

Business Software

Ein Erfolgsfaktor in Schweizer KMU

Michael H. Quade, Uwe Leimstoll, Olten, 7. September 2016



Themen dieses Workshops

Business-Software-Studie

- Vorstellung der Studienreihe
- Zentrale Forschungsfragen der aktuellen Studie
- Beschreibung der Stichprobe der aktuellen Studie
- Ergebnisse der aktuellen Studie

Diskussion

- Fragen zur Studienreihe und zur aktuellen Studie
- Themen zukünftiger Studien

Vorstellung der Studienreihe

Oder: Wie kann man mit uns eine Studie durchführen?



Ziele der Studienreihe

Erhebung relevanter aktueller Marktdaten auf einer zuverlässigen Basis:
wissenschaftlich fundiert und mit umfassender Stichprobe

Zusammenführung mehrerer Forschungspartner, um qualitativ hochwertige Daten
mit einem vergleichsweise kleinen Budget erzielen zu können

Diskussion und Austausch im Netzwerk der Forschungspartner

Publizität für die Partner

Verwendung der Ergebnisse in der Lehre

Gegenstand der Studienreihe

Empirische Primärerhebung zum Einsatz von Business Software in kleinen und mittleren Unternehmen und anderen Organisationen (KMU) sowie Mikrounternehmen/-organisationen in der Schweiz

Schwerpunktthemen stehen in unmittelbarem Bezug zu Business-Software:

- Verbreitung von Business-Software-Anbietern und -Modulen (BSS 2011)
- Cloud Computing (BSS 2011)
- Mobile Business (BSS 2013)
- Erfolgsfaktor Business-Software (2016)
- Zufriedenheit mit Business-Software (2016)

Nutzen für die Forschungspartner

Zugang zu wertvollen Marktforschungsergebnissen bei vergleichsweise geringem Ressourceneinsatz

Mitwirkung an der Themen- und Fragestellung

Inhaltlicher Vorteil durch Zugriff auf die kompletten detaillierten Studienergebnisse, einschliesslich der anonymisierten Primärdaten

Verständliche Interpretation und Kommentierung der Ergebnisse durch die FHNW

Mehrwert durch Diskussion der Ergebnisse und Vernetzung mit den anderen Forschungspartnern

Publizität durch die Öffentlichkeitsarbeit, Inhalte für eigene Publikationen

Optional: Individuelle Auswertungen durch die FHNW

Bisherige Partner der Business-Software-Studie

Forschungspartner:



Medienpartner:



Projektpartner:



Zentrale Forschungsfragen der aktuellen Studie



Zentrale Forschungsfragen der aktuellen Studie

Das *Ziel der Studie* ist die empirische Erhebung von repräsentativen Daten über den Einsatz und die Auswirkungen von Business Software in Schweizer KMU.

- Daten, um neue, auf den Markt ausgerichtete Produkte zu entwickeln
- Daten, um Studierenden die Situation in Schweizer KMU zu vermitteln
- Daten, die der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden können

Die *zentralen Forschungsfragen* der Business-Software-Studie 2016 sind:

- Wie hoch ist die **Zufriedenheit** in der Nutzung der Business Software sowie mit deren Betrieb und Wartung?
- Welche **Auswirkungen** hat Business Software auf die **Effektivität und Effizienz** der Geschäftsprozesse?
- Was für **Massnahmen** sind geplant hinsichtlich Prozessunterstützung, Nutzung von Smartphones und Tablets sowie Cloud Computing?

Beschreibung der Stichprobe



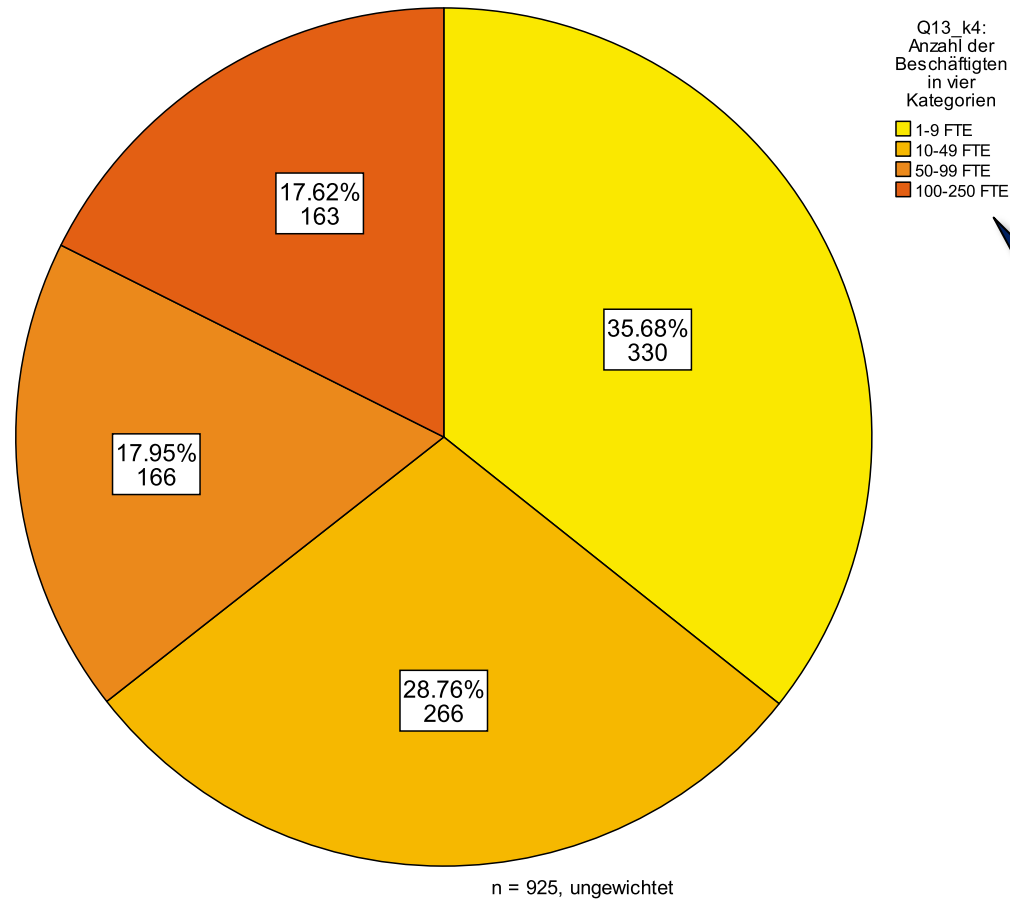
Zusammenfassung zur Stichprobe

Die Ergebnisse der Studie stützen sich fast ausschliesslich auf Aussagen von Personen in leitender Funktion (knapp 95 Prozent der Befragten). In den kleineren Unternehmen sind es überwiegend Geschäftsführer (CEOs), in den grösseren Unternehmen überwiegend IT-Leiter (CIOs) oder Führungskräfte in anderer Funktion.

