



## SPECIAL Business-Software- Studie 2016

In Kooperation mit der **FHNW**

## Business-Software – ein Erfolgsfaktor in Schweizer KMUs?

cgr. Durch den stetig zunehmenden Wettbewerbs- und Kostendruck kommen auch KMUs immer weniger um den Einsatz von Business-Software herum. Die Business-Software-Studie der Fachhochschule Nordwestschweiz zeigt dabei deutliche Unterschiede zwischen sehr kleinen und grossen KMUs auf. Je kleiner ein Unternehmen ist, desto seltener setzt es bereits Business-Software ein. Dafür sind die kleineren Firmen zufriedener mit denen von ihnen verwendeten Lösungen.

In den letzten Jahren registrierten die Forscher zudem einen Anstieg bei der Verwendung von SaaS-Lösungen. Solche Cloud-Produkte werden sowohl von kleinen wie auch grossen Unternehmen gleich häufig benutzt. Dabei ist den Unternehmen aber wichtig, dass der Dienst in der Schweiz betrieben wird. Tendenziell sind jüngere Personen gegenüber Cloud-Diensten offener eingestellt als ältere Unternehmensentscheider. Die Studie zeigt zudem auf, dass Schweizer Unternehmen die Vorteile von Business-Software für ihren Geschäftsalltag erkannt haben.

Forschungspartner



Projektpartner



# Schweizer KMUs stellen ihrer Business-Software ein sehr gutes Zeugnis aus

Die Business-Software-Studie 2016 befasst sich mit der Bedeutung von Business-Software für Schweizer KMUs. Das Institut für Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule Nordwestschweiz führt die Befragungen alle zwei Jahre durch. In dieser Studie stehen der Nutzen der Business-Software und die Zufriedenheit der KMUs im Vordergrund.

## DIE AUTOREN



Uwe Leimstoll, Professor und Dozent für Wirtschaftsinformatik und E-Business am Institut für Wirtschaftsinformatik, Kompetenzschwerpunkt E-Business, FHNW



Michael H. Quade, Dozent für Wirtschaftsinformatik und E-Business am Institut für Wirtschaftsinformatik, Kompetenzschwerpunkt E-Business, FHNW

Business-Software (auch: betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware) wird in kleinen und mittleren Schweizer Unternehmen fast flächendeckend eingesetzt – teilweise in Form spezifischer prozessbezogener Softwaremodule, teilweise als funktionsübergreifende Enterprise-Resource-Planning-Systeme (ERP-Systeme). Kleinstunternehmen sind in der Nutzung noch nicht ganz so weit. Aber immerhin setzen rund 60 Prozent von ihnen mindestens ein Business-Software-Modul ein, am häufigsten in der Finanzbuchhaltung und im Controlling.

Doch inwiefern trägt Business-Software zum Erfolg eines Unternehmens bei? Ist Business-Software schon ein «Must-have», um Prozesskosten tief zu halten und im Wettbewerb zu bestehen und erfolgreich zu sein? Oder kann ein KMU auch ohne umfangreichen Einsatz von Business-Software im Wettbewerb bestehen?

## Beitrag von Business-Software für Geschäftsprozesse

Mit diesen zentralen Fragestellungen befasst sich die Business-Software-Studie 2016. Die Studie soll die Auswirkungen der Business-Software auf die Effektivität und Effizienz der Geschäftsprozesse in Schweizer KMUs analysieren. Sie soll darüber hinaus aufzeigen, welche Erweiterungen der Prozessunterstützung geplant sind. Dabei kommt auch die Nutzung von Smartphones und Tablets sowie von Software-as-a-Service-Angeboten zur Sprache. Schliesslich soll die Zufriedenheit mit der Software detailliert untersucht werden, einerseits anhand der Qualität der Software, andererseits anhand des im Unternehmen erzielten Nutzens. Die Qualität der Software wiederum kann gemessen werden anhand der Informationsqualität, der Systemqualität und der Servicequalität.

Die der Studie zugrunde liegenden Daten wurden in 925 Schweizer Kleinstunternehmen und KMUs im Herbst 2015 systematisch erhoben. Die DemoSCOPE AG führte wie schon für die vorangegangenen Business-Software-Studien die Telefoninterviews durch. Erstmals konnten die Befragten auch einen Onlinefragebogen benutzen. Zusätzliche Details zur Durchführung der Studie sind im Infokasten auf dieser Seite beschrieben.

Die vorliegende Studie zur Erfolgsrelevanz von Business-Software setzt die empirische Studienreihe der FHNW zum Einsatz von Business-Software in Schweizer KMUs fort. Die einzelnen Studien behandeln wechselnde Schwerpunktthemen, die in unmittelbarem Bezug zu Business-Software stehen. Das Ziel besteht darin, relevante und aktuelle Marktdaten auf einer zuverlässigen Basis wissenschaftlich fundiert und mit umfassender Stichprobe zu erheben. Die Fragen werden jeweils gemeinsam mit Forschungspartnern aus der

Wirtschaft erarbeitet, um die Praxisrelevanz und Aktualität der Themen gewährleisten zu können.

Die Autoren danken an dieser Stelle ihren Partnern für die Zusammenarbeit. Die Forschungspartner kommen in diesem Special selbst zu Wort und geben auf Seite 8 ihr Statement zu den Studienergebnissen ab. Ein besonderer Dank gebührt den anonymen Führungskräften der befragten Unternehmen. Ohne ihre Bereitschaft, sich Zeit für das Interview zu nehmen und ihre Einschätzungen weiterzugeben, wäre die Durchführung solcher Studien nicht möglich.

## DIE STUDIE

Die Business-Software-Studie 2016 bezieht Unternehmen und andere Schweizer Organisationen mit 1 bis 250 Beschäftigten (gemessen in Vollzeitäquivalenten (FTE)) der Wirtschaftssektoren Industrie und Dienstleistungen ein. Von der Untersuchung ausgeschlossen sind einzelne Wirtschaftszweige, die nicht im Fokus der Studie liegen (NOGA-Codes D, E, O, P, S).

Diese Grundgesamtheit umfasst 227 397 (1 bis 9 FTE) und 52 722 (10 bis 250 FTE) Unternehmen (Quelle: Bundesamt für Statistik BFS, Statnet 2013). Auf Basis einer nach Unternehmensgrösse und Branche geschichteten Stichprobe wurden 6000 Unternehmen zunächst schriftlich kontaktiert und über die Studie informiert. Den standardisierten Fragebogen mit überwiegend geschlossenen Fragen beantworteten daraufhin 298 Unternehmen spontan online und 236 nach telefonischer Rekrutierung. 391 Unternehmen bevorzugten ein Telefoninterview. Die telefonische Rekrutierung und die Telefoninterviews (CATI) führte die DemoSCOPE AG, Adligenswil, durch. Die Befragung wurde in der Deutschschweiz und der Westschweiz durchgeführt und erstreckte sich über den Zeitraum von Mitte August bis Mitte Oktober 2015. Zielpersonen waren Führungskräfte, insbesondere Geschäftsführer und IT-Verantwortliche.

