

INNOVATION UND UMWELT

Informationen 02/2009

01.01.09 – 31.01.09

in Kooperation mit ECC Handel und secure-it.nrw

- **Vertrauen steigert Umsätze**
- **Elektronische Jahresabschlüsse bevorzugt**
- **Mehr Aufklärung über Sicherheit des Mobile Bankings**
- **Online-Ableger von Zeitungen am stärksten frequentiert**
- **Umfrage "Elektronischer Geschäftsverkehr im Mittelstand und Handwerk"**
- **Speicherverpflichtung gilt jetzt – Vorgaben fehlen weiterhin**
- **Rekordwachstum am Frankfurter Internetknoten**
- **TK-Preise sinken weiter**
- **Globaler IT-Markt wächst trotz Wirtschaftskrise**
- **Potentiale von Unternehmenssoftware nutzen**

Vertrauen steigert Umsätze

Eine Umsatzsteigerung von bis zu 70 Prozent sollen kleine und weniger bekannte Anbieter von Online-Shops erwirtschaften, indem sie neutrale Gütesiegel oder betreibergestützte Internet-Zahlungsverfahren in ihr Angebot integrieren. Dies geht aus einer Studie hervor, die das in Köln ansässige E-Commerce-Center Handel gemeinsam mit der Managementberatung Mücke, Sturm und Company im Jahr 2008 durchgeführt hat. Demnach gehen den Online-Händlern enorme Umsätze verloren, weil ein Großteil der Transaktionen aufgrund von Sicherheitsbedenken abgebrochen werde, erklärten die Studienmacher. So zeigen die Ergebnisse der Studie, dass die gezielte Einbeziehung einer neutralen Institution in den Kaufprozess insbesondere bei wenig bekannten Anbietern zu deutlichen Umsatzsteigerungen führen kann: Bei den Online-Gütesiegeln ergeben sich Steigerungen zwischen 30 Prozent und 65 Prozent, bei den Internet-Zahlungsverfahren zwischen 17 Prozent und 70 Prozent.

"Während bisher nur vermutet werden konnte, dass Gütesiegel und Zahlungsverfahren gerade bei kleineren Händlern Vertrauen stiften und den Online-Umsatz erhöhen, liegen nun klare Ergebnisse hierzu vor", so Sebastian van Baal vom E-Commerce-Center Handel. Online-Händler sollten sich vor dem Hintergrund dieser Studienergebnisse intensiv mit vertrauensbildenden Maßnahmen befassen, um ihr Umsatzpotenzial auch wirklich auszuschöpfen.

Besonders groß fallen die Umsatzsteigerungen aus, wenn digitale Produkte wie beispielsweise Musiktitel zum direkten Download angeboten werden. Bei diesen können Anbieter eine durchschnittliche Steigerung von 50 Prozent erreichen, wenn sie eine vertrauensbildende Maßnahme in ihren Shop einbinden. Bei physischen Produkten ergibt sich eine Steigerung von knapp 28 Prozent. Auch der Preis der Produkte beeinflusst die Größe des Effekts: Bei einem Kauf über 200 Euro ergibt sich eine Umsatzsteigerung von fast 90 Prozent durch die Einbeziehung einer vertrauensbildenden Maßnahme. Bei einem Preis von 50 Euro beträgt die Steigerung 15 Prozent.

Die Ergebnisse der Studie basieren auf knapp 15.000 simulierten Käufen von über 500 Konsumenten, die so ausgewählt wurden, dass sie der Gesamtheit der Internetnutzer hinsichtlich soziodemografischer Merkmale ähneln.