Für einige Auswertungen werden fünf Grössenklassen gebildet, auf die sich die befragten Unternehmen relativ gleichmässig verteilen. Die Gruppe der kleinsten Unternehmen mit 1 bis 5 Beschäftigten (gemessen in FTE) ist mit 250 Unternehmen etwas grösser. Grund dafür ist ein sogenannter Boost: Aufgrund der Heterogenität der Kleinstunternehmen mit 1 bis 9 FTEs wurde eine erhöhte Anzahl dieser Unternehmen befragt (330).

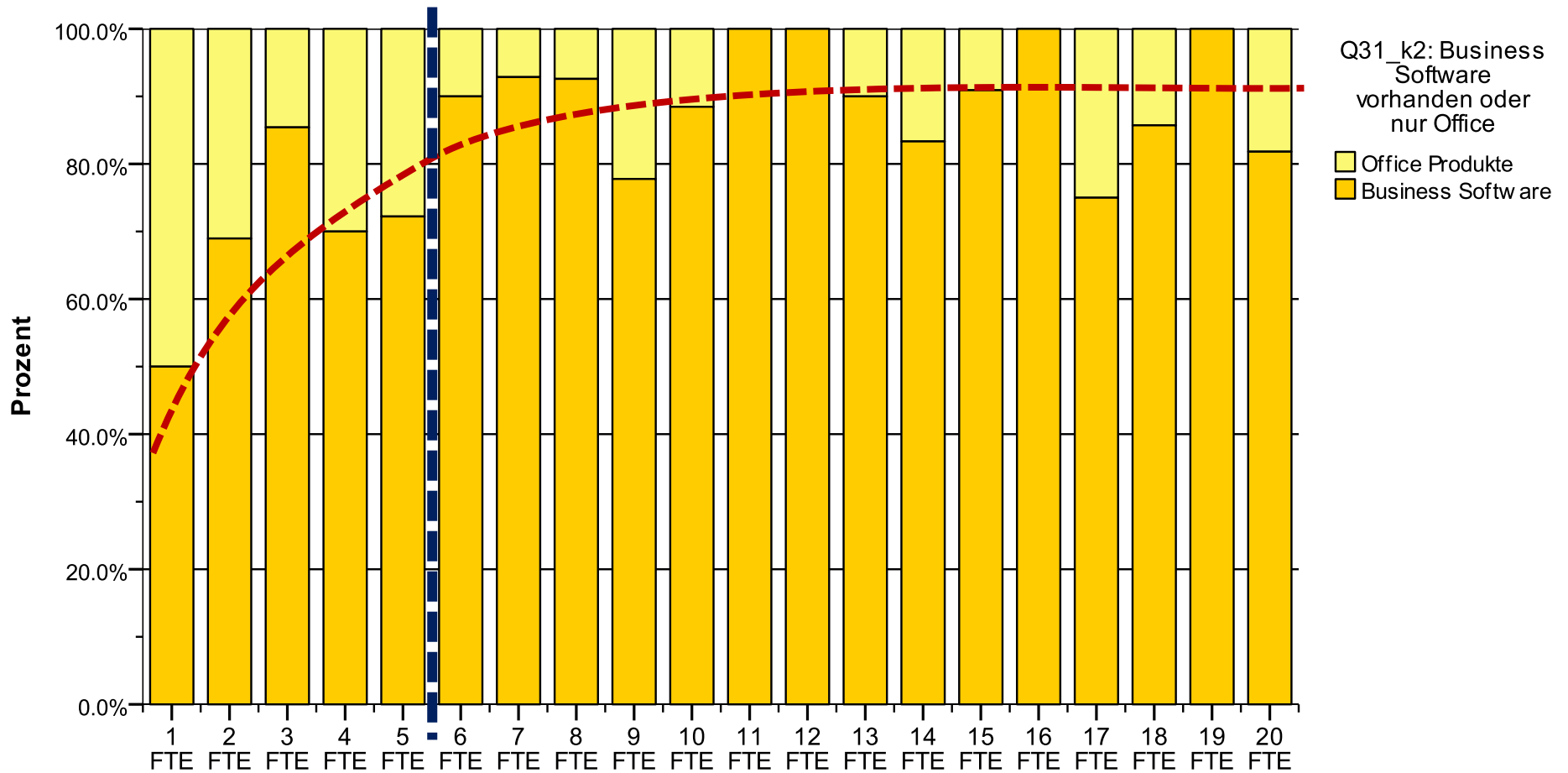
Die Verteilung der Unternehmen nach Branchen gestaltet sich in der Stichprobe mit wenigen Ausnahmen ähnlich wie in der Grundgesamtheit.

Unternehmen nach Unternehmensgrösse, vier Kategorien



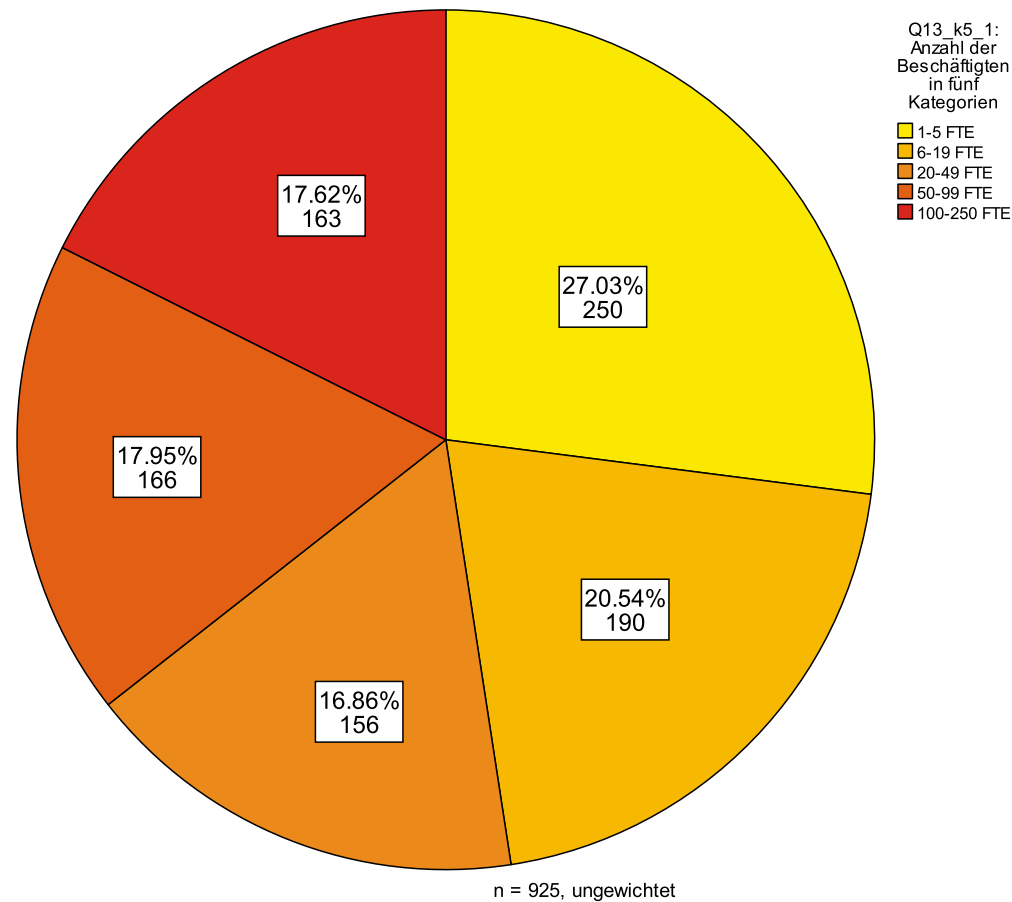
Standardaufteilung aus
der Vergangenheit.
(Bewährte Aufteilung?)

