



# NEWSLETTER

zum Förderschwerpunkt „Mittelstand-Digital“

Stand 03 | 2013

## INHALT

Mittelstand-Digital  
nimmt Fahrt auf ..... 1 – 2

Die Arbeitscluster des  
eKompetenz-Netzwerks ..... 3 – 6

Die Bedeutung von E- und  
M-Commerce steigt ..... 3

Wissensmanagement verändert  
Unternehmensstrategien ..... 4

IT-Sicherheit: Umsetzungslücke  
zwischen bestehendem  
Risikobewusstsein und fehlenden  
Investitionen schließen ..... 5

Unternehmen wollen  
ERP-Systeme konsolidieren ..... 6

Kundenwissen und strategisches  
Mitarbeiterwissen wichtigste  
Wettbewerbsfaktoren –  
Wissensmanagement-Studie  
der TU Chemnitz ..... 7

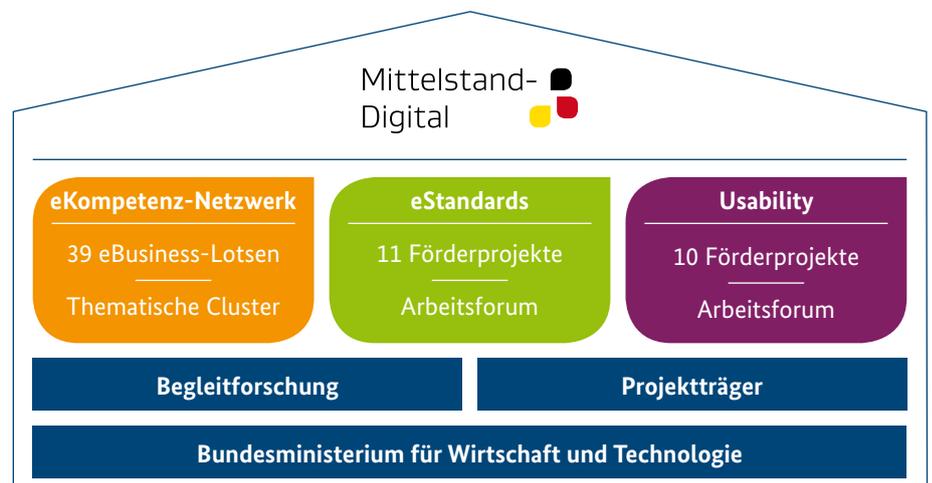
Gute Stimmung zum Jahresbeginn  
im Mittelstand – IT-Mittelstands-  
index im Aufwärtstrend ..... 8

## Mittelstand-Digital nimmt Fahrt auf

Die Stärke der deutschen Wirtschaft wird auf die herausragende Bedeutung kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) zurückgeführt. Von den rund 3,6 Millionen Unternehmen in Deutschland gehören 99 Prozent dieser Kategorie von Betrieben an. Sie beschäftigen 66 Prozent aller sozialversicherungspflichtigen Arbeitnehmer, erwirtschaften 38 Prozent aller Umsätze, bilden 83 Prozent der Lehrlinge aus und investieren nicht zuletzt rund 9 Milliarden Euro jährlich in Forschung und Entwicklung.

Eine beträchtliche Zahl von KMU haben sich zu Know-how-Trägern erster Güte

entwickelt, die in vielen Bereichen wie z. B. dem Maschinenbau, der Elektroindustrie, der Medizin oder der Pharmazie eine hohe Wettbewerbsfähigkeit erlangt haben. Einige KMU sind in ihrem Segment sogar Weltmarktführer. Heute haben rund 60 Prozent aller sogenannten „Hidden Champions“, d. h. relativ unbekannter kleiner oder mittlerer Unternehmen, die in ihrem Markt jedoch Marktführer sind, ihren Sitz in Deutschland. Nicht von ungefähr hat die deutsche Wirtschaftsstruktur international einen besonderen Stellenwert erlangt und der Begriff „Mittelstand“ ist mittlerweile fest integrierter Bestandteil des angelsächsischen Sprachgebrauchs.