Hier geht es zur [kostenpflichtige Online-Studie](#)

Elektronische Jahresabschlüsse bevorzugt

Sehr gut bewährt hat sich nach Darstellung der Bundesregierung die gesetzlich eingeführte Verpflichtung von Unternehmen, ihre Jahresabschlüsse beim Betreiber des elektronischen Bundesanzeigers via Internet (www.bundesanzeiger.de) einzureichen. Dies teilte sie in ihrer Antwort auf eine "Kleine Anfrage" der Grünen mit. Demnach seien bis Ende November des Vorjahres rund 870.000 Unternehmen ihren Pflichten nachgekommen; das seien fast 76 Prozent. Laut Regierung sei mit der neuen Regelung ein "hoher Zugewinn an Transparenz" verbunden. Das gelte auch für die "beträchtliche" Nachfrage nach den offengelegten Rechnungslegungsunterlagen. Demgegenüber sei der damit verbundene bürokratische Aufwand "gering". Die Unternehmen seien ohnehin zur Aufstellung des Jahresabschlusses verpflichtet, so die Regierung. Seit Anfang 2007 müssen Unternehmen ihre Unterlagen zur Offenlegung der Jahresabschlüsse ab dem Wirtschaftsjahr 2006 - statt wie bisher bei dem zuständigen Amtsgericht - beim Betreiber des elektronischen Bundesanzeigers über das Internet einreichen. Bis zum 31. Dezember 2009 können die Unterlagen auch noch in Papierform eingereicht werden - verbunden allerdings mit höheren Kosten.

Experten fordern mehr Aufklärung über Sicherheit des Mobile Bankings

Die wachsende Verbreitung und vermehrte Nutzung von mobilen Webapplikationen geht auch am Bankensektor nicht vorüber. Bis 2011 soll die Zahl jener Konsumenten, die ihre Bankgeschäfte via Handy erledigen, weltweit 150 Mio. erreichen. Das geht aus einer aktuellen Studie des Marktforschers Juniper Research hervor. Derzeit ist die Nutzung vor allem in den entwickelten Ländern in Fernost hoch, allerdings gehen die Nutzerzahlen auch in Nordamerika und Westeuropa steil nach oben. 70 Prozent der User werden in drei Jahren aus diesen Gegenden stammen.

"Ich gehe davon aus, dass wir in Deutschland in zwei bis drei Jahren einen starken Anstieg der Mobile-Banking-Nutzer erleben werden. Vor allem wenn die heutigen Teenager erstmals ihre Bankgeschäfte abwickeln, werden sie dies öfter via Handy erledigen. Für die junge Generation wird das selbstverständlich sein", so Rajnish Tiwari, Wissenschaftler am Institut für Technologie- und Innovationsmanagement an der Technischen Universität Hamburg-Harburg <http://www.mobile-prospects.com/de>. Tiwari beschäftigt sich bereits seit einigen Jahren mit den Möglichkeiten des Finanzsektors im mobiler werdenden Internet und hat Bücher zu diesem Thema veröffentlicht.

Die in Deutschland positive Entwicklung wird vor allem durch die Verbreitung von UMTS- und 3G-Mobiltelefonen vorangetrieben. "Seit das iPhone auf dem deutschen Markt ist, verzeichnen Banken einen vermehrten mobilen Zugriff auf ihre Portale", berichtet Tiwari. Begünstigt wird die Entwicklung auch dadurch, dass keine speziellen Applikationen mehr auf das Telefon geladen werden müssen, um das Kundenportal aufzurufen. "Die bevorzugte Methode ist hier die browserbasierte Lösung mit https-Verbindung", meint der Wissenschaftler. "Mobile Banking ist eine der Schlüssel-Applikationen für Banken, wenn es um die Erhaltung sowie Gewinnung von Kunden geht", schreibt Howard Wilcox, Autor der Juniper-Studie. Der Zugang via Mobiltelefon werde künftig der Hauptkontaktpunkt zwischen Bank und dem Kunden sein - speziell bei der jungen Generation.