Ab welcher Anzahl FTE wird Business Software eingesetzt?



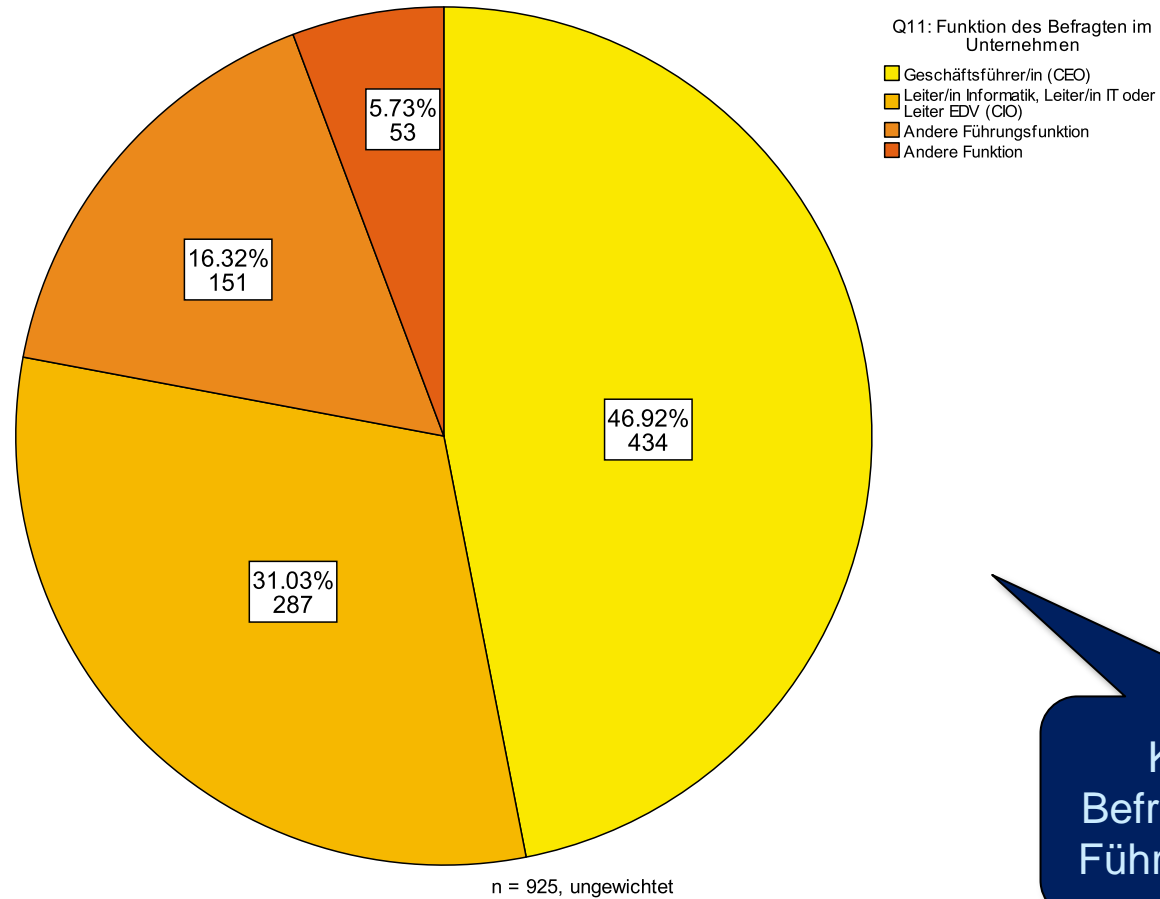
Q13_k20: Anzahl der Beschäftigten in 20 Kategorien, (je 1 bis 20 FTE)

Unternehmen nach Unternehmensgrösse, fünf Kategorien



Homogene Aufteilung
für die Auswertungen
nach Grössenklassen

Funktion der Befragten im Unternehmen



Knapp 95% der Befragten sind in einer Führungsfunktion tätig.

