



# Konjunktur und Trends in der ECM-Branche

**Jürgen Biffar, Vorstandsvorsitzender Kompetenzbereich ECM**

**Andreas Nowotka, stellv. Vorstandsvorsitzender Kompetenzbereich ECM**

Stuttgart, 04. Oktober 2016

**bitkom**

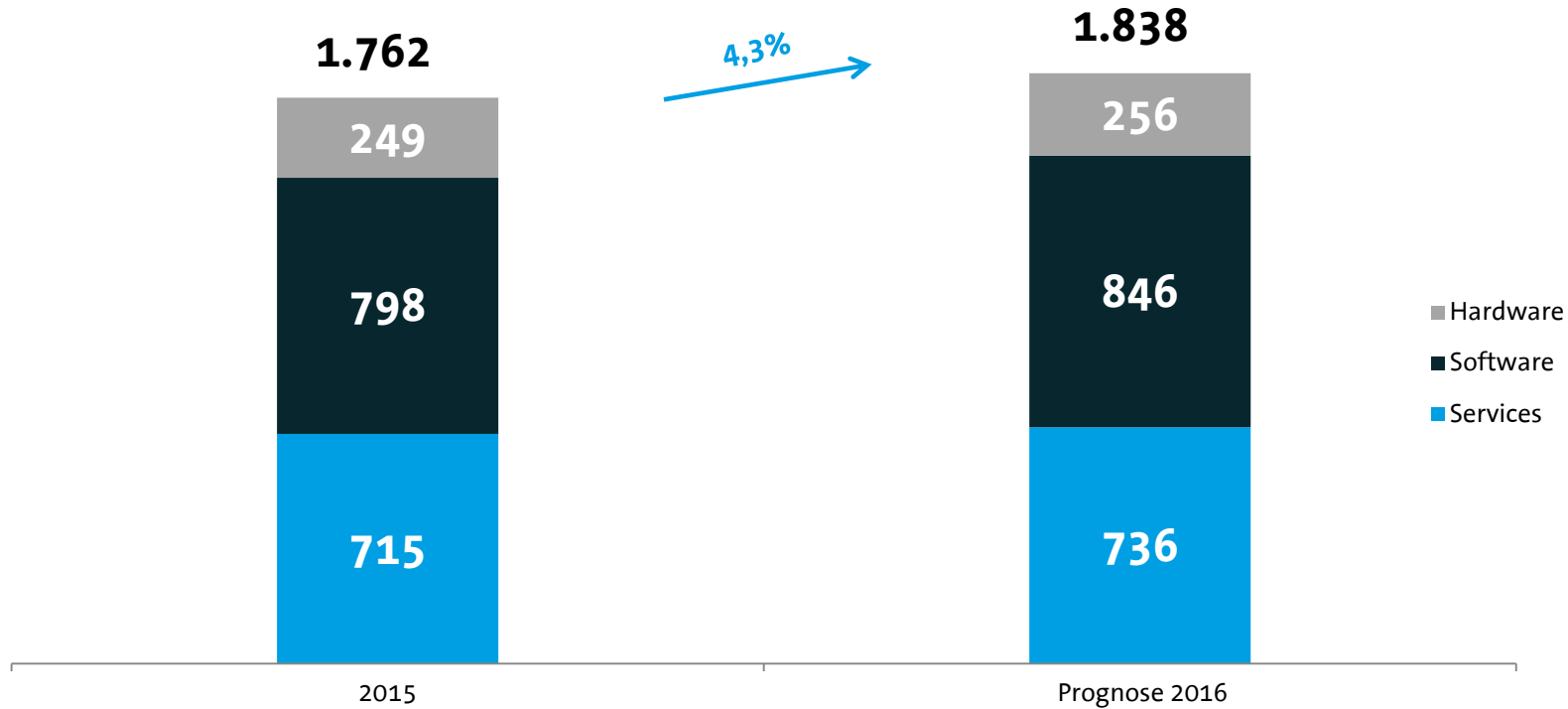
