



Innovationspolitik, Informationsgesellschaft, Telekommunikation

Elektronischer Geschäftsverkehr in Mittelstand und Handwerk 2010

Zusammenfassung der Erhebung

Text und Redaktion

E-Commerce-Center Handel (ECC Handel)
am IfH Institut für Handelsforschung GmbH,
Dr. Kai Hudetz, Dipl.-Kff. Aline Eckstein, Elisabeth Winter

Gestaltung und Produktion

PRpetuum GmbH, München

Bildnachweis

© bucky_za, iStockPhoto

Druck

Hundt Druck GmbH, Köln

Herausgeber

Bundesministerium für Wirtschaft
und Technologie (BMWi)
Öffentlichkeitsarbeit/L2
10115 Berlin
www.bmwi.de

Stand

November 2010



Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie ist mit dem audit berufundfamilie® für seine familienfreundliche Personalpolitik ausgezeichnet worden. Das Zertifikat wird von der berufundfamilie gGmbH, einer Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung, verliehen.

Inhalt

Einleitung	2
Ausgangssituation und Fragestellungen	3
Methodik und Vorgehen	3
Stichprobe	4
Nutzungsverhalten von Internetanwendungen	5
Informationsbedarf zu Internetanwendungen	7
Computerspionage auch bei KMU von zunehmender Relevanz.....	8
Fazit – Die wichtigsten Untersuchungsergebnisse im Überblick.....	12

Einleitung

Der elektronische Geschäftsverkehr (E-Business) ist mittlerweile zu einem wesentlichen Baustein für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens geworden. Elektronische Geschäftsprozesse helfen, sowohl die internen als auch die externen Abläufe eines Unternehmens zu verbessern. Auch kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) integrieren das Internet zunehmend in ihren Geschäftsalltag und die Intensivierung der E-Business-Aktivitäten zur effizienten Abwicklung von Geschäftsprozessen schreitet stetig voran. Dieser Trend wird erneut durch die bereits zum fünften Mal durchgeführte Studienreihe „Elektronischer Geschäftsverkehr in Mittelstand und Handwerk – Ihre Erfahrungen und Wünsche“ des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehrs (NEG) bestätigt. Im diesjährigen Fokus der Untersuchung stehen neben dem aktuellen Stand der Internetnutzung und dem Informationsbedarf zum E-Business auch Fragestellungen zur Computerspionage in KMU.

Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) unterstützt als Bestandteil der Fördermaßnahmen des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) seit 12 Jahren Mittelstand und

Handwerk bei der Einführung und Nutzung von E-Business-Anwendungen. In 28 regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel wird die Beratung und Unterstützung kleiner und mittlerer Unternehmen auf die spezifischen Probleme der Zielgruppe ausgerichtet. Die im Rahmen dieser Untersuchung gewonnenen Befragungsergebnisse dienen als Grundlage und fließen in die Planung des Informationsangebots und der Aktivitäten des NEG ein.

Angesichts der zahlreichen Herausforderungen bei der Implementierung von E-Business-Lösungen in KMU – egal ob monetär, zeitlich oder technisch – stellt eine umfassende Informationsgrundlage einen wesentlichen Erfolgsfaktor für KMU dar. In diesem Sinne hoffen wir, dass die hier präsentierten Umfrageergebnisse auch für Sie wichtige und aufschlussreiche Erkenntnisse bieten und Sie bei Ihrer Arbeit unterstützen werden.

Ausgangssituation und Fragestellungen

Ausgangssituation und Fragestellungen

Während das E-Business in Deutschland auf eine abwechslungsreiche und dynamische Entwicklung zurückblicken kann, gewinnt im Zuge seiner Verbreitung eine effektive Integration des Internets in die Geschäftsprozesse für Unternehmen als Erfolgs- und Wettbewerbsfaktor zunehmend an Bedeutung. Jedoch verfügen gerade kleine und mittlere Unternehmen (KMU)¹ selten über eine eigene IT-Abteilung und sehen sich bei der Einführung von Neuerungen mit vielfältigen Problemen konfrontiert.

Zahlreiche Kammern und Verbände unterstützen ihre Mitglieder durch umfangreiche Hilfsmaßnahmen bzw. das notwendige technische Know-how und tragen damit dazu bei, dem hohen Stellenwert der KMU für die Bruttowertschöpfung innerhalb Deutschlands und auch Europas gerecht zu werden. Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) stellt mit der NEG-Umfrage eine fundierte Informations- und Entscheidungsgrundlage für unabhängige und staatliche Einrichtungen, Institutionen und Beratungsunternehmen zur Verfügung und unterstützt damit deren Aufklärungsarbeit.

Doch das NEG nutzt das breite Spektrum an aufschlussreichen Erkenntnissen der bisherigen Untersuchungen auch selbst zur zielgruppenspezifischen Ausgestaltung von Informations- und Beratungsangeboten. So wurden in der Vergangenheit zentrale Ergebnisse der NEG-Umfrage als Basis für verschiedene themenspezifische Begleitprojekte, Informationsbroschüren etc. des NEG herangezogen, wie z. B. die Online-Ratgeber zu regionalem Internet-Marketing oder Website-Gestaltung.²

Im Folgenden werden die wichtigsten Untersuchungsergebnisse der aktuellen NEG-Umfrage zusammenfassend dargestellt. Ein ausführlicher Berichtband mit einer detaillierten Darstellung der Ergebnisse nach Branchen und Unternehmensgröße erscheint im vierten Quartal 2010.

