

IKT-BAROMETER I/2013

Welche Themen der Informations- und Kommunikationstechnik bewegen den Mittelstand?

„Ein CRM-System kann gerade in kleineren und mittleren Unternehmen einen entscheidenden Beitrag leisten, um standardisierte Strukturen und Abläufe zu erreichen und zu erhalten.“

Harald Witte, Geschäftsführer, Serviceportals GmbH



© Shutterstock/vgstudio

CRM – ein Trend mit Zukunft

Der Erfolg eines Unternehmens hängt zu einem nicht unerheblichen Teil von seinen Kunden ab. Da die Gewinnung von Neukunden häufig teurer ist als bestehende Kunden zu binden, ist anzunehmen, dass eine strukturierte Kundenansprache durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) immer wichtiger für Unternehmen wird. Denn heutzutage kann die Beziehung zu Kunden durch Customer Relationship Management-Systeme (CRM) strukturierter und effizienter denn je gestaltet werden. Aber wie bewerten Unternehmen und IT-Experten das Thema CRM heute wirklich? Setzen sie CRM-Systeme ein? Und wohin geht der Trend bzw. die Investitionsbereitschaft der Unternehmen? Diese und weitere Themen stehen im Mittelpunkt des 3. PROZEUS IKT-Barometers.

Darüber hinaus werden - wie auch im letzten Report - Angaben zur Struktur und der aktuellen Entwicklung der IKT-Branche gemacht, sowie die Ergebnisse einer Trendanalyse verschiedener IKT-Themen dargestellt. Das Besondere am PROZEUS IKT-Barometer ist, dass sich die Ergebnisse und Erkenntnisse dabei auf Daten sowohl von IT-Dienstleistern als auch von IT-Anwendern stützen, d. h. Unternehmen, die IKT-Anwendungen einsetzen. Insbesondere die letztgenannte Gruppe wurde gezielt nach der Haltung, Verwertung und Aufbereitung kundenspezifischer Daten gefragt, um anhand dieser Angaben Aussagen über den Einsatz und die Verwendung von CRM-Systemen treffen zu können.

Die Antworten beider Befragungsgruppen wurden unabhängig voneinander erhoben und ausgewertet. Die Gegenüberstellung der Ergebnisse der Befragungen ermöglicht es, eventuelle Differenzen in der Einstellung der Anbieter und Nachfrager aufzuzeigen. Die Betrachtung und der Vergleich beider Sichtweisen ergibt zudem ein umfassendes Bild bezüglich der Bedeutung und des Einsatzes von IKT-Anwendungen im Allgemeinen und von CRM-Systemen im Speziellen.

„ Um ein umfassendes Bild über die Entwicklung auf dem IKT-Markt zu bekommen, ist die Meinung von IT-Dienstleistern und IT-Anwendern wichtig – denn da kann es durchaus unterschiedliche Einschätzungen geben.“

*Ralf Wiegand, Bereichsleiter Netzwerke und Transfer,
IW Consult GmbH*



© Shutterstock/Peshkova

Das PROZEUS IKT-Barometer

Bereits zum dritten Mal werden im Rahmen des PROZEUS IKT-Barometers sowohl IT-Dienstleister als auch IT-Anwender zu aktuellen Themen aus dem Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) befragt. Dabei steht insbesondere die Frage im Fokus, welche Bedeutung neue Technologien in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) haben und in wie weit diese bereits nutzbringend dort auch eingesetzt werden. Durch die getrennte Befragung von IT-Dienstleistern und IT-Anwendern (vorwiegend KMU) können mögliche Differenzen in der empfundenen Bedeutung der unterschiedlichen IKT-Themen aufgezeigt werden. So lässt sich z. B. erkennen, dass Themen, die von IT-Dienstleistern als wichtig und gewinnbringend für KMU angesehen werden, für IT-Anwender dagegen nur von geringer Bedeutung oder noch gänzlich unbekannt sind. Dadurch kann einerseits IT-Anwendern eine einfache und kompakte Übersicht gegeben werden, mit welchen IKT-Themen sie sich aus Sicht von IT-Experten in Zukunft beschäftigen sollten. Andererseits kann IT-Dienstleistern aufgezeigt werden, in welchen Bereichen noch Beratungsbedarf besteht, welche Themen bereits etabliert und welche für KMU eher uninteressant sind.

Die Themen, zu denen die Unternehmen und Dienstleister befragt werden, richten sich nach ihrer Aktualität und ihrem Innovationsgrad. In der letzten sowie der vorliegenden Befragungswelle wurden 17 verschiedene Themen beleuchtet. Durch die Wiederkehr der Themen lassen sich wichtige Marktdaten erkennen, mit deren Hilfe Strukturen und Trends in der Branche beobachtet und Entwicklungen erkannt werden können. Die Ergebnisse können zusätzlich dazu genutzt werden, mögliche Maßnahmen zu formulieren, um Angebot und Nachfrage zusammenzuführen oder für mögliche Probleme frühzeitig zu sensibilisieren.

Ergänzend zu den wiederkehrenden Themen wird in den Befragungswellen jeweils ein Thema gesondert betrachtet und auf dessen Bedeutung und Verbreitung analysiert. Auch hierbei wird die Auswahl des Themas anhand der Aktualität getroffen. Wie bereits genannt steht dieses Mal die Bedeutung von CRM-Systemen für KMU im Mittelpunkt des Berichts.



