

Kurzpräsentation Studie Telekomverhalten CH-KMU



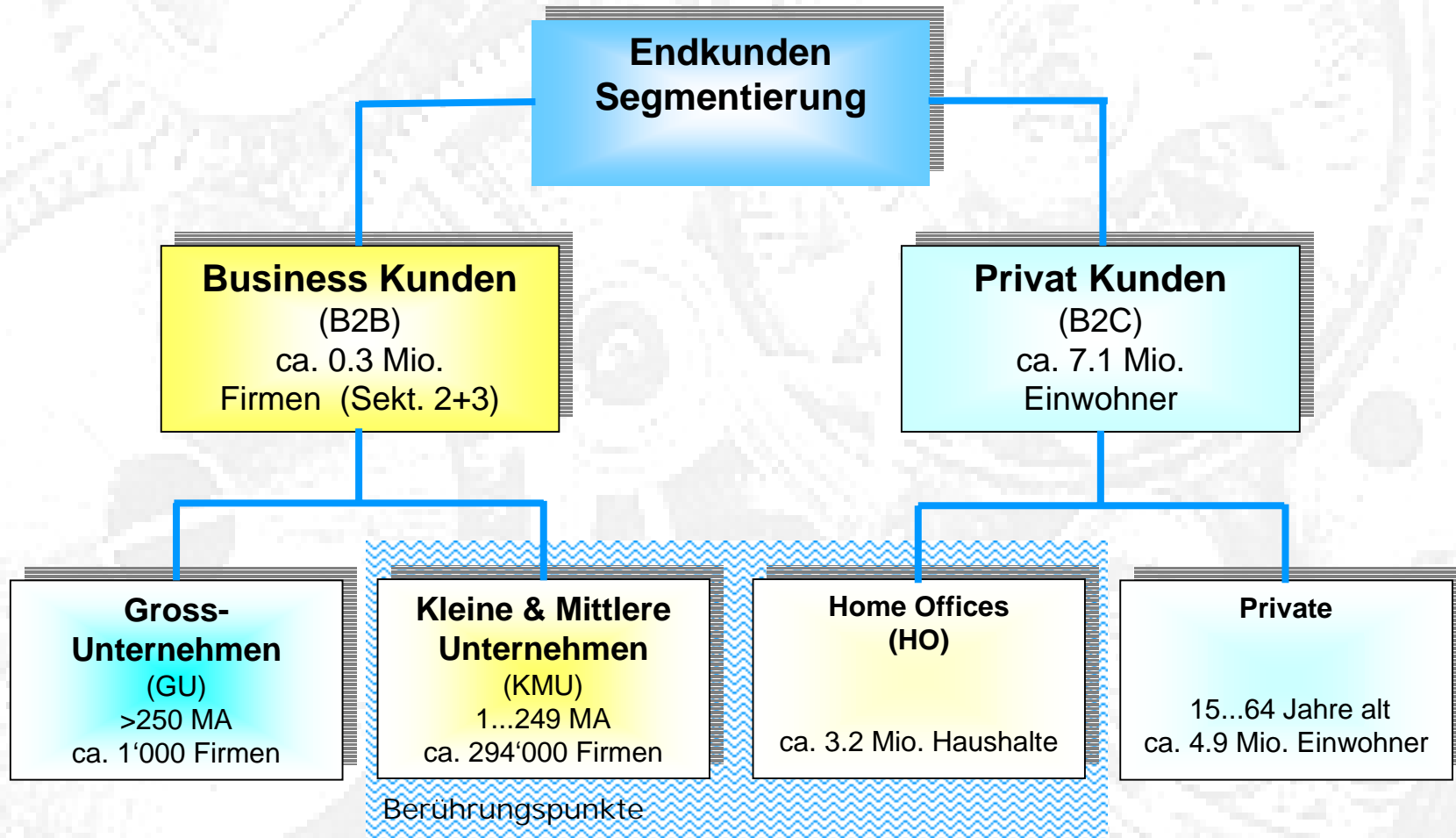
2. April 2002

Präsentation durch
Armin Baumann
Geschäftsführer
ABA MANAGEMENT AG

Präsentationsinhalt

- 1 Ausgangslage
- 2 Studiendesign
- 3 Kurzresultate
- 4 Schluss

1 Allg. Telekom Segmentierung



1 Warum die Studie?

- ▼ Den Provider aufzeigen was sie richtig machen und wo Verbesserungspotential liegt!
- ▼ Den KMU's aufzeigen, dass sie die strategische Wichtigkeit der Telekom nicht kennen!
- ▼ ABA MANAGEMENT AG die Grundlage für die Bekanntmachung der Firma geben und Aufträge zu generieren!

② Ziel der Studie

1. Erkennen was KMU's wünschen!
2. Bewusstsein der KMU's bezüglich Telekom erkennen!
3. Entscheidungsgrundlage für einen Provider-Wechsel erkennen!
4. Beurteilung der Telekom-Provider erhalten!
5. Grundlage zur zukünftigen Vorgehensstrategie für Provider erhalten!