¹ Die Bezeichnung KMU beinhaltet hier und im Folgenden stets auch das Handwerk.

² Eine vollständige Auflistung aller NEG-Projekte finden Sie im Internet unter www.ec-net.de

Methodik und Vorgehen

Die NEG-Umfrage 2010 wurde mit dem Ziel durchgeführt, eine aussagekräftige Stichprobe von KMU zu generieren und deren tatsächliches Nutzungsverhalten von Internetanwendungen sowie die daraus entstehenden Bedürfnisse zu untersuchen. Betrachtet wurden insgesamt neun Themenfelder zur Nutzung des Internets durch die befragten Unternehmen, wie bspw. Internet als Informations- oder Kommunikationsmedium sowie das diesjährige Schwerpunktthema „Computerspiionage“.

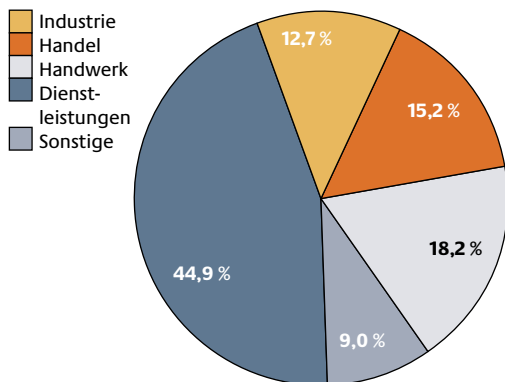
Die bundesweite Erhebung wurde im Zeitraum vom **7. April 2010 bis zum 31. August 2010** durchgeführt. Die Teilnehmer wurden hauptsächlich über die 29 Kompetenzzentren des NEG akquiriert. An der Bewerbung der Umfrage waren darüber hinaus u. a. das Deutsche Zentrum für Luft- und Raumfahrt e. V., der Marktplatz Mittelstand GmbH & Co. KG und der Online-Marktplatzbetreiber Tradoria beteiligt. Die Erhebung erfolgte sowohl offline in schriftlicher Form als auch online über das elektronische Umfrage-Center des E-Commerce Center Handel (ECC Handel). Somit konnte gewährleistet werden, dass auch die Bedürfnisse weniger internet-affiner KMU berücksichtigt werden.

Stichprobe

Insgesamt konnte nach umfassenden Plausibilitätsprüfungen und Filterungen des Gesamtsamples von ca. 3.500 Befragungsteilnehmern **2.751 Fragebögen** in die Auswertung der vorliegenden Studie eingehen. Dieser Abstrich ist zum einen darauf zurückzuführen, dass offensichtlich viele KMU Verständnisprobleme bei den verwendeten Fachtermini besitzen und nicht in der Lage waren, den Fragebogen korrekt auszufüllen. Zudem scheinen sich bisher nur wenige KMU mit Computerspionage auseinandergesetzt zu haben, so dass dem Thema bislang eine geringe Relevanz beigemessen wird, wie die Erhebungsergebnisse bestätigen. Zum anderen sind nur vollständige Fragebögen in die Auswertung eingeflossen, um fundierte und aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten. Die mittels der NEG-Umfrage 2010 generierte Stichprobe bietet ein aussagekräftiges Abbild der deutschen KMU-Landschaft und ermöglicht somit die Durchführung fundierter Analysen, um zuverlässige Informationen zum aktuellen und zukünftigen Nutzungsverhalten sowie zu den Informationsbedürfnissen der KMU zu erhalten.

Abbildung 1: Branchenzugehörigkeit

Frage: In welcher Branche sind Sie tätig?
Basis: n = 2.499 | **Keine Angabe:** n = 252

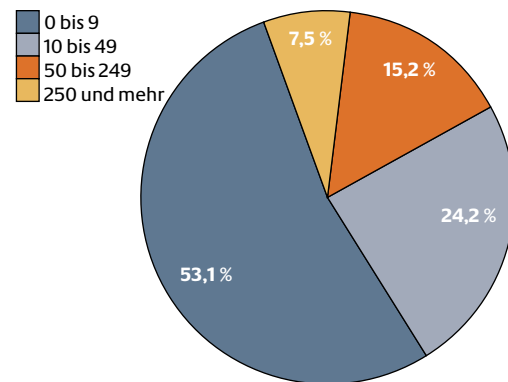


Im Gesamten gehören 44,9 Prozent der befragten Unternehmen dem Dienstleistungssektor, 18,2 Prozent dem Handwerk, 12,7 Prozent der Industrie und 15,2 Prozent dem Handel an. Im Vergleich zum Jahr 2009 hat sich der diesjährige Anteil an Unternehmen aus sonstigen Branchen mit 9 Prozent nahezu halbiert³ und macht damit deutlich, dass die NEG-Umfrage zunehmend die angestrebte Zielgruppe anspricht und erreicht.