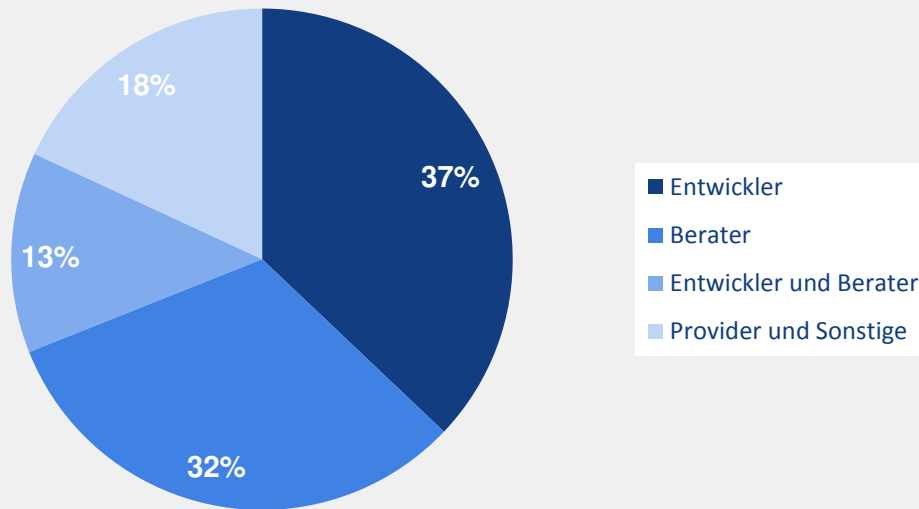
Strukturmerkmale der Befragung

Wie bereits in den vergangenen Befragungswellen des PROZEUS IKT-Barometers wurden auch in dieser Fragerunde IT-Dienstleister (N=116) in einer eigens dafür programmierten Online-Erhebung zu IKT-Themen sowie der Entwicklung der IKT-Branche befragt. Dabei lassen sich die Befragten in die Gruppen der Entwickler (37%), der Berater (32%), Entwickler und Berater (13%) sowie Provider und Sonstige (18%) unterteilen.

Zusätzlich wurde im Rahmen des IW-Unternehmervotums die Sicht der IT-Anwender (N=784) bezüglich der in diesem Bericht relevanten IKT-Themen abgefragt. Dabei kommen die Befragten vorwiegend aus den Bereichen der Medienwirtschaft (26%), der Metall- und Elektroindustrie (24%) sowie dem Logistik- und Großhandelsbereich (12%).

© Shutterstock/ Mc Carony

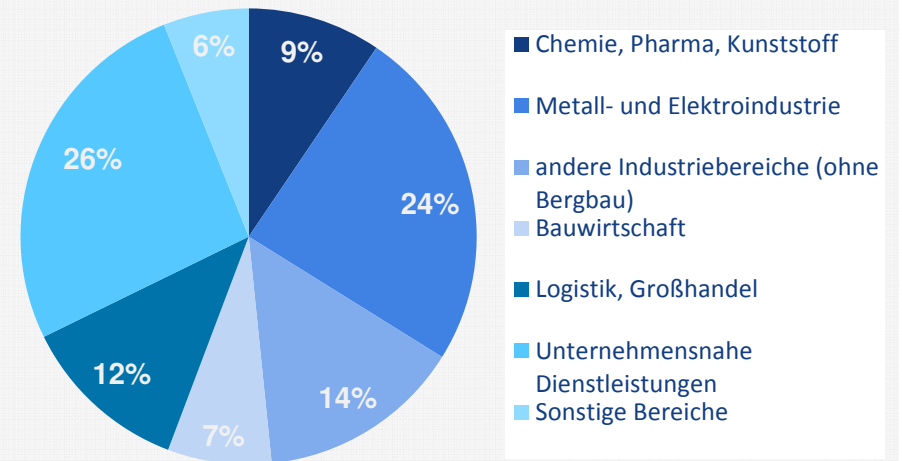
Struktur IT-Dienstleister



N=116

Quelle: PROZEUS IKT-Barometer (I/2013)

Struktur IT-Anwender



N=784

Quelle: IW-Unternehmervotum (16/2012)

„Nur in Einzelfällen wird die IT explizit in die strategische Planung eingebunden.“

Karin Quack, Computerwoche (20.02.2013)

<http://www.computerwoche.de/a/nimmt-die-bedeutung-der-internen-it-ab,2532903>

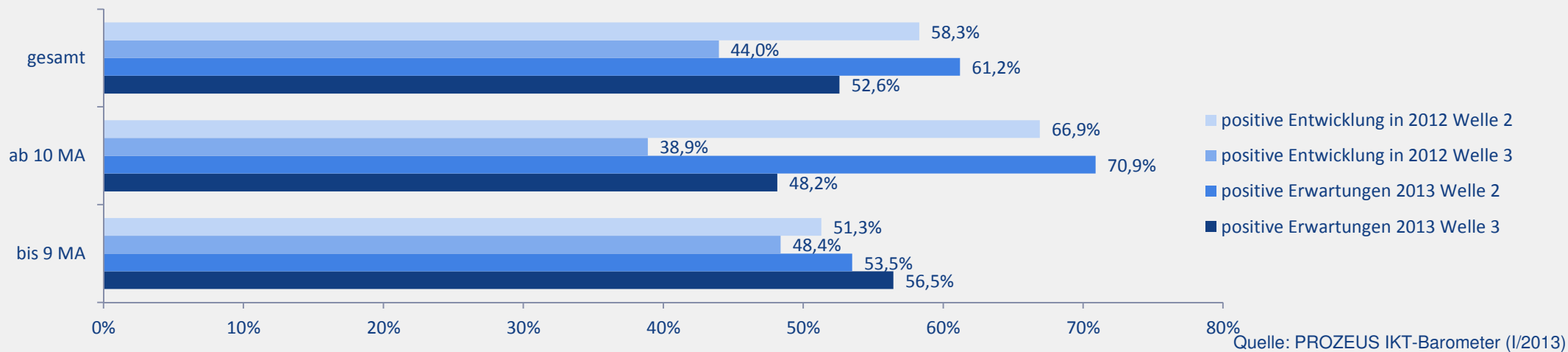
Verhaltener Optimismus in der IKT-Branche

Nachdem in den letzten Befragungen weit mehr als die Hälfte der Unternehmen positive Erwartungen bezüglich des Umsatzwachstums äußerten, zeigen sich die Befragten in ihrem Optimismus dieses Mal etwas verhaltender: Nur noch knapp 50 Prozent erwarten in 2013 ein positives Umsatzwachstum. Insbesondere die Erwartungen der Unternehmen ab 10 Mitarbeiter gingen im Vergleich zu den vorherigen Angaben zurück. Während es Mitte 2012 noch rund 70 Prozent waren, die positiv in die Zukunft blickten, sind es aktuell nur noch knapp 48 Prozent. Dies lässt sich insbesondere auf die schlechtere Bewertung der Umsatzentwicklung von 2012 zurückführen, die die Unternehmen am Ende des Jahres im Vergleich zu der Bewertung Mitte 2012 ablegten.

