



Inhaltsverzeichnis

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

1 Einleitung

2 Auswertung

- Gesamt
- Branchen
- Umsatz
- Kunden

3 Ergebnis



ECE Umfrage 2005

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- 12.370 Unternehmen angeschrieben



ECE Umfrage 2005

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- 12.370 Unternehmen angeschrieben
- 506 haben geantwortet



ECE Umfrage 2005

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- 12.370 Unternehmen angeschrieben
- 506 haben geantwortet
- 10 Branchen



ECE Umfrage 2005

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt
Branchen
Umsatz
Kunden

Ergebnis

- 12.370 Unternehmen angeschrieben
- 506 haben geantwortet
- 10 Branchen
- 8 Umsatzgruppen



ECE Umfrage 2005

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt
Branchen
Umsatz
Kunden

Ergebnis

- 12.370 Unternehmen angeschrieben
- 506 haben geantwortet
- 10 Branchen
- 8 Umsatzgruppen
- 3 Kundengruppen



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

Frage 5.17A Kaufhistorie des Kunden



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

47.2 % Kosten Nutzen



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

47.2 % Kosten Nutzen

Frage 5.17B Soziodemographische Angaben



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

47.2 % Kosten Nutzen

44 % Integration in bestehende IT Infrastruktur



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

47.2 % Kosten Nutzen

44 % Integration in bestehende IT Infrastruktur
Frage 5.17C Zahlungsverhalten



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

47.2 % Kosten Nutzen

44 % Integration in bestehende IT Infrastruktur

43.1 % aufwendige Integration in bestehende Organisation



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

47.2 % Kosten Nutzen

44 % Integration in bestehende IT Infrastruktur

43.1 % aufwendige Integration in bestehende Organisation
Frage 5.17D Surfverhalten im Internet



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

47.2 % Kosten Nutzen

44 % Integration in bestehende IT Infrastruktur

43.1 % aufwendige Integration in bestehende Organisation

43.1 % aufwendige Integration in bestehende Organisation



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

47.2 % Kosten Nutzen

44 % Integration in bestehende IT Infrastruktur

43.1 % aufwendige Integration in bestehende Organisation

43.1 % aufwendige Integration in bestehende Organisation
Frage 5.17E andere Daten



Gesamtergebnisse

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

47.2 % Kosten Nutzen

44 % Integration in bestehende IT Infrastruktur

43.1 % aufwendige Integration in bestehende Organisation

43.1 % aufwendige Integration in bestehende Organisation

44.4 % Integration in bestehende IT Infrastruktur



Branchenbetrachtung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Bei zwei Branchen war keine Aussage möglich
 - Land- und Forstwirtschaft & Co.
 - Energie- und Wasserversorgung



Branchenbetrachtung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Bei zwei Branchen war keine Aussage möglich
 - Land- und Forstwirtschaft & Co.
 - Energie- und Wasserversorgung
- Bei fünf Branchen war es die IT Infrastruktur



Branchenbetrachtung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Bei zwei Branchen war keine Aussage möglich
 - Land- und Forstwirtschaft & Co.
 - Energie- und Wasserversorgung
- Bei fünf Branchen war es die IT Infrastruktur
 - Handel
 - Gastgewerbe
 - Kredit- und Versicherungsgewerbe
 - Immobilien & Vermietung
 - Kultur, Sport und Unterhaltung



Branchenbetrachtung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Bei zwei Branchen war keine Aussage möglich
 - Land- und Forstwirtschaft & Co.
 - Energie- und Wasserversorgung
- Bei fünf Branchen war es die IT Infrastruktur
 - Handel
 - Gastgewerbe
 - Kredit- und Versicherungsgewerbe
 - Immobilien & Vermietung
 - Kultur, Sport und Unterhaltung
- Bei drei Branchen war es der Kosten Nutzen Aspekt



Branchenbetrachtung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Bei zwei Branchen war keine Aussage möglich
 - Land- und Forstwirtschaft & Co.
 - Energie- und Wasserversorgung
- Bei fünf Branchen war es die IT Infrastruktur
 - Handel
 - Gastgewerbe
 - Kredit- und Versicherungsgewerbe
 - Immobilien & Vermietung
 - Kultur, Sport und Unterhaltung
- Bei drei Branchen war es der Kosten Nutzen Aspekt
 - Verarbeitendes Gewerbe
 - Baugewerbe
 - Verkehr und Nachrichtenübermittlung



Zwei Ausnahmen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Gastronomie



Zwei Ausnahmen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Gastronomie
- Kultur, Sport und Unterhaltung



Zwei Ausnahmen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Gastronomie
- Kultur, Sport und Unterhaltung
befürchten negative Kundenreaktion



Zwei Ausnahmen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Gastronomie
- Kultur, Sport und Unterhaltung
befürchten negative Kundenreaktion

Aber ...



