auf den Zielmärkten im wichtigsten Geschäftsfeld	11
Abb. 3: Strategien zur Schaffung von Wettbewerbsvorteilen	11
Abb. 4: Umsatzentwicklung in den jeweils letzten drei Jahren	12
Abb. 5: Reichweite der Informatikunterstützung nach Prozessbereichen	13
Abb. 6: Return on Investment (ROI) künftiger Investitionen in die Informatik (2008 bis 2010)	13
Abb. 7: Elektronischer Datenaustausch mit Marktpartnern nach Ländergruppen ...	14
Abb. 8: Entwicklung der Informatik im Unternehmen	15
Abb. 9: Reichweite der Unterstützung der Geschäftsprozesse mit Informatik	15

Studiendesign und Repräsentativität

Die vorliegende Studie betrachtet Unternehmen mit 10 bis 250 Mitarbeitenden in den Wirtschaftssektoren zwei (Industrie) und drei (Dienstleistungen). Damit umfasst die Grundgesamtheit 39 918 Unternehmen in der gesamten Schweiz. Aus dieser Grundgesamtheit wurde eine nach Branche und Unternehmensgrösse geschichtete und gewichtete Stichprobe mit 4 639 Unternehmen gezogen.

Die Kontaktaufnahme mit den Unternehmen und auch die Datenerhebung selbst erfolgten per Telefoninterview im September 2007. Insgesamt beteiligten sich 917 Unternehmen an der Studie und gaben ein Interview. Dies entspricht einer Ausschöpfung von 19,8 Prozent. Um die Repräsentativität der Ergebnisse hinsichtlich der Branchen- und Grössenverteilung zu sichern, wurden die Daten nach Unternehmensgrösse und Branche gewichtet.

Die Fragen wurden überwiegend von Personen in leitender Funktion beantwortet. Mehr als die Hälfte dieser Personen sind IT-Leiter. Rund 80 Prozent der Befragten beantworteten die Fragen aus Sicht des Gesamtunternehmens. 20 Prozent gaben an, die Fragen aus Sicht einer Tochtergesellschaft zu beantworten. Von diesen können nur knapp 30 Prozent unabhängig entscheiden. Jedes sechste Schweizer KMU verfügt also hinsichtlich der Unternehmensinformatik über keine Entscheidungskompetenz.

Das Schweizer KMU

Erfolg trotz intensivem Wettbewerb dank Fokus auf Qualität und Nischenstrategie

Die Anforderungen an die unternehmerischen Kommunikations-, Steuerungs- und Produktionsprozesse werden von den Eigenschaften der erzeugten Produkte beeinflusst. So erfordert die Herstellung standardisierter und wiederkehrender Produkte in der Regel eine andere Produktionsstruktur als die Herstellung kundenspezifischer Produkte. Diese Unterschiede wirken sich wiederum auf die Anforderungen an die Informatikunterstützung aus. Es werden drei Stufen unterschieden:

1) Standardisierte, eindeutig spezifizierbare und wiederkehrende Produkte

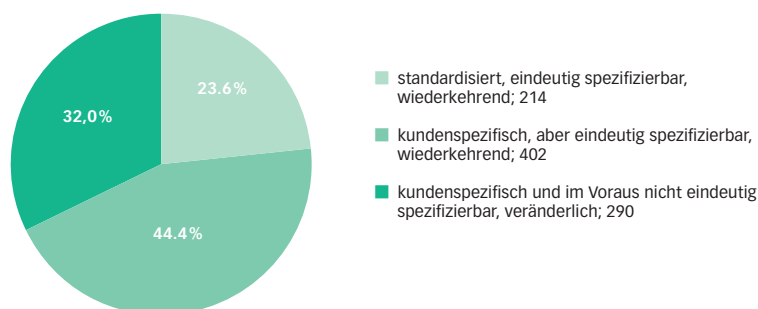
(z. B. Unterhaltungselektronik, Nahrungsmittel, Arzneimittel)

2) Kundenspezifische, aber eindeutig spezifizierbare, wiederkehrende Produkte

(z. B. Fahrzeuge, Massanzüge, Handwerksleistungen, Reinigungs- und Sicherheitsdienste)

3) Kundenspezifische und im Voraus nicht eindeutig spezifizierbare und veränderliche Produkte

