RAAD RESEARCH

IT im Mittelstand 2011

Groß- und Einzelhandel

Eine Studie im Auftrag von
Sage Software GmbH
Geschäftsbereich Mittelstand

© 2011 Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH – Geschäftsbereich RAAD Research - Stand: 17.06.2011 - Folie: 1

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

Nutzungsrechte

EINZELNUTZERLIZENZ

Wer darf die Studie nutzen?
Im Rahmen einer Einzelnutzerlizenz, die gerade für kleinere Unternehmen gedacht ist, sind Sie berechtigt, die Inhalte und Grafiken für die eigene persönliche Tätigkeit im Unternehmen zu nutzen. Andere Mitarbeiter Ihres Unternehmens dürfen die Studie nicht nutzen, die Weitergabe an andere Personen oder Unternehmen ist nicht gestattet.

Dürfen die Inhalte für eigene Präsentationen verwendet werden?
Ja! Allerdings begrenzt sich die Nutzung auf Zitate. Sie dürfen dementsprechend einzelne Textpassagen oder Marktzahlen für eigene Präsentationen verwenden, dabei muss jeweils RAAD als Quelle angegeben werden. Die Nutzung von kompletten Folien oder Grafiken ist im Rahmen der Einzelnutzerlizenz nicht erlaubt.

Können die Inhalte für Marketing- und PR-Zwecke verwendet werden?
Ja! Allerdings begrenzt sich die Nutzung auf den oben angegebenen Umfang.

UNTERNEHMENSLIZENZ

Wer darf die Studie nutzen?
Im Rahmen der Unternehmenslizenz darf jeder Mitarbeiter ihres Unternehmens (hierbei gilt die Rechtsperson des Lizenznehmers) die Studie nutzen! Sie erwerben eine Unternehmenslizenz ohne weiteren Verteilschlüssel. Lediglich die Weitergabe an andere Unternehmen und Personen außerhalb des Unternehmens ist nicht gestattet.

Dürfen die Inhalte für eigene Präsentationen verwendet werden?
Ja! Sie erhalten die Studie im PowerPoint-Format und können komplette Folien, einzelne Textpassagen oder ausgewählte Marktzahlen in eigene Präsentationen übernehmen. Allerdings dürfen die daraus abgeleiteten Werke keine "gesamthafte" Übernahme der Inhalte darstellen (bspw. das Kopieren kompletter Kapitel) und müssen für die übernommenen Inhalte eine Quellenangabe beinhalten, die auf RAAD hinweist.

Können die Inhalte für Marketing- und PR-Zwecke verwendet werden?
Ja! Allerdings begrenzt sich die Nutzung auf den oben angegebenen Umfang.

PUBLISHINGLIZENZ

Wer darf die Studie nutzen?
Im Rahmen der Publishinglizenz darf jeder Mitarbeiter ihres Unternehmens (das gilt auch für verbundene Unternehmen) die Studie nutzen! Sie erwerben eine Gesamtlizenz ohne weiteren Verteilschlüssel. Ebenso ist die persönliche Weitergabe an andere Unternehmen und Personen ausdrücklich und unlimitiert gestattet. Lediglich eine Verteilung per Massenaussendung oder als Download von der eigenen Website ist nicht gestattet.

Dürfen die Inhalte für eigene Präsentationen verwendet werden?
Ja! Sie erhalten die Studie im PowerPoint-Format und können die vollständige Studie, ganze Kapitel, komplette Folien, einzelne Textpassagen oder ausgewählte Marktzahlen für eigene Präsentationen übernehmen. Die Inhalte dürfen jedoch nicht verändert oder sinnentstellend aus dem Zusammenhang gerissen werden. Für alle verwendeten Inhalte muss RAAD als Quelle angegeben werden.

Können die Inhalte für Marketing- und PR-Zwecke verwendet werden?
Ja! Wenn Sie beispielsweise eigene Pressemeldungen mit unseren Marktzahlen anreichern wollen, können Sie das jederzeit tun. Wenn Sie Kunden oder Interessenten die vollständige Studie oder Auszüge zukommen lassen wollen, ist das ebenfalls ohne jede Einschränkung möglich, dabei muss jeweils RAAD als Quelle angegeben werden.

Impressum

Copyrights:
© 2011 Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH -
Geschäftsbereich RAAD Research

Alle Rechte, auch die des Nachdrucks, der Vervielfältigung oder der Verwertung bzw. Mitteilung des Inhalts dieses Dokumentes, behalten wir uns vor. Kein Teil darf ohne die schriftliche Genehmigung der Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH in irgendeiner Form reproduziert, an Dritte weitergegeben oder, insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme, verarbeitet, vervielfältigt, verbreitet oder zu öffentlichen Wiedergaben benutzt werden. Wir behalten uns das Recht vor, Inhalte zu aktualisieren oder zu modifizieren.

Warenzeichen:
Die in dieser Studie erwähnten Warenzeichen gehören den jeweiligen Eigentümern.

Dank:
An dieser Stelle möchten wir uns bei den IT-Leitern bzw. Budgetverantwortlichen der Unternehmen bedanken, die uns Einblick in ihr IT-Umfeld gegeben haben.

Ausschluss:
Die in dieser Studie enthaltenen Informationen stammen aus Quellen, die als zuverlässig gelten. Die Informationen wurden mit professioneller Sorgfalt aufbereitet. RAAD übernimmt jedoch keinerlei Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Angemessenheit. RAAD übernimmt keine Haftung für Fehler, Auslassungen oder Unangemessenheit in den hierin enthaltenen Informationen oder für die Interpretation derselben. Die Verantwortung für die Auswahl und Sichtung des Materials liegt ausschließlich beim Leser. Die zum Ausdruck kommenden Einschätzungen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern.

Partner der Studie



Von Anfang an für Sie entwickelt: die ERP-Lösungen für den Mittelstand.

Die ERP-Produktfamilie für den Mittelstand von Sage ist auf die besonderen Anforderungen des Mittelstands ausgelegt und berücksichtigt alle betriebswirtschaftlichen Abläufe. Deshalb empfehlen uns unsere Kunden gerne weiter!

„Wir brauchten nicht weniger als eine Komplettlösung, die allen Anforderungen der einzelnen Unternehmensbereiche wie Vertrieb, Einkauf, Konfektionierung, Materialwirtschaft, Lagerwesen gerecht wird und diese miteinander verknüpft. Dies haben wir mit Sage ERP b7 bekommen."
Jürgen Wohlfarth,
KW automotive Group

„Kundenaufträge können wir jetzt wesentlich schneller bearbeiten, Anfragen zügiger beantworten. Auch die Planung von Aufträgen geht uns heute schneller von der Hand. Insgesamt ein Mehr an Rentabilität, das uns deutlich wettbewerbsfähiger macht."
Clemens Güntert, SCHWANOG
Siegfried Güntert GmbH

White Papers zu den Themen:

- IT-Entscheidungen treffen
- Ratgeber Bewerbermanagement
- Tipps zur CRM-Auswahl

…und viele weitere kostenfreie Infos rund um IT & ERP-Systeme finden Sie unter:

www.sage-erleben.de

Ihr Zugangscode: Raad2011-handel

Seit fünf Jahren „ERP System des Jahres"

CER Center for Enterprise Research
ERP-SYSTEM DES JAHRES 2010 SERIENFERTIGUNG

CER Center for Enterprise Research
ERP-SYSTEM DES JAHRES 2010 INNOVATIONSPREIS

INNOVATIONSPREIS-IT KATEGORIESIEGER 2010 initiative mittelstand BRANCHENSOFTWARE

Sage bäuer GmbH – Telefon: 07721 99 80-0 – eMail: mittelstand@sage.de – Homepage: www.sage.de/mittelstand

RAAD RESEARCH

Einführung und Demographie

Einsatz von Softwarekomponenten

Einsatz mobiler Anwendungen

Kommunikation in Unternehmensnetzwerken

IT aus der Cloud

Fazit und Ausblick

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einführung

Die Unternehmen des Groß- und Einzelhandels sind in besonderer Weise Indikatoren für die konjunkturelle Lage. Hier werden Einbrüche und Stimmungsaufhellungen schnell sichtbar und getrieben vom immer höheren Margendruck nimmt die Verpflichtung, Prozesse und Abläufe zu verschlanken, immer mehr zu. IT-Systeme nehmen eine zunehmend wichtige Rolle in der Effizienzunterstützung ein.

Gleichzeitig bieten neue technologische Möglichkeiten auch neue Herausforderungen für die Unternehmen. Der Handel über das Internet nimmt ebenso weiter zu, wie die Abrufmöglichkeiten, die mobile Endgeräte bieten.

Neben den Kernprozessen erfordern Fachbereiche auch im Mittelstand häufiger neue Funktionalitäten, um die Effizienz der Prozesse nicht mehr nur in den Lager- und Logistikbereichen, sondern auch in den unterstützenden Bereichen zu erhöhen.

Ziel der vorliegenden Studie ist ein Überblick über die Entwicklung des Einsatzes von Business Software in Unternehmen der mittelständischen Handelsunternehmen. Dabei wird Einblick in verschiedene Unternehmensbereiche und deren IT-Unterstützung genommen. Es werden Planungen und Potenziale für Anbieter und Anwender aufgezeigt.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einführung

Das Projekt in Zahlen

	Unternehmen im Markt	interviewte Unternehmen	Auswahlsatz
Handel	1300	146	11%

Zielpersonen

Leiter IT/CIO

Leiter Finanzen/Controlling

Befragungsmethode

Telefonische Interviews mittels eines standardisierten Fragebogens (Ø-Länge: 7 Minuten).

Über RAAD Research

Als Bereich der Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH ist RAAD Research ein unabhängiges Marktforschungsinstitut und erstellt Analysen zur Entwicklung des B2B-Marktes für Software, IT-Infrastruktur und zugehörige Dienstleistungen. Ein spezialisiertes Research- und Analystenteam erstellt Primär- und Sekundärerhebungen zu aktuellen Fragestellungen der Marktteilnehmer.

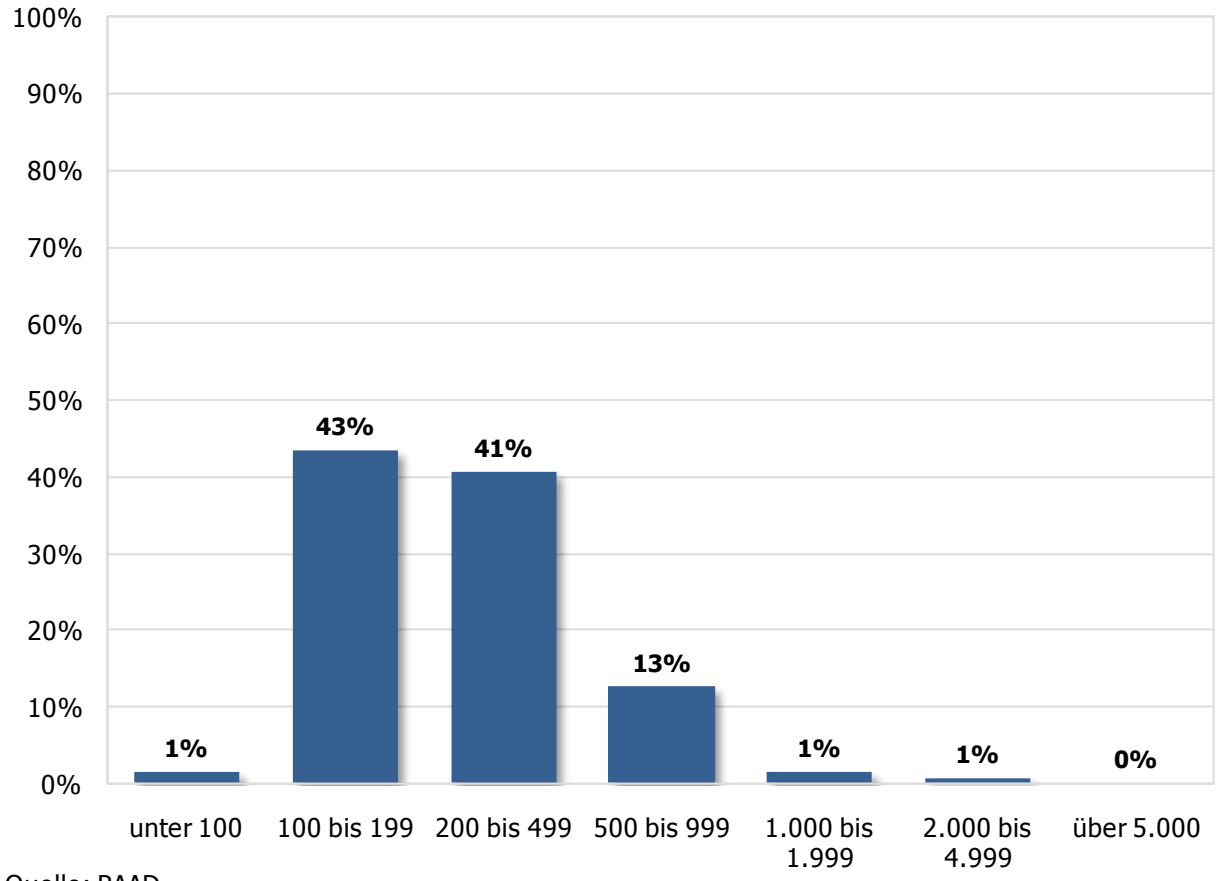
Kaum eine Entwicklung hat die moderne Wirtschaftswelt so beeinflusst wie der Markt für Enterprise Applications. Kaum ein Gebiet ist aber auch so rasanten und tief greifenden Veränderungen unterworfen. RAAD Research hat es sich zur Aufgabe gemacht, als Schnittstelle zwischen Anwendern und Anbietern für mehr Transparenz und für effektivere Zusammenarbeit zu sorgen. RAAD Research beobachtet den Markt, verarbeitet und verdichtet Informationen und bereitet die Ergebnisse so auf, dass damit ein unabhängiges Bild der aktuellen Entwicklungen abgeleitet werden kann. RAAD Research konzentriert sich ausschließlich auf die Entwicklung des B2B-Marktes für Software, IT-Infrastruktur und zugehörige Dienstleistungen.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Mitarbeiter des Unternehmens

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 143)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Die Zielgruppenauswahl konzentrierte sich auf Unternehmen zwischen 100 und 1.000 Mitarbeitern. Innerhalb dieser Zielgruppe ist die Verteilung der Interviews zufällig erfolgt.

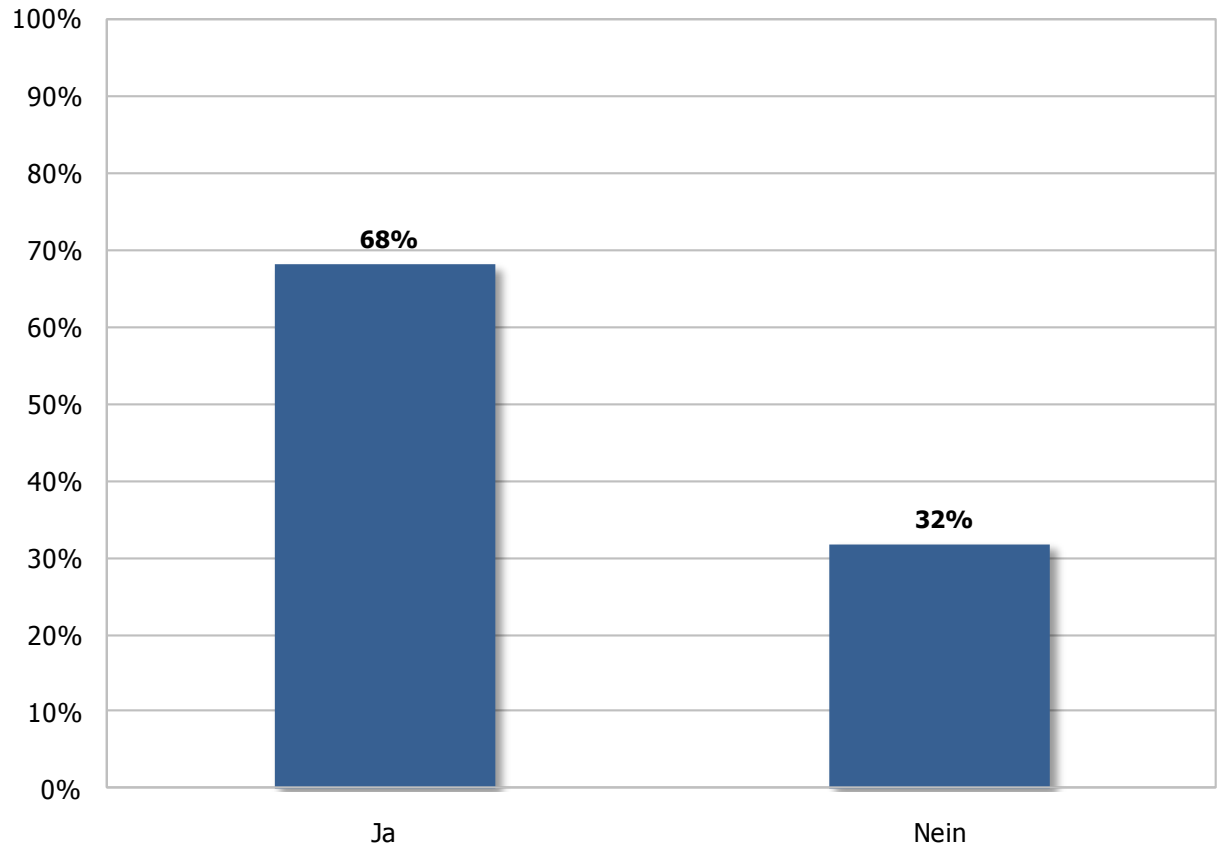
Das **n** bezeichnet jeweils die Anzahl der Unternehmen, die auf diese Frage geantwortet hat.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Konzernzugehörigkeit