³Vgl. Hudetz, K./Eckstein, A./Strothmann, S.: „Elektronischer Geschäftsverkehr inMittelstand und Handwerk 2009“, Köln 2009.

Abbildung 2: Unternehmensgröße nach Anzahl beschäftigter MitarbeiterInnen⁴

Frage: Wie viele Personen sind im Unternehmen beschäftigt? (umgerechnet auf Vollzeitbeschäftigte)
Basis: n = 2.483 | **Keine Angabe:** n = 268



Die Stichprobe besteht zu mehr als drei Vierteln aus Unternehmen, die weniger als 50 MitarbeiterInnen-beschäftigen. Insgesamt beschäftigen über 90 Prozent der befragten Unternehmen unter 250 Mitarbeiter und fallen damit in die Gruppe der KMU.⁵

Somit konnte bei der vorliegenden Erhebung insbesondere die Zielgruppe der KMU berücksichtigt werden. Seit Mitte der 90er Jahre existiert zwar eine große Anzahl an KMU bezogener Umfragen. Jedoch liegen keine zuverlässigen Längsschnitterhebungen vor, die das Thema elektronischer Geschäftsverkehr bei KMU untersuchen. Häufig werden in diesem Zusammenhang nur Großunternehmen oder innovativen technikaffinen Unternehmen befragt. Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr hat es sich daher zur Aufgabe gemacht, die Rahmenbedingungen des E-Business für kleine und mittlere Unternehmen so zu gestalten, dass sie ihr Entwicklungs- und Innovationspotenzial ebenfalls voll entfalten können. Erstmals wird daher auch das Thema Computerspionage und KMU behandelt, welches noch keine bundesweite Studie in diesem Umfang thematisiert hat.

⁴ Hier und im Folgenden sind immer sowohl weibliche als auch männliche Personen gemeint.

⁵ Vgl. KMU Definition des BMWi: <http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Mittelstand/mittelstandspolitik.html>
In Deutschland Größeneinteilung der KMU bis 499 MA entgegen der Definition der EU bis 250 MA. Siehe dazu Amtsblatt unter: <http://eur-lex.europa.eu>

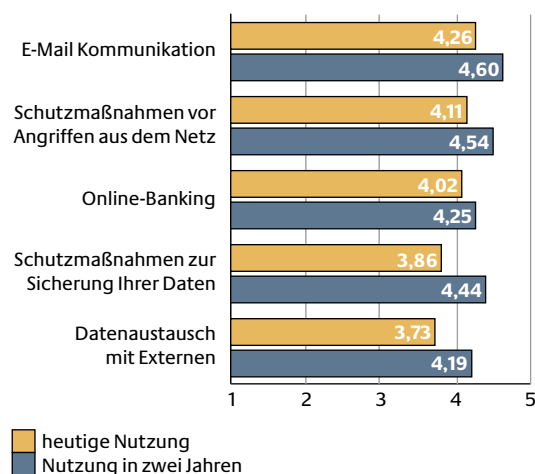
Nutzungsverhalten von Internetanwendungen

Kommunikation und Sicherheit sind meist genutzte Online-Anwendungen

Das Internet wird weiterhin vornehmlich als Kommunikationskanal genutzt – sowohl in Form von E-Mail-Verkehr als auch zum Datenaustausch mit Externen. Die damit einhergehenden Sicherheitsprobleme – man denke nur an den Austausch sensibler Kundendaten mit Geschäftspartnern via Internet und die Folgen eines Datenverlustes, wie bspw. Imageschädigungen oder Kompensationszahlungen – finden auch bei KMU zunehmend Beachtung. So liegen bspw. die Internet-Funktionen „Schutzmaßnahmen vor Angriffen aus dem Netz“ und „Schutzmaßnahmen zur Sicherung Ihrer Daten“ auf den Plätzen 2 und 4 aller 27 berücksichtigten Anwendungen. Auch das seit Jahren bei KMU weit verbreitete Online-Banking konnte sich in der diesjährigen Erhebung weiterhin in den Top 5 der häufig genutzten Internet-Anwendungen halten.

Abbildung 3: Top 5 der häufig genutzten Internetanwendungen 2010 und 2012

Frage: Wie intensiv nutzen Sie die einzelnen E-Business-Anwendungen heute und morgen?
Basis: 2.639 ≥ n ≥ 1.445 | **Skala von 1 bis 5:**
 1 = keine Nutzung; 5 = sehr intensive Nutzung



Akquisition und E-Beschaffung bilden das Schlusslicht

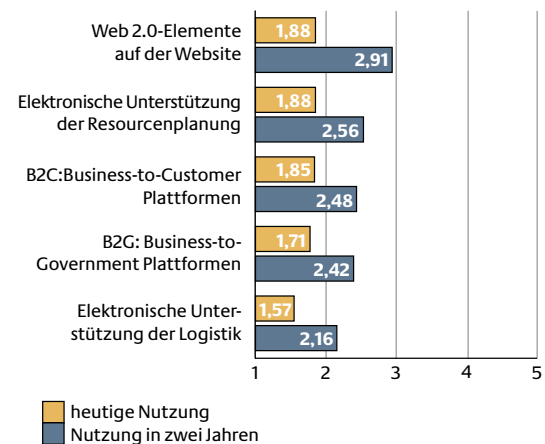
Mit einem hohen Integrationsaufwand und technischen Anpassungen verbundene Anwendungen, wie z. B. die elektronische Unterstützung der Ressourcenplanung oder der Logistik, werden weiterhin kaum von KMU genutzt.

