



MARKTFORSCHUNG
RESSORT IM BVDW



Wir sind das Netz

BVDW Trend in Prozent (TiP)

Digitale Dienstleistungen
Ausgabe 2014-02



BVDW Trend in Prozent (TiP)



- ➔ Die Befragung „BVDW Trend in Prozent“ findet einmal im Quartal zu Themen rund um die Digitale Wirtschaft statt
- ➔ Die einzelnen Fokusgruppen und Fachkreise des BVDW bringen sich bei Themenfindung und Fragensauswahl ein
- ➔ Der Erhebungszeitraum beträgt ein bis zwei Wochen
- ➔ Aufgerufen zur Teilnahme sind alle BVDW-Mitglieder und Empfänger des BVDW-Newsletters

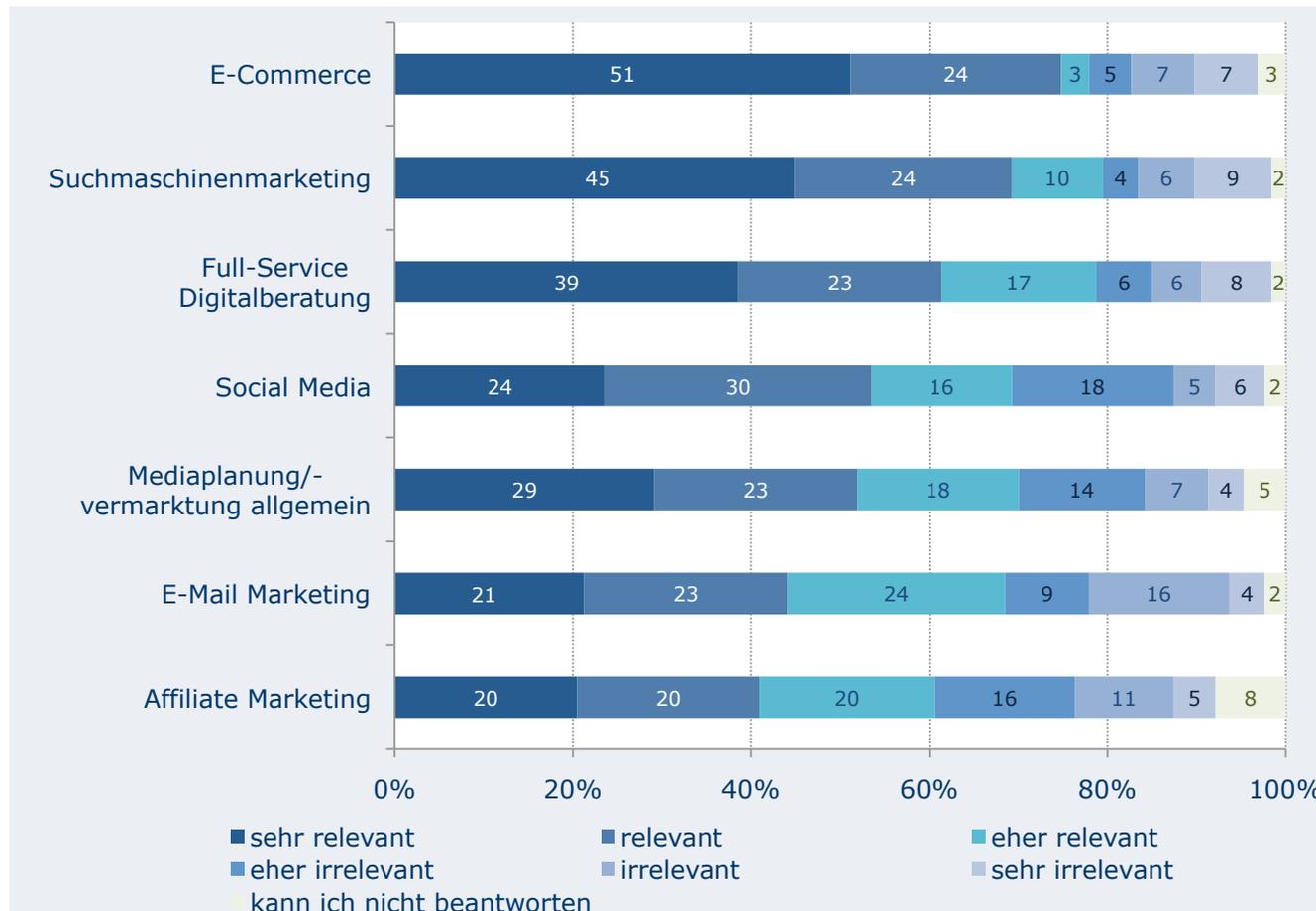


Die Fragen

Unsere Mitglieder und Newsletter-Empfänger zeichnen sich durch ein vielfältiges Angebot von digitalen Dienstleistungen aus, die sich auf die Infrastruktur, Kreation / Umsetzung oder Beratung im Umfeld des Internets und weiteren elektronischen Medien beziehen. Sie haben wir um ihre Einschätzung bei der Nutzung ihres Angebots durch Unternehmen im Hinblick auf die folgenden Fragen gebeten:

- ➔ Wie schätzen Sie die Relevanz von digitalen Dienstleistungen bei den folgenden Bereichen ein?
- ➔ In welchen Bereichen haben digitale Dienstleistungen – Ihrer Meinung nach – über die oben genannten Bereiche hinaus noch eine besondere Relevanz?