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 135)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Die befragten Unternehmen sind in zwei Drittel der Fälle Teil eines Konzernverbundes.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einführung und Demographie

Einsatz von Softwarekomponenten

Einsatz mobiler Anwendungen

Kommunikation in Unternehmensnetzwerken

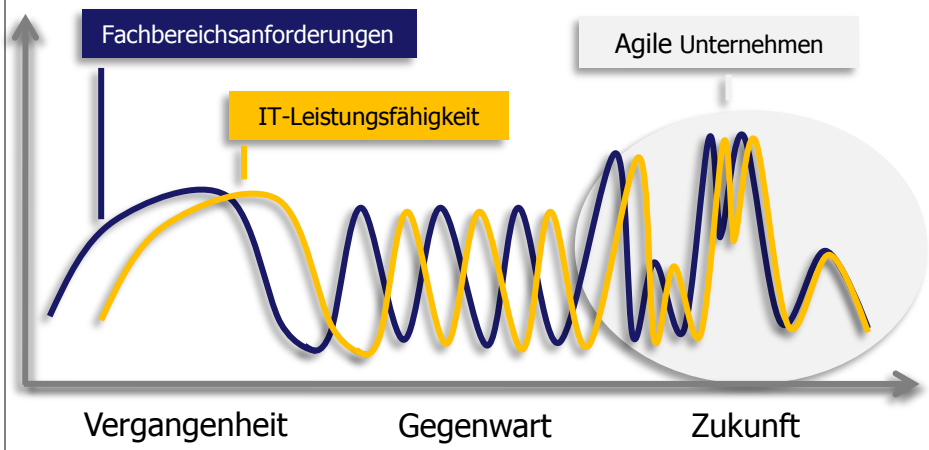
IT aus der Cloud

Fazit und Ausblick

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einführung



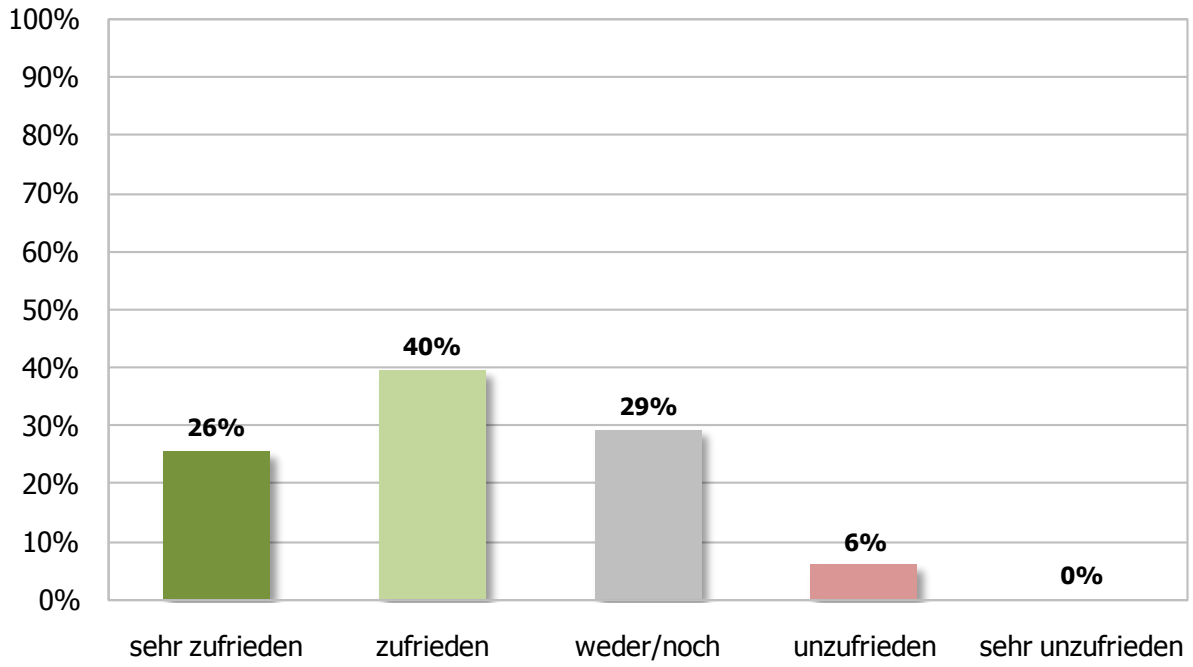
Branchenübergreifend steht bei Unternehmen die Flexibilisierung der IT-Landschaft oben auf der Agenda. Agilität, also das schnelle Agieren und Reagieren am Markt ist in Zeiten der globalen Wirtschaft für alle Unternehmen zwingend notwendig. Der Handel ist dabei insbesondere auch auf die Transparenz im Geschäft angewiesen. Dies bedeutet häufig genug, Daten aus verschiedensten Quellen über viele Filialen zu sammeln, zu integrieren und nutzbar zu machen. Diese Transparenz ist notwendig, um in Handelsunternehmen die richtigen Entscheidungen zu treffen. Das Geschäft soll nicht durch die IT ausgebremst werden. Dazu muss die IT-Landschaft harmonisch sein, um einen schnellen und konsistenten Datenfluss zu gewährleisten.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Wie zufrieden sind Sie mit der Flexibilität und Anpassungsmöglichkeit Ihrer IT-Landschaft im Hinblick auf veränderte Geschäftsprozessanforderungen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 86)



Quelle: RAAD

Ergebnis

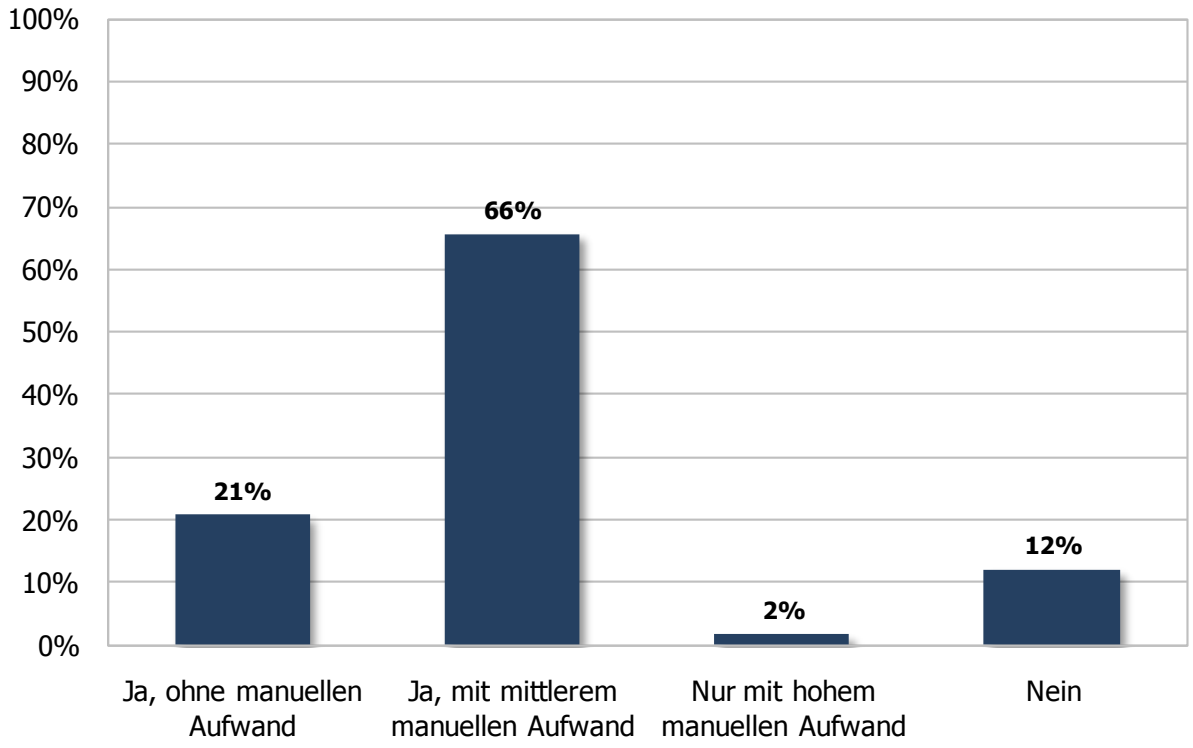
- Den Controllingverantwortlichen wurde die Frage gestellt, inwieweit sie mit der Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der bestehenden Softwarelandschaft zufrieden seien. Wenn Geschäftsprozesse geändert werden müssen, kann eine komplexe und unflexible Landschaft diese Veränderungen verzögern und die Unternehmen können dadurch Wettbewerbsvorteile verlieren.
- Insgesamt zeigt sich die deutliche Mehrheit der Unternehmen durchaus zufrieden mit der Anpassungsfähigkeit. Zwei Drittel der Befragten bewerten dies auf ihre Landschaft bezogen als zufriedenstellend oder sogar sehr zufriedenstellend.
- Echte Unzufriedenheiten gibt es in diesem Punkt nur selten. Nur knapp sechs Prozent gaben echte Unzufriedenheit an.
- Knapp 30% sind allerdings weder zufrieden noch besonders unzufrieden. Dies zeigt auch bei diesen immerhin noch Verbesserungspotenzial auf.

© 2011 Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH – Geschäftsbereich RAAD Research - Stand: 17.06.2011 - Folie: 12

RAAD RESEARCH

Bekommen Sie aus Ihrer bestehenden IT-Landschaft alle Informationen, die Sie für die Erstellung von Reports benötigen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 58)



Quelle: RAAD

Ergebnis

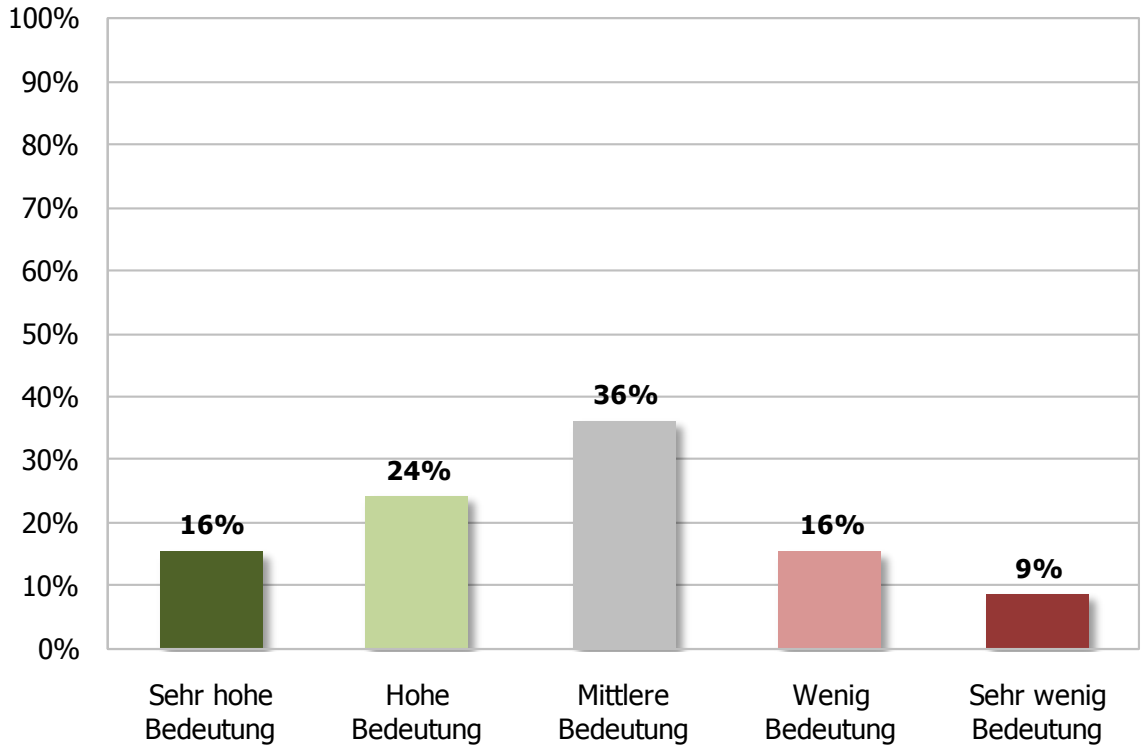
- Im Hinblick auf die Informationsverteilung zeigt sich, dass noch längst nicht alle Unternehmen ohne Aufwand die notwendigen Zahlen aus den bestehenden Softwaresystemen bekommen. In der Regel ist die Aufbereitung noch mit manuellem Aufwand verbunden.
- Es kann somit festgehalten werden, dass die Informationsgewinnung in den befragten Unternehmen immer noch mit manuellem Aufwand verbunden ist. Teilweise konnten die Ansprechpartner die benötigten Informationen gar nicht aus den IT-Systemen herausfiltern. Diesen Unternehmen entsteht nicht nur ein hoher Effizienzverlust, sondern auch ein Verlust an Erkenntnis.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Welche Bedeutung hat das Thema Business Intelligence für Ihr Unternehmen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 58)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Das Thema Business Intelligence ist heute ein wichtiger Treiber in vielen Bereichen. Im Handel hat das Thema allerdings noch nicht alle Unternehmen in diesem Ausmaße erreicht.
- Immerhin wird dem Thema in 40% der Unternehmen eine hohe oder sehr hohe Bedeutung zugemessen.
- Ein Viertel sieht darin dagegen momentan kaum Bedeutung.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Hat das Thema Business Intelligence innerhalb der letzten zwölf Monate an Bedeutung gewonnen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 56, d = 1)



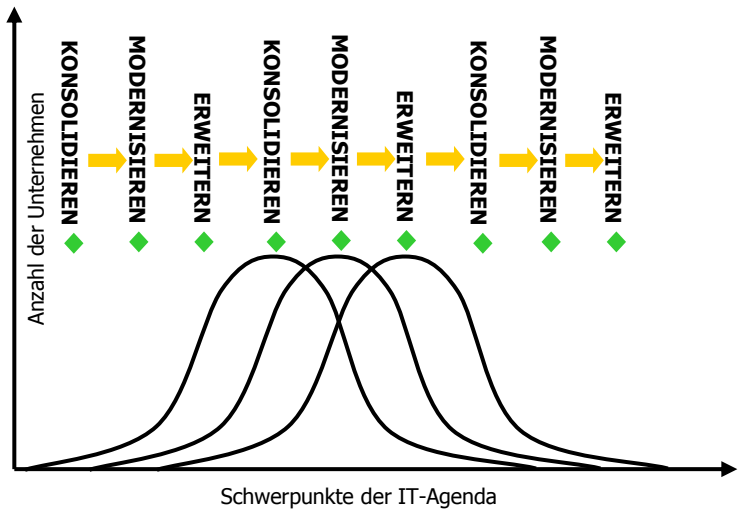
Quelle: RAAD

Ergebnis

- In der Regel ist die Bedeutung konstant geblieben, in einem Viertel der Unternehmen hat sie dagegen leicht zugenommen.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

Einführung



Welche Möglichkeiten bieten sich den Unternehmen, die benötigte Flexibilität zu bekommen? In der Regel durchläuft die IT eines Unternehmens rollierend drei Phasen, die nicht immer trennscharf voneinander zu unterscheiden sind und fließend ineinander übergehen.

Konsolidieren/Optimieren:
Je nach Reifegrad und Komplexität der IT muss zunächst ein Standard geschaffen werden, Systeme konsolidiert und optimiert werden.

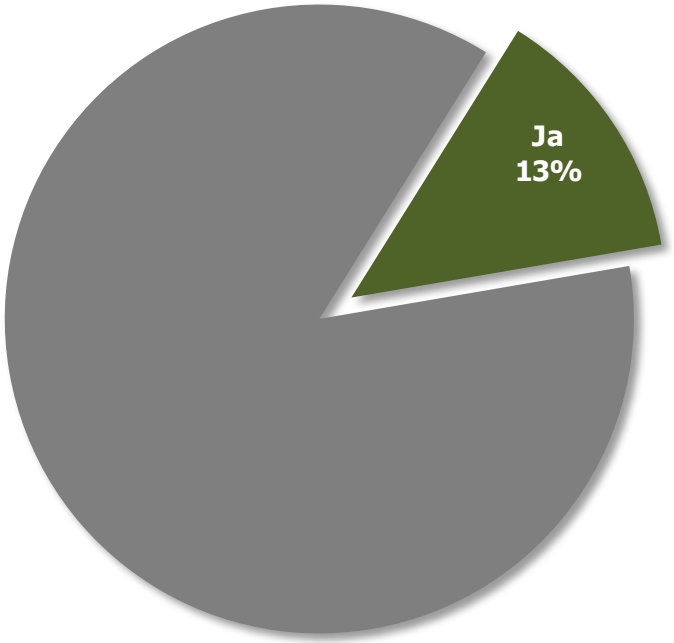
Modernisieren:
Nach der Strukturierung der IT folgt die Aktualisierung oder Migration auf moderne Systemarchitekturen.