Die präsentierten Ergebnisse sind in der Regel nach Unternehmensgrösse oder Branche gewichtet. Das Ziel der Gewichtung besteht darin, die Häufigkeitsverhältnisse in der Stichprobe an diejenigen in der Grundgesamtheit anzupassen. Dies erlaubt es, Aussagen über die Grundgesamtheit in der Schweiz zu machen. Dabei ist zu beachten, dass die Aussagen nur für die Wirtschaftszweige gelten, die in der Untersuchung eingeschlossen sind.

Werden in den Auswertungen einzelne Grössenklassen unterschieden, folgt die Aufteilung nur teilweise dem allgemein Üblichen. Eine separate Gruppe bilden die Kleinstunternehmen mit 1 bis 5 FTE, die deutlich seltener Business-Software einsetzen als grössere Unternehmen. Weitere Gruppen umfassen Unternehmen mit 6 bis 19, 20 bis 49, 50 bis 99 und 100 bis 250 FTE. So entstehen etwa gleich grosse und relativ homogene Grössenklassen.

# Ausgewählte Ergebnisse der Business-Software-Studie 2016

Stets aktuelle Daten, stabile Systeme und gute Serviceleistungen bei Wartung und Support kennzeichnen die Qualität der Business-Software und ihrer Anbieter. KMUs profitieren davon in erste Linie durch eine höhere Produktivität und Entscheidungsqualität. Autoren: Uwe Leimstoll und Michael H. Quade

Nicht zuletzt im Zuge des aktuellen Hypes um die digitale Transformation wächst in den Schweizer KMUs die Bedeutung der Informatik. In den Unternehmen mit 10 oder mehr Beschäftigten sagen mittlerweile 83 Prozent der Befragten, dass es für die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens wichtig sei, die Potenziale der Informatik auszuschöpfen (Bild 2). Das sind fast 10 Prozent mehr Unternehmen als noch in der Business-Software-Studie 2013. Je grösser das Unternehmen ist, desto grösser ist die Bedeutung der Informatik: In gut 70 Prozent der kleinsten und in 90 Prozent der grössten Unternehmen wird dem Ausschöpfen der Informatikpotenziale ein hoher Stellenwert bescheinigt.

Eine mögliche Ursache für diese grosse Bedeutung liegt offensichtlich im Verhalten der Wettbewerber begründet: Rund 70 Prozent der Unternehmen sehen sich in ihrer Branche mit dem Druck konfrontiert, immer mehr Informatikmittel einsetzen zu müssen. Demgegenüber nutzen aber nur 60 Prozent der KMUs neueste Informatiktechnologie, um sich von den Wettbewerbern abzuheben. Hier existiert also offenbar noch ein gewisser Nachholbedarf.

Konkret nimmt der Datenaustausch entlang der Wertschöpfungskette an Bedeutung zu, was sich in der Zusammenarbeit mit Lieferanten und Kunden zeigt: Immer mehr Kunden und Lieferanten erwarten, dass Daten elektronisch ausgetauscht werden. Die Zustimmung zu dieser Aussage liegt beim Datenaustausch mit Kunden bei etwa 75 Prozent und damit etwas höher als beim Datenaustausch mit Lieferanten mit leicht unter 70 Prozent. Die Aussage wird unabhängig von der Unternehmensgrösse relativ einheitlich beantwortet. Lediglich von den kleinsten Unternehmen (1 bis 5 FTE) wird die elektronische Unterstützung unternehmensübergreifender Prozesse etwas seltener erwartet.

## Hohe Diversität der Prozessunterstützung

Nach derzeitigem Erhebungsstand wird spezifische Business-Software in Unternehmen aller Grössenklassen eingesetzt, aber natürlich in sehr unterschiedlichem Umfang. Die Nutzung von Office-Produkten wurde in der Befragung bewusst ausgeschlossen. Eine gewisse Schwelle bei der Nutzung ist bei den Unternehmen mit 6 und mehr Beschäftigten zu erkennen. Kleinere Unternehmen setzen deutlich seltener spezielle Business-Software-Module ein. Dies ist der Grund, weshalb bei einigen Auswertungen die kleinsten Unternehmen (1 bis 5 FTE) in eine separate Grössenklasse abgespalten wurden.

Auch wenn bei den Unternehmen mit mehr als 5 Beschäftigten von einer weit fortgeschrittenen, quasi flächendeckenden Nutzung

## BESCHREIBUNG DER STICHPROBE

Die Ergebnisse der Studie stützen sich fast ausschliesslich auf Aussagen von Personen in leitender Funktion (knapp 95 Prozent der Befragten). In den kleineren Unternehmen sind es überwiegend Geschäftsführer (CEOs), in den grösseren Unternehmen überwiegend IT-Leiter (CIOs) oder Führungskräfte in anderer Funktion.

Die Umsatzspanne der Unternehmen reicht von unter 0,5 Millionen Franken (20 Prozent der Unternehmen) bis über 250 Millionen Franken (1 Prozent der Unternehmen) pro Jahr. Knapp ein Viertel der Unternehmen erzielt einen Umsatz von 15 Millionen Franken oder mehr. Die Gewinnentwicklung über die letzten drei Jahre verlief bei mehr als der Hälfte der Unternehmen stabil (plus/minus 2 Prozent pro Jahr). Die restlichen Unternehmen verzeichnen doppelt so viele positive Gewinnentwicklungen wie negative. In knapp 90 Prozent der Unternehmen blieb der Umsatz somit stabil oder er stieg an. In der Tendenz entwickelte sich der Umsatz in den grösseren Unternehmen besser als in den kleineren.

