

1.18 BERICHT

WIE STEHT ES UM DIE DIGITALISIERUNG IN SÜDTIROL?

DIE MEINUNG DER UNTERNEHMEN

WIFO

Institut für
Wirtschaftsforschung



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

Die Berichte des WIFO sind kurze, problem- und lösungsorientierte Untersuchungen zu Teilaspekten der Südtiroler Wirtschaft. Die Informationen sind unmittelbar handlungsrelevant und für die Praxis aufbereitet.

Veröffentlicht im April 2018

Autoren

Matthias Siller
Mattias Martini
Urban Perkmann

Zitierhinweis

Siller Matthias, Martini Mattias, Perkmann Urban (2018): Wie steht es um die Digitalisierung in Südtirol? Die Meinung der Unternehmen. WIFO Bericht 1.18

Für Informationen

WIFO – Institut für Wirtschaftsforschung der Handelskammer Bozen
Südtiroler Straße 60, 39100 Bozen
T +39 0471 945 708
wifo@handelskammer.bz.it

Weitere Publikationen im Internet unter
www.wifo.bz.it

Wichtigste Ergebnisse	5
1. Einleitung	7
2. Stand der Digitalisierung in den Unternehmen	9
3. Einsatz digitaler Technologien und Instrumente	11
3.1 Ausgewählte Technologien der Digitalisierung	12
3.1.1 Social Media-Auftritt (Facebook, Instagram, Blog)	12
3.1.2 E-Commerce (Online Shop)	13
3.1.3 ERP-Software	15
4. Auswirkungen der Digitalisierung	17
4.1 Ausgewählte betriebliche Prozesse	18
4.1.1 Qualität der Kundenbetreuung	18
4.1.2 Bedarf an Weiterbildungsmaßnahmen	20
Anhang A: Wirtschaftssektoren	21
Anhang B: Digitale Technologien und Instrumente	22
Anhang C: Auswirkungen der Digitalisierung	31

WICHTIGSTE ERGEBNISSE

Wie steht es um die Digitalisierung in Südtirol?

Die Digitalisierung gehört zu den wichtigsten Megatrends unserer Zeit und verändert nachhaltig die Geschäftstätigkeit vieler Unternehmen, unabhängig von Größe und Sektor. Die Unternehmen müssen sich daher den zukünftigen Herausforderungen der Digitalisierung stellen um weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben. Aus diesem Grund hat das WIFO – Institut für Wirtschaftsforschung der Handelskammer Bozen eine Standortbestimmung bei rund 1.500 Südtiroler Unternehmen durchgeführt: Wie schätzen die Unternehmen selbst ihren Digitalisierungsgrad ein? Welche Technologien und Instrumente werden bereits eingesetzt, welche sind für die Zukunft geplant? Wie wird sich die Digitalisierung auf die betrieblichen Strukturen und Abläufe auswirken?

Obwohl viele Studien darauf hinweisen, dass die Digitalisierung große Auswirkungen auf betriebliche Geschäfts- und Arbeitsprozesse hat, erwarten die Südtiroler Unternehmen häufig keine wesentlichen Änderungen. Vergleichsweise häufig werden nur Auswirkungen auf die „Qualität der Kundenbetreuung“ und den „Bedarf an Weiterbildungsmaßnahmen“ für die eigenen Mitarbeiter erkannt. Viele Unternehmen (ein Viertel) können außerdem keine Einschätzung zu den Auswirkungen durch die Digitalisierung geben.

Befragt nach dem Digitalisierungsstand des eigenen Unternehmens, schätzt sich nur ein kleiner Teil der Betriebe (4,1 Prozent) als bereits „hoch entwickelt“ ein. Demgegenüber

fühlen sich 9,7 Prozent als „gar nicht entwickelt“. Der Großteil der Unternehmen sieht sich dagegen entweder ziemlich oder wenig entwickelt. Mit steigender Größenklasse erhöht sich der Anteil der Unternehmen, welche ihr Digitalisierungsniveau als „hoch entwickelt“ oder „ziemlich entwickelt“ beurteilen, allerdings deutlich. Im Großhandel sowie in den Dienstleistungen schätzen die Unternehmen am häufigsten ihr Digitalisierungsniveau als „hoch entwickelt“ ein.

Interessant ist die Verbreitung der unterschiedlichen digitalen Technologien und Instrumente in den Südtiroler Unternehmen. Von den untersuchten Technologien wird „Internet Banking“ von 78,9 Prozent der Unternehmen, und damit am häufigsten, eingesetzt. Oft verwendet werden auch „Datensicherung“, ein „eigener Webauftritt des Unternehmens“ sowie die gesetzlich vorgeschriebenen Instrumente „digitale Unterschrift“ und „elektronische Rechnungsstellung“. Für nahezu alle abgefragten Technologien ist beobachtbar, dass mit steigender Unternehmensgröße auch der Anteil der Unternehmen ansteigt, welcher das jeweilige Instrument umgesetzt hat.

Zusammenfassend zeigt sich, dass große Unternehmen meist bereits gut aufgestellt sind, während die Situation bei den kleinen und auch mittleren Unternehmen ambivalent ist. Einige dieser Unternehmen erkennen einen hohen Handlungsbedarf im Bereich der Digitalisierung und wollen darauf reagieren. Allerdings glauben auch viele Betriebe, dass die Digitalisierung für ihre Geschäftstätigkeit nicht relevant ist bzw. können die möglichen Auswirkungen nicht einschätzen.

Daraus ergeben sich folgende Herausforderungen:

- > Bemerkenswert ist der hohe Anteil der Antworten „weiß nicht“ auf die Frage nach den Auswirkungen der Digitalisierung. Je nach Informationsstand gilt es bei den kleinen und mittleren Unternehmen unterschiedlich anzusetzen. Bei den Unternehmen, die den Handlungsbedarf beim Thema Digitalisierung erkennen, gilt es die Hemmnisse für die Umsetzung (z.B. fehlende finanzielle oder organisatorische Ressourcen und/oder fehlendes Know-how) zu überwinden und die Unternehmen durch gezielte Förderungen und Beratungen aktiv zu unterstützen. Für jene Unternehmen, die die Digitalisierung als wenig relevant einstufen, ist die Sensibilisierungs- und Aufklärungsarbeit zu verstärken. Insbesondere gilt es den Nutzen der Digitalisierung auch in jenen Bereichen noch besser herauszustellen, die nicht gesetzlich vorgeschrieben sind.
- > Klarerweise sind nicht alle digitalen Instrumente und Technologien gleichermaßen wichtig für die Unternehmen der verschiedenen Sektoren und Größenklassen. Jedes Unternehmen braucht allerdings eine angemessene Online-Präsenz um sichtbar zu bleiben, z.B. durch einen eigenen Webauftritt oder über die Nutzung der sozialen Medien wie z.B. Facebook.
- > Ein besonderes Augenmerk ist auf die Weiterbildung der Mitarbeiter und Unternehmer im Umgang mit den neuen digitalen Instrumenten und Technologien zu legen. Gerade ältere Mitarbeiter sind gefordert und entsprechend zu unterstützen.
- > Unabhängig vom Digitalisierungsgrad der Unternehmen sind außerdem alle „digitalen“ Standortfaktoren in Südtirol weiter zu verbessern und anzupassen. Dazu zählt insbesondere der flächendeckende Ausbau des Breitbandinternets.

1. EINLEITUNG

Wie steht es um die Digitalisierung in Südtirol?

Die Digitalisierung gehört zu den wichtigsten Megatrends unserer Zeit und verändert nachhaltig die Geschäftstätigkeit vieler Unternehmen. Die Digitalisierung ist dabei mehr als die Verknüpfung von Internet und Computer. Technologische Trends wie die Ausstattung alltäglicher Gegenstände mit kommunikationsfähigen Sensoren, die Flexibilisierung und Verlagerung von IT-Systemen in die Cloud, die zunehmende Verbreitung von Smartphones sowie die digitale Vernetzung der Menschen führen zu einer grundlegend neuen Infrastruktur. Für Unternehmen bedeutet dies ein großes Potential zur Steigerung der Effizienz und Produktivität. Beispielsweise erleichtert die Digitalisierung den Zugang zu Informationen (z.B. Internet), fördert betriebliche Kommunikationsflüsse, beschleunigt Innovationsprozesse und ermöglicht die Erschließung neuer Märkte außerhalb der Landesgrenzen. Um auch weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen sich die Unternehmen diesen zukünftigen Herausforderungen stellen.

Aus diesem Grund hat das WIFO – Institut für Wirtschaftsforschung der Handelskammer Bozen eine Standortbestimmung zur Digitalisierung bei den Südtiroler Unternehmen durchgeführt. Wie schätzen die Unternehmen selbst ihren Digitalisierungsgrad ein? Welche Technologien und Instrumente setzen sie bereits jetzt ein, welche sind für die Zukunft geplant? Wie wird sich die Digitalisierung ihrer Meinung nach auf die betrieblichen Strukturen und Abläufe auswirken? Zu diesem Zweck wurden 1.476 Unternehmen im Rahmen der Konjunkturerhebung des WIFO im Herbst 2017 befragt (siehe InfoBox).

INFOBOX

Die WIFO – Konjunkturerhebung

Das Wirtschaftsbarometer des WIFO – Institut für Wirtschaftsforschung der Handelskammer Bozen beobachtet laufend die Entwicklung der Wirtschaft Südtirols. Drei mal jährlich werden Unternehmen der verschiedenen Sektoren (Landwirtschaft, Industrie, Handwerk, Baugewerbe, Groß- und Einzelhandel, Gastgewerbe, Dienstleistungen) zu einer Bewertung ihrer aktuellen und zukünftigen Geschäftstätigkeit gebeten. Erhoben werden außerdem Umsatz, Auftragslage, Investitionen, Entwicklung der Beschäftigtenzahlen sowie die Ertragslage der Unternehmen.

