

PERSPEKTIVEN
DER DIGITALEN
TRANSFORMATION
UMFRAGE
WHITEPAPER
11.22



01

/

DIGITALE
TRANSFORMATION
IM MITTELSTAND —
STATUS QUO

IT-Entscheider von Mittelständlern hinken der digitalen Transformation hinterher

- *Konservative Werte wie Sicherheit und Datenschutz stehen im Vordergrund*
- *Fachkräftemangel und fehlendes Budget sind Innovationsbremsen*
- *Digitales Wachstum ist (noch) keine Chefsache*
- *Neue digitale Geschäftsmodelle rücken aktuell in den Hintergrund*

Die Umfrage von Host Europe und YouGov unter IT-Verantwortlichen zeigt den Status Quo und Perspektiven der digitalen Transformation in kleinen und mittelständischen Unternehmen. Im Blickpunkt: IT-Infrastruktur und Web-Aktivitäten. Host Europe hat in Kooperation mit den Marktforschern von YouGov die repräsentative Umfrage unter 500 IT-Entscheidern im Oktober 2022 durchgeführt.

Kernfragen waren:

- *Wie gut sieht sich der Mittelstand in puncto Hosting sowie der dazugehörigen Produkte und Services aufgestellt?*
- *Welche Tools werden aktuell genutzt?*
- *Was fehlt Entscheidern, um in Zukunft bei der Digitalisierung Schritt zu halten?*
- *Neue digitale Geschäftsmodelle rücken aktuell in den Hintergrund*

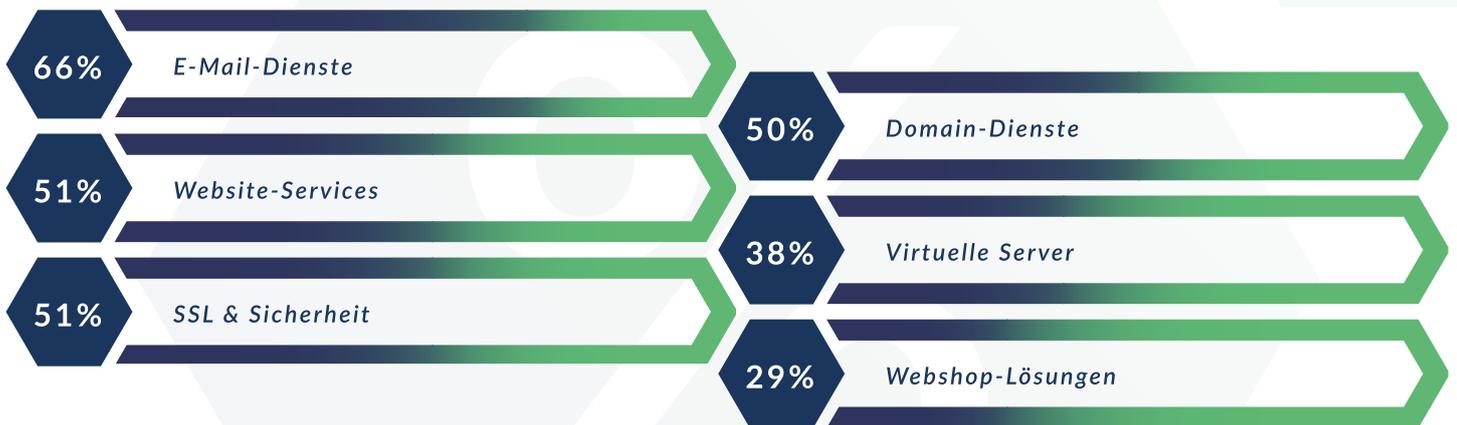
Hauptergebnis:

Konservative Werte wie Sicherheit stehen weit stärker im Kurs als Innovation durch neue digitale Geschäftsmodelle.

Web-Hosting aktuell

Die Eingangsfrage "Welche Dienste nutzen KMUs bei ihrem Hoster?" zeigt ein deutliches Bild: Der beliebteste Dienst bei Hosting-Dienstleistern sind E-Mail-Services, diese werden von Zweidrittel der befragten Mittelständler genutzt. Kurz dahinter stehen Website-Services, SSL- und Sicherheitsprodukte sowie Domain-Dienste. Diese nutzt jedes zweite der befragten Unternehmen. Nur knapp jedes dritte Unternehmen nutzt aktuell Webshop-Lösungen seines Webhosting-Anbieters.