Bis zum endgültigen Durchbruch gibt es jedoch noch einige Hindernisse. Vor allem die sicherheitstechnische Skepsis vieler Nutzer steht der breiten Nutzung noch im Weg. Laut einer Anfang des Jahres veröffentlichten US-Studie hat knapp die Hälfte der befragten Personen, die Mobile Banking nicht verwenden, erhebliche Sicherheitsbedenken und nimmt aus diesem Grund Abstand von der Nutzung. Die größte Angst ist, dass Hacker unbemerkt in das Handy eindringen können und somit Zugriff auf das Konto erlangen. Ebenso befürchten diese Personen, dass ihr Bankkonto geplündert werden könnte, sobald sie ihr Handy verlieren.

"Mobile Banking ist ebenso sicher wie der Zugang via PC, wenn nicht sogar sicherer", sagt hingegen Tiwari. Allerdings würde dieses Wissen noch auf Experten beschränkt sein. Banken müssen hier noch einiges an Aufklärungsarbeit leisten. "Zwar bietet mittlerweile jede größere Bank den mobilen Zugang an, allerdings wird dies aktiv lediglich von einer Minderheit beworben", kritisiert der Experte. Hier gehe es vor allem um die

Zielgruppe der Über-45-Jährigen, für die der Umgang mit mobilen Anwendungen nicht selbstverständlich ist. Einen möglichen positiven Effekt kann zudem von der aktuellen Finanzkrise ausgehen. "Durch die mobile Zugangsmöglichkeit zum Bankaccount können die Kunden schneller auf Marktsituationen reagieren und beispielsweise Wertpapiere oder Aktien selbst unterwegs rasch kaufen sowie verkaufen", meint Tiwari.

Online-Ableger von Zeitungen werden am stärksten frequentiert

Ob "Chip", "Heise" oder "Spiegel Online", die Nutzung von Nachrichtenportalen steigt weiter. So wurden die beliebtesten Seiten in Deutschland im Jahr 2008 insgesamt 4,9 Milliarden Mal besucht. Dies teilte der Branchenverband Bitkom nach Auswertung von aktuellen Zahlen der Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern (IVW- www.ivw.de) mit.

Unter den 20 am stärksten frequentierten Portalen befinden sich neben reinen Nachrichtenseiten auch themenspezifische Angebote wie Nachrichten über Sport oder Computer. Hinzu kommen Internetseiten von verschiedenen Regionalzeitungen, die in ihrem Erscheinungsgebiet so stark sind, dass es für eine hohe Platzierung reicht.

An der Spitze steht das Nachrichtenmagazin "Spiegel Online" mit 1,09 Milliarden Besuchern und einen Marktanteil von 22 Prozent. Dahinter folgt der Online-Ableger der Boulevardzeitung "Bild" (755 Millionen). Den dritten Platz konnte die Online-Tochter des Computermagazins "Chip" für sich beanspruchen; die Seite wurde im vergangenen Jahr 383 Millionen Mal aufgerufen. Auf den Plätzen vier bis sechs folgen mit Sport1.de (282 Millionen Visits), Heise.de (270 Mio.) und Kicker.de (268 Mio.) wieder Spezialdienste.

Ergebnisse der Umfrage "Elektronischer Geschäftsverkehr im Mittelstand und Handwerk"

Diente das Internet noch vor einigen Jahren als reines Informations- und Kommunikationsmedium, gewinnen aufwändigere Anwendungen zunehmend an Bedeutung. Das zeigt die aktuelle Studie "Elektronischer Geschäftsverkehr im Mittelstand und Handwerk". So nutzen beispielsweise 93,9 Prozent der Befragten das Internet zumindest gelegentlich zur Beschaffung, 89,9 Prozent zum Datenaustausch und 71,0 Prozent für den Kundenservice. Jedoch werden die Potenziale vieler Internetoptionen erst ansatzweise ausgeschöpft: So verkauft derzeit nur jedes zweite Unternehmen online, etwa ein Drittel beteiligt sich an elektronischen Ausschreibungen und rund die Hälfte nutzt die Möglichkeiten des Mobile Business.