② These ABA MANAGEMENT AG

1. Dass ca. 85% der KMU's immernoch bei Swisscom sind, liegt daran, dass die neuen Operator und Provider die KMU's nicht optimal bearbeiten.
2. Den KMU's ist die strategische Wichtigkeit der Telekommunikation nicht bekannt, da sie die technischen Möglichkeiten zu wenig erkennen.

② Studienauftrag

Es soll eine Marktstudie durchgeführt werden, welche Aufschluss über das Telekomverhalten der KMU's auf dem Schweizer Markt ergibt. Der Fokus wird auf die Deutsch-Schweiz gelegt, da 2/3 der Firmen sich hier befinden.

Der genaue Inhalt der Befragung soll im Rahmen der Arbeit in Abstimmung mit Interessenten für die Studie definiert werden.

Einzusetzende Marktforschungsmethoden:

Desk Research:

- Vorhandene Studien, Internet, Fachwissen, .etc

Field Research:

- Interviews mit Provider bezüglich Inhalt der Befragung
- Schriftliche Befragung der KMU's

② Verfahren der Befragung

- ▼ Zielgruppe D-CH KMUs aus allen Branchen gemäss BFS (1-249 Mitarbeiter)
 - ▼ Stichprobengrösse: 2'000 KMU
(7.5‰ von 267'000; Haushaltspanel 0.7‰, Oversampling 10)
 - ▼ Auswahlverfahren: gewichtete Zufall
 - ▼ Rücklaufquote: 11.7% Antwortende
- ➔ Somit ist die Studie repräsentativ!

