

# Digitalisierung der Unternehmen in Österreich

Wien, Oktober 2023

**Drei.** Macht's einfach.



# Der Drei Digitalisierungsindex

Jährliche Erhebung zur Digitalisierung der österreichischen Betriebe.

Sechste Auflage in Zusammenarbeit mit Arthur D. Little und marketmind.

# **1 Digitalisierung in Österreich 2023.**

*Rudi Schrefl, CEO von Drei*

# **2 KI, Krise, Know-how – Die aktuellen Challenges.**

*Stefan Schiel, Managing Partner Marketmind*

# **3 Digitalimpulse für die Zukunft.**

*Rudi Schrefl, CEO von Drei*

# **4 Ausblick 2024: Was es jetzt braucht.**

*Karim Taga, Managing Partner Arthur D. Little Austria*

# Digitalisierung *in Österreich 2023.*





**Rudolf Schrefl**

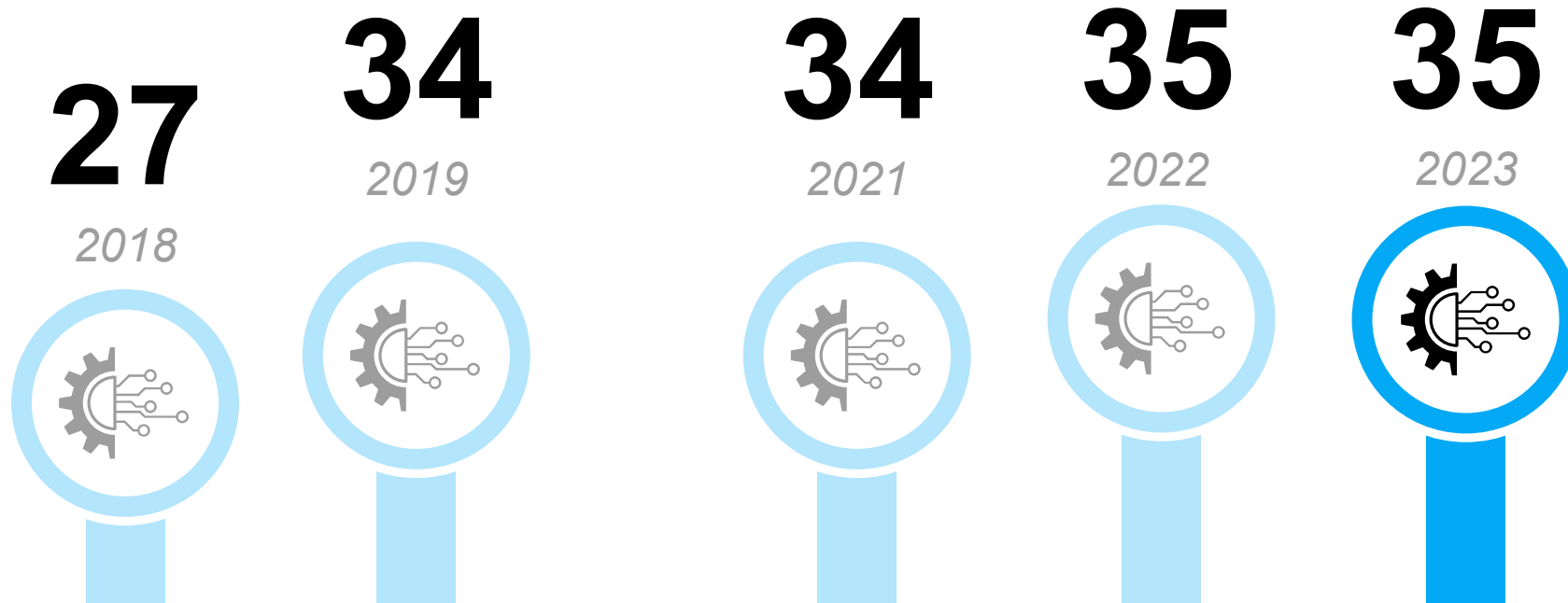
**Drei CEO.**

# Key Findings.

- Deutlicher Digitalisierungssprung in den letzten 5 Jahren - seit der Pandemie stagniert die Entwicklung.
- Nach einem leichten Anstieg 2022 ist der **Digitalisierungsindex** mit einem Wert von **35** von 100 möglichen Punkten 2023 **konstant** geblieben.
- Während größere Unternehmen >20 MA sich weiter gesteigert haben, liegen Kleinunternehmen etwas unter dem Wert von 2022.
- Nur 19% der Unternehmen haben sich **post-Covid mehr** mit dem Thema **Digitalisierung beschäftigt**.
- Positive Entwicklung bei mittleren und großen Unternehmen, kleine Betriebe <20 MA fallen weiter zurück.
- Aufholbedarf: insbesondere Landwirtschaft, Handel, Tourismus.
- Die Unternehmen merken: Mit KI, Automatisierung und Big Data kommt etwas Großes auf sie zu.
- Unternehmen wünschen sich **Beratung, mehr Mittel, bessere Infrastruktur, bessere rechtliche Rahmenbedingungen**.