Zwei Ausnahmen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Gastronomie
- Kultur, Sport und Unterhaltung
befürchten negative Kundenreaktion

Aber ...

bei den anderen Branchen sind die Daten
zum Teil nötig



Zwei Ausnahmen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Gastronomie
- Kultur, Sport und Unterhaltung
befürchten negative Kundenreaktion

Aber ...

bei den anderen Branchen sind die Daten
zum Teil nötig z.B. Versicherungen



Umsatz und Datenerhebung

Tabelle: Umsatz und Datennutzung

Umsätze	5.17 A	5.17 B	5.17 C	5.17 D	5.17 E
Alle	45.6	17.6	51.7	6.3	29.0
bis 2 Mio €	35.2	30.8	44.4	9.6	28.2
bis 5 Mio €	41.2	16.5	47.5	2.2	22.6
bis 10 Mio €	37.9	6.3	53.0	3.1	26.7
bis 50 Mio €	46.5	13.3	48.0	6.7	23.4
bis 100 Mio €	57.6	19.4	68.8	6.5	31.8
bis 250 Mio €	57.1	20.6	68.6	6.1	42.3
bis 500 Mio €	60.0	21.1	65.0	11.8	45.5
≥ 500 Mio €	51.2	28.6	47.5	12.2	57.1

Quelle: Eigene Berechnung mit Daten der ECE-05 Umfrage [ECE05]



Umsatz und Datenerhebung

Tabelle: Umsatz und Datennutzung

Umsätze	5.17 A	5.17 B	5.17 C	5.17 D	5.17 E
Alle	45.6	17.6	51.7	6.3	29.0
bis 2 Mio €	35.2	30.8	44.4	9.6	28.2
bis 5 Mio €	41.2	16.5	47.5	2.2	22.6
bis 10 Mio €	37.9	6.3	53.0	3.1	26.7
bis 50 Mio €	46.5	13.3	48.0	6.7	23.4
bis 100 Mio €	57.6	19.4	68.8	6.5	31.8
bis 250 Mio €	57.1	20.6	68.6	6.1	42.3
bis 500 Mio €	60.0	21.1	65.0	11.8	45.5
≥ 500 Mio €	51.2	28.6	47.5	12.2	57.1

Quelle: Eigene Berechnung mit Daten der ECE-05 Umfrage [ECE05]

Tendenziell je größer - desto häufiger werden Daten erhoben



Umsatz und Datenerhebung

Tabelle: Umsatz und Datennutzung

Umsätze	5.17 A	5.17 B	5.17 C	5.17 D	5.17 E
Alle	45.6	17.6	51.7	6.3	29.0
bis 2 Mio €	35.2	30.8	44.4	9.6	28.2
bis 5 Mio €	41.2	16.5	47.5	2.2	22.6
bis 10 Mio €	37.9	6.3	53.0	3.1	26.7
bis 50 Mio €	46.5	13.3	48.0	6.7	23.4
bis 100 Mio €	57.6	19.4	68.8	6.5	31.8
bis 250 Mio €	57.1	20.6	68.6	6.1	42.3
bis 500 Mio €	60.0	21.1	65.0	11.8	45.5
≥ 500 Mio €	51.2	28.6	47.5	12.2	57.1

Quelle: Eigene Berechnung mit Daten der ECE-05 Umfrage [ECE05]

Tendenziell je größer - desto häufiger werden Daten erhoben
Ausreiser aufgrund der Zusammensetzung der Umsatzgruppe.



Kundengruppen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- B2C



Kundengruppen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- B2C
 - IT Infrastruktur



Kundengruppen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- B2C
 - IT Infrastruktur
- B2A



Kundengruppen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- B2C
 - IT Infrastruktur
- B2A
 - IT Infrastruktur



Kundengruppen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- B2C
 - IT Infrastruktur
- B2A
 - IT Infrastruktur
 - Kosten Nutzen



Kundengruppen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt
Branchen
Umsatz
Kunden

Ergebnis

- B2C
 - IT Infrastruktur
- B2A
 - IT Infrastruktur
 - Kosten Nutzen
- B2B



Kundengruppen

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- B2C
 - IT Infrastruktur
- B2A
 - IT Infrastruktur
 - Kosten Nutzen
- B2B
 - Integration in bestehende Abläufe



Unterschiede in der Datenerhebung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

	B2C	B2A	B2B	Alle
5.17 A	39.9	26.9	51.2	45.6
5.17 B	26.8	8.0	13.3	17.6
5.17 C	41.5	26.9	59.3	51.7
5.17 D	41.5	4.0	6.3	6.3
5.17 E	26.9	17.6	31.3	29.0

Quelle: Eigene Berechnung mit Daten der ECE-05 Umfrage [ECE05]



Unterschiede in der Datenerhebung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

	B2C	B2A	B2B	Alle
5.17 A	39.9	26.9	51.2	45.6
5.17 B	26.8	8.0	13.3	17.6
5.17 C	41.5	26.9	59.3	51.7
5.17 D	41.5	4.0	6.3	6.3
5.17 E	26.9	17.6	31.3	29.0