Die Gründe für mangelnde Standardisierung bei KMU sind vielfältiger Natur und lassen sich u. a. zurückführen auf fehlendes fachliches Know-how und hohe „geschätzte“ Einführungskosten. Zudem ist der Mehrwert einer Integration und Standardisierung elektronischer Geschäftsprozesse für Kleinunternehmen oftmals nicht ersichtlich, da die Kosten-Nutzen-Relationen deutlich geringer sind, insbesondere für Unternehmen, die sich nicht im Wachstum befinden.

Vor diesem Hintergrund wird die besondere Notwendigkeit des Ausbaus eines zielgruppenorientierten Informationsangebots zur Sensibilisierung der betroffenen Unternehmen, wie es durch das NEG und PROZEUS⁶ bereitgestellt wird, deutlich.

Abbildung 4: Top 5 der selten genutzten Internetanwendungen 2010 und 2012

Frage: Wie intensiv nutzen Sie die einzelnen E-Business-Anwendungen heute und morgen?
Basis: 2.639 ≥ n ≥ 1.445 | **Skala von 1 bis 5:**
 1 = keine Nutzung; 5 = sehr intensive Nutzung



⁶ Die Website des BMWi-Förderprojekts PROZEUS ist erreichbar unter www.prozeus.de

Es sei jedoch angemerkt, dass die Stichprobe zu einem großen Teil aus Kleinstunternehmen besteht. Eine detaillierte Betrachtung der Untersuchungsergebnisse offenbart deutliche signifikante Unterschiede in der Internetnutzung der unterschiedlichen Unternehmensgrößen⁷. Die Unterschiede zu den Großunternehmen fallen neben den bereits Genannten auf den Gebieten der Anwendungen mit elektronischem Standardisierungspotenzial, wie z. B. der elektronischen Rechnungslegung, Vertriebsunterstützung, Ressourcenplanung und Logistik, sowie des Wissensmanagements und der Mitarbeiterschulung, besonders stark aus. Diese erfahren neben neuen Anwendungsgebieten des Internets, wie z. B. das Mobile Business, von Großunternehmen eine intensivere Nutzung und profitieren von einer fortgeschrittenen Standardisierung von Prozessen in großen Unternehmen.

In der nahen Zukunft erwarten die befragten Unternehmen wie bereits in den Vorjahren für alle Internetanwendungen eine intensivere Nutzung. Deutlich wird jedoch, dass eine spezifische Selektion der einzelnen Anwendungen stattfindet. Während vor einigen Jahren eine beinahe „wahllose“ Nutzungsintensität aller Anwendungen prognostiziert wurde, gehen die Unternehmen heute deutlich ziel- und zielgruppenorientierter vor, wie eine ausführliche Branchenbetrachtung zeigt.⁸

Insbesondere bisher ungenutzte Potenziale wie die Verkaufunterstützung über B2C- oder B2B-Akquisitionsplattformen sollen in den nächsten zwei Jahren ausgeschöpft werden.

⁷Vgl. Größenspezifische Analyse in Hudetz et al.: „Elektronischer Geschäftsverkehr in Mittelstand und Handwerk 2010“, Köln 2010.

⁸Vgl. Größenspezifische Analyse in Hudetz et al.: „Elektronischer Geschäftsverkehr in Mittelstand und Handwerk 2010“, Köln 2010.

Informationsbedarf zu Internetanwendungen

Hoher Informationsbedarf bei neuen Technologien

Ein Blick auf den aktuellen Informationsbedarf der kleineren und mittleren Unternehmen auf dem Gebiet des elektronischen Geschäftsverkehrs macht deutlich, dass besonders innovative Technologien, wie beispielsweise Unified Communications-Lösungen, jedem Dritten und standardisierte Prozesse, wie z. B. elektronische Ressourcenplanung oder Logistik, jedem Fünften der befragten Teilnehmer noch unbekannt sind. Es besteht somit ein deutlicher Informationsbedarf zu den Trendthemen, was zum einen verdeutlicht, dass die KMU innovationsfreudiger sind als weithin angenommen wird, zum anderen aber z. B. aufgrund fehlender personeller Ressourcen auf Unterstützung von Externen angewiesen sind.

Die Unternehmen unterscheiden sich nach Größe folglich in ihrem Kenntnisstand und Informationsbedarf. So erfreuen sich Web 2.0-Elemente und Web-Controlling einer vergleichsweise hohen Bekanntheit bei den Kleinunternehmen während die Anwendungsmöglichkeiten mit Standardisierungspotenzialen tendenziell eher unter Großunternehmen verbreitet sind. Insgesamt verfügen KMU über einen höheren Informationsbedarf, was erneut die Notwendigkeit eines umfassenden und zielgruppengerichteten Informationsangebots aufzeigt.