Die Stichprobe der Erhebung umfasst mehr als 2.200 Unternehmen (die durchschnittliche Rücklaufquote beträgt 75 Prozent) und ist ein repräsentatives Abbild der gesamten Wirtschaft Südtirols in Bezug auf die regionale Verteilung nach Bezirken, Sektoren und Größenklassen der Unternehmen. Im Rahmen der dritten Erhebung des Jahres 2017, welche zwischen dem 14. September und dem 02. November durchgeführt wurde, befasste sich ein Sonderteil mit der Digitalisierung in den Südtiroler Unternehmen.

Die Ergebnisse der Befragung werden für acht Wirtschaftssektoren (siehe Klassifikation nach ATECO 2007 im Anhang A) und fünf Größenklassen (bis 5 Beschäftigte, 6 bis 9 Beschäftigte, 10 bis 49 Beschäftigte, 50 bis 249 Beschäftigte, 250 und mehr Beschäftigte) dargestellt. Kapitel 2 untersucht dabei den Stand der Digitalisierung. Kapitel 3 analysiert den Einsatz der verschiedenen Instrumente und Technologien. Kapitel 4 schließlich zeigt den erwarteten Einfluss der Digitalisierung auf die betrieblichen Prozesse auf.

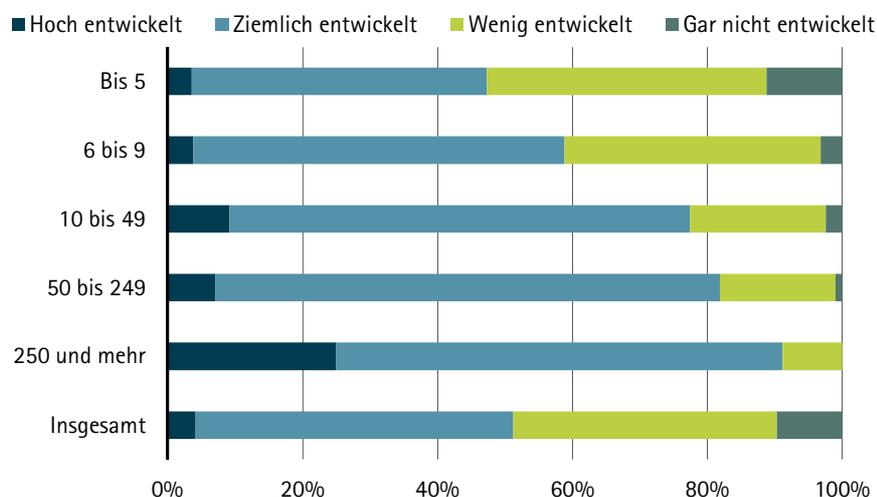
2. STAND DER DIGITALISIERUNG IN DEN UNTERNEHMEN

Befragt man die Unternehmer zum Digitalisierungsniveau in ihrem Betrieb zeigt sich ein ambivalentes Bild. Ein kleiner Teil der Unternehmen (4,1 Prozent) schätzt das Digitalisierungsniveau als „hoch entwickelt“ ein. Dem gegenüber fühlen sich 9,7 Prozent als „gar nicht entwickelt“. Der Großteil der Unternehmen fühlt sich dagegen entweder „ziemlich entwickelt“ (47,1 Prozent) oder „wenig entwickelt“ (39,1 Prozent). Mit steigender Größenklasse steigt der Anteil der Unternehmen, welche ihr Digitalisierungsniveau als „hoch“ oder „ziemlich entwickelt“ beurteilen allerdings deutlich an.

Abbildung 2.1

„Wie würden Sie das Digitalisierungsniveau Ihres Unternehmens einschätzen?“

Verteilung nach Größenklassen (Beschäftigte) in Prozent



Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Die italienische Wirtschaftszeitung „Il Sole 24 Ore“ hat im Jahr 2016 eine Erhebung zur Digitalisierung bei 1.200 italienischen Kleinstunternehmen (bis neun Beschäftigte) durchgeführt.¹ Dabei wurde ebenfalls die Frage zum Stand der Digitalisierung im Unternehmen gestellt. Die Ergebnisse zeigen, dass die Kleinstunternehmen in Gesamtitalien den eigenen Digitalisierungsstand tendenziell höher einschätzen als die Unternehmen der

¹ Siehe dazu <http://nova.ilsole24ore.com/progetti/piccolissime-aziende-a-lenta-digitalizzazione-2/>, Zugriff am 18. Dezember 2017.

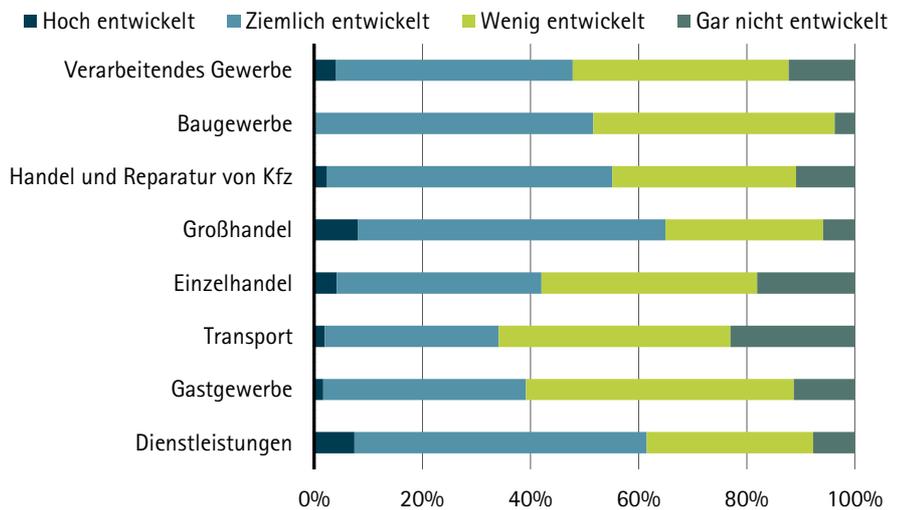
vergleichbaren Größenklasse in Südtirol: 8 Prozent der Kleinunternehmen in Italien geben den Stand als „hoch entwickelt“ an (der Vergleichswert dieser Größenklasse in Südtirol beträgt 3,6 Prozent), 55 Prozent als „ziemlich entwickelt“ (in Südtirol: 44,8 Prozent), 29 Prozent als „wenig entwickelt“ (in Südtirol: 41,1 Prozent) und 8 Prozent stufen sich als „gar nicht entwickelt“ ein (in Südtirol: 10,5 Prozent).

Betrachtet man die verschiedenen Sektoren, schätzen Unternehmen im Großhandel sowie in den Dienstleistungen ihr Digitalisierungsniveau am häufigsten als „hoch entwickelt“ ein. Im Verarbeitenden Gewerbe, im Einzelhandel sowie im Transport gibt es dagegen die höchsten Anteile an Unternehmen mit einem „gar nicht entwickelten“ Digitalisierungsniveau.

Abbildung 2.2

„Wie würden Sie das Digitalisierungsniveau Ihres Unternehmens einschätzen?“

Verteilung nach Sektoren in Prozent



Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

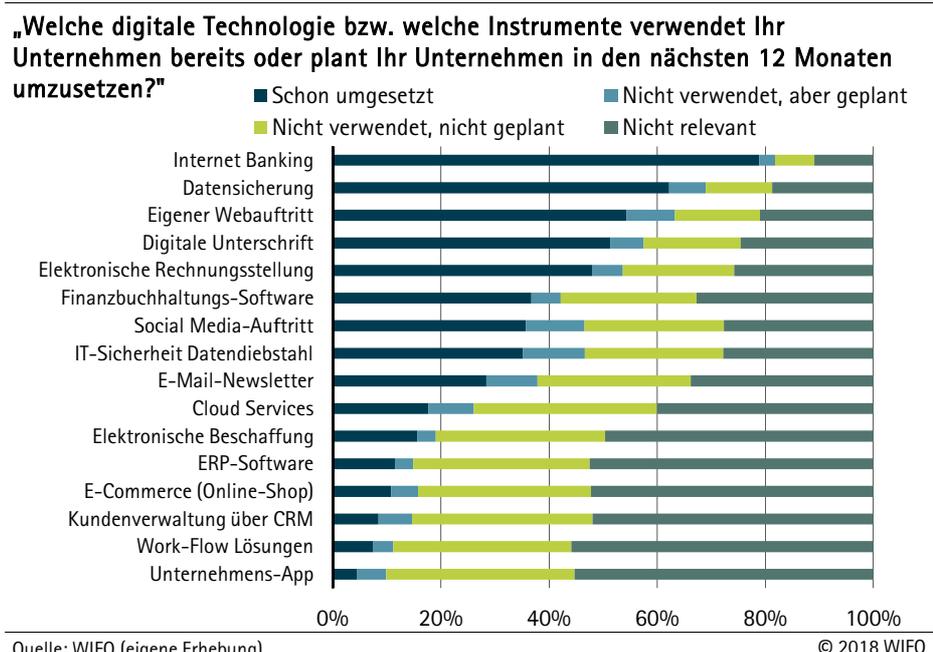
© 2018 WIFO

3. EINSATZ DIGITALER TECHNOLOGIEN UND INSTRUMENTE

Die Digitalisierung umfasst eine Vielzahl von Technologien, die für die Unternehmen je nach Größe, Art und Tätigkeit unterschiedlich relevant sein können. In der Tat zeigen sich große Unterschiede in Bezug auf den (geplanten) Einsatz bzw. die Relevanz dieser Technologien.

Von den im Zuge dieser Befragung untersuchten Instrumente wird „Internet Banking“ von 78,9 Prozent der Unternehmen, und damit am häufigsten, eingesetzt. Oft verwendet werden aber auch die folgenden Technologien bzw. Instrumente: „Datensicherung“, ein „eigener Webauftritt des Unternehmens“, „digitale Unterschrift“ sowie die „elektronische Rechnungsstellung“. Die meisten Unternehmen, die die jeweiligen Instrumente derzeit nicht einsetzen, geben allerdings an, dass der Einsatz dieser Technologien aus ihrer Sicht entweder überhaupt nicht relevant ist oder in den kommenden 12 Monaten nicht geplant ist. Vergleichsweise wenige Unternehmen, welche die jeweiligen Technologien derzeit noch nicht anwenden, planen dagegen ihre Umsetzung in den kommenden 12 Monaten. Am höchsten ist dieser Anteil mit jeweils rund 11 Prozent für den „Social Media Auftritt (Facebook, Instagram, Blog)“ sowie „IT-Sicherheitslösungen gegen Datendiebstahl“. Am häufigsten als nicht relevante Technologien schätzen die Unternehmen dagegen „Work-Flow-Lösungen“ (55,9 Prozent) sowie eigene „Unternehmens-Apps“ (55,3 Prozent) ein.