Quelle: Eigene Berechnung mit Daten der ECE-05 Umfrage [ECE05]

- Kaufhistorie B2B



Unterschiede in der Datenerhebung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

	B2C	B2A	B2B	Alle
5.17 A	39.9	26.9	51.2	45.6
5.17 B	26.8	8.0	13.3	17.6
5.17 C	41.5	26.9	59.3	51.7
5.17 D	41.5	4.0	6.3	6.3
5.17 E	26.9	17.6	31.3	29.0

Quelle: Eigene Berechnung mit Daten der ECE-05 Umfrage [ECE05]

- Kaufhistorie B2B
- Soziodemographische Daten B2C



Unterschiede in der Datenerhebung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

	B2C	B2A	B2B	Alle
5.17 A	39.9	26.9	51.2	45.6
5.17 B	26.8	8.0	13.3	17.6
5.17 C	41.5	26.9	59.3	51.7
5.17 D	41.5	4.0	6.3	6.3
5.17 E	26.9	17.6	31.3	29.0

Quelle: Eigene Berechnung mit Daten der ECE-05 Umfrage [ECE05]

- Kaufhistorie B2B
- Soziodemographische Daten B2C
- Zahlungsverhalten B2B



Unterschiede in der Datenerhebung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

	B2C	B2A	B2B	Alle
5.17 A	39.9	26.9	51.2	45.6
5.17 B	26.8	8.0	13.3	17.6
5.17 C	41.5	26.9	59.3	51.7
5.17 D	41.5	4.0	6.3	6.3
5.17 E	26.9	17.6	31.3	29.0

Quelle: Eigene Berechnung mit Daten der ECE-05 Umfrage [ECE05]

- Kaufhistorie B2B
- Soziodemographische Daten B2C
- Zahlungsverhalten B2B
- Surfverhalten B2C



Zusammenfassung der Auswertung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Branchenunterschiede



Zusammenfassung der Auswertung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Branchenunterschiede
- Größenunterschiede



Zusammenfassung der Auswertung

Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

- Branchenunterschiede
- Größenunterschiede
- Kundenunterschiede



Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt

Branchen

Umsatz

Kunden

Ergebnis

Drei potentielle Ergebnisse

- 1 Reputationsverlust wird ignoriert.
- 2 Unternehmen beziehen das Kundenverhalten mit ein.
- 3 Unternehmen sind technisch noch nicht in Lage.



Kundenhaltung

Sascha Frank

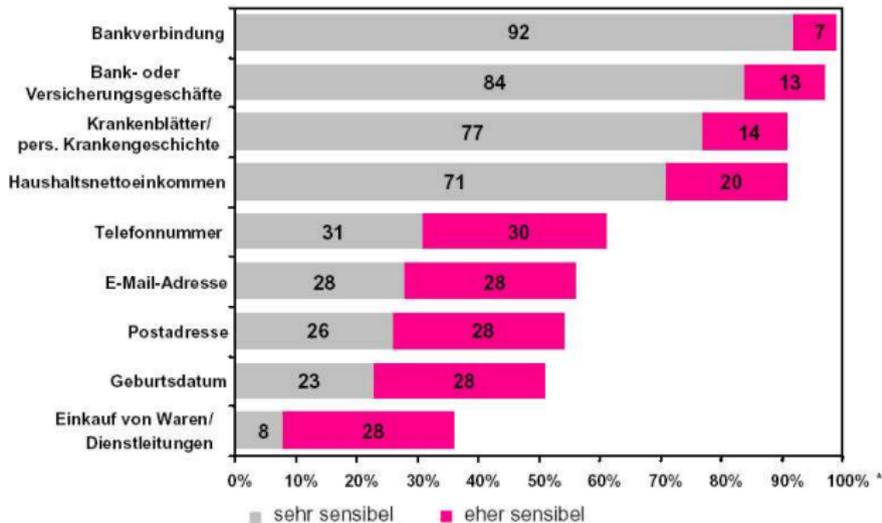
Einleitung

Auswertung

Gesamt
Branchen
Umsatz
Kunden

Ergebnis

Frage: Empfinden sie die genannten Daten als sehr sensible, eher sensible oder weniger sensible Angaben?



* Zu 100% fehlende Werte: "weniger glaubwürdig" oder "weiß nicht/k.A."

Quelle: <http://www.loyaltypartner.com> [Payback]



Sascha Frank

Einleitung

Auswertung

Gesamt
Branchen
Umsatz
Kunden

Ergebnis



Electronic Commerce Enquête 2005



*[http://www.loyaltypartner.com/de/download/
Studie_Verbraucher_Okt03.pdf](http://www.loyaltypartner.com/de/download/Studie_Verbraucher_Okt03.pdf) Abruf am 2005-05-09*