Das sind die Top-Dienste, die KMUs bei Ihrem Hosting-Anbieter nutzen:

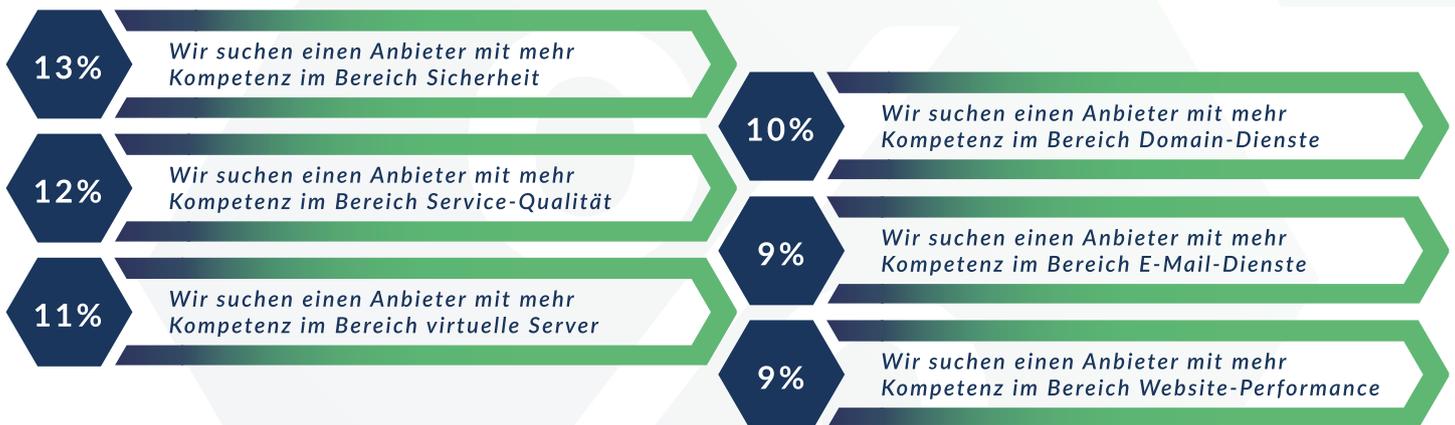


Die meisten KMUs nutzen lediglich die Basis-Leistungen ihrer Hosting-Anbieter. Das zeigt, dass viele Mittelständler noch nicht das volle Potential ausschöpfen, dass Hosting-Anbieter teilweise bereits in ihrem Angebot inkludieren.

42 Prozent der befragten KMUs wollen ihren Webhosting-Anbieter wechseln

Auf der anderen Seite wurden die IT-Entscheider gefragt, ob sie planen, ihren Hosting-Anbieter zu wechseln. Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen (über 51 Prozent) sind mit dem aktuellen Anbieter zufrieden, 7 Prozent haben bisher nicht darüber nachgedacht und 42 Prozent zeigen sich unzufrieden und wollen wechseln. Die Gründe sind vielfältig und sind geprägt von Wünschen nach einem Partner mit mehr Kompetenzen in puncto Sicherheit, Service-Qualität, virtuellen Servern, Domain- und E-Mail-Diensten oder mehr Performance.

Das sind die Top-Gründe, warum KMUs ihren Hosting-Anbieter wechseln würden:

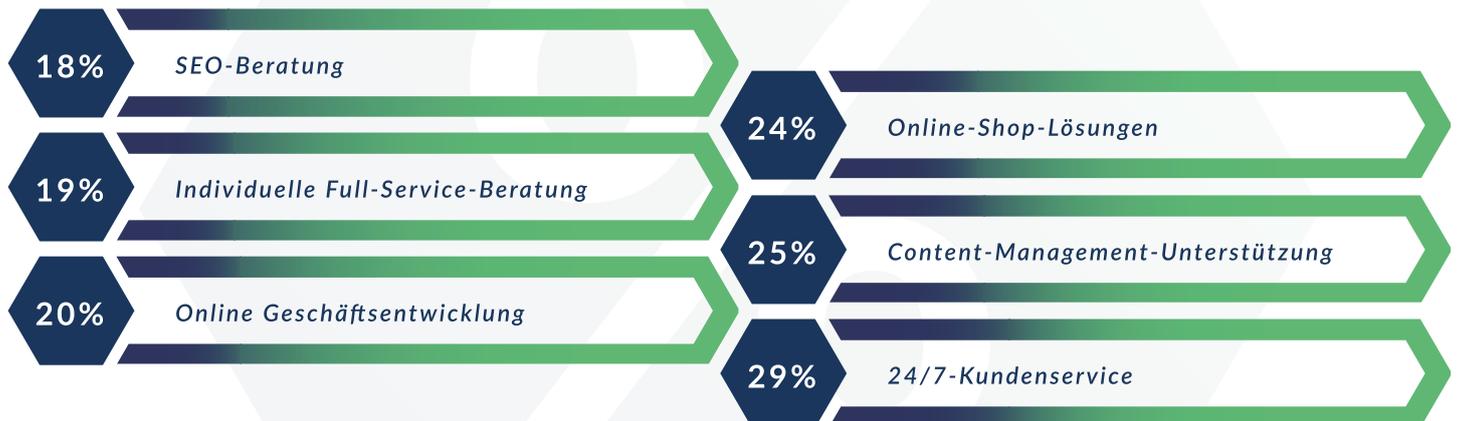


Externe Services, Herausforderungen und Risiken

Weitergehende Fragen wie: "Welche Produkte und Dienstleistungen benötigen Mittelständler für ihren Online-Erfolg?" zeigen ein klares Bild.

Nur jedes fünfte Unternehmen nutzt eine Full-Service-Beratung, um sich bei der Online-Geschäftsentwicklung unterstützen zu lassen. Mehr als 29% nutzen den 24/7 Kundenservice ihres Webhosting-Anbieters. Knapp ein Viertel benötigen externe Unterstützung für den Betrieb ihrer Online-Shop-Lösungen bzw. der eingesetzten Content Management Systeme.

Welche Dienste und Produkte nutzen Sie für Ihren Online-Erfolg:

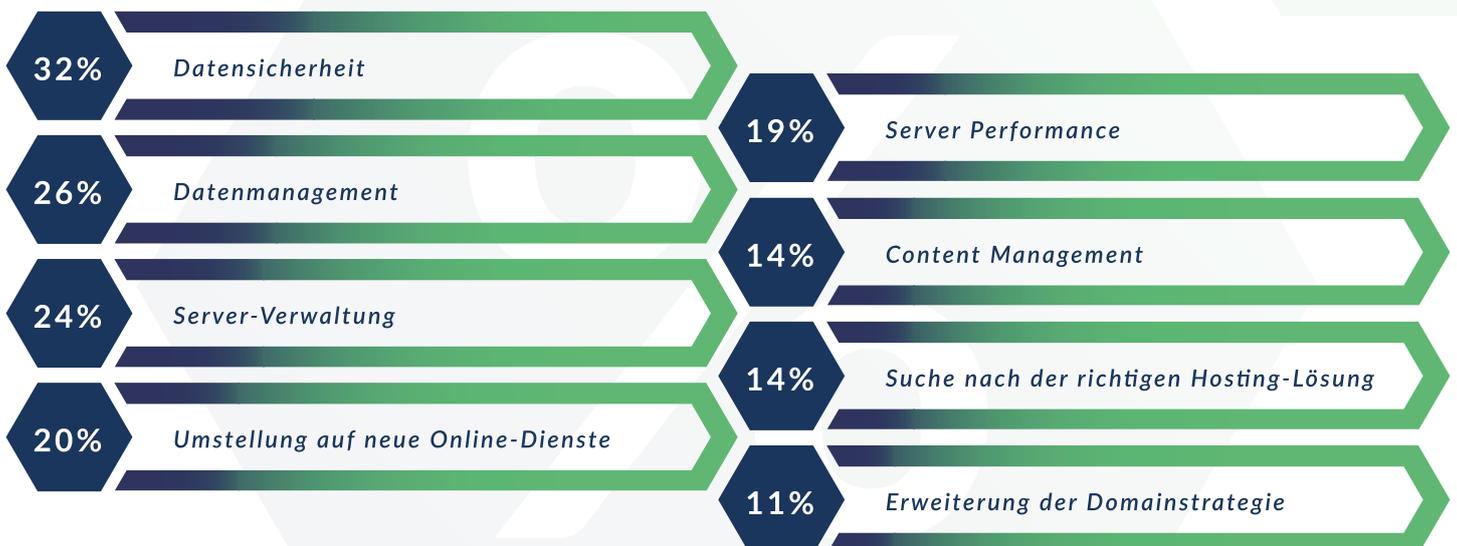


Im Umkehrschluss bedeutet das, dass aktuell rund 80 Prozent der Befragten keine Beratung bzw. 70 Prozent keine Service-Leistungen rund um den Online-Geschäftserfolg in Anspruch nehmen. Kleine und mittelständische Unternehmen, die hier auf externes Know-how zurückgreifen, können gegenüber ihren Wettbewerbern entscheidend im Vorteil sein.

