

**E-Commerce-Studie 2002**  
**E-Business in KMU – Einsatz,  
Potenziale und Strategien**

**– Abbildungen –**

**Uwe Leimstoll, Petra Schubert**

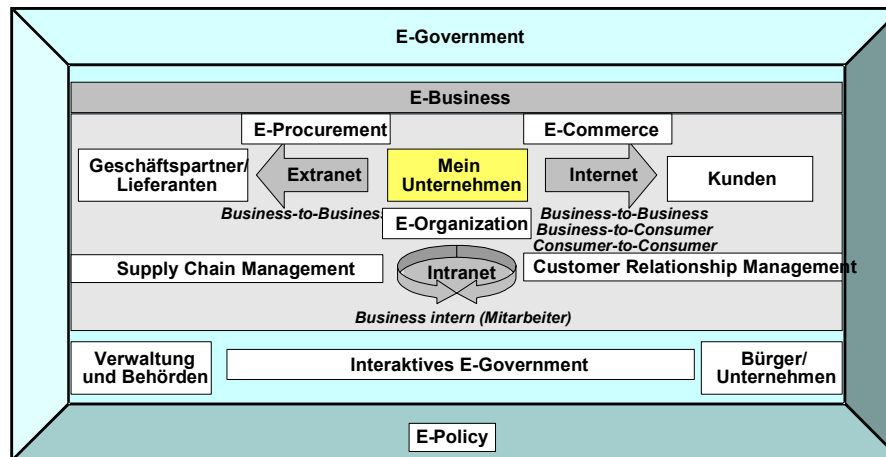
**Forschung E-Business**  
**Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)**  
**Peter Merian-Strasse 86, Postfach, CH-4002 Basel**  
**Telefon 00 41 61 279 17 65, Telefax 00 41 61 279 17 98**  
**u.leimstoll@fhbb.ch, p.schubert@fhbb.ch**  
**www.e-business.fhbb.ch**

**FHBB**

**Fachhochschule beider Basel**  
**Nordwestschweiz**

Mitglied der

***E*cademy<sup>CH</sup>**



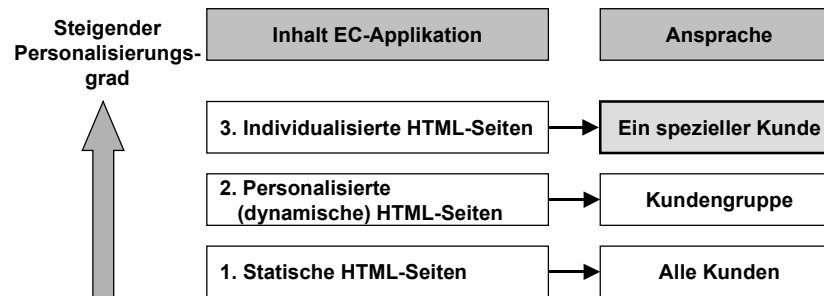
Quelle: Schubert, Petra, Einführung in die E-Business-Begriffswelt. In: Schubert, Petra; Wöfle, Ralf (Hrsg., 2000): E-Business erfolgreich planen und realisieren, München, Wien: Hanser, 2000, S. 3.  
www.e-business.fhbb.ch

Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB),  
Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB),  
Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

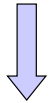
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

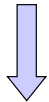
© 2002 **FHBB/IAB**

Input



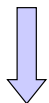
Profile	Identifikations-Profil	Präferenz-Profil	Interaktions-Profil	Transaktions-Profil	Ratings
<b>Speicherort</b>					
lokaler Client	(X)	(X)	X		
EC-Server	X	X	X	X	X

Processing



Identifikation	Vorgabe-Kategorien	Zuordnung Kategorien	Zuordnung Kategorien	Collaborative Filtering
----------------	--------------------	----------------------	----------------------	-------------------------

Output



Profile	Identifikations-Profil	Präferenz-Profil	Interaktions-Profil	Transaktions-Profil	Ratings
<b>Nutzung</b>					
Begrüßung	X		X		
MyHomePage	X	X	X	X	X
Checkout	X			X	
Pers. Produkte	X	X	X	X	
Empfehlungen	X	X	X	X	X
weitere...					

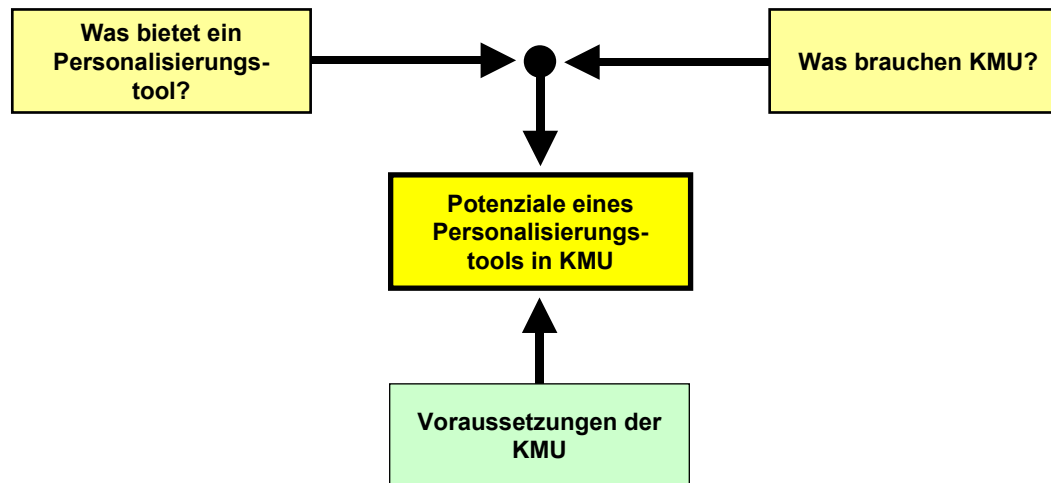
Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

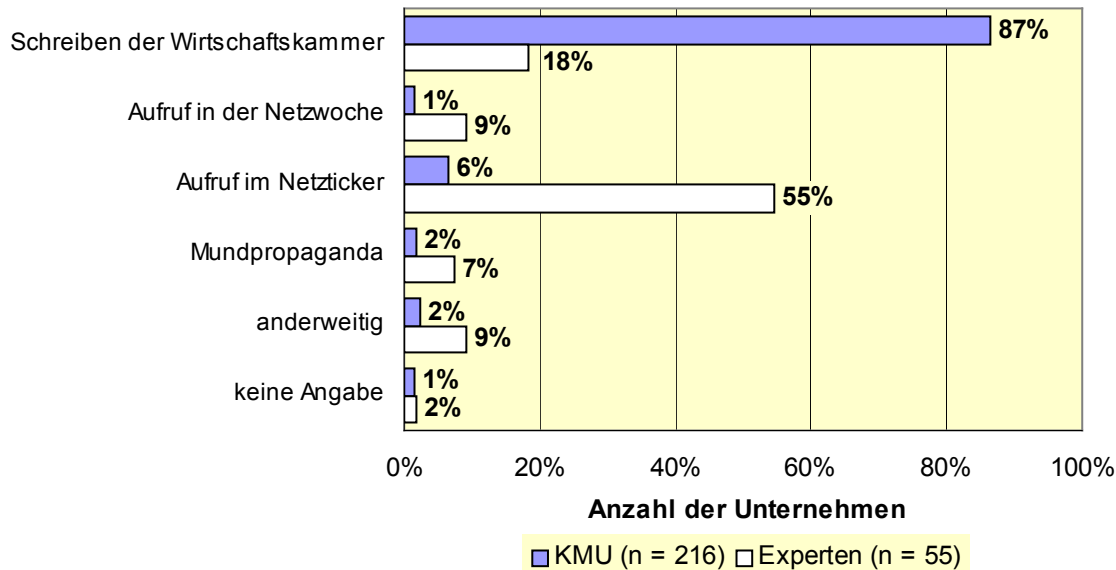
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Wie sind Sie auf die Umfrage aufmerksam geworden?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