② Aufbau Fragebogen

1. Teil

- ▼ Organisation und Tätigkeitsfeld der Unternehmung
- ▼ Allgemeine Fragen

2. Teil

- ▼ Festnetz-Kommunikation

3. Teil

- ▼ Mobil-Kommunikation

4. Teil

- ▼ Internet-Kommunikation

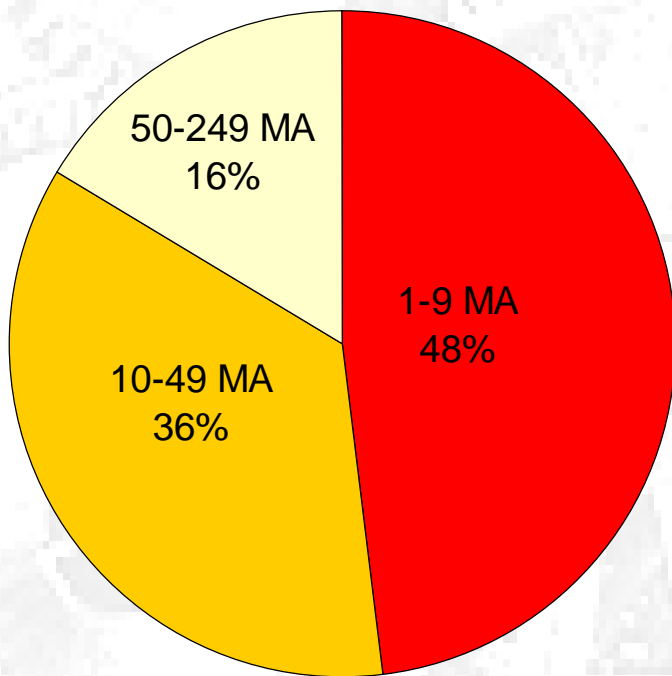
5. Teil

- ▼ Daten-Kommunikation

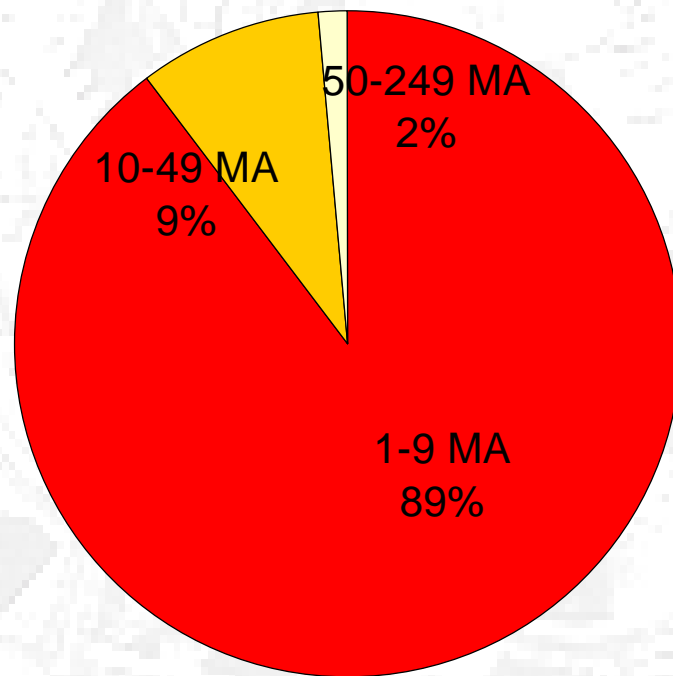
② Ausschnitt von Fragen

- ▼ Entscheider im Unternehmen
- ▼ Umsatz im Unternehmen
- ▼ Telekomausgaben (Fest, Mobil, Internet)
- ▼ Anzahl und Art der Telekomanschlüsse
- ▼ Einsatz von Home Offices
- ▼ Hemmnisse / Bereitschaft für Wechsel des Telekomanbieters
- ▼ Bedürfnisse bezüglich Telekomdienstleistungen / -produkte
- ▼ Nicht gestützte Provider (Rangliste) Nennung (Fest, Mobil, Internet)
- ▼ Beurteilung der Provider bezüglich Kompetenz
- ▼ Nennung der aktuell benutzten Provider
- ▼ Kostenhandhabung mit Mitarbeiter
- ▼ u.v.m

2 Antwortende KMU



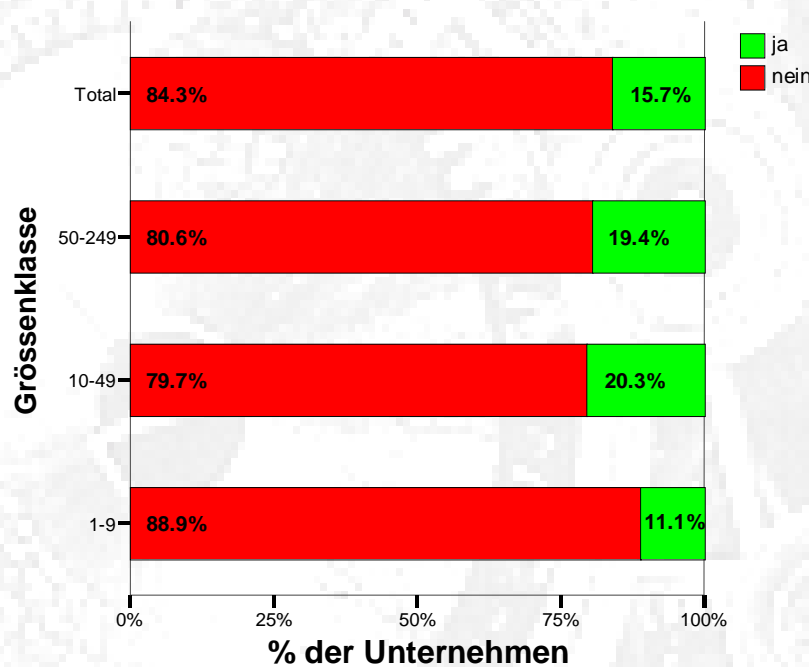
Antwortende nach Unternehmensgrösse



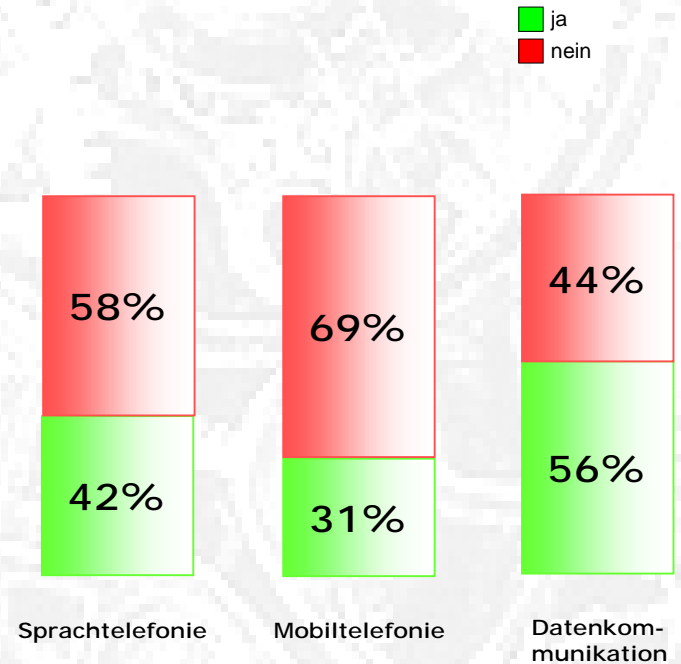
Aufteilung der Schweizer KMU nach BfS

③ Telekommunikationsstrategie

Die wenigsten KMU erkennen die strategische Wichtigkeit der Telekommunikation!