Erweitern:
Neue Funktionalitäten werden aus den Fachbereichen nachgefragt und in die Systeme eingebunden. Eine moderne Systemarchitektur erlaubt dabei eine flexible und prozessgenaue Anpassung.

RAAD RESEARCH

Planen Sie in den nächsten 24 Monaten eine Konsolidierung Ihrer ERP-Systeme?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 82)



Quelle: RAAD

Ergebnis

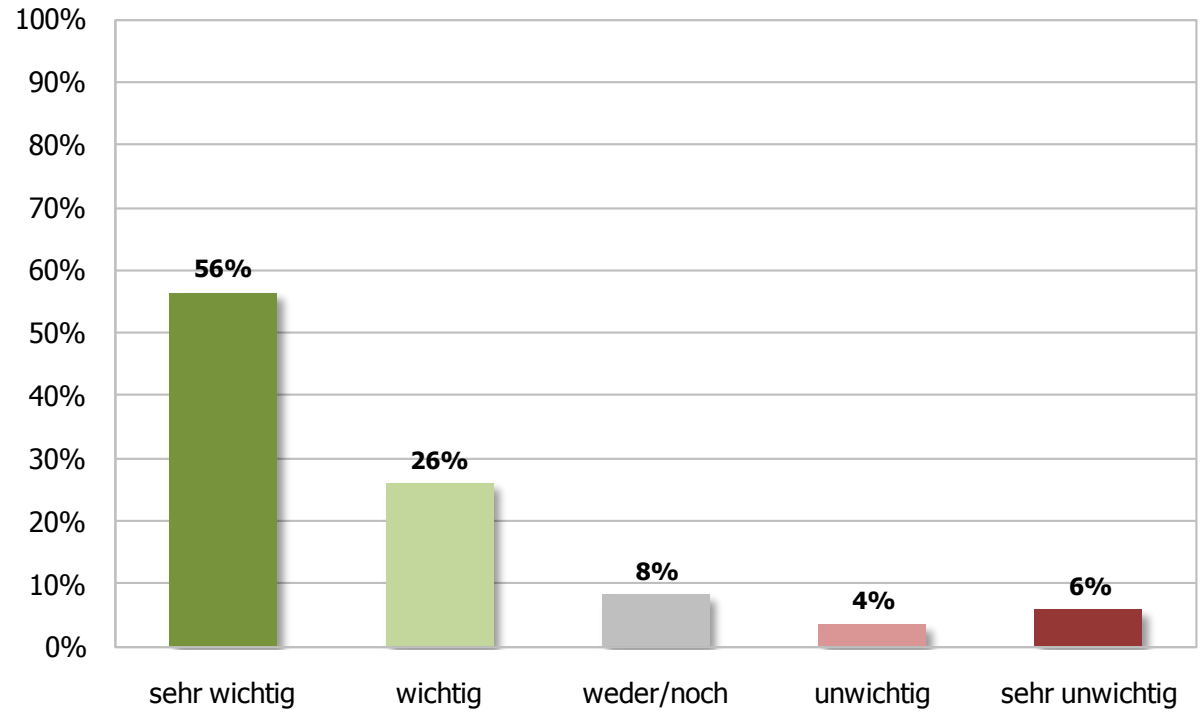
- Ein Weg zur Verbesserung der Flexibilität von Systemen ist deren Konsolidierung. Aus vielen Prozessen oder Systemen einen Standard zu machen, reduziert den Wartungsaufwand und setzt damit zum einen Kapazitäten für die Entwicklung in der IT frei und vereinfacht zum anderen die Anpassung der Anwendungslandschaft.
- Es ist daher kein Wunder, dass knapp jedes siebte Unternehmen im Mittelstand aktuell in die Konsolidierung der ERP-Systeme investiert.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Für wie wichtig erachten Sie die Harmoniesierung der IT-Landschaft (bspw. Ablösung von Insellösungen) in Ihrem Unternehmen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 85)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Die Harmonisierung der IT-Landschaft steht bei über drei Viertel der Unternehmen als (sehr) wichtiger Punkt auf der IT-Agenda.
- Hierunter wird vor allem verstanden, dass bspw. Insellösungen abgelöst werden, um eine bessere Integration und damit Durchlässigkeit und Abstimmung zu erreichen.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einführung

Mit dem Fokus auf die Prozesse des Unternehmens wurden die folgenden Applikationsgebiete untersucht:

Finanzwirtschaft: als zentrale Lösung des Unternehmens zur Abbildung der Finanzwirtschaft. Ebenfalls untersucht wurden die Unterprozesse: Financial Supply Chain Management, Treasury and Risk Management, Invoice Management.

Kundenbeziehungsmanagement (auch CRM): Ein System, welches Möglichkeiten zur Betreuung von Kundenbeziehungen bietet. Alle relevanten Daten für einen Kunden werden zentral dargestellt z.B. auch die gesamte Kontakthistorie. Darüber hinaus werden häufig analytische Funktionen bereitgestellt, z.B. Kunde X hat Produkt W gekauft, die Wahrscheinlichkeit für einen Kauf von Produkt T ist damit X%.

Warenwirtschaft: Meint die Verwaltung und Koordination von Warenströmen des Unternehmens. So zum einen die interne Abwicklung, Lagerung und Bereitstellung sowie die Koordination von Lieferanten und Kunden

Business Intelligence beschreibt das softwaregestützte Sammeln, Aggregieren und Aufbereiten von Informationen für die Unternehmenssteuerung und Entscheidungsfindung im Unternehmen. Diese Frage kann verschiedene Bereiche wie Reporting, Planung und Budgetierung umfassen.

Dokumentenmanagement(DMS)/Enterprise Content Management (ECM): Dokumentenmanagement dient zur datenbankgestützten Verwaltung elektronischer Dokumente, also von unstrukturierten oder schwach strukturierten Informationen. Mit einem DMS-System lassen sich Dokumente archivieren und schnell wiederauffinden (z.B. durch Indizierung von Dokumenten) Darüber hinaus können DMS-Systeme auch Workflow-Aspekte unterstützen, in dem sie die elektronische Weiterverarbeitung von Dokumenten ermöglichen.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einführung

Der Einsatzstatus wurde wie folgt klassifiziert:

Standardsoftware im Einsatz: Eine Standardapplikation wird produktiv genutzt.

Eigenentwicklung: Es ist kein Standardsoftware-Produkt im Einsatz, sondern Software, die für den Einsatz in einem speziellen Betrieb entwickelt wurde (entweder durch Eigenerstellung oder Auftragsvergabe an externe Softwarehersteller).

Nein: Eine solche Standardapplikation ist derzeit nicht produktiv implementiert bzw. vertraglich lizenziert.

Der Planungsstatus wurde wie folgt klassifiziert:

Geplant: Eine Investition ist geplant.

Angedacht: Es wird intern über eine solche Investition diskutiert, es ist aber noch nicht entschieden, ob das Projekt kommt.

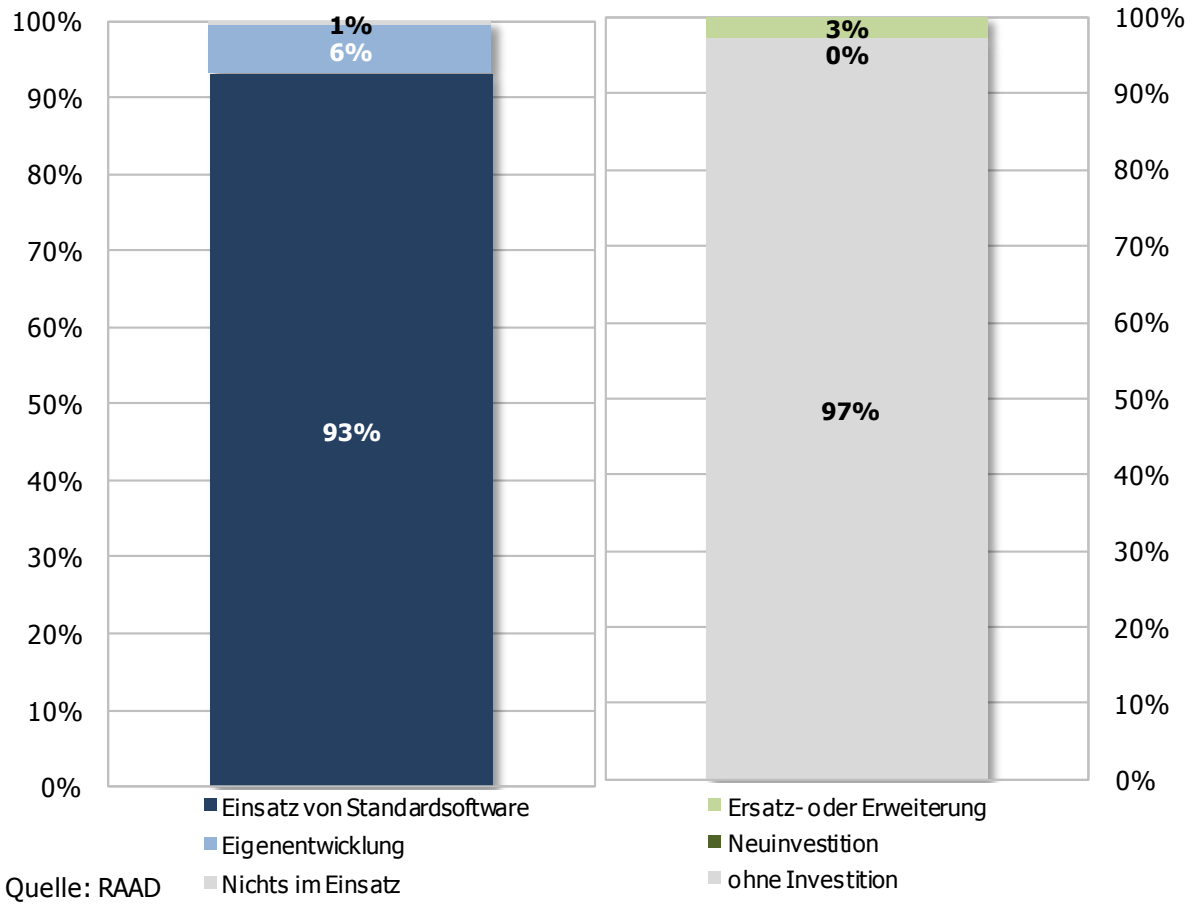
Nichts geplant: Es sind keine Investitionen in diesem Bereich absehbar.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

IT im Mittelstand 2011 – Groß- & Einzelhandel
Einsatz von Softwarekomponenten

Software im Bereich Finanzwirtschaft

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n1 = 145, n2 = 141)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Der Bereich der Finanzwirtschaft ist ein Kernprozess im Unternehmen, der in fast allen Unternehmen mit einer spezifischen Software unterstützt wird. Da dieser Bereich hoch standardisiert ist, setzen hier nur noch wenige Unternehmen eine Eigenentwicklung ein, in der Mehrheit greifen die Anwenderunternehmen hier auf eine Standardsoftware zurück.
- Die Investitionen sind daher reine Ersatz- bzw. Erweiterungsinvestitionen. Diese bewegen sich mit etwa drei Prozent für den Mittelstand eher im unteren Drittel der jährlichen Austauschraten bewegt.
- Damit ist der Handel etwas zurückhaltender bei den Investitionen als bspw. der Industriesektor.

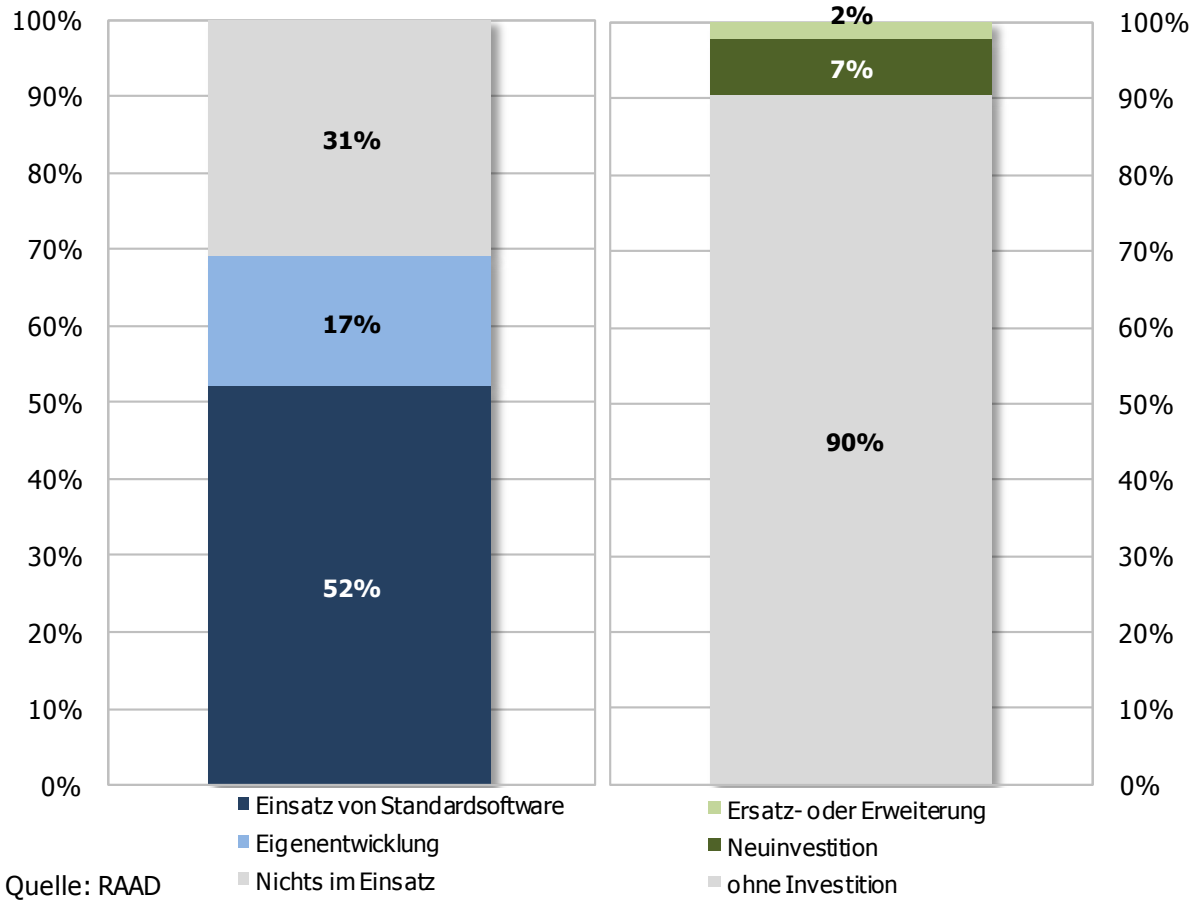
© 2011 Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH – Geschäftsbereich RAAD Research - Stand: 17.06.2011 - Folie: 21

IT im Mittelstand 2011 – Groß- & Einzelhandel
Einsatz von Softwarekomponenten

RAAD RESEARCH

Software im Bereich Kundenbeziehungsmanagement

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n1 = 142, n2 = 135)



Quelle: RAAD

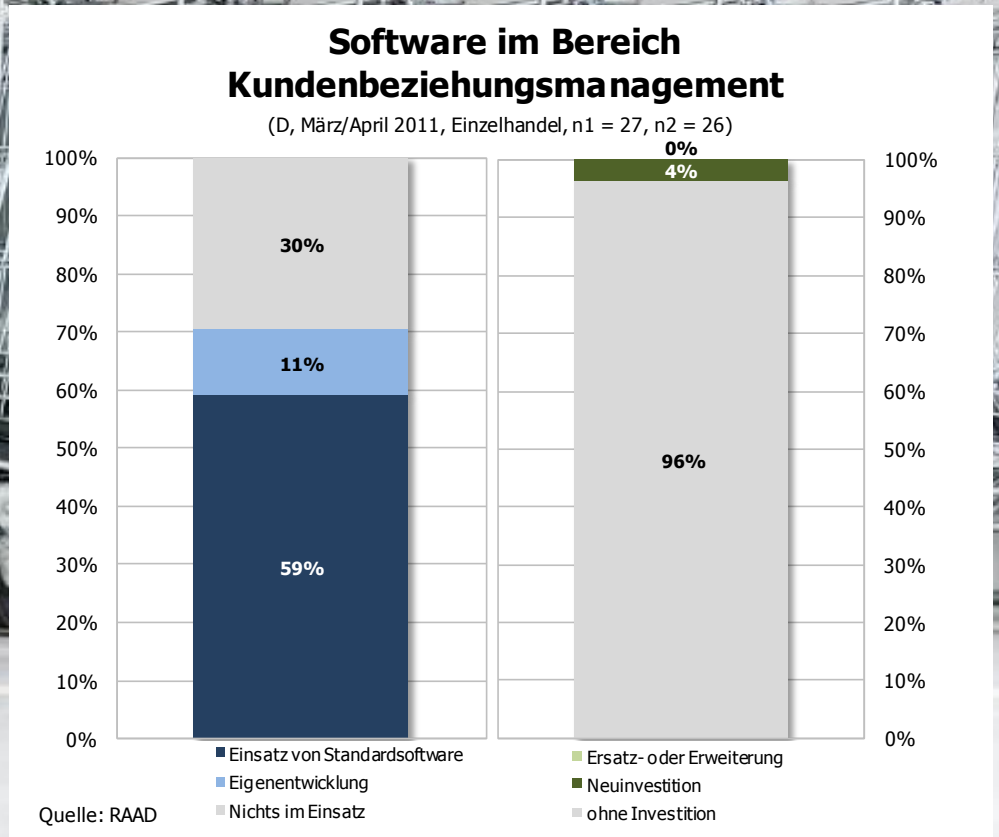
Ergebnis

- Das Kundenbeziehungsmanagement wird im Vergleich zur Finanzlösung bisher von deutlich weniger Unternehmen eingesetzt. Auch im Vergleich zu größeren Unternehmen ist dieser Bereich noch unterentwickelt. So setzt bisher nur die Hälfte der befragten Unternehmen eine Standardsoftware ein.
- Bezeichnend ist hier der hohe Anteil der Eigenentwicklungen, der mit 17% bereits recht hoch ist.
- Ein Drittel der Befragt hat noch keine Lösung im Einsatz. Immerhin planen aber sieben Prozent den Neu-Einstieg.