Abbildung 3.1



Für nahezu alle abgefragten Technologien ist beobachtbar, dass mit steigender Unternehmensgröße auch der Anteil der Unternehmen ansteigt, welche das jeweilige Instrument umgesetzt haben (vgl. auch Anhang B für die detaillierten Ergebnisse nach Größenklassen und Sektoren). Der folgende Abschnitt beschreibt ausgewählte Instrumente genauer.

3.1 Ausgewählte Technologien der Digitalisierung

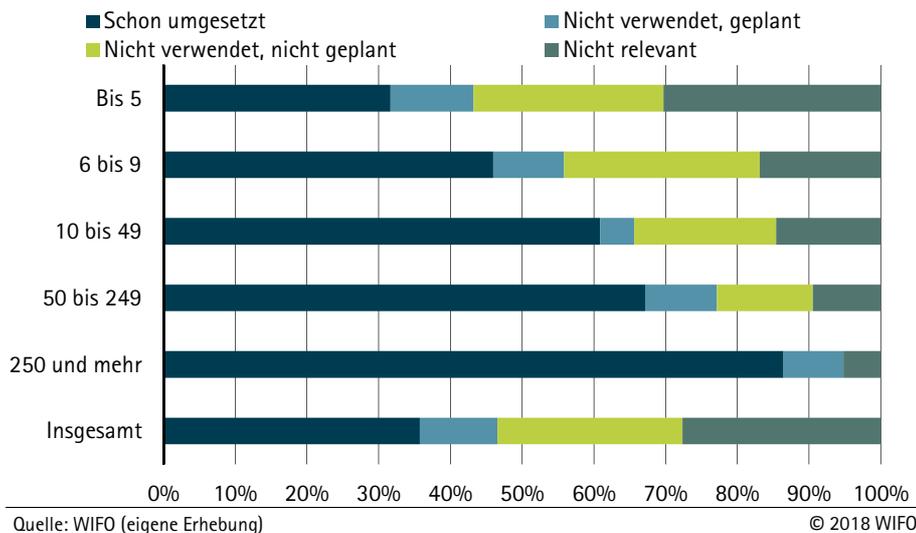
3.1.1 Social Media-Auftritt (Facebook, Instagram, Blog)

Mehr als ein Drittel der Unternehmen (35,7 Prozent) gibt an in den sozialen Medien aktiv zu sein.² Die Anteile steigen mit der Unternehmensgröße und reichen von 31,7 Prozent bei Unternehmen mit bis zu fünf Beschäftigten bis hin zu 86,5 Prozent bei Unternehmen mit 250 Beschäftigten und mehr. Auch empfinden kleinere Unternehmen diese Technologie häufiger als „nicht relevant“ als größere Unternehmen.

Abbildung 3.2

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Social Media-Auftritt (Facebook, Instagram, Blog)

Verteilung nach Größenklassen (Beschäftigte) in Prozent



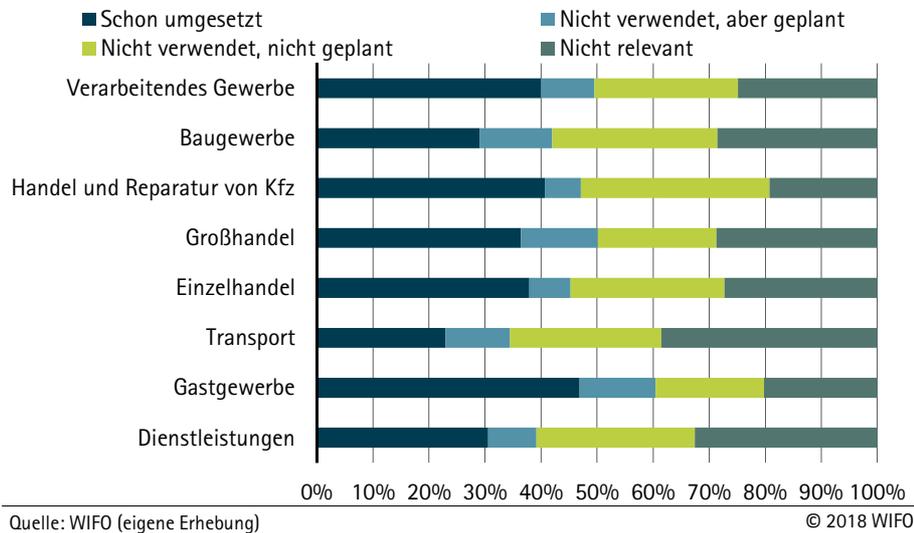
Ein Vergleich der Sektoren in Abbildung 3.3 zeigt, dass Unternehmen im Gastgewerbe mit 46,7 Prozent am häufigsten in den sozialen Medien vertreten sind. Am niedrigsten ist der Anteil mit rund einem Viertel im Transportgewerbe. Insgesamt gesehen zeigt sich aber für alle Sektoren ein relativ hoher Anteil an Unternehmen, die keinen Social Media-Auftritt verwenden und auch in Zukunft nicht anstreben bzw. als „nicht relevant“ einstufen.

² Im Zuge der Erhebung des „Il Sole 24 Ore“ gaben 28 Prozent der Kleinstunternehmen mit bis zu neun Beschäftigten an auf Facebook oder anderen sozialen Medien aktiv zu sein. Zum Vergleich geben 32,9 Prozent der Südtiroler Unternehmen dieser Größenklasse an, diese Technologie bereits umgesetzt zu haben.

Abbildung 3.3

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Social Media-Auftritt (Facebook, Instagram, Blog)

Verteilung nach Sektoren in Prozent



3.1.2 E-Commerce (Online Shop)

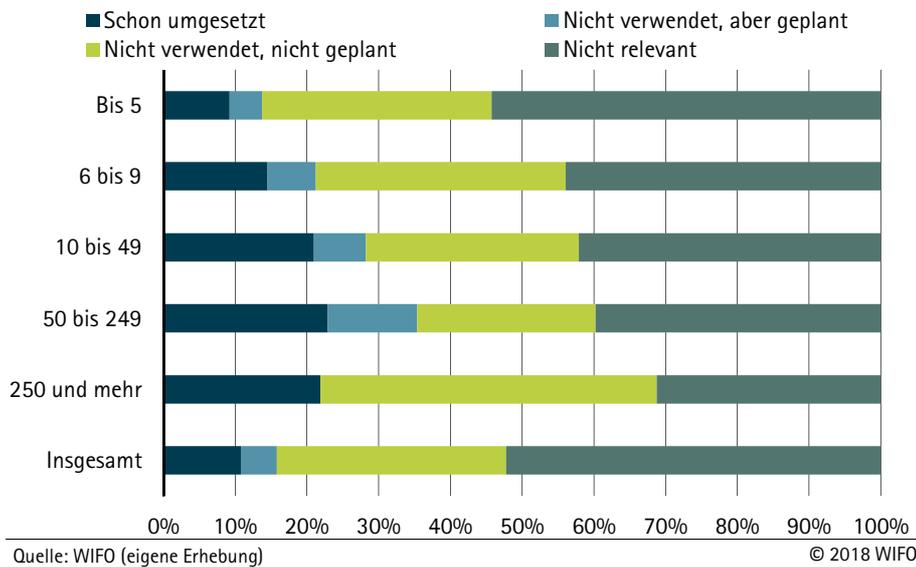
Die Umsetzbarkeit und Verwendung von E-Commerce, d.h. der Vertrieb der eigenen Produkte oder Dienstleistungen über Internet, hängt stark mit der Größe und der Art der Tätigkeit der Unternehmen zusammen. Dies bestätigen die Ergebnisse der Befragung: Mehr als die Hälfte der Unternehmen sieht E-Commerce als „nicht relevant“ an. 10,8 Prozent der Unternehmen verwenden E-Commerce bereits heute.³ Größere Unternehmen verwenden dieses Instrument etwas häufiger als kleinere Unternehmen bzw. planen zumindest eine Umsetzung in der näheren Zukunft.

³ Laut der Erhebung des „Il Sole 24 Ore“ betreiben 9 Prozent der italienischen Unternehmen mit bis zu neun Beschäftigten E-Commerce. Der Wert der Südtiroler Unternehmen in dieser Größenklasse liegt mit 9,7 Prozent in etwa gleich hoch.

Abbildung 3.4

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: E-Commerce (Online-Shop)

Verteilung nach Größenklassen (Beschäftigte) in Prozent

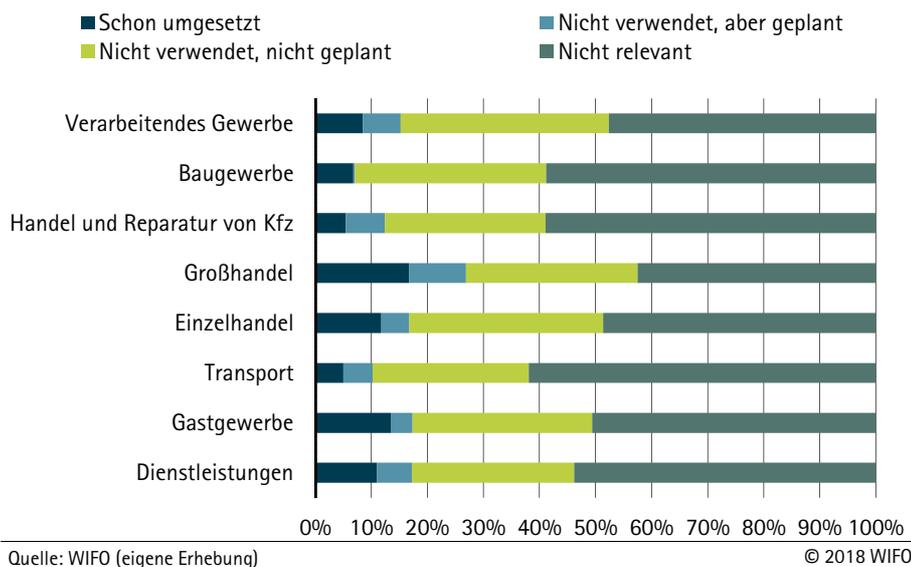


Auch die Betrachtung nach Sektoren zeigt die unterschiedliche Relevanz dieses Aspektes der Digitalisierung auf. Besonders im Großhandel zeigt sich die höchste Verbreitung des Onlinevertriebs. Bei Handel und Reparatur von Kfz, im Transport und im Baugewerbe verzichten dagegen viele Unternehmen auf dieses Instrument.

