

## BVDW Trend in Prozent (TiP): Unternehmen legen großen Wert auf Qualität und Transparenz bei digitalen Dienstleistungen

BVDW Trend in Prozent (TiP): Unternehmen legen großen Wert auf Qualität und Transparenz bei digitalen Dienstleistungen<br/>
h/><br/>
/> /> Nachfrage nach digitalen Dienstleistungen hat stark zugenommen / Für 80 Prozent der Befragten sind Qualität und Transparenz wichtig / Referenzen und Zertifikate wichtige Orientierungshilfen / Nachholbedarf in Fragen digitaler Transformation von Geschäftsmodellen <br/> dr />Die Nachfrage nach digitalen Dienstleistungen hat in jüngster Zeit stark zugenommen. Und: Für den Großteil der Unternehmen sind vor allem Qualität und Transparenz bei digitalen Dienstleistungen wichtig. Das sind zwei zentrale Ergebnisse der aktuellen Expertenbefragung "Trend in Prozent" (TiP) des Bundesverbandes Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V., an der Mitte bis Ende Juni rund 130 Digitalexperten teilgenommen haben. <br/> <br/> />Die Bedeutsamkeit digitaler Dienstleistungen variiert dabei je nach Unternehmensbereich. So sehen die Hälfte der Befragten (51 Prozent) digitale Dienstleistung im Bereich E-Commerce als sehr relevant an. Für das Suchmaschinenmarketing sind es 45 Prozent, für Full-Service Digitalberatung 39 Prozent. Weitere Nennungen beziehen sich u.a. auf die Bereiche Realtime Advertising und Big Data (inkl. Daten- und Webanalyse) sowie Mobile. CRM und Optimierung.<br/>
/>Einen hochwertigen Dienstleister zu finden, stellt für die Unternehmen in diesem Zusammenhang eine große Herausforderung dar. Wenig überraschend spielt die Sicherung der Qualität digitaler Dienstleistungen für 85 Prozent der Umfrageteilnehmer daher eine wichtige Rolle (54 Prozent sehr wichtig, 31 Prozent wichtig). Kaum weniger wichtig (80 Prozent der Befragten) ist der Aspekt Transparenz über die Anbieter in den einzelnen Bereichen und deren Dienstleistungsangebote. Für sieben von zehn Befragten ist darüber hinaus die Tiefe der angebotenen Dienstleistungen ein entscheidendes Kriterium; die Breite des Angebots ist hingegen nur für 30 Prozent von Bedeutung. <br/>
die Breite des Angebots ist hingegen nur für 30 Prozent von Bedeutung. <br/>
die Breite des Angebots ist hingegen nur für 30 Prozent von Bedeutung. <br/>
die Breite des Angebots ist hingegen nur für 30 Prozent von Bedeutung. <br/>
die Nachfitge Orientierungshilfen-or /-Insgesamt attestieren über 40 Prozent der Umfrageteilnehmer (42 Prozent) Zertifikaten und Auszeichnungen, für die Nachfrageseite wichtige Orientierung im großen geben insgesamt zwei Drittel der Befragten (65 Prozent) an, dass Referenzen bei digitalen Dienstleistungen wichtig (41 Prozent) bzw. sehr wichtig (24 Prozent) sind. Zertifikate sind der Studie nach ebenfalls hilfreich. Dennoch bewertet nur jeder dritte Experte (34 Prozent) sie als einen wichtigen (25%) oder sehr wichtigen (9%) Anhaltspunkt, obwohl die Bescheinigungen in aller Regel die als wichtigste Dienstleistungskriterien genannten Aspekte Qualitätssicherung, Transparenz oder Referenzen mit abdecken.<br />Awards hingegen dienen kaum als Orientierungshilfe. Lediglich ein Siebtel der Befragten (14 Prozent) spricht ihnen Bedeutung zu. <br/>br />Die mit Abstand größten Mehrwerte eines Zertifikates sind nach Auffassung der Befragten die Bestätigung einer seriösen Arbeitsweise durch externe Dritte (30 Prozent aller Nennungen) sowie die Absicherung der Einhaltung von Marktstandards (26 Prozent aller Nennungen). <br/>
- Als quasi gleichermaßen größte Hemmnisse beim Zertifikaterwerb werden der Aufwand durch den Bewerbungsprozess, die Kosten für die Teilnahme und der unklare Nutzen bei Zertifikatsinhabe gesehen (19 Prozent, 18 Prozent bzw. 17 Prozent aller Nennungen).<br/>
- Streich vollen für die Teilnahme und der unklare Nutzen bei Zertifikatsinhabe gesehen (19 Prozent, 18 Prozent bzw. 17 Prozent aller Nennungen). />Unternehmen haben Nachholbedarf bei digitaler Transformation<br/>br />Acht von zehn Befragten (81 Prozent) sehen bei einem Großteil der deutschen Unternehmen Nachholbedarf in Fragen der digitalen Transformation von Geschäftsmodellen. Dieses Defizit drückt sich in der verstärkten Nachfrage nach digitalen Dienstleistungen aus: Drei Viertel der Befragten (75 Prozent) geben an, dass diese Nachfrage in letzter Zeit stark zugenommen hat. Für beinahe genauso viele (73 Prozent) ist dabei der Digital Commerce ein entscheidender Treiber der Digitalisierung. <br/> />Die Branchenumfrage "Trend in Prozent" wird vom BVDW einmal im Quartal zu Themen rund um die digitale Wirtschaft durchgeführt. Befragt werden BVDW-Mitgliedsunternehmen sowie Experten und Kenner der Digitalbranche. Die ausführlichen Befragungsergebnisse von "Trend in Prozent" 2014-2 können hier abgerufen werden.<br/>
- Strend in Prozent 2014-2 können hier abgerufen werden. />Pressemitteilung und hochauflösendes Bildmaterial auf dem BVDW-Presseserver unter: <br/> http://www.bvdw.

## Pressekontakt

Bundesverband Digitale Wirtschaft e.V.

40212 Düsseldorf

## Firmenkontakt

Bundesverband Digitale Wirtschaft e.V.

40212 Düsseldorf

Der Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V. ist die Interessenvertretung für Unternehmen im Bereich interaktives Marketing, digitale Inhalte und interaktive Wertschöpfung. Der BVDW ist interdisziplinär verankert und hat damit einen ganzheitlichen Blick auf die Themen der digitalen Wirtschaft. Er hat

es sich zur Aufgabe gemacht, Effizienz und Nutzen digitaler Medien transparent zu machen und so den Einsatz in der Gesamtwirtschaft, Gesellschaft und Administration zu fördern.Im ständigen Dialog mit Politik, Öffentlichkeit und anderen Interessengruppen stehend, unterstützt der BVDW ergebnisorientiert, praxisnah und effektiv die dynamische Entwicklung der Branche.Die Summe aller Kompetenzen der Mitglieder, gepaart mit den definierten Werten und Emotionen des Verbandes, bilden die Basis für das Selbstverständnis des BVDW.