

Elektronischer Geschäftsverkehr in Mittelstand und Handwerk – Ihre Erfahrungen und Wünsche 2009

Eine Befragung des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG)
gefordert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

1. **Wie intensiv nutzt Ihr Unternehmen heute die unten aufgeführten Anwendungen? Wie intensiv wird Ihre Anwendung in den aufgeführten Bereichen vermutlich in zwei Jahren sein?** (Machen Sie bitte in jeder Zeile eine Aussage zur Nutzungsintensität heute **UND** in zwei Jahren. Bitte kreuzen Sie das Feld an, das Ihrer Meinung auf einer Punkteskala von 1 = „keine Nutzung“ bis 5 = „sehr intensive Nutzung“ entspricht.)

	Ist mir nicht bekannt	Heutige Nutzung					Nutzung in zwei Jahren				
		Keine Nutzung				Sehr intensive Nutzung	Keine Nutzung				Sehr intensive Nutzung
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Nutzungsmöglichkeiten											
Online-Beschaffung (E-Procurement), bspw. elektronische Produktkataloge	<input type="checkbox"/>										
Elektronische Unterstützung der Logistik, bspw. durch RFID-Technologien	<input type="checkbox"/>										
Online-Werbung, bspw. AdWords-Anzeigen	<input type="checkbox"/>										
Online-Kundenservice, bspw. CRM-Systeme	<input type="checkbox"/>										
Elektronische Vertriebsunterstützung, bspw. Nutzung elektronischer Marktplätze	<input type="checkbox"/>										
Online-Banking, bspw. Kontoverwaltung	<input type="checkbox"/>										
Elektronische Zahlungssysteme, bspw. Paypal	<input type="checkbox"/>										
Elektronische Rechnungslegung	<input type="checkbox"/>										
Datenaustausch mit Externen, bspw. auf der Basis von Standards	<input type="checkbox"/>										
Elektronische Unterstützung der Ressourcenplanung, bspw. über ERP-Systeme	<input type="checkbox"/>										
Mobile Business, bspw. Bereitstellung mobiler Datendienste	<input type="checkbox"/>										
Lernprogramme mit Online-Elementen	<input type="checkbox"/>										
E-Vergabe, bspw. Beteiligung an elektronischen Ausschreibungen	<input type="checkbox"/>										
Prozessunterstützung zwischen Behörden und Unternehmen (E-Government)	<input type="checkbox"/>										
E-Mail-Kommunikation	<input type="checkbox"/>										
Informationsbeschaffung	<input type="checkbox"/>										

2. Verfügt Ihr Unternehmen über E-Business-Lösungen? Wenn ja, wer pflegt diese?

(E-Business-Lösungen sind Software-Lösungen, die unterschiedliche Unternehmensbereiche elektronisch verknüpfen und dazu beitragen, Geschäftsprozesse zu unterstützen.)

- IT-Verantwortliche Ihres Unternehmens
- IT-Abteilung Ihres Unternehmens
- Mitarbeiter aus anderen Abteilungen
- Teilweise Vergabe an externen Dienstleister
- Vollständige Vergabe an externen Dienstleister
- Weiß nicht
- Wir setzen keine E-Business-Lösungen ein

3. Ist Ihr Unternehmen mit einer eigenen Website im Internet vertreten?

- Ja, und zwar seit _____
- Nein, ist jedoch geplant
- Weiß nicht
- Nein, nicht mehr
- Nein, und ist nicht geplant

Wenn Ihr Unternehmen derzeit über keine Internetseite verfügt bitte weiter mit Frage 10.

4. Welche Ziele verfolgt Ihr Unternehmen mit Ihrem Internetauftritt?

Welche Bedeutung messen Sie den unten aufgeführten Ziele bei und wie bewerten Sie das jeweilige Erfolgspotenzial?