Fortsetzung von Seite 1

## Große Herausforderungen durch eBusiness

Um sowohl auf dem nationalen als auch auf dem internationalen Markt bestehen zu können, ist eine Digitalisierung der Geschäftsprozesse durch moderne Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) eine wichtige Voraussetzung. Die Nutzung von Internet und eBusiness-Prozessen birgt jedoch – angesichts der strukturell knappen Ausstattung von KMU mit Kapital und mit qualifiziertem Personal sowie aufgrund des erforderlichen Know-hows – beachtliche Herausforderungen für den Mittelstand.

Derzeit setzen lediglich 40 Prozent der KMU in Deutschland eBusiness-Lösungen zur Optimierung ihrer Geschäftsprozesse ein. KMU nehmen zudem nur selten externe Beratung in Anspruch.

## Förderschwerpunkt Mittelstand-Digital

Im Rahmen der IKT-Strategie „Deutschland Digital 2015“ und der Hightech-Strategie der Bundesregierung fördert das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) durch den Förderschwerpunkt Mittelstand-Digital im Zeitraum von 2012 bis 2015 drei Initiativen zur Unterstützung von KMU beim intelligenten Einsatz von IKT:

### › Förderinitiative „eStandards:

#### **Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“**

Standards zur Identifikation, Transaktion, Prozesskonfiguration sowie zu Katalogaustauschformaten und Klassifikationen spielen eine zentrale Rolle bei der prozessübergreifenden Integration von eBusiness-Lösungen. Das BMWi fördert im Rahmen von eStandards derzeit elf ausgewählte Demonstrations- und Pilotlösungen, deren Ziel in der beschleunigten, möglichst flächendeckenden Verbreitung von Standards in Geschäftsprozessen von KMU liegt. Dabei geht es nicht um die Neuentwicklung von eBusiness-Standards, sondern vor allem um die erfolgreiche, möglichst reibungsfreie Integration bestehender Standards.

### › Förderinitiative „Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“

Ein überaus wichtiges Qualitätskriterium für Software-Produkte und Web-Applikationen ist die Benutzerfreundlichkeit (Usability). Marktuntersuchungen zeigen, dass diejenigen Anbieter am Markt besonders erfolgreich sind, die über ein anwenderorientiertes Usability-Wissen verfügen und bei



Dr. Franz Büllingen, Leiter der Begleitforschung von Mittelstand-Digital

Produkten und Dienstleistungen eine hohe Kundenzufriedenheit erzielen. Gleichzeitig wird Usability auf Seiten der Anwender zu einem immer wichtigeren Beschaffungskriterium. Die derzeit zehn Projekte der Förderinitiative haben zum Ziel, die Produktivität in KMU durch leistungsfähigere Anwendungssoftware breitenwirksam zu steigern und deren Wettbewerbsfähigkeit strukturell zu verbessern. Darüber hinaus sollen Softwarehersteller sensibilisiert werden, bei der Produktentwicklung stärker die Gebrauchstauglichkeit zu beachten.

### › Förderinitiative „eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen“

Der steigende Einsatz und die Durchdringung von Unternehmensprozessen mit IKT-Lösungen bei gleichzeitig immer kürzer werdenden Produktzyklen sowie beständigen technologischen Innovationen steigern das Bedürfnis nach einer kompetenten und neutralen informativen Unterstützung beim Einsatz von IKT. Ziel der Initiative eKompetenz-Netzwerk ist es, bundesweit 39 regionale Kompetenzzentren (eBusiness-Lotsen) zu etablieren, die durch effizientes Wissensmanagement herstellerneutral und passgenau IKT-Informationen für KMU aufbereiten und zur Verfügung stellen.

Für die 21 Förderprojekte der beiden Initiativen Usability und eStandards wurde jeweils ein Arbeitsforum ins Leben gerufen, in dem die Projekte ihre Kompetenzen bündeln. Auch die 39 eBusiness-Lotsen des eKompetenz-Netzwerks haben sich zu (derzeit) sechs Arbeitsclustern in den Bereichen IT-Sicherheit, Wissensmanagement, Marketing/Social Media, E- und M-Commerce, Prozessmanagement und Mobiles Arbeiten/M-Business zusammengefunden. Dort koordinieren sie ihre Aktivitäten, stimmen sich über die Erstellung von Publikationen ab und können dadurch auch überregional Synergieeffekte realisieren.