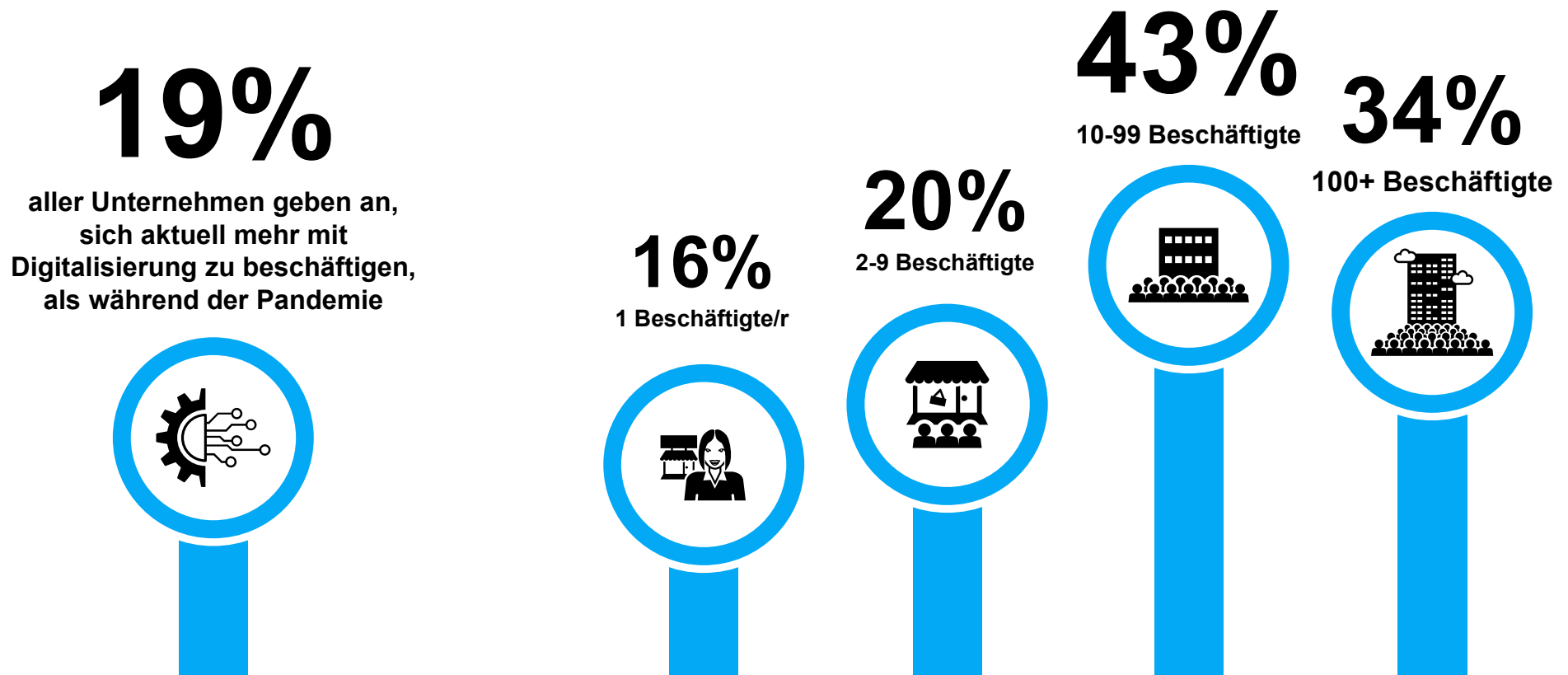
**Digitalisierung derzeit.**

# Digitalisierung bleibt auf dem Niveau von 2022.



# Digitalisierung: Post-Covid vor allem bei 10 MA+ Thema. Kleine fallen zurück.

"Nun ist die Pandemie vorbei und der Alltag kehrt langsam wieder ein. Wenn Sie jetzt an Ihr Unternehmen denken: Beschäftigen Sie sich mit Digitalisierung ..."





*Die Studie im Detail.*





*Stefan Schiel*

**Managing Partner marketmind.**

# Datenbasis und Erhebungsmethodik.

<b>Grundgesamtheit</b>	<b>österreichische Unternehmen</b> (alle Branchen und Größenklassen)
<b>Stichprobenziehung</b>	<b>Quota Sampling</b> (Gewichtung repräsentativ nach Unternehmensgröße, Region und Branche) mit disproportionaler Stichprobenziehung hinsichtlich Unternehmensgröße
<b>Erhebungsmethode</b>	<b>telefonische Interviews (CATI)</b> Zielperson: Telko-Entscheider bzw. Mitentscheider
<b>Erhebungszeitraum</b>	31. Mai bis 21. September 2023
<b>Stichprobengröße</b>	<b>n = 791</b> <b>inkl. Boost für Tourismus: n = 191</b>

# Herleitung Digitalisierungsindex.

Ergebnisse einer mehrstufigen Faktorenanalyse

## Digitalisierung von Betriebsabläufen und Beschaffung

*Nutzung neuer Technologien, Digitalisierungsgrad Einkauf, Umsatz über digitale Kanäle*

**29%**

## Nutzung von Telekommunikations- und IT-Lösungen

*IT-Sicherheitslösungen, Internet Banking, Datensicherung / Archiv-System, Veränderung des Produkt-/Serviceportfolios, Social Media, Online-Shop, unternehmenseigene App, ...*

**24%**

## Digitalisierung der Kundenbeziehung

*Homepage, Social Media, Online-Werbung, Erfassung von Kundendaten, personalisiertes Marketing*

**16%**

## Digitalisierung von Produkten und Services

*Kundenportal, Individualisierung Beratung/Verkauf, Optimierung Geschwindigkeit, Steigerung von Qualität und Kosteneffizienz, Reduktion von Komplexität*

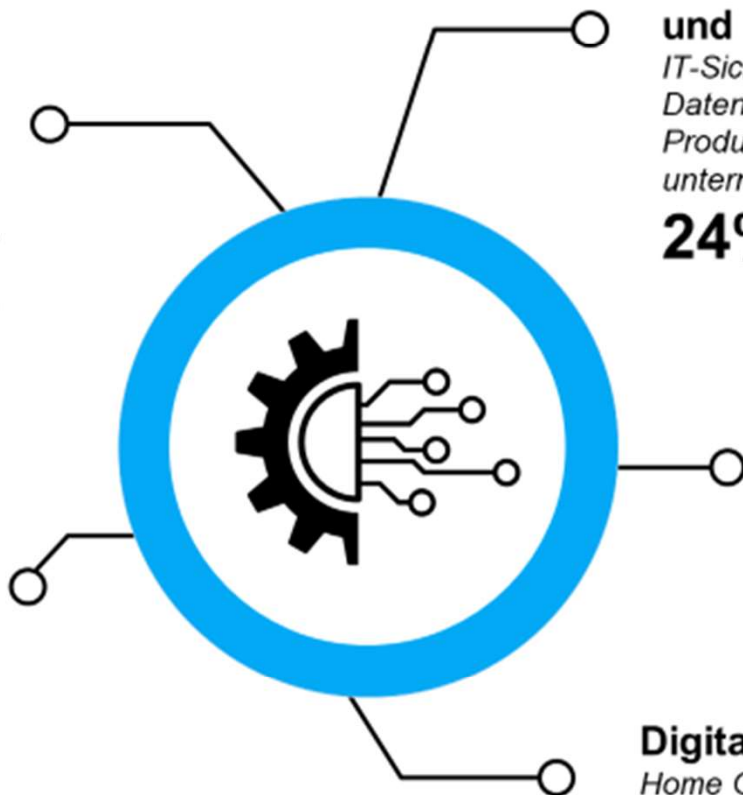
**22%**

## Digitalisierung des Arbeitsplatzes

*Home Office, Shared Desks, Shared Office Spaces*

**9%**

marketmind  
5 Einflussfaktoren,  
die den  
Digitalisierungsgrad  
eines Unternehmens  
bestimmen.



# Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung.

"Was sind Ihrer Meinung nach die größten Chancen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?" | "Und worin sehen Sie die größten Herausforderungen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?"

# 84%



sehen Chancen (+9%)

- ➔ Zukunftssicherheit des Unternehmens
- ➔ neue Einnahmequellen
- ➔ Kostenersparnis
- ➔ Erschließung neuer Märkte

# 87%



sehen Herausforderungen (+9%)

- ➔ fehlendes Know-How (Umsetzung, Komplexität)
- ➔ fehlende finanzielle Ressourcen
- ➔ DSGVO, gesetzliche Vorgaben
- ➔ leistungsstarkes Internet
- ➔ fehlende Ziele

# Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung.

"Was sind Ihrer Meinung nach die größten Chancen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?" | "Und worin sehen Sie die größten Herausforderungen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?"

# 84%



sehen Chancen (+9%)

- Zukunftssicherheit des Unternehmens
- neue Einnahmequellen
  
- Kostenersparnis
- Erschließung neuer Märkte

# 87%



sehen Herausforderungen (+9%)

- fehlendes Know-How (Umsetzung, Komplexität)
- fehlende finanzielle Ressourcen
- DSGVO, gesetzliche Vorgaben
  
- leistungsstarkes Internet
  
- fehlende Ziele

# Weniger als die Hälfte sehen in der Digitalisierung Wettbewerbsvorteil.

"Gelingt es Ihrem Unternehmen, sich über die „Digitalisierung“ einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern zu verschaffen?"

# 43%



der Unternehmen, die stark auf neue Technologien setzen, sehen Wettbewerbsvorteile

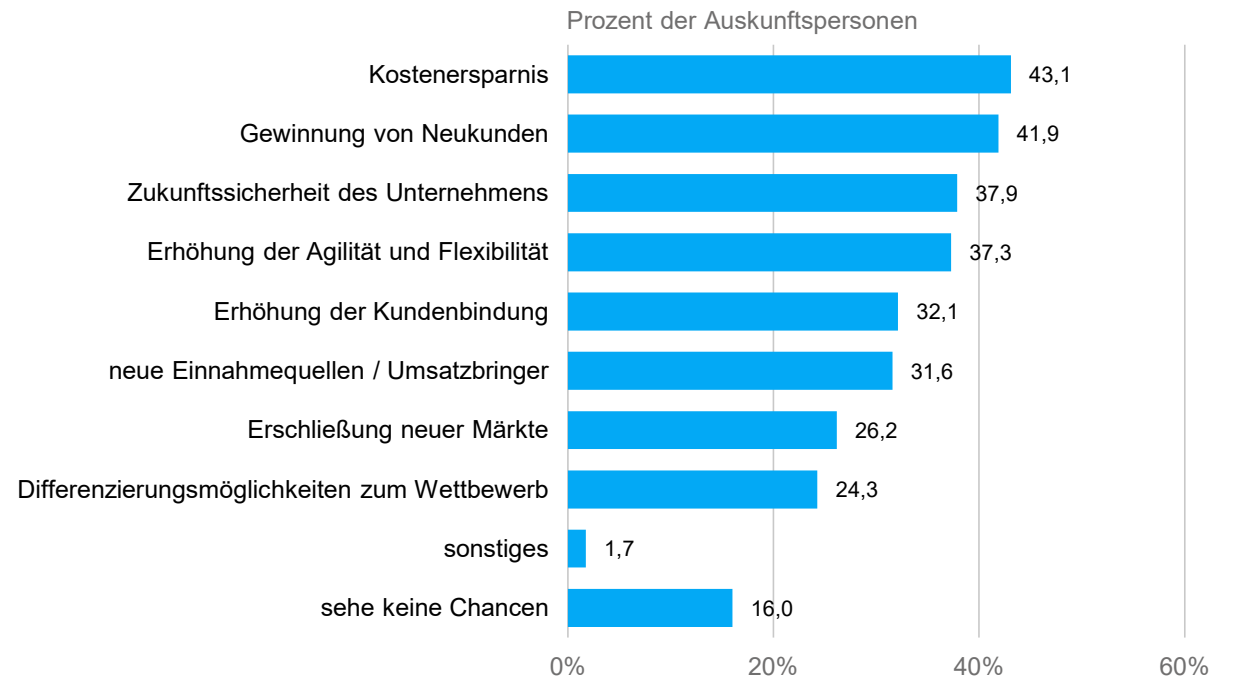
# 40%

in 2022

n = 291

15 © Hutchison Drei Austria GmbH – Vertraulich

"Was sind Ihrer Meinung nach die größten Chancen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?"

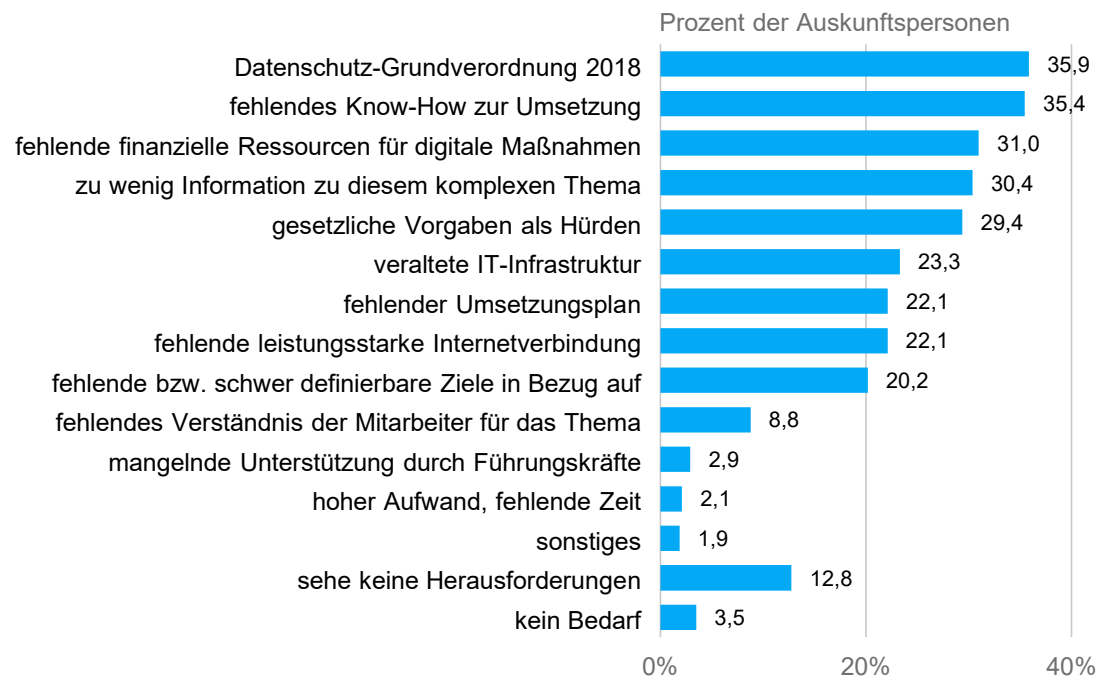


marketmind

# Digitale Transformation: größte Herausforderungen.

Gesamt

"Und worin sehen Sie die größten Herausforderungen der digitalen Transformation für Ihr Unternehmen?"