Für einige Auswertungen werden fünf Grössenklassen gebildet, auf die sich die befragten Unternehmen relativ gleichmässig verteilen (Bild 1). Die Gruppe der kleinsten Unternehmen mit 1 bis 5 Beschäftigten (gemessen in FTE) ist mit 250 Unternehmen etwas grösser. Grund dafür ist ein sogenannter Boost: Aufgrund der Heterogenität der Kleinstunternehmen mit 1 bis 9 FTEs wurde eine erhöhte Anzahl dieser Unternehmen befragt (330). Die Verteilung der Unternehmen nach Branchen gestaltet sich in der Stichprobe mit wenigen Ausnahmen ähnlich wie in der Grundgesamtheit. Im Verarbeitenden Gewerbe, der zahlenmässig grössten und zudem sehr heterogenen Branche, wurde ebenfalls ein Boost durchgeführt.

von Business-Software gesprochen werden kann, bedeutet das nicht, dass immer alle Prozessbereiche unterstützt werden. Selbst bei den grössten Unternehmen mit 100 bis 250 FTE werden einzelne Prozessbereiche von bis zu 25 Prozent der Unternehmen nicht unterstützt. Insgesamt am häufigsten unterstützt wird die Finanzbuchhaltung, am seltensten der Bereich Einkauf und Beschaffung. In Letzterem setzen rund 40 Prozent der Unternehmen keine spezifische Business-Software ein.

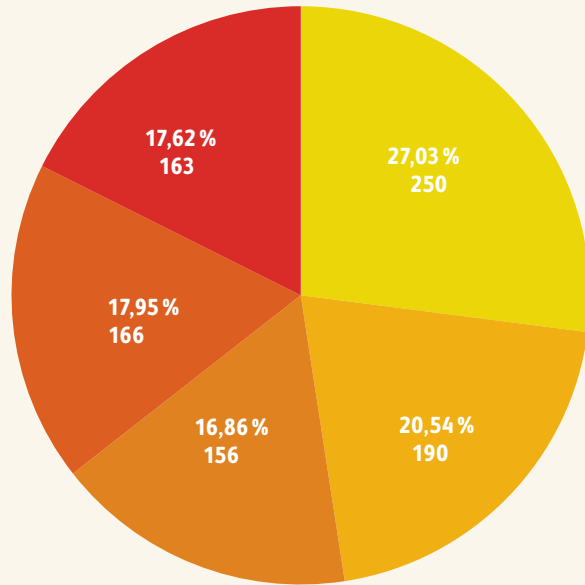
Ob Unternehmen planen, die Prozessunterstützung auszubauen, zu erneuern oder anderweitig zu verändern, hängt stark von der Unternehmensgrösse ab. Je grösser die Unternehmen, desto änderungsfreudiger sind sie. Nur 3 bis 10 Prozent (je nach Prozessbereich) der kleinsten Unternehmen (1 bis 5 FTE) planen Änderungen – selbst in Prozessbereichen, die heute noch nicht mit Business-Software

**SPECIAL online**  
auf [www.netzwoche.ch](http://www.netzwoche.ch)  
Webcode 7808

*Je grösser die Unternehmen, desto änderungsfreudiger sind sie.*

**Bild 1: Unternehmen nach Unternehmensgrösse in fünf Kategorien**  
Anzahl der Beschäftigten in fünf Kategorien

■ 1 – 5 FTE  
■ 6 – 19 FTE  
■ 20 – 49 FTE  
■ 50 – 99 FTE  
■ 100 – 250 FTE  
n = 925, ungewichtet



**Bild 2: Einschätzung der Situation des Unternehmens**  
n (max.) = 594, alle Branchen, Ergebnisse gewichtet nach Grösse und Branche; 10 bis 250 FTE

■ stimme voll zu ■ stimme eher zu ■ stimme eher nicht zu ■ stimme nicht zu

Für unsere Wettbewerbsfähigkeit ist es wichtig, die Potenziale der Informatik auszuschöpfen, n = 594



Immer mehr Kunden erwarten, dass wir Daten elektronisch zur Verfügung stellen und austauschen (z. B. Bestell- und Rechnungsdaten), n = 590



Immer mehr Lieferanten erwarten, dass wir Daten elektronisch zur Verfügung stellen und austauschen (z. B. Bestell- und Rechnungsdaten), n = 593



Wir nutzen neueste Informatiktechnologie, um uns von unserer Konkurrenz abzuheben, n = 589



0% 20% 40% 60% 80% 100%

unterstützt werden. Bei den grössten Unternehmen (100 bis 250 FTE) sind es hingegen je nach Prozessbereich bis zu 40 Prozent, die Änderungen planen oder wünschen. Dabei geht es nicht nur um die Ausstattung von bisher nicht mit Business-Software unterstützten Bereichen, sondern – und das ist der häufigere Fall – um Veränderungen an bestehender Software. In den grösseren Unternehmen

vollzieht sich die Software-Unterstützung also recht dynamisch, vielerorts erfolgen laufende Anpassungen.

Die Hitliste der aufzurüstenden Prozessbereiche unterscheidet sich ebenfalls nach der Unternehmensgrösse: Kleinunternehmen (1 bis 9 FTE) planen oder wünschen sich Änderungen am häufigsten in Marketing/Vertrieb/CRM, am seltensten in der Produktion. KMUs (10 bis 250 FTE) stehen Änderungen am häufigsten im Controlling bevor, gefolgt von Datenmanagement, Produktion und Marketing/Vertrieb/CRM, am seltensten in Kundenservice und Personal/Lohn.

**Etablierte Anbieter weiterhin vorn**

Die Business-Software-Studie 2011 zeichnet ein detailliertes Bild über die Marktanteile der zahlreichen Hersteller nach Prozessbereichen. Die aktuelle Studie hat dieses Thema nur am Rande aufgegriffen, um eventuelle Veränderungen im Top-Ranking aufzuzeichnen. Im Ergebnis stellt sich heraus, dass die Unterschiede zwischen der Situation im Jahr 2011 und 2015 eher gering sind. Die grössten Marktanteile im Bereich Business-Software erreichen weiterhin Abacus, Sage, SAP und Microsoft. Je nach Grössenklasse der Anwenderunternehmen sind die Marktanteile freilich unterschiedlich hoch.

**Hohe Zufriedenheit mit der Business-Software**

Die Ergebnisse zur Zufriedenheit insgesamt mit der Business-Software sind so eindeutig und einheitlich, dass getrost gefolgert werden kann, die Schweizer KMUs sind «glücklich» – zumindest mit der Unterstützung ihrer Prozessbereiche durch die Business-Software. Bild 3 zeigt anschaulich den hohen Grad an Zustimmung über alle Prozessbereiche hinweg. Befragt wurden hierzu nur Unternehmen, die in den jeweiligen Prozessbereichen bereits Business-Software einsetzen.

Etwas detaillierter betrachtet sagen bis zu 50 Prozent der Befragten, sie seien mit der Business-Software «sehr zufrieden», bis über 90 Prozent sind «sehr zufrieden» oder «zufrieden». Es gibt fast keine Unternehmen, die mit «nicht zufrieden» antworteten.

