

## MOBILE BUSINESS IN SCHWEIZER KMU

# Mobiles Arbeiten

Die Unterstützung der Geschäftsprozesse mit Smartphones und Tablets wird in den nächsten Jahren zunehmen. Die Ergebnisse der Business-Software-Studie 2013 zeigen, dass Schweizer KMU zunehmend mobile Geräte für Mobile Business nutzen. Die Studie wurde von der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW durchgeführt.

TEXT MICHAEL H. QUADE UND UWE LEIMSTOLL

Mobile Kommunikation ist in der Schweiz in den vergangenen Jahren alltäglich geworden. Wir kommunizieren per E-Mail und per Chat und können jederzeit mit Smartphones und Tablets im Internet surfen. Telefonieren ist dabei nur noch eine mobile Anwendung von vielen. Spiele, Musik, Bücher und Filme können mit wenigen Klicks gekauft, über Mobilfunk oder Wireless-LAN auf die mobilen Geräte transferiert und überall konsumiert werden. Smartphones und Tablets machen uns zeitlich und örtlich unabhängig. Kommunikations- und Informationsbedürfnisse können praktisch jederzeit und an jedem Ort gestillt werden. Privat nutzen viele von uns die mobilen Geräte schon so selbstverständlich, als wäre es noch nie anders gewesen.

Doch wie sieht es im geschäftlichen Alltag aus? Wie mobil arbeiten Schweizer KMU? Und welche Informationen benötigen sie, wenn sie mobil arbeiten? Ist ein steter Onlinezugriff auf betriebliche Informationen wichtig? Welche Geschäftsprozesse unterstützen KMU mit Smartphones und Tablets heute? Sehen KMU in der Unterstützung durch Smartphones und Tablets Potenzial für mobiles Arbeiten? Diese und weitere Fragen untersucht die Business-Software-Studie 2013 zum Thema «Mobile Computing in Schweizer KMU». Dazu wurden 984 Unternehmen telefonisch befragt. Die Studienergebnisse sind repräsentativ hinsichtlich Unternehmensgrösse und Branche (siehe Kasten).

## KMU arbeiten zu einem Drittel mobil

Mobil gearbeitet werden kann unterwegs im Zug, vor Ort beim Kunden, zuhause und an vielen anderen Orten. In der Studie musste das Verständnis von mobiler Arbeit aus

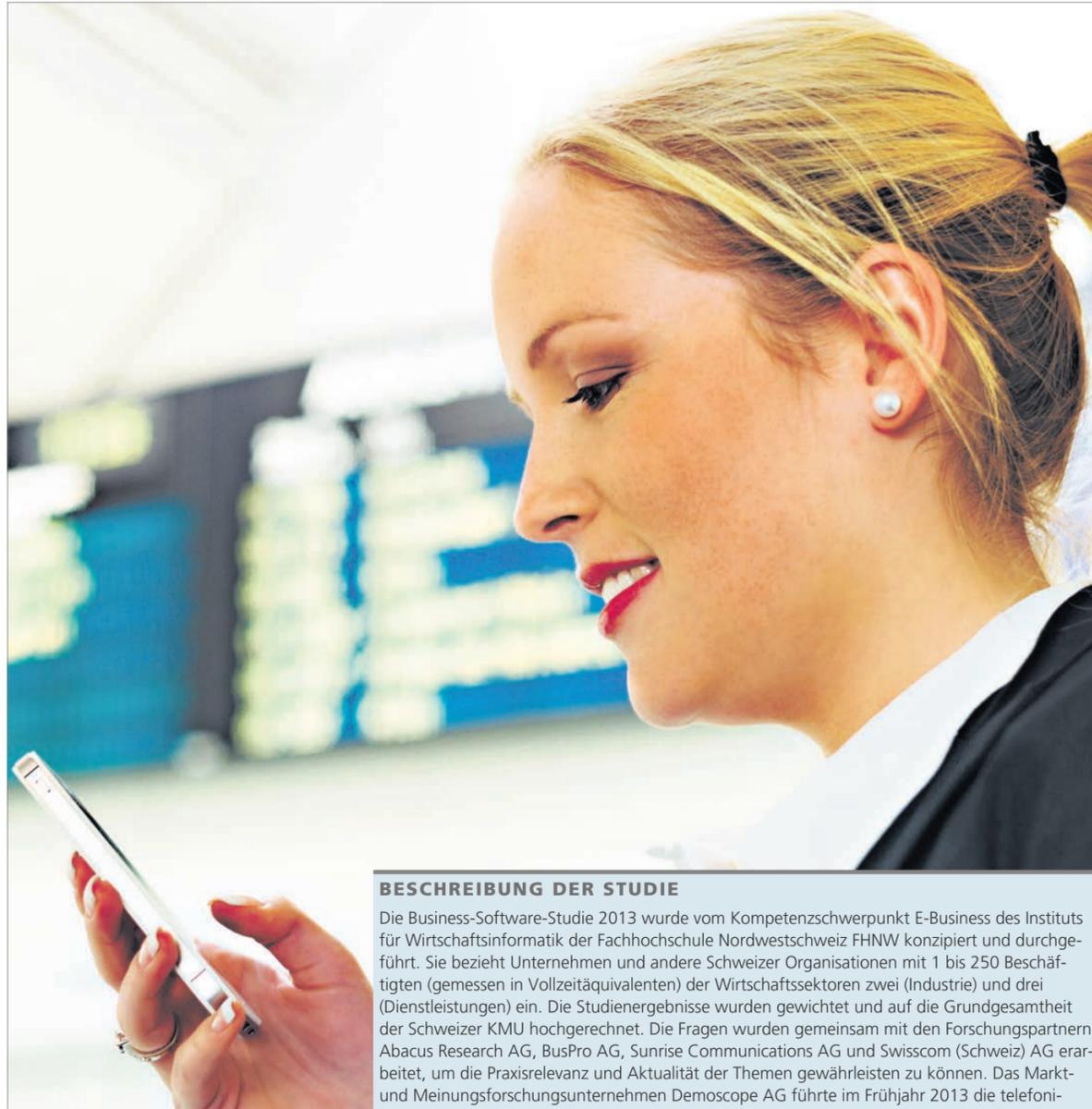
erhebungstechnischen Gründen vereinfacht werden: Als mobil wird diejenige Arbeitszeit eingestuft, die ausserhalb der Standorte des Unternehmens erbracht wird. Die befragten Unternehmen sollten dementsprechend schätzen, wie viel Prozent der gesamten Arbeitszeit ausserhalb des Unternehmens geleistet wird.