*Im Vgl. zu 2022 am  
stärksten gestiegen:*

- **Fehlendes Know-How (+5 %)**
- **Fehlende Mittel (+ 6 %)**



# Geplante Investitionen insgesamt konstant.

"Ich lese Ihnen nun eine Reihe von Telekommunikations- bzw. IT-Lösungen vor. Bitte geben Sie jeweils an, welche Sie in Ihrem Unternehmen aktuell nutzen, in den nächsten 12 Monaten realisieren werden oder welche weder aktuell genutzt werden, noch für die nächsten 12 Monate geplant sind."

# 24%



planen in den nächsten 12  
Monaten Investitionen

# 24%

in 2022

## Kundenkommunikation

- Digitale Signatur / Bürgerkarte
- eigener Webshop
- Social Media Auftritt
- eigene Homepage

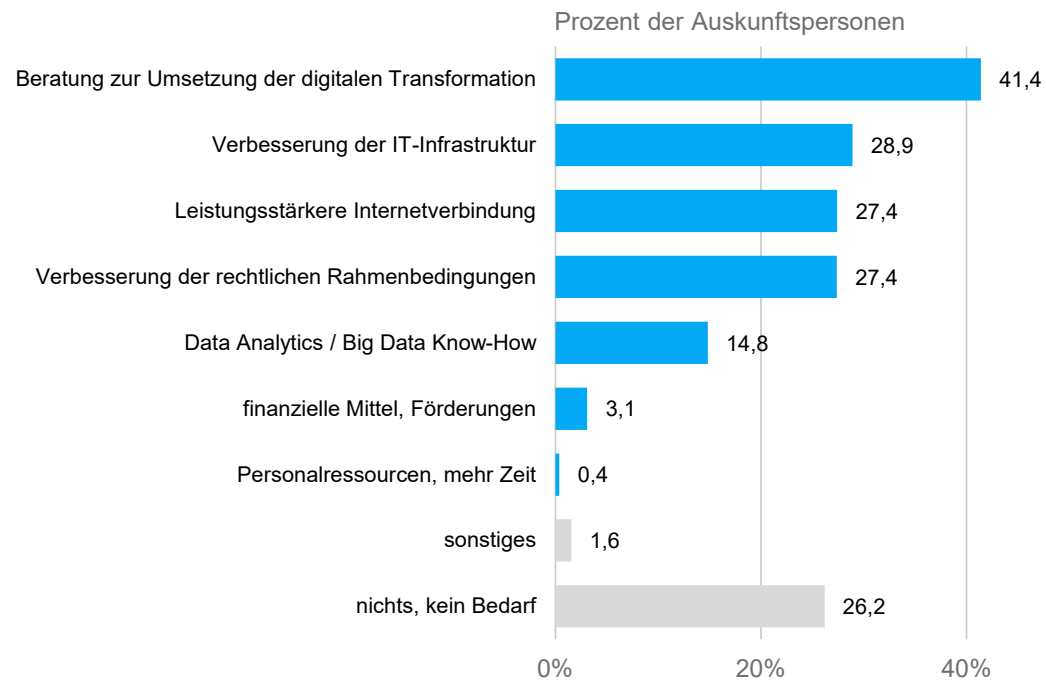
## interne Abläufe

- mobiler Zugriff auf Unternehmensdaten
- Cloud Computing / Cloud Services
- elektronische Rechnungsstellung
- elektronische Beschaffung

# Wunsch nach Beratung ist größer denn je.

## Gesamt

"Was würden Sie für Ihr Unternehmen benötigen, um den Herausforderungen der digitalen Transformation zu begegnen? Welche Bedingungen müssten sich verbessern? Wobei benötigen Sie Unterstützung?"



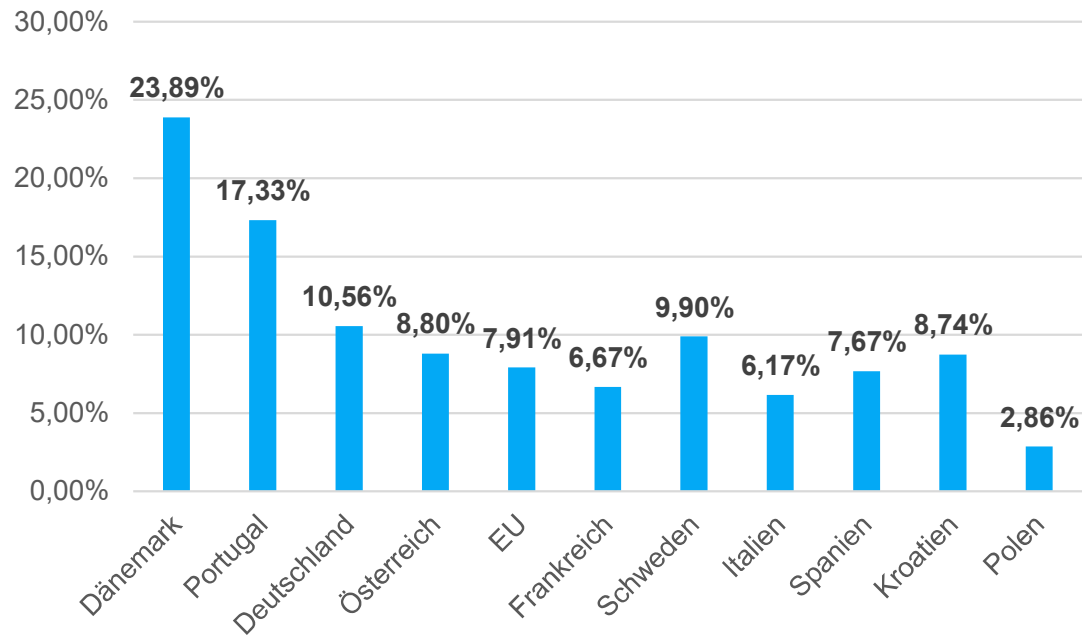
### Vor allem in:

- **Transport**
- **Immobilien**
- **Tourismus**
- **Landwirtschaft**

# Künstliche Intelligenz in Österreich.



# Einsatz von KI in Unternehmen.



Quelle: DESI – AI Nutzung in Unternehmen - Austria

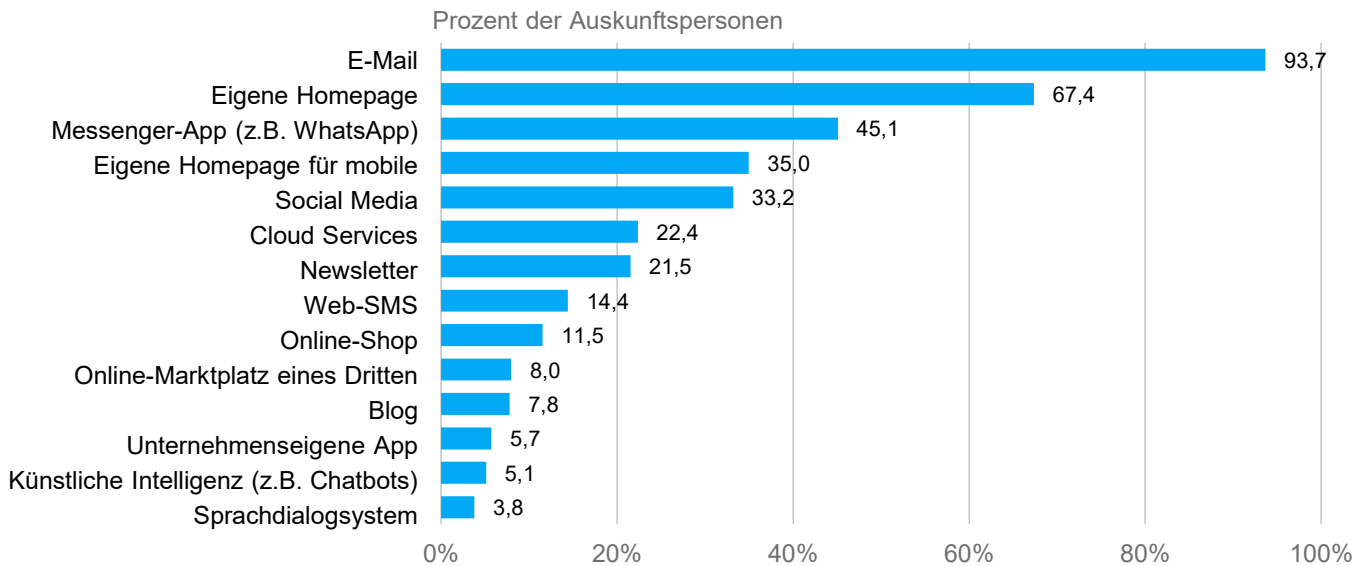


**Österreich liegt mit Platz 10 im europäischen Mittelfeld.**

# Einsatz von KI in der Kundenkommunikation.

## Gesamt

"Welche der folgenden Kommunikationskanäle nutzt Ihr Unternehmen zur Information bzw. Kommunikation mit Kunden bzw. für den Vertrieb?"  
"In welchen Bereichen setzen Sie künstliche Intelligenz ein?"



# 5%

setzen KI ein

## Vorreiter



IKT



Finanzen/  
Dienstleistungen

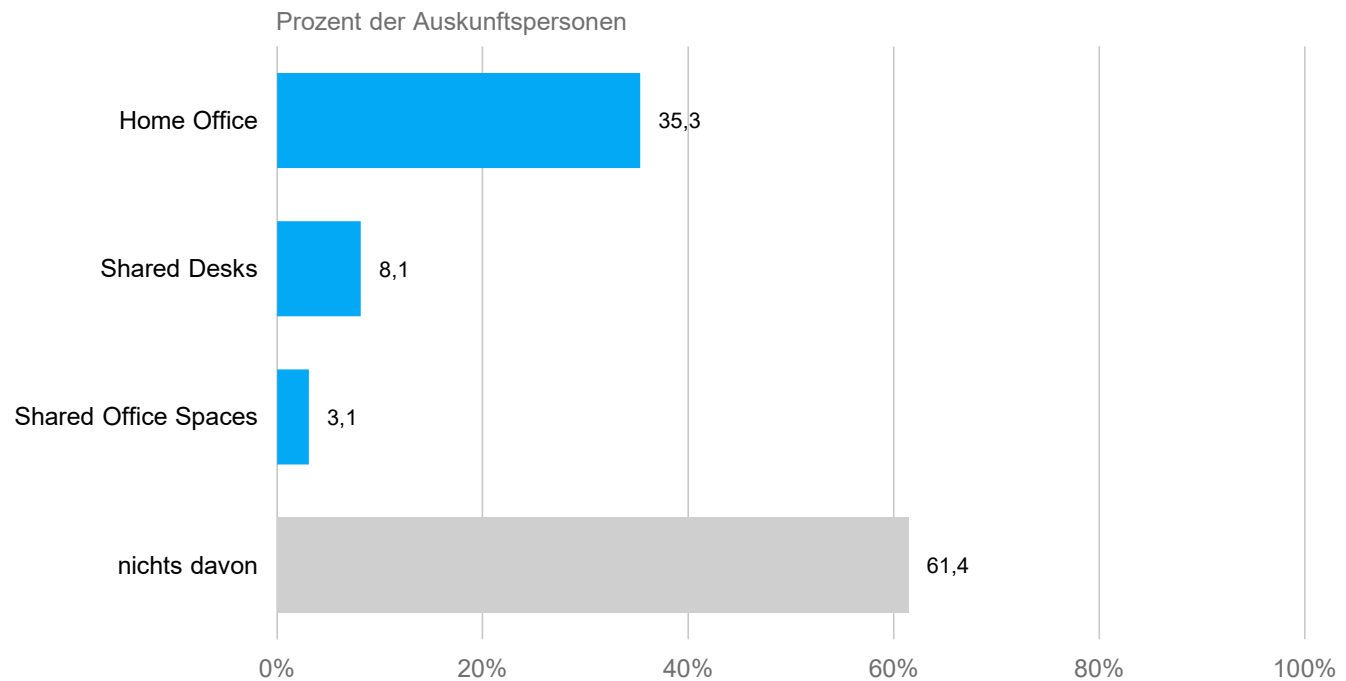


Produktion/  
Bau

# Modern Workplace: Nutzung im Unternehmen.

Gesamt

"Nutzen Sie in Ihrem Unternehmen aktuell ...?"



n = 791

22 © Hutchison Drei Austria GmbH – Vertraulich

marketmind

# Konstant, nur Shared Spaces rückläufig bei 50+ MA.

Unternehmen 50+ MA

"Nutzen Sie in Ihrem Unternehmen aktuell ...?"