Die Unterschiede zwischen den Prozessbereichen sind gering. Nur gerade vier Bereiche fallen auf, mit deren Unterstützung die Unternehmen am häufigsten eher nicht zufrieden sind: Controlling, Marketing und Vertrieb, Datenmanagement sowie Warenlogistik und Lagerhaltung. Die Unterschiede nach der Unternehmensgrösse sind deutlicher: Die kleineren Unternehmen sind häufiger zufrieden als die grösseren. Bei den grössten Unternehmen (100 bis 250 FTE) sagen immerhin bis zu 20 Prozent aus, dass sie «eher nicht zufrieden» seien. Das betrifft die ersten drei der genannten Prozessbereiche. Aus diesen Beobachtungen lässt sich ableiten, dass es heute Business-Software gibt, die sehr gut für den Einsatz auch in kleinen Unternehmen geeignet ist. Die adäquate Unterstützung der höheren Komplexität bei grösseren Unternehmen durch Business-Software ist offensichtlich die grössere Herausforderung.

**Hohe Datenverfügbarkeit und stabile Systeme**

Die Zufriedenheit der Nutzer mit einer Software oder einem Informationssystem insgesamt kann mittels einer Einschätzung der Nutzer über die Informationsqualität, die Systemqualität und die Servicequalität erhoben werden. Bild 4 zeigt die Antworten zu neun

Kriterien der Rubriken Informationsqualität und Systemqualität. Insgesamt fällt wieder der hohe Grad an Zustimmung auf, sodass die Qualität der Business-Software insgesamt als sehr hoch eingestuft werden kann.

Ähnlich wie bei der Zufriedenheit wird die Qualität umso besser beurteilt, je kleiner die Unternehmen sind. Der Aussage etwa, dass die Business-Software alle Anforderungen vollständig erfüllt, stimmen mehr als 80 Prozent der Unternehmen mit bis zu 49 Beschäftigten voll oder eher zu. Dies zeigt wieder, dass die Anforderungen an die Software in den meisten kleineren Unternehmen zu einem sehr hohen Grad abgedeckt werden.

An erster Stelle der Bewertungen liegen in den Unternehmen ab 6 Beschäftigten über alle Branchen hinweg die Aktualität der Daten, die Verfügbarkeit der Daten und die Stabilität der Systeme. Insgesamt findet zwischen den qualitätsbezogenen Aussagen aber nur eine relativ geringe Differenzierung statt. Sie ist umso stärker ausgeprägt, je grösser die Unternehmen sind. So wird dann spätestens in den Unternehmen mit 100 und mehr Beschäftigten deutlich, dass die Erfüllung der Anforderungen und die einfache und intuitive Bedienbarkeit der Software abfallen. Vor allem der Aussage zur Usability, dass sich die Business-Software sehr einfach und sehr intuitiv bedienen lässt, stimmen fast 40 Prozent der grösseren Unternehmen eher nicht oder nicht zu. Dieses Kriterium liegt bei den Firmen ab 20 Beschäftigten an letzter Stelle. Hier lassen sich also durchaus Ansatzpunkte für eine Weiterentwicklung der Software identifizieren. Die mit zunehmender Unternehmensgrösse abnehmende Abdeckung der Anforderungen kann wieder mit der höheren Komplexität der Organisation zusammenhängen. Sie kann aber auch darauf hinweisen, dass ein Verbesserungspotenzial bei der Evaluation der Systeme besteht und laufende Anpassungen erforderlich sind.

In den eher kleinen Unternehmen mit 1 bis 19 Beschäftigten fällt auf, dass dem Kriterium, Daten aus verschiedenen Prozessbereichen gemeinsam nutzen zu können, am häufigsten (von rund 20 Prozent der Unternehmen) nicht oder eher nicht zugestimmt wird. Das mag darin begründet liegen, dass Unternehmen dieser Grösse oft nur einzelne Module einsetzen und Daten deshalb nicht prozessübergreifend zur Verfügung stehen.

**Höhere Produktivität und Entscheidungsqualität**

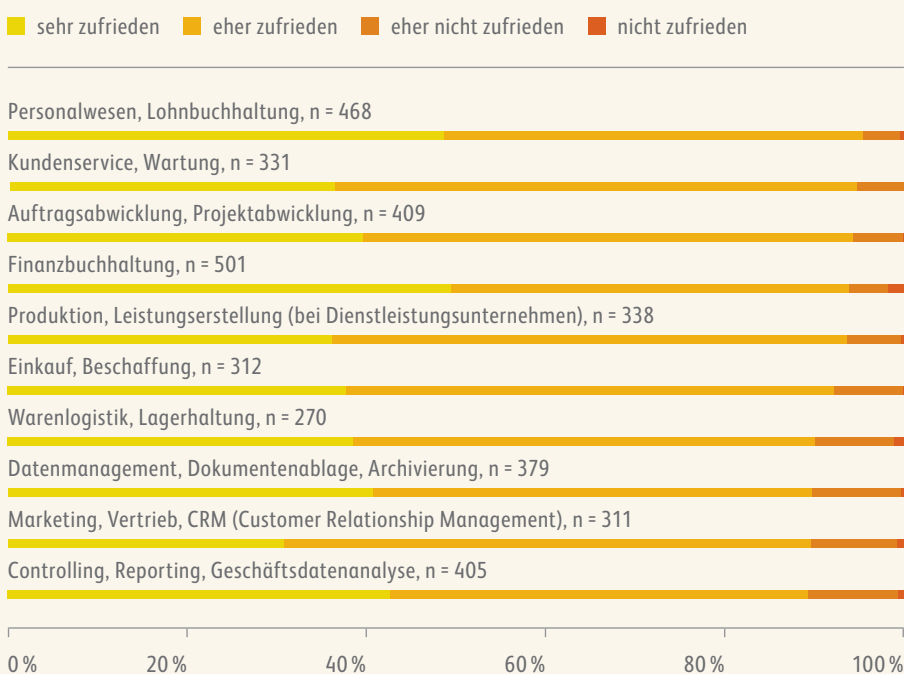
Der letzte Aspekt bezüglich Zufriedenheit mit der Prozessunterstützung durch Business-Software befasst sich mit der zentralen Frage, welchen Nutzen die Software am Ende stiftet und ob sie für den Erfolg eines Unternehmens relevant sein kann. Auch die Antworten auf diese Frage fallen überraschend einheitlich und positiv aus – sowohl was die verschiedenen Nutzenaspekte im Vergleich betrifft als auch die Bewertung von Unternehmen unterschiedlicher Grösse.