Ob die Umsatzzahlen im IKT-Bereich tatsächlich im Vergleich zu den Vorjahren zurückgehen, muss weiter beobachtet werden. Aktuell lässt sich darüber noch keine exakte Prognose treffen. IT-Verantwortliche aus großen Unternehmen messen dem Einsatz von IKT-Systemen in Unternehmen jedoch einen geringeren Stellenwert bei als dies noch letztes Jahr der Fall war (IT-Kompass 2013). Trifft dies zu, wird die IKT-Branche tatsächlich mit einem Umsatzrückgang rechnen müssen.

Nur noch knapp die Hälfte der Unternehmen erwartet gute Geschäfte für 2013

Frage: Umsatzentwicklungen und Umsatzerwartungen von IT-Dienstleistern im Zeitraum von 12 Monaten



„ Deutschland braucht eine enge Verzahnung der Industrie mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien. Sie stärkt die Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Industrie und sichert Millionen von Arbeitsplätzen hierzulande. Denn die Informations- und Kommunikationstechnologien werden die industrielle Produktion in den nächsten Jahrzehnten revolutionieren.“

Bundesminister für Wirtschaft und Technologie, Dr. Philipp Rösler anlässlich der Hannover Messe Industrie 2013

Die Kundenstruktur verändert sich

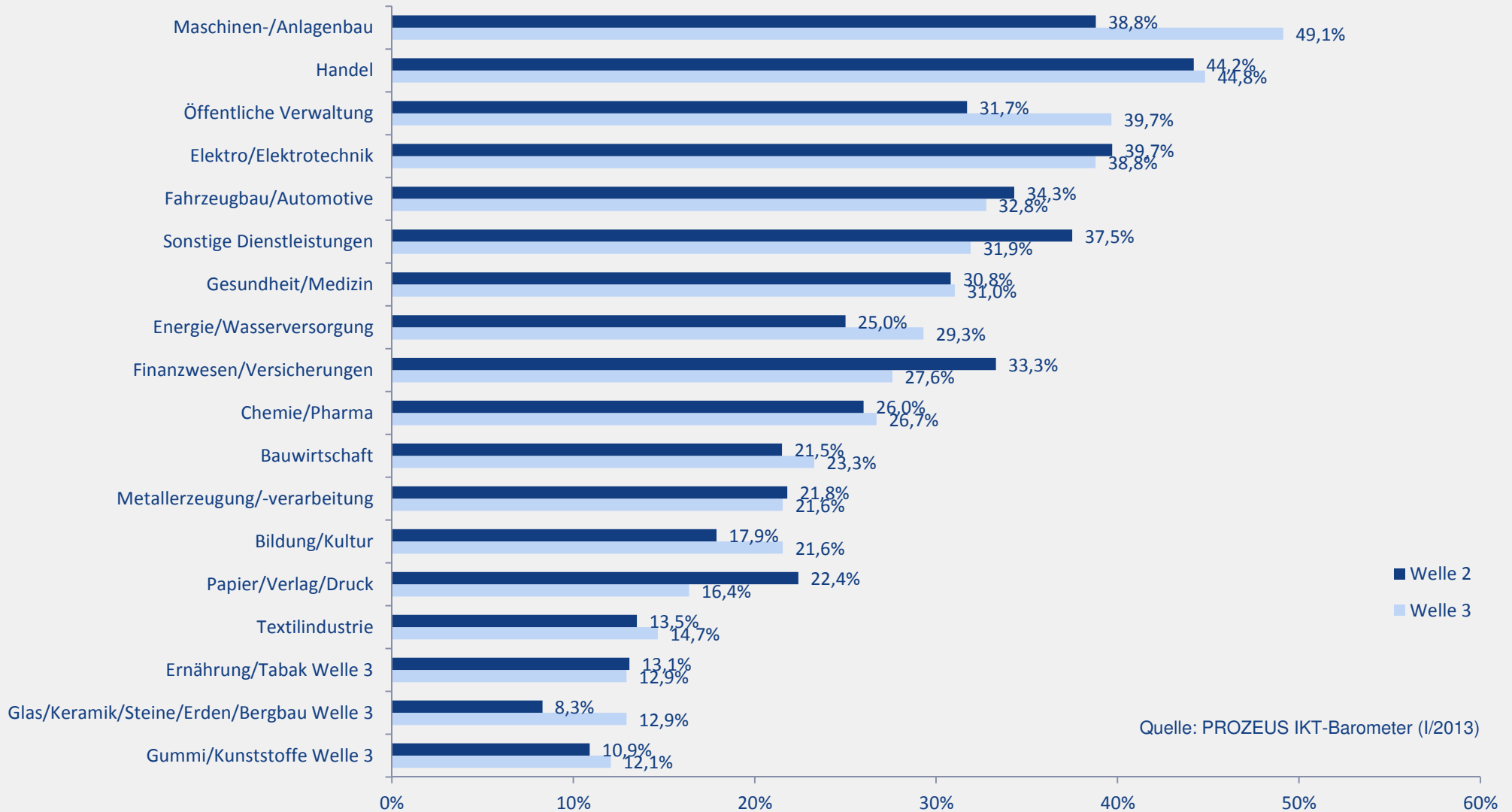
Die Nachfrage nach IT ist insbesondere im Bereich des Maschinen- und Anlagebaus (von 39% in Welle 2 auf 49% in Welle 3) sowie der Öffentlichen Verwaltung (von 32% auf 40%) gestiegen. Auch der Handel sowie die Elektroindustrie sind starke Kunden von IT-Dienstleistern. So geben 45 bzw. 40 Prozent der IT-Dienstleister an, dass ein Großteil ihrer Kunden aus diesen beiden Bereichen kommt.

Nach wie vor ist die gesamte Kundenstruktur in der IKT-Branche sehr heterogen. Ob ein IT-Dienstleister bis 9 oder bis 250 Mitarbeiter beschäftigt – sie alle haben Kunden mit wenigen oder vielen Mitarbeitern, ebenso wie sie Unternehmen aus den unterschiedlichsten Bereichen zu ihren Kunden zählen. Über die Hälfte (56 %) der IT-Dienstleister gibt an, dass sich ihre Hauptkunden keiner bestimmten Größenklasse zuordnen lassen, sondern sie sowohl kleine, mittlere oder große Unternehmen bedienen. Die Ergebnisse zeigen somit, dass der Einsatz von IT nun in fast allen Branchen Einzug erhalten hat und sowohl für den operativen als auch strategischen Alltag von Bedeutung ist.