**80%**



nutzen  
Home Office

**81%**

in 2022

**38%**

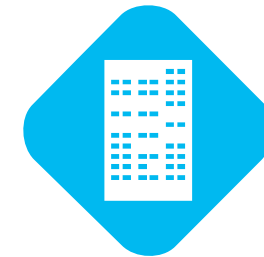


nutzen  
Shared Desks

**36%**

in 2022

**11%**



nutzen  
Shared Office Spaces

**20%**

in 2022



*Rudolf Schrefl*

**Drei CEO.**



**Glasfaser und 5G.  
*Österreich holt wieder auf.***



# 5G: Technologie mit hohem Einfluss auf Digitalisierung.

"Als nächstes nenne ich Ihnen einige neue Technologien. Wie groß schätzen Sie deren Einfluss auf die Digitale Transformation in Österreich?"



## Glasfaser



## WiFi



## 5G

### Problemfelder

- "Platzhirsch" **Glasfaser** – deutlich größerer Einfluss angenommen als von 5G
- Über 56% haben **keine spezifischen Vorstellungen**, in welchen Bereichen ihnen 5G helfen könnte
- dementsprechend eher wenige konkrete (neue) **Anwendungsfälle** bekannt:

#### Aktuelle Coverage laut DESI:

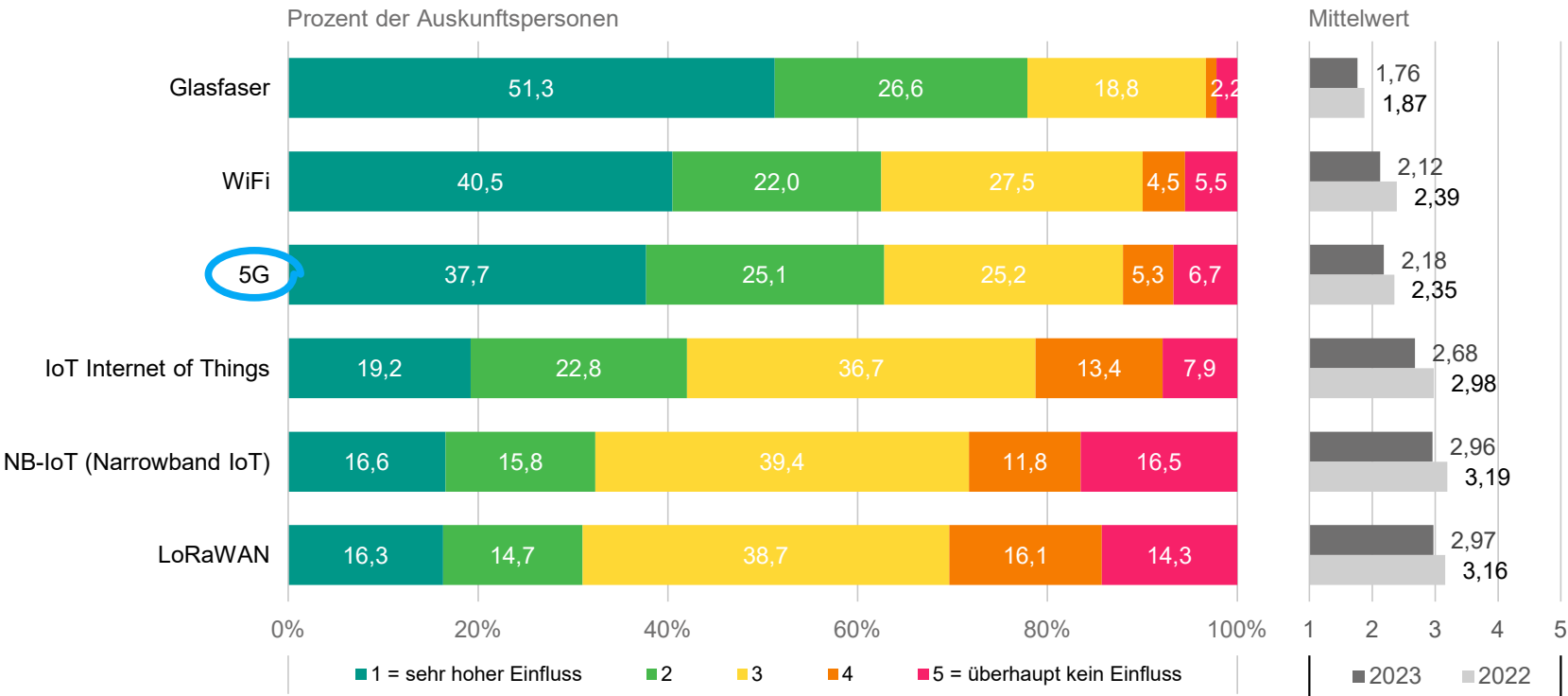
5G: 91,7 %

Glasfaser: 54,8 %

# Digitale Transformation: Einfluss neuer Technologien.

## Gesamt

"Als nächstes nenne ich Ihnen einige neue Technologien. Wie groß schätzen Sie deren Einfluss auf die Digitale Transformation in Österreich?"



# Zusätzliche Unterstützung und Anreize. *Damit niemand den Anschluss verliert.*



Digitalisierung-  
scheck

Förderungen zu Kunden  
umschichten.