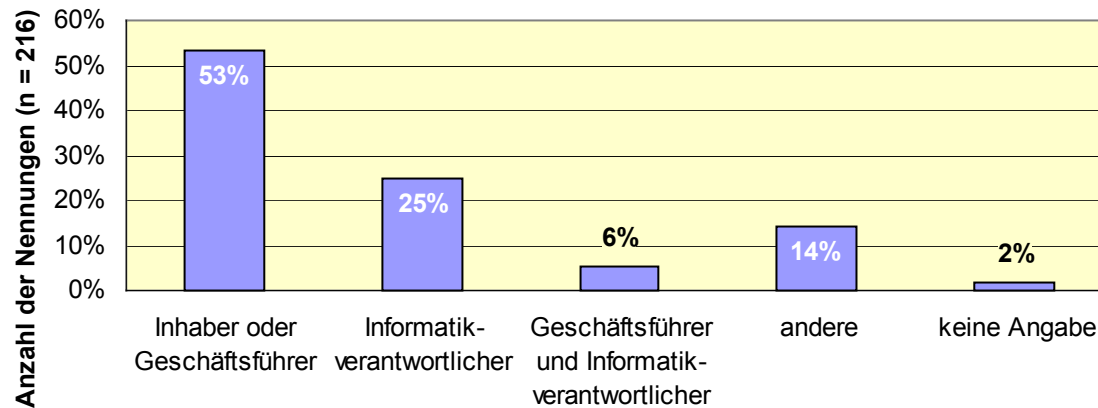
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Welches ist Ihre Funktion im Unternehmen?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

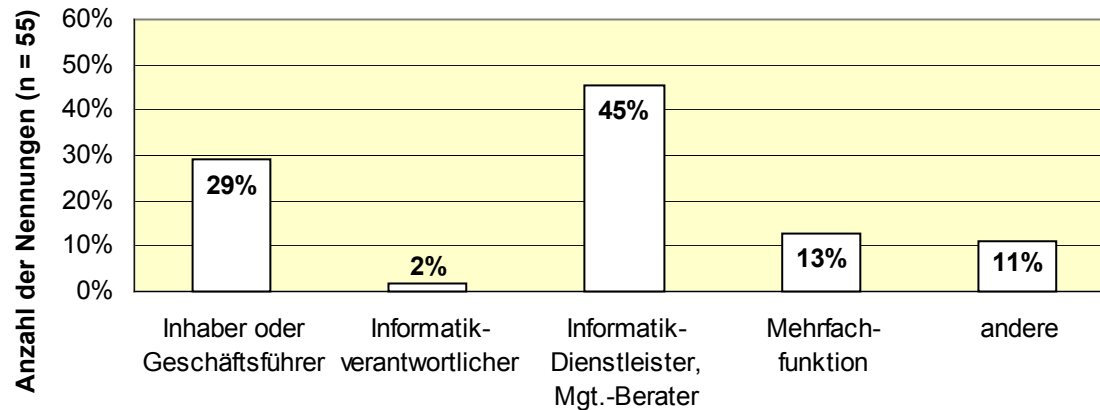
Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB



Frage: In welcher Beziehung stehen Sie zum bewerteten Unternehmen?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

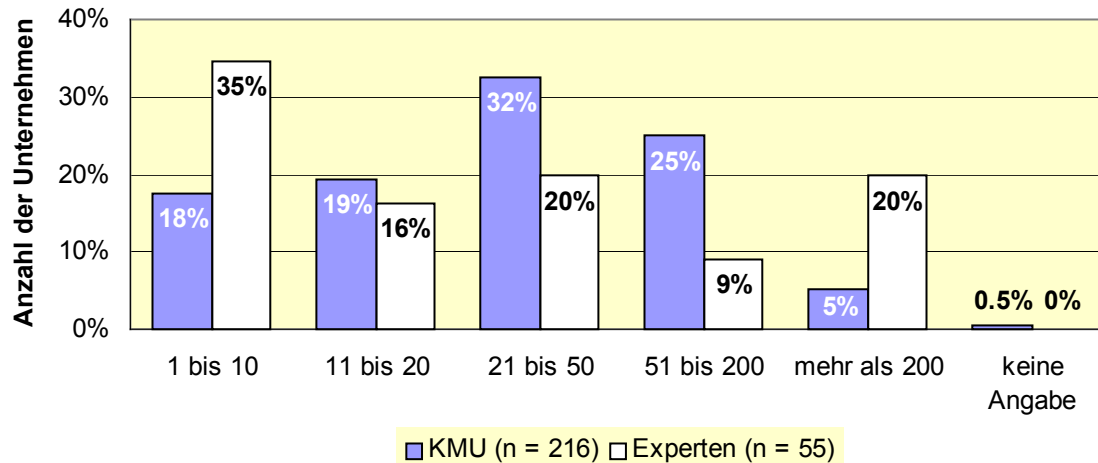
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 **FHBB/IAB**

Frage: Anzahl der Mitarbeiter (umgerechnet auf 100-Prozent-Stellen)



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

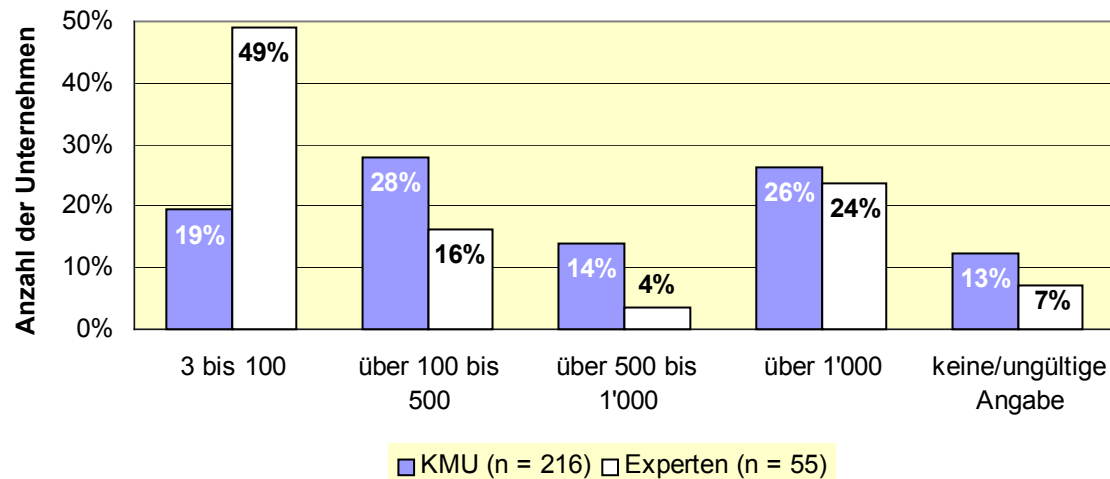
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Wie hoch schätzen Sie die Anzahl Ihrer aktiven Kunden?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