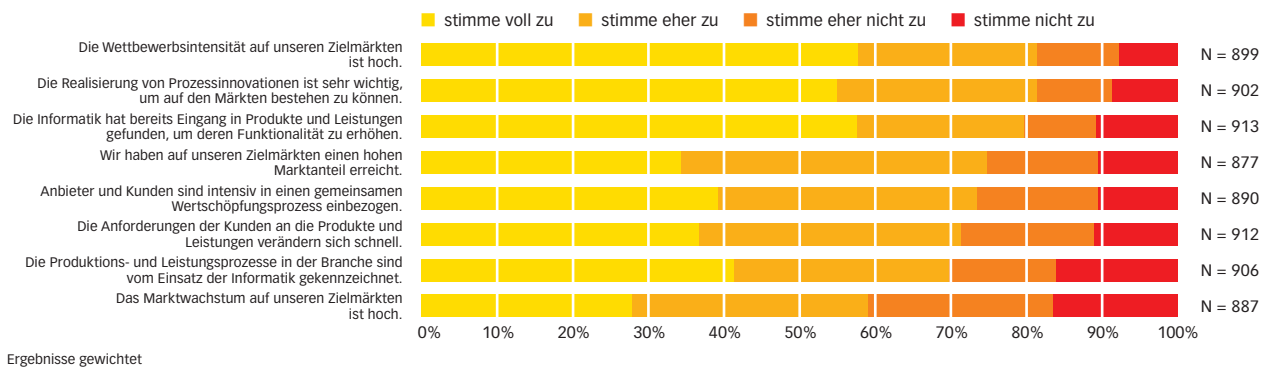
(z. B. Beratungsleistungen, Leistungen eines Rechtsanwaltes, künstlerische Leistungen)



N = 906, gewichtet

Abb. 1: Eigenschaften der Produkte und Leistungen

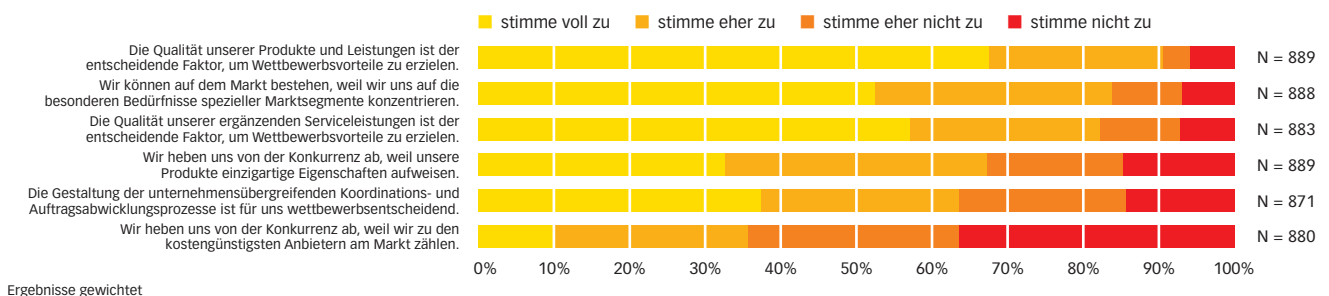
Die Ergebnisse des Netzreports 08 entsprechen weitgehend den Ergebnissen der vorangegangenen Jahre: Nur knapp ein Viertel der Schweizer KMUs produziert standardisierte Leistungen. Der Anteil der Unternehmen mit kundenspezifischen, aber eindeutig spezifizierbaren, wiederkehrenden Leistungen überwiegt. Knapp ein Drittel erzeugt nichtspezifizierbare und veränderliche Dienstleistungen.



Ergebnisse gewichtet

Abb. 2: **Situation auf den Zielmärkten im wichtigsten Geschäftsfeld**

Auch die Wettbewerbssituation der Schweizer KMUs hat sich gegenüber den Ergebnissen des Netzreports der vorangegangenen Jahre nicht wesentlich verändert. Die Wettbewerbssituation wird als intensiv empfunden. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, ist für viele KMUs die eigene Innovationstätigkeit zentral. Immerhin stimmen 60 Prozent der Antwortenden zu, dass das Marktwachstum auf ihren Zielmärkten vergleichsweise hoch ist.



