

Link: <https://www.computerwoche.de/a/zwei-drittel-registrieren-steigende-online-umsaetze,1895756>

250 Händler befragt

Zwei Drittel registrieren steigende Online-Umsätze

Datum: 18.05.2009
Autor(en):Diego Wyllie

Die Bedeutung des Internets bei der Kundengewinnung nimmt immer stärker zu. Bei zwei Drittel der Unternehmen macht das Online-Geschäft mindestens ein Viertel des Gesamtgeschäfts aus, so eine aktuelle Studie des Marktforschungsinstituts eResult.

[Hinweis auf Bildergalerie: **Online-Geschäfte werden immer wichtiger**] ^{gal1}

Wie die Umfrage zeigt, registrieren gut 66 Prozent der Handelsunternehmen einen kontinuierlichen Anstieg ihres **Online-Geschäfts**¹. Demgegenüber verzeichnen nur vier Prozent der Befragten einen Rückgang, während knapp ein Drittel angibt, dass ihr Online-Umsatz zurzeit stagniert.

Dass der Bereich **E-Commerce**² immer stärker an Bedeutung gewinnt, zeigt sich auch daran, dass bei rund vier von zehn Befragten (44 Prozent) der Online-Anteil am Umsatz mehr als ein Viertel der Gesamteinnahmen ausmacht, bei jedem fünften Unternehmen (22 Prozent) sogar mindestens die Hälfte. Bei etwa 79 Prozent der Interviewten beträgt der übers Netz erzielte Umsatzanteil zumindest über zehn Prozent.

Kundengewinnung hat höchste Prio

Die Erwartungen an den Online-Kanal werden in erster Linie von der Absicht angeführt, neue Marktanteile beziehungsweise Neukunden zu gewinnen (72 Prozent). Ferner möchten rund die Hälfte der Unternehmen mittels **E-Commerce**³ ihre Kosten senken, gefolgt von den weiteren Zielen, Stammkäufer zu generieren, sowie die Kundenansprache flexibler zu gestalten. Fast jede fünfte Firma will weiterhin dadurch das **Cross-Selling verbessern**⁴ (23 Prozent), und knapp jedes siebte sich so neue Möglichkeiten schaffen, um eine Sortimentausweitung vorzunehmen (rund 16 Prozent).

Investitionen in E-Commerce sind krisenfest

Wie das Marktforschungsinstitut **eResult**⁵ feststellte, sind sich fast alle Handelsunternehmen darin einig, dass Investitionen in den Aufbau und die Entwicklung von **Online-Handel**⁶-Strukturen unverzichtbar seien.

Fast acht von zehn der Befragten gaben an, in Folgemaßnahmen investieren zu wollen. Bei einem Fünftel steht der Einstieg in den Internet-Handel zumindest kurz bevor. Weitere gut 43 Prozent der Unternehmen planen entsprechende Investitionen laut eigenem Bekunden sogar noch in diesem Jahr, spätestens jedoch 2010. Rund jedes vierte Unternehmen (24 Prozent) sieht dabei gerade in der Wirtschaftskrise eine Chance, durch den Ausbau seiner E-Commerce-Strukturen neue Absatzkanäle zu erschließen.

Verbesserung der Online-Shops steht an erster Stelle

Mit den Investitionen sollen in erster Linie bestehende Infrastrukturen erweitert beziehungsweise optimiert (61 Prozent) sowie speziell der Multi-Channel-Vertrieb ergänzt werden (knapp 30 Prozent). Ganz oben auf der Liste der geplanten Einzelmaßnahmen stehen Investitionen in die Shop-Entwicklung (45 Prozent), neue Shop-Technologie (32 Prozent) sowie die Integration von **Kundenservice**⁷-Lösungen (29 Prozent). Weitere 25 Prozent planen weiter in Online-Zahlungssysteme, sowie in **Online-Marketing**⁸ zu investieren. Zudem will jedes vierte Unternehmen die Integration seines Shop-Systems mit einer **ERP**⁹- beziehungsweise **CRM**¹⁰-Lösung durchführen.

Das Marktforschungsinstitut eResult befragte im Auftrag der **Atrada AG**¹¹, E-Business-Anbieter der Deutschen Telekom Gruppe, rund 250 Handelsunternehmen und Hersteller mit Direktvertrieb.

Links im Artikel:

- ¹ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1893289/
 - ² <https://www.computerwoche.de/index.cfm?pid=509&pk=1864320>
 - ³ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1891832/
 - ⁴ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1886608/
 - ⁵ <http://www.eresult.de/>
 - ⁶ <https://www.computerwoche.de/index.cfm?pid=509&pk=1864320>
 - ⁷ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1894658/
 - ⁸ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1879946/
 - ⁹ <http://www.erp-matchmaker.de/app/>
 - ¹⁰ <http://www.crm-matchmaker.de/app/>
 - ¹¹ <http://www.atrada.net/ueberuns.htm>
-

Bildergalerien im Artikel:

gal¹ **Online-Geschäfte werden immer wichtiger**

Erwartungshaltungen



Result 1

Neukunden gewinnen ist das oberste Ziel der Händler.