© 2011 Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH – Geschäftsbereich RAAD Research - Stand: 17.06.2011 - Folie: 22

RAAD RESEARCH

Einzelhandel



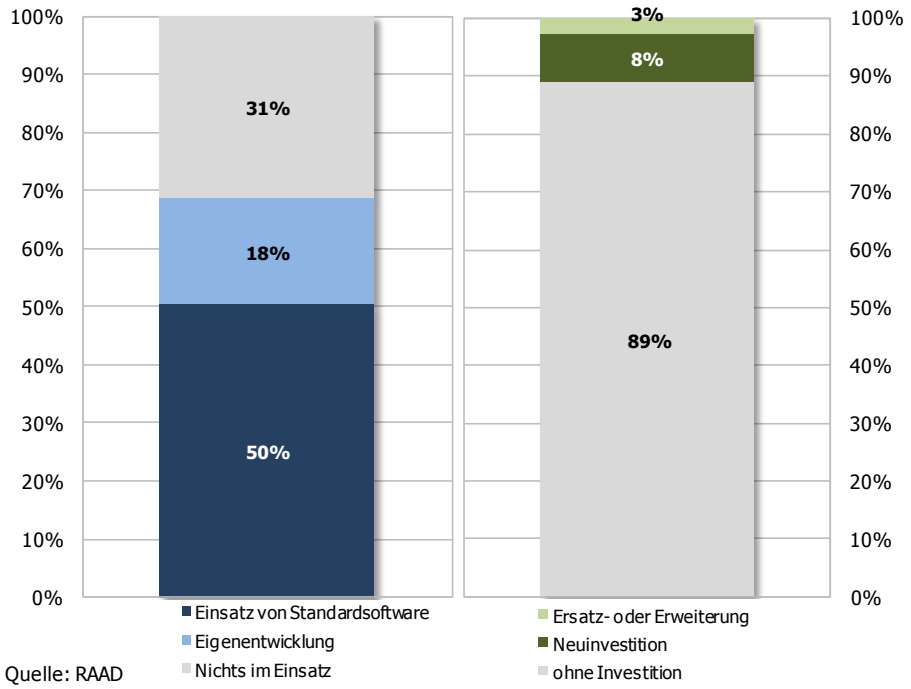
Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Großhandel

Software im Bereich Kundenbeziehungsmanagement

(D, März/April 2011, Großhandel, n1 = 115, n2 = 109)



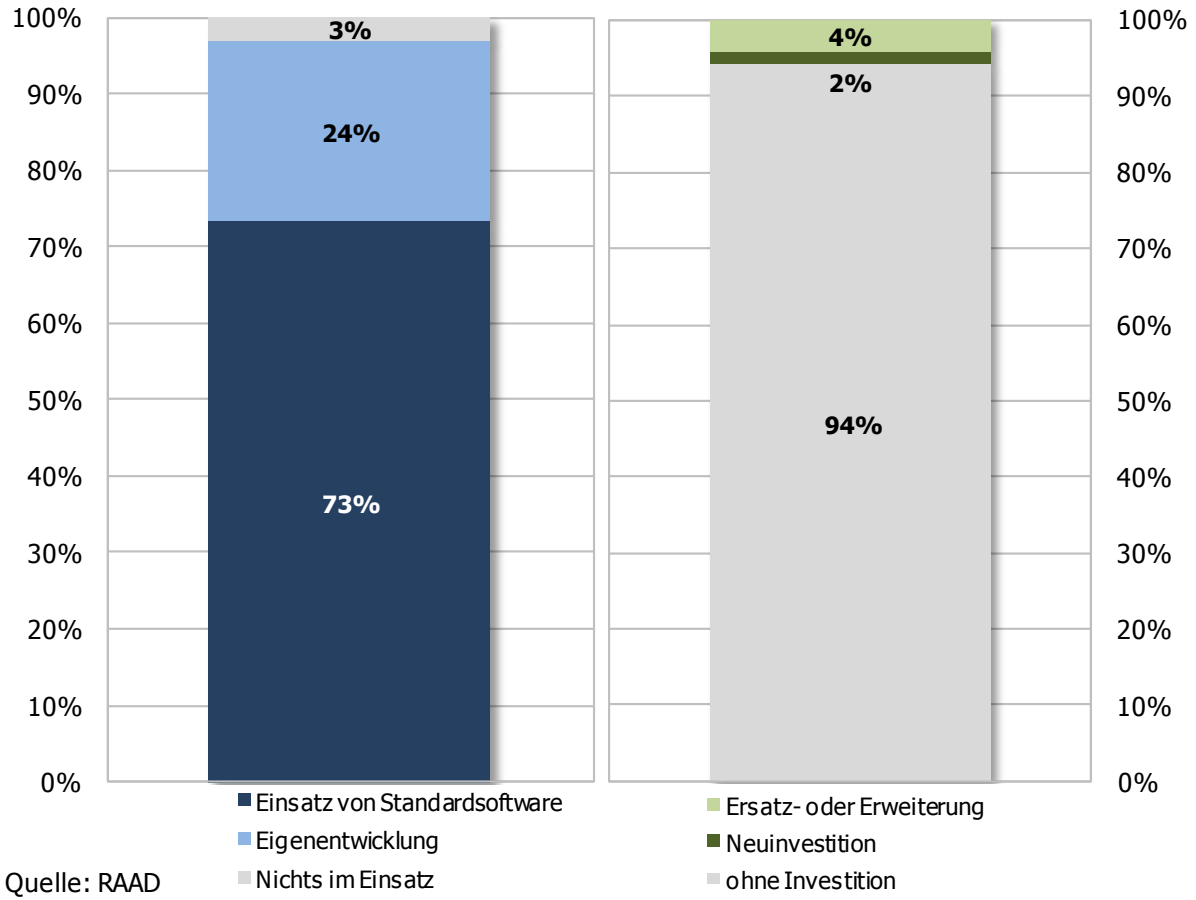
Quelle: RAAD

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

IT im Mittelstand 2011 – Groß- & Einzelhandel
Einsatz von Softwarekomponenten

Software im Bereich Warenwirtschaft

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n1 = 135, n2 = 132)



Quelle: RAAD

Ergebnis

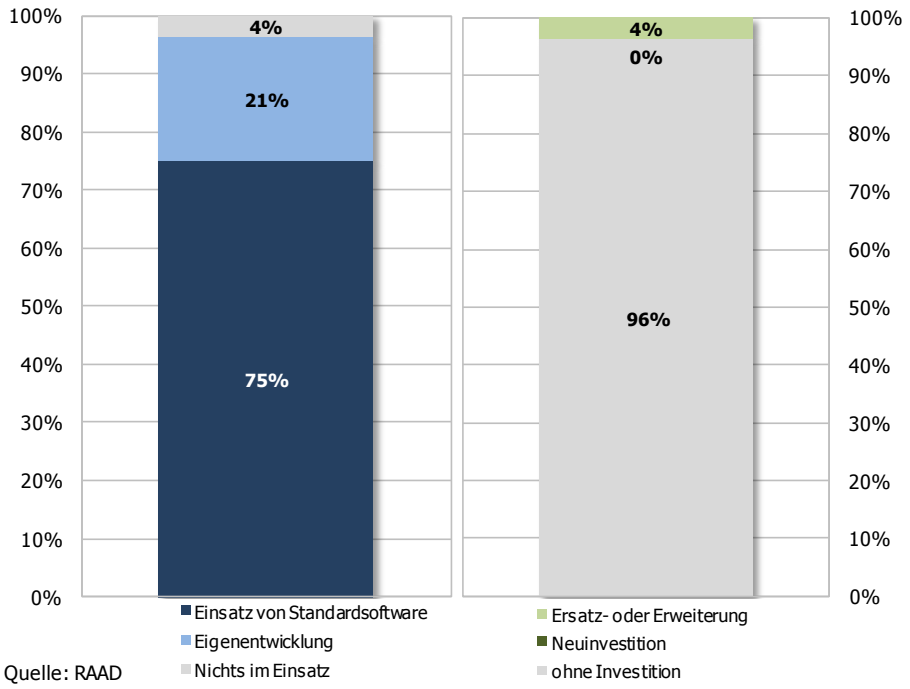
- Eine ebenfalls sehr reife Softwarekategorie ist der Bereich der Waren- und Materialwirtschaft – zentrale Komponente des klassischen Enterprise Resource Plannings (ERP) insbesondere im Handel. Allerdings wird hier ein deutlich höherer Eigenentwicklungsanteil sichtbar. Die Unternehmen hatten offenbar in der Vergangenheit nicht das Gefühl, dass Standardsoftwarehersteller ihre Kernprozesse hinreichend abbilden konnten und haben diese Kompetenzen eher im Haus behalten.
- Die Investitionsbereitschaft hält sich noch in Grenzen, knapp vier Prozent investieren in einen Austausch der Systeme. Auch jetzt sind die Unternehmen auf breiter Linie offenbar noch immer nicht von den Lösungen der Standardsoftwarehersteller überzeugt. Diese Entscheidung muss allerdings regelmäßig auf den Prüfstand gestellt werden. Eigenentwicklungen sind zum einen nicht unbedingt günstiger und zum anderen aufwändiger für die Unternehmen, die von dieser Lösung abhängig sind.

RAAD RESEARCH

Einzelhandel

Software im Bereich Warenwirtschaft

(D, März/April 2011, Einzelhandel, n1 = 28, n2 = 27)



Quelle: RAAD

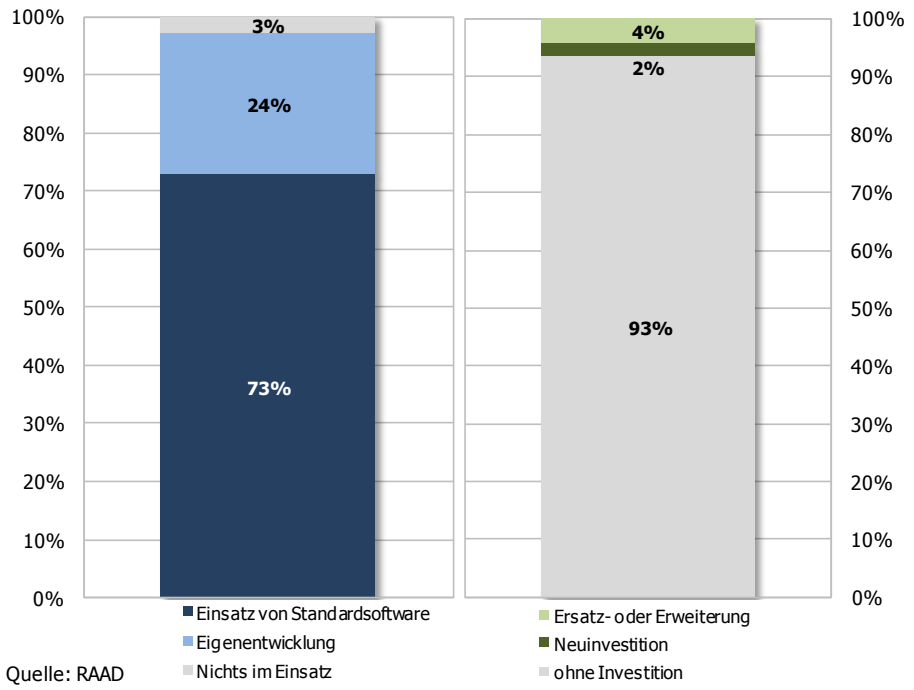
Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Großhandel

Software im Bereich Warenwirtschaft

(D, März/April 2011, Großhandel, n1 = 107, n2 = 105)



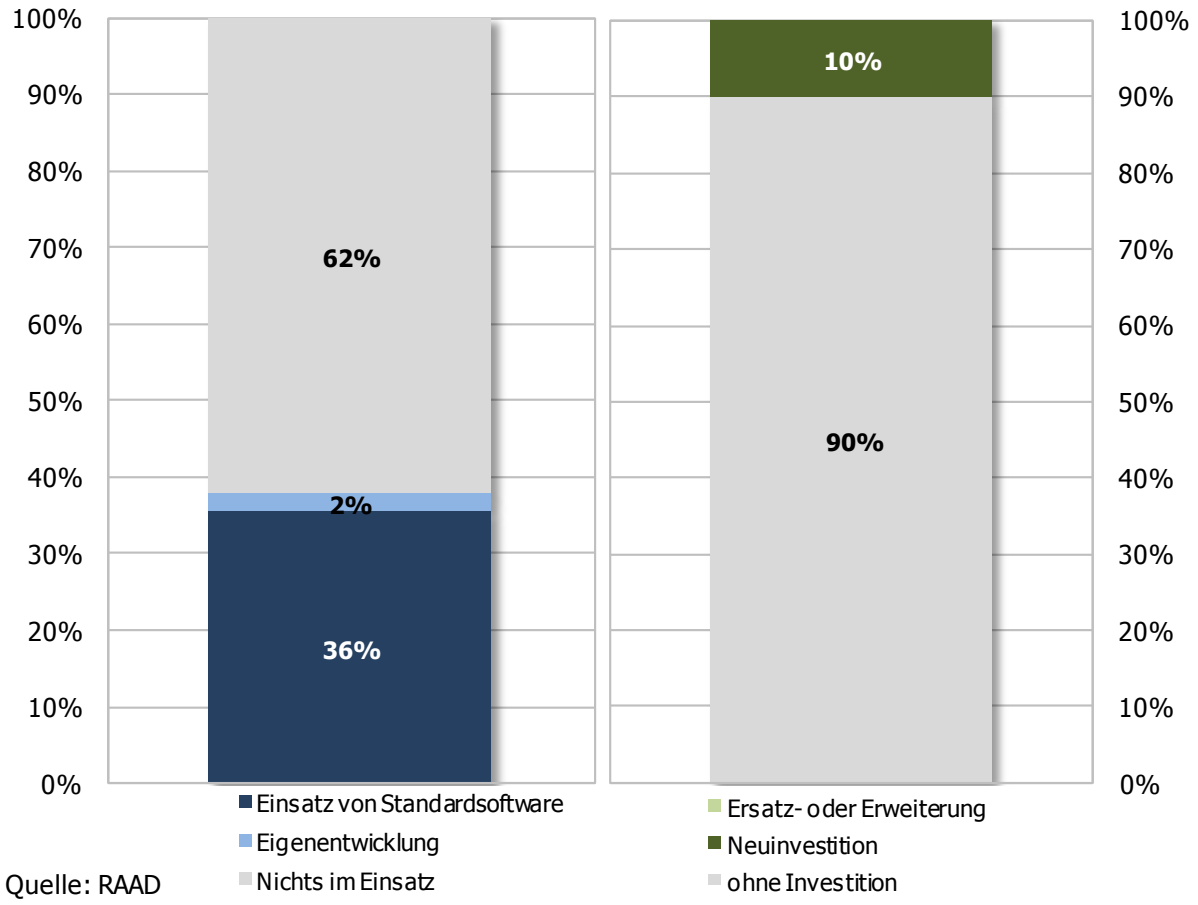
Quelle: RAAD

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Software im Bereich Business Intelligence

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n1 = 138, n2 = 136)