Ergebnisse gewichtet

Abb. 3: **Strategien zur Schaffung von Wettbewerbsvorteilen**

Gegenüber den früheren Erhebungen ebenfalls ähnlich geblieben sind die Strategien, um den Herausforderungen des Marktes zu begegnen. Einzig die Notwendigkeit der Kostenführerschaft hat mit 35 Prozent Zustimmung wieder an Bedeutung gewonnen (Netzreport 06 und 07: 25 Prozent). Die Mehrheit der Schweizer

KMUs setzt hingegen nach wie vor auf die Qualität der Produkte und Serviceleistung sowie auf die Konzentration auf eine bestimmte Marktnische.

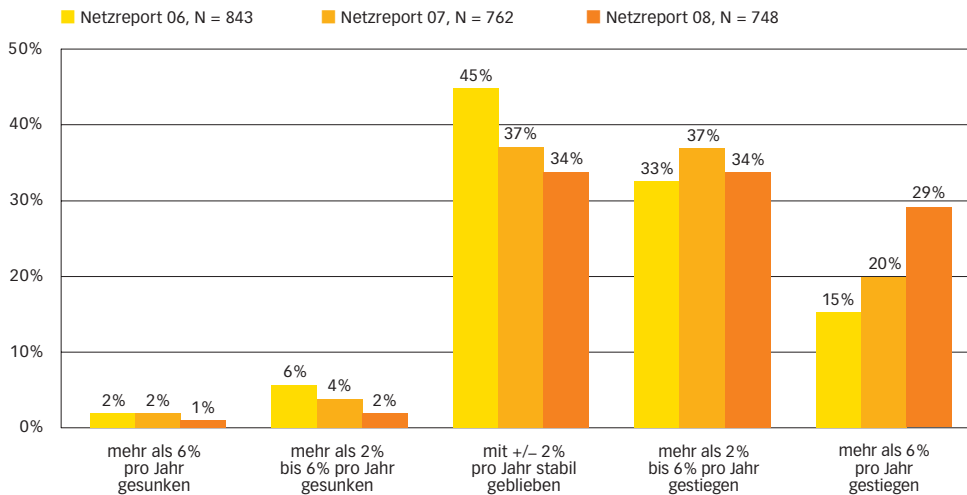


Abb. 4: Umsatzentwicklung in den jeweils letzten drei Jahren

Offensichtlich haben die Schweizer KMUs mit diesen Strategien Erfolg. So hat sich der Anteil der Unternehmen mit mehr als 6 Prozent Umsatzwachstum in den vergangenen drei Jahren auf aktuell 29 Prozent praktisch verdoppelt. Im gleichen Zeitraum ist der Anteil der Unternehmen mit stabilem oder eben stagnierendem Umsatz um 10 Prozent auf 34 Prozent zurückgegangen. Damit schlägt sich der Wirtschaftsaufschwung deutlich in den Bilanzen der Schweizer KMUs nieder.

Fokusthema 1: Prozessunterstützung

Je höher die Reichweite der Informatikunterstützung, desto grösser die Erwartungen an zukünftige Informatikinvestitionen

Mit der Reichweite der Informatik wird die Prozessunterstützung in Bezug gesetzt zu den Grenzen des Unternehmens. Ein Prozess kann nur innerhalb des entsprechenden Prozessbereichs unterstützt werden oder in Verknüpfung mit anderen Prozessbereichen bereichsübergreifend. Diese beiden Varianten werden im Folgenden als «unternehmensinterne» Unterstützung zusammengefasst. Geht die Unterstützung über die Unternehmensgrenze hinaus, werden also zwischenbetriebliche Geschäftsprozesse mit Informatik unterstützt, sprechen wir von «unternehmensübergreifender» Unterstützung.