# Der ECM-Markt 2016

## 10. ECM-Branchenbarometer und Marktprognose

**Jürgen Biffar**, Vorstandsvorsitzender Kompetenzbereich ECM

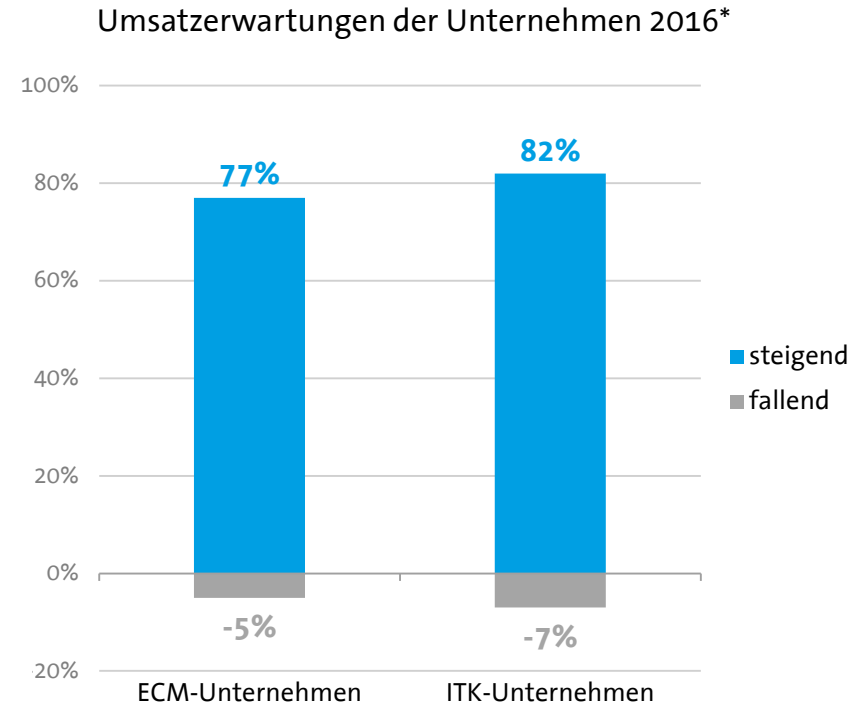
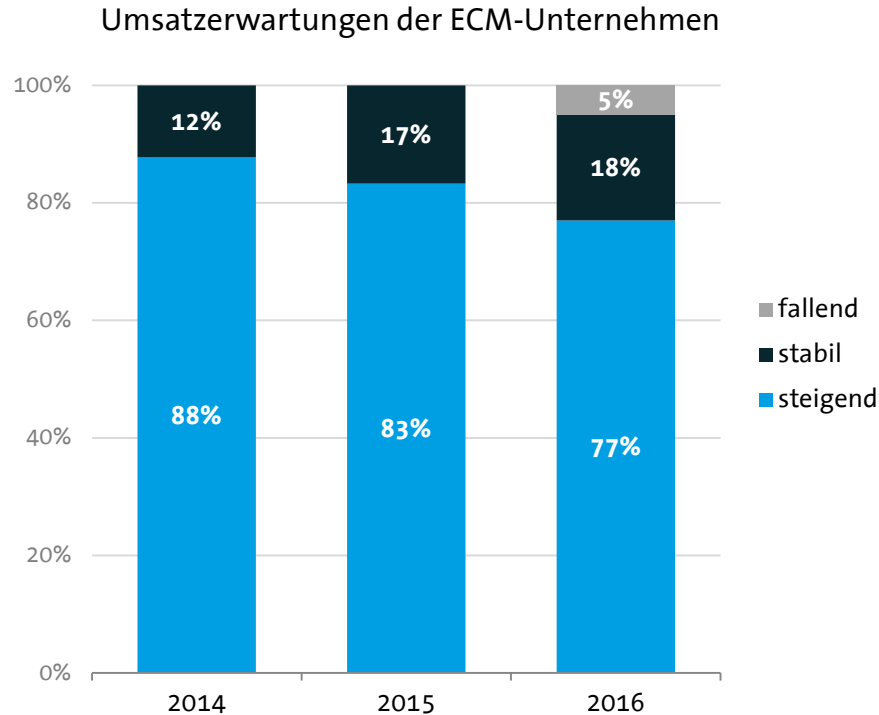
# Der Markt für Enterprise Content Management wächst weiter