Abbildung 3.5

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: E-Commerce (Online-Shop)

Verteilung nach Sektoren in Prozent

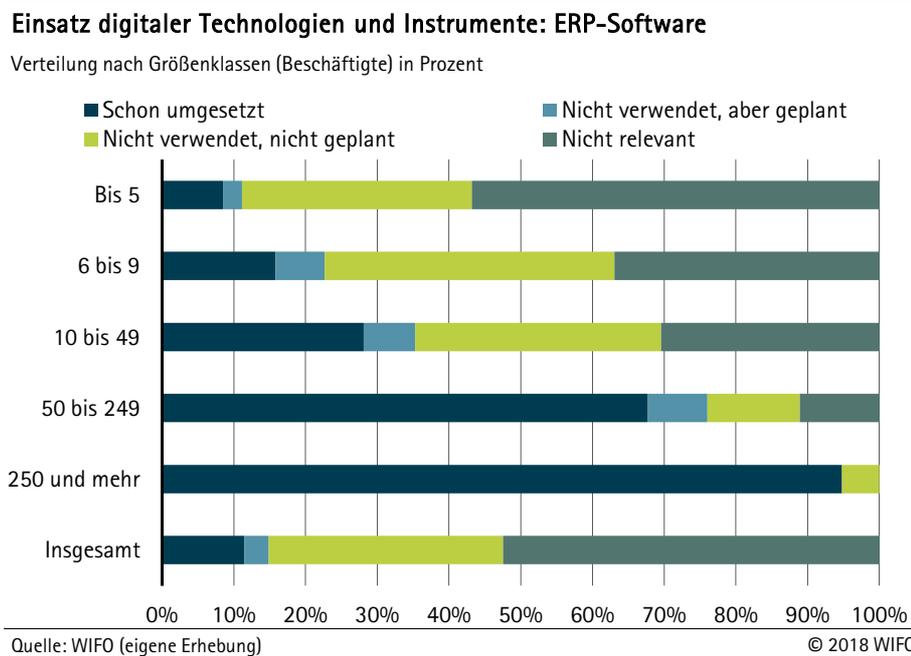


3.1.3 ERP-Software

Durch ERP (Enterprise Resource Planning)-Systeme steuern und planen Unternehmen ihre Tätigkeiten, Ressourcen und betrieblichen Abläufe mittels einer Software.

Eine derartige Unternehmenssoftware wird von größeren Unternehmen deutlich häufiger eingesetzt als von kleinen Unternehmen. Ab einer Größe von 250 Beschäftigten wenden bereits rund 95 Prozent der Unternehmen eine solche Software an. Die restlichen fünf Prozent planen die Umsetzung. Auf der anderen Seite erachten dies kleine Unternehmen als nicht notwendig. Bei der kleinsten untersuchten Größenklasse (bis fünf Beschäftigte) verwenden 8,5 Prozent dieses Instrument, weitere 2,6 Prozent planen die Umsetzung. Mehr als die Hälfte der Unternehmen dieser Größenklasse sehen eine ERP-Software als „nicht relevant“ an.

Abbildung 3.6

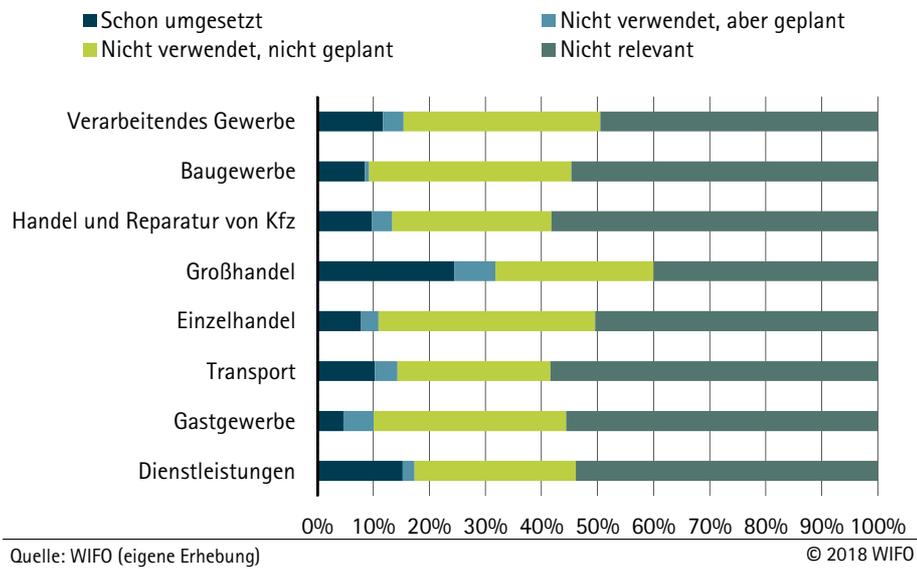


Mit rund einem Viertel ist der Anteil der Unternehmen, welche eine ERP-Software einsetzen, im Großhandel am höchsten. Am niedrigsten dagegen im Gastgewerbe und im Einzelhandel.

Abbildung 3.7

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: ERP-Software

Verteilung nach Sektoren in Prozent



4. AUSWIRKUNGEN DER DIGITALISIERUNG

Dieser Abschnitt untersucht die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Betriebsabläufe in den Südtiroler Unternehmen. Viele Studien unterstreichen die weitreichenden Auswirkungen der Digitalisierung auf die unternehmerische Tätigkeit. So zeigt etwa das *International Institute for Management Development* (IMD), dass die Digitalisierung große Auswirkungen auf alle Wirtschaftssektoren hat, wenn auch mit unterschiedlicher Stärke.⁴ Das Ausmaß der Veränderungen hat in den letzten Jahren stark zugenommen und wird laut Meinung der befragten Unternehmer in Zukunft noch beschleunigt werden. Der Druck auf alle Unternehmen steigt im Besonderen durch neue und innovative Marktteilnehmer aus eigenen und fremden Sektoren. Dass die Digitalisierung bekannte marktwirtschaftliche Mechanismen außer Kraft setzt, wird auch in der „Digitalökonomie - Strategie 2030“, welche gemeinsam vom Hamburgischen Weltwirtschaftsinstitut und der Berenberg Privatbank erstellt wurde, bestätigt.⁵ Die Digitalisierung kann dazu führen, dass einzelne erfolgreiche Unternehmen einen bestimmten Markt nahezu vollständig beherrschen. Ein Beispiel dafür ist Google bei der Internetsuche. Die Folge ist ein enormer Konkurrenzdruck. Außerdem verändern Entwicklungen hin zu automatisierten Produktionsvorgängen im Rahmen von Industrie 4.0 oder Technologien wie der 3-D Druck Produktionsprozesse in großem Maße.

Diese Veränderungen der Unternehmensorganisation und der Abläufe stellen neue Anforderungen an die Kompetenzen der Mitarbeiter. Eine von der österreichischen „Plattform für berufsbezogene Erwachsenenbildung“ durchgeführte Studie „Weiterbildung 2017“, für die Führungskräfte und Personalverantwortliche von 500 Firmen ab 20 Beschäftigten befragt wurden, unterstreicht dies: Hier erkennen 90 Prozent der Unternehmer einen großen Bildungsbedarf im Bereich der digitalen Kompetenzen für die eigenen Mitarbeiter.⁶

Ein weiteres wichtiges Ergebnis der Literatur ist, dass die Digitalisierung nicht nur große sondern auch Kleinunternehmen betrifft. Laut dem Institut für Mittelstandsforschung erkennen allerdings Klein- und Mittelunternehmen häufig weder die Relevanz der Digitalisierung noch die Herausforderungen und Chancen die dadurch geboten werden.⁷ Großen Aufhol- und Informationsbedarf bei Klein- und Mittelunternehmen bezüglich der

4 Siehe dazu <https://www.imd.org/dbt/articles/digital-vortex-in-2017/>, Zugriff am 18. Dezember 2017.

5 Siehe dazu http://www.hwwi.org/fileadmin/hwwi/Publikationen/Partnerpublikationen/Berenberg/Berenberg_HWWI_Digitaloekonomie_ONLINE_De.pdf, Zugriff am 18. Dezember 2017.

6 Siehe dazu https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20170607_OTS0050/studie-weiterbildung-2017-unternehmen-investieren-in-weiterbildung-und-ruesten-sich-fuer-digitalisierung-bild, Zugriff am 18. Dezember 2017.

7 Siehe dazu https://www.ifm-bonn.org/uploads/tx_ifmstudies/IfM-Materialien-255_2017_02.pdf, Zugriff am 18. Dezember 2017.