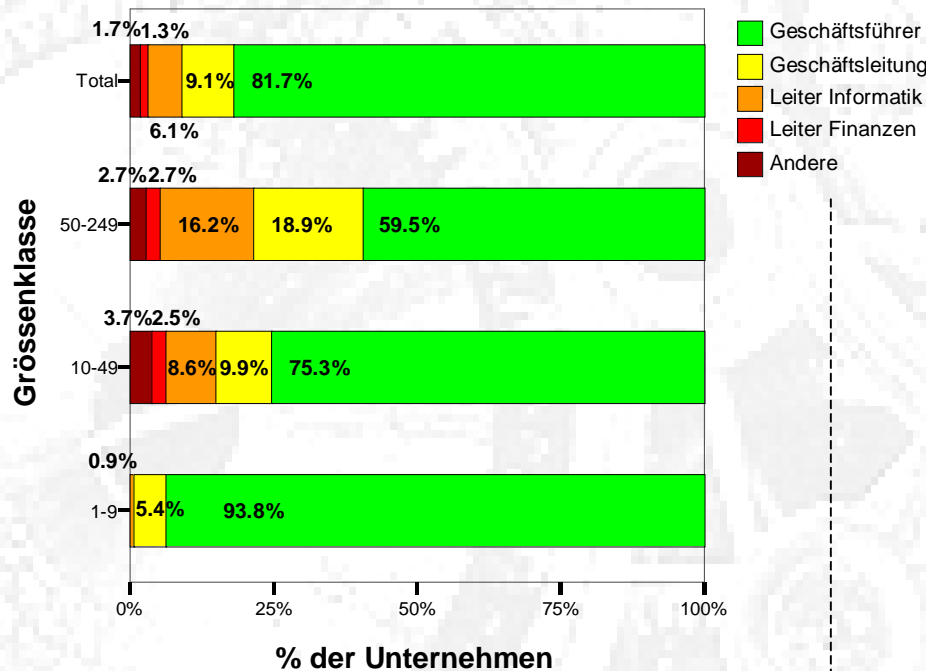
KMU Studie ABA Management AG 2001



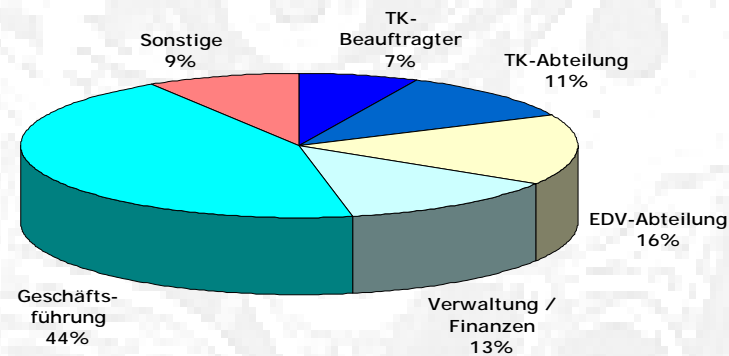
Studie AdL 1999

3 Telekom-Entscheider

Mit 80%iger Wahrscheinlichkeit entscheidet im KMU der Geschäftsführer bezüglich der Telekommunikation!