Maschinen- und Anlagenbau fragt verstärkt IKT-Anwendungen nach

Frage: Aus welchen Branchen kommen Ihre Kunden? (Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich)



„Die IT-Sicherheit gehört laut Capgemini "zum ureigenen Verantwortungsbereich der CIOs". Von daher sei es wenig verwunderlich, dass die unternehmensweiten Sicherheitsrichtlinien den IT-Verantwortlichen am Herzen liegen.“

Karin Quack, *Computerwoche* (01.04.2013)

<http://www.computerwoche.de/a/capgemini-studie-it-trends-2013,2531666>



© Shutterstock/ Maksim Kabakou

Tops und Flops in der IT-Branche

Die Themen IT-Sicherheit und die eigene Website führen unbestritten die Rangliste der wichtigsten IKT-Themen aus Sicht der IT-Dienstleister an. Ihrer Meinung nach sollten sich alle Unternehmen mit diesen beiden Aspekten auseinandersetzen und sie im Alltag beherzigen. Viel stärker als früher zählt heute die digitale Präsentation. Eine gute Website, auf der alle nötigen Informationen kundenorientiert aufbereitet sind, ist heutzutage die Visitenkarte eines Unternehmens. Tatsächlich ist es daher auch so, dass kleine und mittlere Unternehmen eine besonders hohe Investitionsbereitschaft haben, wenn es um die eigene Website geht (vgl. Grafik nächste Seite).

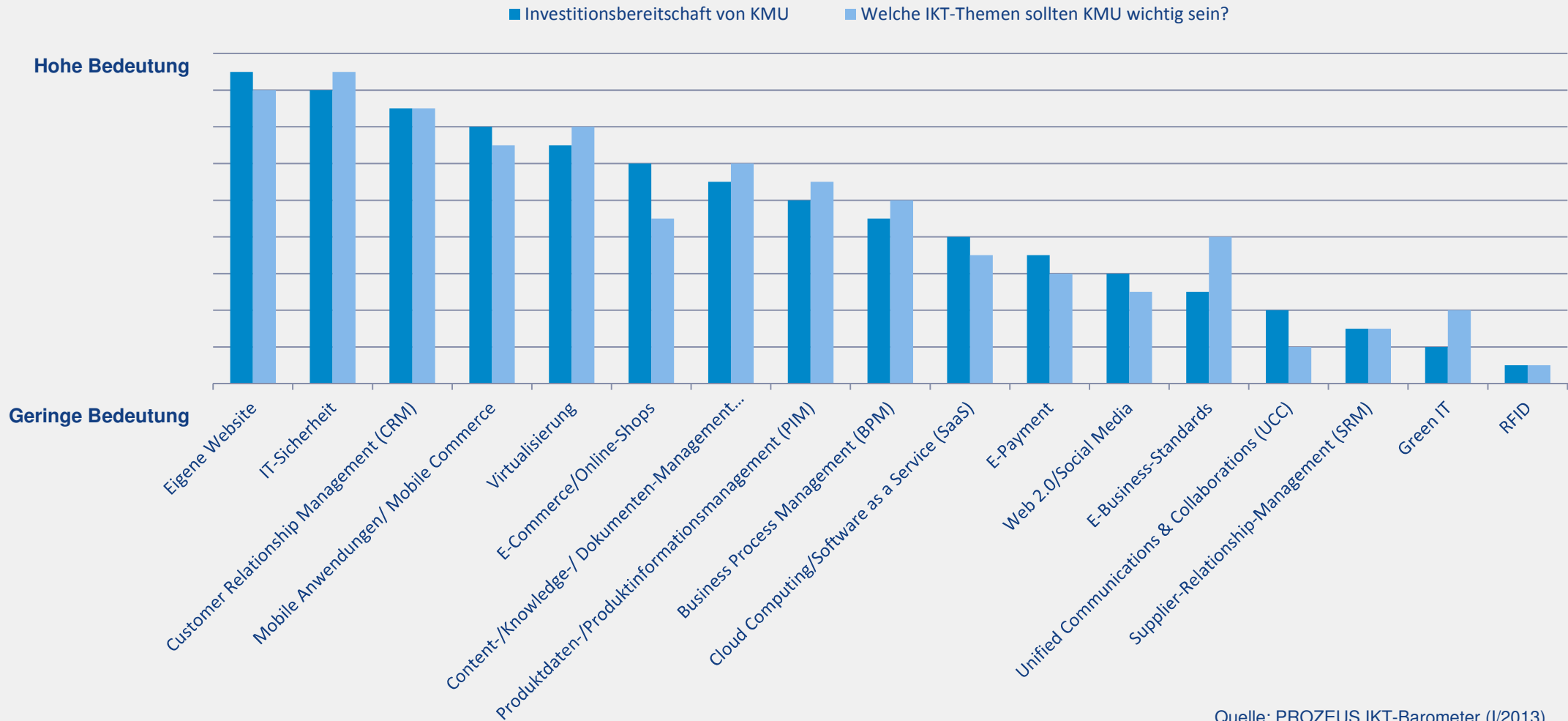
Auch für die IT-Sicherheit sind nach Meinung der IT-Experten die Unternehmen bereit, große Investitionen auf sich zu nehmen. Dies ist in den Augen der IT-Dienstleister auch gut so, denn schließlich sollte die Sicherheit im Interesse eines jeden Unternehmens liegen. Folgt man der Meinung der IT-Dienstleister, sollte gleich nach den Themen „Eigene Website“ und „IT-Sicherheit“ das Thema des Kundenbeziehungsmanagements im Fokus von KMU liegen. Dieses Thema sollte nicht zuletzt deshalb einen großen Stellenwert bei Unternehmen einnehmen, da sie durch den Einsatz von CRM-Systemen Kundenbeziehungen nicht nur effizienter gestalten und pflegen, sondern auch die Kundenzufriedenheit steigern können. Doch gerade beim Einsatz von CRM-Systemen besteht Handlungs- und Beratungsbedarf bei den Unternehmen (siehe S. 11).

Betrachtet man die Rangliste der nach Meinung der IT-Dienstleister wichtigsten bzw. unwichtigsten IT-Themen für KMU, lassen sich deutlich drei Themen identifizieren, die als Flop bezeichnet werden können. Dazu zählt der Einsatz der RFID-Technologie, Unified Communications and Collaborations (UCC)-Anwendungen sowie Supplier-Relationship-Management Systeme (SRM-Systeme). Insbesondere das Thema UCC verliert nach Ansicht der IT-Experten immer mehr an Bedeutung. Während die Experten Mitte 2012 das Thema noch im unteren Mittelfeld der aktuellen IKT-Trends sahen, rangiert es jetzt nur noch auf dem zweitletzten Platz. IT-Anwender selbst bewerteten das Thema im Gegensatz zu IT-Dienstleistern nie als bedeutend (IW-Zukunftspanel 19/2012; vgl. auch PROZEUS IKT-Barometer II/2012).