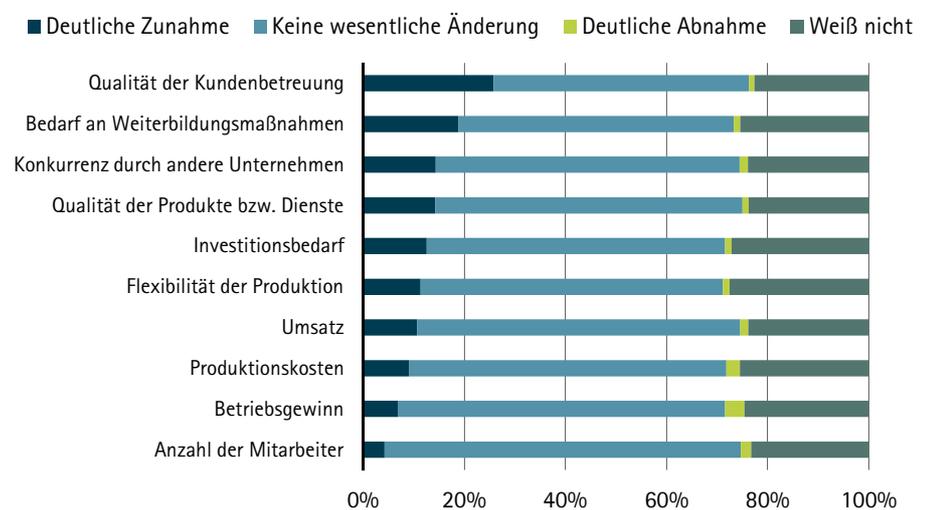
digitalen Transformation beschreibt auch eine von der Wirtschaftskammer Österreich in Auftrag gegebene Studie.⁸

Im Lichte dieser Erkenntnisse ist es umso bemerkenswerter, dass viele Südtiroler Unternehmen für die zehn untersuchten Aspekte der Digitalisierung keine wesentlichen Veränderungen erwarten, wie Abbildung 4.1 verdeutlicht. Die relativ größten Änderungen werden für die „Qualität der Kundenbetreuung“ und dem „Bedarf an Weiterbildungsmaßnahmen“ für die eigenen Mitarbeiter erwartet. Die Anteile der Unternehmen, welche deutliche Änderungen erwarten, sind aber durchwegs sehr gering. Außerdem kann ein Viertel der Unternehmen auf diese Frage keine Antwort geben.

Abbildung 4.1

„Welchen Einfluss erwarten Sie durch die Digitalisierung auf folgende Geschäfts- und Arbeitsprozesse in Ihrem Unternehmen?“

Verteilung in Prozent



Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

4.1 Ausgewählte betriebliche Prozesse

4.1.1 Qualität der Kundenbetreuung

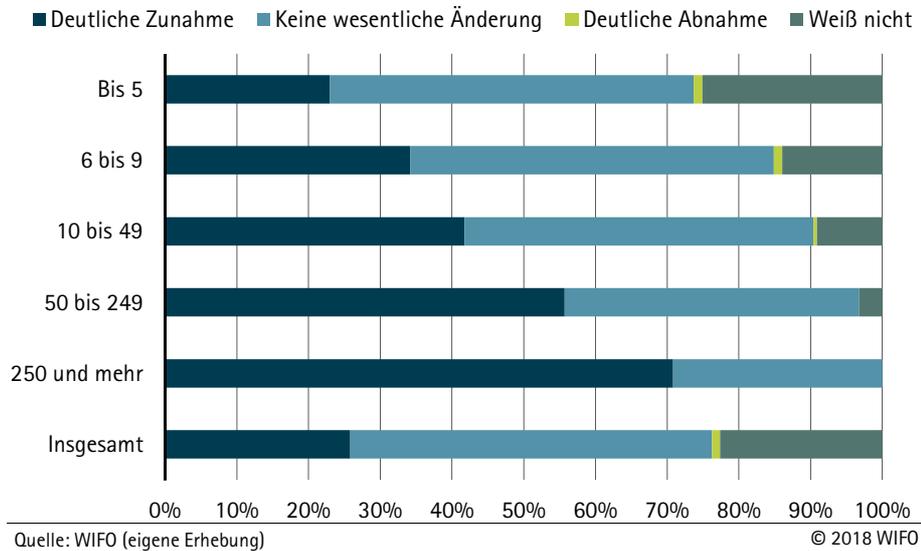
Rund ein Viertel der Unternehmen erwartet sich durch die Digitalisierung eine deutliche Zunahme in der „Qualität der Kundenbetreuung“, z.B. durch eine effizientere Kommunikation. Der Anteil der Unternehmen mit dieser Meinung steigt deutlich mit zunehmender Unternehmensgröße an. Besonders kleinere Unternehmen beantworten die Frage oft mit „weiß nicht“.

⁸ Siehe dazu <https://www.wko.at/branchen/information-consulting/unternehmensberatung-buchhaltung-informationstechnologie/digitale-transformation-kmu.pdf>, Zugriff am 18. Dezember 2017.

Abbildung 4.2

Einfluss auf betriebliche Prozesse: Qualität der Kundenbetreuung

Verteilung nach Größenklassen (Beschäftigte) in Prozent

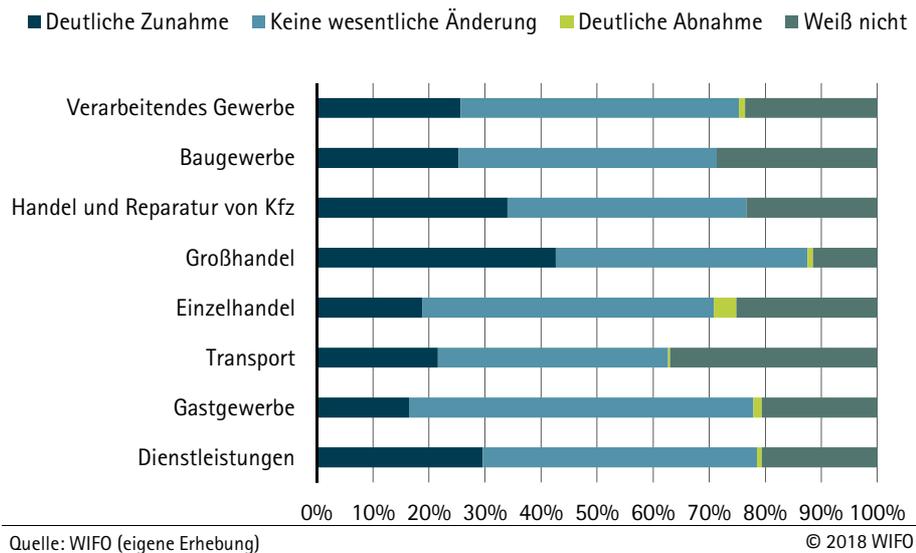


Unternehmen im Großhandel gehen am häufigsten davon aus, dass sie durch die Digitalisierung die „Qualität der Kundenbetreuung“ verbessern könnten. Im Gastgewerbe ist der Anteil der Unternehmen mit dieser Meinung am geringsten.

Abbildung 4.3

Einfluss auf betriebliche Prozesse: Qualität der Kundenbetreuung

Verteilung nach Sektoren in Prozent



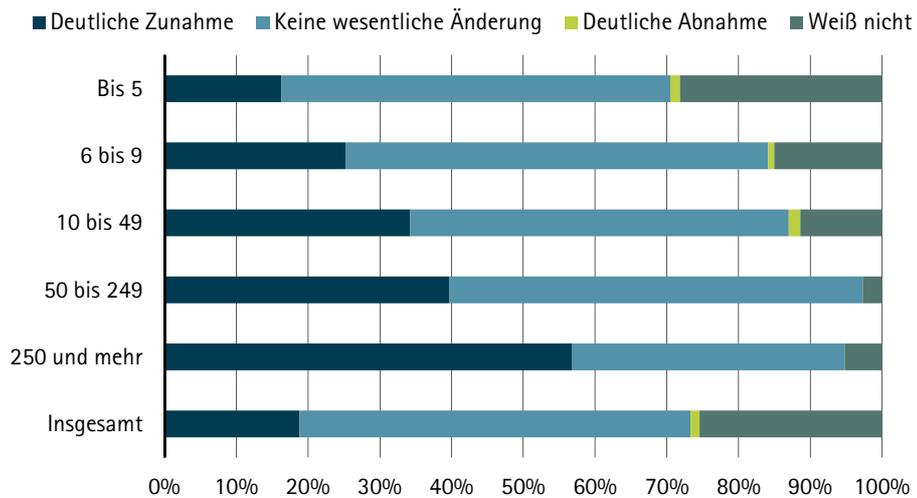
4.1.2 Bedarf an Weiterbildungsmaßnahmen

Rund 20 Prozent der Unternehmen erwarten durch die Digitalisierung eine deutliche Zunahme des Bedarfs an Weiterbildungsmaßnahmen. Größere Unternehmen, welche häufiger digitale Instrumente einsetzen bzw. einen Einsatz planen, nehmen dies entsprechend deutlich häufiger wahr als kleine Unternehmen. Der Anteil der Unternehmen mit der Antwort „weiß nicht“ sinkt mit steigender Unternehmensgröße.

Abbildung 4.4

Einfluss auf betriebliche Prozesse: Bedarf an Weiterbildungsmaßnahmen

Verteilung nach Größenklassen (Beschäftigte) in Prozent



Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

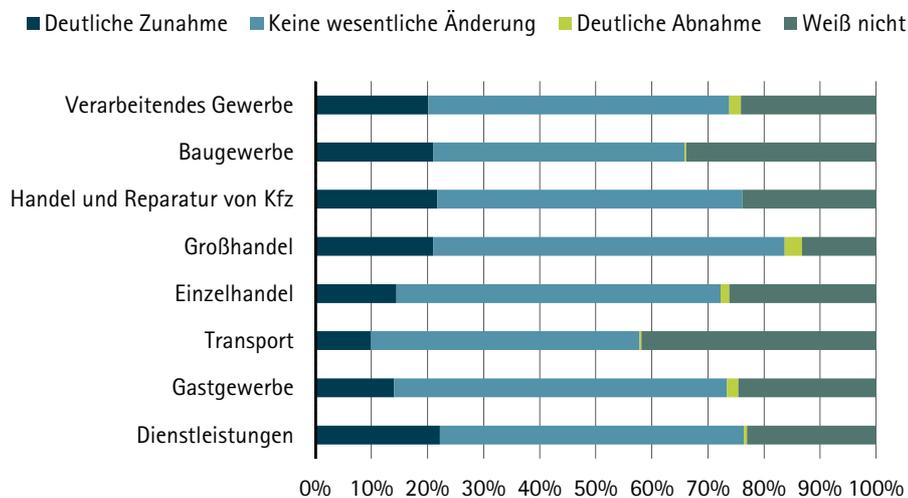
© 2018 WIFO

Im Transport, Gastgewerbe und Einzelhandel erwarten sich anteilmäßig am wenigsten Unternehmen eine „deutliche Zunahme“ des Bedarfs an Weiterbildungsmaßnahmen. Im Baugewerbe sowie im Transport sind die Anteile der Unternehmen, welche keine eindeutige Antwort auf diese Frage geben können, am höchsten.