Quelle: RAAD

Ergebnis

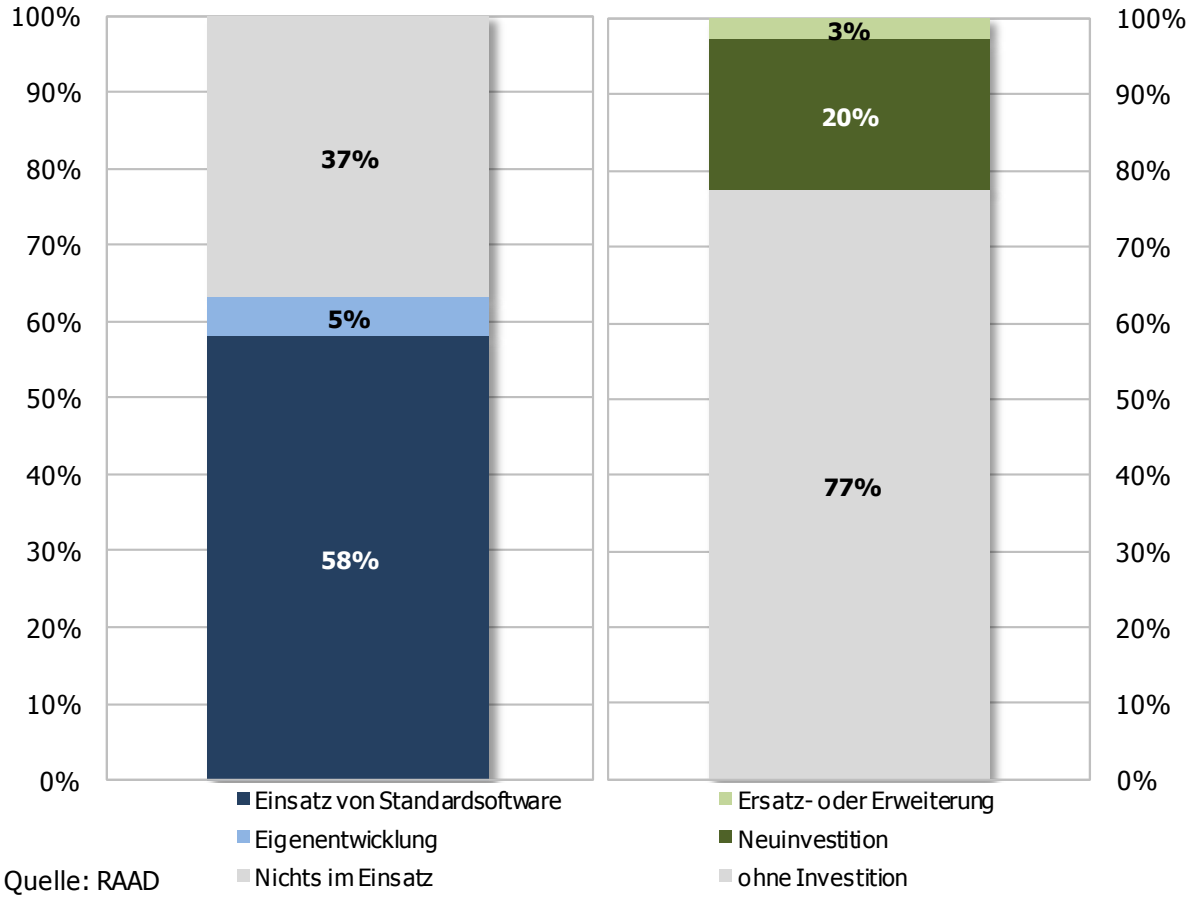
- Lösungen zur Analyse und Beurteilung der Geschäftsentwicklung, das sogenannte Business Intelligence ist im Mittelstand aktuell noch nicht sehr weit verbreitet.
- Etwas mehr als ein Drittel der Unternehmen setzt bisher eine solche Lösung ein. In der Regel wird dies durch eine Standardsoftware abgebildet.
- Dieser Bereich zeigt aber eine hohe Dynamik auf. Jedes zehnte befragte Unternehmen gab an, neu in den Bereich Business Intelligence investieren zu wollen.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Software im Bereich Document Management

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n1 = 141, n2 = 135)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Das Thema Document Management gewinnt seit einigen Monaten mehr und mehr an Bedeutung. Auch im Mittelstand wächst die Zahl der Unternehmen, die eine solche Lösung einsetzen. Die Treiber hierfür sind neben den gesetzlichen Pflichten hinsichtlich der Aufbewahrung von Dokumenten vor allem auch der Wunsch von Effizienzgewinnen durch den Einsatz von besserer Dokumenten-verarbeitung und Workflow.
- Die hohe und weiter zunehmende Relevanz des Themas lässt sich vor allem daran ausmachen, dass jedes fünfte Unternehmen angab, in diesen Bereich neu investieren zu wollen.

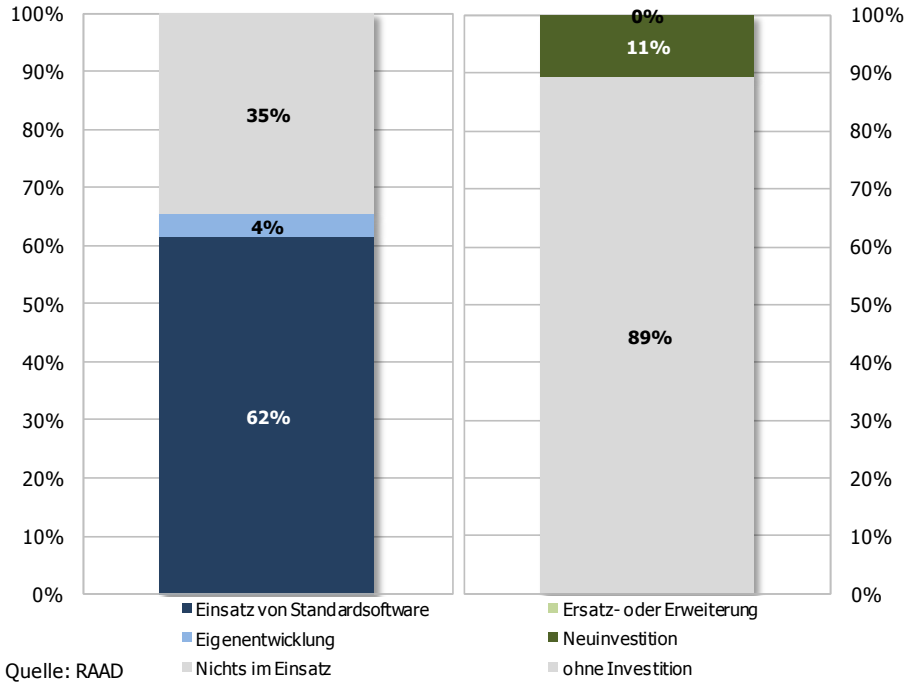
Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einzelhandel

Software im Bereich Document Management

(D, März/April 2011, Einzelhandel, n1 = 26, n2 = 26)



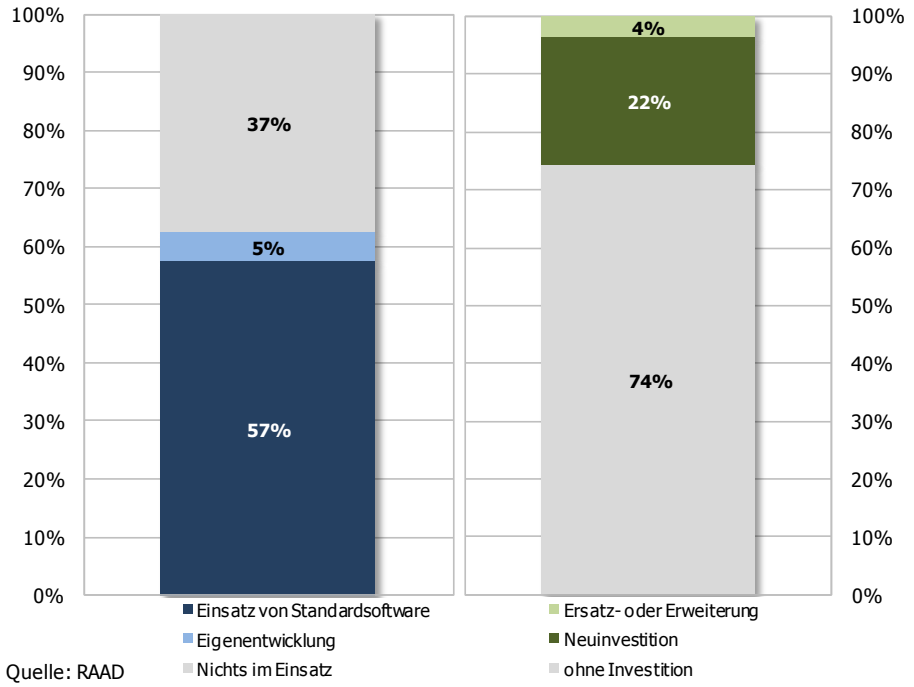
Quelle: RAAD

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

Großhandel

Software im Bereich Document Management

(D, März/April 2011, Großhandel, n1 = 115, n2 = 109)



Quelle: RAAD

RAAD RESEARCH

Einführung und Demographie

Einsatz von Softwarekomponenten

Einsatz mobiler Anwendungen

Kommunikation in Unternehmensnetzwerken

IT aus der Cloud

Fazit und Ausblick

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

Einführung

Mobile Lösungen umfassen ein weites Feld von Einsatzmöglichkeiten. Insgesamt umschreibt dies Anwendungen, über die Daten über verschiedene mobile Endgeräte (wie bspw. Smartphones oder Barcodescanner) direkt am Ort der Erzeugung auf dem Gelände erfasst werden (bspw. während Produkte auf den LKW geladen werden) oder dezentral von unterwegs abgerufen werden können.

Die Vorteile einer mobilen Datenerfassung vor allem für den Lagerbereich liegen auf der Hand. Die Aufnahme von Daten in die relevanten ERP-Systeme erfolgt schneller und sicherer, wenn nicht zunächst ein Computer an einem anderen Ort aufgesucht werden muss. Durch eine Integration können die Daten dann im System verarbeitet werden. Effizienzgewinne und eine höhere Qualität der Daten sind hierbei zu verzeichnen.

Daneben versprechen mobile Szenarien auch Effizienzgewinne für die die Geschäftsführung oder den Vertrieb, wenn diese relevante Unternehmensdaten wie Kennzahlen oder Kundeninformationen mobil abrufen können.

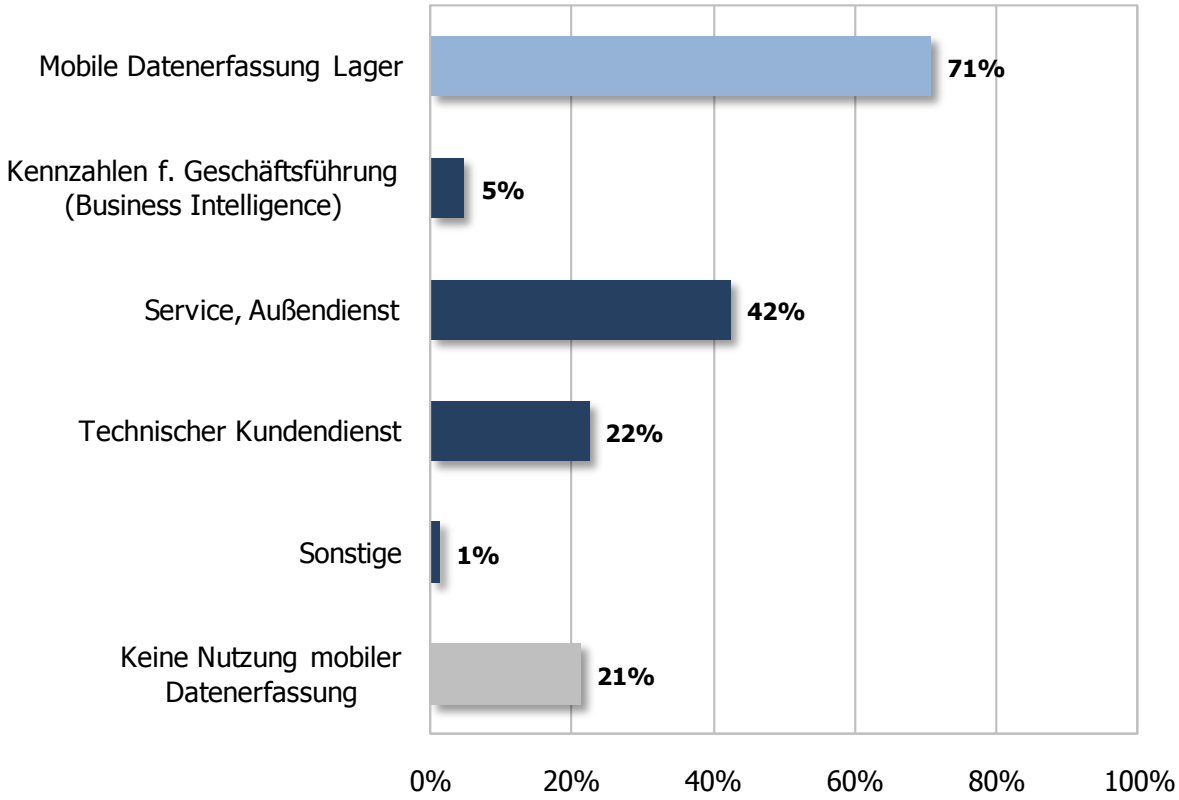
Für die verschiedenen Szenarien stehen verschiedene Technologien zur Verfügung. Der Barcode ist bereits häufig Standard für die Nachverfolgung von Produkten oder Produktionsmitteln. Ein ähnlicher Standard ist Datamatrix . Neuer in der Technologie und noch nicht so weit verbreitet ist RFID (Radio Frequency Identification), eine recht neue Technologie, bei der mittels elektromagnetischer Wellen eine automatische Identifizierung möglich ist. Dazu wird ein Chip auf einem Produkt platziert, dessen Informationen dann ausgelesen werden können.

Die Pull-Funktion erfolgt beispielsweise über Smartphones wie das Apple iPhone, den Blackberry oder weitere mobile Endgeräte, die an die bestehenden Systeme angebunden werden können.

RAAD RESEARCH

Wo setzen Sie heute schon mobile Lösungen ein?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 85, d = 1,62)



Quelle: RAAD

Ergebnis

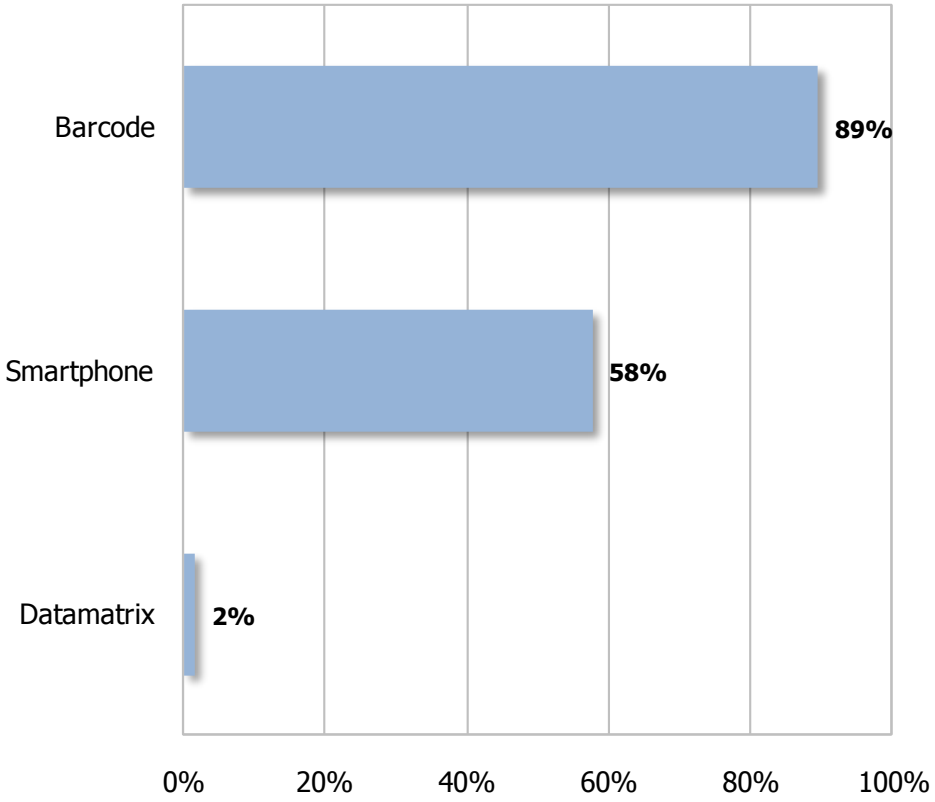
- Insgesamt nutzen nur etwa ein Fünftel der befragten Unternehmen noch keine mobilen Lösungen.
- Lösungen zur mobilen Datenerfassung, worunter hier auch Auto-ID-Lösungen gefasst wurden, werden bereits in gut 70% der befragten Unternehmen eingesetzt.
- Daneben ist der Service bzw. Außendienst der wichtigste Nachfrager für mobile Anwendungen.
- Auffällig ist, dass der Gebrauch von mobilen Szenarien für die Versorgung der Geschäftsführung mit Kennzahlen im Rahmen eines Business Intelligence bisher noch nicht so weit verbreitet ist.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Welche Technologie setzen Sie bei mobilen Lösungen ein?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 66, d = 1,48)