Glasfaser  
und 5G

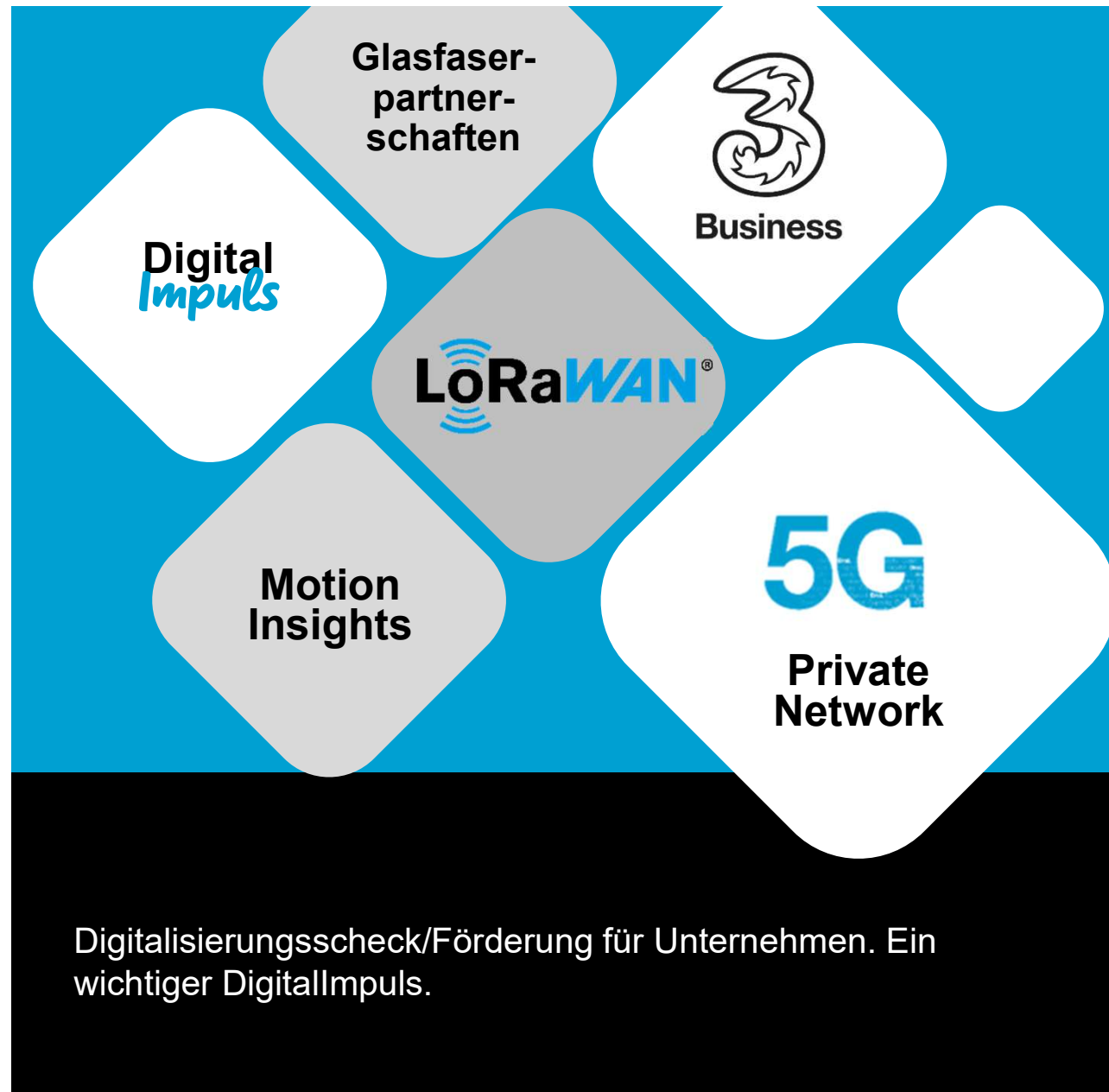
Infrastrukturausbau  
beschleunigen.



KI und  
Zukunft

Innovationsfreundliches  
Umfeld schaffen.

# Anreize für neue Technologien.



**Ausblick 2024:**  
*Was es jetzt braucht.*





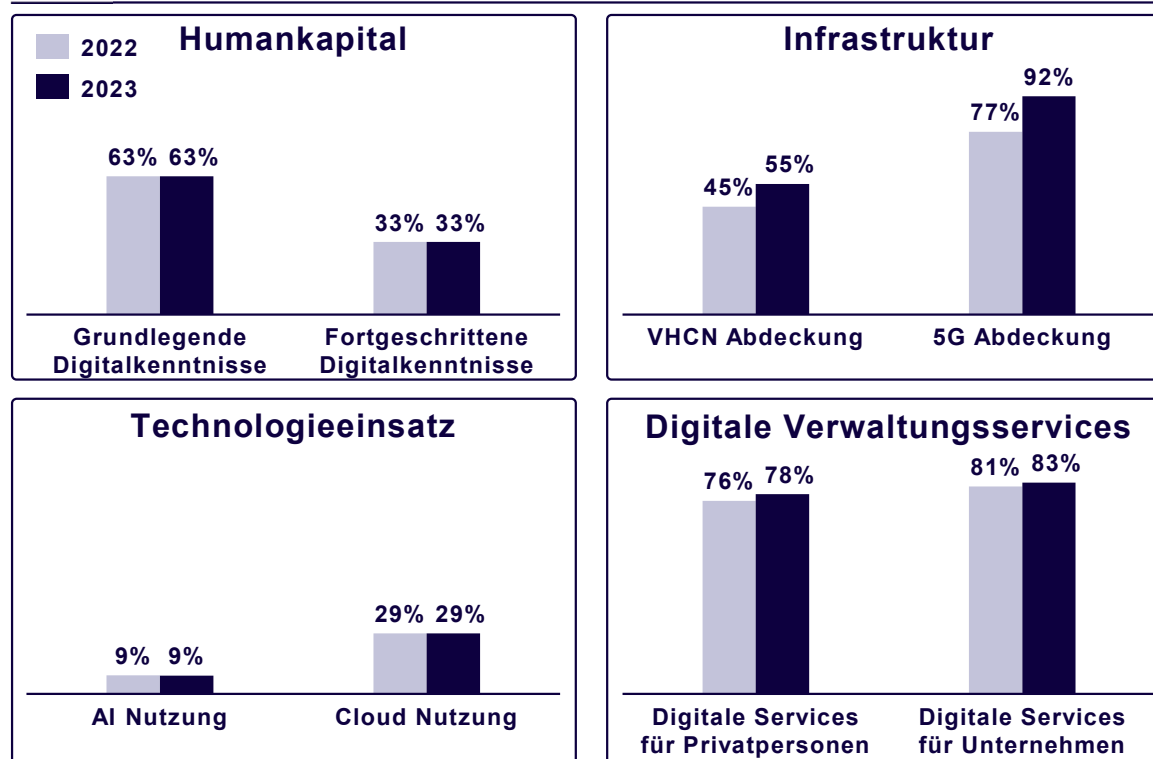
***Karim Taga***

**Managing Partner von Arthur D. Little.**

## Der DESI Score Österreichs' ist über die letzten Jahre hinweg stagniert, was vor allem an den Bereichen des Humankapitals und des Technologieeinsatzes liegt.