Insgesamt stimmen rund 80 Prozent der Unternehmen voll oder eher zu, dass Nutzeneffekte wie eine Verbesserung der Entscheidungsqualität, eine Erhöhung der Produktivität oder gar eine effektivere Gestaltung von Geschäftsprozessen erreicht werden (Bild 5). Die kleinsten Unternehmen (1 bis 5 FTE) stufen den Nutzen dabei noch etwas höher ein als grössere Unternehmen. Einschränkend ist darauf hinzuweisen, dass die häufigste Antwort «stimme eher zu» lautet, das heisst rund die Hälfte der Unternehmen die Nutzeneffekte nur teilweise realisiert. Ihre volle Zustimmung erteilen um die

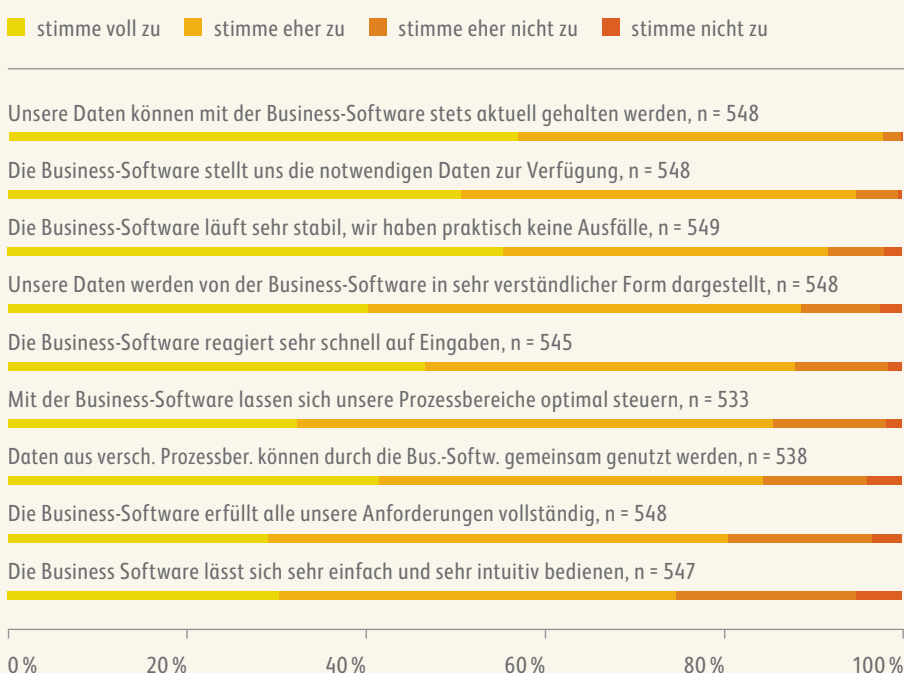
30 Prozent der Unternehmen. Rund ein Drittel der Firmen ist also von den positiven Nutzeneffekten überzeugt.

In den kleinsten Unternehmen (1 bis 5 FTE) wird am häufigsten die Produktivität der Mitarbeitenden erhöht, in den grössten Unternehmen (ab 50 FTE) die Qualität der Entscheidungen und Arbeitsergebnisse. Den Unternehmen gelingt es aber auch, mithilfe der Business-Software die Geschäftsprozesse effektiver zu gestalten.

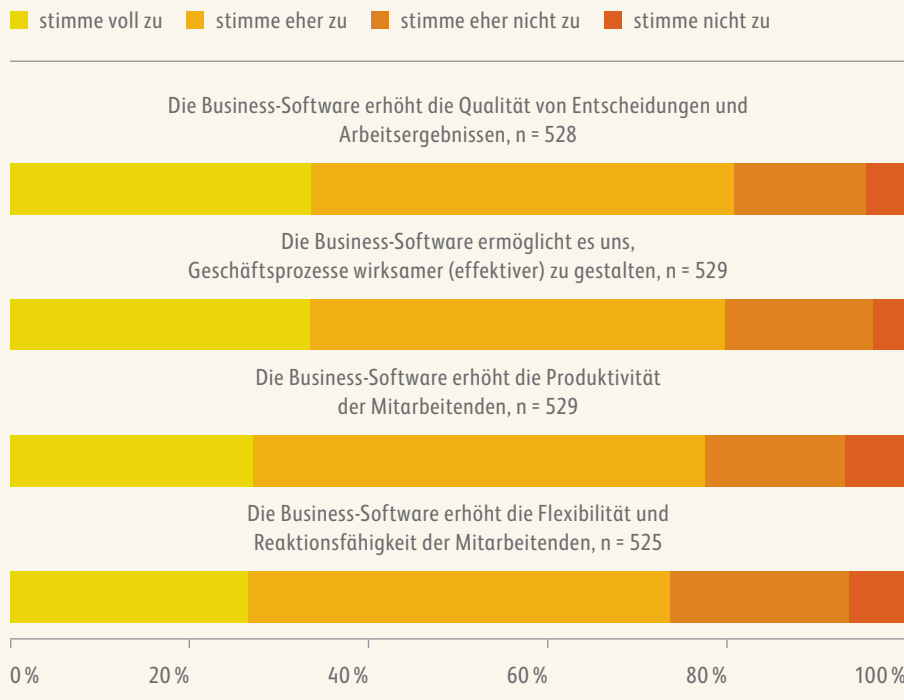
**Bild 3: Zufriedenheit mit der Unterstützung durch Business-Software nach Prozessbereichen**  
n (max.) = 501, alle Branchen, Ergebnisse gewichtet nach Grösse und Branche; 10 bis 250 FTE