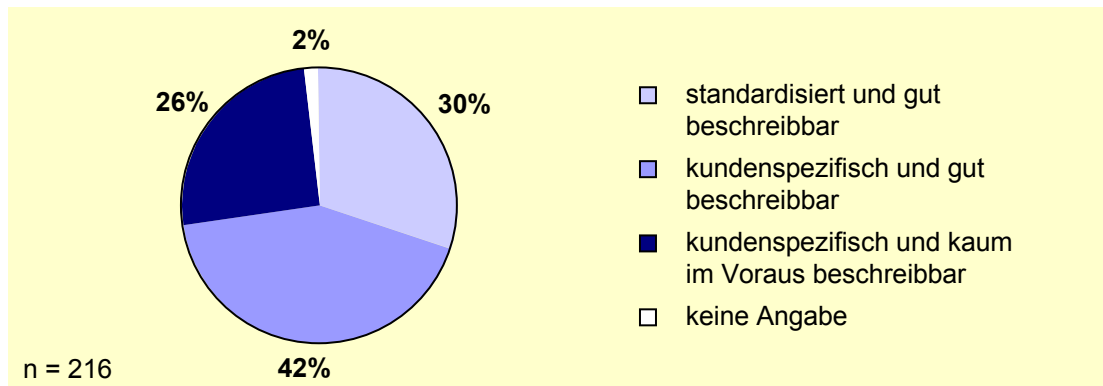
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Ihre Produkte/Dienstleistungen sind hauptsächlich...



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

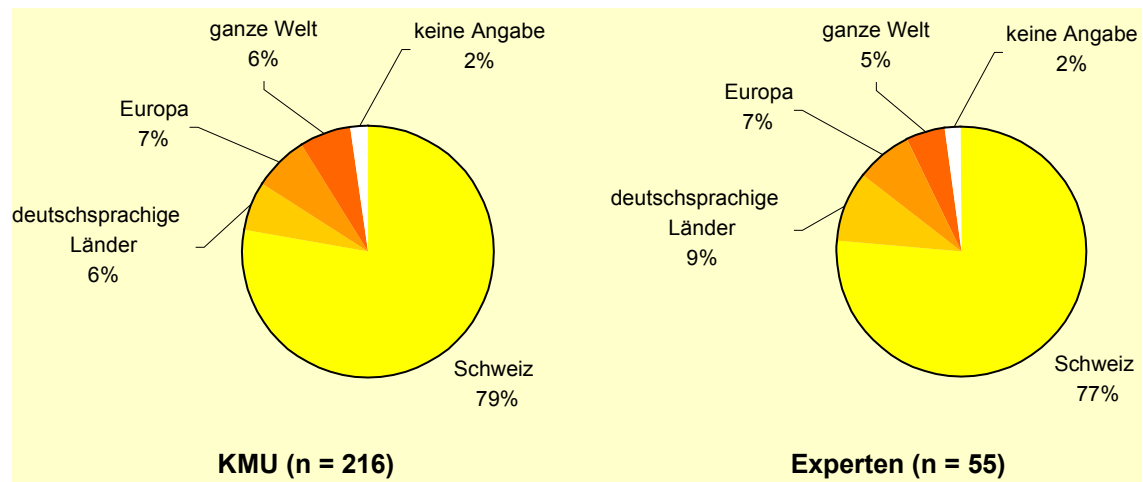
Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

# Geographische Verteilung der wichtigsten Kunden nach Ländergruppen

Frage: Welcher Region ordnen Sie Ihre wichtigsten Kunden zu?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

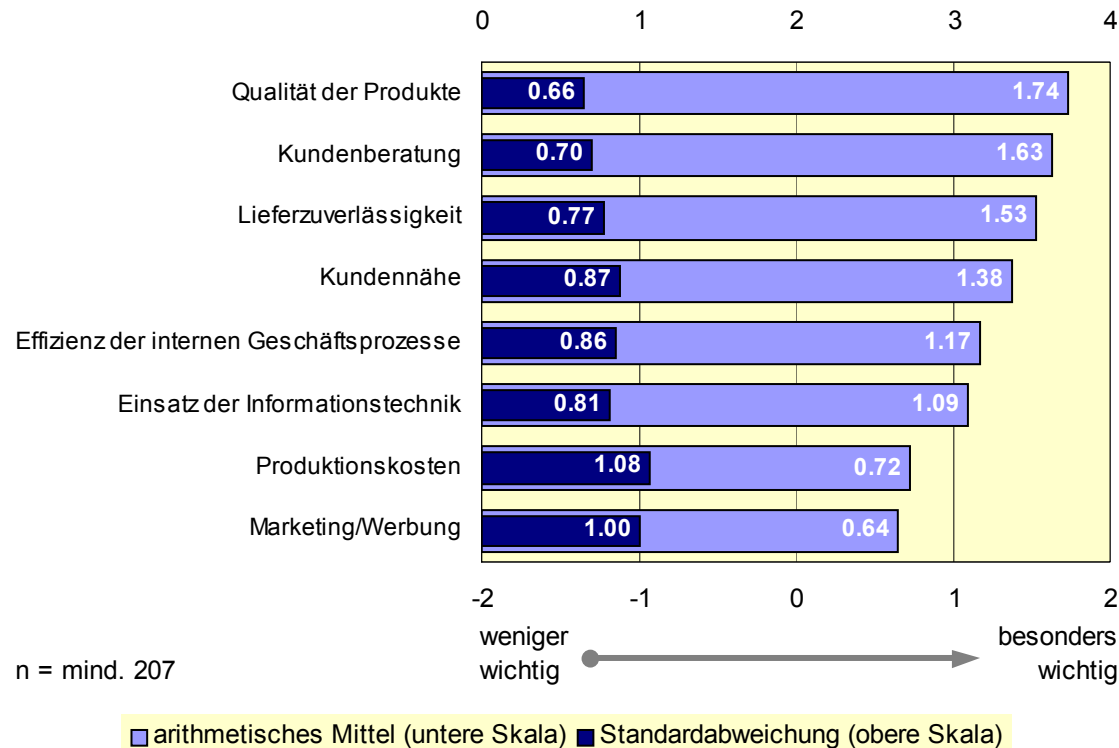
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Wie wichtig sind die folgenden Faktoren für die zukünftige Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens?