- ➔ Wie wichtig sind die folgenden Aspekte rund um digitale Dienstleistungen?
- ➔ Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu digitalen Dienstleistungen zu?
- ➔ In welchen Bereichen von digitalen Dienstleistungen sehen Sie den größten Bedarf an Zertifizierungen?
- ➔ Was sind die drei größten Mehrwerte eines Zertifikates für digitale Dienstleistungen aus Sicht des Zertifikatinhabers?
- ➔ Was sind die drei größten Hemmnisse beim Erwerb eines Zertifikates für digitale Dienstleistungen aus Sicht des Zertifikatanwerbers?
- ➔ In welchem Geschäftsfeld ist Ihr Unternehmen schwerpunktmäßig tätig?

Nach Experteneinschätzung haben digitale Dienstleistungen für Unternehmen im Bereich E-Commerce am meisten Relevanz



➔ Die drei weiteren Bereiche Suchmaschinenmarketing, Full-Service-Digitalberatung und Social Media folgen in der Relevanz im Kontext digitaler Dienstleistungen für Unternehmen

Basis N=127 Frage: „Wie schätzen Sie die Relevanz von digitalen Dienstleistungen bei den folgenden Bereichen ein?“ 6er -Skala von „sehr relevant“ bis „sehr irrelevant“; Abweichungen von 100% sind rundungsbedingt; Sortiert nach der Relevanz („sehr relevant“ und „relevant“)



