



QUALITÄTSSYSTEME VEREINT.



digital business
university
of applied sciences

FRANCHISE KLIMA INDEX (FKI)

1. Halbjahr 2021

AGENDA

- **Rahmendaten & Studiendesign**
- FKI Dashboard
- Beurteilung der Geschäftslage
- Franchisepartner
- Betriebe
- Beschäftigte im Franchisesystem
- Auswirkungen der Corona-Krise
- Stimmungslage
- Top Themen

RAHMENDATEN & STUDIENDESIGN

Auftraggeber:

Deutscher Franchiseverband e.V.

Auftragnehmer:

Prof. Dr. Achim Hecker (Digital Business University of Applied Sciences)

Befragungszeitraum der Online-Befragung

28. April bis 30. Mai 2021

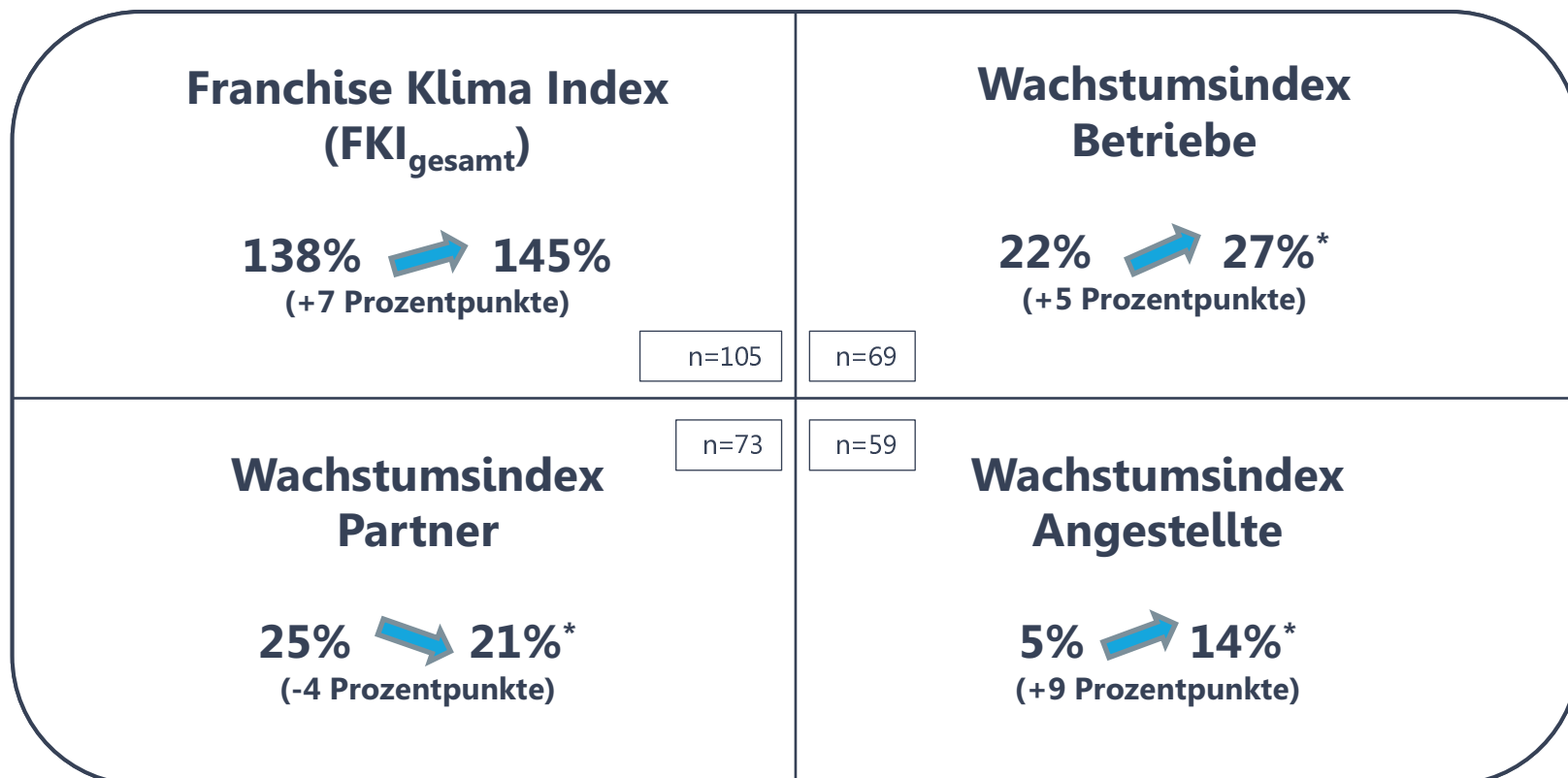
Teilnehmer:

312 Mitgliedssysteme waren zur Teilnahme aufgerufen. Mit 105 Beteiligungen liegt die Rücklaufquote bei 33,65%

AGENDA

- Rahmendaten & Studiendesign
- **FKI Dashboard**
- Beurteilung der Geschäftslage
- Franchisepartner
- Betriebe
- Beschäftigte im Franchisesystem
- Auswirkungen der Corona-Krise
- Stimmungslage
- Top Themen

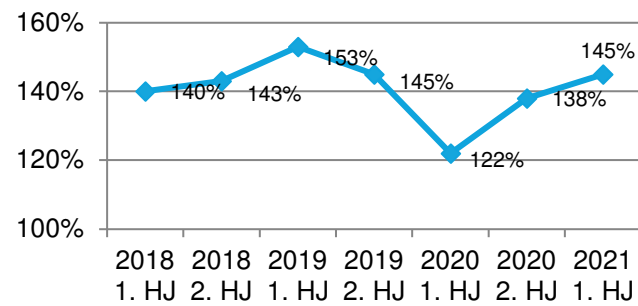
FKI DASHBOARD



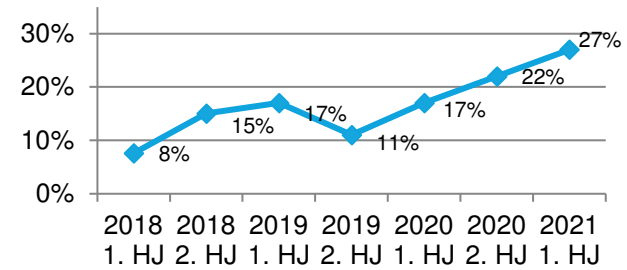
* Ohne „Ausreißer“

FKI DASHBOARD

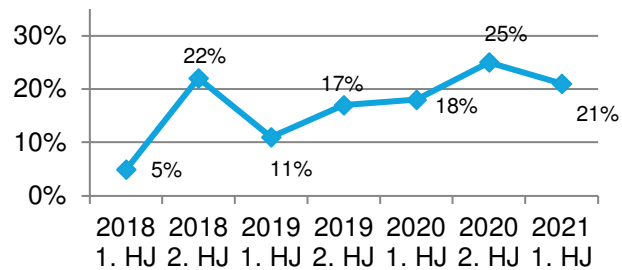
Franchise Klima Index



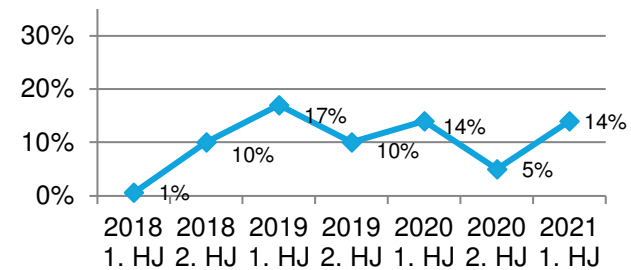
Wachstumsindex Betriebe



Wachstumsindex Partner



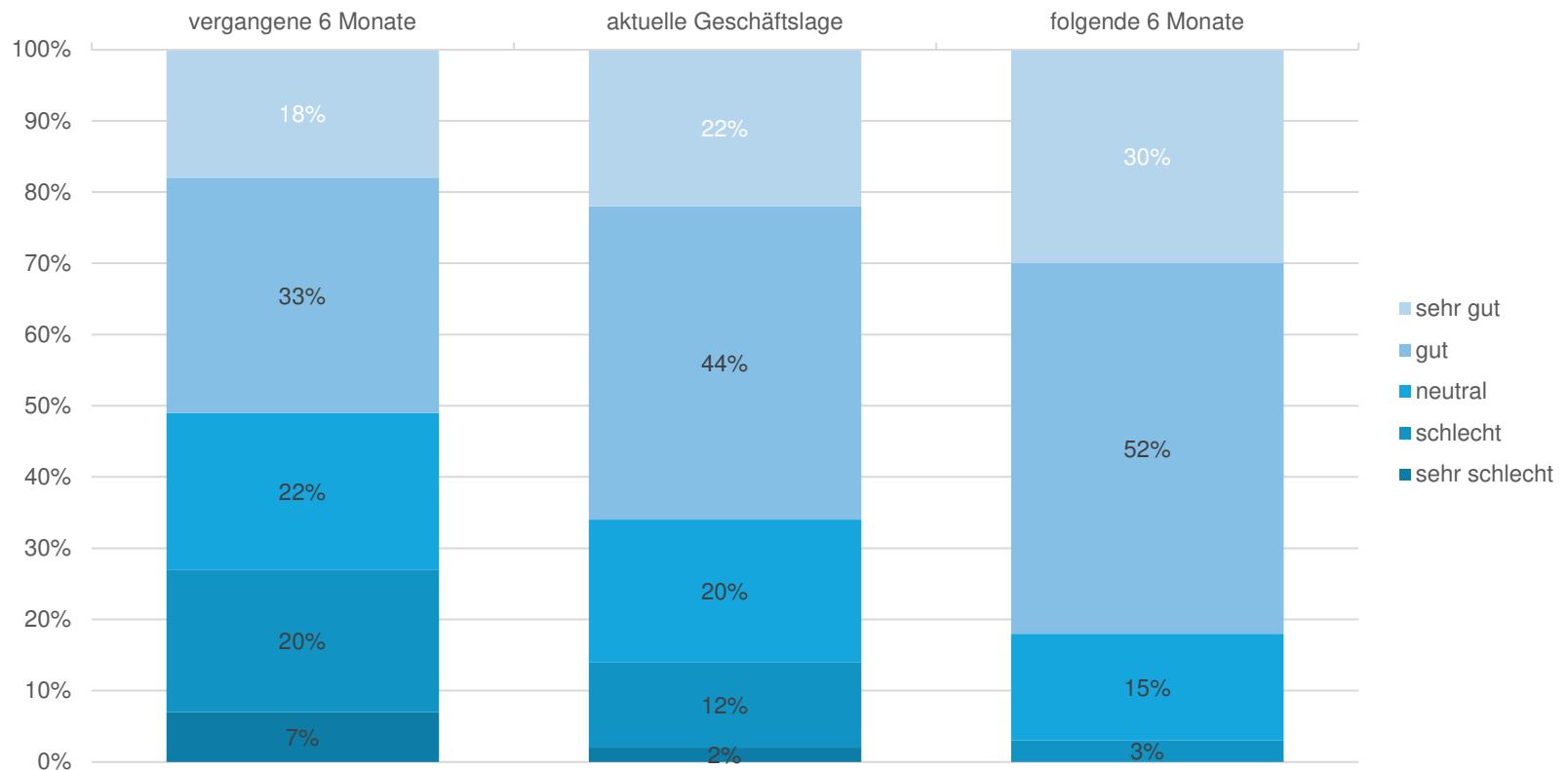