Ergebnisse der Business-Software-Studie 2016



Zusammenfassung der Situation des Unternehmens

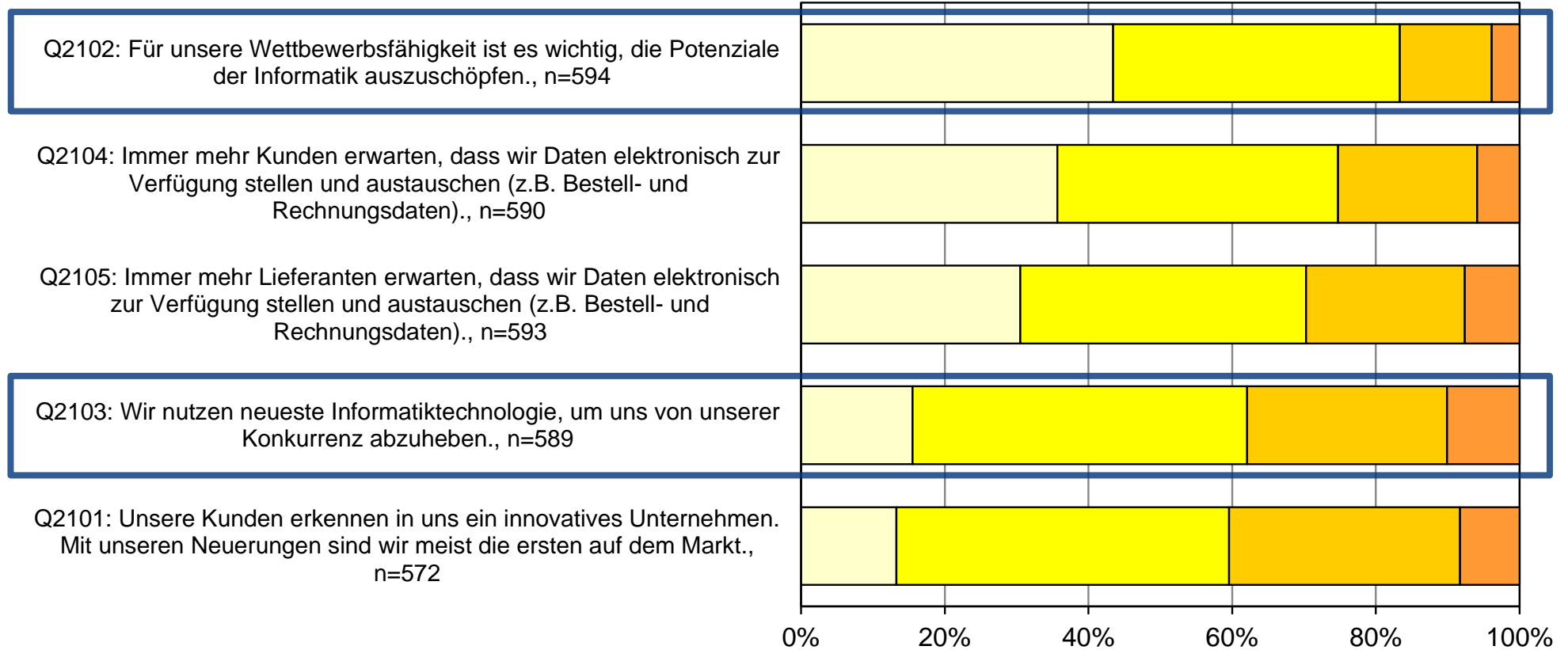
Die Unterschiede zwischen den Kleinstunternehmen und den KMU sind sehr gering. Die KMU stimmen allen Aussagen etwas häufiger zu, d.h. in den Kleinstunternehmen sind die Anforderungen der Marktpartner an die Nutzung der IT etwas geringer.

Für die Wettbewerbsfähigkeit von rund 80% der Unternehmen ist es wichtig, die Potenziale der Informatik auszuschöpfen.

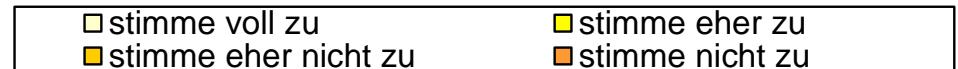
Rund 70% der Unternehmen stimmen der Aussage zu, dass Kunden und Lieferanten erwarten, dass Daten elektronisch ausgetauscht werden können.

Gut die Hälfte der Unternehmen wird von ihren Kunden als innovativ wahrgenommen.

**Q21: Nehmen Sie bitte Stellung zu den folgenden Aussagen zur Situation Ihres Unternehmens.
10-250 FTE**



n (max)=594, alle Branchen, Ergebnisse gewichtet nach Grösse und Branche



Insgesamt höhere Werte als bei den Kleinstunternehmen

Zusammenfassung der Situation auf den Zielmärkten

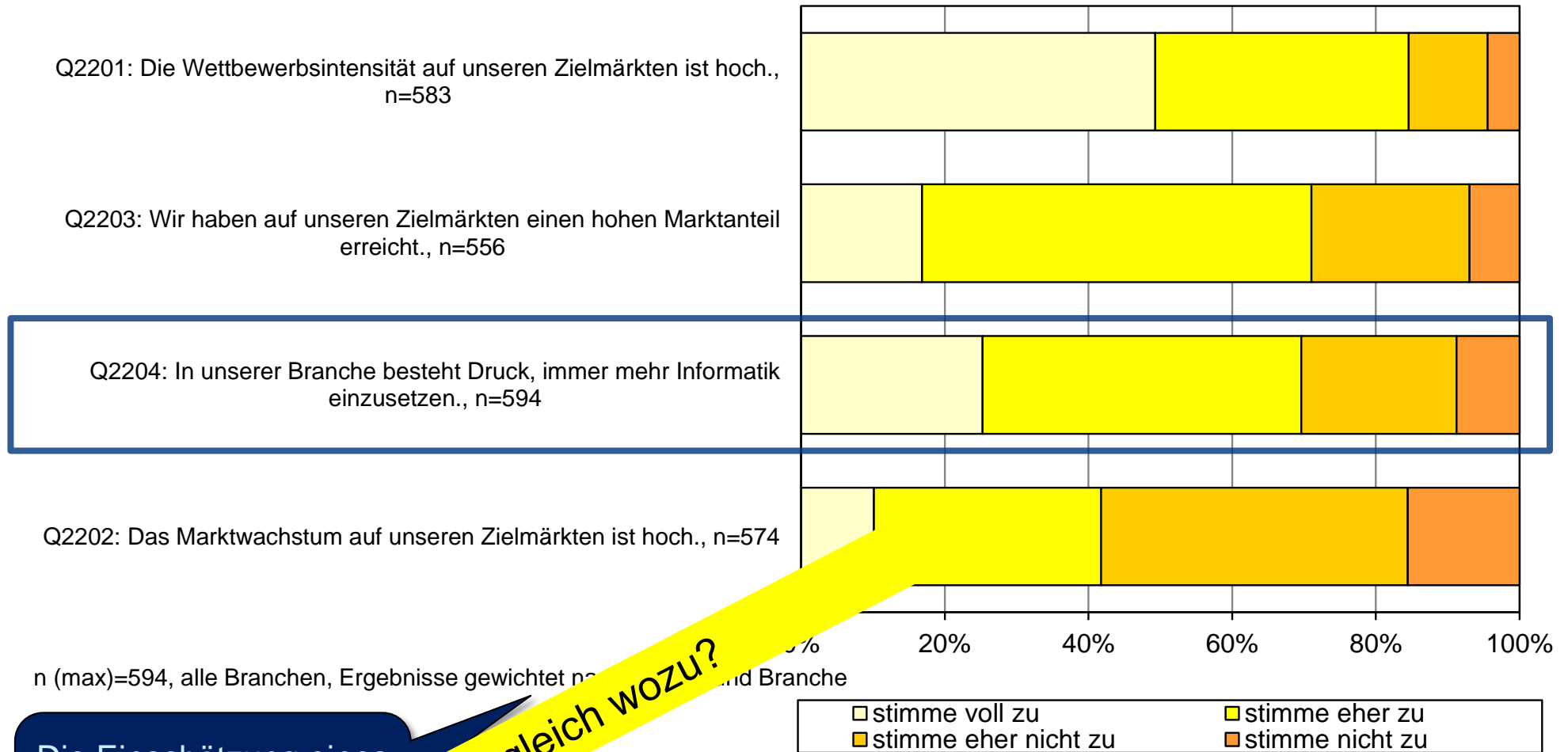
Einen hohen Marktanteil haben primär die grösseren Unternehmen (10-250 FTE) erreicht (70%). Bei den kleineren Unternehmen (1-9 FTE) sind es immerhin 50%.