Entwicklung des deutschen ECM-Marktes in Mio. Euro



# ECM-Branche erwartet weiteres Wachstumjahr

## Kennzahlen im Zeitverlauf (Gesamtjahr)



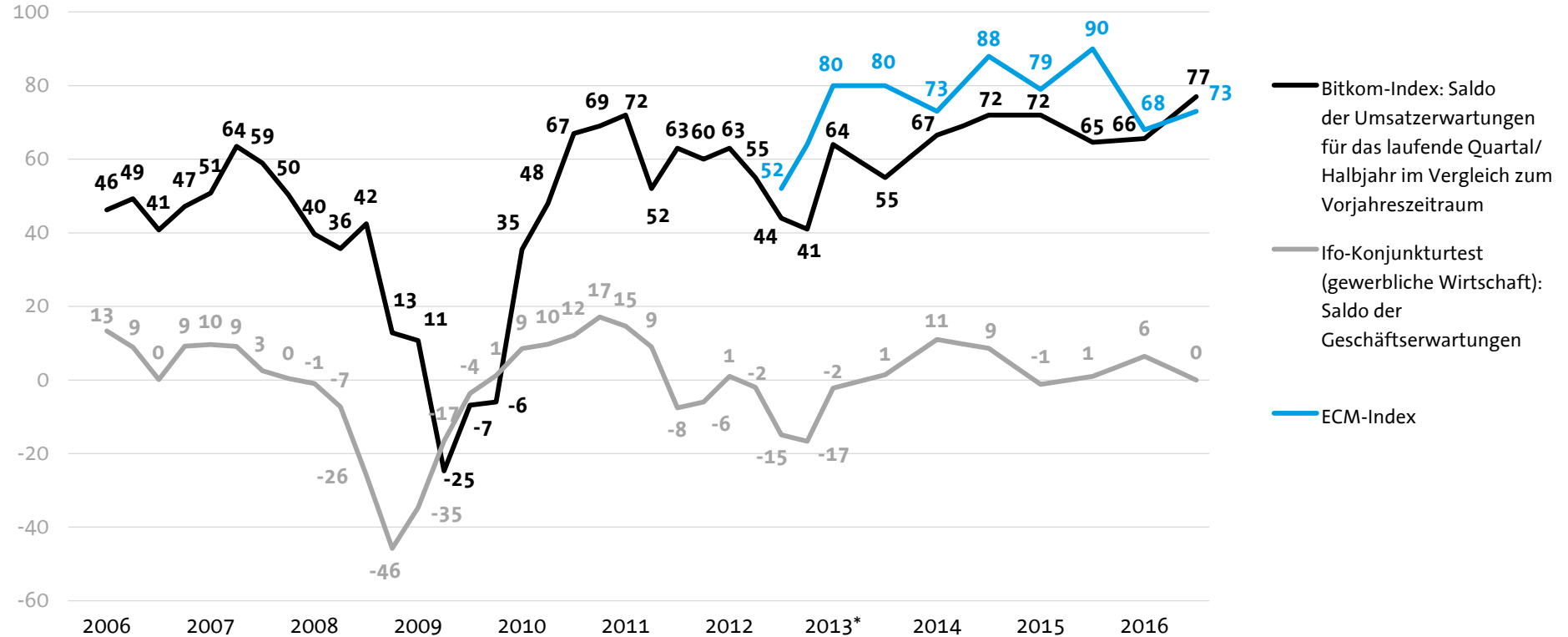
\*Fehlende Werte zu 100%: stabiler Umsatz

Basis: alle ITK-Unternehmen | Quelle: Bitkom, 6., 8., 10. ECM-Barometer, 49. ITK-Branchenbarometer

