

de zum Beispiel aus der Vergangenheit eingescannte Dokumente im JBIG2-Format, werden wir ihm raten, Ruhe zu bewahren und darauf zu vertrauen, alles richtig gemacht zu haben. Liegen die Dokumente noch in Papierform vor, sollte er sie weiter aufbewahren. Ansonsten sind die gescannten Ergebnisse, wie sie sind.“ Im Zweifel vor Gericht eben nicht mehr beweiskräftig.

Vorsicht scheint auch bei all jenen ECM-Anbietern geraten, die gar keine Stellung zu dem Thema beziehen. „Wir wollen nicht“ (IBM, Windream, Easy Software) und „Urlaubszeit“ (Optimal Systems und SER) waren typische Nicht-Reaktionen auf die INFO-MARKT-Umfrage. Die Ceyoniq Technology GmbH meldete sich trotz wiederholter Nachfrage nicht zurück. ■

können bei AMA individuelle Analysen in Auftrag geben, die auf den jeweiligen Produkt- und Marktfokus abgestimmt werden. Möglich sind zudem Wandlungsanalysen für bestimmte Produktgruppen. Grundlage hierfür sind die seit rund drei Jahren regelmäßig erfassten Herstellerwechsel durch die Anwender-

AMA / ITK-MONITOR

# Big Data für das Marketing

**Der Informationsdienstleister AMA bringt mit dem „ITK-Monitor“ ein neues Angebot für die deutsche IT-Branche auf den Markt. Es liefert fein strukturierte Daten über einzelne Marktsegmente für die Markt- und Wettbewerbsanalyse und bedient sich dafür einer der größten Firmenprofil-Datenbanken Europas.**

Wie hoch ist mein Marktanteil im Vergleich zu den fünf wichtigsten Wettbewerbern? Sortiert nach Branchen und Unternehmensgrößen? Wie haben sich diese Anteile in den letzten vier Jahren verändert? Und warum sind meine Kunden zuletzt zur Konkurrenz gewechselt?

Hersteller und Dienstleister, die diese Fragen nicht beantworten können, fi-

neues Angebot für die deutsche ITK-Branche auf den Markt, das Orientierung schafft. „ITK-Anbieter profitieren besonders von den dokumentierten Fakten und Analysen, etwa für das Wettbewerbs-Monitoring, die Suche nach attraktiven Marktsegmenten oder für die Vertriebsunterstützung“, sagt AMA-Geschäftsführer Axel Hegel.

**Alleinstellung: 41.000 Profile von Anwenderfirmen und Behörden**

„Gleichzeitig liefert der ITK-Marktmontior vielseitig nutzbaren Content: beispielsweise für Pressemeldungen, Whitepaper, Newsletter, Web-Blog oder das eigene Kundenmagazin.“



*AMA-Geschäftsführer Axel Hegel: „ITK-Anbieter profitieren von den dokumentierten Fakten und Analysen, etwa für das Wettbewerbs-Monitoring oder die Suche nach attraktiven Marktsegmenten.“*

unternehmen. Diese Daten erlauben Aussagen darüber, welcher Anbieter in einem bestimmten Zeitraum und in welchem Segment wie viele Kunden hinzugewinnen konnte oder eben verlor.

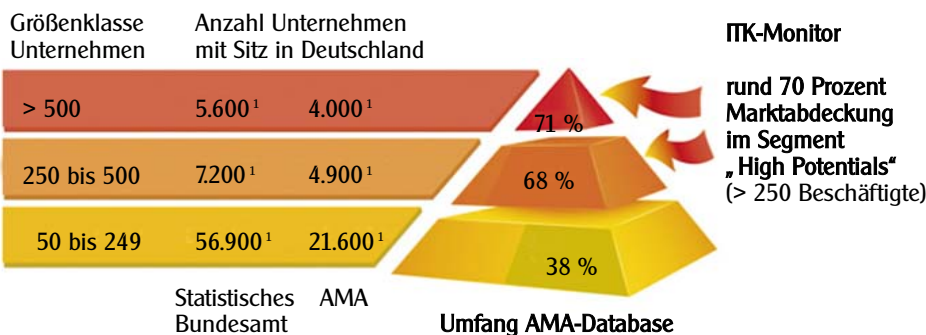
Ein wesentliches Alleinstellungsmerkmal des ITK-Monitors ist die Tatsache, dass er auf eine Datenbank baut, die AMA seit 1988 stetig auf- und ausgebaut hat. Dort sind aktuell rund 41.000 Profile von Anwenderunternehmen und Behörden sowie rund 1,1 Millionen ITK-Produktdaten gespeichert. Sie bieten standardisierte Einzelinformationen zur ITK-Infrastruktur dieser Anwenderunternehmen und Behörden und damit Selektionskriterien, die für Analysezwecke sehr flexibel kombiniert werden können.