Betrachtet man auf der anderen Seite die Herausforderungen, mit der sich IT-Abteilungen beschäftigen, ist das vorherige Ergebnis wenig verwunderlich. Da die Themen Datensicherheit, Datenmanagement und Server-Verwaltung ins Gewicht fallen, bleibt wenig Zeit, um sich Gedanken, um den Online-Geschäftserfolg zu machen.

Auf die Frage vor welchen technischen Herausforderungen die IT-Abteilungen der KMUs stehen, nannten die meisten Datensicherheit, Datenmanagement und Servermanagement.

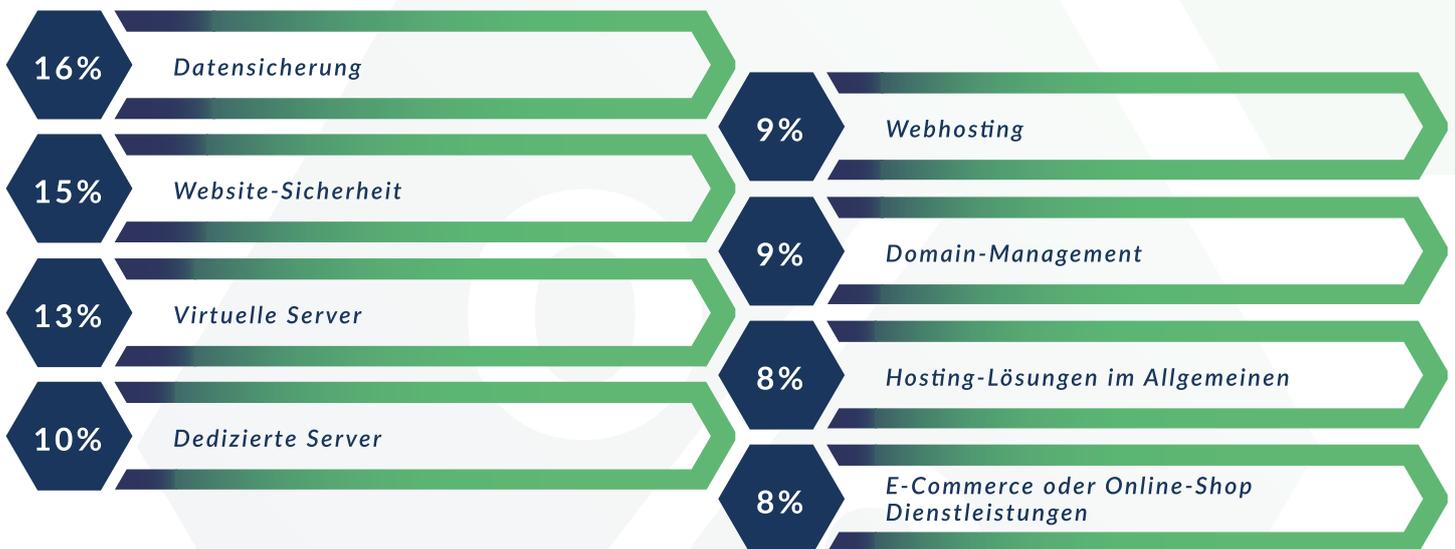
Das sind die größten IT-Herausforderungen für KMUs:



Die Wünsche auf der anderen Seite nach mehr Support und Service decken sich zum größten Teil mit den genannten Herausforderungen.

2/3 aller KMUs wünschen sich mehr Support und Service bzgl. ihrer IT-Infrastruktur.

Das sind die wichtigsten Bereiche:



Diese Ergebnisse decken einen Zwiespalt auf – einerseits wünschen sich KMUs Support in Sachen Digitalisierung. Andererseits sorgen Personalmangel und die zu geringe Priorisierung IT-spezifischer Themen (siehe Kapitel 2) dafür, dass die Digitalisierung nur langsam voranschreitet oder sogar stagniert.