4 Rundungsbedingt ergeben die Summen nicht zwingend 100%.

# ECM-Index im Vergleich zum Bitkom-Index

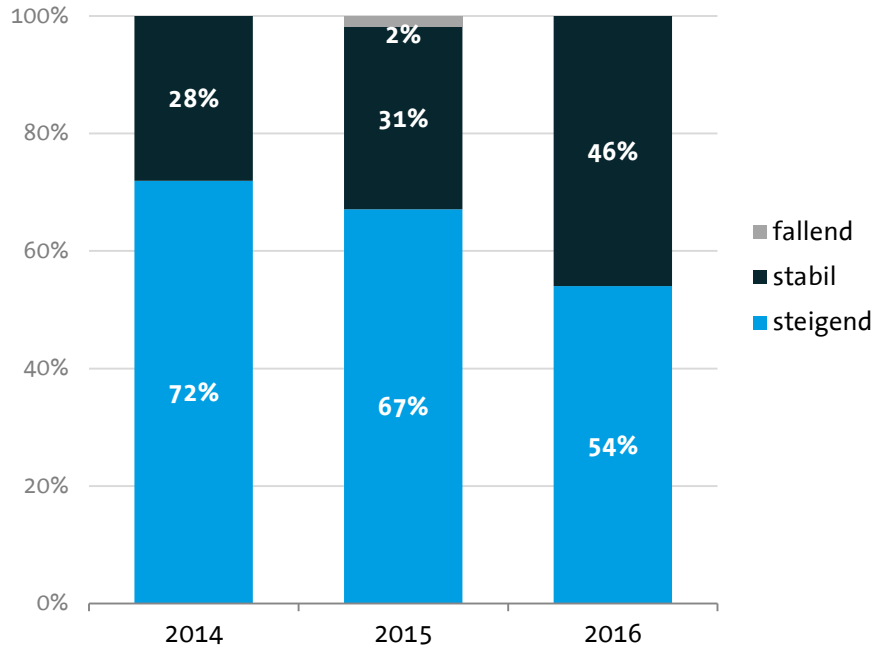
## Saldo der Umsatzerwartungen (Halbjahre)



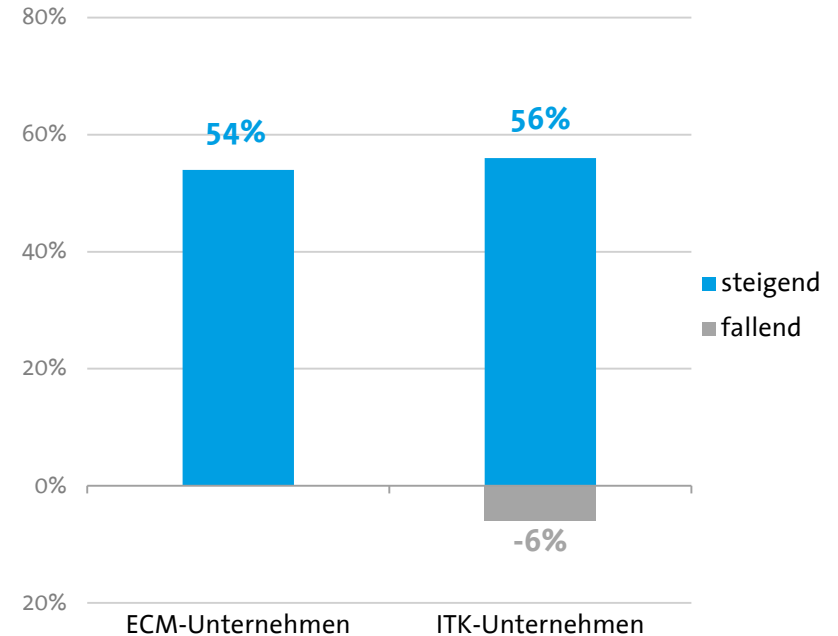
# Große Mehrheit der ECM-Unternehmen plant Neueinstellungen

Kennzahlen im Zeitverlauf (Gesamtjahr)