**Abdeckungsgrad: 71 Prozent bei Firmen mit mehr als 500 Mitarbeitern**

Ein Beispiel: Nach AMA-Angaben bilden die Firmenprofile in dem für ITK-Anbieter besonders attraktiven Segment „Firmen mit mehr als 500 Beschäftigten“ rund 71 Prozent aller in Deutschland ansässigen Unternehmen ab. Bei den Firmen, die zwischen 250 und 500 Mitarbeiter beschäftigen, liegt die Abdeckungsquote bei 68 Prozent, bei den Firmen, die zwischen 50 und 250 Mitarbeiter beschäftigen, bei 38 Prozent (→ Grafik 1). „Der hohe Abdeckungsgrad ermöglicht eine nahezu realistische Abbildung des aktuellen Marktgeschehens“, erklärt Hegel. „In den meisten Fällen sind somit Schätzungen bzw. Hochrechnungen nicht erforderlich.“

Grafik 1

## Profil der Unternehmenslandschaft in Deutschland Anteil der Firmen mit hohem Potenzial für ITK-Anbieter



Quelle: Statistisches Bundesamt 2014 / AMA - <sup>1</sup> Zahlen gerundet

schen im Trüben. Gerade in reifen Märkten gilt: Wer nicht weiß, wo er steht, läuft große Gefahr, in die falsche Richtung zu laufen.

Der Informationsdienstleister AMA bringt daher mit dem „ITK-Monitor“ ein

Zielgruppe des Angebotes sind alle Anbieter von Informations- und Kommunikations-Technologie (ITK), die den deutschen Absatzmarkt adressieren: Software- und Hardware-Hersteller, Distributoren sowie System- und Beratungshäuser. Sie

Um die Aktualität der Datenbank zu gewährleisten, werden jährlich rund 20.000 Interviews mit IT-Managern, IT-Verantwortlichen und Buying-Centern geführt. Hegel verweist dabei auf die Kernkompetenz seines Research-Teams in ITK-Infrastruktur-Fragen und die langjährige Konzentration auf die ITK-Branche. Dies sei Garant für die Qualität der gewonnenen Strukturinformationen.

Schon in der Vergangenheit konnten Kunden der AMA-Datenbank die darin enthaltenen Daten für eigene Analysen verwenden. Dennoch nutzte nur eine Minderheit diese Option. Warum? „Nach meiner Einschätzung stehen zukunftsgerichtete Themen wie Wettbewerbs-Monitoring, die Suche nach neuen attraktiven Marktsegmenten oder auch die gezielte

Suche nach Potenzialen für eigenes Neugeschäft bei den meisten Technologie-Anbietern eher nicht im Vordergrund“, sagt Hegel. „Ein Grund dafür dürfte das in den Unternehmen abzuarbeitende Tagesgeschäft und vielleicht auch der damit verbundene Einsatz interner Mitarbeiter-Ressourcen sein.“

**„Viele Technologieanbieter suchen nicht gezielt nach Potenzialen“**

Auch in der IT-Branche scheint demnach die Weisheit zu gelten, dass der Schuster die schlechtesten Schuhe trägt. Zwar verkaufen Hersteller und Dienstleister das Thema Big Data gerne mit markigen Sprüchen. Sie selbst aber nutzen es nicht, nicht einmal für das eigene Marketing. Bislang zumindest. ■

zahlreichen Zusatzservices positiv auf. Dazu gehören eine Computer-Fehlerdiagnose und -Reparatur sowie telefonische Unterstützung nach dem Neugerätekauf.