Dr. Franz Büllingen,  
Begleitforschung Mittelstand-Digital

## Die Arbeitscluster des eKompetenz-Netzwerks

Im Rahmen der Initiative „eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen“ stellen derzeit bundesweit 39 regionale eBusiness-Lotsen anbieterneutrale und praxisnahe IKT-Informationen für Unternehmen, insbesondere für KMU und Handwerk, zur Verfügung. Die eBusiness-Lotsen helfen den Unternehmen dabei, IKT-Anwendungen effizienzsteigernd einzusetzen und Geschäftsprozesse durchgehend zu digitalisieren. Darüber hinaus bearbeiten die eBusiness-Lotsen gemeinsam wichtige Querschnittsthemen und haben dazu sechs Arbeitscluster gebildet, von denen an dieser Stelle die ersten vier vorgestellt werden: (1) E- und M-Commerce, (2) Wissensmanagement, (3) IT-Sicherheit und (4) ERP- und Prozessmanagement.

### Die Bedeutung von E- und M-Commerce steigt

Die Entwicklung im Einzelhandel folgt in den letzten Jahren einem klaren Trend: Die Kunden kaufen immer mehr online. Die Zukunft des Handels liegt im E-Commerce und angesichts des Erfolgs von Smartphones und Tablet-PCs zunehmend auch im M-Commerce, dem Handel über mobile Endgeräte. Bereits mehr als 34 Millionen Bundesbürger kaufen online ein, Tendenz steigend.

Auch die Nutzungsfrequenz derjenigen, die online einkaufen, nimmt zu. Nach Erhebungen des Instituts für Handelsforschung (IFH) kaufen bereits 60 Prozent der Online-Shopper mindestens einmal im Monat über das Internet ein. Nach IFH-Einschätzungen wurden 2012 beachtliche 31 Milliarden Euro Umsatz im Online-Handel generiert. Dies entspricht knapp sieben Prozent des gesamten Einzelhandelsumsatzes, Lebensmittel mit eingeschlossen. Es lässt sich heute schon erkennen, dass Handelsunternehmen, die sich dieser Entwicklung verschließen, mittel- bis langfristig in eine wirtschaftliche Sackgasse geraten werden.

Im Vergleich zum stationären Handel stellen sich beim E- und M-Commerce zahlreiche neue Fragen und Anforderungen für die Handelsunternehmen. Hierzu zählen insbesondere die Website-Gestaltung, eine effiziente Verknüpfung aller Verkaufskanäle (Multichannel-Management), die Beachtung der spezifischen Rechtsvorschriften im Online-Handel, die Auffindbarkeit von Angeboten durch Suchmaschinen und in Preisvergleichen, die Nutzung von Online-Handelsplattformen für die Angebote, die optimale Gestaltung der Preise, eine effiziente Gestaltung der Versandlogistik oder die Abwicklung von internationalen Bestellungen.

Während die großen Online-Handelsunternehmen sich für jede dieser Detailfragen zum Teil ganze Abteilungen von Mitarbeitern leisten, müssen kleine und mittelständische Händler ihr gesamtes E- und M-Commerce-Geschäft mit knappen Personalressourcen bewältigen. Zudem ist die Marktkonzentration beim Online-Handel beträchtlich. Nach Angaben des EHI Retail Institute



generieren die zehn umsatzstärksten Händler beinahe ein Drittel der Online-Handelsumsätze. Die 500 stärksten Online-Händler teilen mit knapp 90 Prozent den gesamten Markt fast ganz unter sich auf.

Die kleinen Händler stehen somit in einem sehr scharfen Wettbewerb und müssen kreativ ihre Marktnische finden und verteidigen. Für sie sind unabhängige Informationen in Form von Broschüren, Praxisleitfäden, Checklisten, Fallbeispielen, Workshops oder Webinaren wertvoll, um erfolgreich in dem dynamischen Markt zu bestehen.