Abbildung 4.5

Einfluss auf betriebliche Prozesse: Bedarf an Weiterbildungsmaßnahmen

Verteilung nach Sektoren in Prozent



Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Die im Jahr 2008 eingeführte NACE Rev. 2 (*Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne*) ist die aktuell gültige Klassifikation der Wirtschaftszweige in der europäischen Gemeinschaft.⁹ Die NACE Rev. 2 umfasst vier hierarchische Gliederungsebenen. Die höchste Ebene bilden 21 Abschnitte. Darauf folgen 88 Abteilungen, 272 Gruppen und 615 Klassen. Die für Italien gültige Version dieser Klassifikation ist die ATECO 2007 (*Classificazione delle attività economiche*).

Die acht in diesem Bericht analysierten Bereiche Wirtschaftsbereiche werden auf Basis dieser Ebenen der ATECO 2007 zusammengefasst.

Tabelle A.1

Untersuchte Wirtschaftsbereiche nach ATECO 2007

Bereich	ATECO 2007	
	Abteilung	Bezeichnung
Verarbeitendes Gewerbe	10-33	Verarbeitendes Gewerbe / Herstellung von Waren
Baugewerbe	41-43	Hochbau; Tiefbau; Spezialisiertes Baugewerbe
Handel und Reparatur von Kfz	45	Handel mit und Reparatur von Kraftwagen und Krafträdern
Großhandel	46	Großhandel (ausgenommen Handel mit Kraftwagen und Krafträdern)
Einzelhandel	47	Einzelhandel (ausgenommen Handel mit Kraftwagen und Krafträdern)
Transport	49-53	Verkehr und Lagerung
Gastgewerbe	55-56	Gastgewerbe / Beherbergung und Gastronomie
Dienstleistungen	57-96	Information und Kommunikation; Erbringung von Finanz- und Versicherungsdienstleistungen; Grundstücks- und Wohnungswesen; Erbringung von freiberuflichen, wirtschaftlichen und technischen Dienstleistungen; Vermietung, Reisebüro, unterstützende Dienstleistungen für Unternehmen; Gesundheits- und Sozialwesen; Kunst, Sport, Unterhaltung und Erholung; Erbringung von sonstigen Dienstleistungen

Quelle: Ausarbeitung WIFO

© 2018 WIFO

⁹ Siehe dazu: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Statistical_classification_of_economic_activities_in_the_European_Community_%28NACE%29/de, Zugriff am 17.12.2017.

ANHANG B

DIGITALE TECHNOLOGIEN UND INSTRUMENTE

Die Tabellen in diesem Anhang beschreiben die Antworten auf die Frage: „Welche digitale Technologie bzw. welche Instrumente verwendet Ihr Unternehmen bereits oder plant Ihr Unternehmen in den nächsten 12 Monaten umzusetzen?“

Die Ergebnisse werden für die einzelnen Instrumente jeweils nach Sektor, Größenklasse (Beschäftigte) sowie insgesamt ausgewiesen.

Tabelle B.1

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Eigener Webauftritt				
Verteilung in Prozent				
	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	59,6	10,4	15,5	14,5
Baugewerbe	48,5	10,9	16,1	24,6
Handel und Reparatur von Kfz	64,9	6,7	13,1	15,3
Großhandel	64,9	9,1	9,2	16,9
Einzelhandel	39,2	10,0	23,0	27,8
Transport	37,5	8,6	19,4	34,5
Gastgewerbe	60,8	8,2	11,3	19,6
Dienstleistungen	54,5	7,6	18,1	19,7
Bis 5 Beschäftigte	48,7	9,9	17,6	23,8
6 bis 9 Beschäftigte	73,1	7,0	9,5	10,4
10 bis 49 Beschäftigte	85,6	2,8	4,8	6,8
50 bis 249 Beschäftigte	94,8	1,4	1,0	2,7
250 und mehr Beschäftigte	100,0	0,0	0,0	0,0
Insgesamt	54,3	9,0	15,7	21,0

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.2

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Datensicherung				
Verteilung in Prozent				
	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	63,9	6,2	11,9	18,0
Baugewerbe	65,2	6,9	11,9	16,1
Handel und Reparatur von Kfz	78,8	2,2	12,7	6,3
Großhandel	79,3	2,9	8,6	9,1
Einzelhandel	49,0	5,0	21,0	25,0
Transport	40,3	11,0	18,6	30,0
Gastgewerbe	48,3	15,6	13,7	22,5
Dienstleistungen	70,2	2,5	8,7	18,6
Bis 5 Beschäftigte	57,5	7,4	13,9	21,1
6 bis 9 Beschäftigte	75,8	6,2	7,1	10,9
10 bis 49 Beschäftigte	90,3	1,9	2,8	5,0
50 bis 249 Beschäftigte	97,4	1,1	0,0	1,5
250 und mehr Beschäftigte	94,8	5,2	0,0	0,0
Insgesamt	62,2	6,8	12,3	18,7

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.3

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Internet Banking				
Verteilung in Prozent				
	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	74,2	1,6	11,5	12,6
Baugewerbe	87,7	1,6	3,4	7,3
Handel und Reparatur von Kfz	80,1	3,6	9,1	7,2
Großhandel	85,8	1,6	5,1	7,5
Einzelhandel	66,1	2,5	15,0	16,4
Transport	58,2	6,2	10,4	25,3
Gastgewerbe	73,1	7,2	7,3	12,3
Dienstleistungen	84,4	1,2	5,4	9,1
Bis 5 Beschäftigte	76,0	3,1	8,5	12,3
6 bis 9 Beschäftigte	88,9	3,5	2,4	5,1
10 bis 49 Beschäftigte	94,3	0,6	0,9	4,2
50 bis 249 Beschäftigte	98,5	0,0	1,0	0,5
250 und mehr Beschäftigte	100,0	0,0	0,0	0,0
Insgesamt	78,9	2,9	7,3	10,9

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.4

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Social Media-Auftritt (Facebook, Instagram, Blog)

Verteilung in Prozent

	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	40,0	9,5	25,6	24,9
Baugewerbe	29,0	13,0	29,4	28,5
Handel und Reparatur von Kfz	40,7	6,4	33,7	19,2
Großhandel	36,4	13,7	21,1	28,7
Einzelhandel	37,9	7,3	27,5	27,3
Transport	23,0	11,5	27,0	38,5
Gastgewerbe	46,9	13,5	19,4	20,2
Dienstleistungen	30,6	8,6	28,3	32,6
Bis 5 Beschäftigte	31,7	11,6	26,5	30,3
6 bis 9 Beschäftigte	46,0	9,9	27,3	16,9
10 bis 49 Beschäftigte	60,8	4,8	19,8	14,6
50 bis 249 Beschäftigte	67,1	10,0	13,4	9,5
250 und mehr Beschäftigte	86,5	8,3	0,0	5,2
Insgesamt	35,7	10,9	25,8	27,6

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.5

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: IT-Sicherheitslösungen gegen Datendiebstahl

Verteilung in Prozent

	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	30,4	10,8	29,0	29,9
Baugewerbe	35,8	14,0	24,2	26,0
Handel und Reparatur von Kfz	45,3	5,4	28,4	21,0
Großhandel	53,4	11,4	19,0	16,2
Einzelhandel	32,4	12,9	27,8	26,8
Transport	22,8	8,1	31,8	37,4
Gastgewerbe	21,5	13,6	29,8	35,1
Dienstleistungen	42,0	8,9	22,4	26,7
Bis 5 Beschäftigte	31,1	10,9	27,0	31,0
6 bis 9 Beschäftigte	42,0	13,3	24,4	20,3
10 bis 49 Beschäftigte	61,0	15,3	16,2	7,4
50 bis 249 Beschäftigte	87,6	4,4	4,2	3,8
250 und mehr Beschäftigte	91,1	8,9	0,0	0,0
Insgesamt	35,2	11,4	25,6	27,8

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.6

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: E-Mail-Newsletter				
Verteilung in Prozent				
	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	26,7	8,0	33,3	32,0
Baugewerbe	22,7	7,2	24,8	45,3
Handel und Reparatur von Kfz	34,8	3,5	29,9	31,8
Großhandel	38,8	14,6	21,8	24,8
Einzelhandel	21,4	13,3	31,5	33,8
Transport	14,6	4,8	33,7	46,9
Gastgewerbe	26,4	12,2	25,7	35,8
Dienstleistungen	34,5	7,5	30,9	27,1
Bis 5 Beschäftigte	25,3	10,2	28,3	36,2
6 bis 9 Beschäftigte	35,0	6,8	31,5	26,7
10 bis 49 Beschäftigte	48,1	5,5	27,0	19,4
50 bis 249 Beschäftigte	56,9	8,2	19,7	15,2
250 und mehr Beschäftigte	74,5	5,2	3,1	17,2
Insgesamt	28,4	9,5	28,3	33,8

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.7

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Cloud Services				
Verteilung in Prozent				
	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	16,5	8,6	37,8	37,2
Baugewerbe	17,0	6,5	33,6	42,8
Handel und Reparatur von Kfz	11,1	11,8	35,3	41,8
Großhandel	28,0	11,6	29,5	30,9
Einzelhandel	8,5	7,1	39,8	44,5
Transport	11,3	8,4	34,6	45,7
Gastgewerbe	12,1	8,8	34,5	44,7
Dienstleistungen	23,8	8,3	31,4	36,5
Bis 5 Beschäftigte	14,9	7,6	33,6	44,0
6 bis 9 Beschäftigte	22,2	13,9	39,6	24,3
10 bis 49 Beschäftigte	36,2	11,4	32,4	20,0
50 bis 249 Beschäftigte	50,2	7,4	30,4	12,0
250 und mehr Beschäftigte	47,9	19,3	22,4	10,4
Insgesamt	17,7	8,4	33,9	40,0