Mehr als 80% der Unternehmen sprechen von einer hohen Wettbewerbsintensität auf den Zielmärkten. Die Unterschiede nach Grösse sind sehr gering.

Zwischen 65 und 70% der Unternehmen sagt aus, dass in der Branche der Druck bestehe, immer mehr Informatik einzusetzen. Die Unterschiede nach Grösse sind gering. Zwischen den Branchen gibt es etwas stärkere Unterschiede.

Rund 40% der Unternehmen sind auf Märkten tätig, deren Marktwachstum hoch ist. Die Unterschiede nach Grösse sind gering.

**Q22: Charakterisieren Sie bitte für Ihr wichtigstes Geschäftsfeld die Situation auf den Zielmärkten.
10-250 FTE, alle Branchen**



Die Einschätzung eines hohen Marktanteils rutscht nach oben.

Im Vergleich wozu?

Zusammenfassung der Zufriedenheit mit Business Software

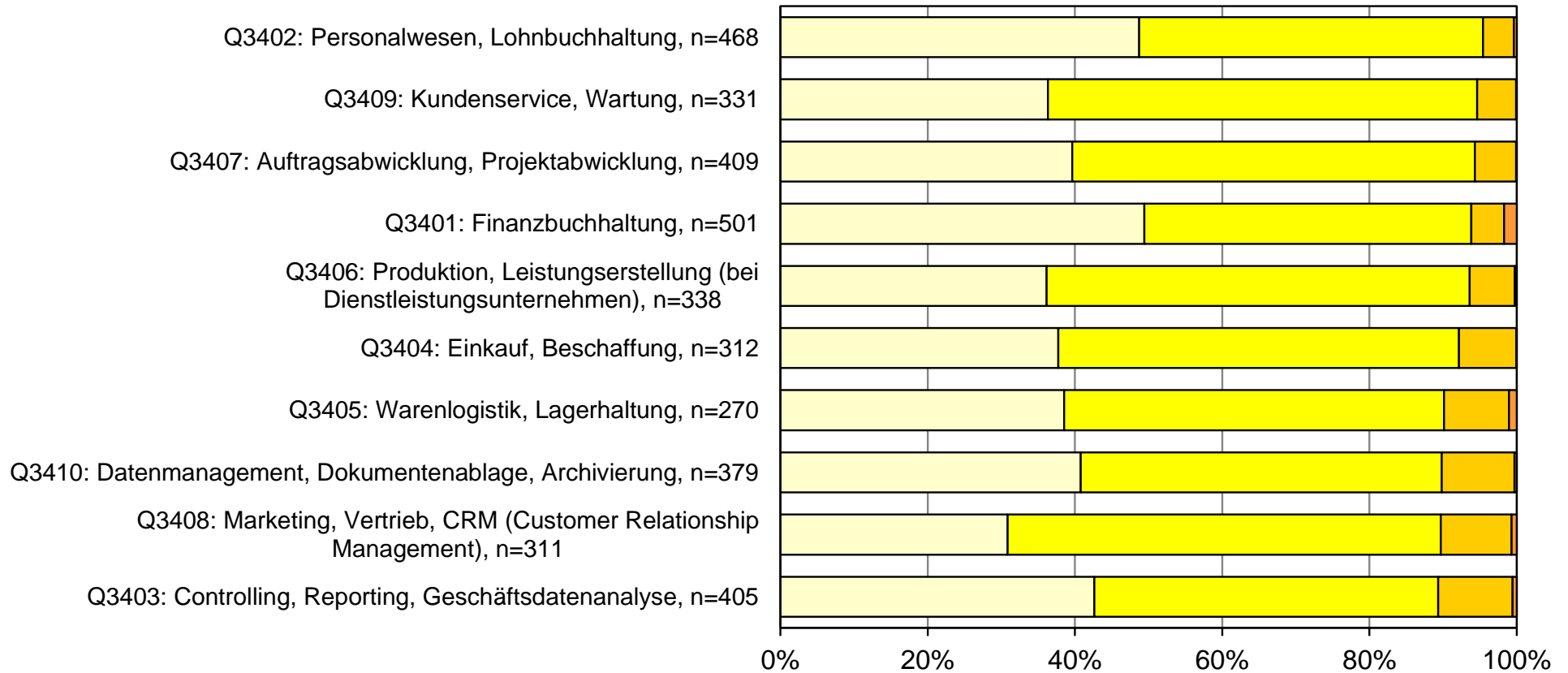
Hierzu wurden nur Unternehmen befragt, die Business Software in den einzelnen Tätigkeitsbereichen einsetzen.

Die Zufriedenheit mit der eingesetzten Business Software ist insgesamt sehr hoch. Bis zu 50% der Befragten sagen, sie sind mit der Business Software «sehr zufrieden», bis über 90% sagen, sie sind «sehr zufrieden» oder «zufrieden». Es gibt fast keine Unternehmen, die mit «nicht zufrieden» antworten.

Die kleineren Unternehmen sind häufiger zufrieden als die grösseren Unternehmen. Bei den grössten Unternehmen (100-250 FTE) sagen bis zu 20%, sie sind «eher nicht zufrieden» (im Durchschnitt über alle Branchen).

Die Unterschiede zwischen den Tätigkeitsbereichen sind sehr gering. Allenfalls Controlling, Marketing/Vertrieb/CRM und Datenmanagement fallen als Tätigkeitsbereiche auf, mit deren Unterstützung die Unternehmen am häufigsten eher nicht zufrieden sind.

Q34: Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung im Tätigkeitsbereich durch die Business Software?
10-250 FTE, alle Branchen



n (max)=501, alle Branchen, Ergebnisse gewichtet nach Grösse und Branche



In den KMU ist die Zufriedenheit etwas niedriger als in den Kleinunternehmen.