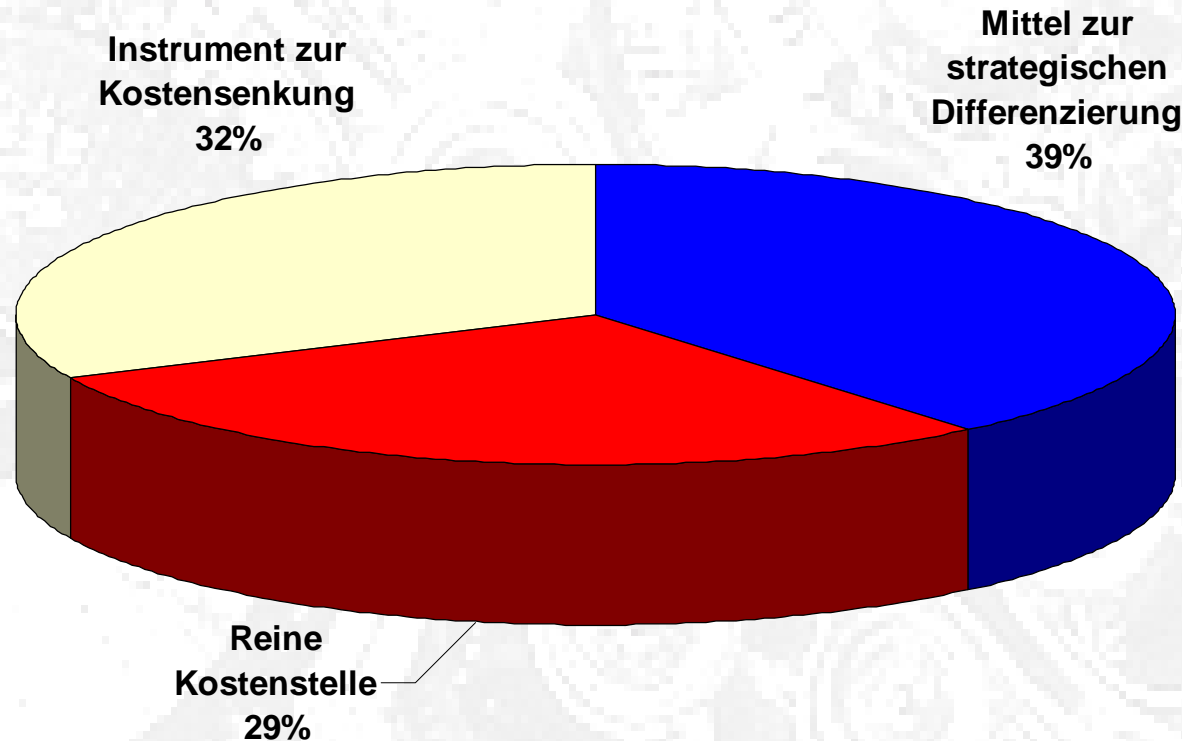
KMU Studie ABA Management AG 2001



Studie AdL 1999

③ Differenzierung durch Telekom

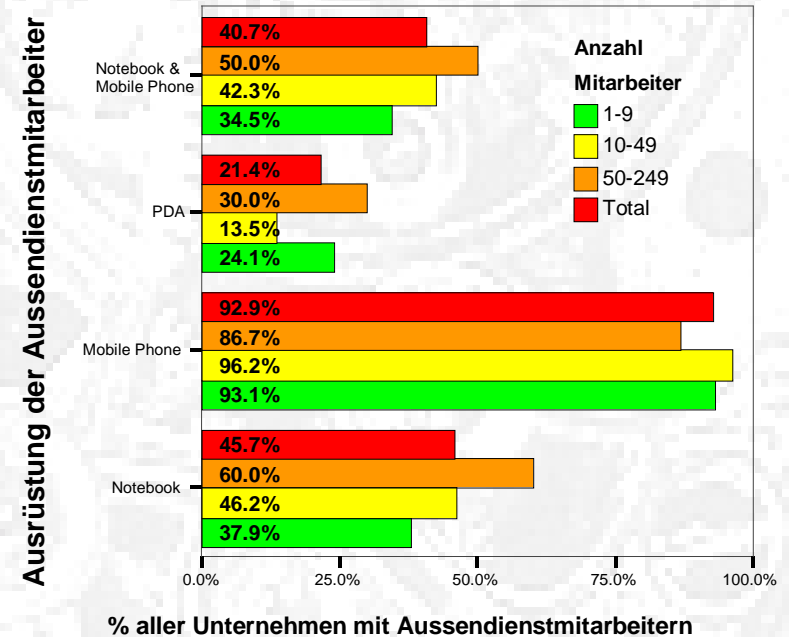
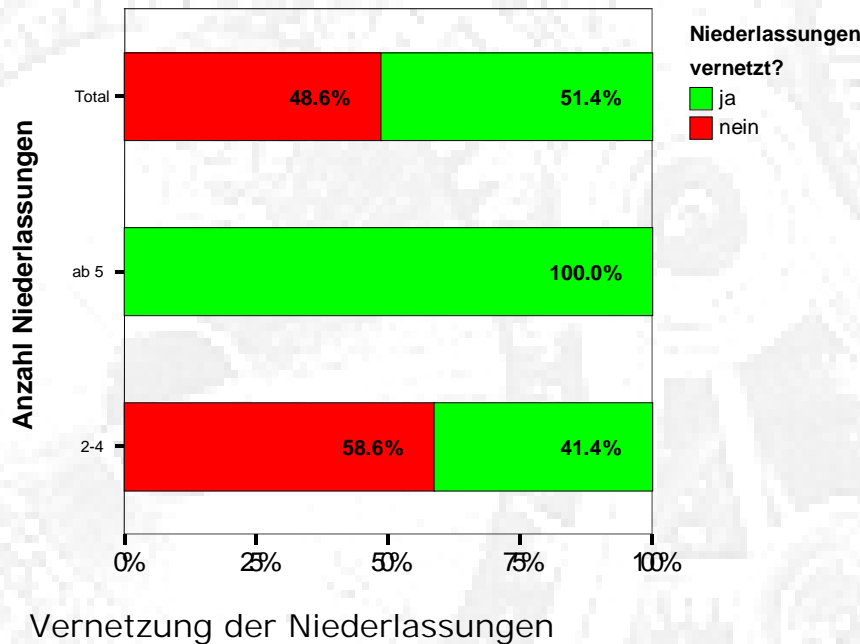
Gemäss AdL Studie erkennen die wenigsten Firmen das Differenzierungspotential mittels Telekom!