Besonders erwähnenswert ist das Themenfeld „Web-Controlling“, welches vielen der befragten Unternehmen bisher unbekannt ist. Die Ergebnisse der NEG-Umfrage 2010 unterstreichen den Informationsbedarf der KMU zu diesem Thema.

Tabelle 1: Vergleich zwischen Top 5 Informationsbedarf und Top 5 Wissenslücken

Frage: Haben Sie weiterführenden Informationsbedarf zu einzelnen E-Business-Anwendungen?
Sind Ihnen die einzelnen Anwendungen bekannt oder nicht?

Top 5 Informationsbedarf

Web-Controlling
Web 2.0-Elemente auf der Website
Online Werbung
Lernprogramme mit Online-Elementen
Mobile Business

Top 5 „Ist mir nicht bekannt“ Wissenslücke

Innovative Technologien
Elektronische Unterstützung der Ressourcenplanung
Elektronische Unterstützung der Logistik
Web 2.0-Elemente auf der Website
Web-Controlling

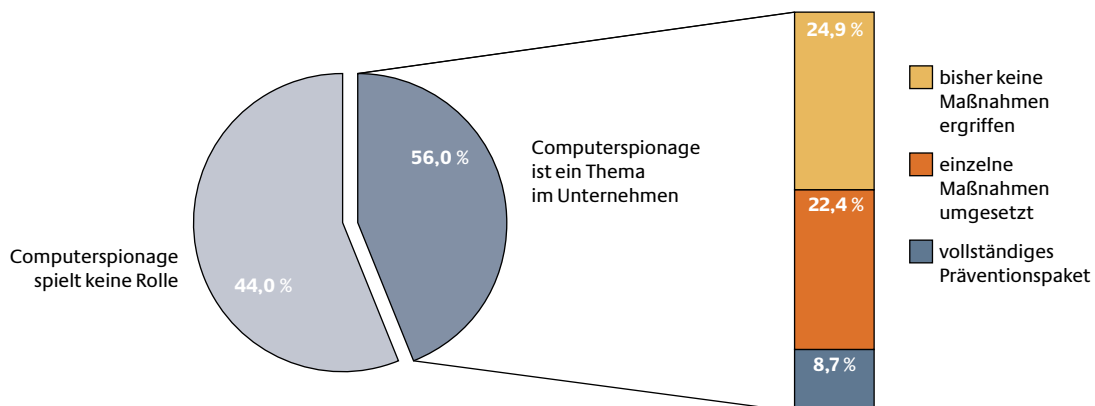
Computerspionage auch bei KMU von zunehmender Relevanz

Während der Geschäftsalltag von Unternehmen durch elektronische Geschäftsprozesse vielerorts dank schnelleren Kommunikationsmöglichkeiten oder Kosteneinsparungen erleichtert wird, birgt die Nutzung des Internets im Geschäftsverkehr jedoch auch Risiken. So können bspw. aufgrund von Sicherheitslücken teilweise immense Schäden durch Trojaner, Viren oder Würmer entstehen. Zudem können Unternehmen Opfer von wirtschaftskriminellen Handlungen, wie z. B. Computerspionage, werden. Die Bedrohung besteht jedoch nicht nur betriebsintern, sondern auch von außen. So können Systemausfälle in der betrieblichen IT nicht nur den Betriebsablauf stören oder zu Datenverlust führen, sondern auch das Kundenvertrauen nachhaltig beeinflussen und für die Unternehmen erhebliche Imageschäden anrichten. Aus den genannten Gründen ist die Entwicklung geeigneter Sicherheitsmaßnahmen auch für KMU von höchster Relevanz und Dringlichkeit.

In mehr als der Hälfte aller befragten Unternehmen spielt Computerspionage bereits heute eine Rolle. Insgesamt verfügen bisher von allen Befragten lediglich 8,7 Prozent über ein vollständiges Präventionspaket zur Bekämpfung von Computerspionage. Nahezu ein Viertel aller an der NEG-Umfrage 2010 teilnehmenden Unternehmen hat bereits einzelne Maßnahmen umgesetzt. Von den Unternehmen, die sich mit dem Thema befassen, haben nahezu die Hälfte noch keine geeigneten Maßnahmen ergriffen, um dieser Bedrohung entgegen zu wirken. Aus diesen Ergebnissen wird deutlich, dass eine Sensibilisierung für Sicherheitsthemen bereits besteht, jedoch zwischen den verschiedenen Unternehmen eklatante Unterschiede in der Umsetzung vorhanden sind.