Über alle Unternehmen gesehen, wird im Durchschnitt ein Drittel ausserhalb der Unternehmensstandorte gearbeitet. Nur knapp 20 Prozent der befragten Unternehmen geben an, dass sie nicht mobil arbeiten. Es gibt grosse Unterschiede zwischen den Wirtschaftszweigen, die sich auf branchenspezifische Besonderheiten zurückführen lassen. Im Vergleich zum Durchschnitt ist der Anteil mobiler Arbeitszeit im Bau- und Transportgewerbe mit bis zu zwei Dritteln doppelt so hoch, während er im Gastgewerbe mit unter 15 Prozent weniger als die Hälfte beträgt. Unterschiede gibt es auch zwischen den kleineren und grösseren Unternehmen. Die Kleineren arbeiten im Durchschnitt mobiler als die Grösseren. Der Einfluss der Branche auf die Mobilität ist jedoch wesentlich grösser.

Aufgrund des relativ hohen Anteils mobil geleisteter Arbeitszeit lässt sich insgesamt ein erhebliches Potenzial für mobile Informationssysteme vermuten. Denn auch in der mobil geleisteten Arbeitszeit benötigen die Mitarbeiter Zugriff auf Geschäftsdaten.

## Wichtig sind Erreichbarkeit und Informationszugriff

Die Unternehmen wurden zu verschiedenen Aspekten von Kommunikation und Information befragt. Sie konnten bewerten, wie wichtig für sie die ständige Erreichbarkeit von Personen, der permanente Onlinezugriff auf Informationen und Kommunikationskanäle, die Verfügbarkeit laufend aktualisierter Informationen, das dauernde Mitführen



Schweizer KMU wollen in den nächsten zwei Jahren mehr investieren in die mobile Kommunikation.

Foto: Bilderbox.de

## BESCHREIBUNG DER STUDIE

Die Business-Software-Studie 2013 wurde vom Kompetenzzentrum E-Business des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW konzipiert und durchgeführt. Sie bezieht Unternehmen und andere Schweizer Organisationen mit 1 bis 250 Beschäftigten (gemessen in Vollzeitäquivalenten) der Wirtschaftssektoren zwei (Industrie) und drei (Dienstleistungen) ein. Die Studienergebnisse wurden gewichtet und auf die Grundgesamtheit der Schweizer KMU hochgerechnet. Die Fragen wurden gemeinsam mit den Forschungspartnern Abacus Research AG, BusPro AG, Sunrise Communications AG und Swisscom (Schweiz) AG erarbeitet, um die Praxisrelevanz und Aktualität der Themen gewährleisten zu können. Das Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Demoscope AG führte im Frühjahr 2013 die telefonischen Interviews durch. Zielpersonen waren Führungskräfte, insbesondere IT-Verantwortliche, und Geschäftsführende. Weitere Informationen: [www.fhnw.ch/iwi/bss](http://www.fhnw.ch/iwi/bss)

von Informations- und Kommunikationsmitteln sowie die Lokalisierung von Personen sind. Diese Aspekte wurden ausgewählt, weil sie sich gut mit mobilen Informationssystemen unterstützen lassen.

Für 80 Prozent der KMU ist die ständige Erreichbarkeit von Personen «wichtig» oder «eher wichtig». Dieser Wert ist von der Unternehmensgrösse unabhängig. Die anderen Aspekte werden von über 70 Prozent als «wichtig» oder «eher wichtig» eingestuft. Eine Ausnahme bildet die Lokalisierung von Personen. Sie ist nur für rund 35 Prozent der Unternehmen «wichtig» oder «eher wichtig».