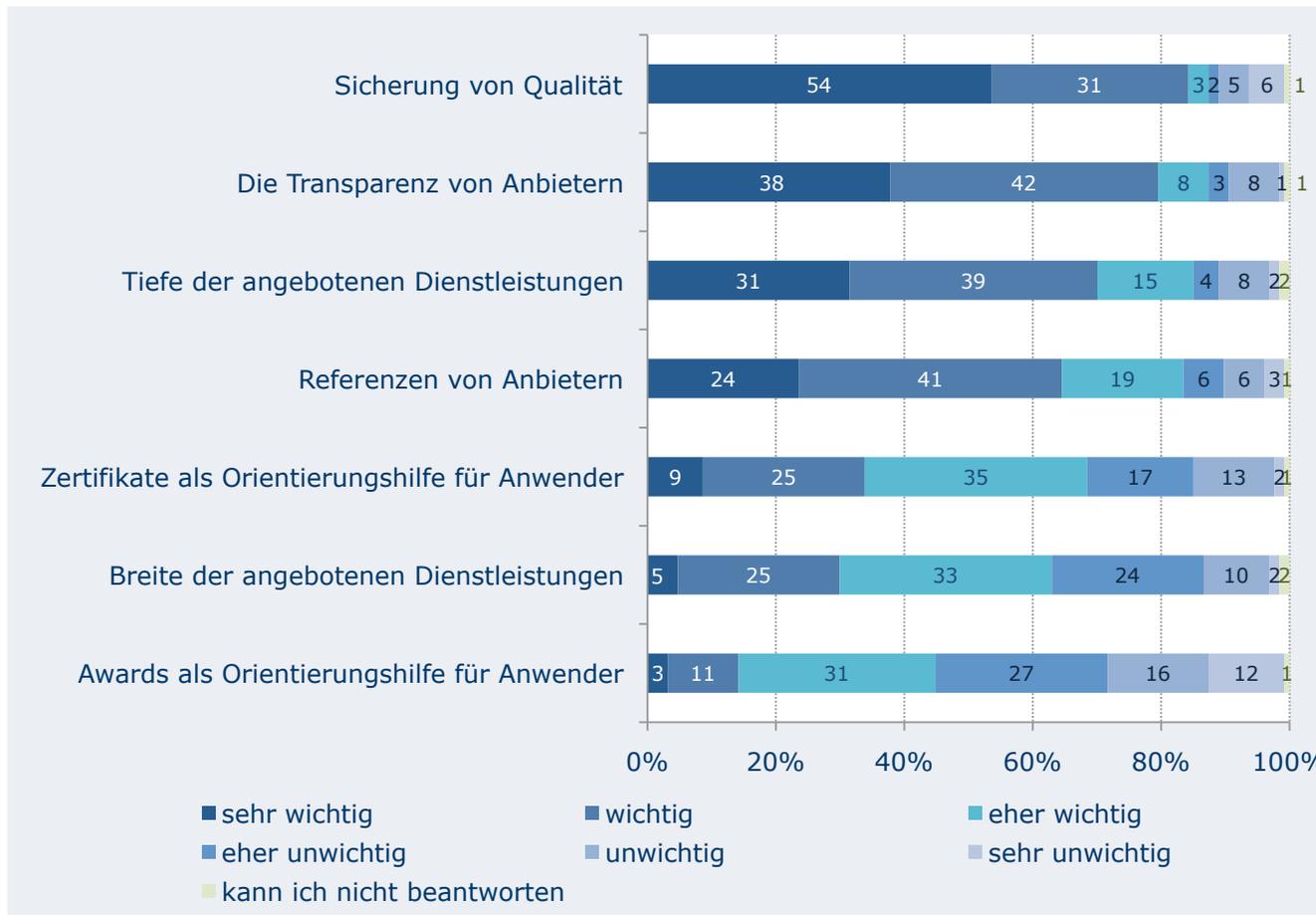
In den folgenden Bereichen wird ebenfalls relevanter Bedarf an digitalen Dienstleistungen gesehen

- ➔ Marketing
Prozessabstimmung, Automatisierung, Planung, Effizienzmessung, sowie weitere Teilbereiche wie Geo-Marketing, Couponing,...
- ➔ Datenanalyse
Marktforschung und Reporting
- ➔ Big Data
Analyse und Databasemanagement
- ➔ RTA
- ➔ CRM
- ➔ Mobile
- ➔ Content
Marketing, Customization, Management
- ➔ Webanalyse
- ➔ Optimierungsprozesse
Suchmaschinen, TV-Online, Website
- ➔ Digitale Markenführung
- ➔ PR
- ➔ Targeting

Basis N=127 Frage: „In welchen Bereichen haben digitale Dienstleistungen - Ihrer Meinung nach - über die oben genannten Bereiche hinaus noch eine besondere Relevanz?“
Darstellung der offenen Antworten; 52 Befragte sehen keine weiteren Bereiche von Relevanz