Quelle: RAAD

Ergebnis

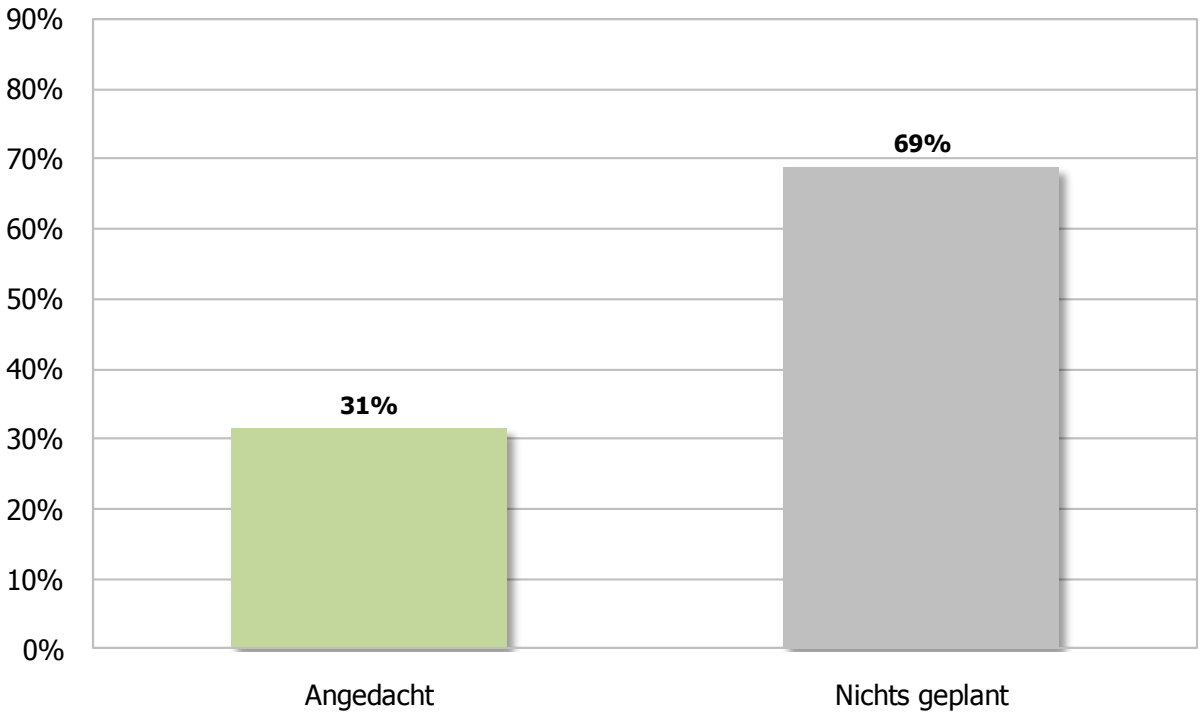
- Wenn bisher mobile Lösungen genutzt werden, dominiert die Barcode-Technik im Rahmen von Auto-ID mit den entsprechenden Lesegeräten.
- Daneben hat natürlich das Smartphone eine hohe Relevanz.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Planen Sie die Einführung mobiler Lösungen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 83)



Quelle: RAAD

Ergebnis

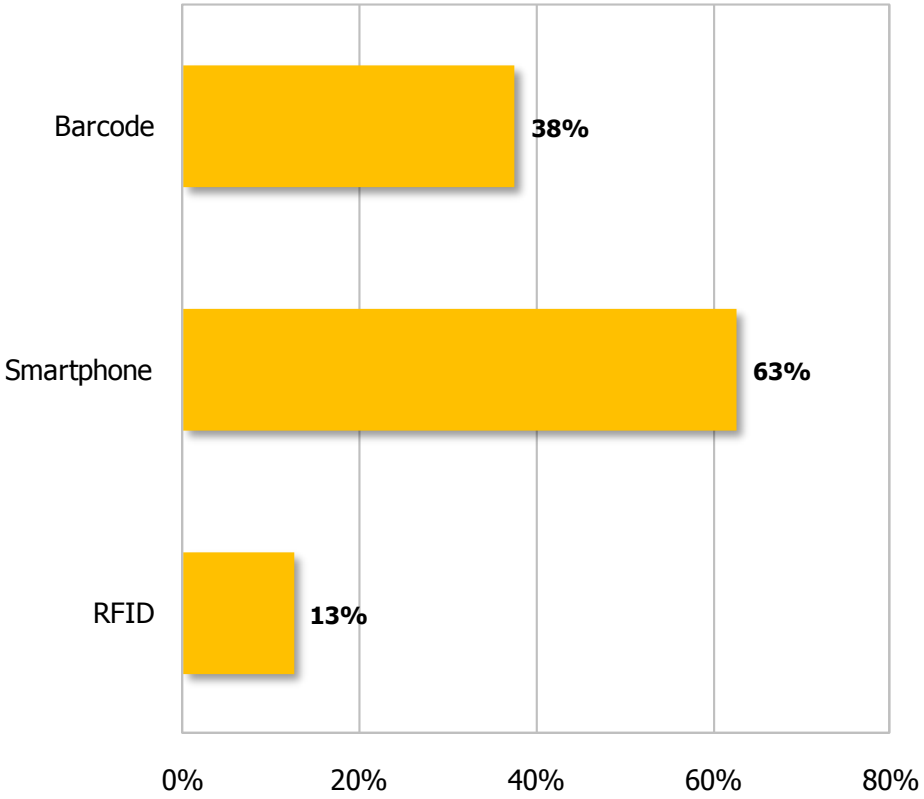
- Es werden viele Planungen offenbar. Knapp ein Drittel der befragten Unternehmen erwägt eine (weitergehende) Investition in den Bereich der mobilen Anwendungs-szenarien.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Welche Technologie planen Sie bei mobilen Lösungen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 16, d = 1,13)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Vor allem über Smartphones sollen mobile Anwendungen unterstützt werden.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einführung und Demographie

Einsatz von Softwarekomponenten

Einsatz mobiler Anwendungen

Filialen und Kassensysteme

IT aus der Cloud

Fazit und Ausblick

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

Einführung

Im Folgenden soll untersucht werden, inwieweit die Handelsunternehmen über mehrere Filialen Daten sammeln und austauschen und wie diese Unternehmensnetzwerke rechtlich aufstellt sind.

Um diese Daten hinreichend zu integrieren, müssen vor allem die Systeme integriert sein. Hierzu zählen auch die Kassensysteme. Neben der reinen Integration für Überwachung und Bestandsermittlung unterliegen diese auch noch steuerrechtlichen Anforderungen.

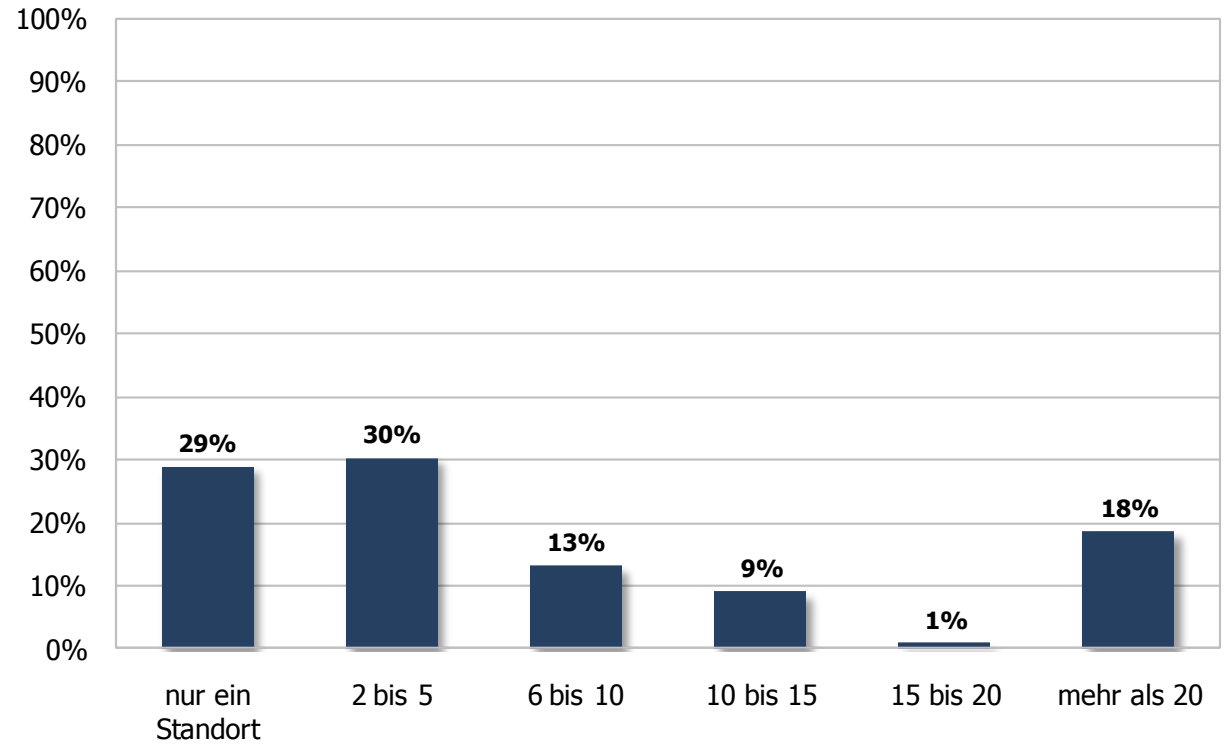
Neben den klassischen POS-Systemen kommt mit der Internettechnologie mit dem Webshop ein weiterer Point of Sale hinzu. Auch dieser muss wiederum integriert werden.



RAAD RESEARCH

Verfügt Ihr Unternehmen über mehrere Filialen oder Mandanten / Firmen in Deutschland?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 146)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Knapp 30% der befragten Unternehmen verfügt nicht über mehrere Standorte.
- Ein Teil der Unternehmen vor allem im Einzelhandel hat mehr als 20 Standorte.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Sind diese Filialen rechtlich eigenständige Unternehmen oder reine Filialen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 104)



Quelle: RAAD

Ergebnis

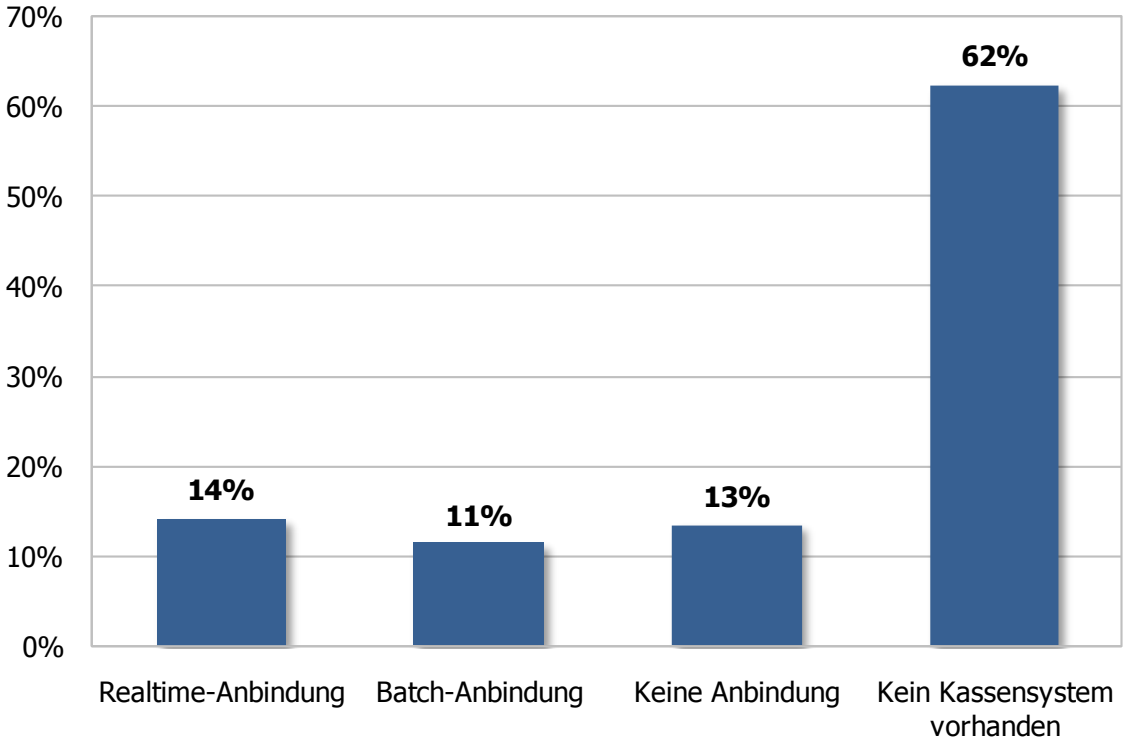
- In der Mehrheit sind diese reine Filialen.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Verfügen Ihre Kassensysteme über eine Realtime- oder Batch-Anbindung an die zentralen IT-Systeme oder sind diese offline?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 141, d = 1,01)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Erstaunlich ist, dass ein Großteil der Unternehmen keine Kassensysteme im Einsatz hat. Dies sind vor allem Großhandelsunternehmen, die im B2B-Bereich tätig sind und damit vor allem über Rechnung abrechnen.
- Wenn Kassensysteme vorhanden sind, so ist nur in etwa einem Drittel der Fälle auch eine Realtime-Anbindung vorhanden. Ein weiteres Drittel verfügt über eine Batch-Anbindung.

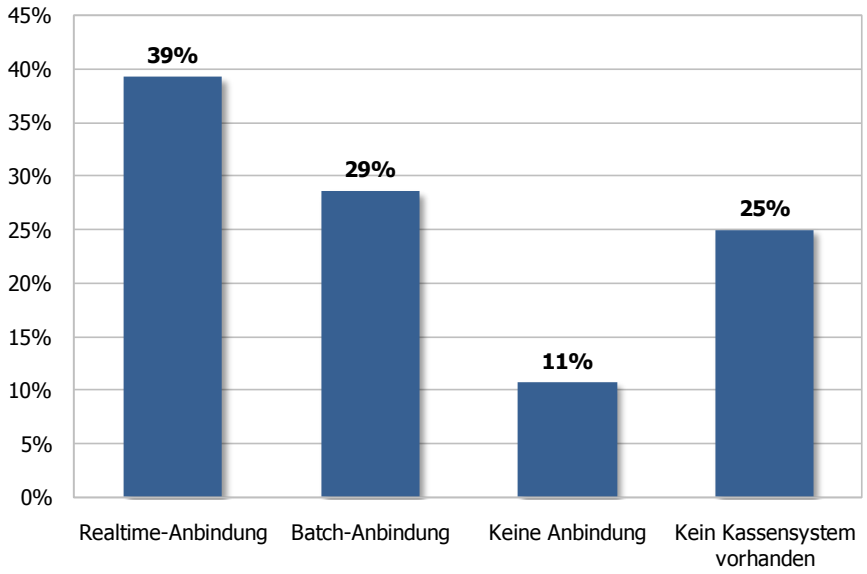
Hoppenstedt Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einzelhandel

Verfügen Ihre Kassensysteme über eine Realtime- oder Batch-Anbindung an die zentralen IT-Systeme oder sind diese offline?

(D, März/April 2011, Einzelhandel, n = 28, d = 1,04)



Quelle: RAAD

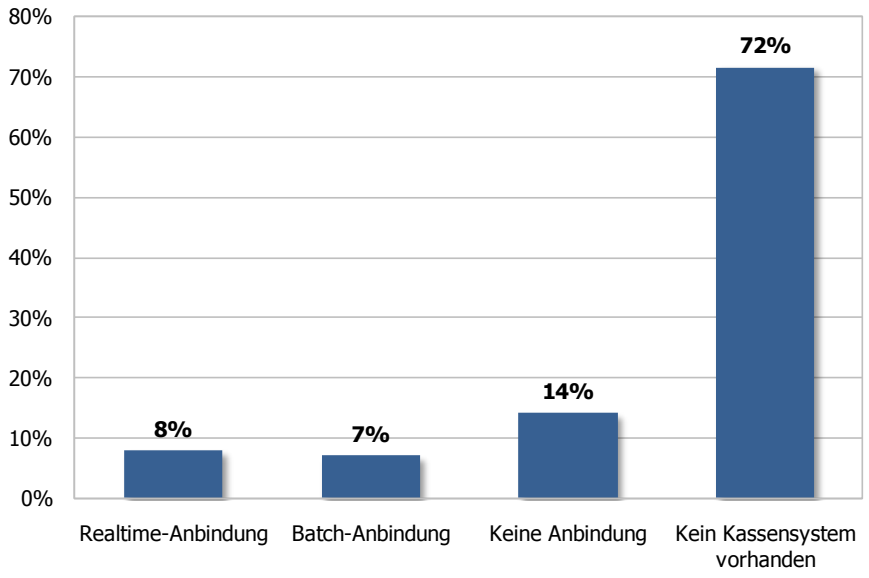
Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Großhandel

Verfügen Ihre Kassensysteme über eine Realtime- oder Batch-Anbindung an die zentralen IT-Systeme oder sind diese offline?