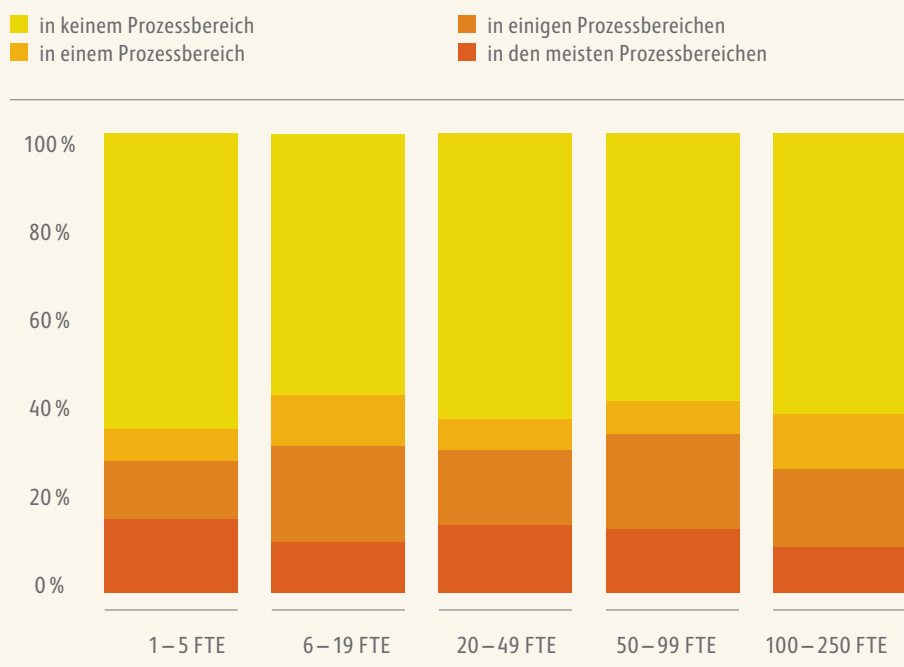
**Bild 4: Einschätzung der Qualität der Business-Software**  
n (max.) = 549, alle Branchen, Ergebnisse gewichtet nach Grösse und Branche; 10 bis 250 FTE



**Bild 5: Einschätzung der Nützlichkeit der Business-Software**  
 n (max.) = 529, alle Branchen, Ergebnisse gewichtet nach Grösse und Branche; 10 bis 250 FTE



**Bild 6: Nutzung von Software-as-a-Service nach Grössenklassen**  
 n = 779, Anzahl der Beschäftigten in fünf Kategorien, gewichtet nach Branche



ten sowie die Flexibilität und Reaktionsfähigkeit der Mitarbeitenden zu erhöhen.

Diese Effekte können durchaus als erfolgsrelevant betrachtet werden. Sie sind es vielleicht nicht im Sinne einer strategischen Positionierung des Unternehmens. Die Business-Software trägt aber zur Effektivität und Effizienz der KMUs bei. Sie bildet darüber hinaus

eine zentrale Basis für eine weitergehende Digitalisierung in verschiedenen Unternehmensbereichen, so etwa für den genannten elektronischen Datenaustausch, den immer mehr Kunden und Lieferanten von einem Grossteil der Schweizer KMUs erwarten. Dazu zählt auch der Versand elektronischer Rechnungen, den bisher je nach Grössenklasse nur 5 bis 15 Prozent der KMUs realisiert haben. Letztlich trägt die Business-Software mit den erzielbaren Effekten zur Nutzung der Potenziale der Informatik bei, was wie beschrieben von einer grossen Mehrheit der Unternehmen als wettbewerbsrelevant eingestuft wird.

**Software-as-a-Service wird auch von KMUs genutzt**

Mittlerweile nutzt bereits eine nennenswerte Anzahl von Unternehmen Business-Software, die von einem Dienstleister im Internet betrieben wird (Software-as-a-Service, SaaS). Rund 40 Prozent der Unternehmen, die Business-Software einsetzen, sagen aus, dass die Software mindestens eines Prozessbereichs extern betrieben wird (Bild 6). Das bedeutet, dass in vielen Unternehmen nur Teile der Business-Software als SaaS bezogen werden. In den meisten Unternehmen, die SaaS nutzen, sind das «einige» Prozessbereiche. Nur 15 bis 17 Prozent der Unternehmen setzen SaaS für die «meisten» Prozessbereiche ein. Die Unterschiede nach der Unternehmensgrösse sind gering, das heisst, SaaS wird in kleinen und grossen KMUs gleichermaßen genutzt.

Zukünftig könnte sich die Nutzung von SaaS in KMUs deutlich erhöhen. Unternehmen, die SaaS bisher noch nicht nutzen, haben allerdings unterschiedliche Einstellungen dazu – je nachdem, ob sie bereits Business-Software einsetzen oder nicht. Unternehmen, die dies tun, äussern sich eher zurückhaltend. Je nach Grössenklasse würden knapp 20 bis knapp 40 Prozent SaaS nutzen, sofern die Rechnersysteme von einem Schweizer Anbieter betrieben werden.

Unternehmen, die noch keine Business-Software einsetzen, aber sich dies für die Zukunft wünschen oder schon geplant haben, antworten sehr uneinheitlich. Dies kann an der relativ geringen Anzahl von Unternehmen liegen. Insgesamt ist aber zu sehen, dass die Einstellung zum Outsourcing deutlich positiver ausfällt als bei den Unternehmen, die bereits Business-Software einsetzen. Von den 55 antwortenden KMUs (ungewichtet) stimmen 13 (24 Prozent) der Aussage voll zu, sie würden Business-Software als SaaS-Dienst von Schweizer Anbietern nutzen. 25 KMUs (45 Prozent) stimmen der Aussage eher zu. Damit können sich rund 70 Prozent dieser Unternehmen vorstellen, SaaS zu nutzen.

In dieser Durchführung der Studie wurde erstmals das Alter der Befragten erhoben – dies um zu prüfen, ob es zwischen den Generationen unterschiedliche Einstellungen zu einzelnen Themen gibt. Die Einstellung zum Outsourcing lässt eine Abhängigkeit vom Alter der befragten Personen erkennen (Bild 7). Jüngere Befragte würden eher SaaS nutzen als ältere Befragte. Dabei wird deutlich häufiger mit «stimme eher zu» geantwortet als mit «stimme voll zu». Die Entscheidung für oder gegen SaaS ist teilweise also auch eine Generationenfrage, und es bestehen weiterhin grosse Unsicherheiten hinsichtlich dieser Entscheidung.

**Smartphones und Tablets auf dem Vormarsch**

Die Nutzung von Smartphones und Tablets macht auch vor Business-

Software nicht halt. Allerdings ist der prozentuale Anteil der Smartphone- und Tablet-Nutzer an den Nutzern der Business-Software insgesamt noch gering. Gefragt wurde hierzu direkt nach der Nutzung der Business-Software mit Smartphones und Tablets.

In rund 80 Prozent der befragten KMUs wird die Business-Software mit dem Smartphone gar nicht genutzt. Zwischen 65 und 80 Prozent nutzen die Software auch nicht mit dem Tablet.

Eine lineare Abhängigkeit der Nutzung von Smartphones und Tablets vom Alter kann nicht beobachtet werden. Dennoch ist eine offensichtliche Abhängigkeit vorhanden: Die jüngsten und ältesten Befragten schätzen den Anteil der Mobile-Nutzer höher ein als die Befragten mittleren Alters. Bei den jüngsten Befragten könnte die Affinität zu mobilen Geräten eine Rolle spielen, bei den ältesten Benutzern die Zeit, die sie sich aufgrund ihrer Erfahrung nehmen (oder es sich leisten können), um sich mit innovativen Themen zu beschäftigen.