Abbildung 5: Bedeutung des Themas „Computerspionage“

Frage: Wie viel Aufmerksamkeit wird dem Thema Computerspionage in Ihrem Unternehmen geschenkt?
Basis: n = 2.378 | **Keine Angabe:** n = 373



Insbesondere von den Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitern hat der überwiegende Anteil bisher keine Schutzmaßnahmen vor Computerspionage eingeführt. Ein Grund hierfür könnte darin liegen, dass viele Unternehmen bisher im Unklaren darüber sind, ob sie überhaupt bedroht sind, welche Sicherheitsmaßnahmen für sie von Bedeutung sind und wie diese umgesetzt werden können. An dieser Stelle besteht ein hoher Nachholbedarf, wie aus einem Vergleich mit den Großunternehmen hervorgeht, bei dem bereits mehr als zwei Drittel der Großunternehmen dem Thema Computerspionage mit individualisierten Sicherheitsmaßnahmen begegnen.

Schadensfälle noch nicht weit verbreitet

In über 90 Prozent der Fälle haben die befragten Unternehmen bisher noch keinen Schaden durch Computerspionage erlitten. Bereits jedes zehnte Unternehmen ist hingegen schon Opfer von Computerspionage geworden. Auch wenn sich die Höhe des verursachten Schadens dabei für über drei Viertel der betroffenen Unternehmen auf weniger als fünfzig Tausend Euro beläuft, stellt dieser Betrag für KMU jedoch bereits sehr schmerzhaft Verluste dar. In ca. 20 Prozent der Fälle beträgt der Schaden fünfzig bis fünf-hundert Tausend Euro, höhere Summen sind äußerst selten der Fall und naturgemäß eher bei Großunternehmen anzutreffen.

Abbildung 6: Höhe des verursachten Schadens

Frage: Gab es in Ihrem Unternehmen bereits einen Fall von Computerspionage? Wenn ja, in welcher Höhe?

Basis: n = 2.173 | Keine Angaben: n = 578

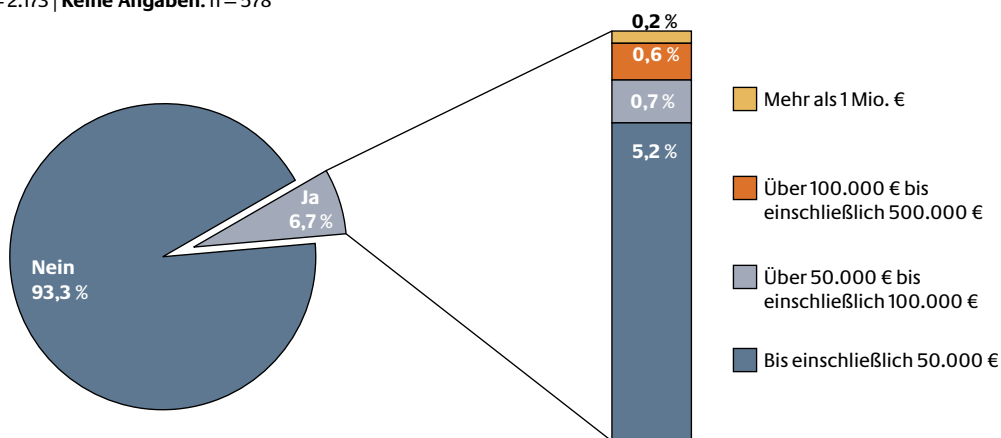
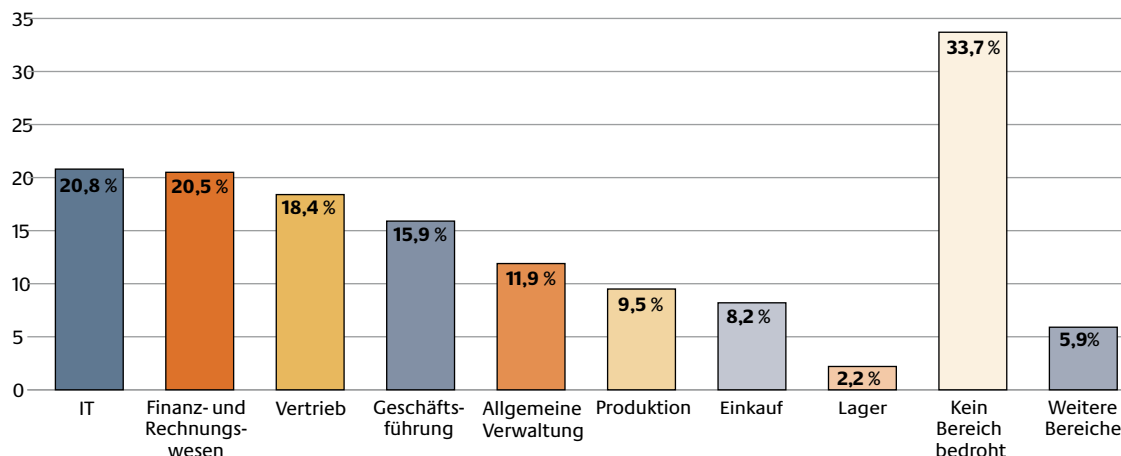


Abbildung 7: Durch Computerspionage bedrohte Geschäftsbereiche

Frage: Denken Sie, ein oder mehrere Bereiche Ihres Unternehmens sind durch Computerspionage bedroht?