Zusammenfassung der Qualität der Business Software

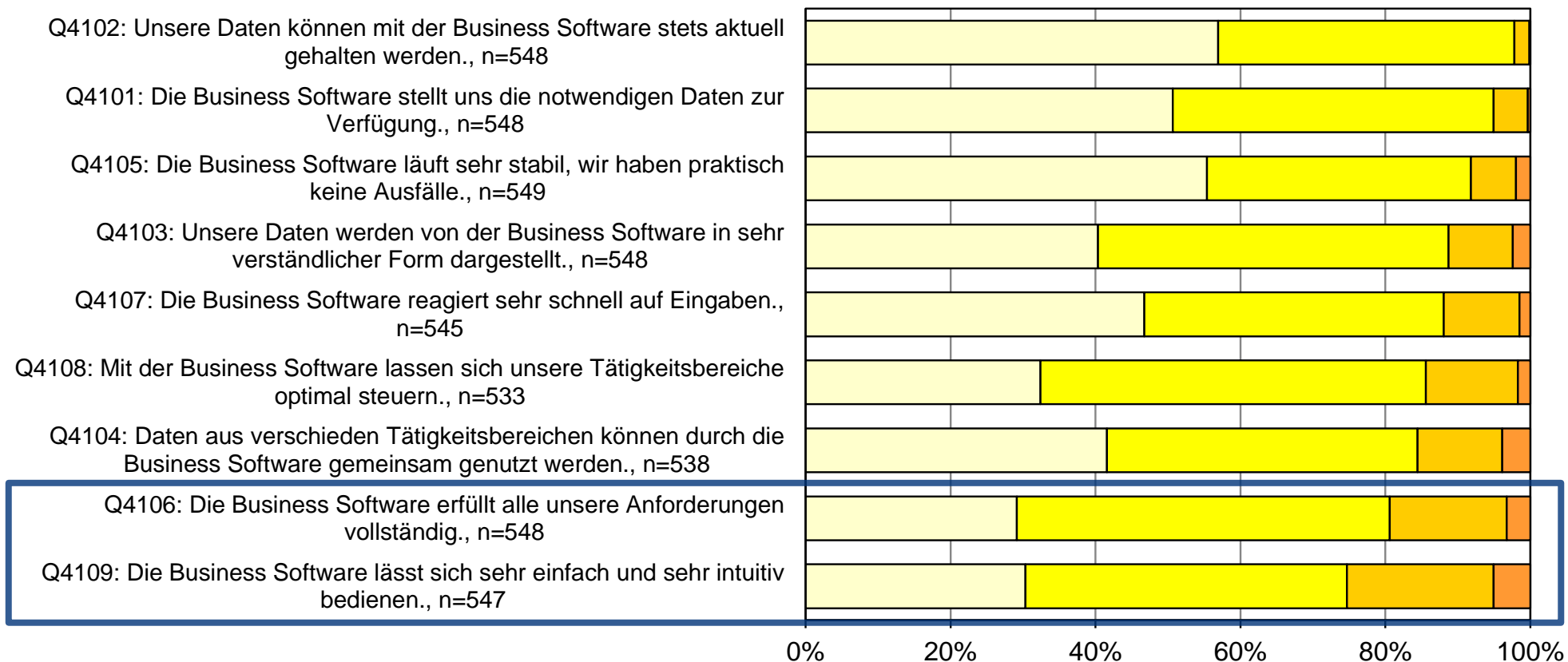
Die Qualität der Business Software kann insgesamt als sehr hoch eingestuft werden. Ähnlich wie bei der Zufriedenheit wird die Qualität umso besser beurteilt, je kleiner die Unternehmen sind. Von den Unternehmen bis 49 FTE sagen mehr als 80% aus, dass die Business Software alle Anforderungen vollständig erfüllt.

Zwischen den verschiedenen qualitätsbezogenen Aussagen findet nur eine geringe Differenzierung statt. Sie ist umso stärker ausgeprägt, je grösser die Unternehmen sind.

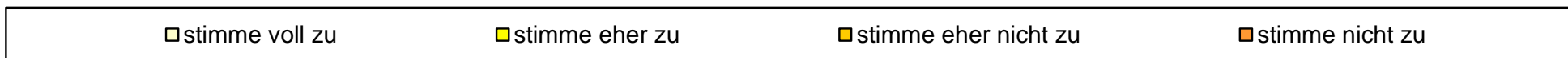
Dass Daten stets aktuell gehalten werden, sagen fast alle Unternehmen, unabhängig von der Grösse und weitgehend unabhängig von der Branche. In Unternehmen mit 1-19 FTE wird die Möglichkeit, Daten aus verschiedenen Tätigkeitsbereichen gemeinsam zu nutzen, am häufigsten als nicht gegeben gekennzeichnet (von rund 20% der Unternehmen). In Unternehmen ab 20 FTE wird die Usability der Software am häufigsten bemängelt (bis zu fast 40% der Unternehmen).

Q41: Nehmen Sie bitte Stellung zu den folgenden Aussagen zur Qualität Ihrer Business Software.