(D, März/April 2011, Großhandel, n = 113, d = 1,01)



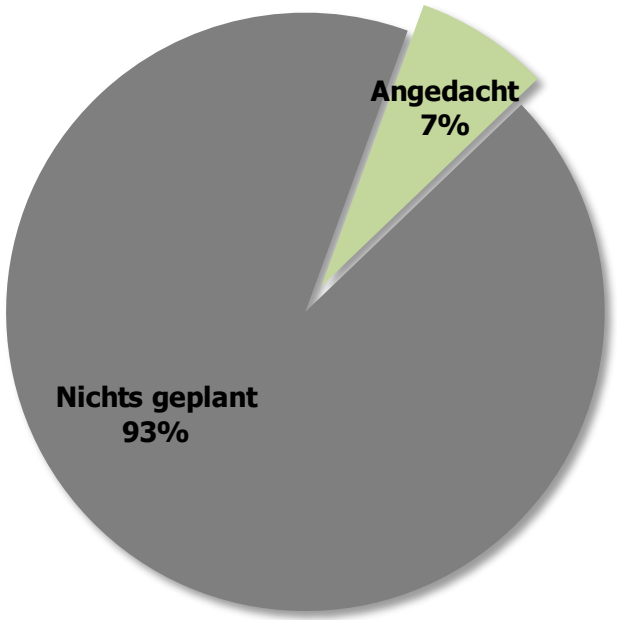
Quelle: RAAD

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Planen Sie die Einführung eines neuen Kassensystems in Ihren Filialen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 55, d = 1)



Quelle: RAAD

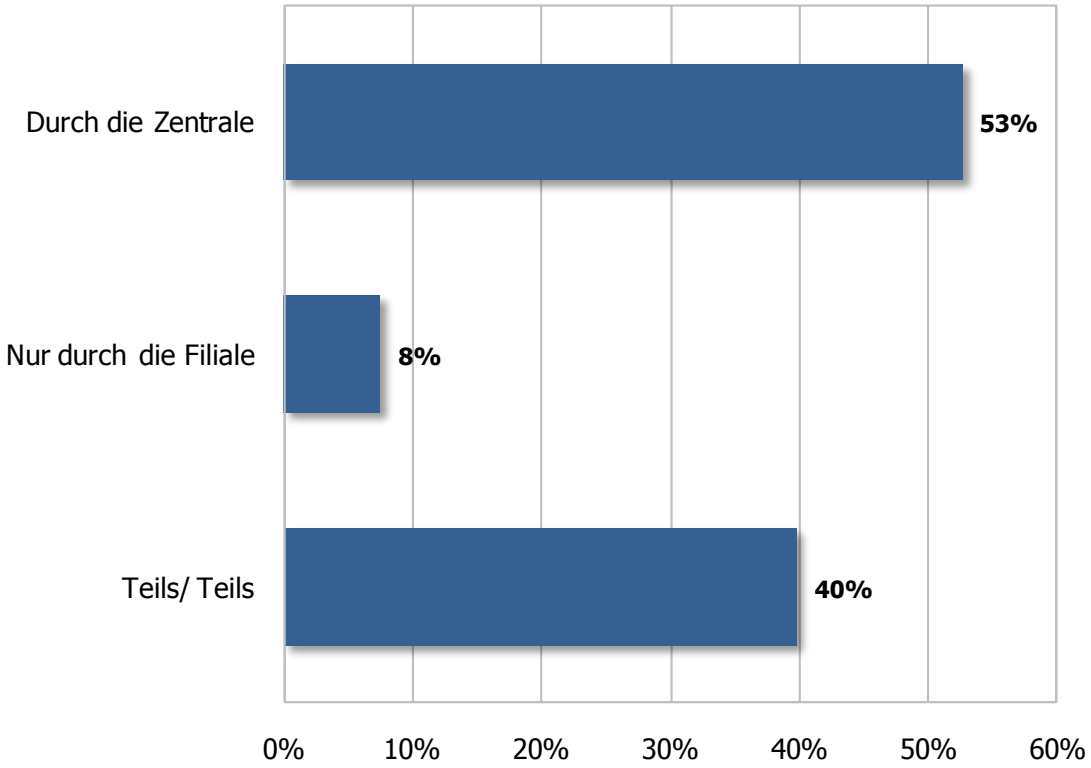
Ergebnis

- Aktuell denken 7% der befragten Unternehmen darüber nach, in ein Kassensystem zu investieren.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

Werden Warenbestand und Bestellungen in den Filialen oder in der Zentrale überwacht und gesteuert?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 133, d = 1)



Quelle: RAAD

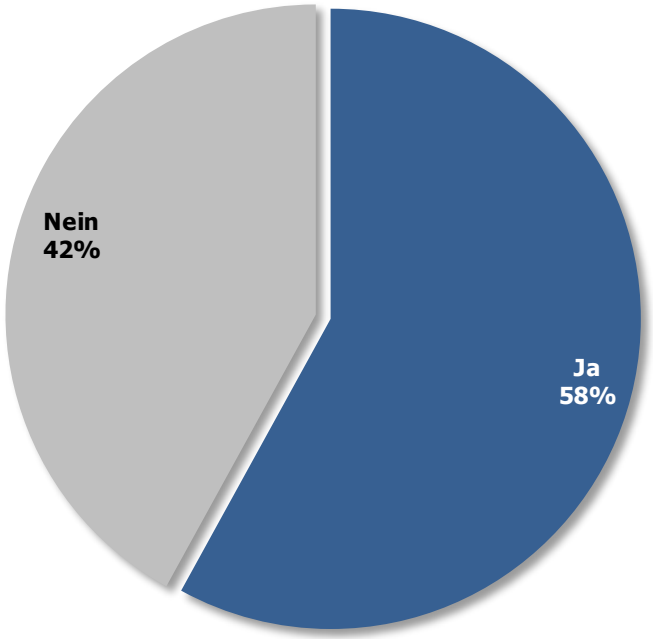
Ergebnis

- Die Regelungen, wie Warenbestand und Bestellungen für Filialen ablaufen, differenzieren sich in den Unternehmen. In der Regel sind die Zentralen aber bereits in den Prozess zumindest teilweise eingebunden.

RAAD RESEARCH

Haben Sie die Anforderung komplexe Preise (bspw. für individuelle Kundenkonditionen oder Rabattkarten) an der Kasse zu berechnen?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 50, d = 1)



Quelle: RAAD

Ergebnis

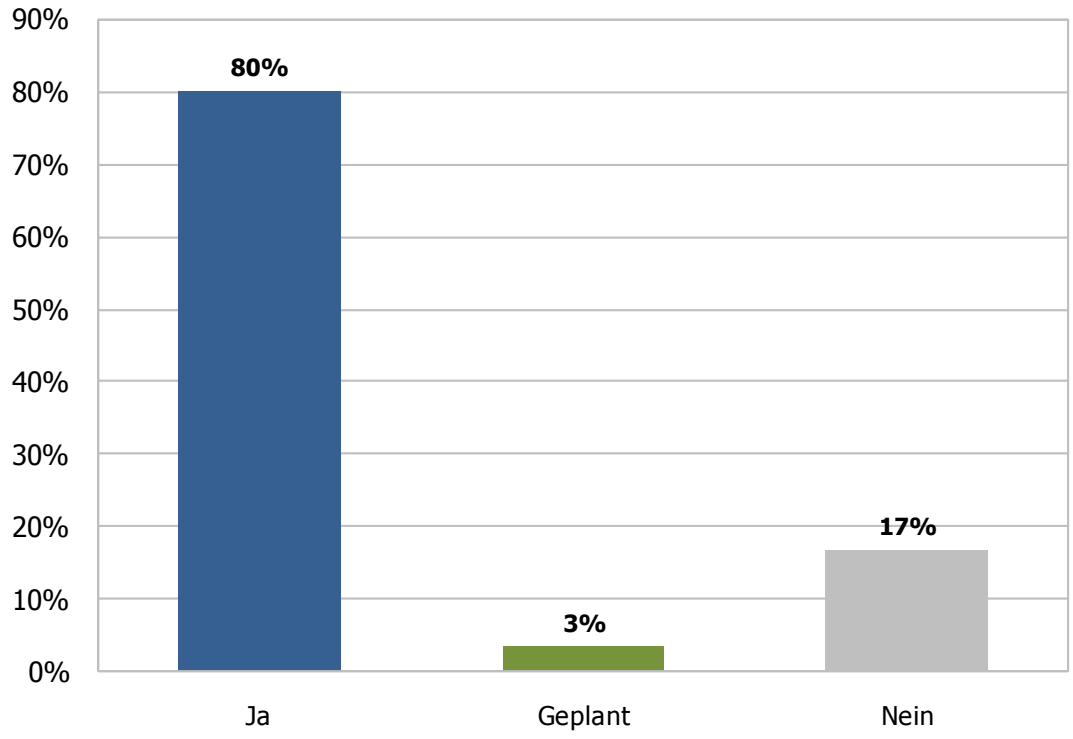
- Komplexe Preise entstehen, wenn bspw. verschiedene Rabatte und Konditionen für bestimmte Kunden berücksichtigt werden müssen.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Sind Regeln zur komplexen Preisberechnung in Ihren Kassensystemen hinterlegbar?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 30)



Quelle: RAAD

Ergebnis

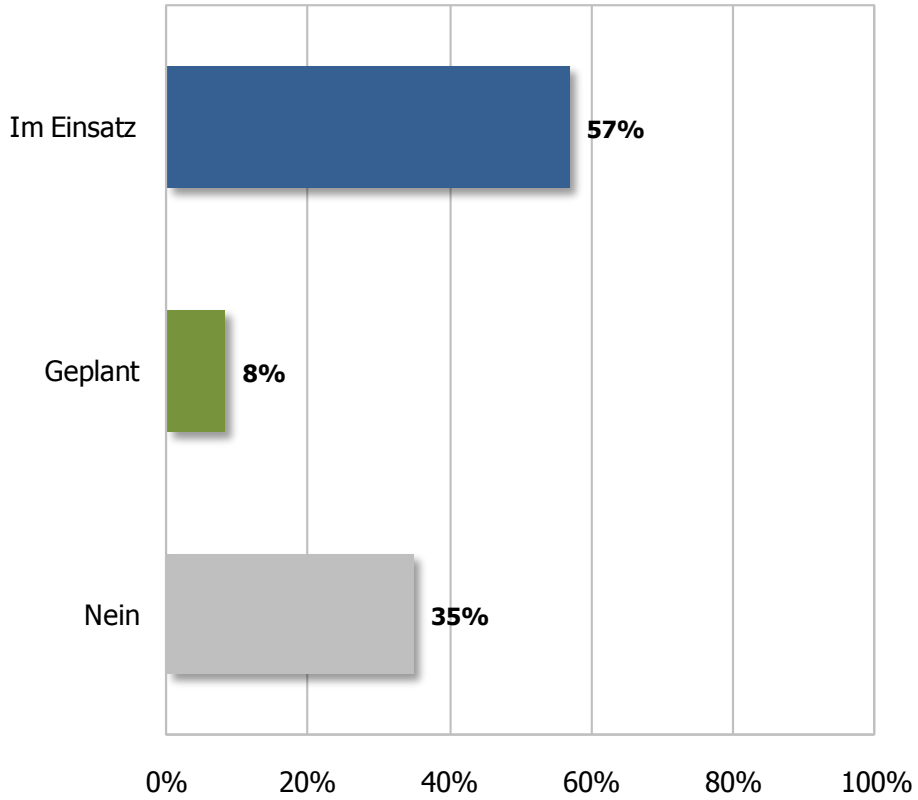
- In der Regel sind solche Anforderungen auch bereits in den Kassensystemen hinterlegbar.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Verfügen Sie über einen Webshop bzw. planen Sie die Einführung?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 146, d = 1)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Ein Webshop wird immer mehr zum Standard und das Internet als Markplatz damit für viele selbstverständlich. Über die Hälfte der Unternehmen nutzt bereits einen Webshop, acht Prozent planen die Einführung.

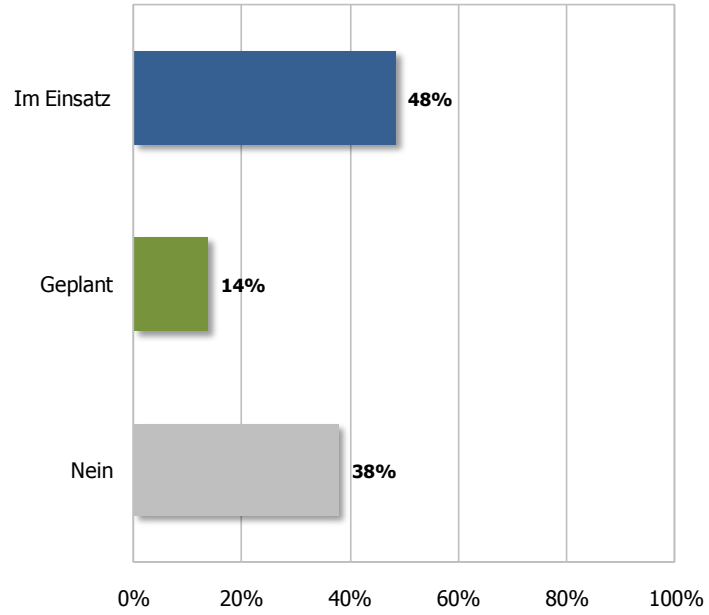
Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einzelhandel

Verfügen Sie über einen Webshop bzw. planen Sie die Einführung?

(D, März/April 2011, Einzelhandel, n = 29, d = 1)



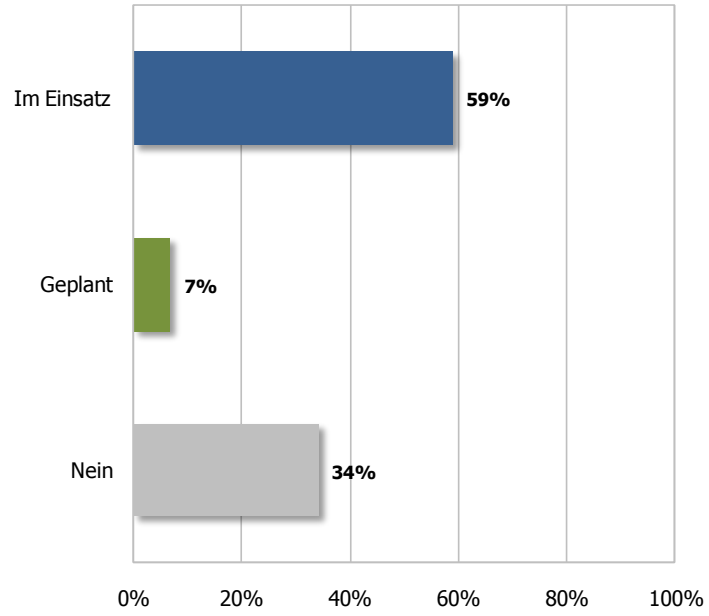
Quelle: RAAD

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

Großhandel

Verfügen Sie über einen Webshop bzw. planen Sie die Einführung?

(D, März/April 2011, Großhandel, n = 117, d = 1)

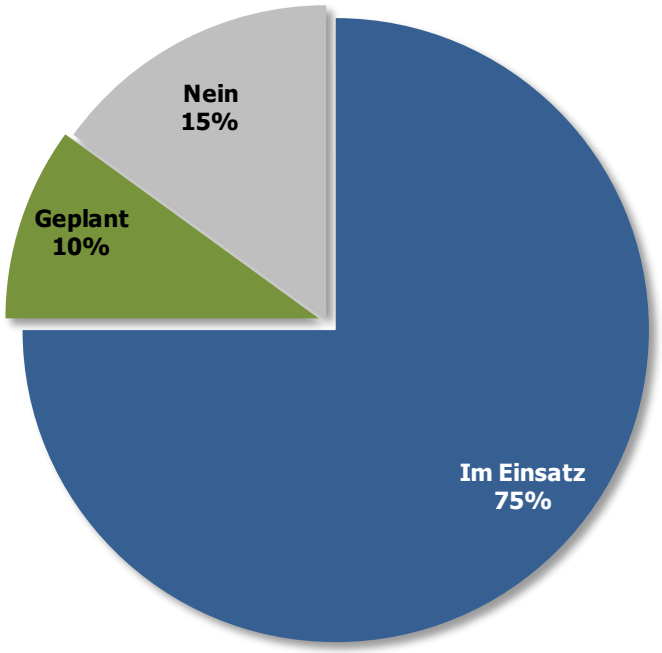


Quelle: RAAD

RAAD RESEARCH

Verfügen Sie über eine ERP-Anbindung des Webshops oder planen Sie eine solche (z.B. zur Warenverfügbarkeitsprüfung oder Stammdaten-Synchronisation)?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 80, d = 1)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Idealerweise ist ein solcher Webshop über eine Anbindung an das ERP-System angeschlossen, um automatisiert mit diesem Daten austauschen zu können.
- Dies ist bisher auch in drei Viertel der Fälle realisiert worden. Jedes zehnte Unternehmen projektiert eine solche Anbindung.