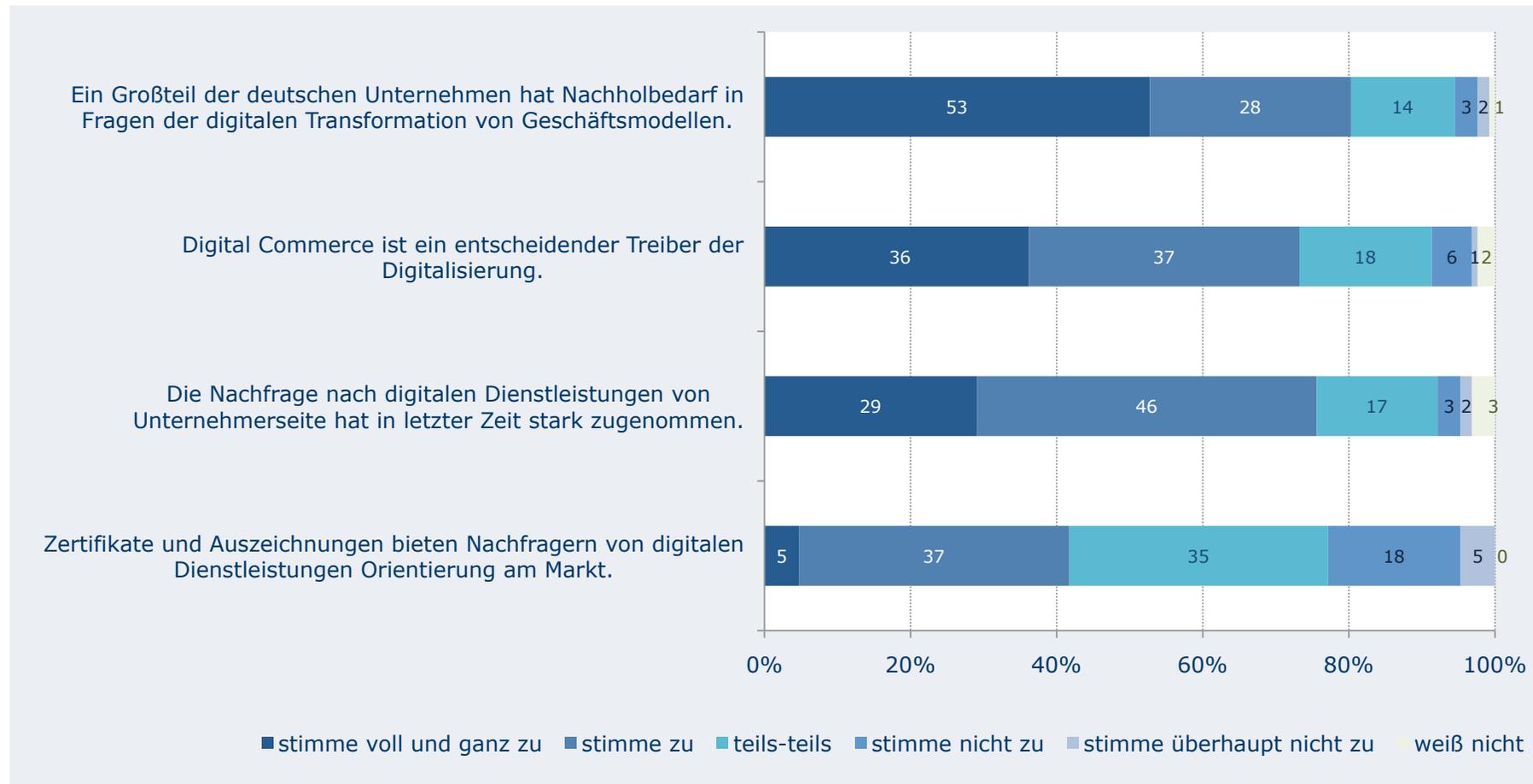
Qualitätssicherung und Anbietertransparenz stehen bei digitalen Dienstleistungen an erster Stelle



- ➔ Tiefe der angebotenen Dienstleistungen sowie Referenzen der Anbieter sind weitere wesentliche Aspekte
- ➔ Zertifikate werden eher als wichtig, Awards eher als unwichtig im Kontext einer Orientierungshilfe für Anwender eingeschätzt