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.8

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Elektronische Rechnungsstellung

Verteilung in Prozent

	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	52,5	5,7	22,6	19,1
Baugewerbe	65,3	4,6	7,4	22,6
Handel und Reparatur von Kfz	55,9	4,9	15,3	23,9
Großhandel	57,1	8,7	16,6	17,6
Einzelhandel	43,9	6,2	24,7	25,2
Transport	40,2	5,7	18,7	35,4
Gastgewerbe	25,3	7,0	32,9	34,9
Dienstleistungen	50,4	3,9	20,1	25,6
Bis 5 Beschäftigte	44,9	4,9	21,1	29,0
6 bis 9 Beschäftigte	58,7	8,0	21,8	11,5
10 bis 49 Beschäftigte	65,3	9,9	14,7	10,1
50 bis 249 Beschäftigte	67,0	7,8	19,9	5,3
250 und mehr Beschäftigte	85,9	8,9	5,2	0,0
Insgesamt	48,1	5,6	20,6	25,7

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.9

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Digitale Unterschrift

Verteilung in Prozent

	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	55,5	5,4	18,9	20,2
Baugewerbe	63,5	1,8	13,7	21,0
Handel und Reparatur von Kfz	61,7	4,0	13,5	20,7
Großhandel	61,1	8,3	12,6	18,1
Einzelhandel	44,8	8,6	22,9	23,7
Transport	39,7	10,4	16,8	33,1
Gastgewerbe	33,5	9,2	23,8	33,5
Dienstleistungen	54,5	5,0	16,5	23,9
Bis 5 Beschäftigte	46,8	6,3	19,1	27,8
6 bis 9 Beschäftigte	65,8	4,6	19,4	10,3
10 bis 49 Beschäftigte	77,1	5,9	7,2	9,9
50 bis 249 Beschäftigte	83,9	8,6	4,3	3,2
250 und mehr Beschäftigte	100,0	0,0	0,0	0,0
Insgesamt	51,3	6,2	17,9	24,6

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.10

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Finanzbuchhaltungs-Software				
Verteilung in Prozent				
	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	37,9	4,1	30,3	27,7
Baugewerbe	46,0	3,6	19,7	30,6
Handel und Reparatur von Kfz	51,0	1,8	20,6	26,6
Großhandel	62,3	4,6	10,1	23,1
Einzelhandel	23,1	6,3	32,9	37,6
Transport	26,9	6,2	24,7	42,2
Gastgewerbe	21,3	9,3	33,0	36,3
Dienstleistungen	37,3	4,4	24,0	34,3
Bis 5 Beschäftigte	31,7	5,4	26,3	36,6
6 bis 9 Beschäftigte	45,5	6,9	29,1	18,5
10 bis 49 Beschäftigte	69,1	5,2	13,1	12,6
50 bis 249 Beschäftigte	96,0	0,9	1,5	1,5
250 und mehr Beschäftigte	100,0	0,0	0,0	0,0
Insgesamt	36,7	5,4	25,2	32,7

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.11

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: E-Commerce (Online-Shop)				
Verteilung in Prozent				
	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	8,5	6,7	37,2	47,6
Baugewerbe	6,8	0,3	34,1	58,8
Handel und Reparatur von Kfz	5,4	7,0	28,7	58,9
Großhandel	16,7	10,1	30,6	42,5
Einzelhandel	11,8	5,0	34,6	48,7
Transport	5,0	5,2	27,9	61,9
Gastgewerbe	13,6	3,8	32,0	50,6
Dienstleistungen	11,0	6,3	28,9	53,8
Bis 5 Beschäftigte	9,2	4,5	32,0	54,3
6 bis 9 Beschäftigte	14,5	6,8	34,8	43,9
10 bis 49 Beschäftigte	21,0	7,2	29,7	42,1
50 bis 249 Beschäftigte	22,9	12,5	24,8	39,8
250 und mehr Beschäftigte	21,9	0,0	46,9	31,3
Insgesamt	10,8	5,0	32,0	52,2

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.12

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Work-Flow Lösungen (IT-gesteuerte Arbeitsabläufe)

Verteilung in Prozent

	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	8,4	5,1	36,8	49,7
Baugewerbe	3,0	3,7	35,1	58,2
Handel und Reparatur von Kfz	7,8	4,0	33,9	54,2
Großhandel	12,3	5,1	33,0	49,7
Einzelhandel	3,8	3,0	38,5	54,7
Transport	5,6	3,5	33,2	57,6
Gastgewerbe	3,5	4,5	30,6	61,4
Dienstleistungen	13,0	2,3	29,2	55,5
Bis 5 Beschäftigte	5,6	2,5	31,9	60,0
6 bis 9 Beschäftigte	8,9	7,4	42,2	41,5
10 bis 49 Beschäftigte	19,3	10,9	35,2	34,5
50 bis 249 Beschäftigte	42,9	12,8	25,5	18,8
250 und mehr Beschäftigte	85,9	8,9	0,0	5,2
Insgesamt	7,5	3,7	32,9	55,9

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.13

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Elektronische Beschaffung

Verteilung in Prozent

	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	14,9	5,6	34,4	45,2
Baugewerbe	14,8	1,3	34,0	49,9
Handel und Reparatur von Kfz	27,3	4,3	26,9	41,5
Großhandel	25,6	5,8	32,5	36,0
Einzelhandel	16,9	4,6	32,5	46,0
Transport	2,6	9,3	31,6	56,5
Gastgewerbe	6,4	4,4	31,6	57,6
Dienstleistungen	19,7	1,2	27,9	51,3
Bis 5 Beschäftigte	14,1	2,4	30,5	53,0
6 bis 9 Beschäftigte	16,2	8,9	38,0	36,9
10 bis 49 Beschäftigte	25,8	7,1	33,7	33,4
50 bis 249 Beschäftigte	37,9	14,2	31,5	16,5
250 und mehr Beschäftigte	61,5	14,1	19,3	5,2
Insgesamt	15,6	3,4	31,4	49,6

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.14

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: ERP-Software				
Verteilung in Prozent				
	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	11,7	3,6	35,1	49,5
Baugewerbe	8,5	0,8	36,1	54,7
Handel und Reparatur von Kfz	9,8	3,6	28,4	58,2
Großhandel	24,5	7,3	28,3	40,0
Einzelhandel	7,8	3,1	38,7	50,4
Transport	10,3	4,0	27,3	58,4
Gastgewerbe	4,7	5,4	34,4	55,6
Dienstleistungen	15,2	2,1	28,8	53,9
Bis 5 Beschäftigte	8,5	2,6	32,0	56,8
6 bis 9 Beschäftigte	15,8	6,8	40,4	36,9
10 bis 49 Beschäftigte	28,1	7,2	34,3	30,4
50 bis 249 Beschäftigte	67,7	8,3	12,9	11,1
250 und mehr Beschäftigte	94,8	0,0	5,2	0,0
Insgesamt	11,5	3,4	32,7	52,4

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.15

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Unternehmens-App				
Verteilung in Prozent				
	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	3,4	4,0	39,6	53,0
Baugewerbe	1,7	4,0	31,2	63,0
Handel und Reparatur von Kfz	1,1	6,1	32,9	59,9
Großhandel	6,3	7,8	35,8	50,0
Einzelhandel	2,1	3,0	42,4	52,5
Transport	2,8	8,3	33,4	55,5
Gastgewerbe	6,4	7,5	32,5	53,6
Dienstleistungen	6,2	4,7	34,1	55,0
Bis 5 Beschäftigte	3,3	4,3	33,5	58,9
6 bis 9 Beschäftigte	5,3	12,1	41,9	40,7
10 bis 49 Beschäftigte	11,5	8,4	41,5	38,6
50 bis 249 Beschäftigte	30,7	15,7	30,2	23,5
250 und mehr Beschäftigte	62,0	5,2	14,1	18,8
Insgesamt	4,5	5,4	34,8	55,3

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle B.16

Einsatz digitaler Technologien und Instrumente: Kundenverwaltung über CRM

Verteilung in Prozent

	Schon umgesetzt	Nicht verwendet, aber geplant	Nicht verwendet, nicht geplant	Nicht relevant
Verarbeitendes Gewerbe	6,7	5,4	38,0	49,8
Baugewerbe	2,6	3,9	33,5	60,0
Handel und Reparatur von Kfz	15,6	4,3	27,7	52,4
Großhandel	12,5	9,6	37,1	40,8
Einzelhandel	6,6	1,4	41,0	51,0
Transport	5,9	8,0	29,1	57,1
Gastgewerbe	7,5	6,9	32,1	53,5
Dienstleistungen	12,6	7,9	29,3	50,2
Bis 5 Beschäftigte	5,7	5,3	32,9	56,2
6 bis 9 Beschäftigte	14,1	5,8	42,8	37,3
10 bis 49 Beschäftigte	25,0	13,2	31,5	30,4
50 bis 249 Beschäftigte	45,1	22,1	19,8	13,0
250 und mehr Beschäftigte	61,5	22,9	10,4	5,2
Insgesamt	8,4	6,2	33,4	52,0

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

ANHANG C AUSWIRKUNGEN DER DIGITALISIERUNG

Die Tabellen in diesem Anhang beschreiben die Antworten auf die Frage: „Welchen Einfluss erwarten Sie durch die Digitalisierung auf folgende Geschäfts- und Arbeitsprozesse in Ihrem Unternehmen?“

Die Ergebnisse werden für die verschiedenen Prozesse jeweils nach Sektor, Größenklasse (Beschäftigte) sowie insgesamt ausgewiesen.