Im eKompetenz-Netzwerk haben sich die eBusiness-Lotsen mit den thematischen Schwerpunkten E-Commerce, Unternehmensgründung im E-Commerce, E-Payment, E-Rechnung und M-Payment zu einem Cluster zusammengeschlossen.

Bei einem ersten Treffen im Januar wurden die Aktivitäten für das Jahr 2013 besprochen und die Zusammenarbeit bei der Erstellung von Leitfäden und anderen Informationsmaterialien vereinbart. Koordinatorin für das Cluster E-Commerce/M-Commerce ist Aline Eckstein vom eBusiness-Lotsen Köln. Zu diesem Cluster zählen bislang die eBusiness-Lotsen Köln, Mitteldeutschland, Oberschwaben-Ulm, Ostbayern, Pfalz und Thüringen.

Peter Stamm,  
Begleitforschung Mittelstand-Digital

## Wissensmanagement verändert Unternehmensstrategien



Gründungstreffen des Clusters Wissensmanagement am 29. Januar 2013; Quelle: Pressestelle der SIHK zu Hagen, Thomas Marotzke

Wissensmanagement wird für den Unternehmenserfolg immer wichtiger. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „Fachbereiche im Wandel“, die das Marktforschungsinstitut Berlecon Research im Auftrag des Personaldienstleisters Hays AG im vergangenen Jahr veröffentlicht hat. Entscheidend für eine reibungslose Implementierung seien dabei personelle Maßnahmen, neue Arbeitsmethoden und vor allem die Einführung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien. Die technische Unterstützung von Wissensarbeit beschränke sich dabei bislang vorrangig auf einfache Anwendungen, deren Einführung keine kulturelle Veränderung der Unternehmen erfordere. Für den Erfolg der Einführung neuer Technologien, wie internetbasierter Messaging- oder Netzwerkdienste, sei eine aufgeschlossene Unternehmenskultur entscheidend. Darüber hinaus sollten diese Neuerungen in Wissensmanagementprozesse integriert und vom Management aktiv unterstützt werden.

### Wissensmanagement-Cluster konstituiert sich in Hagen

Das eKompetenz-Netzwerkcluster Wissensmanagement, das sich Ende Januar im Bildungszentrum der SIHK zu Hagen konstituierte, beschäftigt sich mit den Vorteilen eines aktiven Umgangs mit Wissen. Christian Vogel vom eBusiness-Lotsen Südwestfalen-Hagen war Gastgeber des Treffens und betonte in seinen einleitenden Worten die Bedeutung des Themas: „Wissen ist der Grundstoff unserer Wertschöpfungskette“, so seine zentrale Botschaft.

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) unterstützt das Thema Wissensmanagement seit vielen Jahren, zuletzt mit den Initiativen „WissensMedia“ und „Fit für den Wissenswettbewerb“.

Die wesentlichen Ergebnisse dieser Initiativen wurden von Ronald Orth vom Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK vorgestellt. „Gerade für kleine und mittlere Unternehmen ist es eine große Herausforderung, neben dem Tagesgeschäft Wissensmanagement einzuführen. Denn eine nachhaltige Veränderung erfordert Zeit und Aufwand. Doch das lohnt sich“, so Ronald Orth. „Deshalb haben wir in der Vergangenheit bereits einen Leitfaden für prozessorientiertes Wissensmanagement aufgesetzt. Dieses Wissen wollen wir in das Arbeitscluster einbringen.“

Im Cluster Wissensmanagement wird es zukünftig um die Verbesserung des informellen Wissensaustauschs in Unternehmen, um die ideale Nutzung von Wissen, um die Weitergabe von Wissen vor dem Hintergrund des demographischen Wandels, um die Einführung von Wissensmanagement in KMU, um die Erfassung von Wissenslücken und um die Frage gehen, was Mitarbeiter eigentlich alles wissen müssen. Zum Cluster Wissensmanagement zählen bislang die eBusiness-Lotsen Darmstadt-Dieburg, Dresden, Nordost, Ostwestfalen-Lippe, Osnabrück und Südwestfalen-Hagen. Jörg Siegmann vom eBusiness-Lotsen Südwestfalen-Hagen koordiniert das Cluster.