Allgemein kann festgestellt werden, dass der Unterstützungsgrad vor allem bei den sekundären Geschäftsprozessen sehr hoch ist (siehe Abbildung 5). Etwas geringer ist die Reichweite der Informatikunterstützung bei den primären Prozessen, die in

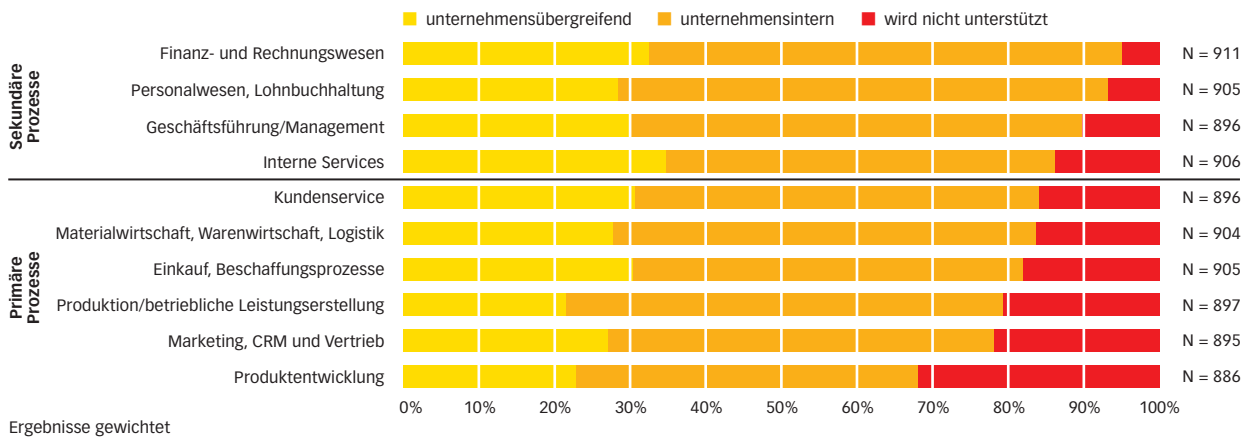


Abb. 5: Reichweite der Informatikunterstützung nach Prozessbereichen

direktem Zusammenhang mit der Leistungserbringung stehen. Durchschnittlich werden die unternehmensinternen Prozesse zu 60 Prozent unterstützt. Unternehmensübergreifend wird rund ein Viertel der Prozesse mit Informatiksystemen unterstützt. Im Vergleich zu den Ergebnissen des Netzreports 06 kann festgestellt werden, dass die unternehmensübergreifende Informatikunterstützung deutlich zugenommen hat. Insbesondere die Prozessbereiche Finanzen, interne Services, Kundenservice und Beschaffung werden unternehmensübergreifend unterstützt.

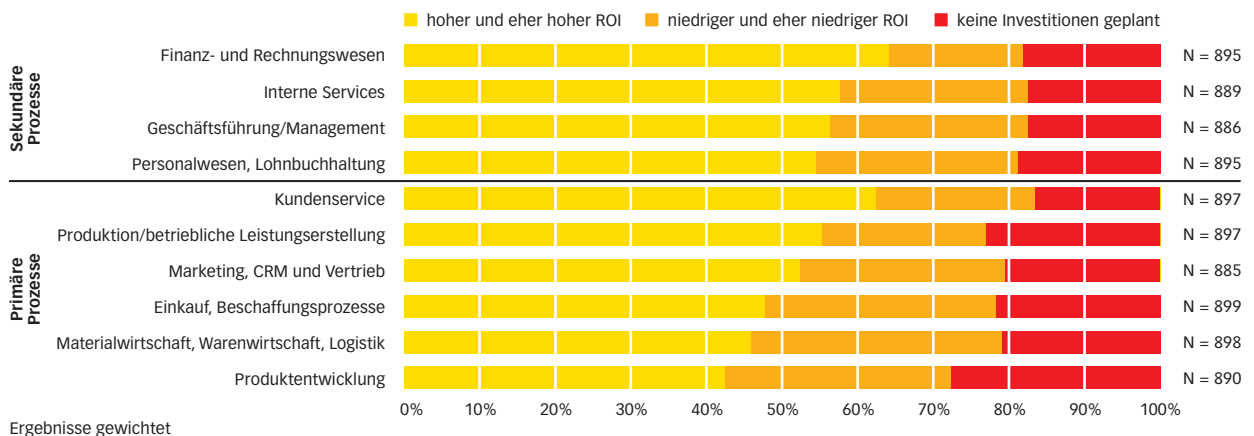


Abb. 6: Return on Investment (ROI) künftiger Investitionen in die Informatik (2008 bis 2010)

Von künftigen Investitionen in die Informatik erwartet über die Hälfte der befragten KMUs einen hohen Nutzen, und zwar über alle Prozessbereiche hinweg. Nur ein Drittel zeigt sich gegenüber dem Return on Investment (ROI) skeptisch. 80 Prozent der Schweizer KMUs planen in den nächsten drei Jahren Investitionen in die Informatik. Der Unterstützungsgrad der Prozesse durch Informatik dürfte also in den kommenden Jahren zunehmen.