10-250 FTE, alle Branchen



n (max)=549, alle Branchen, Ergebnisse gewichtet nach Grösse und Branche

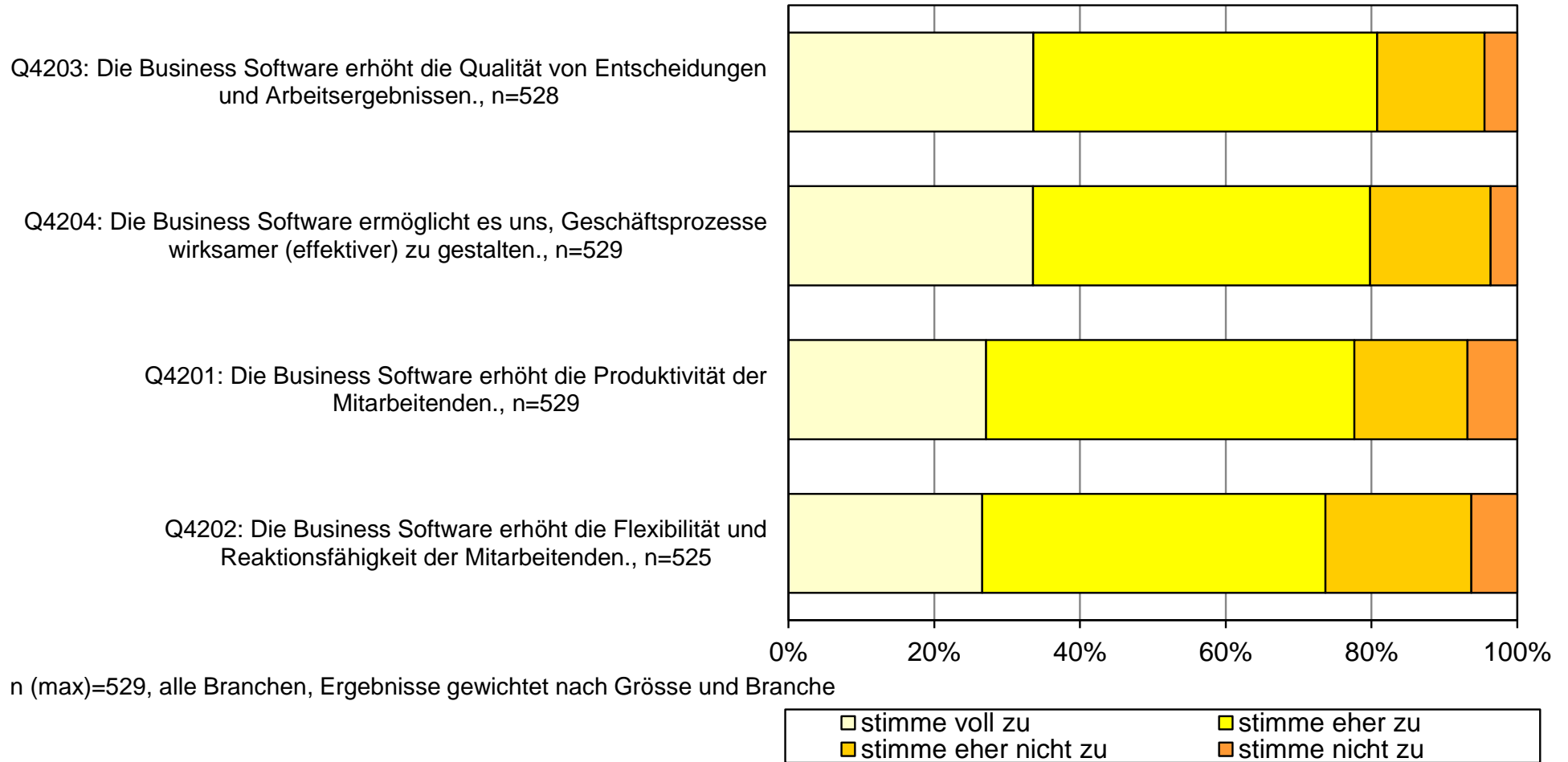


Zusammenfassung der Nützlichkeit der Business Software

Die Nutzenaspekte von Business Software werden sehr einheitlich bewertet, sowohl die verschiedenen Nutzenaspekte im Vergleich, als auch die Bewertung von Unternehmen unterschiedlicher Grösse. Insgesamt halten es rund 80% der Unternehmen für zutreffend, dass die Nutzeneffekte erreicht werden. Die Kleinstunternehmen (1-5 FTE) stufen den Nutzen noch etwas höher ein als grössere Unternehmen.

In den Kleinstunternehmen (1-5 FTE) wird am häufigsten die Produktivität der Mitarbeitenden erhöht. In den grössten Unternehmen (ab 50 FTE) wird die Qualität der Entscheidungen am häufigsten verbessert.

**Q42: Nehmen Sie bitte Stellung zu den folgenden Aussagen zur Nützlichkeit der Business Software.
10-250 FTE, alle Branchen**



Mit zunehmender Unternehmensgrösse geht die Einschätzung der Nützlichkeit etwas zurück.

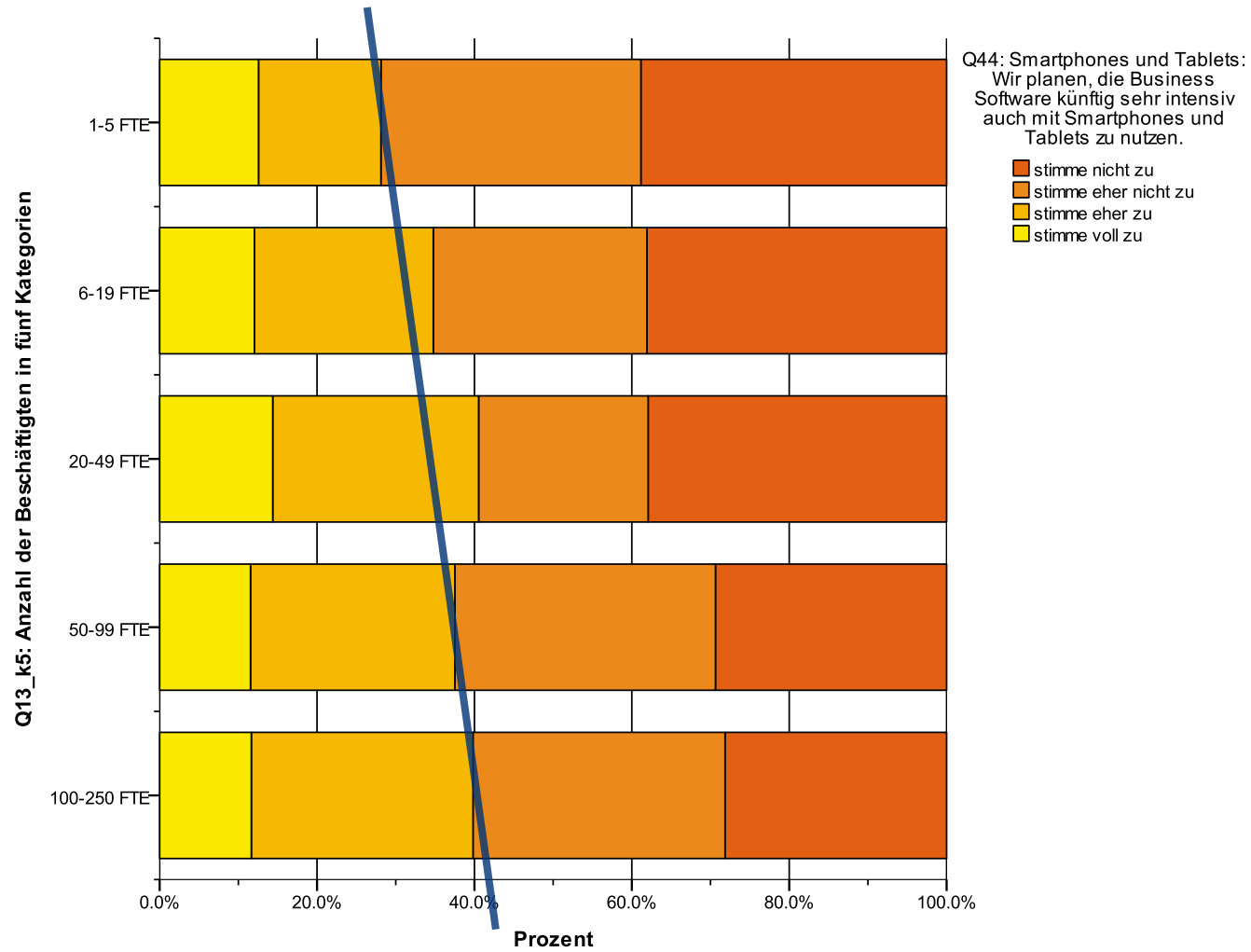
Zusammenfassung der Nutzung von Smartphone und Tablet

Kommentar zur Nutzung von Smartphones und Tablets

- In rund 80% aller Unternehmen wird die Business Software (BS) mit dem Smartphone gar nicht genutzt. Zwischen 65 und 80% nutzen die Software auch nicht mit dem Tablet.
- Unter den rund 20% der Unternehmen, die BS mit Smartphones nutzen, finden sich fast alle Häufigkeiten bis 100% der BS-Nutzer. Mit zunehmender Unternehmensgrösse nimmt der prozentuale Anteil der Smartphone-Nutzer ab.