Anne Stetter,  
Begleitforschung Mittelstand-Digital

## IT-Sicherheit: Umsetzungslücke zwischen bestehendem Risikobewusstsein und fehlenden Investitionen schließen



Das Cluster „IT-Sicherheit“ bei seinem konstituierenden Treffen in Kaiserslautern

Das Bewusstsein über die Notwendigkeit der Implementierung von IT-Sicherheitsmaßnahmen ist in deutschen Unternehmen über alle Branchen hinweg inzwischen hoch. Auch ist den deutschen Unternehmen klar, dass IT-bedingte Risiken künftig zunehmen und Angriffe über das Netz in Zukunft ein höheres Bedrohungspotenzial entfalten werden.

Gleichzeitig besteht zwischen der allgemeinen hohen Risikobewertung und -erwartung hinsichtlich der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien und der Umsetzung von entsprechenden Schutzmaßnahmen insbesondere bei Kleinst- und Kleinunternehmen nach wie vor eine nicht unerhebliche Diskrepanz. Das IT-Sicherheitsniveau erscheint in kleinen und mittleren Unternehmen und vor allem in „IT-fernen“ Branchen z. T. noch erheblich verbesserungsbedürftig. Das sind die zentralen Ergebnisse der Studie „IT-Sicherheitsniveau in kleinen und mittleren Unternehmen“, die die WIK-Consult GmbH im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie 2012 erstellt hat.

Die Studie zeigt, dass es eine große „Umsetzungslücke“ zwischen diesem Risikobewusstsein und tatsächlichen Investitionsentscheidungen gibt. Denn der Aufwand und die Kosten für die Implementierung von IT-Sicherheitsmaßnahmen sind noch immer die wichtigsten Barrieren für entsprechende Aktionen. Mit einer Handlungsempfehlung richtet sich die Studie auch an die Politik. Zielsetzung sollte es sein, Unternehmen zu motivieren, sich intensiv mit IT-Sicherheit auseinanderzusetzen und Anreize für Investitionen zu schaffen. Der Förderschwerpunkt „Mittelstand-Digital – IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“ setzt genau an diesem Punkt an.

### Erstes Arbeitstreffen des Clusters IT-Sicherheit

Auf Einladung des eBusiness-Lotsen Pfalz fand am 4. Februar 2013 das Kick-off-Meeting zum Cluster IT-Sicherheit unter der Leitung von Bernd Heß vom eBusiness-Lotsen Pfalz statt. Ziel des Clusters ist es, KMU bei der Einführung neuer und bei der Verbesserung bestehender IT-Sicherheitsvorkehrungen zu unterstützen. Angesichts der zunehmenden Bedeutung von eBusiness für KMU bei gleichzeitig zunehmender Abhängigkeit von IKT und wachsenden Risiken kommt der IT-Sicherheit im Rahmen der Sicherung von Unternehmensprozessen eine vitale Bedeutung zu. IT-Sicherheit besitzt eine Querschnittsfunktion, ohne die innovative und wettbewerbssteigernde Kernanwendungen wie z. B. mobiles Arbeiten, Mobile Commerce oder Cloud-Services undenkbar sind.

Die Erarbeitung neuer Informationstools etwa in Form von Leitfäden, Checklisten oder unterschiedlichen Veranstaltungsformaten wird dabei im Zentrum der Arbeit des Cluster stehen. Dabei werden insbesondere Fragen in den Bereichen IT-Recht, Security-Management, Gefahren im Internet, Cloud-Anwendungen, Mobile Security oder Automationssicherheit behandelt.

Darüber hinaus ist ein zentrales Ziel des Clusters, KMU bei ihrer Suche nach Informationen gezielt durch die Flut von bestehenden Angeboten zu „lotsen“ und ihnen den Zugang zu effektiven, leicht handhabbaren und an ihren jeweiligen Schutzprofilen optimal orientierten Lösungen zu erleichtern. So bieten etwa staatliche Institutionen wie das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) oder auch Verbände wie der Bundesverband IT-Sicherheit e. V. (TeleTrust) oder der Verband der deutschen Internetwirtschaft e. V. (eco) zahlreiche Informationen, mit deren Hilfe Betriebe ihre IT-Sicherheit auf einem angemessenen Niveau justieren können.

