

## MEDIENINFORMATION

Bonn, 06.Mai 2020

### **Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020: Dienstleister setzen verstärkt auf digitale Lösungen**

- Mehr als die Hälfte der mittelständischen Dienstleister verfügt über eine Digitalstrategie
- Chats und Online-Beratung ermöglichen den direkten Draht zum Kunden
- Künstliche Intelligenz birgt großes Potenzial

---

Ob digitale Geschäftsprozesse, Online-Beratung oder Digitale Signatur: Immer mehr mittelständische Dienstleistungsunternehmen machen sich die Digitalisierung zunutze, um Prozesse effektiver zu gestalten und produktiver zu werden – egal ob im Büro oder im Home-Office. Zu diesem Ergebnis kommt die vierte Benchmark-Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ der Telekom.

#### **Auch aus der Ferne nah am Kunden**

Laut Studie haben 52 Prozent der befragten Dienstleister die Digitalisierung bereits in ihrer Geschäftsstrategie verankert. Dabei ist für die Branche insbesondere Kundenorientierung ein Erfolgsfaktor. Mit digitalen Lösungen wollen die befragten Unternehmen vor allem die Kundenbeziehungen verbessern. Beliebte Maßnahmen: Online-Services für Terminvereinbarungen oder Online-Beratungen per Chat und Video, die rund um die Uhr einen ortsunabhängigen Kundenkontakt ermöglichen. Das kommt der Branche insbesondere in der aktuellen Lage zugute. Denn Unternehmen, die digital bereits gut aufgestellt sind, können einfacher und schneller auf veränderte Anforderungen reagieren. Online-Tools sorgen für einen direkten Draht zum Kunden und helfen, neue Kunden zu gewinnen. Ebenfalls von Vorteil sind personalisierte Beratungs- und Leistungsangebote, die auf Basis verfügbarer

Kundeninformationen entstehen. Hier gilt: Individuelle Angebote sorgen für zufriedene Kunden.

Des Weiteren stehen Cybersicherheit und Datenschutz im Fokus. 57 Prozent der befragten Dienstleister sichern den Zugriff auf Daten und Anwendungen bestmöglich ab. Bereits 58 Prozent der Unternehmen speichern und übertragen ihre Daten sicher über das firmeneigene Virtual Private Network (VPN). 43 Prozent haben ihre mobilen Endgeräte sicher ins Unternehmensnetz eingebunden. Weitere 29 Prozent der Befragten wollen dies künftig ebenfalls tun.

### **Viel Potenzial für KI, aber kaum Projekte**

Laut Studie digitalisieren Dienstleister momentan nicht nur ihre Kundenansprache, sondern auch die internen Geschäftsprozesse. Im Fokus stehen beispielsweise Auftragseingang, Rechnungsstellung, Auslieferung oder nachgelagerte Services. Dabei treiben sie vor allem den Wandel von papierbasierten zu elektronischen Abläufen voran. Damit arbeiten die Mitarbeiter von überall aus produktiv zusammen – egal, ob im Büro oder Home-Office. Ein wichtiger Baustein dafür ist die Digitale Signatur. 30 Prozent der Dienstleister setzen sie ein, um die Fehlerquote beim Übertragen und Verarbeiten von Dokumenten zu reduzieren. Außerdem können Digitale Signaturen helfen, Prozesse zu verbessern und Kosten zu senken.

Für zwei Drittel der Dienstleistungsunternehmen birgt Künstliche Intelligenz (KI) großes Potenzial, etwa für automatisierte Dialogsysteme und Assistenten wie Chatbots. Damit lassen sich Standardanfragen oder Routineanliegen leichter beantworten und Prozesse beschleunigen. Allerdings schöpfen die Verantwortlichen die Potenziale noch zu wenig aus. Gemäß der Telekom-Erhebung nutzen erst sechs Prozent der mittelständischen Dienstleister KI in der Praxis. Und nur 14 Prozent der Befragten wollen innerhalb der nächsten zwei Jahre KI-Projekte anstoßen.

### **Digitale Prozesse: Noch viel Luft nach oben**

Zwar haben viele Dienstleistungsunternehmen neue digitale Prozesse angestoßen, im Branchenvergleich hinken sie jedoch hinterher: Die Dienstleister liegen im Benchmark mit 51 Indexpunkten fünf Punkte unter dem Durchschnitt. Und bilden so im Branchenvergleich das Schlusslicht. Immerhin 58 Punkte erzielten die größeren Anbieter ab 50 Mitarbeitern. Die kleineren Firmen unter 50 Mitarbeiter erreichten dagegen nur einen Index von 47 Punkten und besitzen einen größeren Aufholbedarf. Anreize für eine zügige Digitalisierung gibt es genug: Je höher der Digitalisierungsgrad, umso besser läuft es mit Umsatz, Neukundengewinnung oder Prozessoptimierungen. Das zeigt der Vergleich der Gesamtgruppe der Dienstleister mit den Top-Performern der Branche. Letztere erzielen einen Digitalisierungsindex von 80 Punkten und gehören zu den zehn Prozent der Firmen, in denen die Digitalisierung am weitesten vorangeschritten ist. Sie sind mit dem Absatz zufrieden, verbuchen hohe Umsätze und entwickeln im Zuge der digitalen Transformation neue Ideen und Innovationen.

### **Kostenloser Self-Check**

Die Analysten von techconsult befragten knapp 2.100 kleine und mittelständische Unternehmen verschiedener Branchen über den aktuellen Stand ihrer digitalen Transformation. Die Indexwerte bieten eine valide Messgröße für unterschiedliche Digitalisierungsaspekte.

Der aktuelle Gesamtstudienbericht sowie einzelne Branchenberichte stehen auf der Webseite [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de) zum Download bereit.

Unternehmen, die sich für den eigenen digitalen Status quo interessieren, können diesen unter <https://benchmark.digitalisierungsindex.de> in einem kostenlosen Online-Self-Check in wenigen Minuten ermitteln.

**Deutsche Telekom AG**  
Corporate Communications

**Tel.:** 0228 181 – 49494  
**E-Mail:** [medien@telekom.de](mailto:medien@telekom.de)



Weitere Informationen für Medienvertreter:

[www.telekom.com/medien](http://www.telekom.com/medien)

[www.telekom.com/fotos](http://www.telekom.com/fotos)

[www.twitter.com/deutschetelekom](https://www.twitter.com/deutschetelekom)

[www.facebook.com/deutschetelekom](https://www.facebook.com/deutschetelekom)

[www.telekom.com/blog](http://www.telekom.com/blog)

[www.youtube.com/deutschetelekom](https://www.youtube.com/deutschetelekom)

[www.instagram.com/deutschetelekom](https://www.instagram.com/deutschetelekom)

Über die Deutsche Telekom: [Deutsche Telekom Konzernprofil](#)

Über T-Systems: [T-Systems Unternehmensprofil](#)