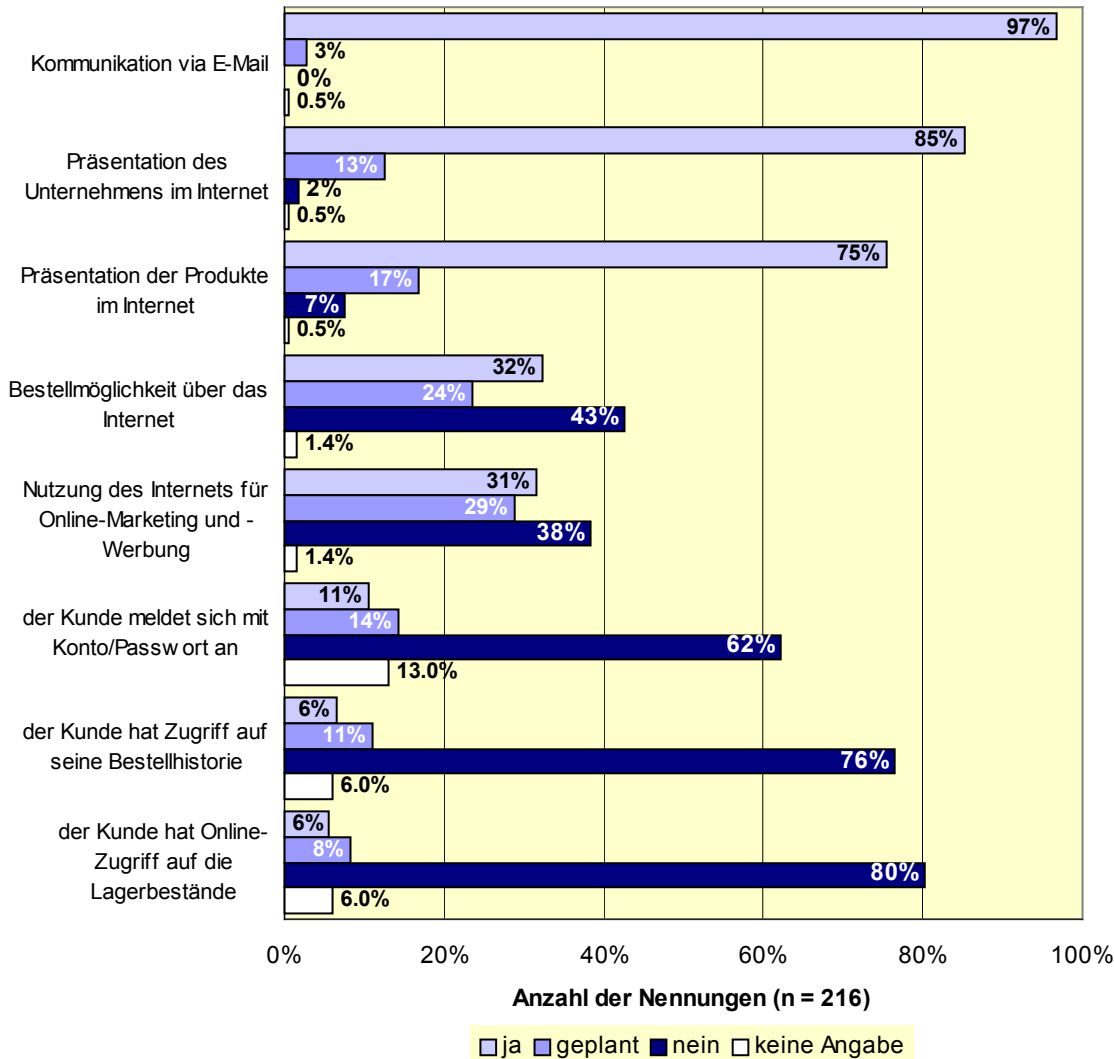
Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB



Frage: Bisherige E-Commerce-Aktivitäten?

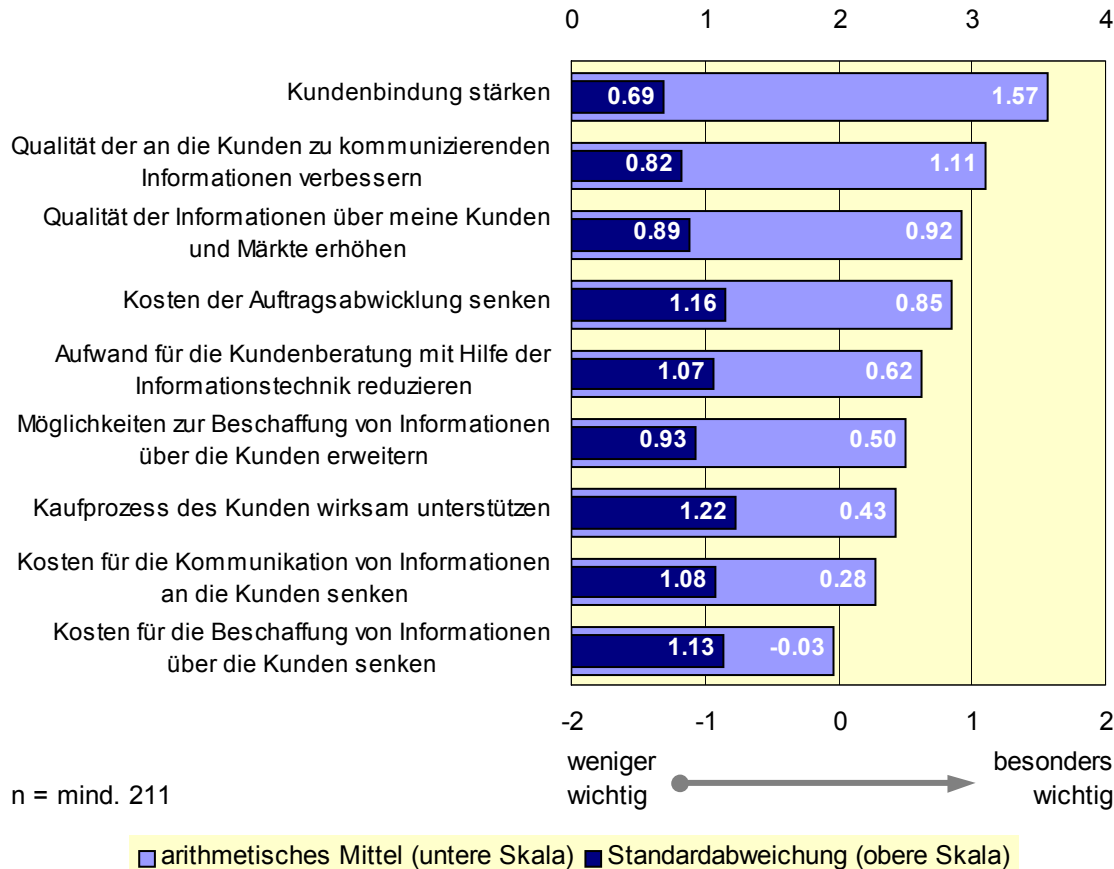
Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Für wie wichtig halten Sie die folgenden Aufgaben im Rahmen von Marketing und Vertrieb?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