Personalplanung der ECM-Unternehmen



Personalplanung der Unternehmen 2016\*



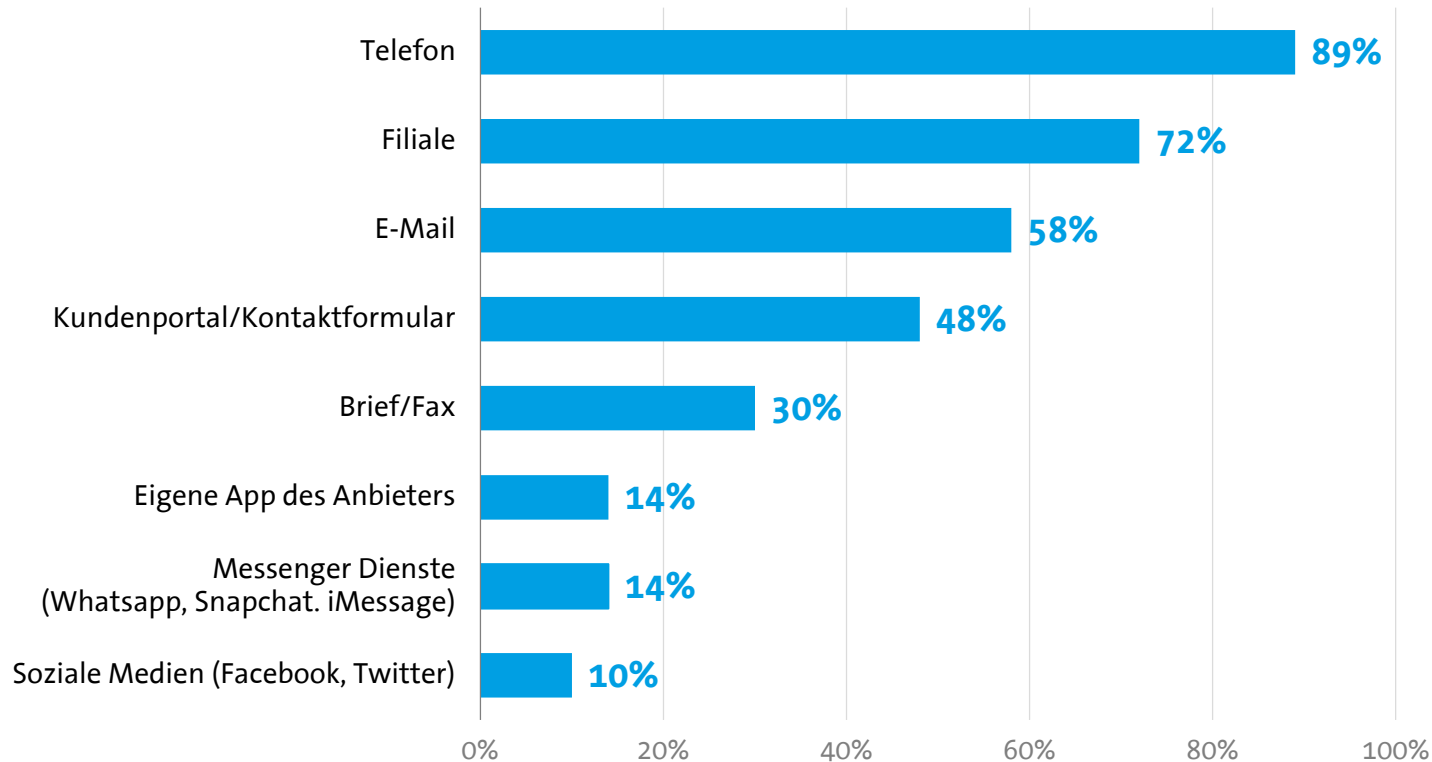
\*Fehlende Werte zu 100%: stabile Mitarbeiterentwicklung