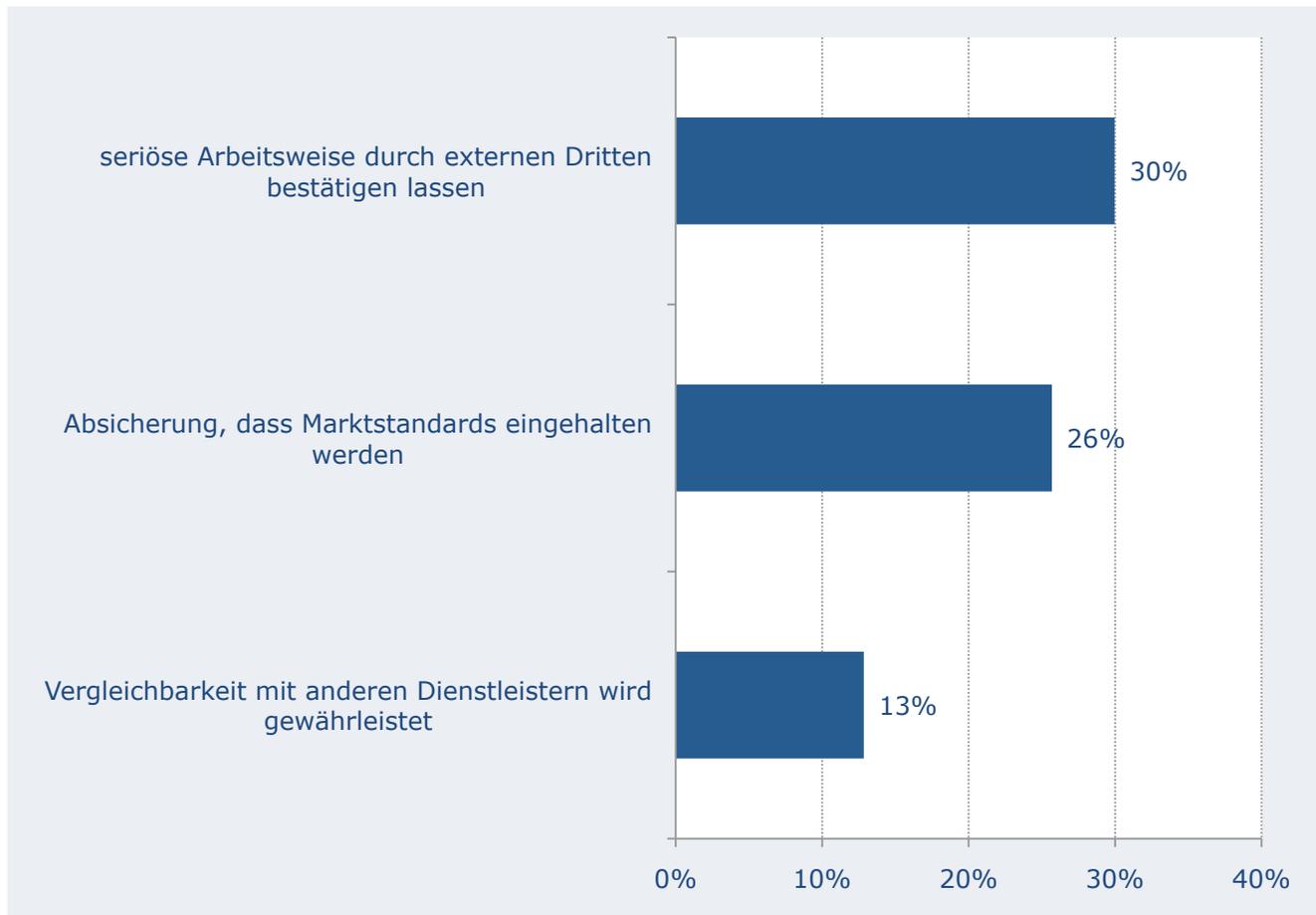
Basis N=127 Frage: „Wie wichtig sind die folgenden Aspekte rund um digitale Dienstleistungen?“ 6er-Skala von „sehr wichtig“ bis „sehr unwichtig“; Abweichungen von 100% sind rundungsbedingt; Sortiert nach der Wichtigkeit („sehr wichtig“ und „wichtig“)

Klares Meinungsbild zu digitalen Dienstleistungen als Bestandteil der Digitalen Transformation



Basis N=127 Frage: „Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu digitalen Dienstleistungen zu?“ 5er -Skala von „stimme voll und ganz zu“ bis „stimme überhaupt nicht zu“; Abweichungen von 100 sind rundungsbedingt