IT-Sicherheit und die eigene Website rangieren ungebrochen auf Platz 1 und 2 in der Hitliste von bedeutenden IT-Anwendungen

Frage: Welche IKT-Themen sollten Ihrer Meinung nach KMU wichtig sein? (hellblau)

Frage: Wie schätzen Sie die Investitionsbereitschaft von KMU in Bezug auf diese Themen ein? (dunkelblau)



Quelle: PROZEUS IKT-Barometer (I/2013)

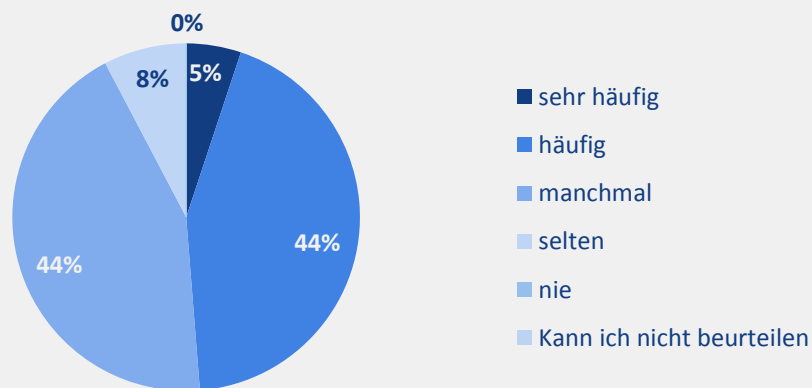
Wissen über CRM-Systeme noch ausbaufähig

Während IT-Dienstleister bereits seit einiger Zeit die Bedeutung von CRM-Systemen für Unternehmen verdeutlichen, scheinen gerade KMU das darin verborgene Potenzial noch nicht zu nutzen. So gibt gut die Hälfte (51%) der IT-Dienstleister an, dass CRM-Systeme von KMU nur manchmal oder selten nachgefragt werden. Auch wenn die andere Hälfte dies anders sieht, ist die Nachfrage in Relation zu dem Nutzenpotenzial, das im Einsatz von CRM-Systemen liegt, zu gering.

Insbesondere bemängeln IT-Dienstleister das (nicht) vorhandene Wissen bezüglich CRM-Systeme auf Seiten der kleinen und mittleren Unternehmen. So sind weit mehr als die Hälfte IT-Dienstleister der Meinung, dass KMU nur befriedigend oder gerade einmal ausreichend über die Funktionsweise und den Nutzen von CRM-Lösungen informiert sind.

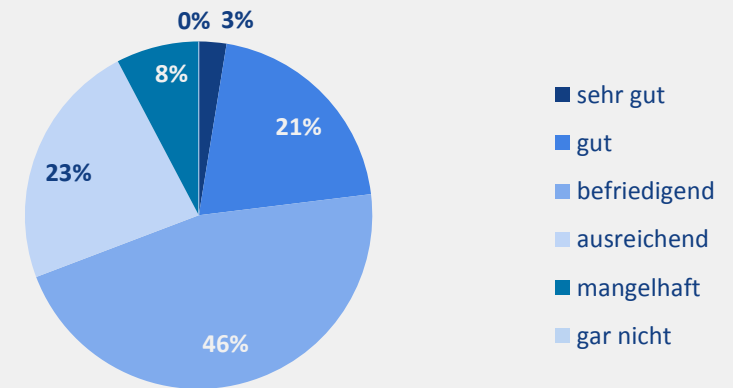
Bedingt durch die schlechte Informationslage ist es nicht verwunderlich, dass noch nicht viele kleine und mittlere Unternehmen CRM-Lösungen einsetzen. Daher bleibt der Einsatz in Anbetracht der Nutzeneffekte von derartigen Lösungen hinter der zu erwartenden Verbreitung zurückbleibt. Einige IT-Dienstleister vermuten auch in der Angst vor den Einführungskosten einen Grund, weshalb gerade KMU vor einer CRM-Lösung zurückschrecken. Hätten Unternehmen jedoch bessere Vorstellungen bezüglich des Nutzens, würden die Kosten vermutlich weniger abschreckend wirken.

Wie häufig werden CRM-Lösungen von KMU nachgefragt?



Quelle: PROZEUS IKT-Barometer (I/2013)

Wie gut sind KMU vor der Einführung einer CRM-Lösung über deren Funktionsweise und Nutzen informiert?



Quelle: PROZEUS IKT-Barometer (I/2013)

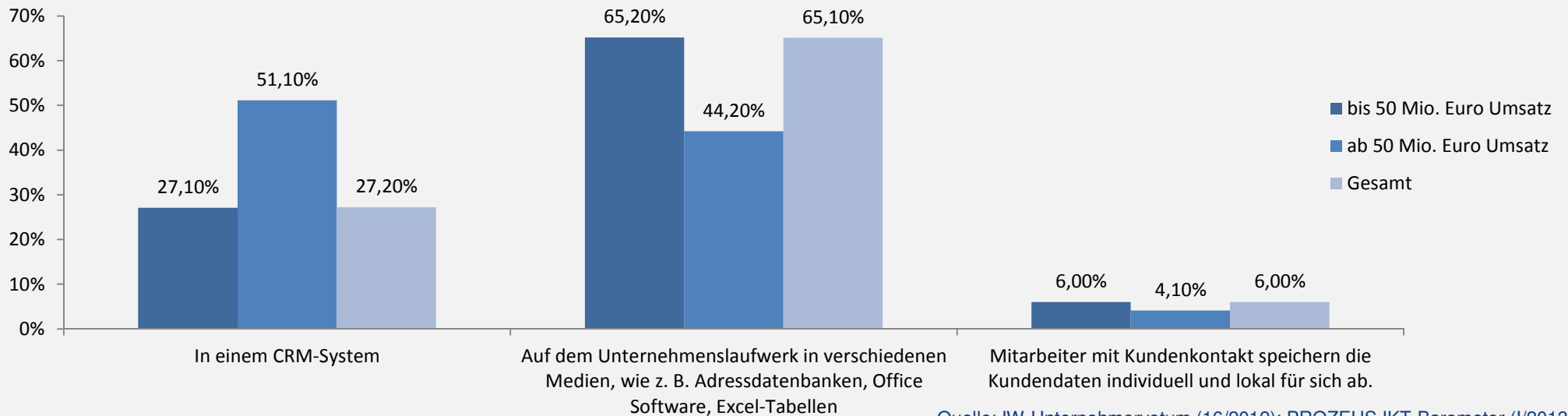
CRM-Systeme eher bei großen Unternehmen gefragt