# Neueste Trends in der Kundenkommunikation

**Andreas Nowotka**, stellv. Vorstandsvorsitzender Kompetenzbereich ECM

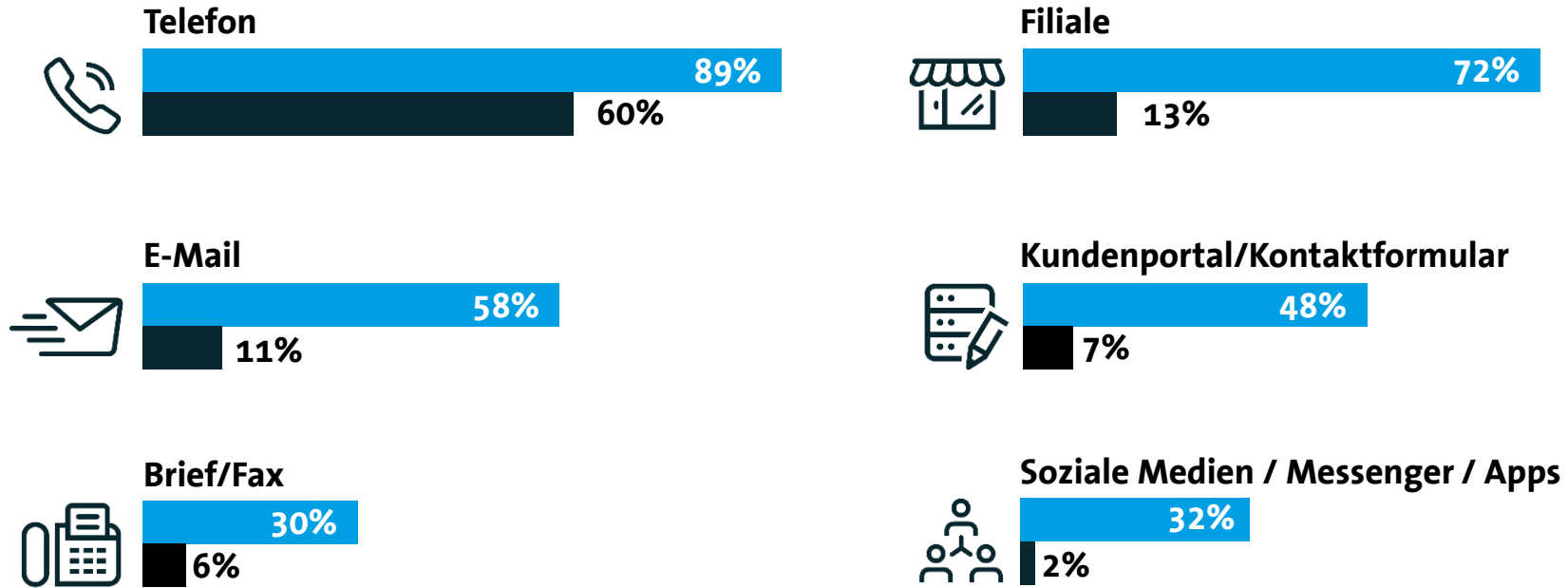
# Über welche Kanäle kommunizieren Kunden mit Unternehmen?

Wie kommunizieren Sie mit Anbietern, um ein Problem zu beheben?





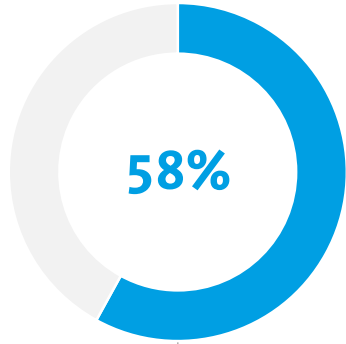
# Genutzter Kanal ist oft nicht das Mittel erster Wahl



■ Genutzt

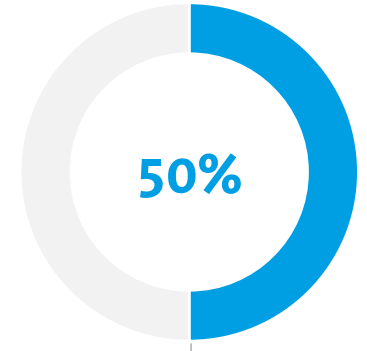
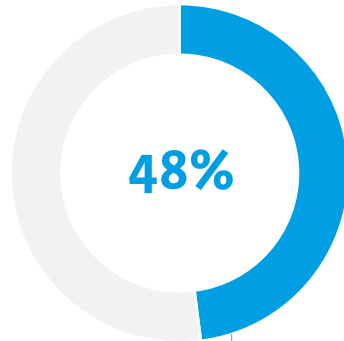
■ Bevorzugt / Vermehrt erwünscht