Digitalisierung ist Chefsache. IT-Abteilungen, die sich rein um Sicherheitsthemen und Prozess kümmern (müssen) verpassen den Anschluss.

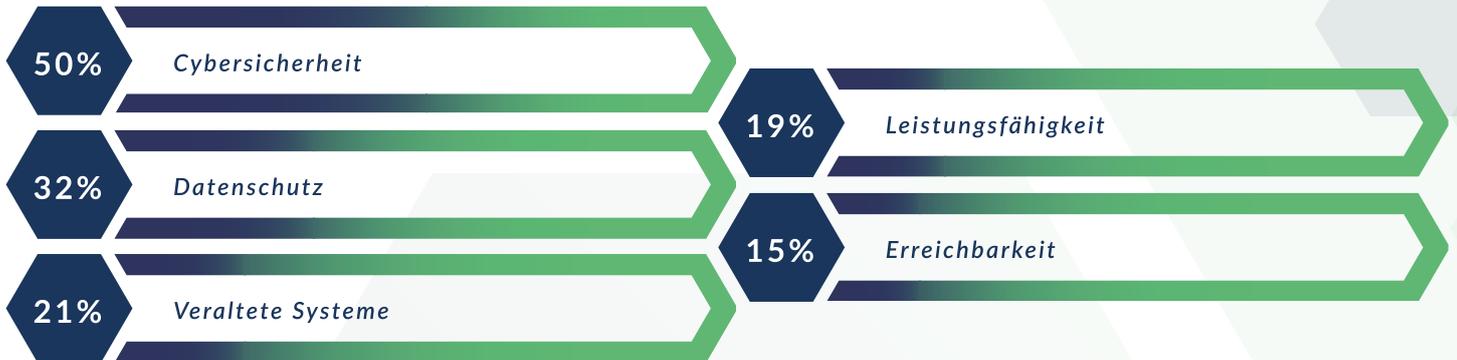
Das wirkt sich negativ auf die Wettbewerbssituation aus, die vielen Unternehmen durchaus bewusst ist: 65% der KMUs in Deutschland sehen ihren Wettbewerb in Sachen IT-Infrastruktur im Vorteil.

U.a. sind das die Top-Bereiche:



Insbesondere im Bereich der Cybersicherheit aber auch in Sachen Content-Management vermuten KMUs schlechter aufgestellt zu sein als ihr direkter Konkurrent. Wie dieser Eindruck entsteht? Jeder fünfte Befragte bemängelt die veralteten Systeme, die noch im Einsatz sind.

79% sehen sich mit ihrer aktuellen IT-Infrastruktur Risiken ausgesetzt. Hauptgründe sind:



Cybersicherheit, Performance und kontinuierliche Weiterentwicklung sehen KMUs in Zukunft als die wichtigsten Erfolgskriterien ihrer IT-Infrastruktur:



Bei 30% der KMUs verpuffte der Corona-Effekt in puncto Digitalisierung.

Die Corona-Pandemie war ein Digitalisierung-Booster in vielen Bereichen. 66 Prozent aller befragten KMUs gaben an, dass sich ihr Digitalisierungsgrad stark (10%) oder zumindest verbessert (56%) hat. Bei allerdings 30 Prozent der befragten KMUs sei der Grad der Digitalisierung gleichgeblieben.

02

/

DIGITALE
TRANSFORMATION
IM MITTELSTAND —
MIT DIESEN TOP 3
TIPPS HOLEN KMUS
IM DIGITALEN
WANDEL NOCH
AUF

Können kleine und mittelständische Unternehmen im digitalen Rennen noch den Anschluss finden oder ist dieser längst verpasst? Laut Host Europe Experten stehen die Chancen gut, sofern die unternehmensinternen Prioritäten auf „digital“ gestellt werden.

Obwohl 65% der befragten Unternehmen ängstlich auf den Wettbewerb schauen, wollen sie die Herausforderungen dennoch inhouse lösen. Aktuell sehen KMUs keinen großen Bedarf an zusätzlicher externer Beratung. Nur jedes siebte Unternehmen (14%) denkt, dass sie eine individuelle Full-Service Betreuung oder externe Online Shop-Lösungen für ihren Online-Erfolg benötigen. Interessanter Fakt auf Produkt-Ebene: Mit 14 Prozent erwarten mehr Befragte, dass ihnen ein virtueller Server mehr helfen kann, als eine Cloud-Infrastruktur (11%).