Tatsächlich weisen auch die Antworten der IT-Anwender darauf hin, dass kleine und mittlere Unternehmen CRM-Lösungen bisher eher weniger einsetzen. Zwar geben nur 2 Prozent der befragten Unternehmen (aller Größenklassen) an, keine kundenspezifischen Daten zu speichern (vgl. Grafik S. 15), jedoch nutzen gerade mal gut ein Viertel der befragten kleinen und mittleren Unternehmen (27%) eine CRM-Lösung zur Datenspeicherung und –bearbeitung. Viel häufiger speichern KMU dagegen ihre kundenspezifischen Daten in unterschiedlichen Medien, wie z. B. Adressdatenbanken oder Excel-Tabellen (65%).

Das hat wesentliche Nachteile: Die Unternehmen erleiden bei der Speicherung und Verwertung der Daten einen erheblichen Effizienzverlust oder erkennen bzw. nutzen das Potenzial zum Aufbau von Kundenbeziehungen, das in den Daten enthalten ist, erst gar nicht.

Anders sieht der Einsatz von CRM-Lösungen dagegen bei großen Unternehmen aus. Von den befragten Unternehmen ab 50 Mio. Umsatz pro Jahr geben 51 Prozent an, dass sie kundenspezifische Daten in einem CRM-System speichern. Somit lässt sich auch in Bezug auf die CRM-Anwendung feststellen, dass große Unternehmen meist schneller neue Technologien einsetzen, KMU diese dagegen eher verzögert anwenden.

Auf welche Art und Weise werden kundenspezifische Daten vorwiegend in Ihrem Unternehmen gespeichert?



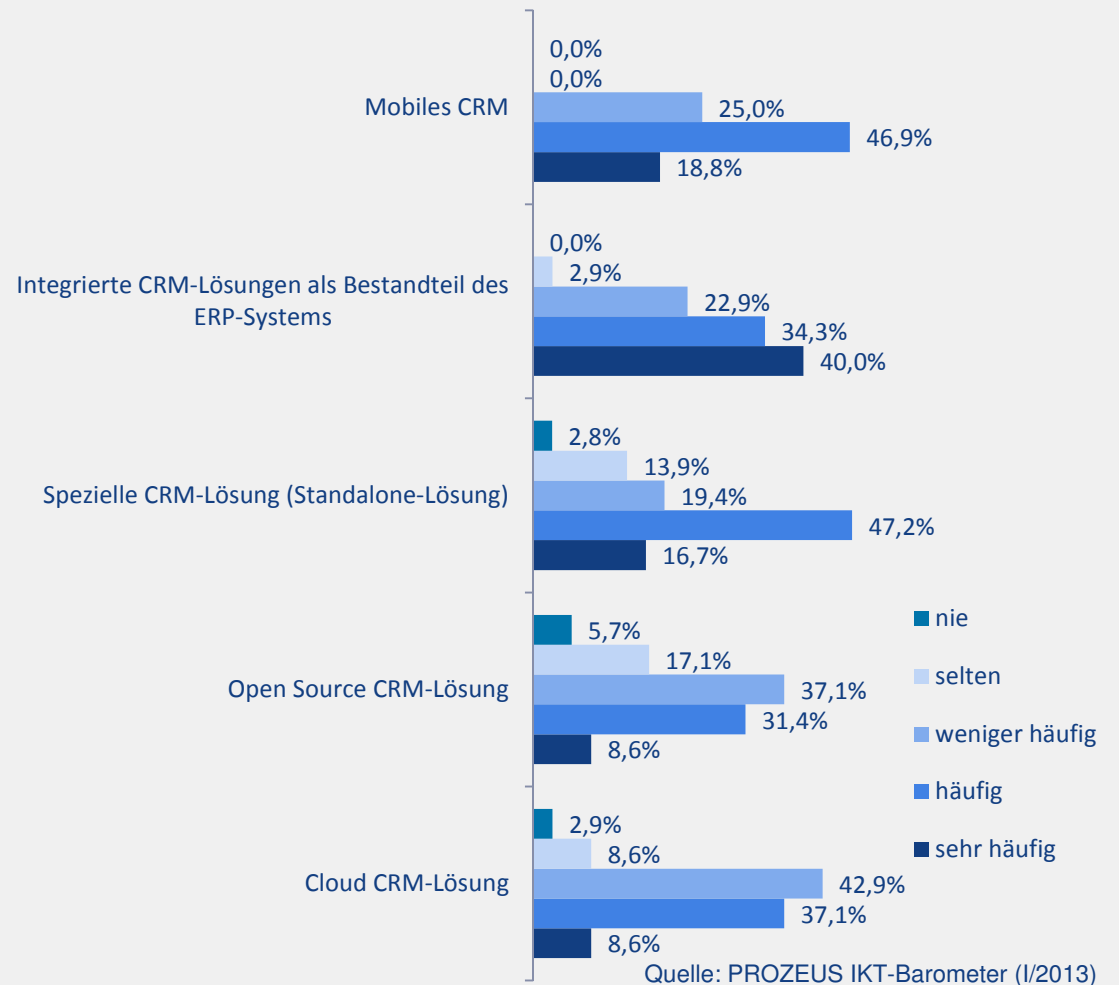
Quelle: IW-Unternehmervotum (16/2012); PROZEUS IKT-Barometer (I/2013)

Integrierte Lösungen bevorzugt

Setzen Unternehmen eine CRM-Lösung ein, bevorzugen sie eine integrierte Lösung. So geben 74 Prozent der IT-Dienstleister an, dass KMU sehr häufig oder häufig eine in das ERP-System integrierte CRM-Lösung nachfragen. Diese Beobachtung ist nicht verwunderlich, da in den meisten Fällen ein regelmäßiger Datenaustausch zwischen dem CRM- und dem ERP-System stattfindet. Werden zwei separate Systeme im Unternehmen eingesetzt, müssen die zum Datenaustausch notwendigen Schnittstellen geschaffen werden. Um mögliche Anbindungsprobleme und Reibungsverluste beim Datenaustausch zu vermeiden, entscheiden sich viele Unternehmen für die integrierte Lösung.