(Machen Sie bitte in jeder Zeile je eine Aussage zur Bedeutung **UND** zum Erfolg der Zielerreichung und stufen Sie Ihre Meinung auf einer Punkteskala von 1 = „keine Bedeutung/kein Erfolg“ bis 5 = „große Bedeutung/viel Erfolg“ ein.)

	Ist mir nicht bekannt	Bedeutung					Zielerreichung				
		Keine Bedeutung				Große Bedeutung	Kein Erfolg				Viel Erfolg
Zielsetzung		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kundengewinnung	<input type="checkbox"/>										
Imageverbesserung	<input type="checkbox"/>										
Erhöhung der Kundenbindung	<input type="checkbox"/>										
Steigerung der Bekanntheit	<input type="checkbox"/>										
Kosteneinsparung	<input type="checkbox"/>										
Umsatzsteigerung	<input type="checkbox"/>										
Zusätzlicher Absatzkanal	<input type="checkbox"/>										
Produktivitätssteigerung	<input type="checkbox"/>										

5. Welche Gestaltungselemente sind auf der Website Ihres Unternehmens eingebunden?

(Mehrfachnennung möglich)

- Informationsangebote, bspw. Newsletter
- Innovative Produktpräsentationen, bspw. Videos, Audio-Elemente
- Auswahl an Zahlungsmöglichkeiten im Online-Shop, bspw. Sofortüberweisung
- Suchmaske
- Verlinkungen, bspw. GoogleMaps, Skype
- Vertrauensbildende Maßnahmen, bspw. TÜV-Gütesiegel, Trusted Shops
- Web 2.0-Anwendungen, bspw. Bewertungssysteme
- Sonstige und zwar: _____
- Weiß nicht
- Keine Angaben

6. Wer pflegt in Ihrem Unternehmen die Website?

- IT-Verantwortliche Ihres Unternehmens
- IT-Abteilung Ihres Unternehmens
- Mitarbeiter aus anderen Abteilungen
- Teilweise Vergabe an externen Dienstleister
- Vollständige Vergabe an externen Dienstleister
- Weiß nicht

7. Welche Analyse-Tools werden zur Auswertung Ihrer Website verwendet?

(Mehrfachnennung möglich)

- Kostenfreie Tools, bspw. Google Analytics
- Individuelle Lösungen
- Weiß nicht
- Kostenpflichtige Standard-Lösung, bspw. eTracker
- Bislang erfolgt keine Auswertung
- Keine Angaben

8. Wie häufig werden die Kennzahlen der Web-Statistik in Ihrem Unternehmen geprüft?

- Wöchentlich
- Halbjährlich
- Weiß nicht
- Monatlich
- Jährlich
- Quartalsweise
- Nie

9. Wie werden die gewonnenen Erkenntnisse der Web-Statistik berücksichtigt?


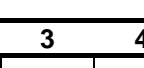
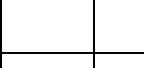
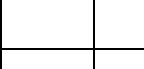
(Mehrfachnennung möglich)

- Zur Planung von Marketingmaßnahmen, bspw. Seitenoptimierung
- Zur Prozessoptimierung, bspw. Standardisierung von Schnittstellen
- Sonstige und zwar: _____
- Weiß nicht
- Bislang erfolgt keine Umsetzung
- Keine Angaben

10. Wie groß ist der Informationsbedarf Ihres Unternehmens zu folgenden Themen?

(Bitte stufen Sie Ihre Meinung auf einer Punkteskala von 1 = „überhaupt kein Bedarf“ bis 5 = „sehr hoher Bedarf“ ein.)

