

Digital Marketing Report 2022: Corona-Schub wirkt auf Digitalisierung von Unternehmen weniger stark als angenommen

Forschende der Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) haben in einer Folgestudie die digitalen Kundenkontakt-Möglichkeiten bei kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) in der Region Ostwestfalen-Lippe (OWL), Dortmund und Hamm untersucht. Ihre Befragung aus 2021, deren Ergebnisse jetzt im „Digital Marketing Monitor 2022“ veröffentlicht wurden, zeigt: Obwohl digitale Kundenschnittstellen mehrheitlich als sehr wichtig bewertet werden, ist das Engagement der Unternehmen in diesem Bereich noch deutlich ausbaufähig. Ein Viertel der befragten Unternehmen gibt sogar an, seine Kundinnen und Kunden digital nicht erreichen zu können.

Der aktuellen Studie gingen zwei Befragungen voran, die im Frühjahr und Herbst 2021 durchgeführt wurden. „Das Ziel der neusten Studie war es herauszufinden, inwieweit KMU im digitalen Kundenkontakt aufgestellt sind, ob sie die digitalen Kanäle ihrer Lieferanten nutzen und ob sich der Digitalisierungsgrad seit der Coronavirus-Pandemie verändert hat“, so Marcel Hildebrand, einer der Autoren der Studie und wissenschaftlicher Mitarbeiter an der HSHL.

Zwar gewinnen Social-Media-Kanäle und Videokonferenztools an Bedeutung, alle weiteren digitalen Kundenschnittstellen, wie beispielsweise Instant-Messenger, digitale Bezahlssysteme oder Onlineshops, scheinen für viele Unternehmen noch weniger wichtig zu sein, zumindest so lange es um den eigenen Shop als Vertriebskanal geht. Denn fast jedes zweite Unternehmen kauft selbst online ein. Vor allem in der Corona-Krise hat sich der Beschaffungsprozess bei ca. 38 Prozent der Unternehmen zunehmend digitalisiert.

Nur 10 Prozent der KMU sammeln vollumfänglich digitale Kundendaten

Dennoch beschäftigt sich insgesamt nur jedes zweite Unternehmen mit den Möglichkeiten, die der digitale Kundenkontakt mit sich bringt und nur ca. 10 Prozent der KMU sammelt und analysiert seine digitalen Kundendaten vollumfänglich. „Seit der Corona-Pandemie, hat sich der Analysegrad kaum verändert, und dass obwohl gerade hier das Potenzial in der Digitalisierung liegt“, stellt Prof. Dr. Uwe Kleinkes, Lehrgebiet „Technologiemarketing“, in der Studie fest. Dies hänge wahrscheinlich auch mit der anhaltenden Ressourcenproblematik zusammen. Es fehlt an Zeit und Budget, aber vor allem am geeigneten Fachpersonal. Insgesamt scheint die Kompetenz von KMU im Hinblick auf digitale Kundenschnittstellen auch während der Corona-Krise nicht zuzunehmen. Positiv ist immerhin, dass die von den KMU genannten Chancen die Herausforderungen überwiegen.

Die aktuelle Studie ist Teil des Projekts digital-verbunden.net. Gemeinsam mit den Projektpartnern InnoZent OWL e.V. und der Wirtschaftsförderung Dortmund, beschäftigt sich das Projekt „Digital.Verbunden.“ mit der Vernetzung zwischen Unternehmen und Expertinnen und Experten aus Wirtschaft und Wissenschaft. KMU sollen Unterstützung bekommen, um neue Lösungen im digitalen Kundenkontakt anzugehen.

Prof. Dr.-Ing. Kira Kastell
Präsidentin

Johanna Bömken
Leiterin Kommunikation und
Marketing

Fon +49 2381 8789 - 105
johanna.boemken@hshl.de

Hamm, 24.02.2022

Postanschrift
Hochschule Hamm-Lippstadt
University of Applied Science
Marker Allee 76 – 78
59063 Hamm

Besucheradresse
Gebäude H 2.1
Marker Allee 76 – 78
59063 Hamm

Web
hshl.de

Der Digital Marketing Monitor wird mit Unterstützung der IHK Ostwestfalen, der IHK Lippe, der IHK Dortmund sowie der Wirtschaftsförderung Hamm durchgeführt.

Das Vorhaben „Digitale Kundenschnittstelle“ wird aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) sowie vom Land NRW gefördert.

Weitere Informationen:

- <https://www.digital-verbunden.net/>
- www.innozent-owl.de/projekte-nutzen/digitale-kundenschnittstelle/digitale-kundenschnittstelle
- <https://www.hshl.de/forschungsprojekt-dks/>

Über die Hochschule Hamm-Lippstadt:

Die Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) bietet innovative und interdisziplinäre Studiengänge aus den Bereichen Ingenieurwissenschaften, Naturwissenschaften, Informatik und Wirtschaft an. In 14 Bachelor- sowie zehn Masterstudiengängen qualifizieren sich an der HSHL derzeit 5600 Studierende praxisorientiert für den späteren Beruf. An den beiden Campus in Hamm und Lippstadt verfügt die Hochschule über modernste Gebäude und rund 15.000 Quadratmeter Laborfläche für zukunftsorientierte Lehre und Forschung. Für das rund 400-köpfige Team um Präsidentin Prof. Dr.-Ing. Kira Kastell und Kanzler Karl-Heinz Sandknop bilden besonders Toleranz, Chancengleichheit und Vielfalt die Grundlage für eine Arbeit, die nachhaltig zur gesellschaftlichen Entwicklung beiträgt.

www.hshl.de