Quelle: ADL Telecom User Study Switzerland 1999

3 KMU Organisation

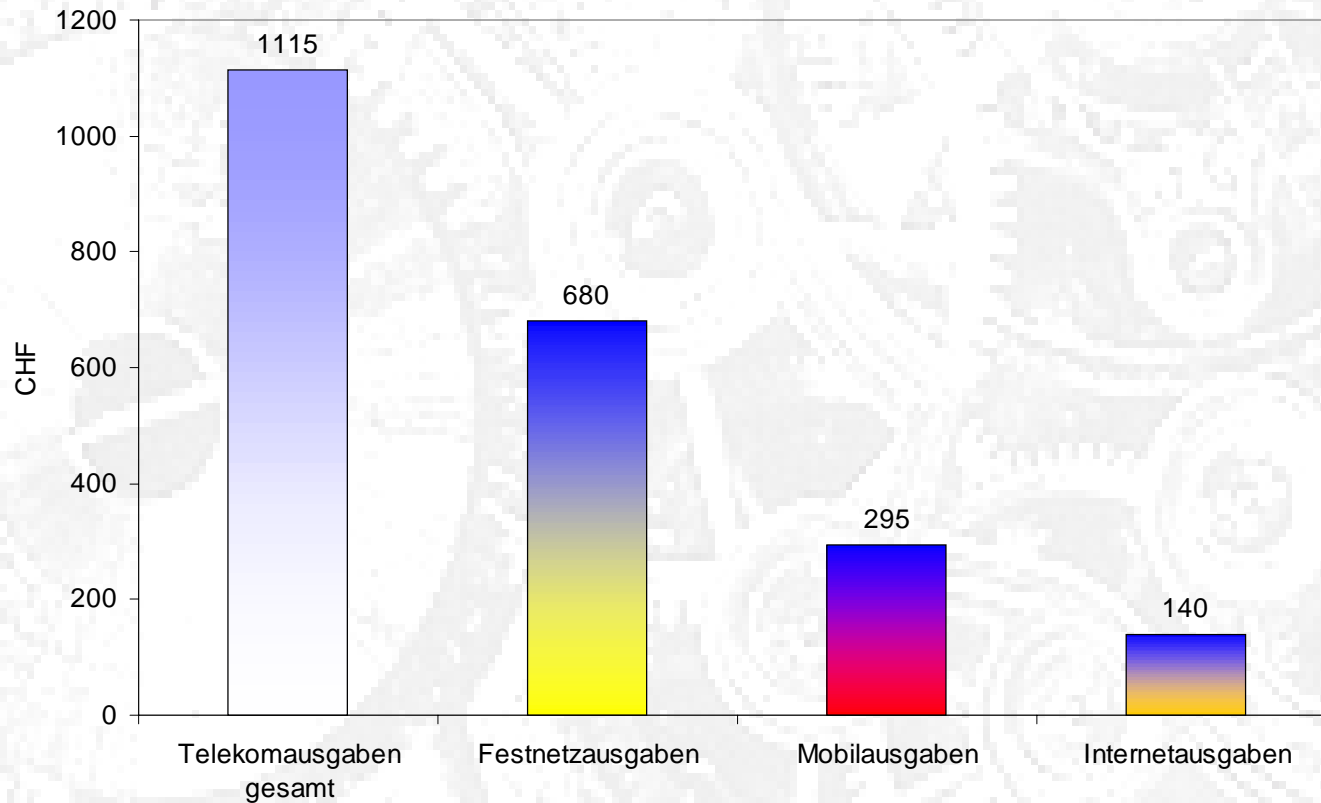
Telekomanbieter und KMU können die Effizienz steigern durch organisatorische Massnahmen!



Ausrüstung der ‚mobilen‘ Mitarbeiter

③ KMU Telekomausgaben

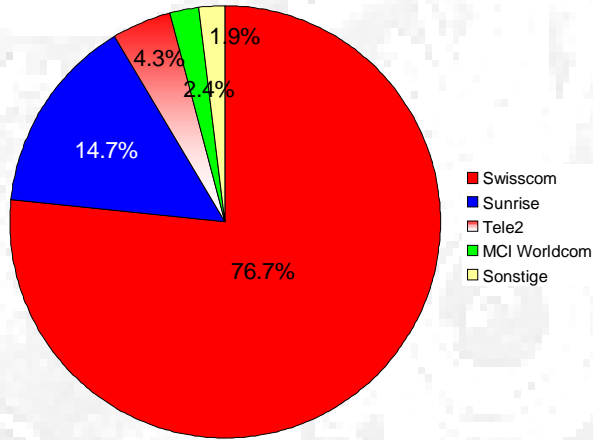
Kleinstunternehmen haben die grössten pro Kopf Ausgaben!



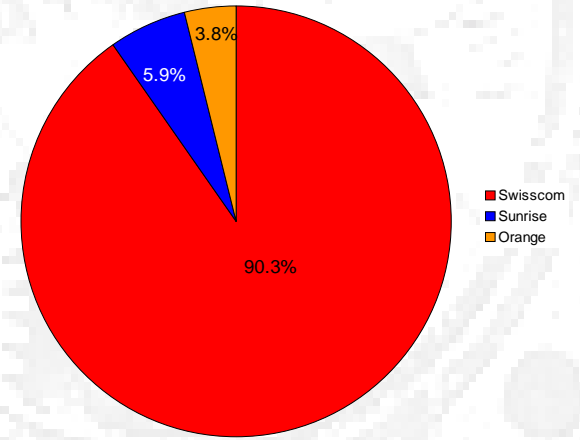
3 Marktanteile

Swisscom der Dominator auf dem Schweizer Markt!