Doch auch spezielle CRM-Lösungen werden nachgefragt, wohingegen Open-Source CRM-Lösungen sowie Cloud CRM-Lösungen weniger häufig nachgefragt werden. So geben nur 46 Prozent der IT-Dienstleister an, dass KMU an einer cloudbasierten Lösung oder einer Open Source-Lösung (40%) Interesse haben. Auffällig ist, dass Unternehmen die Möglichkeit des mobilen Datenzugriffs nutzen wollen, wenn sie sich für den Einsatz einer CRM-Lösung entscheiden. Dies ist deshalb sinnvoll, da der Zugriff bzw. die Pflege von kundenspezifischen Daten gerade für die Mitarbeiter von Nutzen ist, die vor Ort beim Kunden agieren. Durch den mobilen Zugriff wird nicht nur die Aktualität der Daten gewährleistet, sondern auch das effektive Arbeiten außerhalb des Unternehmens.

Welche der folgenden CRM-Lösung fragen KMU wie häufig nach?



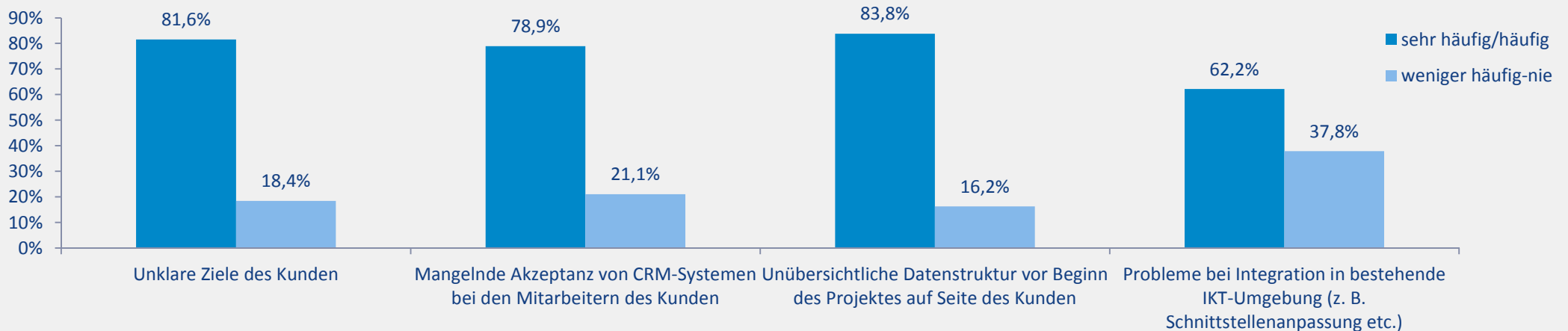


Probleme bei der Einführung

Die Einführung einer CRM-Lösung – gleich welcher Art – läuft nur in wenigen Fällen problemlos ab. Häufig verursacht insbesondere die unübersichtliche Datenstruktur vor Beginn des Projektes viele Schwierigkeiten. Sind die kundenspezifischen Daten nicht hinreichend gepflegt, müssen Unternehmen viel Zeit und Ressourcen für die Datenpflege aufbringen. Doch nicht nur die Datenpflege kann zu Problemen im Unternehmen führen: Auch die unklare Zielsetzung kann die Einführung oder gar den Erfolg einer CRM-Lösung hemmen. Denn definieren Unternehmen vor der Umsetzung des Projektes nicht deutlich genug, was genau sie durch den Einsatz eines CRM-Systems erreichen wollen, können sie während des Prozesses leicht das Ziel aus den Augen und sich in Kleinigkeiten verlieren. Nicht zuletzt können auch die Mitarbeiter selbst Probleme verursachen, wenn eine CRM-Lösung auf eine mangelnde Akzeptanz stößt. Schließlich kann das System nur so gut sein und so viel Nutzen stiften, wie die Mitarbeiter auch mit dem System arbeiten. Mögliche Probleme bei der Integration einer CRM-Lösung fallen dann nicht ins Gewicht, wenn sich Unternehmen für eine integrierte Lösung entscheiden.

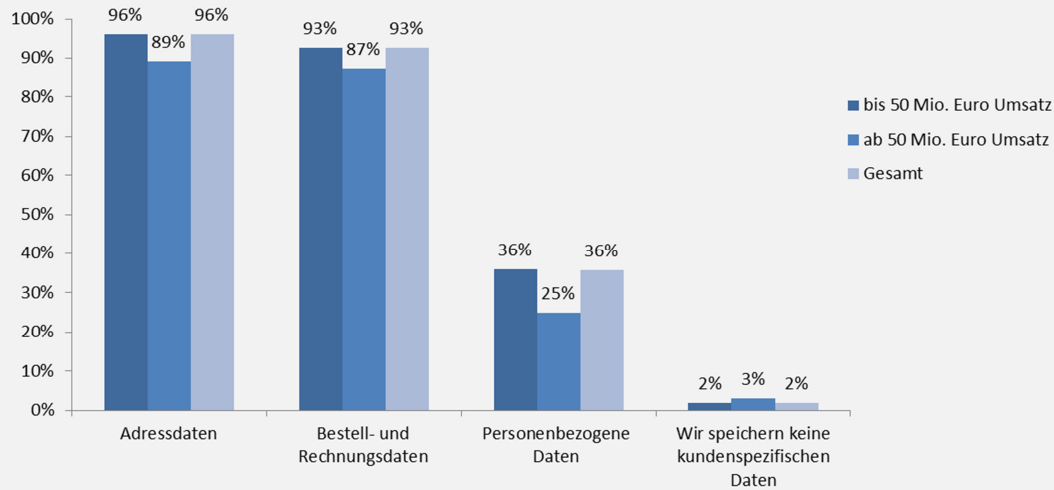
Für weitere Informationen rund um das Thema CRM in KMU steht die Broschüre „Customer Relationship Management (CRM)“ unter <http://www.prozeus.de/prozeus/daten/broschueren/crm/index.htm> für Sie zum Download bereit.

Frage: Welche Probleme treten bei der Einführung eines CRM-Systems auf und wie häufig treten diese auf?