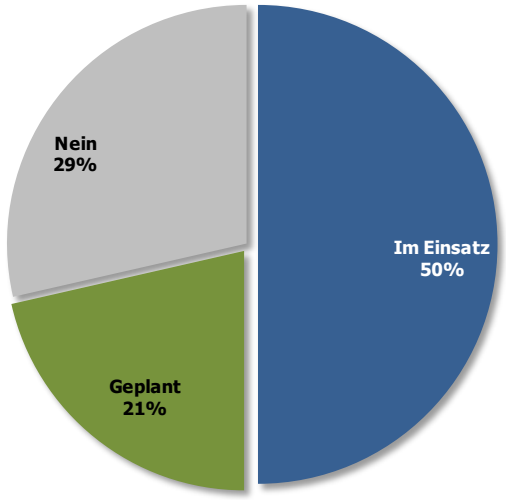
Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einzelhandel

Verfügen Sie über eine ERP-Anbindung des Webshops oder planen Sie eine solche (z.B. zur Warenverfügbarkeitsprüfung oder Stammdaten-Synchronisation)?

(D, März/April 2011, Einzelhandel, n = 14, d = 1)



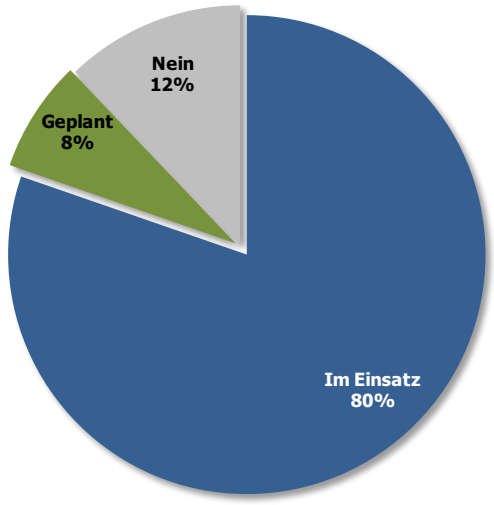
Quelle: RAAD

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

Großhandel

Verfügen Sie über eine ERP-Anbindung des Webshops oder planen Sie eine solche (z.B. zur Warenverfügbarkeitsprüfung oder Stammdaten-Synchronisation)?

(D, März/April 2011, Großhandel, n = 66, d = 1)



Quelle: RAAD

RAAD RESEARCH

Einführung und Demographie

Einsatz von Softwarekomponenten

Einsatz mobiler Anwendungen

Kommunikation in Unternehmensnetzwerken

IT aus der Cloud

Fazit und Ausblick

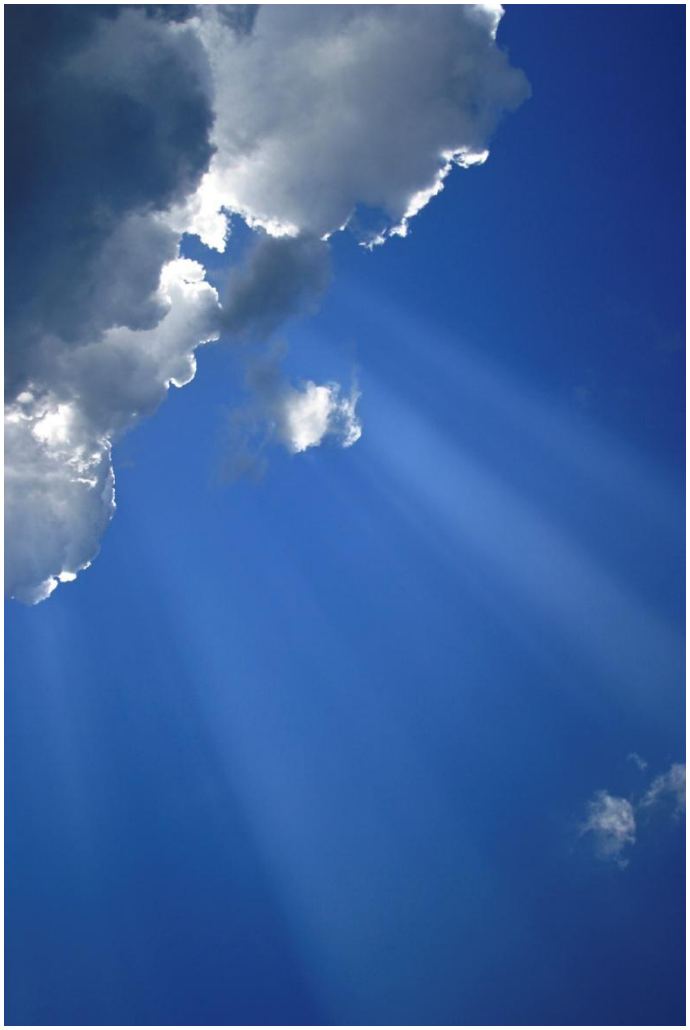
Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

Einführung

Das Thema Cloud Computing ist momentan in aller „IT-Munde". Nicht zuletzt auf der Cebit wurden viele „Wege in die Cloud" von verschiedenen Anbietern aufgezeigt. Dennoch ist Cloud im Business-Bereich zumindest im Mittelstand bisher kaum ein Thema.

Allerdings ist die exakte Abgrenzung von Cloud-Dienstleistungen auch nicht allen Anwendern klar. Im Business-Bereich ist am ehesten der CRM-Bereich bereits als Cloud-Dienstleister bekannt (bspw. durch Salesforce). Im ERP-Bereich ist dies noch nicht so verbreitet, allerdings ist durch umfangreiche Outsourcing-Leistungen von Dienstleistern die Abgrenzung häufig nicht klar.

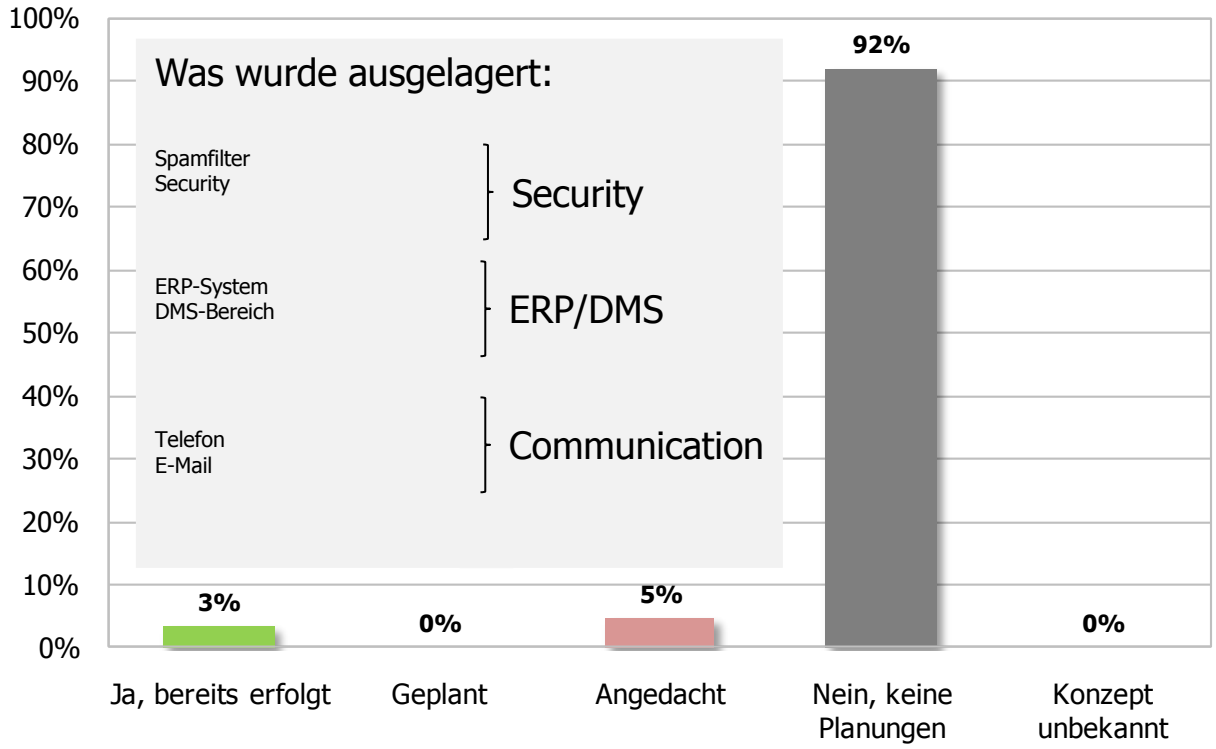
Im Rahmen der Befragung wurde gefragt, ob schon Teile der eigenen IT in die Cloud ausgelagert wurden, bzw. was die Gründe sind, warum dies noch nicht getan wurde.



RAAD RESEARCH

Erwägen Sie die Verlagerung von Teilen Ihrer Unternehmens-IT in die Cloud?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 87)



Quelle: RAAD

Ergebnis

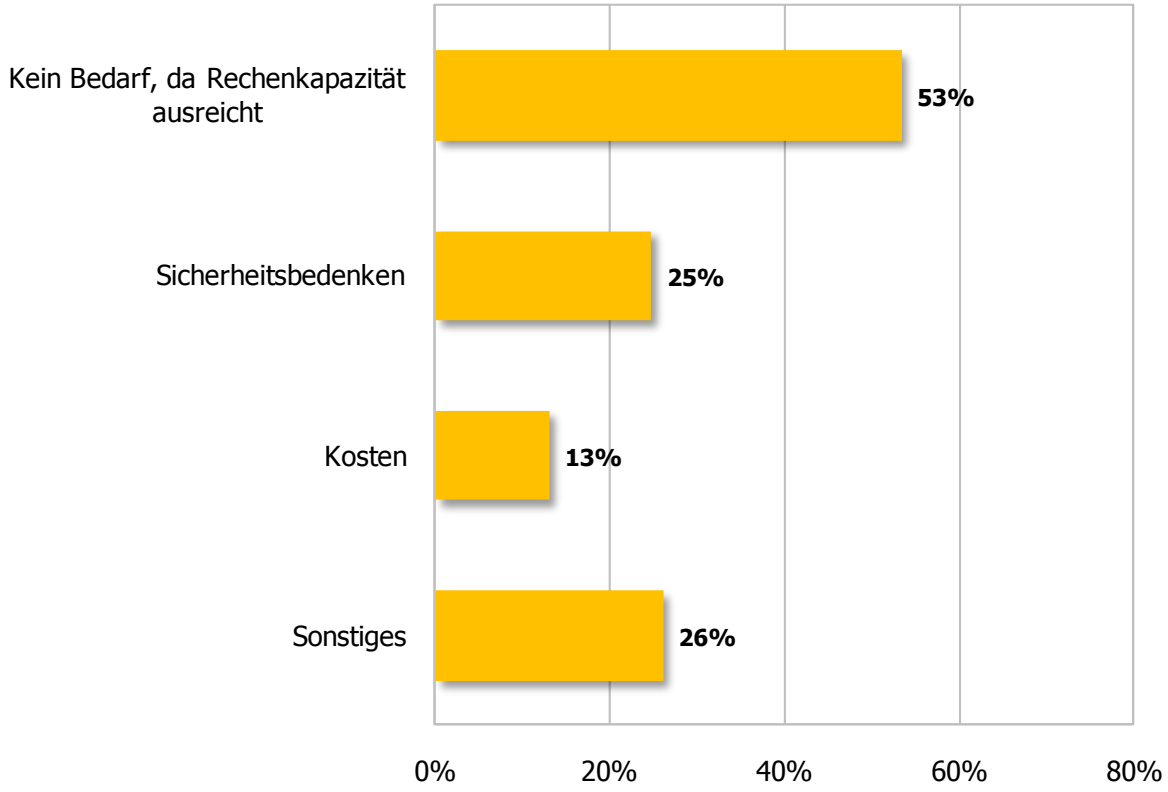
- Die Anzahl der Unternehmen, die schon in der Cloud arbeiten, ist bisher sehr gering. 92% der Unternehmen sind heute noch nicht in der Cloud unterwegs und haben auch keine Planungen hierzu. Dies ist aktuell noch ein eindeutiges Zeichen für die Ablehnung dieser Services.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Welche Gründe sprechen gegen eine Verlagerung in die Cloud?

(D, März/April 2011, Groß- und Einzelhandel, n = 77, d = 1,17)



Quelle: RAAD

Ergebnis

- Ausreichende Rechenkapazitäten und aber auch Sicherheitsbedenken sprechen aus Sicht der Anwender gegen die Verlagerung von Teilen der Unternehmens-IT in die Cloud.
- Diese Ablehnung ergibt sich aber zu einem großen Teil heraus aus einer Unwissenheit darüber, was sich überhaupt hinter der Cloud verbirgt. Dies zeigt ein Vergleich zu einer Befragung, wo nach der Akzeptanz von klassischen Outsourcing und Hosting-Dienstleistungen gefragt wurde. Hierzu hat die Akzeptanz in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Dies zeigt, dass Cloud-Dienstleistungen, worunter auch Hosting fallen würde, wenn sie konkret dargestellt werden und vom Cloud-Begriff befreit werden, durchaus Akzeptanz am Markt finden werden.
- Im Prinzip bleibt aktuell nur ein Weg, um als Cloud-Anbieter erfolgreich zu sein. Ich kann es tun, aber ich muss es anders und vor allem konkreter benennen, um der Unsicherheit am Markt zu begegnen.

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft

RAAD RESEARCH

Einführung und Demographie

Einsatz von Softwarekomponenten

Einsatz mobiler Anwendungen

Kommunikation in Unternehmensnetzwerken

IT aus der Cloud

Fazit und Ausblick

Hoppenstedt
Informationen für die Wirtschaft



Investitionsklima in Software

Innovationen in den Kernprozessen Finanz- und Warenwirtschaft sind bisher weniger zu finden (3-4%). Aber noch jedes vierte Unternehmen setzt in der Warenwirtschaft eine Eigenentwicklung ein.

Prozessausbau insbesondere in den Bereichen BI und DMS - jedes zehnte bzw. sogar jedes fünfte Unternehmen investiert neu in den jeweiligen Bereich.

Mobility

Wichtiges Thema im Lagerbereich, in der Regel noch verstärkt auf klassischen Technologien wie Barcodes.

Anbindungen vor allem für Außen- bzw. Kundendienst und Vertrieb. Diese werden bereits häufiger mit Smartphones unterstützt.



Filialen & Kassen

Der deutsche fertigende Mittelstand ist im Ausland – in der Regel sollte die zentrale IT oder zumindest eine Mischform gewünscht sein.

Anbindungen von Kunden, etwas wichtiger als Anbindung von Lieferanten. Enge Lieferketten könnte Mittelständler zu Kundensystemen bewegen -> Offenheit wichtig



Impressum

Copyrights:
© 2011 Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH -
Geschäftsbereich RAAD Research

Alle Rechte, auch die des Nachdrucks, der Vervielfältigung oder der Verwertung bzw. Mitteilung des Inhalts dieses Dokumentes, behalten wir uns vor. Kein Teil darf ohne die schriftliche Genehmigung der Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH in irgendeiner Form reproduziert, an Dritte weitergegeben oder, insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme, verarbeitet, vervielfältigt, verbreitet oder zu öffentlichen Wiedergaben benutzt werden. Wir behalten uns das Recht vor, Inhalte zu aktualisieren oder zu modifizieren.

Warenzeichen:
Die in dieser Studie erwähnten Warenzeichen gehören den jeweiligen Eigentümern.

Dank:
An dieser Stelle möchten wir uns bei den IT-Leitern bzw. Budgetverantwortlichen der Unternehmen bedanken, die uns Einblick in ihr IT-Umfeld gegeben haben.

Ausschluss:
Die in dieser Studie enthaltenen Informationen stammen aus Quellen, die als zuverlässig gelten. Die Informationen wurden mit professioneller Sorgfalt aufbereitet. RAAD übernimmt jedoch keinerlei Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Angemessenheit. RAAD übernimmt keine Haftung für Fehler, Auslassungen oder Unangemessenheit in den hierin enthaltenen Informationen oder für die Interpretation derselben. Die Verantwortung für die Auswahl und Sichtung des Materials liegt ausschließlich beim Leser. Die zum Ausdruck kommenden Einschätzungen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern.

IT im Mittelstand 2011

Groß- und Einzelhandel

Eine Studie im Auftrag von
Sage Software GmbH
Geschäftsbereich Mittelstand

Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH
Geschäftsbereich RAAD Research
Scharnhorststraße 48
48151 Münster

Telefon: +49 (0)251/4880-0
Fax: +49 (0)251/4880-299
Web: www.raad.de
eMail: info@raad.de

© 2011 Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH – Geschäftsbereich RAAD Research - Stand: 17.06.2011 - Folie: 64