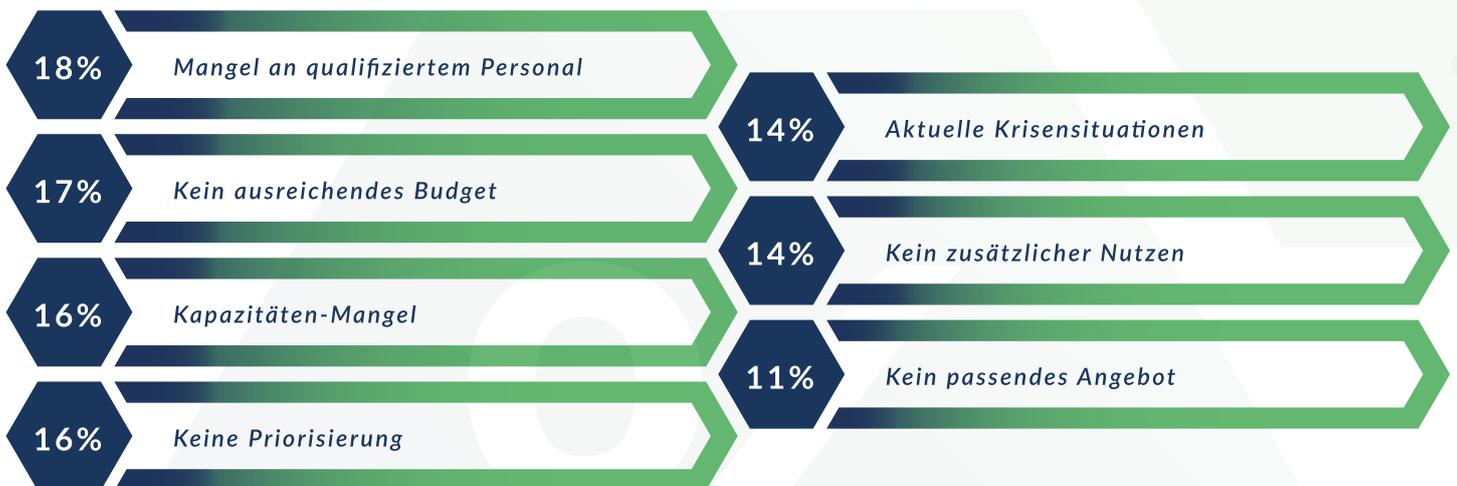
Das zeigt, dass die deutschen Mittelständler auf der einen Seite neuen Technologien offen gegenüberstehen, aber was das Thema Daten angeht, eher konservativ sind und sich lieber auf eigene Server verlassen, anstatt in die Cloud gehen.

Das sind die Top Dienste und Services, die KMUs für ihren Online-Erfolg in Zukunft nutzen wollen:



Gleichzeitig steht der Fachkräfte- und Ressourcenmangel dem Wunsch gegenüber, die digitale Transformation mit einem unternehmenseigenen Team lösen zu können.

Das sind Top-Gründe, was die KMUs davon abhalten, in die IT-Infrastruktur zu investieren:



Mitarbeiter sind Treiber der Innovation. Wer jetzt aus der engen Personaldecke heraus, Services und Support seiner IT-Dienstleister optimal nutzt, kann auf der einen Seite Grundbedürfnisse wie Cyber- und Datensicherheit abdecken und zusätzliche Ressourcen für Innovationen schaffen.

Mit den nachfolgenden Experten-Tipps können KMUs ihre selbstgeschaffene Digitalbremse lösen und mit Vollgas in den digitalen Wandel einsteigen.

Host Europe Tipp: Experten-Know-how ausschöpfen!

Personalmangel und veraltete Unternehmensstrukturen erschweren den digitalen Wandel und kosten vor allem eines: Zeit. Auch Fachwissen, das in den internen Abteilungen vorhanden ist, kann nicht ausgeschöpft werden, da sich die Mitarbeiter um Basics wie Daten-Management-, Content-Management und Sicherheit selbst kümmern müssen. Für Innovationen stehen keine weiteren Ressourcen zur Verfügung. Hosting-Anbieter wie Host Europe bieten maßgeschneiderte Full-Service-Lösungen an und erleichtern insbesondere Mittelständlern das komplexe IT-Leben. Je nach Bedarf können neben dem eigentlichen Hosting weitere Lösungen wie das Content-Management oder die Website-Betreuung outsourcet werden. So bleibt mehr Zeit, die Produkte inhaltlich für die Kunden weiterzuentwickeln. Die Experten übersetzen anschließend die digitalen Visionen des Kunden.