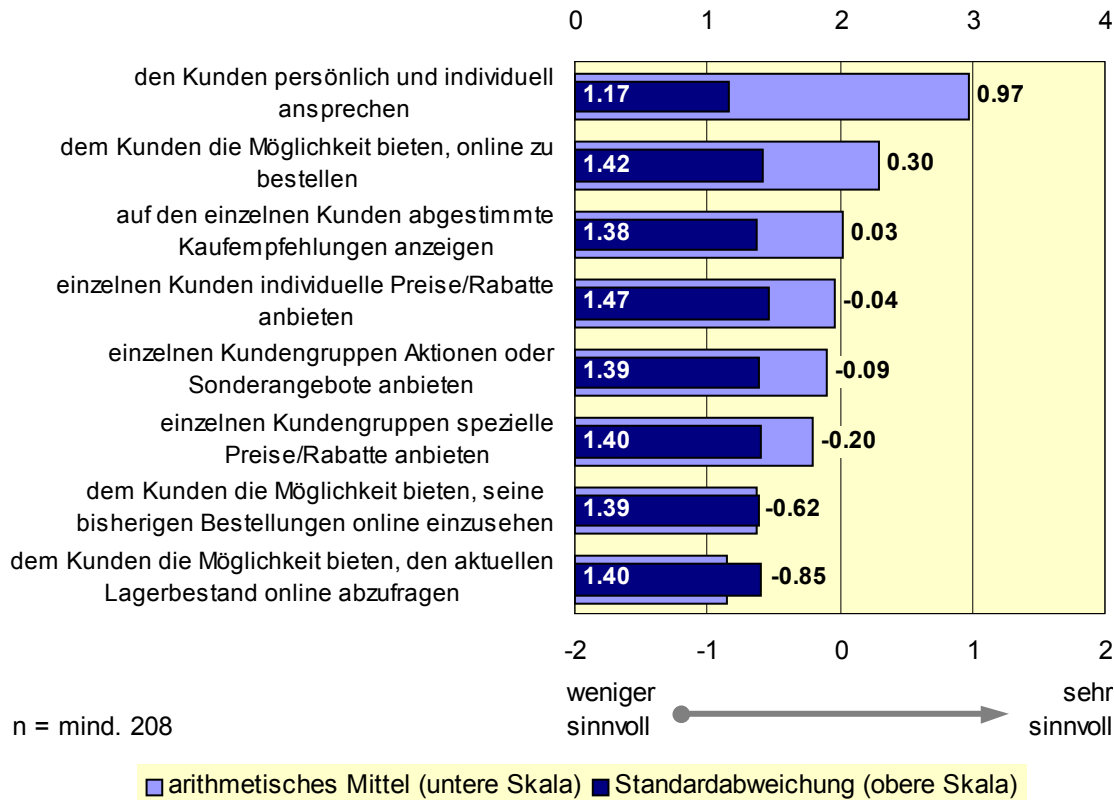
Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB



# Funktionalität personalisierter E-Commerce-Applikationen; Sicht der KMU

E-Commerce-Lösungen bieten zahlreiche Optionen zur Unterstützung der Kundenbeziehungen. Bewerten Sie bitte, für wie sinnvoll Sie die folgenden Funktionalitäten für Ihr Unternehmen halten!



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

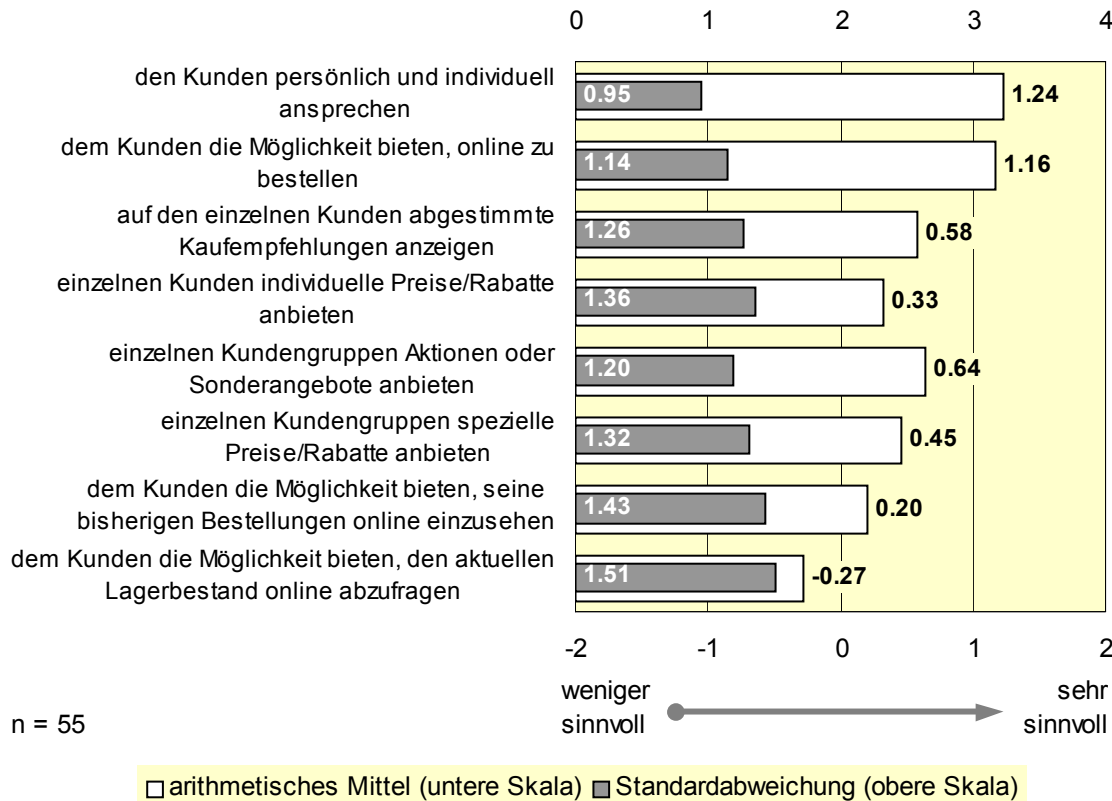
Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

# Funktionalität personalisierter E-Commerce-Applikationen; Sicht der Experten

E-Commerce-Lösungen bieten zahlreiche Optionen zur Unterstützung der Kundenbeziehungen. Bewerten Sie bitte, für wie sinnvoll Sie die folgenden Funktionalitäten für das von Ihnen bewertete Unternehmen halten!



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

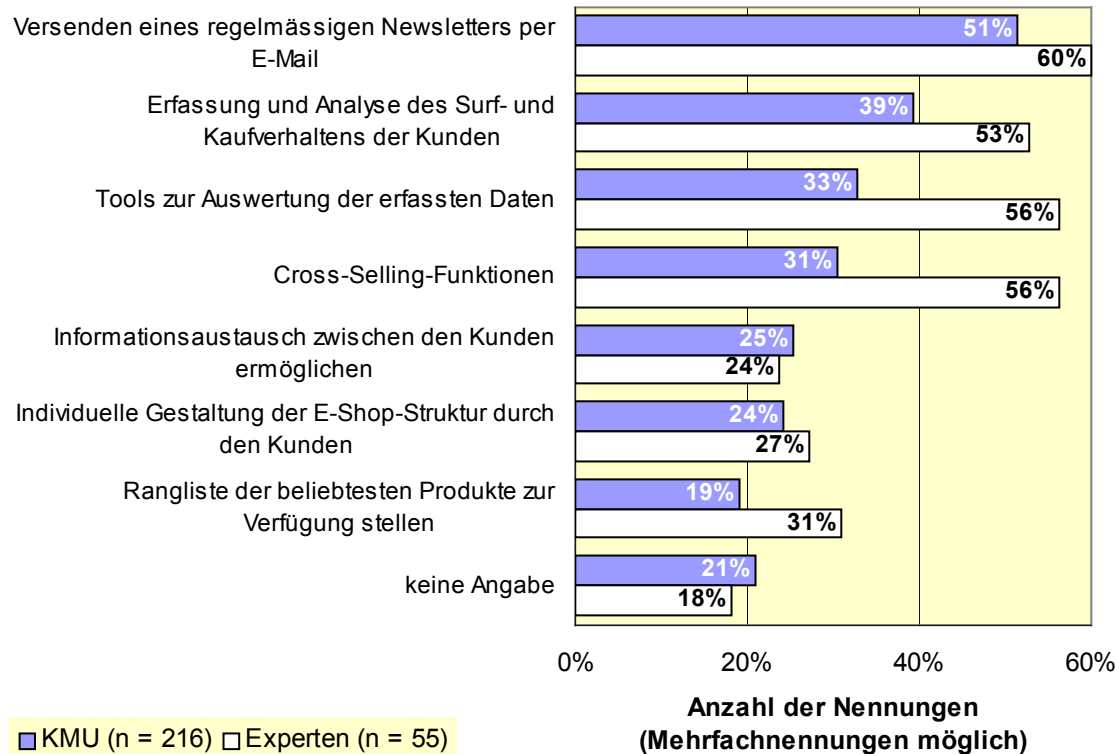
Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

