

BVDW Trend in Prozent (TiP): Unternehmen legen großen Wert auf Qualität und Transparenz bei digitalen Dienstleistungen

Nachfrage nach digitalen Dienstleistungen hat stark zugenommen / Für 80 Prozent der Befragten sind Qualität und Transparenz wichtig / Referenzen und Zertifikate wichtige Orientierungshilfen / Nachholbedarf in Fragen digitaler Transformation von Geschäftsmodellen

Düsseldorf, 21. Juli 2014 – Die Nachfrage nach digitalen Dienstleistungen hat in jüngster Zeit stark zugenommen. Und: Für den Großteil der Unternehmen sind vor allem Qualität und Transparenz bei digitalen Dienstleistungen wichtig. Das sind zwei zentrale Ergebnisse der aktuellen Expertenbefragung „Trend in Prozent“ (TiP) des Bundesverbandes Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V., an der Mitte bis Ende Juni rund 130 Digitalexperten teilgenommen haben.

Die Bedeutsamkeit digitaler Dienstleistungen variiert dabei je nach Unternehmensbereich. So sehen die Hälfte der Befragten (51 Prozent) digitale Dienstleistung im Bereich E-Commerce als sehr relevant an. Für das Suchmaschinenmarketing sind es 45 Prozent, für Full-Service Digitalberatung 39 Prozent. Weitere Nennungen beziehen sich u.a. auf die Bereiche Realtime Advertising und Big Data (inkl. Daten- und Webanalyse) sowie Mobile, CRM und Optimierung.

Einen hochwertigen Dienstleister zu finden, stellt für die Unternehmen in diesem Zusammenhang eine große Herausforderung dar. Wenig überraschend spielt die Sicherung der Qualität digitaler Dienstleistungen für 85 Prozent der Umfrageteilnehmer daher eine wichtige Rolle (54 Prozent sehr wichtig, 31 Prozent wichtig). Kaum weniger wichtig (80 Prozent der Befragten) ist der Aspekt Transparenz über die Anbieter in den einzelnen Bereichen und deren Dienstleistungsangebote. Für sieben von zehn Befragten ist darüber hinaus die Tiefe der angebotenen Dienstleistungen ein entscheidendes Kriterium; die Breite des Angebots ist hingegen nur für 30 Prozent von Bedeutung.

Referenzen und Zertifikate wichtige Orientierungshilfen

Insgesamt attestieren über 40 Prozent der Umfrageteilnehmer (42 Prozent) Zertifikaten und Auszeichnungen, für die Nachfrageseite wichtige Orientierung im großen Angebot an digitalen Dienstleistungen zu liefern.

Bevorzugte Orientierungshilfe bei der Auswahl des „richtigen“ Dienstleisters sind Referenzen. So geben insgesamt zwei Drittel der Befragten (65 Prozent) an, dass Referenzen bei digitalen Dienstleistungen wichtig (41 Prozent) bzw. sehr wichtig (24 Prozent) sind. Zertifikate sind der Studie nach ebenfalls hilfreich. Dennoch bewertet nur jeder dritte

Experte (34 Prozent) sie als einen wichtigen (25%) oder sehr wichtigen (9%) Anhaltspunkt, obwohl die Bescheinigungen in aller Regel die als wichtigste Dienstleistungskriterien genannten Aspekte Qualitätssicherung, Transparenz oder Referenzen mit abdecken.

Awards hingegen dienen kaum als Orientierungshilfe. Lediglich ein Siebtel der Befragten (14 Prozent) spricht ihnen Bedeutung zu.

Die mit Abstand größten Mehrwerte eines Zertifikates sind nach Auffassung der Befragten die Bestätigung einer seriösen Arbeitsweise durch externe Dritte (30 Prozent aller Nennungen) sowie die Absicherung der Einhaltung von Marktstandards (26 Prozent aller Nennungen).

Als quasi gleichermaßen größte Hemmnisse beim Zertifikaterwerb werden der Aufwand durch den Bewerbungsprozess, die Kosten für die Teilnahme und der unklare Nutzen bei Zertifikatsinhabung gesehen (19 Prozent, 18 Prozent bzw. 17 Prozent aller Nennungen).

Unternehmen haben Nachholbedarf bei digitaler Transformation

Acht von zehn Befragten (81 Prozent) sehen bei einem Großteil der deutschen Unternehmen Nachholbedarf in Fragen der digitalen Transformation von Geschäftsmodellen. Dieses Defizit drückt sich in der verstärkten Nachfrage nach digitalen Dienstleistungen aus: Drei Viertel der Befragten (75 Prozent) geben an, dass diese Nachfrage in letzter Zeit stark zugenommen hat. Für beinahe genauso viele (73 Prozent) ist dabei der Digital Commerce ein entscheidender Treiber der Digitalisierung.

Die Branchenumfrage „Trend in Prozent“ wird vom BVDW einmal im Quartal zu Themen rund um die digitale Wirtschaft durchgeführt. Befragt werden BVDW-Mitgliedsunternehmen sowie Experten und Kenner der Digitalbranche. Die ausführlichen Befragungsergebnisse von „Trend in Prozent“ 2014-2 können [hier](#) abgerufen werden.

Pressemitteilung und hochauflösendes Bildmaterial auf dem BVDW-Presseserver unter:

http://www.bvdw.org/presseserver/bvdw_pm_tip_2014_2

Kontakt:

Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V.
Berliner Allee 57, 40212 Düsseldorf
www.bvdw.org

Ansprechpartner für die Presse:

Nadja Elias, Leiterin Public Relations – Pressesprecherin
Tel: +49 (0)211 600456-25, Fax: -33
elias@bvdw.org

Über den BVDW

Der Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V. ist die zentrale Interessenvertretung für Unternehmen, die digitale Geschäftsmodelle betreiben und im

Bereich der digitalen Wertschöpfung tätig sind. Mit über 670 Mitgliedsunternehmen aus unterschiedlichsten Segmenten der Internetindustrie ist der BVDW interdisziplinär verankert und hat damit einen ganzheitlichen Blick auf die Themen der digitalen Wirtschaft.

Der BVDW hat es sich zur Aufgabe gemacht, Effizienz und Nutzen digitaler Angebote – Inhalte, Dienste und Technologien – transparent zu machen und so deren Einsatz in der Gesamtwirtschaft, Gesellschaft und Administration zu fördern. Außerdem ist der Verband kompetenter Ansprechpartner zu aktuellen Themen und Entwicklungen der Digitalbranche in Deutschland und liefert mit Zahlen, Daten und Fakten wichtige Orientierung zu einem der zentralen Zukunftsfelder der deutschen Wirtschaft.

Im ständigen Dialog mit Politik, Öffentlichkeit und anderen, nationalen und internationalen Interessengruppen, unterstützt der BVDW ergebnisorientiert, praxisnah und effektiv die dynamische Entwicklung der Branche. Fußend auf den Säulen Marktentwicklung, Marktaufklärung und Marktregulierung bündelt der BVDW führendes Digital-Know-How, um damit eine positive Entwicklung der führenden Wachstumsbranche der deutschen Wirtschaft nachhaltig mitzugestalten. Gleichzeitig sorgt der BVDW als Zentralorgan der digitalen Wirtschaft mit Standards und verbindlichen Richtlinien für Branchenakteure, für Markttransparenz, und Angebotsgüte für die Nutzerseite und die Öffentlichkeit. **Wir sind das Netz.**