Host Europe Tipp: Beratung und Anpassung der Server-Struktur

Server ist nicht gleich Server. Gerade schnell wachsende Start-ups und bereits etablierte KMUs benötigen eine fundierte Server-Basis. Die Web-Performance ist eines der entscheidenden Kriterien für den Vertriebs-erfolg. Nur wenn der Traffic auch in hohe Conversions umgewandelt wird, können die erwirtschafteten Gewinne Produkt-Innovationen finanzieren. Hosting-Experten wissen auf einen Blick, welche Server-landschaft auch langfristig zum Unternehmenswachstum beiträgt und sich gleichzeitig perfekt in die bereits aufgebaute Struktur integrieren lässt. Sollte ein potenzieller Server-Wechsel im Raum stehen, so stehen Hosting-Experten auch bei diesem Vorhaben beratend zur Seite oder übernehmen bei Bedarf den operativen Part. Übrigens: Gerade in der bevorstehenden Wintersaison entlasten günstige Angebote rund um Hosting-Dienstleistungen das IT-Budget.

Host Europe Tipp: Die IT-Infrastruktur zur Chefsache erklären

Das technische Fachwissen ist häufig auf die E-Commerce- und IT-Abteilung begrenzt. Umso wichtiger ist es, Infrastruktur-Themen auf die Chef-Agenda zu setzen und die benötigten Budgets bereits Anfang des Jahres zu reservieren. Ist die Infrastruktur mit den Marketing- und Vertriebszielen abgestimmt, steht dem digitalen Wandel nichts mehr im Wege.