	Ist mir nicht bekannt	Informationsbedarf				
		Überhaupt kein Bedarf				Sehr hoher Bedarf
		1	2	3	4	5
Nutzungsmöglichkeiten						
Online-Beschaffung (E-Procurement), bspw. elektronische Produktkataloge	<input type="checkbox"/>					
Elektronische Unterstützung der Logistik, bspw. durch RFID-Technologien	<input type="checkbox"/>					
Online-Werbung, bspw. AdWords-Anzeigen	<input type="checkbox"/>					
Online-Kundenservice, bspw. CRM-Systeme	<input type="checkbox"/>					
Elektronische Vertriebsunterstützung, bspw. Nutzung elektronischer Marktplätze	<input type="checkbox"/>					
Online-Banking, bspw. Kontoverwaltung	<input type="checkbox"/>					
Elektronische Zahlungssysteme, bspw. Paypal	<input type="checkbox"/>					
Elektronische Rechnungslegung	<input type="checkbox"/>					
Datenaustausch mit Externen, bspw. auf der Basis von Standards	<input type="checkbox"/>					
Elektronische Unterstützung der Ressourcenplanung, bspw. über ERP-Systeme	<input type="checkbox"/>					
Mobile Business, bspw. Bereitstellung mobiler Datendienste	<input type="checkbox"/>					
Lernprogramme mit Online-Elementen	<input type="checkbox"/>					
E-Vergabe, bspw. Beteiligung an elektronischen Ausschreibungen	<input type="checkbox"/>					
Prozessunterstützung zwischen Behörden und Unternehmen (E-Government)	<input type="checkbox"/>					

	Ist mir nicht bekannt	Informationsbedarf				
		Überhaupt kein Bedarf				
Nutzungsmöglichkeiten		1	2	3	4	5
Online-Recht, bspw. Fernabsatzrecht im E-Commerce	<input type="checkbox"/>					
Wissensmanagement, bspw. kontinuierliche Wettbewerbsbeobachtung	<input type="checkbox"/>					
Innovative Technologien, bspw. Online-Videokonferenzen	<input type="checkbox"/>					
Innovative Webangebote, bspw. Video-Ads	<input type="checkbox"/>					
Website-Gestaltung, bspw. vertrauensbildende Maßnahmen	<input type="checkbox"/>					
Web-Controlling, bspw. Prozessoptimierung nach Kennzahlen	<input type="checkbox"/>					

11. ANGABEN ZUR STATISTIK

Firmensitz (erste drei Ziffern der PLZ): ____ ____ ____

Anzahl der beschäftigten Personen im Unternehmen:

(umgerechnet auf Vollzeitbeschäftigte) _____

Branche/Beruf:

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Rohstoffzulieferer | <input type="checkbox"/> Handwerk | <input type="checkbox"/> Textil |
| <input type="checkbox"/> Metall | <input type="checkbox"/> Maschinen | <input type="checkbox"/> Baugewerbe |
| <input type="checkbox"/> Sonstige Industrie | <input type="checkbox"/> Kraftfahrzeughandel | <input type="checkbox"/> Sonstiger Handel |
| <input type="checkbox"/> IT-Dienstleister | <input type="checkbox"/> Finanzdienstleister | <input type="checkbox"/> Sonstige Dienstleister |
| <input type="checkbox"/> Logistik | <input type="checkbox"/> Gastronomie/Tourismus | |

Sonstige, und zwar _____

In welchem Bereich sind Sie in Ihrem Unternehmen tätig?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Angestellter im IT-Bereich | <input type="checkbox"/> Leitender Angestellter im kaufmännischen Bereich |
| <input type="checkbox"/> Leitender Angestellter im IT-Bereich | <input type="checkbox"/> Angestellter im kaufmännischen Bereich |
| <input type="checkbox"/> Inhaber/Vorstand/Geschäftsführung | <input type="checkbox"/> Mitarbeiter aus weiteren Bereichen |

Sonstige, und zwar _____

Wenn Sie eine **Kurzauswertung dieser Befragung** wünschen, so geben Sie bitte Ihre Adressdaten an. Diese Angaben werden **getrennt** vom Fragebogen erfasst und ausschließlich für den Versand der Kurzauswertung verwendet.

Firma: _____

Webadresse: _____

Ansprechpartner(in): _____

E-Mail: _____

- Wir sind an **neutralen, kostenlosen Informationen** zum elektronischen Geschäftsverkehr interessiert.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!