Vergleicht man die Ergebnisse in Bezug auf die Branchenzugehörigkeit der Schweizer KMUs, zeigt sich, dass Produktionsbetriebe und der Handel den Nutzen von Informatikinvestitionen in Primärprozesse höher einschätzen als Dienstleister. Diese erwarten demgegenüber einen ungleich höheren ROI bei den Informatikinvestitionen zur Unterstützung von Sekundärprozessen. Hinsichtlich der Wettbewerbsfähigkeit lässt sich feststellen, dass den Prozessen des Managements sowie jenen, in denen der Kunde im Mittelpunkt steht, die grösste Bedeutung beigemessen wird. Von eher niedrigerer Bedeutung sind die Prozessbereiche rund um die Themen Beschaffung, Warenwirtschaft und Entwicklung.

Zwischen der Reichweite der heutigen Informatikunterstützung und dem Nutzen, der aus zukünftigen Investitionen erwartet wird, zeigt sich ein starker positiver Zusammenhang. Mit der Zunahme der Reichweite der heutigen Informatikunterstützung erhöhen sich in den Unternehmen die Erwartungen an den Nutzen zukünftiger Investitionen. Daraus lässt sich ableiten, dass Sättigungstendenzen in dem Sinne, dass weitere Investitionen ausbleiben, sobald Prozessbereiche einmal informationstechnisch unterstützt sind, nicht zu beobachten sind. Trotz der bereits hohen Verbreitung der Informatik in Schweizer KMUs wird auch zukünftig in die Informatik investiert werden, um Geschäftsprozesse zu unterstützen. Zudem eröffnen sich Schweizer KMUs mit zunehmender unternehmensübergreifender Prozessunterstützung grössere Nutzenpotenziale als mit einer rein unternehmensinternen Unterstützung. Gleichzeitig zeigt sich, dass Investitionen in die Informatik wieder zu Folgeinvestitionen führen. Von diesen Investitionen wird aber von der Mehrheit der KMUs ein hoher Nutzen erwartet.

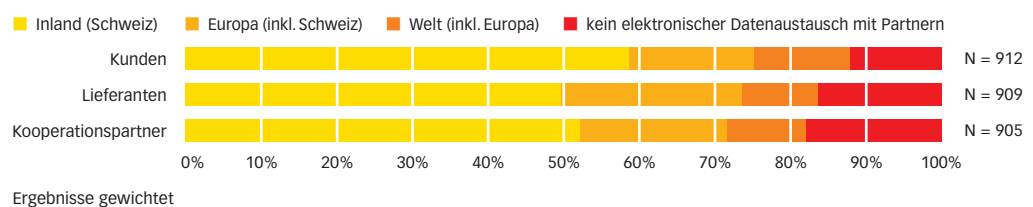


Abb. 7: **Elektronischer Datenaustausch mit Marktpartnern nach Ländergruppen**

Mehr als 80 Prozent der KMUs tauschen Daten elektronisch mit Partnern aus. Der elektronische Datenaustausch findet in mehr als der Hälfte der Fälle mit Partnern statt, die im Inland ansässig sind. 30 Prozent der Unternehmen tauschen Daten international aus. 20 Prozent in Europa, 10 Prozent weltweit. Der elektronische Datenaustausch mit Kunden ist geringfügig häufiger als mit Lieferanten und Kooperationspartnern. Die Ergebnisse zeigen, dass der elektronische Austausch von Daten in KMUs mittlerweile sehr weit verbreitet ist. Im Einklang mit dem Netzreport 06 und 07 kann dennoch festgestellt werden, dass der Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit der Schweizer KMUs auf dem Inlandsmarkt liegt.

Fokusthema 2: Stellenwert der Informatik

Je mehr sich KMUs mit Informatik beschäftigen, umso grösser ist die Bereitschaft, sich mit neuen technischen Ansätzen auseinander zu setzen.