03

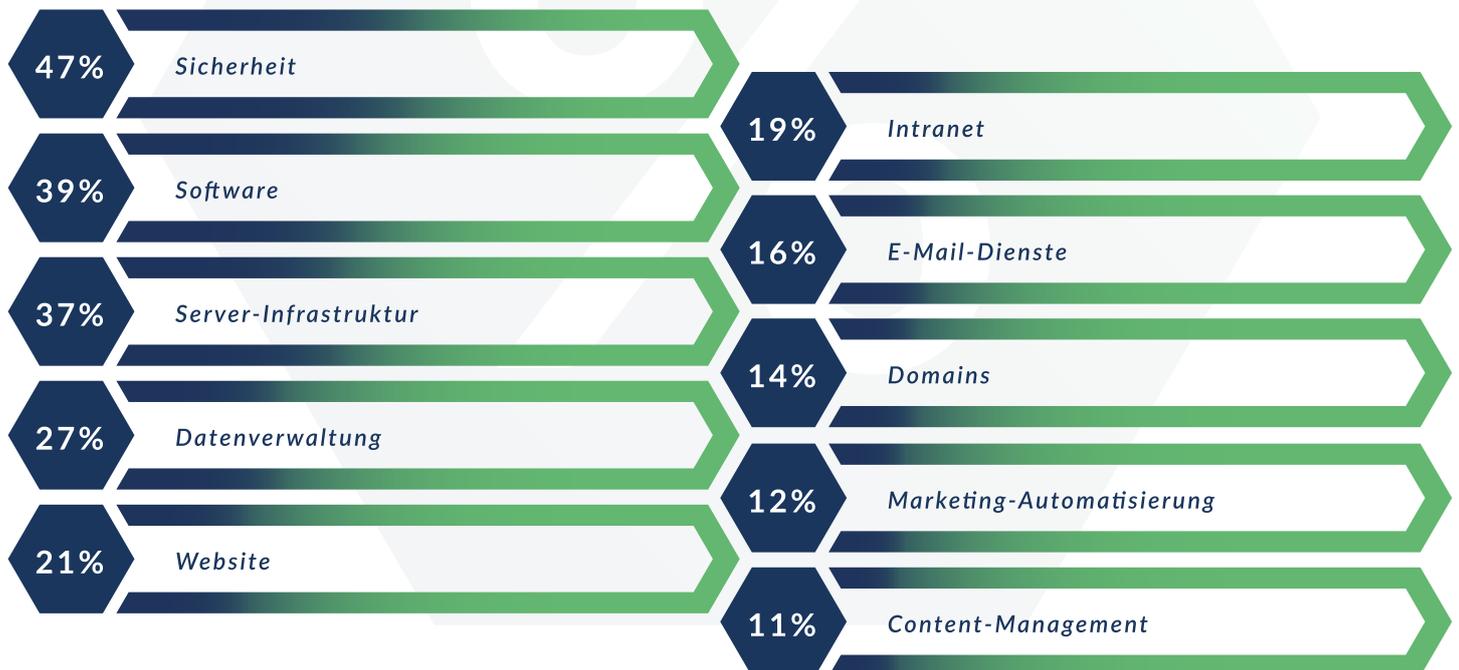
/

DIGITALE
TRANSFORMATION
IM MITTELSTAND —
ZUKUNFTS-
AUSSICHTEN

Verhaltene Innovationen: Der Status Quo des digitalen Wandels im Mittelstand zeigt vermehrt Schwachstellen und Herausforderungen auf. Der deutsche Mittelstand zeigt bislang wenig Innovationsfreude und setzt auf konservative Werte wie Sicherheit, Software und Datenverwaltung. Nur jedes fünfte Unternehmen plant Investitionen in die eigene Website. Nur jedes achte Unternehmen will in andere innovative Themen wie zum Beispiel die Marketing-Automatisierung investieren.

Mut zum Wandel – wer kompetente Beratung und Know-how in Sachen Hosting nutzt, wird sich auch künftig einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil verschaffen können.

84% aller KMUs in Deutschland planen in die IT-Infrastruktur zu investieren und knapp die Hälfte davon in Sicherheit. Das sind die Top-Bereiche:



Hauptgründe für die Zurückhaltung, innovativer zu investieren, sind auf den Punkt gebracht: zu wenig Personal und Geld. Interessant ist auch der Fakt, dass 14 Prozent keinen zusätzlichen Nutzen darin sehen, weitere Investitionen zu tätigen. Dies führt letzten Endes dazu, dass es in diesen Unternehmen kein Innovations-Bewusstsein im Sinne eines Innovations-Managements gibt.

Mittelständler, können sich diesen Fakt zu Nutze machen und sich durch kluges Innovationsmanagement einen langfristigen Wettbewerbsvorteil schaffen.

Die digitale Zukunft der Mittelständler sieht nach diesen Umfrageergebnissen wenig überraschend aus. Ende des Jahres ist, laut Host Europe Experten, der richtige Zeitpunkt, die digitalen Weichen neu einzustellen. Mit den nachfolgenden Tipps kann auch der Mittelstand am digitalen Potenzial partizipieren.

Host Europe Zukunfts-Tipp: Mehr ist mehr - Eine Multi-Domain-Strategie ist Trumpf

Ebenso wichtig wie eine individuelle Produkt-Website, ist die richtige Domain Strategie ein Muss, um die richtigen Kunden zu erreichen und damit ein weiterer wichtiger Baustein für den digitalen Wandel. Mehr ist in diesem Fall mehr. Unternehmen, die in das passende Domainportfolio investieren, gewinnen Reichweite und erreichen gezielt kaufkräftige Kunden im Web.

Host Europe Zukunfts-Tipp: Vom Server zum Service: Managed Webhosting

Full-Service bitte: Neben dem reinen Hosting bieten Dienstleister Services wie Help-Desk-Dienste, Systemaktualisierungen und Backups an. KMUs können sich auf Innovationen und Inhalte konzentrieren, während der technische Support von fachkundigen Händen verwaltet wird.

Host Europe Zukunfts-Tipp: Webhoster als digitaler Partner

Apropos zusätzliche Services – Erfolgreiche Webhosting-Anbieter, die den schmalen Grat zwischen Zusatzangeboten und individuellen Lösungen beherrschen, werden sich 2023 deutlich von der Konkurrenz absetzen und die Branche vorantreiben. Insbesondere Konzepte, die die Conversion-Rate interessierter Kunden steigern, werden gefragt. Welche Service-Leistung sich dabei durchsetzen wird – von Online-Schulung bis SEO-Maßnahmen - bleibt abzuwarten.

/
www.
hosteurope.
de