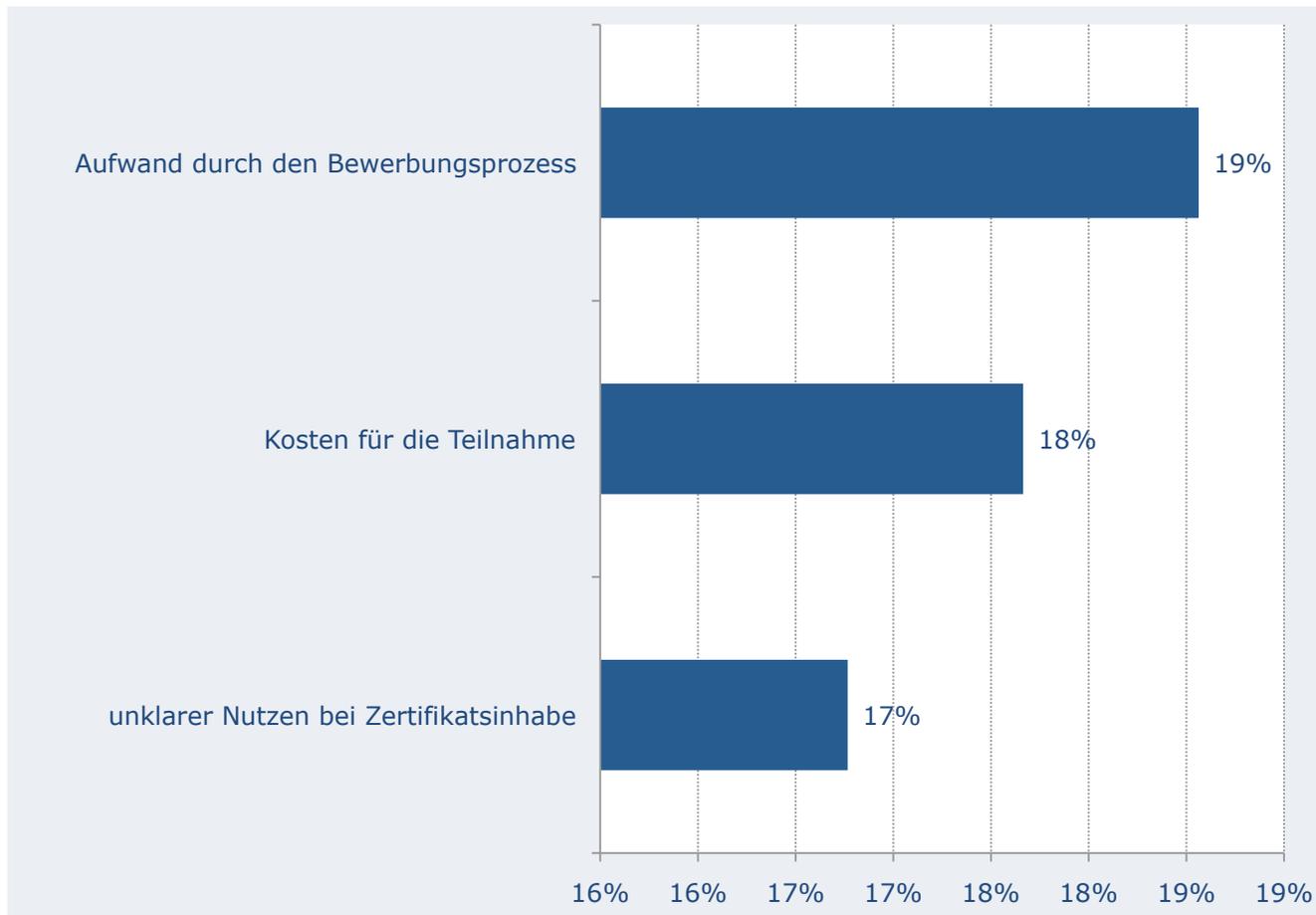
Bestätigung der seriösen Arbeitsweise durch Externe als entscheidender Mehrwert für Zertifikatinhaber



- ➔ Als entscheidender Mehrwert für Zertifikatsinhaber wird die externe Bestätigung der seriösen Arbeitsweise genannt. Drei von zehn Antworten entfallen auf diese Kategorie
- ➔ Bei Acht von zehn Befragten wird dies als einer der drei größten Mehrwerte genannt wurde

Basis N=121 Frage: „Was sind die drei größten Mehrwerte eines Zertifikates für digitale Dienstleistungen aus Sicht des Zertifikatinhabers?“ [Mehrfachnennungen möglich]
Dargestellt werden die Prozente an allen Nennungen