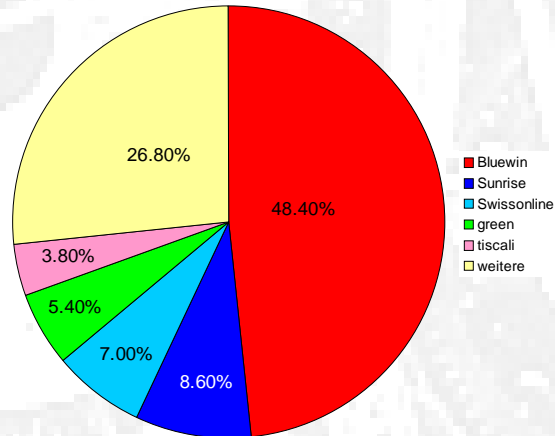
Festnetz



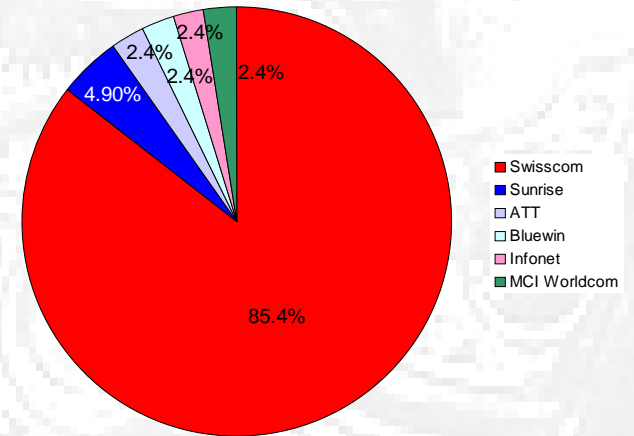
Mobile



Internet

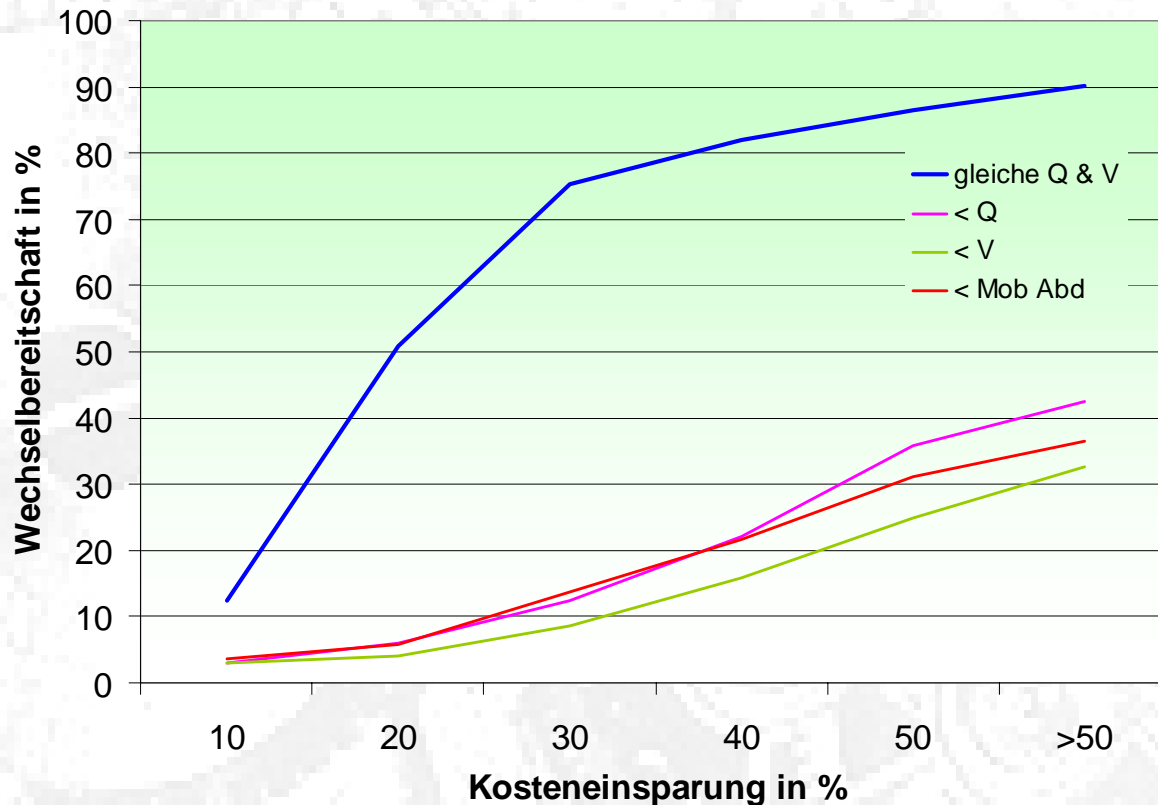


Daten



③ Wechselbereitschaft der KMU

KMU sind wechselbereit aber nicht auf Kosten der Qualität und Verfügbarkeit!