Beim Meeting waren die Lotsen aus Magdeburg, Mainfranken, Schwaben, Thüringen sowie Westbrandenburg vertreten. Das Cluster wird künftig von Oliver Freitag, vom eBusiness-Lotsen Mainfranken und dessen Stellvertreter Dennis Bohne koordiniert.

*Dr. Franz Büllingen,  
Begleitforschung Mittelstand-Digital*

## Unternehmen wollen ERP-Systeme konsolidieren

Der Markt bietet eine Vielzahl von Softwaresystemen zum erfolgreichen Ressourcen- und Prozessmanagement, sogenannte ERP-Systeme (Enterprise-Resource-Planning). Rund die Hälfte der mittelständischen Unternehmen in Deutschland verfügt über mehr als zehn ERP-Systeme. Mehr als 20 Prozent setzen über 50 Systeme ein und in Einzelfällen werden sogar mehr als 100 Systeme eingesetzt. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie der Management- und Technologieberatung Detecon International, die in Kooperation mit dem Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (BITKOM) durchgeführt wurde.

Für die Studie „ERP-Konsolidierung – Aus vielem eines“ wurden branchenübergreifend Leiter und Führungskräfte von IT-Bereichen großer und mittelgroßer Unternehmen befragt. Laut der Studie wollen 80 Prozent der befragten Unternehmen die Anzahl der ERP-Systeme deutlich verringern und stark standardisieren.

Im Interview erklärt Annette Hillebrand von WIK-Consult, Mitglied der Begleitforschung des Förderschwerpunkts Mittelstand-Digital, warum die Konsolidierung von ERP-Systemen auch für KMU wichtig ist, welche Ziele das Cluster ERP/Prozessmanagement verfolgt und welche Ergebnisse erwartet werden.

### Lassen sich die Ergebnisse der Studie „ERP-Konsolidierung – Aus vielem eines“ auch auf kleine und mittlere Unternehmen übertragen?

Im Prinzip ja. Auch KMU setzen eine Vielzahl von unterschiedlichen ERP- und Prozessmanagement-Tools ein. Und häufig wäre es effektiver, diese zu konsolidieren und zu bündeln. Das ist allerdings oft auch ein Luxusproblem. Vielerorts geht es bei kleineren Unternehmen zunächst darum, solche Softwaresysteme überhaupt erst einmal zu implementieren.

### Welches Ziel hat das Cluster ERP/Prozessmanagement?

Durch thematische Schwerpunktbildung können tiefer gehende Informationen arbeitsteilig erschlossen werden. So kann eine große Bandbreite an Themen identifiziert, erschlossen und bearbeitet werden, um dann konkrete Handlungsempfehlungen für andere Unternehmen zu entwickeln. Wenn dadurch zusätzlich die Strahlkraft des Themas erhöht werden kann, ist dies für alle von Vorteil.



Das erste Treffen des Cluster ERP/Prozessmanagement

### Warum ist die Implementierung von ERP/Prozessmanagement besonders für KMU eine Herausforderung?

Die Organisation von Innovationsprozessen in KMU ist vor allem angesichts begrenzter zeitlicher Ressourcen für Bedarfs- und Prozessanalysen und die daraus folgende Umsetzung der Ergebnisse schwieriger als für Großunternehmen. Häufig fehlt auch ganz einfach das notwendige Know-how. Doch digitalisierte Prozessketten bieten für kleine und mittlere Unternehmen Möglichkeiten, dem Preisdruck von außen standzuhalten, Ressourcen effizienter zu planen oder Produkte besser zu vermarkten.

### Wer koordiniert das Cluster?

Das Cluster wird von Uwe Salm vom eBusiness-Lotsen Osnabrück koordiniert. Unterstützt wird er von Falk Neubert vom eBusiness-Lotsen Hannover.

### Welche eBusiness-Lotsen beteiligen sich an diesem Cluster?

Vertreter von insgesamt 14 eBusiness-Lotsen sind zum ersten Treffen nach Osnabrück gekommen: Chemnitz, Dresden, Emsland, Hannover, Magdeburg, Mainfranken, Metropolregion Nürnberg, Mittelrhein, Osnabrück, Ostbrandenburg, Ruhr, Schleswig-Holstein, Thüringen und Villingen-Schwenningen.