Auch die Vorteile von Web 2.0 wissen bislang nur die wenigsten KMU für sich zu nutzen. Obwohl das Schlagwort Web 2.0 in aller Munde ist, haben kleine und mittelständische Unternehmen das Potenzial von Web 2.0-Diensten und -Anwendungen noch nicht voll erkannt. Die wichtigsten Ziele beim Einsatz von Web 2.0-Instrumenten stellen für sie bislang die Informationsgewinnung und die Erhöhung des Bekanntheitsgrades dar. Die Befragten sehen in Web 2.0 jedoch nicht nur Chancen, sondern vielfach auch Gefahren: Insbesondere die rechtlichen Risiken (84,0 %) und die Gefahr des Missbrauchs durch externe Nutzer (82,6 %) sehen die befragten Unternehmen als größte Risiken von Web 2.0-Diensten und -Anwendungen an.

Aber nicht nur das Thema Web 2.0 ist mit vielen unbeantworteten Fragen behaftet. Der Informationsbedarf der kleinen und mittelständischen Unternehmen zum E-Business ist insgesamt stark ausgeprägt und sehr heterogen: Das Interesse beschränkt sich nicht auf einige wenige Themen, sondern verteilt sich auf zahlreiche unterschiedliche Aspekte. Die Netz- und Informationssicherheit wird von den Befragten durchgängig als wichtigstes Thema angesehen, gefolgt von den Themen "Online-Recht" und "Datenaustausch mit Externen". "Die Ergebnisse spiegeln die bestehende Unsicherheit der kleineren Unternehmen wider, das Internets vollständig in die bestehenden Geschäftsprozesse zu integrieren" sagt Dr. Kai Hudetz, stellvertretender Geschäftsführer des Instituts für Handelsforschung (IfH) und Bereichsleiter des dort angesiedelten E-Commerce-Center Handel. Der 82-seitige Berichtsband steht unter www.ecc-handel.de zum kostenfreien Download bereit.

Speicherverpflichtung gilt jetzt – Vorgaben fehlen weiterhin

Zum Jahreswechsel ist auch für Anbieter von Internetzugang, E-Mail und VoIP die Pflicht zur sechsmonatigen Vorratsdatenspeicherung in Kraft getreten. Die technischen Vorgaben darüber, wie die Daten zu speichern sind, lassen aber weiter auf sich warten. Für viele große Anbieter ist die daraus resultierende Ungewissheit ein

enormes Problem. Das Unternehmen 1&1 zum Beispiel müsste eine Million Euro aufwenden, um die Verpflichtung zu erfüllen. Sollte die ausstehende technische Richtlinie zur Telekommunikationsüberwachung nachträglich andere Speichertechnik erforderlich machen, hätte der Internetanbieter noch viel höhere Kosten. Insgesamt muss die Internetwirtschaft nach einer Schätzung des Verbandes eco 332 Millionen Euro aufwenden, ohne abschätzen zu können, ob die mit diesem Geld angeschafften Speicherlösungen den technischen Richtlinien genügen werden oder nicht.

Einige Unternehmen wenden sich an ihre zuständigen Verwaltungsgerichte und versuchen auf diesem Weg, sich zumindest so lange von der Speicherverpflichtung befreien zu lassen, bis über die Verfassungsklagen gegen die Vorratsdatenspeicherung entschieden ist. Das Verwaltungsgericht Berlin hatte im letzten Jahr in einem Fall entsprechend entschieden. Der Bundestag hat am 18. Dezember den Entwurf eines Gesetzes zur Neuordnung der Entschädigung von Telekommunikationsunternehmen für die Heranziehung im Rahmen der Strafverfolgung beschlossen. Das nicht zustimmungspflichtige Gesetz wird voraussichtlich am 13. Februar im Bundesrat beraten. Der eco-Verband begrüßt zwar, dass der Gesetzgeber die Frage der Entschädigungen endlich angeht und noch zum Jahresende abschließend beraten hat. Allerdings kritisiert der Verband die Entschädigungsregelung als unzureichend: Angesichts der Höhe der Kosten der klassischen Telekommunikationsüberwachung und der Vorratsdatenspeicherung fordert eco, zusätzlich zum administrativen Aufwand für die Bearbeitung von Anfragen, auch die Anschaffungs- und Betriebskosten der Überwachungstechnik zu entschädigen. Darüber hinaus soll eine Härtefallregelung kleine und mittlere sowie im B2B-Bereich tätige Unternehmen entlasten, die keine oder kaum Anfragen von den Behörden erhalten.