# Zusatzfunktionen von E-Commerce-Applikationen

Frage: Angenommen, es wäre technisch machbar: Welche zusätzliche Funktionalität sollte dann eine zukünftige E-Commerce-Lösung bieten, um Ihre Marketing- und Verkaufsprozesse wirksam zu unterstützen?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

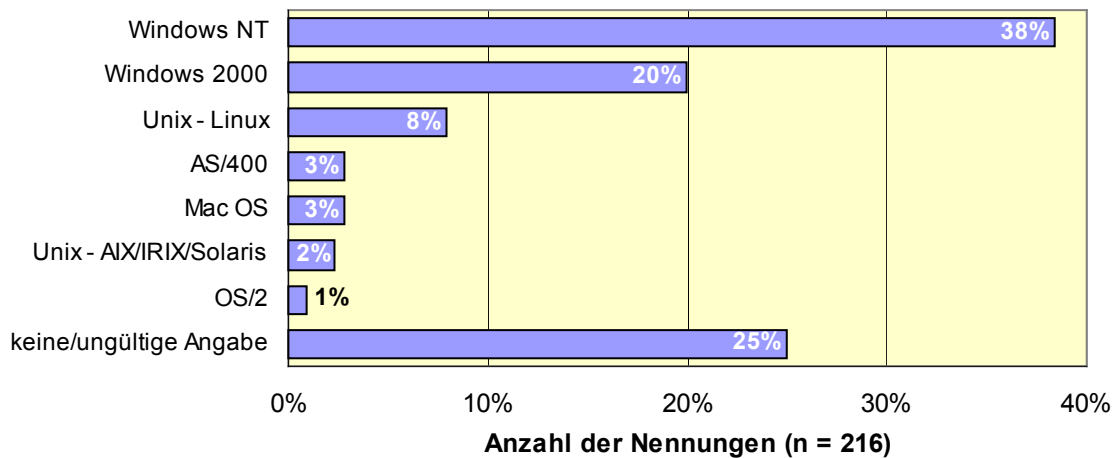
Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Welches Betriebssystem setzen Sie auf Ihrem eigenen Webserver ein (falls vorhanden), beziehungsweise welches würden Sie einsetzen?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

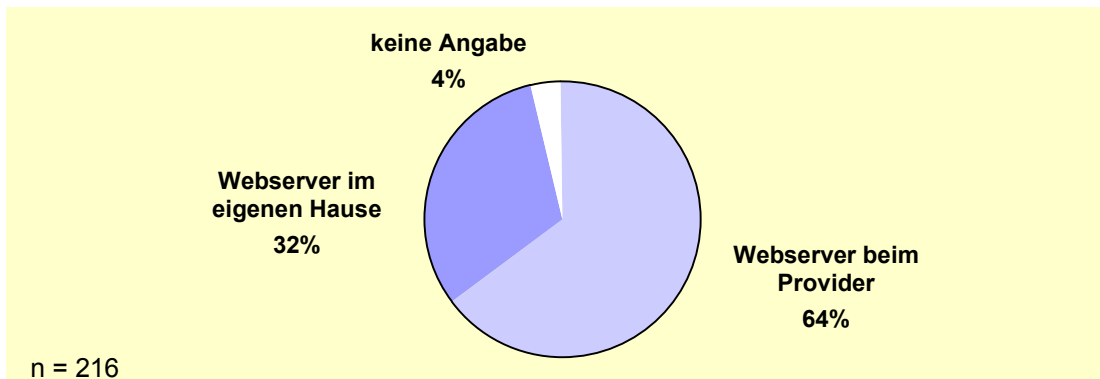
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Möchten Sie Ihren Webserver physisch in Ihrer Firma betreiben oder würden Sie diesen Service an einen Provider vergeben?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

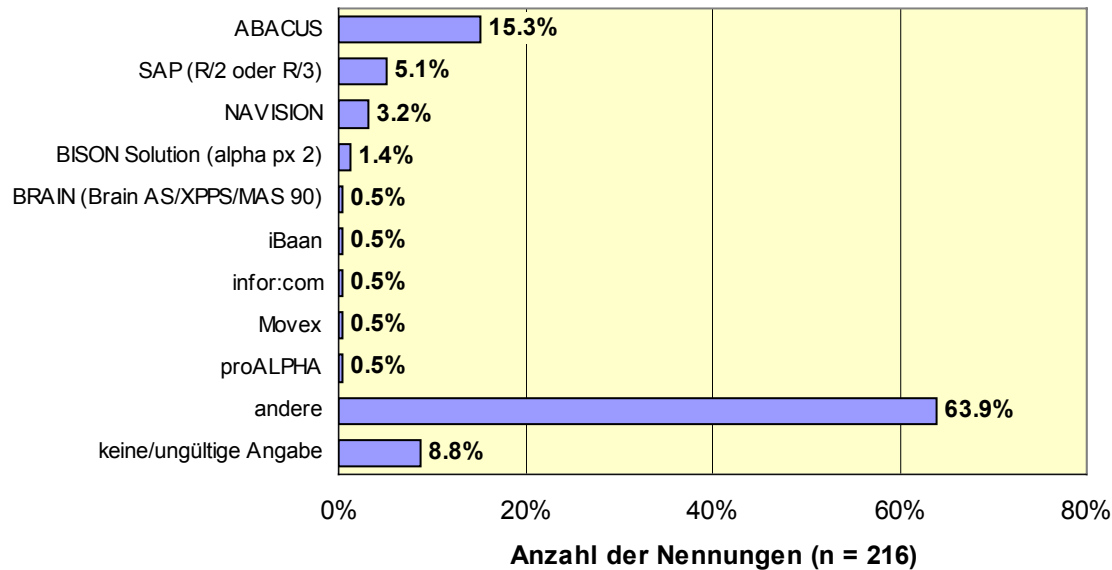
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Welches System setzen Sie für die internen Prozesse hauptsächlich ein  
(z. B. für Finanzen, Lohn, PPS, Warenwirtschaft, Auftragsabwicklung)?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB),  
Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