Tabelle C.1

Einfluss durch die Digitalisierung: Umsatz				
Verteilung in Prozent				
	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	9,6	63,8	1,2	25,4
Baugewerbe	7,9	64,8	0,0	27,3
Handel und Reparatur von Kfz	7,4	62,0	3,6	27,0
Großhandel	17,8	66,6	1,0	14,6
Einzelhandel	9,1	62,0	4,7	24,1
Transport	8,9	54,3	0,3	36,4
Gastgewerbe	10,7	63,7	1,5	24,1
Dienstleistungen	11,4	64,7	1,9	22,0
Bis 5 Beschäftigte	9,7	62,2	1,8	26,3
6 bis 9 Beschäftigte	12,6	73,0	0,4	13,9
10 bis 49 Beschäftigte	18,0	68,7	0,9	12,4
50 bis 249 Beschäftigte	14,0	84,3	0,0	1,7
250 und mehr Beschäftigte	6,3	84,9	0,0	8,9
Insgesamt	10,7	63,9	1,6	23,8

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle C.2

Einfluss durch die Digitalisierung: Qualität der Produkte bzw. Dienste

Verteilung in Prozent

	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	12,7	61,9	1,2	24,2
Baugewerbe	13,5	52,0	1,6	32,8
Handel und Reparatur von Kfz	8,4	65,6	1,8	24,2
Großhandel	23,1	60,7	0,9	15,3
Einzelhandel	10,2	61,0	3,0	25,8
Transport	10,1	53,4	0,7	35,8
Gastgewerbe	9,3	68,6	1,5	20,6
Dienstleistungen	18,6	60,8	0,0	20,6
Bis 5 Beschäftigte	12,3	60,1	1,3	26,2
6 bis 9 Beschäftigte	20,2	64,3	0,2	15,4
10 bis 49 Beschäftigte	24,3	64,0	0,6	11,0
50 bis 249 Beschäftigte	39,6	57,9	0,0	2,5
250 und mehr Beschäftigte	65,6	34,4	0,0	0,0
Insgesamt	14,3	60,7	1,2	23,8

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle C.3

Einfluss durch die Digitalisierung: Flexibilität der Produktion

Verteilung in Prozent

	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	14,3	60,6	1,6	23,5
Baugewerbe	8,4	56,9	1,6	33,0
Handel und Reparatur von Kfz	8,4	60,2	0,0	31,5
Großhandel	13,9	61,4	1,6	23,1
Einzelhandel	9,2	59,0	2,5	29,4
Transport	5,5	45,9	0,3	48,2
Gastgewerbe	5,5	70,6	1,5	22,4
Dienstleistungen	17,4	55,1	0,6	26,9
Bis 5 Beschäftigte	9,3	59,6	1,5	29,6
6 bis 9 Beschäftigte	16,6	63,7	0,5	19,2
10 bis 49 Beschäftigte	23,6	58,0	0,3	18,1
50 bis 249 Beschäftigte	30,0	62,4	1,0	6,6
250 und mehr Beschäftigte	38,5	51,0	0,0	10,4
Insgesamt	11,4	59,8	1,3	27,5

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle C.4

Einfluss durch die Digitalisierung: Qualität der Kundenbetreuung				
Verteilung in Prozent				
	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	25,6	49,7	1,1	23,6
Baugewerbe	25,3	46,0	0,0	28,7
Handel und Reparatur von Kfz	34,0	42,6	0,0	23,4
Großhandel	42,6	44,9	1,0	11,5
Einzelhandel	18,8	52,1	4,0	25,2
Transport	21,6	41,1	0,3	37,0
Gastgewerbe	16,4	61,5	1,5	20,6
Dienstleistungen	29,6	49,0	0,8	20,6
Bis 5 Beschäftigte	22,9	50,7	1,2	25,1
6 bis 9 Beschäftigte	34,2	50,7	1,2	13,9
10 bis 49 Beschäftigte	41,8	48,7	0,5	9,1
50 bis 249 Beschäftigte	55,7	41,1	0,0	3,2
250 und mehr Beschäftigte	70,8	29,2	0,0	0,0
Insgesamt	25,8	50,5	1,1	22,6

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle C.5

Einfluss durch die Digitalisierung: Investitionsbedarf				
Verteilung in Prozent				
	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	12,9	58,5	1,1	27,4
Baugewerbe	8,1	55,7	1,6	34,5
Handel und Reparatur von Kfz	8,1	58,6	3,6	29,7
Großhandel	20,2	62,0	1,6	16,2
Einzelhandel	14,8	54,8	2,3	28,2
Transport	7,7	46,2	2,1	44,1
Gastgewerbe	7,6	66,8	1,5	24,1
Dienstleistungen	16,4	58,0	0,1	25,5
Bis 5 Beschäftigte	10,7	58,2	1,4	29,6
6 bis 9 Beschäftigte	14,4	66,3	0,2	19,1
10 bis 49 Beschäftigte	26,3	59,0	0,7	14,0
50 bis 249 Beschäftigte	27,8	67,9	0,0	4,3
250 und mehr Beschäftigte	56,8	38,0	0,0	5,2
Insgesamt	12,6	59,0	1,2	27,2

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle C.6

Einfluss durch die Digitalisierung: Anzahl der Mitarbeiter

Verteilung in Prozent

	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	5,2	69,0	2,7	23,1
Baugewerbe	5,7	65,0	0,3	28,9
Handel und Reparatur von Kfz	1,3	69,9	1,8	27,0
Großhandel	4,3	77,5	4,3	13,9
Einzelhandel	1,9	74,8	1,7	21,6
Transport	0,6	57,4	0,7	41,4
Gastgewerbe	4,4	72,4	3,9	19,3
Dienstleistungen	4,4	70,8	1,1	23,7
Bis 5 Beschäftigte	4,1	68,3	1,9	25,8
6 bis 9 Beschäftigte	5,3	79,6	2,2	12,9
10 bis 49 Beschäftigte	4,0	81,0	3,3	11,7
50 bis 249 Beschäftigte	6,2	86,3	4,8	2,7
250 und mehr Beschäftigte	9,4	76,6	14,1	0,0
Insgesamt	4,2	70,4	2,1	23,3

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle C.7

Einfluss durch die Digitalisierung: Bedarf an Weiterbildungsmaßnahmen

Verteilung in Prozent

	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	20,1	53,7	2,1	24,1
Baugewerbe	21,1	44,8	0,3	33,9
Handel und Reparatur von Kfz	21,7	54,5	0,0	23,8
Großhandel	21,0	62,7	3,1	13,2
Einzelhandel	14,5	57,8	1,5	26,2
Transport	9,9	47,9	0,3	41,9
Gastgewerbe	14,0	59,3	2,0	24,6
Dienstleistungen	22,2	54,2	0,6	23,0
Bis 5 Beschäftigte	16,3	54,2	1,3	28,2
6 bis 9 Beschäftigte	25,2	58,9	0,8	15,1
10 bis 49 Beschäftigte	34,2	52,8	1,6	11,4
50 bis 249 Beschäftigte	39,7	57,6	0,0	2,7
250 und mehr Beschäftigte	56,8	38,0	0,0	5,2
Insgesamt	18,8	54,5	1,3	25,4

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle C.8

Einfluss durch die Digitalisierung: Produktionskosten				
Verteilung in Prozent				
	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	11,2	59,6	5,1	24,1
Baugewerbe	8,8	61,8	0,8	28,7
Handel und Reparatur von Kfz	14,3	59,9	0,0	25,8
Großhandel	8,9	71,6	4,8	14,7
Einzelhandel	9,6	59,4	2,7	28,2
Transport	7,2	47,5	2,5	42,7
Gastgewerbe	7,5	65,3	1,5	25,7
Dienstleistungen	9,6	62,8	3,3	24,3
Bis 5 Beschäftigte	9,1	61,5	1,9	27,5
6 bis 9 Beschäftigte	8,4	69,1	5,1	17,3
10 bis 49 Beschäftigte	11,1	66,2	6,3	16,3
50 bis 249 Beschäftigte	8,6	70,5	13,6	7,3
250 und mehr Beschäftigte	5,2	66,7	19,3	8,9
Insgesamt	9,2	62,6	2,7	25,5

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle C.9

Einfluss durch die Digitalisierung: Konkurrenz durch andere Unternehmen				
Verteilung in Prozent				
	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	11,1	60,7	2,4	25,8
Baugewerbe	15,1	52,7	1,9	30,2
Handel und Reparatur von Kfz	14,2	61,1	0,0	24,7
Großhandel	15,1	70,3	1,7	13,0
Einzelhandel	15,9	58,5	1,2	24,5
Transport	11,8	50,6	2,4	35,2
Gastgewerbe	12,1	63,2	2,9	21,7
Dienstleistungen	16,2	60,5	0,7	22,6
Bis 5 Beschäftigte	14,1	58,3	1,7	25,8
6 bis 9 Beschäftigte	11,4	69,9	2,0	16,7
10 bis 49 Beschäftigte	19,0	66,1	0,8	14,1
50 bis 249 Beschäftigte	18,8	72,3	2,1	6,8
250 und mehr Beschäftigte	5,2	72,4	17,2	5,2
Insgesamt	14,3	60,1	1,7	23,9

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

Tabelle C.10

Einfluss durch die Digitalisierung: Betriebsgewinn

Verteilung in Prozent

	Deutliche Zunahme	Keine wesentliche Änderung	Deutliche Abnahme	Weiß nicht
Verarbeitendes Gewerbe	10,0	61,5	4,5	24,0
Baugewerbe	4,6	61,7	1,9	31,8
Handel und Reparatur von Kfz	4,2	66,2	7,2	22,4
Großhandel	8,9	72,7	4,1	14,2
Einzelhandel	7,0	58,8	8,9	25,2
Transport	4,8	56,5	3,1	35,6
Gastgewerbe	4,7	69,7	3,8	21,8
Dienstleistungen	8,4	64,7	2,7	24,3
Bis 5 Beschäftigte	6,1	62,9	4,1	27,0
6 bis 9 Beschäftigte	6,9	73,5	5,1	14,6
10 bis 49 Beschäftigte	13,4	72,4	1,0	13,2
50 bis 249 Beschäftigte	14,3	78,1	0,0	7,5
250 und mehr Beschäftigte	20,3	79,7	0,0	0,0
Insgesamt	6,8	64,7	3,9	24,6

Quelle: WIFO (eigene Erhebung)

© 2018 WIFO

WIFO

Institut für
Wirtschaftsforschung

WIFO – Institut für Wirtschaftsforschung
I-39100 Bozen

Südtiroler Straße 60
T +39 0471 945 708

www.wifo.bz.it
wifo@handelskammer.bz.it



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