Foto: Result Research & Consulting

Gründe für Investitionsentscheidungen



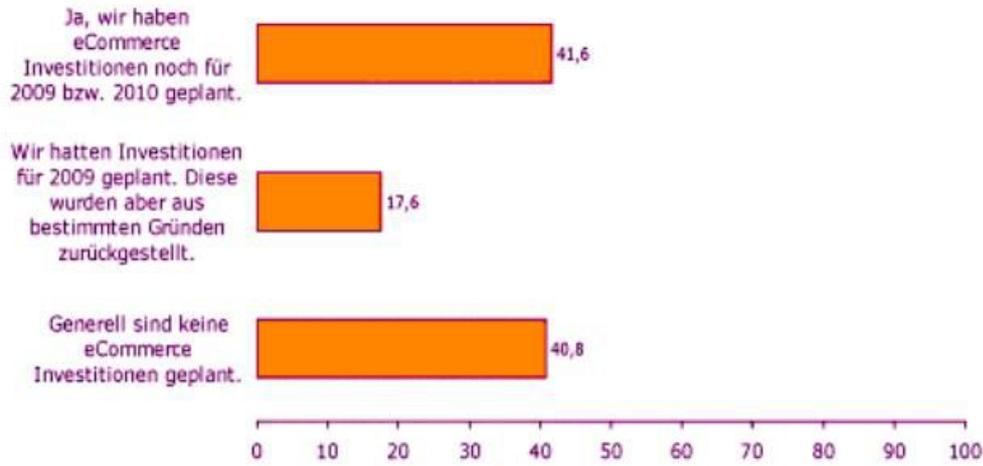
Result 5

Die große Mehrheit der Unternehmen plant, den Online-Shop weiter auszubauen.

Foto: Result Research & Consulting



Geplante Investitionen



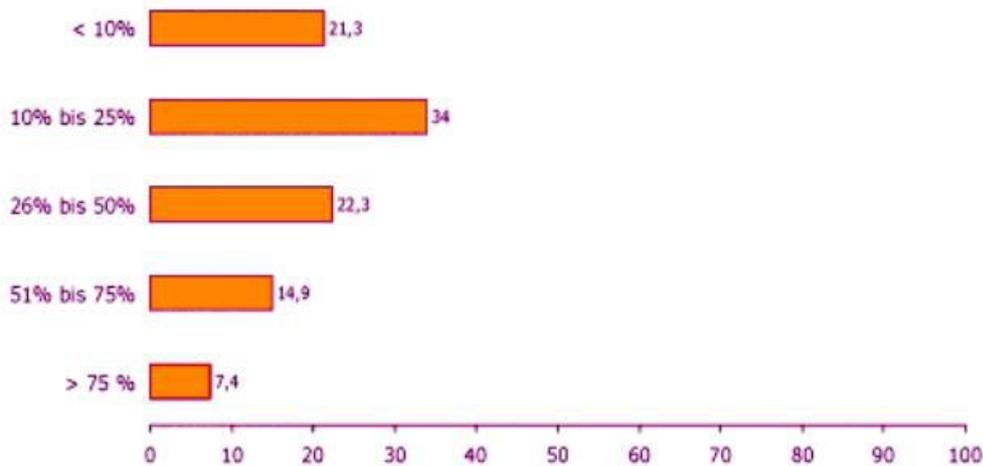
Result 4

Die Anzahl der Unternehmen, die neu in Ecommerce investieren und nicht investieren wollen, hält sich in etwa die Waage.

Foto: Result Research & Consulting



Bedeutung des eCommerce für den Umsatz

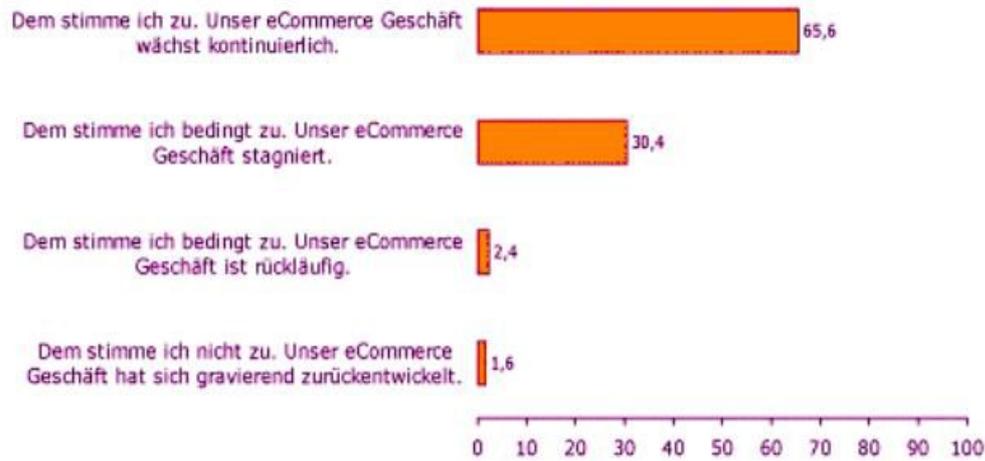


Result 3

Die meisten Befragten machen per Ecommerce zwischen 10 und 25 Prozent Umsatz.

Foto: Result Research & Consulting

Prognose der Marktentwicklung



Result 2

Zwei Drittel der Befragten registrieren wachsende Online-Geschäfte.

Foto: Result Research & Consulting