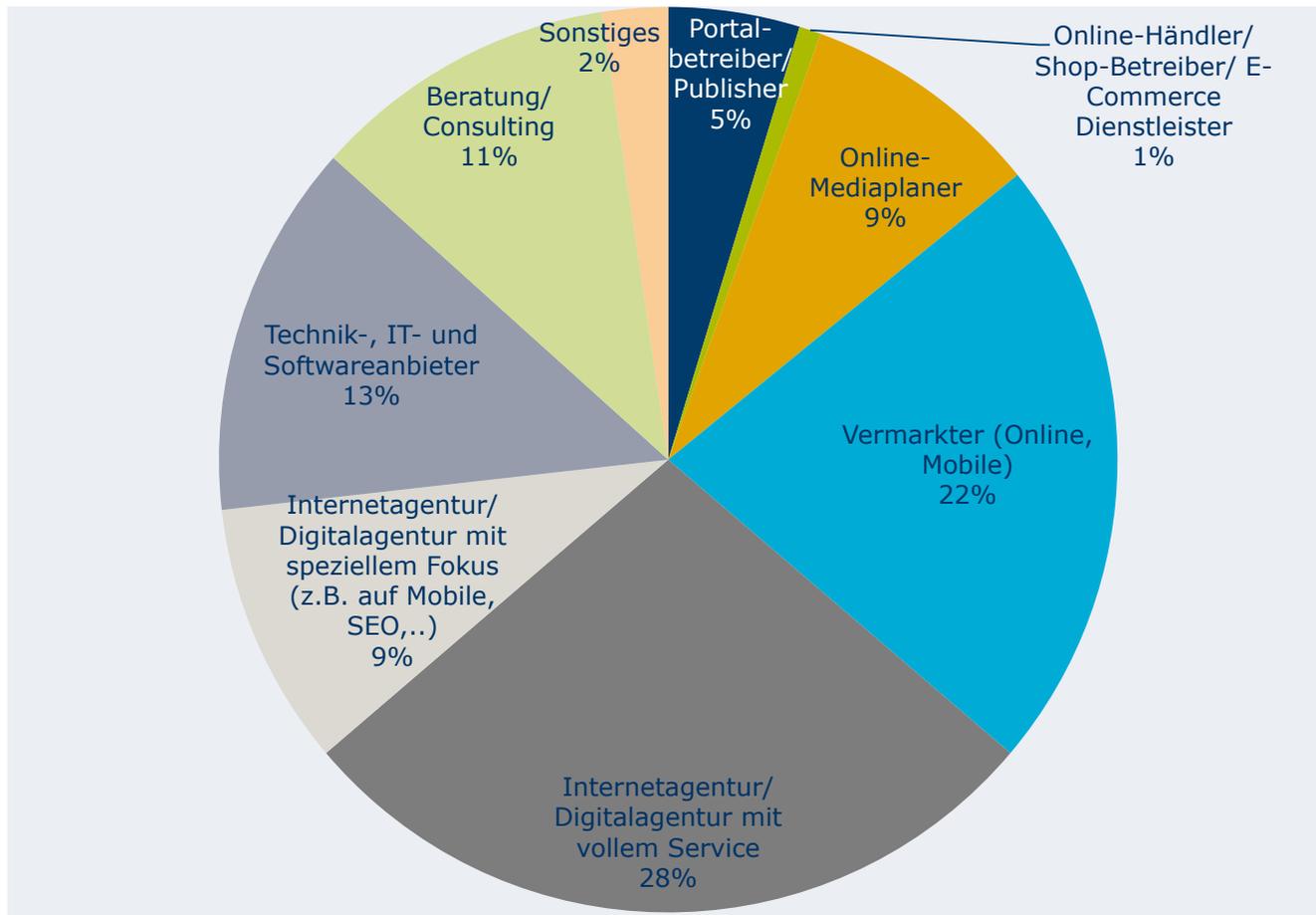
Größtes Hemmnisse beim Zertifikaterwerb ist der Aufwand durch den Bewerbungsprozess



- ➔ Bei den Hemmnissen verteilen sich die Expertenantworten deutlich stärker auf die einzelnen Aspekte.
- ➔ Für die Hälfte aller Befragten ist jedoch der Aufwand durch den Bewerbungsprozess eines der drei größten Hemmnisse beim Zertifikaterwerb (19 Prozent aller Antworten)

Basis N=121 Frage: „Was sind die drei größten Hemmnisse beim Erwerb eines Zertifikates für digitale Dienstleistungen aus Sicht des Zertifikatanwerbers?“ [Mehrfachnennungen möglich] Dargestellt werden die Prozente an allen Nennungen

Beschreibung der Stichprobe



- ➔ 127 beantwortete Fragebögen
- ➔ Befragungszeitraum:
18.06.2014 bis
02.07.2014

Basis N=127 Frage: „In welchem Geschäftsfeld ist Ihr Unternehmen schwerpunktmäßig tätig?“



MARKTFORSCHUNG
RESSORT IM BVDW



Wir sind das Netz

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.



Christiane Siwek
Senior Manager Digital Research BVDW e.V.
Berliner Allee 57
40212 Düsseldorf
Fon +49 211 600456 - 0
Fax +49 211 600456 - 33
info@bvdw.org
www.bvdw.org