Rekordwachstum am Frankfurter Internetknoten

Der Betreiber des größten Internet-Austauschknotens für Zentral- und Osteuropa DE-CIX meldet für das abgelaufene Jahr 2008 neue Rekordwerte beim Kunden- und Verkehrswachstum: So stieg der Verkehr im Jahresverlauf um fast 300 GB/s auf im Dezember gemessene Spitzenwerte von knapp 600 GB/s an. Mehr als 50 neue Provider wurden im Jahresverlauf angeschlossen – darunter sind Unternehmen wie Telekom Malaysia, Qatar Telecom und auch die Bulgarische Telekom (BTC). „Im Jahr 2008 haben wir dafür gesorgt, dass der DE-CIX weltweit als Brückenkopf nach Zentral- und Osteuropa Bekanntheit erlangt hat. Gleichzeitig konnten wir Kundenzahlen und Umsatz deutlich steigern“, äußert sich Frank Orlowski vom DE-CIX zufrieden zum abgelaufenen Geschäftsjahr.

TK-Preise sinken weiter

Wie das Statistische Bundesamt ([Destatis](#)) mitteilt, lagen die Preise für Festnetz, Mobilfunk und Internet aus Sicht der privaten Haushalte im Jahresdurchschnitt 2008 rund 3,3 Prozent unter dem Niveau des Jahres 2007. Damit setzt sich der rückläufige Trend bei Gebühren für Telekommunikationsdienstleistungen fort. Bereits im Jahr 2006 waren die Preise um 3,1 Prozent gesunken, 2007 fiel der Rückgang aufgrund der Umsatzsteuererhöhung mit 0,3 Prozent geringer aus.

Der Preisindex für Telefondienstleistungen im Festnetz und Internet für sich genommen verringerte sich im vergangenen Jahr um 3,4 Prozent. Verantwortlich sind dafür laut Destatis vor allem der enge Wettbewerb im Bereich sogenannter Komplettangebote, die sowohl Telefon- und DSL-Anschluss, als auch entsprechende Flatrates umfassen. Telefondienstleistungen im Mobilfunk verbilligten sich im Jahresdurchschnitt 2008 isoliert betrachtet um 2,3 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

Globaler IT-Markt wächst trotz Wirtschaftskrise

Trotz Wirtschaftsflaute geht es dem IT-Sektor weiterhin gut. Nachfrage und Umsatz steigen international fortlaufend an. Dies geht aus einer aktuellen Prognose des Marktforschungsinstituts [EITO](#) hervor. Demnach steige der Umsatz mit Computern, Software und IT-Dienstleistungen in Westeuropa im kommenden Jahr um zwei Prozent auf rund 315 Milliarden Euro.

Mit einer steigenden IT-Nachfrage sei auch von Auftragnehmern der öffentlichen Hand zu rechnen, deren

Investitionen kaum von konjunkturellen Schwankungen abhängig sind. Laut der neuen Prognose werden in Westeuropa die Anbieter von Software und IT-Services im kommenden Jahr mit einem Umsatzplus von 3,2 Prozent auf 228 Milliarden Euro kräftig zulegen können. Die Hersteller von IT-Hardware erwarten dagegen ein Minus von 1,3 Prozent auf 87 Milliarden Euro.