③ Weitere Resultate Studie (1)

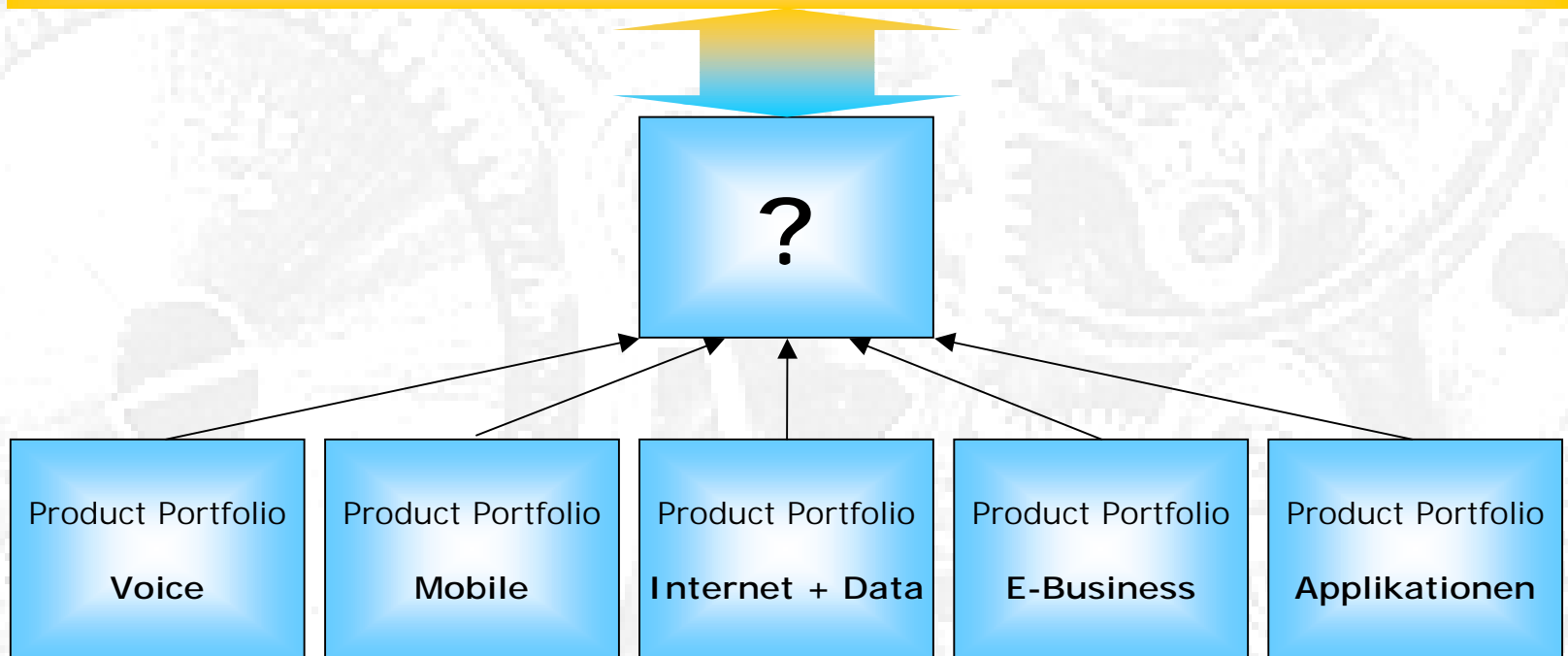
- ▼ Die alternativen Provider haben ein Kommunikationsproblem!
 - ▶ Orange als Festnetzoperator eingestuft
 - ▶ Internetangebot Orange nicht erkannt
 - ▶ Sunrise/diAx nicht als 1 Unternehmen
 - ▶ Angebote zum Teil unbekannt
- ▼ Schlechtere Einstufung der alternativen Provider gegenüber der Swisscom!
 - ▶ Zum Teil massiv schlechtere Einstufung

③ Weitere Resultate Studie (2)

- ▼ Es werden technische Produkte und Lösungen verkauft!
 - ▶ KMU sehen den Nutzen nicht
 - ▶ KMU verstehen die Möglichkeiten nicht
- ▼ Gewisse Services werden nicht erkannt!
 - ▶ KMU sind nicht Telekom gebildet
 - ▶ KMU erkennen Potenzial der Telekom nicht

③ Problematik Telekomanbieter

Kunden: KMU



4 Weiteres

- ▼ **Informationsveranstaltung 25.4.02** *kostenlos*
Anmeldung bis 12.4.02 an info@aba-Management.ch
- ▼ **Zusammenfassung der Studie** *kostenlos*
unter www.aba-management.ch
- ▼ **Gesamtstudie** *1'200.-*
- ▼ **Datenbank der Studie** *2'400.-*
- ▼ **Empfehlung für Telekomanbieter** *3'400.-*
- ▼ **Empfehlung für KMU** *900.-*
- ▼ **Telekomanalyse für KMU** *1'950.-*

④ Weiteres

Zusätzliche Informationen unter:

<http://www.aba-management.ch>

- ➔ **Empfehlungen Ihrerseits sind stets willkommen!**

Vielen Dank!

Wissen ist Macht!

Kommunikation ist Erfolg!

Armin Baumann



ABA MANAGEMENT AG
Hofacherstrasse 6
CH-5417 Untersiggenthal
Tel. +41 56 288 05 22
info@aba-management.ch
www.aba-management.ch