# Das Telefon ist die beliebteste Form der Kontaktaufnahme

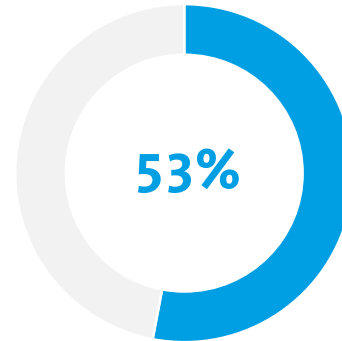


58 Prozent der **Filialbesucher** würden ihre Angelegenheit lieber telefonisch regeln

48 Prozent derjenigen, die **Briefe oder Faxe** verschicken bevorzugen das Telefon



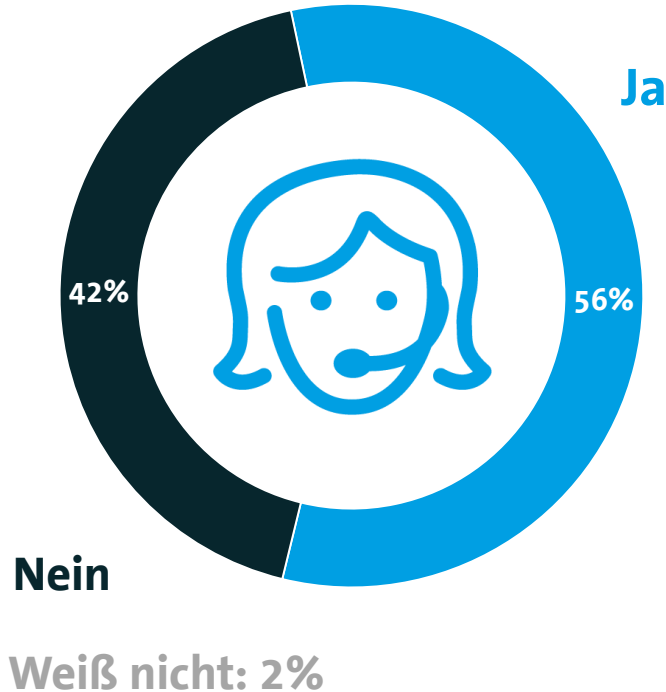
Die Hälfte der Nutzer von **Kundenportalen** würde das Telefon bevorzugen



53 Prozent der **E-Mailnutzer** würden lieber zum Telefon greifen

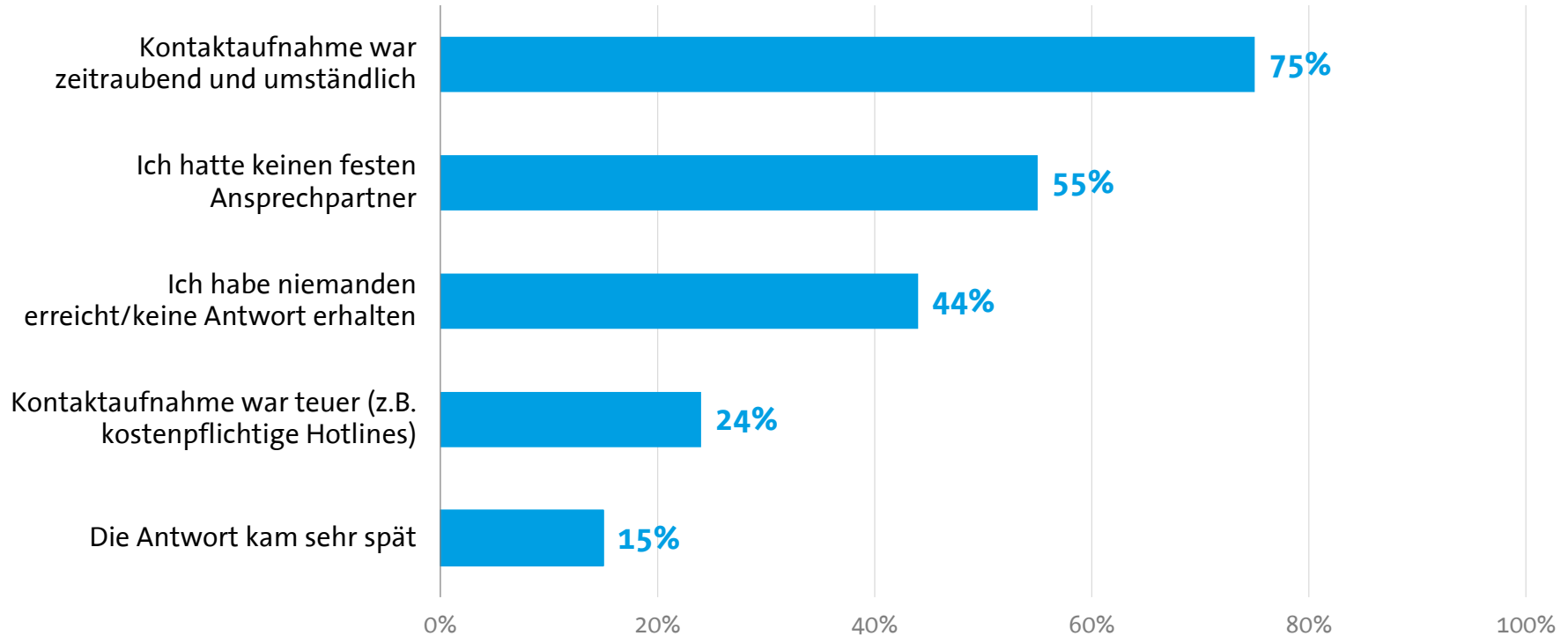
# Ärgernisse in der Kundenkommunikation

Haben Sie bereits schlechte Erfahrung mit dem Kundenservice eines Anbieters gemacht?