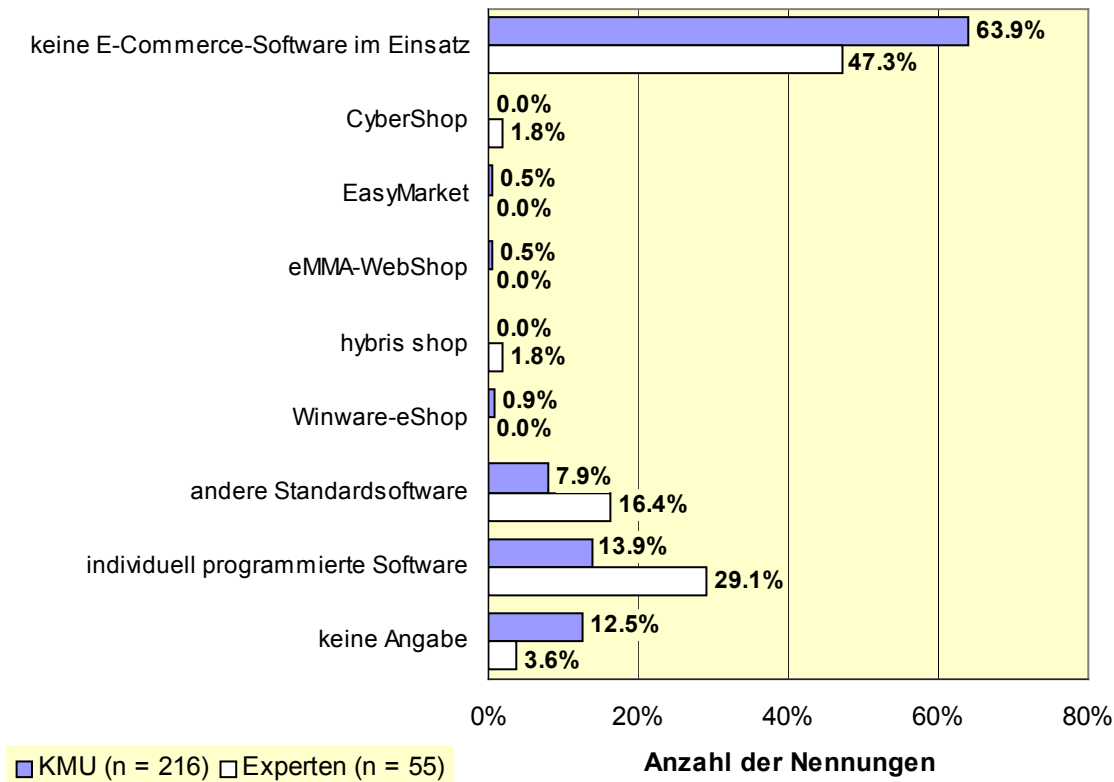
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Welche E-Commerce-Software setzen Sie ein?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

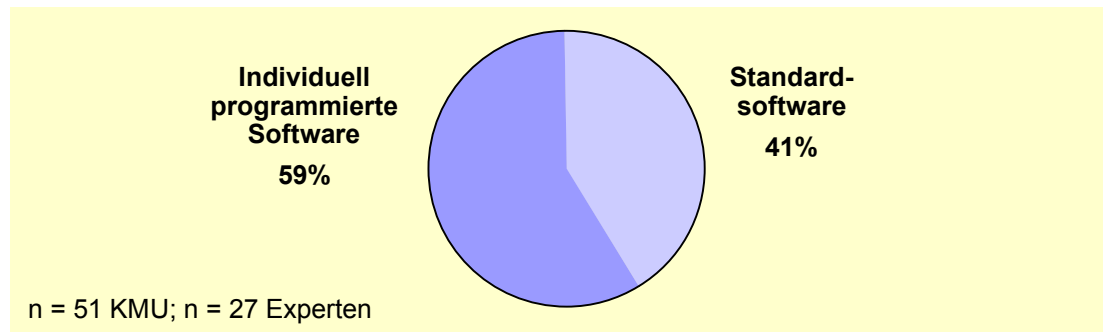
Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

# E-Shops: Standardsoftware versus Individualsoftware

Frage: Eingesetzte E-Commerce-Applikation: Individualsoftware oder Standardsoftware?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

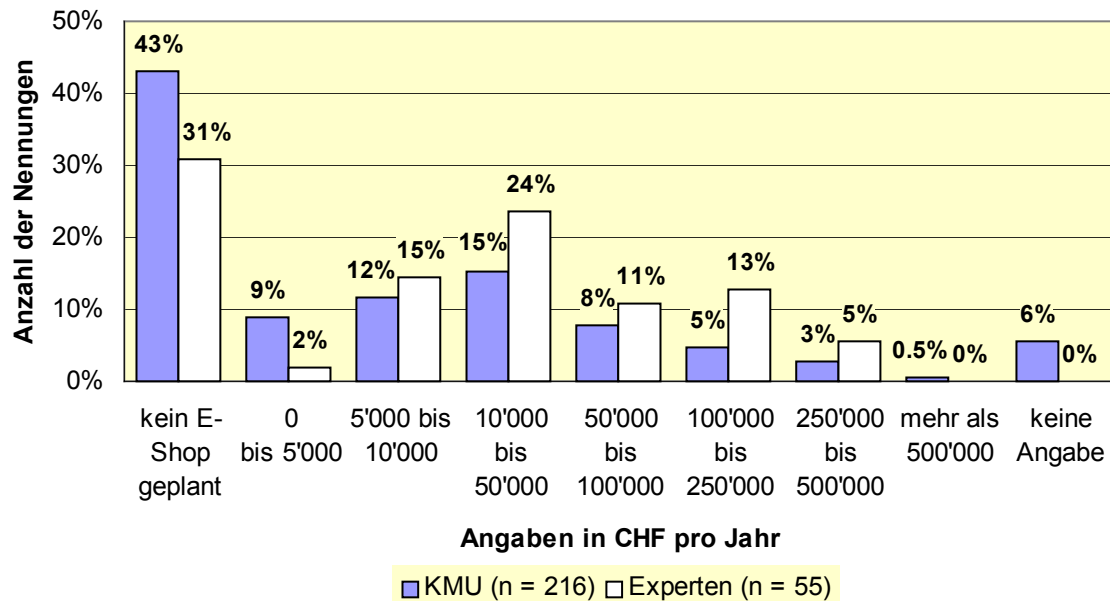
Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB



# Investitionen in den eigenen Online-Shop in den kommenden zwei Jahren

Frage: Wieviel sind Sie ungefähr bereit, in den kommenden zwei Jahren (2002 und 2003) in Ihren E-Shop zu investieren (Angaben in CHF pro Jahr, einschliesslich Personal-, Schulungs-, und Beratungskosten)?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

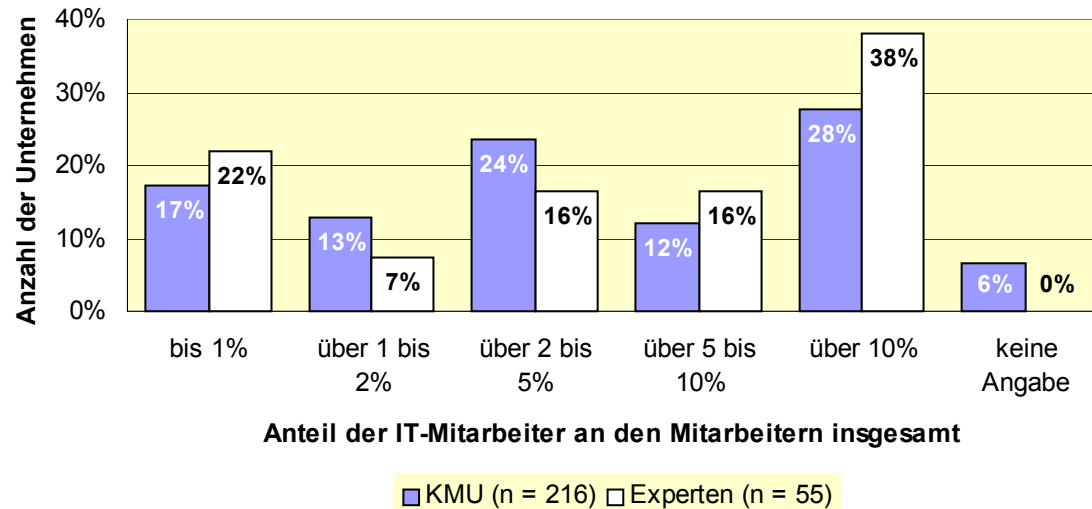
Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Wie hoch ist der Anteil der IT-Mitarbeiter an den Mitarbeitern insgesamt?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