Basis: n = 2.541 | Keine Angaben: n = 210 | Mehrfachnennung möglich



Bedrohung für einzelne Abteilungen ist stark branchenabhängig

Die Bedrohung einzelner Unternehmensbereiche durch Computerspionage ist sowohl abhängig von der strategischen Ausrichtung des Unternehmens und der Bedeutung der jeweiligen Abteilung für den Unternehmenserfolg als auch von der Branche, in der das Unternehmen tätig ist.

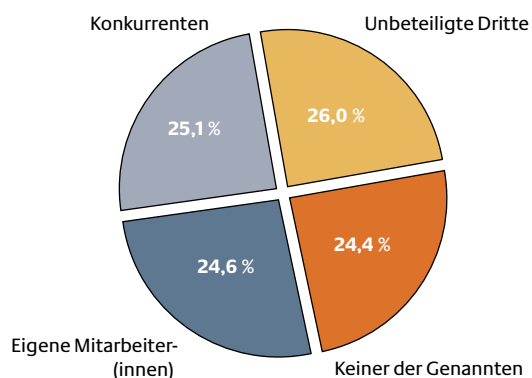
Insgesamt antizipieren ca. 20 Prozent der befragten Unternehmen eine Bedrohung für den IT-Bereich sowie das Finanz- und Rechnungswesen. Diese Sorge ist nicht unbegründet. Während der IT-Bereich die Achillesferse vieler Unternehmen darstellt, über den sowohl Viren oder Trojaner Eingang ins Unternehmen finden können, aber auch durch Angriffe elektronische Prozesse im gesamten Betrieb gestört werden können, beherbergt das Finanz- und Rechnungswesen sensible und äußerst vertrauliche Unternehmensdaten. Speziell Dienstleistungs- und Industrieunternehmen messen dem IT-Bereich eine besondere Bedeutung bei.

18,4 Prozent dieser Befragungsteilnehmer sehen den Vertrieb durch Angriffe bedroht. Auch dieser Unternehmensbereich enthält sensible Kundendaten, so dass ihr Diebstahl nicht nur mit eigenen finanziellen und imagebezogenen Schäden verbunden sein kann, wie die jüngsten Datenskandale zeigen, sondern auch Geschäftspartner und Kunden gefährdet. Insbesondere Industrie und Handel sehen diesen Bereich als sehr gefährdet an.

Abbildung 8: Personenkreis

Frage: Welcher Personenkreis stellt Ihres Erachtens nach die größte Bedrohung für Ihr Unternehmen dar?

Basis: n = 2.219 | **Keine Angaben:** n = 532



Der Feind lauert überall

Aus Sicht der Unternehmen verteilen sich die Gefährdungsquellen durch Computerspionage für den Betrieb zu ähnlich großen Teilen auf die eigenen Mitarbeiter, Konkurrenten und unbeteiligte Dritte, so dass es den Unternehmen schwer fällt, sich auf einen eindeutigen Angreifer zu fokussieren. Während Kleinstunternehmen größeres Vertrauen in die eigenen Mitarbeiter setzen (nur 16,4 Prozent sehen die eigenen Mitarbeiter als Gefahrenquelle) und die größte Bedrohung in unbeteiligten Dritten (29,7 Prozent) und Konkurrenten (23,7 Prozent) vermuten, geht für Großunternehmen mit 42,2 Prozent die größte Bedrohung von Mitarbeitern aus den eigenen Reihen aus.

Um der vielfältigen Bedrohung sowohl von innen als auch von außen zu begegnen, müssen Unternehmen mehrdimensionale Sicherheitsmaßnahmen ausarbeiten, um sich gegen jede der potenziellen Gefahrengruppen zu schützen. Dazu gehören bspw. neben technischen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor Konkurrenten auch Schulungen der eigenen Mitarbeiter zu einem aufmerksamen Umgang mit Unternehmensdaten sowie die Festlegung von Zugriffsrechten⁹.

Geringe Sicherheitsmaßnahmen führen zu Computerspionage

Auch wenn Computerspionage auf viele Ursachen zurückgeführt werden kann, sehen 50 Prozent der befragten Unternehmen die Hauptursache bei sich selbst in zu geringen Sicherheitsmaßnahmen, welche es den Angreifern nicht nur ermöglichen, erfolgreich das Unternehmen zu attackieren, sondern solche Angriffe geradezu als lukrativ erscheinen lassen und damit erst recht herausfordern.

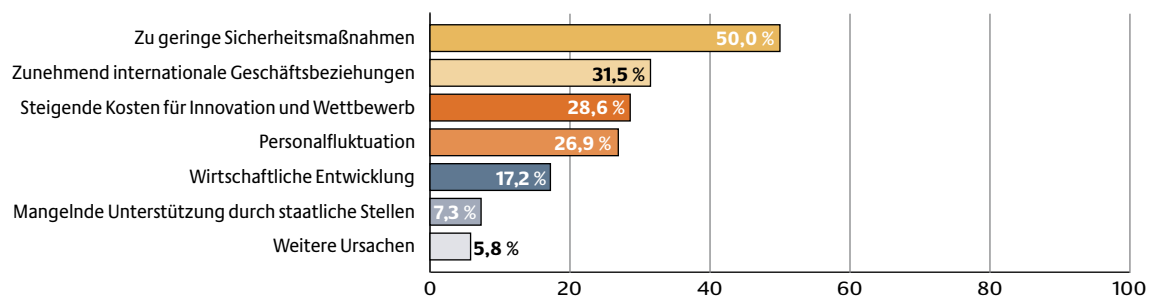
⁹ Weitere Informationen zum Thema „IT-Sicherheit“ bietet das NEG unter www.ec-net.de