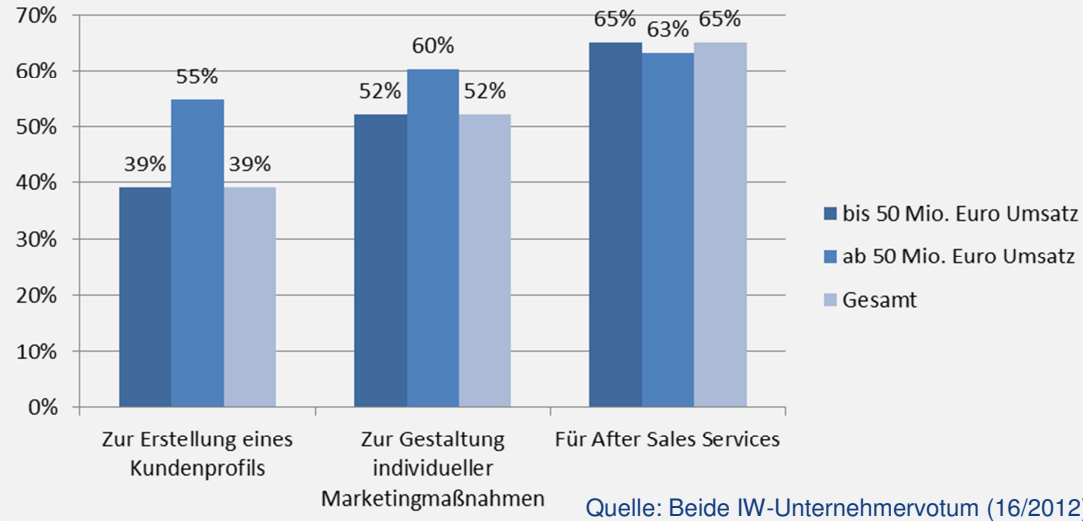


Quelle: PROZEUS IKT-Barometer (I/2013)

Frage: Welche kundenspezifischen Daten speichern Sie in Ihrem Unternehmen?



Frage: Wofür werden kundenspezifische Daten in Ihrem Unternehmen genutzt?



Unternehmen verwenden Daten zur Verbesserung von Kundenbeziehungen – unabhängig von der Speicherart

Auch wenn gezeigt werden konnte, dass bisher nur wenige KMU eine CRM-Lösung einsetzen, lässt sich interessanterweise dennoch die Tendenz zur Speicherung und Verwendung kundenspezifischer Daten erkennen. So speichern fast alle Unternehmen, gleich welcher Größe, sowohl Adress- als auch Bestell- und Rechnungsdaten elektronisch. Personenbezogene Daten werden dagegen nur in seltenen Fällen gespeichert. Es gibt jedoch kaum Unternehmen, die keine Daten speichern.

Über die Hälfte der Unternehmen verwenden die Daten laut ihrer eigenen Angabe für After Sales Services sowie zur Gestaltung individueller Marketingmaßnahmen. Bedenkt man jedoch, dass CRM-Lösungen gerade hinsichtlich dieser Aktivitäten Unternehmen die Arbeit erleichtern, lässt sich erkennen, welches Effektivitätspotenzial durch die Verbreitung von CRM-Lösungen bei KMU geschöpft werden könnte.

Nicht zuletzt aus diesem Grund sollte das Thema weiter betrachtet und gerade bei kleinen und mittleren Unternehmen weiter verbreitet werden.



**Herausgeber und verantwortlich
für den Inhalt:**

Institut der deutschen Wirtschaft
Köln Consult GmbH
Konrad-Adenauer-Ufer 21
50668 Köln
Tel.: 0221 49 81-849
Fax: 0221 49 81-856
E-Mail: info@prozeus.de
<http://www.iwconsult.de>
<http://www.prozeus.de>
Fotos: Shutterstock.com,
Fotolia.com

© IW Köln

PROZEUS

PROZESSE und STANDARDS



iw Institut der deutschen
Wirtschaft Köln *Consult GmbH*

Das Projekt PROZEUS

PROZEUS unterstützt die E-Business-Kompetenz mittelständischer Unternehmen durch integrierte **PROZESSE** und etablierte E-Business-**Standards**. PROZEUS wird betrieben von GS1 Germany – bekannt durch Standards und Dienstleistungen rund um den Barcode – und IW Consult, Tochterunternehmen des Instituts der deutschen Wirtschaft Köln. Die eBusiness-Initiative wurde von 2003 bis 2012 durch das Bundeswirtschaftsministerium gefördert.

PROZEUS ist die zentrale Anlaufstelle für kleine und mittlere Unternehmen aus den Branchen der Industrie sowie der Konsumgüterwirtschaft und des Handels. Von PROZEUS empfohlene E-Business-Lösungen sind zukunftsfähig und investitionssicher, da sie auf kostengünstigen, neutralen und international akzeptierten E-Business-Standards basieren.

Weitere Informationen: www.prozeus.de

The screenshot shows the PROZEUS website homepage. At the top left is the PROZEUS logo with the tagline 'PROZESSE und STANDARDS'. To the right are navigation links: 'Kontakt | Newsletter | RSS Feed | Seite empfehlen'. The main visual is a large photo of a smiling man in a blue work shirt in a factory setting. A text box on the right of the photo reads 'eBusiness-Praxis für den Mittelstand.' Below the photo are three blue buttons: 'eBusiness Wissen', 'Praxisberichte & Broschüren', and 'IT Dienstleister finden'. On the left side, there is a search bar with the text 'Suche' and 'Suchbegriff eingeben', and a link for 'Erweiterte Suche'. Below the search bar is a section titled 'eBusiness Wissen' with a sub-section 'EINFÜHRUNG' and a link 'PROZESSE & STANDARDS'. The main content area features an article titled 'Lesen, wie Unternehmer eStandards umgesetzt haben' with a sub-image of a woman holding green onions. The article text states: 'PROZEUS gibt kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) Ratschläge zur Umsetzung von eBusiness-Projekten - mit vielen Erfahrungsberichten aus Industrie und Handel. Die Praxisberichte basieren auf Erfahrungen kleiner und mittlerer Unternehmen bei der Umsetzung von beispielhaften eBusiness-Projekten. Hier finden Sie Broschüren, Merkblätter, Leitfäden und Handlungsempfehlungen und ausführliche Praxisberichte.'