# Ärgernisse in der Kundenkommunikation

Welche negativen Erfahrung haben Sie bereits mit dem Kundenservice eines Anbieters gemacht?



# Bitkom auf der IT & Business 2016

Stuttgart, 04. - 06. Oktober 2016

# Bitkom-Aktivitäten auf der IT & Business 2016

**Bitkom Gemeinschaftsstand »Digital Office Area«**

**Halle 1, Stand B31**

Dienstag, 04. Oktober

**Bitkom @ Fachforum Organisation & Verwaltung**

eIDAS Vertrauensdienste im digitalen Binnenmarkt

Uhrzeit

**13:15-14:30 Uhr**

Ort

**Halle 1, Stand B77**

Mittwoch, 05. Oktober

**Bitkom @ Fachforum Organisation & Verwaltung**

Mobile Capture: Anwendungsfelder und Chancen der mobilen Datenerfassung

Uhrzeit

**10:00-10:45 Uhr**

Ort

**Halle 1, Stand B77**

Krieg der Welten: Cloud-ECM im Spannungsfeld von Tradition und Disruption

Uhrzeit

**10:45-11:30 Uhr**

Ort

**Halle 1, Stand B77**

Wie geht zeitgemäße sichere Kommunikation?

Uhrzeit

**11:30-12:30 Uhr**

Ort

**Halle 1, Stand B77**

# Bitkom-Aktivitäten auf der IT & Business 2016

Mittwoch, 05. Oktober

## **Bitkom @ Fachforum für Markt & Strategie**

GetStarted meets Start-ups: »Neue Helden«  
stellen sich vor

Uhrzeit

**16:00-17:00 Uhr**

Ort

**Halle 1, Stand H23**

Donnerstag, 06. Oktober

## **Bitkom @ Fachforum Organisation & Verwaltung**

Trends im Output Management

Uhrzeit

**10:00-11:00 Uhr**

Ort

**Halle 1, Stand B77**

Bitkom Digital Office Index: Wie digital sind deutsche  
Unternehmen?

Uhrzeit

**11:00-12:00 Uhr**

Ort

**Halle 1, Stand B77**

Donnerstag, 06. Oktober

## **Bitkom @ Fachforum für Marketing, Vertrieb & Service**

Der Vertriebsarbeitsplatz von morgen – Was kann CRM  
leisten?

Uhrzeit

**12:00-13:00 Uhr**

Ort

**Halle 1, Stand H51**

# Highlights: Podiumsdiskussionen auf den Foren der IT & Business

- **eIDAS Vertrauensdienste im digitalen Binnenmarkt**

- Dienstag, 04. Oktober, 13:15 - 14:30 Uhr
  - Halle 1 B77
- 

- **Mobile Capture: Anwendungsfelder und Chancen der mobilen Datenerfassung**

- AK Input- & E-Mail Management
  - Mittwoch, 5. Oktober, 10:00 - 10:45 Uhr
  - Halle 1 B77
- 

- **Weitere Podiumsdiskussionen:** siehe Informationen in der Pressemappe



# Kontakt

Ihre Bitkom-Ansprechpartner

**Bitkom e.V.**

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin

T 030 275 76 0

@Bitkom\_ECM

[bitkom@bitkom.org](mailto:bitkom@bitkom.org)  
[www.bitkom.org](http://www.bitkom.org)



**Jürgen Biffar**  
Vorstandsvorsitzender  
Kompetenzbereich ECM



**Andreas Nowotka**  
Stellv. Vorstandsvorsitzender  
Kompetenzbereich ECM



**Frank Früh**  
Bereichsleiter ECM  
E [f.frueh@bitkom.org](mailto:f.frueh@bitkom.org)  
T 030 275 76 201



# Konjunktur und Trends in der ECM-Branche

**Jürgen Biffar, Vorstandsvorsitzender Kompetenzbereich ECM**

**Andreas Nowottka, stellv. Vorstandsvorsitzender Kompetenzbereich ECM**

Stuttgart, 04. Oktober 2016

**bitkom**