### Welche Ergebnisse werden erwartet?

Wichtig ist es im ersten Schritt, die eBusiness-Lotsen, die in diesem Themenbereich aktiv sind, zu vernetzen, Synergieeffekte bei der Erstellung von Print- und Online-Materialien zu erschließen oder gemeinsame Veranstaltungsreihen anzubieten. Wichtig ist zudem, Fallbeispiele im Sinne von „Good Practices“ aufzubereiten, um konkrete Umsetzungspotenziale für die Unternehmen aufzuzeigen.

**Frau Hillebrand, wir danken für das Gespräch.**

# Kundenwissen und strategisches Mitarbeiterwissen wichtigste Wettbewerbsfaktoren

TU Chemnitz veröffentlicht Studie zum Wissensmanagement in Unternehmen

Das Wissensmanagement hat eine überragende Bedeutung für das Customer-Relationship-Management und für die Fehler- und die Kompetenzidentifikation in Unternehmen. Das zeigt die Studie „Wettbewerbsfaktor Wissensmanagement“, die an der Technischen Universität in Chemnitz am Lehrstuhl für Personal und Führung von Herrn Prof. Dr. Peter Pawlowsky im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) durchgeführt wurde. Mit der Befragung von 3.401 Unternehmen wurde die Relevanz von Wissensmanagement in der deutschen Wirtschaft untersucht.

Ein Großteil der befragten Unternehmen räumt dem „direkten Kundenkontakt“ und der „Analyse und systematischen Auswertung von Kundenreklamationen“ einen hohen Stellenwert ein. Über die Hälfte der befragten Unternehmen ordnen der „Analyse von Fehlern“, dem interpersonalen „Erfahrungsaustausch mit Kollegen und Vorgesetzten“ und der „Identifikation von Mitarbeitern mit besonderen Kompetenzen“ ebenfalls einen sehr hohen Stellenwert zu.

„Übereinstimmend mit dem Studienergebnis, dass die Einbindung von Mitarbeitern in strategische Positionen zu den wichtigsten personalorientierten Wissensmanagementmaßnahmen gehört, ist die Einplanung des Personals als strategische Ressource in den meisten deutschen Unternehmen als eine sehr wichtige Personalmanagementmaßnahme anzutreffen“, so Studienleiter Prof. Dr. Peter Pawlowsky. „In einer Gesamtbeurteilung der Ergebnisse kristallisieren sich das Kundenwissen und das strategische Wissen der Mitarbeiter als die wichtigsten Eckpfeiler der deutschen Wirtschaft im Umgang mit dem nicht direkt messbaren Nutzen, den sogenannten intangiblen Ressourcen, heraus.“

## Bindung von Mitarbeitern in strategisch wichtigen Positionen

Die Studie ergab darüber hinaus, dass der Umfang der Wissensmanagement-Aktivitäten weniger von Betriebsgröße und Branche als von der Geschäftsstrategie und den Kernkompetenzen bestimmt wird. Wissensmanagement ist besonders in den Unternehmen ausgeprägt, die eine Kunden-, Innovations- und „Human-Resource-Management-Strategie“ verfolgen. Hingegen sind in Unternehmen, in denen eine kosten-

orientierte Wettbewerbsstrategie vorherrscht, Wissensmanagement-Aktivitäten in einem geringeren Umfang anzutreffen.



Abbildung: Kernfaktoren bei der Identifikation von Wissen

Die Studienergebnisse zeigen, dass Wissensmanagement-Aktivitäten sehr stark mit einer hohen Mitarbeitermotivation und einer hohen Innovationsfähigkeit einhergehen.

Die Studienergebnisse finden Sie unter [www.bmwi.de](http://www.bmwi.de).