Die Bedeutung der genannten Aspekte bestätigt das Potenzial für mobile Informationssysteme. Das dauernde Mitführen von Informations- und Kommunikationsmitteln wird durch die Nutzung von Smartphones und Tablets erheblich erleichtert. Dies steigert das Potenzial für die Nutzung von Informationssystemen zusätzlich. Es kommt hinzu, dass sich die Leistung von Smartphones und Tablets in den letzten Jahren kontinuierlich verbessert hat. Bei vielen Aufgaben wie dem Abrufen von Informationen über einen Webbrowser oder beim Anzeigen von Dokumenten im PDF- oder Excel-Format sind sie einem Laptop-Rechner bereits ebenbürtig.

## Kunden stehen im Vordergrund

Untersucht wurde auch, welche Art von Informationen die Unternehmen beim mobilen Arbeiten nutzen. Unwichtig hierzu war, ob die KMU die Informationen auf dem Medium Papier oder in elektronischer Form nutzen. Am häufigsten werden Kontaktinformationen genutzt. 70 Prozent der KMU geben an, dass sie diese Art von Information mobil verwenden und zum Teil auch erfassen. In rund 60 Prozent der Firmen werden Informationen in Dokumentenform genutzt oder erfasst (Textdateien, Tabellenkalkulationen, Präsentationen), in noch knapp 50 Prozent Informationen über Kunden und Lieferanten. Weiter wurde untersucht, welche Prozessbereiche Unternehmen am häufigsten mit Smartphones und Tablets unterstützen. In erster Linie sind es diejenigen, die den Kunden im Fokus haben. Die Bereiche Marketing und Vertrieb, Kundenservice und Wartung sowie Auftrags- und Projektabwicklung werden bereits von 25 Prozent bis 30 Prozent der KMU mit Smartphones und Tablets unterstützt. Beachtlich ist dabei auch, dass viele Unternehmen aktuell eine Unterstützung mit Smartphones und Tablets in Planung haben oder sich eine wünschen. Insgesamt kann ein Zusammenhang zwischen der Prozessunterstützung und den oben genannten Informationsarten vermutet werden. Diese werden offensichtlich am häufigsten in den drei kundenorientierten Prozessbereichen genutzt.

## Produktivität kann gesteigert werden

Das ist kein Zufall: 55 Prozent der KMU sagen aus, dass der Einsatz von Smartphones und Tablets die Produktivität der Mitarbeitenden erhöht. Betrachtet man nur die Aussagen der Unternehmen, die bereits einen oder mehrere Prozessbereiche mit Smartphones und Tablets unterstützen, steigt die Zustimmung auf rund 80 Prozent. Hierin zeigt sich deutlich, dass mit dem Einsatz dieser Geräte positive Erfahrungen gemacht werden und dass die gezielte Unterstützung von Prozessen, die über die reine Kommunikation hinausgehen, ein wichtiger Treiber für Produktivitätseffekte ist. Ähnliches lässt sich auch zur Flexibilität und Reaktionsfähigkeit der Mitarbeitenden sagen: KMU, die bereits Smartphones und Tablets in Geschäftsprozessen einsetzen, sehen diese Effekte deutlich häufiger als KMU insgesamt.

## Investitionen nehmen zu

Aufgrund der bisher beobachteten positiven Effekte ist davon auszugehen, dass Smartphones und Tablets künftig für immer mehr betriebliche Aufgaben eingesetzt werden. Darauf weisen auch die Ausgaben hin, die für die nächsten zwei Jahre geplant sind: KMU wollen in die mobile Unterstützung der Geschäftsprozesse etwas mehr investieren als bisher. Vor allem grössere KMU wollen verstärkt investieren und haben diesbezüglich auch mehr eingeplant als die kleineren KMU.

Der Einsatz von Smartphones und Tablets in KMU wird weiter zunehmen. Die Hauptanwendung liegt derzeit noch im Bereich der Kommunikation, die gezielte Unterstützung der Geschäftsprozesse ist im Aufbau. Durch letztere können KMU flexibler und produktiver werden und sich dadurch Wettbewerbsvorteile sichern.

## DIE AUTOREN



Michael H. Quade, M.Sc., und Prof. Dr. Uwe Leimstoll sind Dozenten für Wirtschaftsinformatik und E-Business am Institut für Wirtschaftsinformatik der Hochschule für Wirtschaft FHNW, Kompetenzzentrum E-Business.

**300** Mitglieder  
**25** Branchenverbände  
**1** Stimme der Grünen Wirtschaft

**swisscleantech wächst.  
wachsen Sie mit und  
nehmen Sie aktiv teil!**

**SWISS  
CLEANTECH**

Schauen Sie rein:  
[www.swisscleantech.ch/video](http://www.swisscleantech.ch/video)  
swisscleantech:  
[www.swisscleantech.ch/mitgliedschaft](http://www.swisscleantech.ch/mitgliedschaft)

Anzeige