Kommentar zur zukünftigen Nutzung von Smartphones und Tablets

- Dargestellt wird nicht die absolute Anzahl der Smartphone- und Tablet-Nutzer, sondern der prozentuale Anteil der Smartphone- und Tablet-Nutzer an den Nutzern der BS insgesamt. Gefragt wurde direkt nach der Nutzung der BS mit Smartphones und Tablets.
- Die Nutzung der BS mit Tablets steigt ab einer Grösse von 6 FTE an. Sie ist am häufigsten in den Unternehmen mit 20 bis 99 FTE. Es sind aber überwiegend nur bis 20% der BS-Nutzer, die auch ein Tablet nutzen.



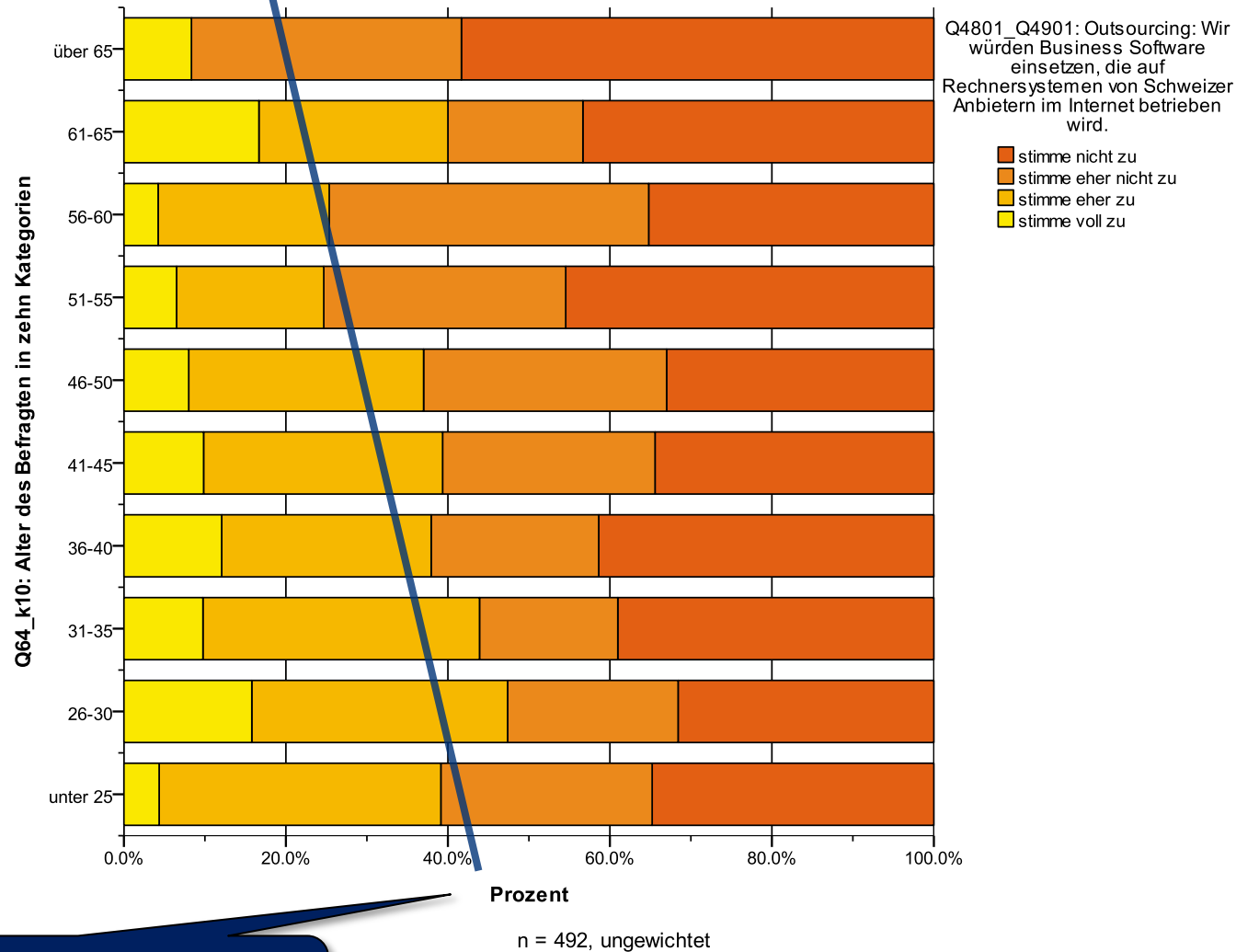
n = 794, gewichtet nach Branche pro Grösse

Zusammenfassung der Einstellung zum Outsourcing

Die Einstellung der Unternehmen, die bereits Business Software einsetzen, ist eher zurückhaltend. Je nach Grösse würden knapp 20 bis knapp 40% SaaS nutzen, wenn die Rechnersysteme von Schweizer Anbietern betrieben werden. Die Zustimmung zu SaaS steigt mit zunehmender Unternehmensgrösse leicht an. Für knapp 80% der Unternehmen ist es wichtig, dass die Rechner im eigenen Hause stehen. Dies entspricht fast dem Wert in 2013. Bei den Kleinstunternehmen (1-5 FTE) sind es mehr als 90%, die der Aussage zustimmen, 70% stimmen voll zu.

Die Unternehmen, die noch keine Business Software einsetzen, antworten sehr uneinheitlich. Dies kann an der relativ geringen Anzahl an Antworten liegen. Insgesamt ist aber zu sehen, dass die Einstellung zum Outsourcing deutlich positiver ausfällt als bei Unternehmen, die bereits Business Software einsetzen. Im ungewichteten Durchschnitt über alle antwortenden Unternehmen (n=55) sagen knapp drei Viertel der Unternehmen, sie würden SaaS bei Schweizer Anbietern nutzen. Fast ebenso viele Unternehmen sagen aber aus, dass es für sie wichtig ist, dass die Rechnersysteme im eigenen Hause stehen.

Alle Unternehmen,
die SaaS noch
nicht nutzen



Leichte Altersabhängigkeit,
nicht ganz durchgängig

Themen dieses Workshops

Business-Software-Studie

- Vorstellung der Studienreihe
- Zentrale Forschungsfragen der aktuellen Studie
- Beschreibung der Stichprobe der aktuellen Studie
- Ergebnisse der aktuellen Studie

Diskussion

- Fragen zur Studienreihe und zur aktuellen Studie
- Themen zukünftiger Studien

Diskussion



Ansprechpartner FHNW

Prof. Dr. Uwe Leimstoll
Dozent für Wirtschaftsinformatik und E-Business
T +41 61 279 17 65
uwe.leimstoll@fhnw.ch



Michael H. Quade, M.Sc.
Dozent für Wirtschaftsinformatik und E-Business
+41 61 279 17 92
michael.quade@fhnw.ch



Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
Hochschule für Wirtschaft
Institut für Wirtschaftsinformatik
Kompetenzschwerpunkt E-Business
Peter Merian-Strasse 86, 4002 Basel