Zunehmend internationale Geschäftsbeziehungen bringen neben den Vorteilen neuer Märkte und Geschäftspartner ebenfalls eine Zunahme der Bandbreite an potenziellen Angreifern mit sich, zumal Unsicherheit in der Wahrnehmung von Urheberrechtsschutz und Wirtschaftskriminalität existieren. 28,6 Prozent der Befragungsteilnehmer sehen die Ursache für Computerspionage in steigenden Kosten

für Innovation und Wettbewerb. Wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen, scheiden neben dem Fachwissen auch sensible Informationen aus dem Unternehmen aus. Zwar existieren für solche Fälle Verschwiegenheitsklauseln, jedoch bleibt das Wissen der Mitarbeiter um Geschäftsprozesse, Kundendaten etc. bestehen und kann in die Arbeit beim neuen Arbeitgeber einfließen.

Abbildung 9: Ursachen für Computerspionage

Frage: Worin sehen Sie die Hauptursachen für wirtschaftskriminelle Handlungen in Form von Computerspionage?
Basis: n = 2.531 | **Keiner der genannten Ursachen:** n = 188 | **Keine Angaben:** n = 220 | Mehrfachnennung möglich



Fazit – Die wichtigsten Untersuchungsergebnisse im Überblick

Aus den Untersuchungsergebnissen der NEG-Umfrage 2010 konnten folgende zentrale Erkenntnisse gewonnen werden:

- ▶ Zu den intensiv genutzten Internetanwendungen durch Unternehmen gehören primär die Kommunikation und Schutzmaßnahmen. Anwendungen, die mit einem hohen Integrationsaufwand sowie technischen und organisationalen Anpassungen verbunden sind, wie z. B. die elektronische Unterstützung der Ressourcenplanung oder der Logistik, werden hingegen bisher kaum von KMU genutzt.
- ▶ In Zukunft wollen die befragten Unternehmen alle Internetanwendungen intensiver nutzen. Besonders bisher kaum genutzte verkaufsfördernde Optionen wie B2C- oder B2B-Akquisitionsplattformen sollen vermehrt eingesetzt werden.
- ▶ Die KMU weisen einen hohen Informationsbedarf bei fortschrittlichen Technologien wie Web 2.0-Elementen oder Mobile Business sowie der Nutzung des Internets für Online-Werbung auf.
- ▶ Für mehr als jedes zweite Unternehmen ist Computerspionage ein Thema. Allerdings haben bisher insgesamt nur 31,1 Prozent der befragten Betriebe Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt. Während über zwei Drittel der Großunternehmen Sicherheitsmaßnahmen bereits implementiert haben, verfügt der überwiegende Anteil der kleinen und Kleinstunternehmen über keine Schutzmaßnahmen vor Computerspionage.
- ▶ Bisher sind 6,7 Prozent der befragten Unternehmen Opfer von Computerspionage geworden. Die Schadenssumme beträgt in 77,2 Prozent der betroffenen Fälle weniger als fünfzig Tausend Euro.
- ▶ Zu den durch Computerspionage bedrohten Unternehmensressorts gehören überwiegend Abteilungen mit sensiblen Firmen- und Kundendaten, wie z. B. der IT-Bereich, das Finanz- und Rechnungswesen sowie der Vertrieb.

▶ Die größte Bedrohung durch Computerspionage geht von den eigenen Mitarbeitern, der Konkurrenz und unbeteiligten Dritten zu gleichen Teilen aus. Jedoch unterscheiden sich die Unternehmen in Abhängigkeit von ihrer Größe in ihrer Einschätzung der betroffenen Personenkreise. Kleinstunternehmen erwarten die größte Bedrohung durch Externe, während Großunternehmen in ihren Mitarbeitern die größte Gefahrenquelle vermuten.

▶ Geringe Sicherheitsmaßnahmen werden von der Hälfte aller Unternehmen als Ursache für Computerspionage angesehen. 31,5 Prozent der Befragten geben als Grund zunehmende internationale Geschäftsbeziehungen an und 28,6 Prozent machen steigenden Kosten für Innovation und Wettbewerb für Computerspionage verantwortlich.

Weiterführende Ergebnisse sowie branchen- und unternehmensgrößenspezifische Auswertungen werden in einem ausführlichen Berichtband veröffentlicht, welcher im vierten Quartal 2010 erscheinen und als kostenloser Download u. a. auf der Website des NEG unter www.ec-net.de sowie auf der Website des ECC Handel unter www.ecc-handel.de angeboten wird.

Die im Rahmen dieser Zusammenfassung vorgestellten Ergebnisse basieren auf der vom Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie durchgeführten Umfrage „Elektronischer Geschäftsverkehr in Mittelstand und Handwerk 2010“.

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie herausgegeben. Sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.