Nach Einschätzung der EITO-Marktforscher entwickelt sich der IT-Markt in Westeuropa, das die 15 Kernländer der EU sowie die Schweiz und Norwegen umfasst, im kommenden Jahr robuster als in den USA. Der IT-Umsatz in den Vereinigten Staaten steige im Jahr 2009 voraussichtlich um 0,8 Prozent auf 347 Milliarden Euro. Vor der Verschärfung der globalen Finanzkrise war EITO in den USA von einem Wachstum des IT-Marktes in Höhe von 4,4 Prozent ausgegangen.

Der weltweite IT-Markt wird nach der EITO-Vorhersage im Jahr 2009 um 2,7 Prozent auf 983 Milliarden Euro wachsen. Ebenso wie in Europa legen auch global die Anbieter von Software und IT-Services besonders kräftig zu. Deren Umsatz steigt im kommenden Jahr weltweit voraussichtlich um 3,4 Prozent auf 677 Milliarden Euro. Der Hardware-Markt legt um 1,3 Prozent auf 305 Milliarden Euro zu. Wachstumsmotor seien Schwellenländer wie China, Indien und Russland, die noch Nachholbedarf beim Ausbau ihrer IT-Infrastruktur haben.

Potentiale von Unternehmenssoftware nutzen

Auch kleinere Betriebe müssen zunehmend versteckte Potenziale durch Unternehmenssoftware (ERP) ausschöpfen. Diese sehen sich jedoch einer unüberschaubaren Vielzahl von Angeboten gegenüber. Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG - www.ec-net.de) bietet deshalb in einer aktuellen Broschüre auf über 160 Seiten konkrete Hilfe und einen detaillierten Einblick in zehn am Markt etablierte ERP-Lösungen für kleine und mittlere Unternehmen.

Die NEG Software-Evaluation "Betriebswirtschaftliche Softwarelösungen für kleine und mittlere Unternehmen" beschreibt und bewertet 10 ERP-Lösungen für die Bereiche Handel, Dienstleistung, Produktion und Handwerksbetriebe. Dadurch erhalten Unternehmen eine qualifizierte Unterstützung und aktuelles Expertenwissen für Auswahl und Einführung betriebswirtschaftlicher Standardanwendungssoftware. Durch die Darstellung grundlegender Methoden und Vorgehensmodelle wird die Grundlage für eine fundierte Auswahl und Einführung von ERP-Software geschaffen. Ausführlich wird der Funktionsumfang mittelstandsgerechter Lösungen beschrieben und erläutert welche Prozesse des Unternehmens mit der Software unterstützt werden können. Mit Fokus auf Brancheneignung und Einsatzgröße werden damit konkrete Entscheidungshilfen gegeben. Angesprochen werden mit der Studie vor allem kleinere mittelständische Unternehmen die sich keinen teuren Unternehmensberater für die Softwareauswahl leisten können. Unter anderem werden neben großen mittelständischen Lösungen wie das neue Microsoft Dynamics NAV 2009 und Sage Office Line Evolution auch Softwareangebote für kleinere Unternehmen wie Lexware business office pro oder Kaufmann Mittelstand 2009 der Buhl Data Service GmbH ausführlich beschrieben.

Die Studie wurde nach Angaben des NEG völlig unabhängig, von neutralen Experten des Netzwerks, mit Unterstützung der Universität Würzburg erstellt. Die Ergebnisse der Studie wurden auf Basis eines Fragebogens sowie umfassender Systempräsentation und anschließenden Analyse, im Softwarelabor der Universität Würzburg erarbeitet.

DOKUMENT-NR. 4698

KONTAKT

[SIHK zu Hagen](#)

[SIHK zu Hagen](#)

Hauptgeschäftsstelle

Bahnhofstraße 18

58095 Hagen

Telefon (0 23 31) 3 90-0

Telefax (0 23 31) 1 35 86

E-Mail sihk@hagen.ihk.de [mehr](#)

[Geschäftsstelle Iserlohn](#)

[Geschäftsstelle Lüdenscheid](#)

[Geschäftsstelle Schwelm](#)

© Südwestfälische IHK zu Hagen

Für die Richtigkeit der in dieser Website enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.