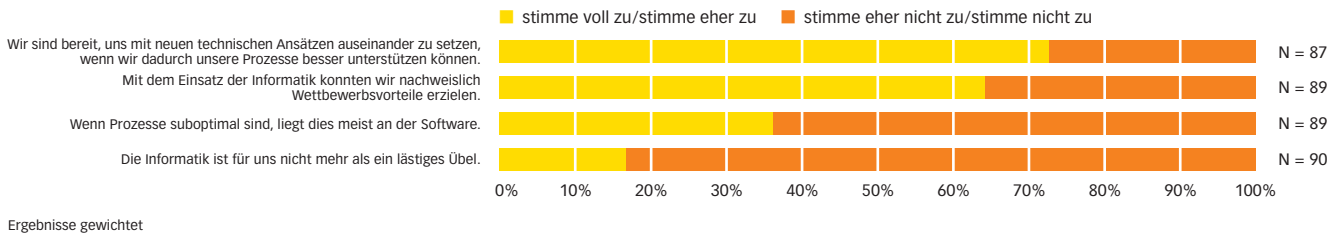
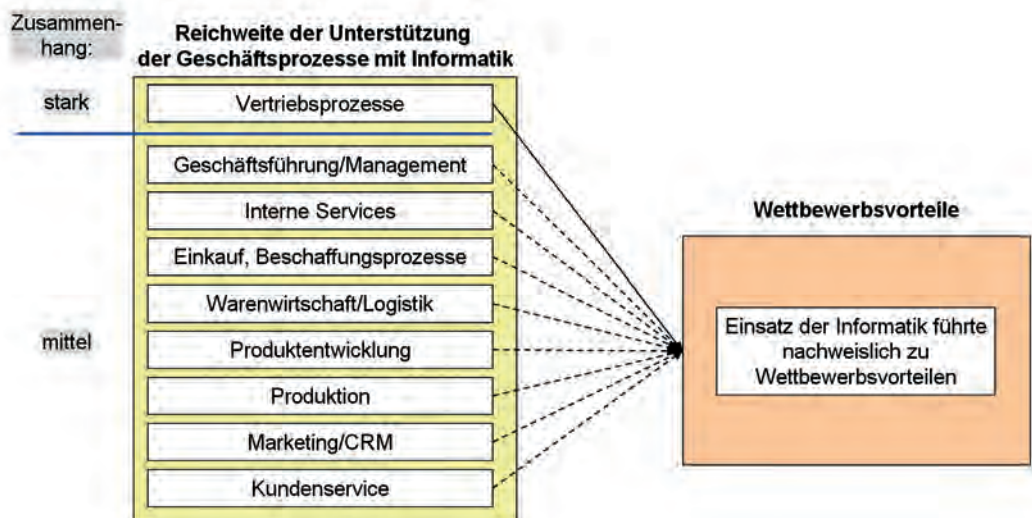


Abb. 8: Entwicklung der Informatik im Unternehmen

Die Informatik geniesst in Schweizer KMUs einen hohen Stellenwert. Weniger als ein Fünftel der befragten Unternehmen betrachtet die Informatik als ein «lästiges Übel». Nur gut ein Drittel sieht die Ursache nicht optimaler Geschäftsprozesse in der Software begründet. Demgegenüber gaben zwei Drittel der Schweizer KMUs an, dank Informatikeinsatz Wettbewerbsvorteile erzielen zu können. Drei Viertel der Befragten zeigen sich zudem gegenüber neuen technischen Ansätzen aufgeschlossen und sind bereit, sich mit ihnen auseinander zu setzen.



Eine Analyse von Einflussfaktoren, die sich auf den Stellenwert der Informatik im Unternehmen auswirken, zeigt, dass sich eine intensive Beschäftigung mit der Informatik positiv auf die Einstellung der KMUs zur Informatik auswirkt. Je mehr zum Beispiel Daten elektronisch mit Kunden, Lieferanten und Kooperationspartnern ausgetauscht werden, desto grösser ist die Bereitschaft, sich mit neuen Technologien auseinander zu setzen und desto weniger wird die Informatik als «lästiges Übel» bezeichnet.