Die Nutzung von Business-Software mit Smartphones und Tablets wird künftig deutlich zunehmen. Insgesamt plant ein stattlicher Anteil der KMUs, die Business-Software künftig sehr intensiv auch mit Smartphones und Tablets zu nutzen. Von den Unternehmen mit mehr als 20 Beschäftigten sind dies 40 Prozent der Unternehmen. In kleineren Unternehmen sind es etwas weniger.

#### Zusammenfassung und Fazit

Die Zeiten, in denen die Meinung vorherrschte, Business-Software sei nur etwas für grössere Unternehmen, scheinen endgültig vorbei zu sein. Die Business-Software-Studie 2016 zeigt, dass selbst Kleinunternehmen mit nur 1 bis 5 Beschäftigten Business-Software einsetzen und damit sehr häufig ihre Produktivität, Effektivität, Flexibilität und Entscheidungsqualität steigern können. Diese Effekte werden sogar in kleineren Unternehmen häufiger erreicht als in grösseren Unternehmen.

Auch wenn die Zufriedenheit mit der eingesetzten Business-Software durchweg extrem hoch ist, gibt es vor allem unter den grösseren Unternehmen etliche, deren Anforderungen von der Software nicht voll abgedeckt werden. Auch auf eine mangelnde Usability weisen relativ viele der grösseren Unternehmen hin. Eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Softwareprodukte ist damit angesagt – nicht nur seitens der Hersteller, sondern auch seitens der Unternehmen, die die Software einsetzen.

Welche Prozesse in den KMUs mit Business-Software unterstützt werden, ist sehr unterschiedlich. Trotz der schon weit fortgeschrittenen Durchdringung mit Business-Software planen etliche Unternehmen Erweiterungen oder Veränderungen, wobei es sich häufiger um Erweiterungen bereits vorhandener Module handelt. Dies zeigt, dass die KMUs auch die bereits vorhandene Prozessunterstützung punktuell ausbauen.

Der Bezug von Business-Software in Form von SaaS-Diensten scheint sich nun definitiv etabliert zu haben. Zum einen nutzen schon relativ viele KMUs SaaS für einzelne Prozessbereiche, zum anderen kann sich ein Teil der bisherigen Nicht-Nutzer vorstellen, SaaS zukünftig zu nutzen. Dennoch wird es weiterhin Unternehmen geben, die ihre Systeme selbst betreiben wollen. Es ist also weiterhin eine Vielfalt der Betriebs- und Bezugsmodelle angesagt.

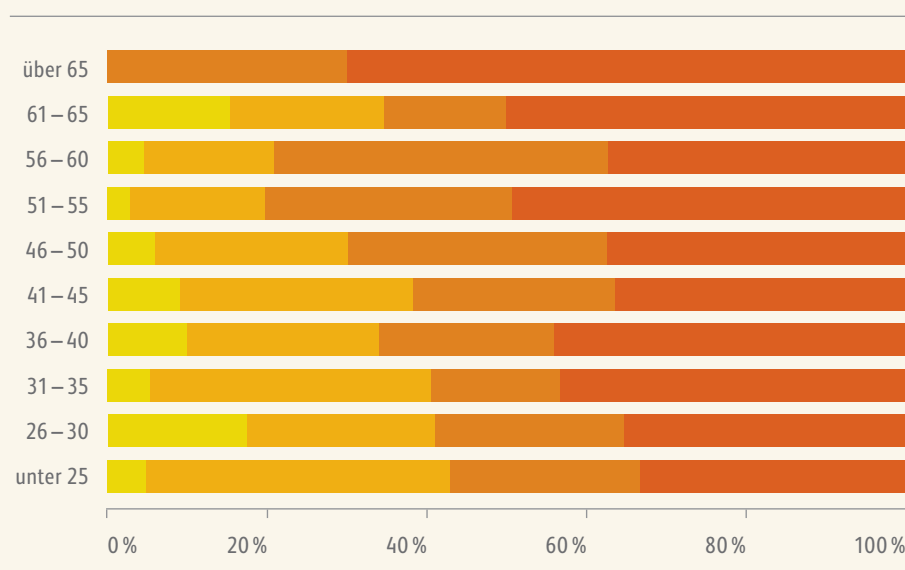
Smartphones und Tablets, die mittlerweile privat wie geschäftlich Alltagsgeräte von zentraler Bedeutung sind, finden nun auch

**Bild 7: Einstellung zu Software-as-a-Service (SaaS) von Unternehmen, die SaaS noch nicht nutzen, nach Alter der Befragten**

n = 437, Alter der Befragten in zehn Kategorien, ungewichtet

**Wir würden Business-Software einsetzen, die auf Rechnersystemen von Schweizer Anbietern im Internet betrieben wird.**

■ stimme voll zu ■ stimme eher zu ■ stimme eher nicht zu ■ stimme nicht zu



den Zugang zur Business-Software. Heute ist ihre Nutzung in diesem Kontext noch gering. Aber zukünftig wird sich der Einsatz dieser Geräte zur Nutzung der Business-Software in den Schweizer KMUs etablieren. Das bereits hohe Niveau der Software-Unterstützung und ihrer positiven Effekte könnte damit vor allem hinsichtlich der Flexibilisierung und Mobilisierung von Arbeitsprozessen weiter vorangetrieben werden.

#### QUELLEN

- Bundesamt für Statistik BFS: Statistik zur Unternehmensstruktur STATNET 2013 – Anzahl Arbeitsstätten nach Wirtschaftsbranchen und nach Grössenklassen. Stand: 11.08.2015.
- Leimstoll, U.; Quade, M. H.: Special Business-Software-Studie 2011. In: Netzwoche, Netzmedien AG, Zürich, 28.9.2011, 17, S. 1–8 (Special).
- Leimstoll, U.; Quade, M. H.: Special Business-Software-Studie 2013. In: Netzwoche, Netzmedien AG, Zürich, 9.10.2013, 18, S. 1–8 (Special).

#### IMPRESSUM

Die Business-Software-Studie 2016 wurde vom Kompetenzzentrum E-Business des Instituts für Wirtschaftsinformatik IWI der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW konzipiert und durchgeführt.