Die beiden Fachmärkte Cyberport und Arlt befanden sich in den getesteten Bereichen im Mittelfeld. Auf dem letzten Rang landete Gravis mit dem Qualitätsurteil „befriedigend“. In einer der getesteten Beratungen gab der Mitarbeiter falsche Auskünfte. Es wurden kaum Alternativen bezüglich Produkten und Preisen aufgezeigt. Auch die Wartezeiten fielen überdurchschnittlich lange aus (→ Tabelle 2). Auf dem sechsten und damit vorletzten Platz rangiert die Atelco Computer AG. Der Anbieter hatte bereits in den letzten Servicetests von DISQ Mängel erkennen lassen. Inzwischen hat das Unternehmen Insolvenz angemeldet. Wie es weitergeht, steht aktuell noch nicht fest.

**COMPUTER-FACHMÄRKTE / SERVICE**

**Testsieger Compustore**

**Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat sieben Computer-Fachmärkte unter die Lupe genommen. Das Urteil: Insgesamt bietet die Branche einen befriedigenden Service.**

Der diesjährige Spitzenreiter des DISQ Service-Tests ist Compustore mit einem „guten“ Ergebnis (→ Tabelle 2). Der Anbieter überzeugte mit freundlichen und motivierten Mitarbeitern, die sich viel Zeit nahmen, um jeden einzelnen Kunden umfassend und fachkundig zu beraten. Zudem waren die Wartezeiten bis zur Kontaktaufnahme für Interessenten vergleichsweise kurz.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte sieben bedeutende Computer-Fachmarktketten. Grundlage für die Servicestudie bildeten jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der einzelnen Anbieter. Insgesamt wurden 70 Servicekontakte bei der Auswertung berücksichtigt.

Den zweiten Platz belegt K&M Computer, ebenfalls mit der Bewertung „gut“. Auch hier tat sich das Fachpersonal durch seine Freundlichkeit und Kompetenz hervor. In den simulierten Kundengesprächen erklärten Mitarbeiter sämtliche Vor- und Nachteile der Produkte und boten Alternativen an.

PC-Spezialist nimmt den dritten Rang ein. Der Beratungsbeginn erfolgte in den Fachmärkten des Unternehmens innerhalb von 30 Sekunden. In 80 Prozent der getesteten Fälle gingen die Angestellten aktiv auf Kunden zu und beantworteten sämtliche Fragen korrekt. Darüber hinaus fiel PC-Spezialist aufgrund seiner

**K&M Computer: Freundliches und kompetentes Fachpersonal**

Insgesamt fielen laut DISQ die kompetenten Beratungen der Anbieter positiv auf. Die Mitarbeiter der Fachmärkte beantworteten Fragen der Verbraucher zu Notebooks, Tablet-PCs sowie Computer für anspruchsvolle Grafikanwendungen in der Regel vollständig und präzise. Zudem waren die Auskünfte in 87 Prozent der Fälle verständlich und auch für Laien nachvollziehbar. „Verbesserungspotenzial zeigen die Beratungen in puncto Individualität. Häufig wird der Kundenbedarf nur unvollständig berücksichtigt. Zum Beispiel erfragen die Mitarbeiter nur in gut jeder dritten Beratung die preislichen Vorstellungen der Interessenten“, resümiert DISQ-Geschäftsführerin Bianca Möller. ■

Tabelle 2

**Gesamtergebnis: Servicestudie Computer-Fachmärkte 2015**

Gesamtergebnis Computer-Fachmärkte > 100 %		Kompetenzgrad 30 %	Kommunikationsqualität 20 %	Aktivitätsgrad 15 %	Angebot 15 %	Qualität des Umfelds 15 %	Zusatzservices 5 %
Rang	Unternehmen	Punkte	Punkte	Punkte	Punkte	Punkte	Punkte
1	Compustore	74,5	85,3	77,0	74,8	54,8	72,0
2	K&M Computer	70,5	83,0	75,5	50,4	55,2	82,0
3	PC-Spezialist	69	74,0	69,5	69,0	58,3	84,0
4	Cyberport	68,5	74,5	73,4	43,6	71,3	61,0
5	Arlt	67,6	73,2	61,1	56,6	64,7	68,0
6	Atelco	66,6	75,4	71,9	37,0	64,0	88,0
7	Gravis	65,7	69,7	74,3	40,8	57,5	91,0
Branche (Mittelwert)		68,9	76,4	72,7	53,2	60,8	78,0

Quelle: DISQ - 100,0-80,0 Punkte = sehr gut - 79,9-70,0 Punkte = gut - 69,9-60,0 Punkte = befriedigend - 59,9-50,0 Punkte = ausreichend - 39,0-0,0 Punkte = mangelhaft