Ähnliches gilt für die Reichweite der Informatikunterstützung, und zwar über fast alle Prozessbereiche hinweg: Je grösser die Reichweite der heute eingesetzten Systeme, desto grösser ist die Offenheit gegenüber neuen Technologien und desto seltener wird die Informatik als lästig empfunden. Zudem zeigt sich, dass Unternehmen mit einer hohen Reichweite der Prozessunterstützung häufiger Wettbewerbsvorteile erzielen als Unternehmen, die den Informatikeinsatz auf interne Prozesse beschränken.

Den grössten Einfluss üben die Vertriebsprozesse aus. Es zeigt sich, dass KMUs insbesondere durch die unternehmensübergreifende Informatikunterstützung von Vertriebsprozessen Wettbewerbsvorteile erzielen können. Festgestellt werden kann auch, dass die Unterstützung von Prozessen mit Informatik dazu beiträgt, dass Unternehmen von ihren Kunden als innovativ wahrgenommen werden. Insbesondere eine hohe Reichweite in den kundenbezogenen Prozessen (z.B. Marketing, Vertrieb, Kundenservice) wirkt sich hier deutlich auf das innovative Image eines Unternehmens aus.

Zusammenfassung und Fazit

- 1) Die Qualität der Produkte und ergänzenden Serviceleistungen sind die zentralen Strategien der Schweizer KMUs, um im als intensiv empfundenen Wettbewerb erfolgreich zu sein. Das Thema Kostenführerschaft hat gegenüber den Vorjahren an Bedeutung gewonnen.
- 2) Die Unterstützung von Prozessen mit Informatik ist in den Schweizer KMUs weit fortgeschritten. Dennoch sind keine Marktsättigungstendenzen festzustellen. Selbst in Prozessbereichen, die bereits hochgradig mit Informatik unterstützt werden, wird ein hoher ROI künftiger Investitionen erwartet.
- 3) Die KMUs erkennen den Nutzen der Informatik und geben sich gegenüber neuen Technologien sehr aufgeschlossen. Der Informatikeinsatz – speziell in kundenbezogenen Bereichen – trägt dazu bei, dass Unternehmen als innovativ wahrgenommen werden.
- 4) Es zeigt sich, dass Unternehmen, in denen der Informatikeinsatz bereits sehr ausgereift ist (im Sinne der Reichweite), in höherem Masse Wettbewerbsvorteile erzielen können als andere Unternehmen. Auch der Nutzen künftiger Investitionen wird höher eingeschätzt, wenn das Unternehmen bereits über weitreichende Erfahrungen mit der Informatik verfügt.

Clusteranalyse und Ausblick

Nach der nunmehr dritten Durchführung des Netzreports liegen vergleichbare Daten über drei Jahre vor (Netzreport 06 bis Netzreport 08). Vergleichbar bedeutet, dass manche Kriterien immer wieder erhoben wurden, um die KMUs, die an den verschiedenen Durchführungen teilgenommen haben, beschreiben zu können. Diese Kriterien münden als exogene Merkmale in eine Clusteranalyse. Damit ist es möglich, über die gesamte Datenbasis, die in den letzten drei Jahren aufgebaut wurde, KMU-Cluster zu bilden. Mit der Clusterbildung über die Gesamtdaten lässt sich anschliessend jedes befragte Unternehmen einem Cluster eindeutig zuordnen – unabhängig davon, in welchem Jahr und zu welchem Thema es befragt worden ist.

Sobald KMU-Cluster gefunden sind, die eine plausible Unterscheidung der KMUs ermöglichen, werden diese Cluster auf Unterschiede in ihren Informatikbedürfnissen analysiert.

Die Clusteranalyse soll den Forschungspartnern des Netzreports Aufschluss darüber geben, wie sie ihre Informatikprodukte und -dienstleistungen besser auf die spezifischen Gegebenheiten in den Schweizer KMUs abstimmen können. Im Jahr 2008 ist geplant, auf dem bestehenden Datenmaterial in Kooperation mit den Forschungspartnern weiterführende Analysen durchzuführen. Die Erkenntnisse daraus werden in einer Reihe von Workshops exklusiv für die Forschungspartner erarbeitet und im Netzreport 09 publiziert werden. Hierzu können neben den bisherigen auch neue Forschungspartner hinzukommen. Interessenten melden sich bitte bei Thomas Brenzikofer, Chefredaktor Netzwoche, 061 366 63 32, thomas.brenzikofer@netzmedien.ch.