### DESI Ergebnisse Österreich 2022 vs. 2023



### Hintergründe

- **Humankapital**
  - Stillstand in der Entwicklung durch **mangelndes Bildungsangebot vor allem für neue Technologien (z.b. KI)**.
- **Technologieeinsatz**
  - Stagnierende & unterdurchschnittliche Werte in der Nutzung von KI, Big Data und Cloud, **bisherige Anstrengungen kommen bei den Unternehmen (besonders KMU's) nicht an**.
- **Infrastruktur**
  - **Positive Entwicklung** in VHCN<sup>1</sup> & 5G Abdeckung zeigt die **Wirkungen der Breitbandmilliarde, Verbesserungspotential** besteht noch immer im **VNHC<sup>1</sup> Ausbau**.
- **Digitale Verwaltungsservices**
  - **Vorreiterrolle** in den Bereichen des öffentlichen digitalen Verwaltungsservices, getrieben von der „**Digital Austria**“ Strategie.



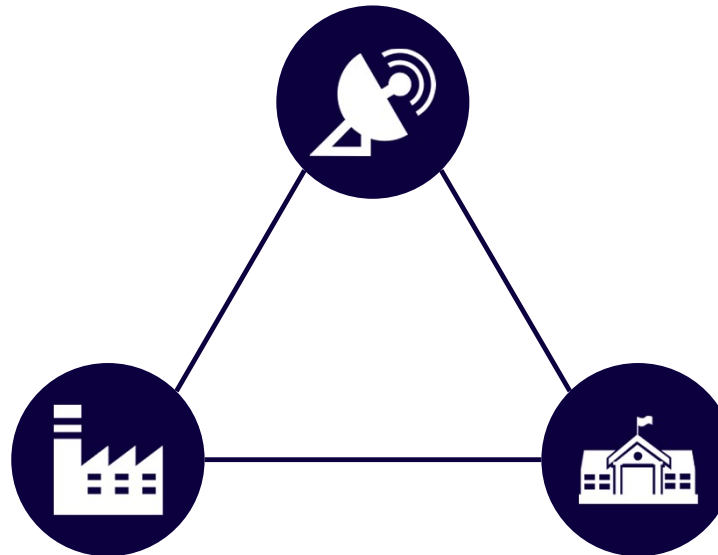
**Wir sehen drei wesentliche Stakeholder, die KMU's bei der digitalen Transformation unterstützen sollten, um der stagnierenden Entwicklung entgegenzuwirken.**

### ICT-Anbieter

<b>Unterstützung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Infrastruktur</b></li> <li>• <b>Maßgeschneiderte Projekte</b></li> </ul>	<b>Lösungsansätze der Digitalisierung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Leistungsfähige Internetverbindung</b></li> <li>• <b>Anpassung an KMU-Bedürfnisse</b></li> </ul>
--	---

### Corporates

<b>Unterstützung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mentoring</b></li> <li>• <b>Best Practices</b></li> </ul>
<b>Lösungsansätze der Digitalisierung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Digitales Ökosystem stimulieren</b></li> <li>• <b>Regionales Ökosystem aufbauen</b></li> </ul>



### Öffentliche Hand

<b>Unterstützung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beratung</b></li> <li>• <b>Know-How &amp; Förderung</b></li> </ul>
<b>Lösungsansätze der Digitalisierung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Existierende Initiativen weiter fördern und unterstützen</b></li> <li>• <b>Innovative Programme einführen</b></li> </ul>

## ICT-Anbieter, die öffentliche Hand und Corporates können KMU's mit effektiven Programmen bei der digitalen Transformation unterstützen und Anreize schaffen.



### ICT-Anbieter

- **Infrastruktur ausbauen.**
  - Eine flächendeckende, leistungsstarke Internetverbindung hilft der gesamten Wirtschaft, aber insbesondere KMU's.
  - Während die Handy- und 5G-Netze überdurchschnittlich gut ausgebaut sind, muss vor allem der Ausbau von Hochleistungsinternet voranschreiten.
- **Angebot auf KMUs maßschneidern.**
  - Marktengang muss über das Produkt hinausgehen. Ein Webshop allein hilft nicht – er muss auch befüllt, mit einer Bezahlplattform gekoppelt und DSGVO-konform, integriert werden.
  - Gebündelte, skalierbare und modulare Produkte (z.B. Breitband, UC<sup>1</sup>, Cloud, Security, digitaler Arbeitsplatz, Webshop).
  - Neue Angebote in den Bereichen Cloud, KI und Big Data an den Markt bringen.



### Öffentliche Hand

- **Existierende Initiativen fördern.**
  - Steigerung des Bekanntheitsgrades der zahlreichen nationale Programme (z.B. „fit4internet“, „KMU.DIGITAL“, „go-international“, etc.) sowie regionale Plattformen („digitalOn“, „Digital Starter 2023“ OÖ, „SFG<sup>2</sup>“).
- **Innovative Programme einführen.**
  - Bereits digitalisierte KMU's in Bereichen wie Fintech, Energie, Blockchain, Big Data, KI, usw. finanzieren. Entweder durch Bereitstellung von EK über öffentliche Risikokapitalfonds oder durch Vorzugsdarlehen.
  - Höherer Fokus auf digitale Bevölkerungsweiterbildung als momentane und zukünftige Arbeitnehmerbasis der KMU's.
  - Aktive Aufnahme neuer digitaler Themen wie z.B. KI in das Bildungsangebot zur Förderung des Fortschrittes.



### Corporates

- **Um ein digitales Ökosystem zu stimulieren sollten Großunternehmen:**
  - Kooperation mit KMU's, beispielsweise in den Bereichen E-Learning, E-Procurement, Beratung und in der Produktentwicklung.
- **Um ein regionales Ökosystem aufzubauen sollten Großunternehmen:**
  - Ihre Lieferketten überdenken und das lokale Sourcing fördern.
  - KMU's und Start-ups in das bestehende Netzwerk integrieren, finanziell und personell unterstützen und begleiten.
- **Um eine effiziente Finanzierung einzuführen sollten Großunternehmen:**
  - KMU's digitale Finanzierungsmöglichkeiten mittels neuer Technologien (Big Data, Cloud, KI) online schneller und flexibler anbieten.

*Danke.*

**Drei.** Macht's einfach.