# Gute Stimmung zum Jahresbeginn im Mittelstand

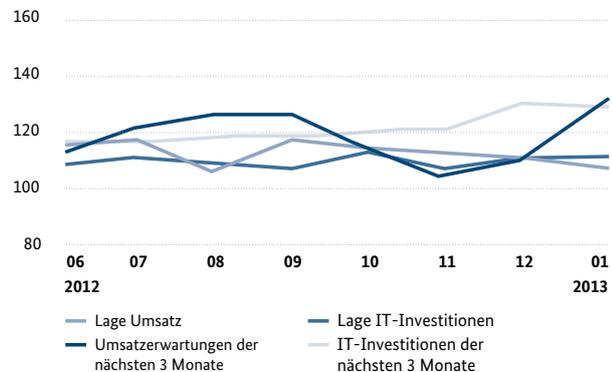
## IT-Mittelstandsindex im Aufwärtstrend

Für die Mehrheit der deutschen mittelständischen Unternehmen begann das Jahr 2013 mit positiven Umsätzen. Der Index der wirtschaftlichen Entwicklung ging gegenüber Dezember 2012 zwar um vier Punkte auf 108 Punkte zurück, es überwogen aber noch immer die Unternehmen mit steigenden Umsätzen gegenüber denen mit rückläufigen. Die Aussichten auf die kommenden drei Monate sind optimistisch, der Mittelstand prognostiziert ein signifikantes Wirtschaftswachstum.

Die Nachfrage nach Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) blieb im Januar relativ konstant. Der Index der realisierten Ausgaben lag im Januar punktgleich mit dem Dezemberwert bei 112 Punkten. Mit Ausnahme des Finanzgewerbes tätigten alle Wirtschaftszweige überwiegend steigende IKT-Ausgaben. Die prognostizierten Ausgabenplanungen für die nächsten drei Monate deuten auf hohe Investitionsmotivation hin.

Um Investitionen mittelständischer Unternehmen in Informations- und Kommunikationstechnologie regelmäßig zu erfassen und die Entscheider der mittelständischen Wirtschaft bei ihrer Investitionsplanung zu unterstützen, veröffentlichten Fujitsu und techconsult den IT-Mittelstandsindex. In einer monatlichen Befragung werden Lage und Erwartungen mittelständischer

IT-Mittelstandsindex



Quelle: Fujitsu/techconsult

Unternehmen bezüglich Umsatz und IKT-Investitionen eingefangen.

Demnach schauen die befragten Unternehmen optimistisch in die Zukunft. Diesen Trend bestätigt auch die aktuelle Konjunkturumfrage des Bundesverbandes Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (BITKOM) unter kleinen und mittleren IT-Unternehmen. Neun von zehn kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) erwarten im ersten Halbjahr 2013 steigende (75 Prozent) oder zumindest gleichbleibende (15 Prozent) Umsätze. 61 Prozent wollen sogar neue Mitarbeiter einstellen.

## Termine

- **6.-9. März:** Projekt „MasterCraft“ (eStandards) bei der Messe Farbe – Ausbau & Fassade, Köln
- **6.-12. März:** eKompetenz-Netzwerk bei der Internationalen Handwerksmesse, München
- **13.-14. März:** eKompetenz-Netzwerk bei der Mittelstandsmesse „wirtschaftNORDGATE“, Neumünster
- **19.-20. März:** eKompetenz-Netzwerk beim Internet-World-Kongress, München
- **22.-24. März:** eKompetenz-Netzwerk bei der Messe BAUEN+ENERGIE 2013, Frankfurt (Oder)
- **8.-12. April:** Mittelstand-Digital auf der Hannover Messe, Hannover
- **17. April:** eKompetenz-Netzwerk bei der Messe „Mehr Erfolg im Mittelstand“ (MEiM), Bielefeld
- **18. April:** eKompetenz-Netzwerk beim e-Marketingday, Mönchengladbach

## Impressum

### Herausgeber

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie  
Referat Öffentlichkeitsarbeit  
Scharnhorststraße 34-37  
10115 Berlin  
www.bmwi.de

### Stand

März 2013

### Druck

Elch Graphics, Berlin

### Bildnachweis

BMWi, Mittelstand-Digital-Begleitforschung, Fotolia

### Redaktion und Gestaltung

WIK-Consult GmbH, Bad Honnef  
LoeschHundLiepold Kommunikation GmbH, Berlin

Weitere Informationen unter [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)