Adresse:  
Peter Merian-Strasse 86,  
Postfach  
4002 Basel

Kontakt:  
iwi.wirtschaft@fhnw.ch  
www.fhnw.ch/iwi/bss

© 2016 Netzmedien AG,  
FHNW

## FORSCHUNGSPARTNER



## ABACUS RESEARCH

Die Studie ist ein interessanter Gradmesser der Befindlichkeit von Schweizer KMUs in Bezug auf die Nutzung von Business-Software. Erfreulicherweise sind 90 Prozent der befragten Unternehmen mit der eingesetzten Business-Software zufrieden respektive rund 50 Prozent sind sogar sehr zufrieden damit. Die Studie deckt aber auch auf, wo noch Verbesserungspotenzial seitens der Hersteller zu orten ist, nämlich bei der Benutzerfreundlichkeit, die gegenüber anderen Aspekten etwas abfällt. Die Nützlichkeit von Business-Software in Bezug auf die Verbesserung der Effektivität der eigenen Tätigkeit wird bereits von 80 Prozent bejaht. In diesem Bereich ist sicherlich zukünftig noch mit einer Steigerung des Nutzeffekts von Business-Software zu rechnen. Mobile Geräte wie Smartphones und Tablets können KMUs dabei unterstützen, noch effizienter mit der Business-Software zu arbeiten. Diese Studie gibt uns als Hersteller gute Hinweise, auf welche Aspekte bei der Weiterentwicklung der Software ein besonderes Augenmerk gelegt werden soll.

## KONTAKT

**Thomas Köberl**  
Marketing-Leiter und Mitglied der GL, Abacus Research  
thomas.koerberl  
@abacus.ch



## BUSPRO

Rund 90 Prozent der kleinen und Kleinunternehmen sind zufrieden mit ihrer Business-Software und stufen die Qualität der eingesetzten Lösung hoch ein. Diese Ergebnisse zeigen uns, dass unser praktisches und flexibles Business-Programm sehr gut zu den Anforderungen dieser Unternehmen passt. Ebenfalls bestätigen die Kleinunternehmen in der repräsentativen Umfrage, dass der Einsatz einer Business-Software die Produktivität der Mitarbeitenden erhöht. Dieser erwiesene Nutzen kann bisher unentschlossenen KMUs helfen, ihre Pläne für eine effizientere Geschäftsadministration in die Tat umzusetzen. Gemäss Studie bestehen diese Pläne hauptsächlich im Bereich der Finanzbuchhaltung sowie im Personal- und Lohnwesen: Themen, für deren Lösung sehr viele kleine Unternehmen und Non-Profit-Organisationen auf die flexiblen und preiswerten Werkzeuge von BusPro setzen. Dies bestärkt uns darin, weiterhin ein Business-Programm anzubieten, mit dem fast jede Aufgabe unterstützt werden kann und das dennoch einfach zu handhaben ist.

## KONTAKT

**Rainer Erismann**  
Geschäftsführer, BusPro  
erismann  
@buspro.ch



## POSTFINANCE

Die Nutzung einer Business-Software bietet KMUs viele entscheidende Vorteile: So zum Beispiel eine Erleichterung bei der Geschäftsführung. Ein wichtiger Bestandteil jeder Business-Software sind dabei die Funktionalitäten rund um den Zahlungsverkehr. Das Bezahlen von Forderungen, das Versenden von Rechnungen und die Kontrolle von offenen Posten bilden die Grundlage der Liquidität – und sind damit die Lebensader eines Unternehmens. Viele Dienstleistungen von PostFinance sind spezifisch auf Business-Software-Lösungen abgestimmt, die von unseren Kunden eingesetzt werden. Um die Bedürfnisse und Arbeitsweisen dieser Kunden noch besser zu verstehen und Entwicklungen im Markt frühzeitig zu antizipieren, hat sich PostFinance als Forschungspartner bei der «Business-Software-Studie» engagiert. Die durch die Business-Software-Studie gewonnenen Erkenntnisse nutzen wir für die Ausgestaltung unserer Produkte und bei der Kundenansprache.

## KONTAKT

**Christian Geiger**  
Leiter Marktangebot Geschäftskunden, PostFinance  
christian.geiger  
@postfinance.ch



## SAGE SCHWEIZ

Gerade im Zuge der Digitalisierung wächst der Druck auf die KMUs, ihr Geschäft produktiver zu gestalten und die Notwendigkeit, flexibler auf Veränderungen reagieren zu können. Dazu zählt auch der Einsatz der Software in der Cloud, was bei rund 40 Prozent der Unternehmen gemäss Studie der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW schon heute der Fall ist. Hier erwarten wir eine deutliche Steigerung und bauen unser Cloud-Angebot entsprechend weiter aus. Letztlich geht es aber um Performance, egal, ob der Kunde die Lösung lokal installiert oder in der Cloud nutzen will. Es geht darum, arbeitsintensive Prozesse zu digitalisieren und effizienter zu machen, damit KMUs im Kerngeschäft flexibler und produktiver werden. Die Studie bestätigt, dass KMUs dank des Einsatzes einer Business-Software von Sage in der Lage sind, ihre Produktivität zu steigern und die Flexibilität sowie Reaktionsfähigkeit der Mitarbeitenden zu erhöhen – hier zählt Sage im Vergleich zu den Mitbewerbern zu den besten. Es freut uns, dass wir wie schon 2011 zu den wichtigsten Anbietern von Business-Software für KMUs zählen.

## KONTAKT

**Lea Bluntschli**  
Head of Marketing & Communications, Sage Schweiz  
lea.bluntschli  
@sage.com



## SUNRISE COMMUNICATIONS

Aus der Business-Software-Studie 2016 der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW geht hervor, dass das Thema Mobile Business noch nicht vollumfänglich auf der Agenda von Schweizer KMUs steht. Demzufolge besteht grosses Potenzial, Mobile Business bei zahlreichen KMUs zu fördern und damit deren Geschäftsprozesse zu mobilisieren – nur schon aufgrund der durchweg positiven Auswirkungen auf Produktivität und Flexibilität. Zwar sind mobile Geräte mittlerweile auch im KMU-Umfeld enge Begleiter, doch dienen die eingesetzten Geräte den KMUs überwiegend zur Kommunikation oder zur Koordination des Tagesgeschäfts. Mobile Applikationen gehen dabei oft vergessen. Dabei bilden diese die Basis für die fortlaufende Digitalisierung sowie für eine nachhaltige Optimierung der Arbeitsabläufe: Nur wenn die Anwendungen immer und überall verfügbar sind, kommen ihre Vorzüge voll zur Geltung. Business Sunrise unterstützt KMUs auf diesem Weg und steht ihnen mit Know-how und den neuesten Services kompetent zur Seite.

## KONTAKT

**Claudio Granella**  
Senior Product Manager Mobile, Sunrise Communications  
claudio.granella  
@sunrise.net