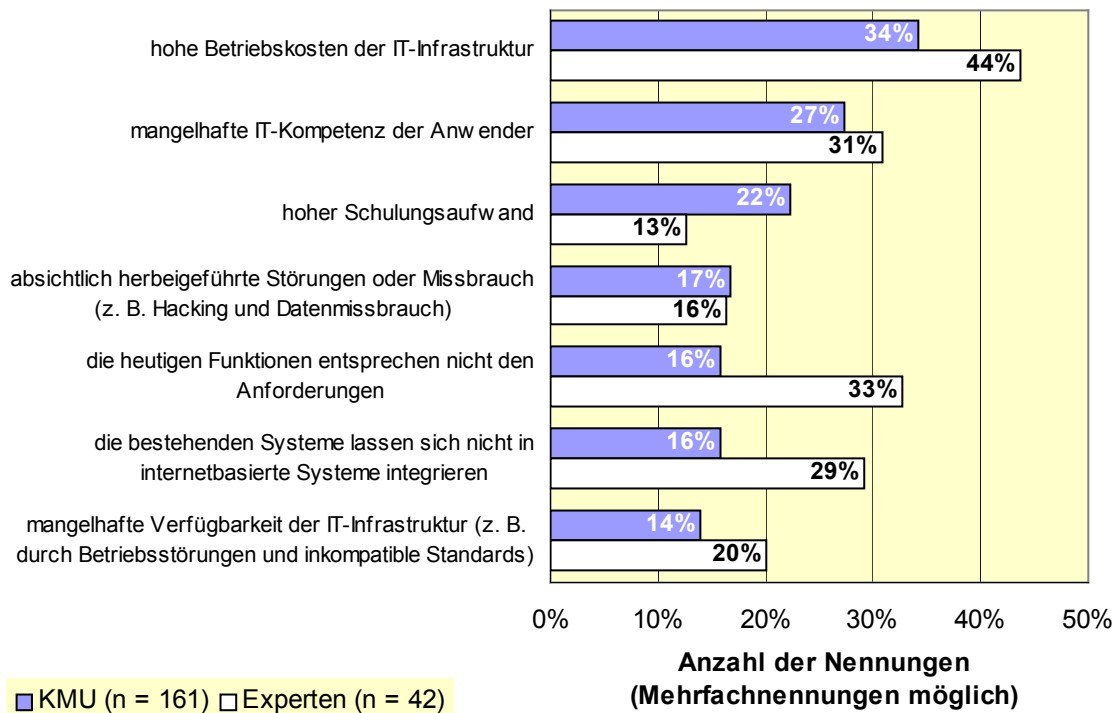
Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

Frage: Welche Aspekte und Eigenschaften der heute in Ihrem Unternehmen eingesetzten Informationstechnik (IT) geben Ihnen Anlass zur Sorge?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

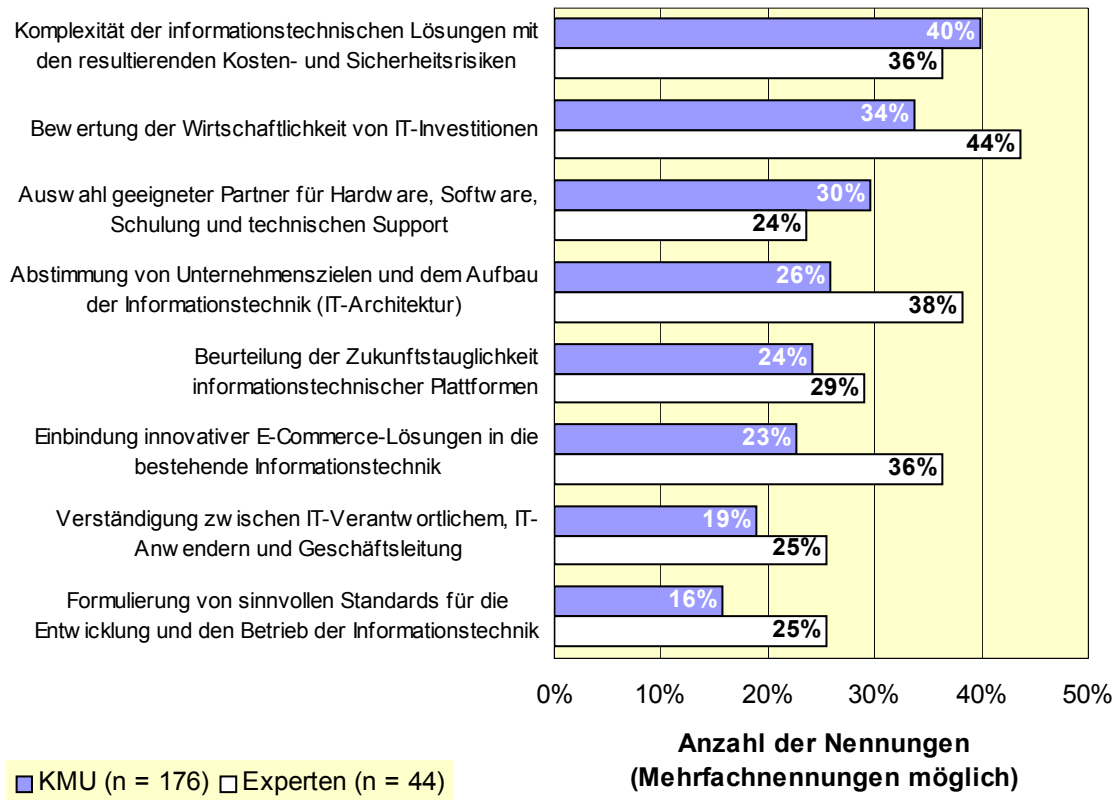
Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

# Problembereiche der zukünftigen Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur

Frage: Worin liegen die entscheidenden Problembereiche der zukünftigen Weiterentwicklung der Informationstechnik (IT) in Ihrem Unternehmen?



Quelle: Leimstoll/Schubert, E-Commerce-Studie 2002, Basel, Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), 2002. [www.e-business.fhbb.ch](http://www.e-business.fhbb.ch)

Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB

- **Die Verwendung der Schaubilder mit Quellenangabe ist gestattet; im Internet stehen dazu gif-Dateien zur Verfügung.**
- **Die komplette Studie ist im Internet bestellbar.**
- **Die Website zur Studie:  
[www.e-business.fhbb.ch/e-commerce-studie](http://www.e-business.fhbb.ch/e-commerce-studie)**

Institut für angewandte  
Betriebsökonomie (IAB)

Uwe Leimstoll,  
Petra Schubert

Forschung E-Business

© 2002 FHBB/IAB