Wachstumsindex Angestellte



AGENDA

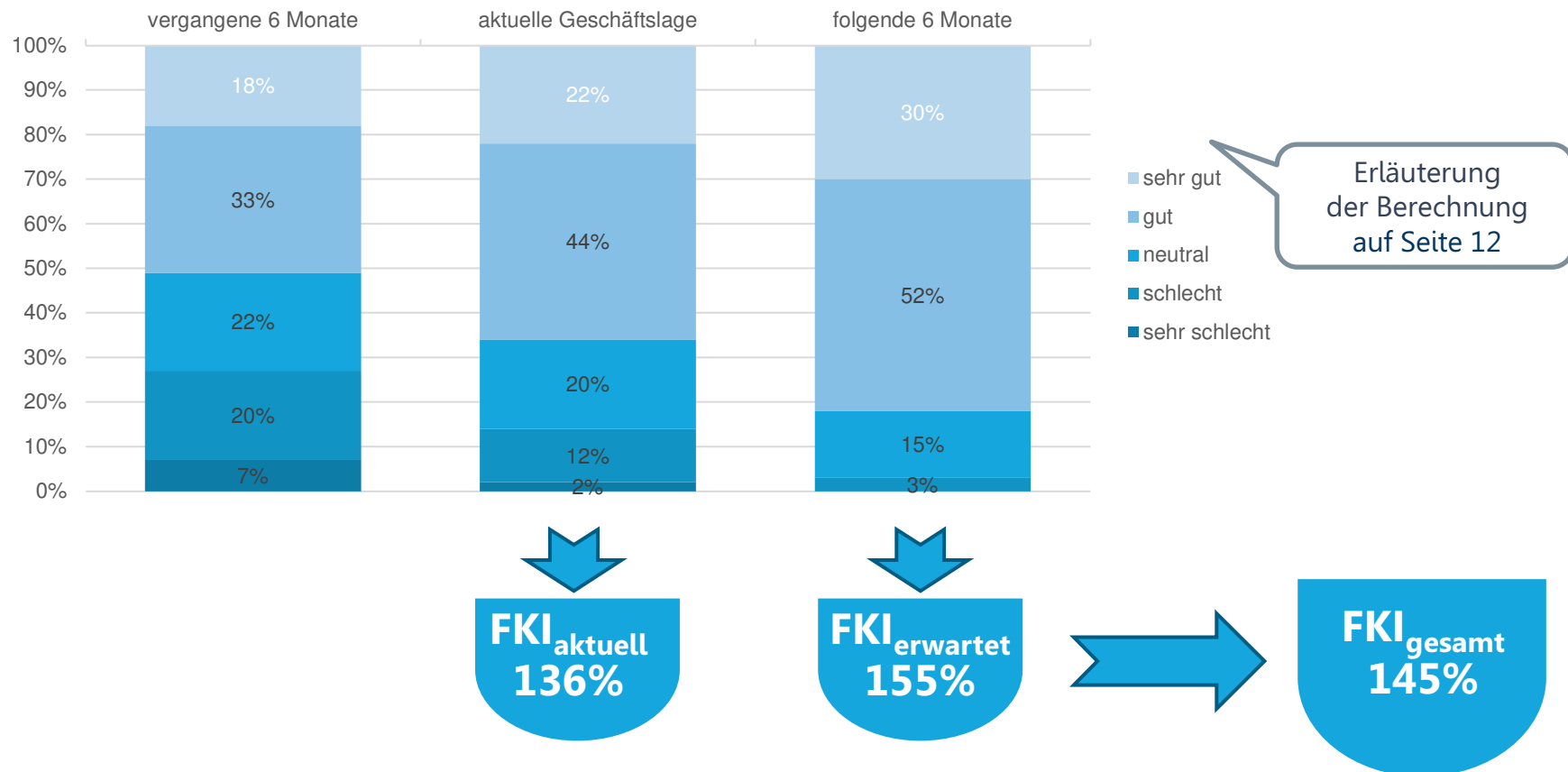
- Rahmendaten & Studiendesign
- FKI Dashboard
- **Beurteilung der Geschäftslage**
- Franchisepartner
- Betriebe
- Beschäftigte im Franchisesystem
- Auswirkungen der Corona-Krise
- Stimmungslage
- Top Themen

BEURTEILUNG DER GESCHÄFTSLAGE



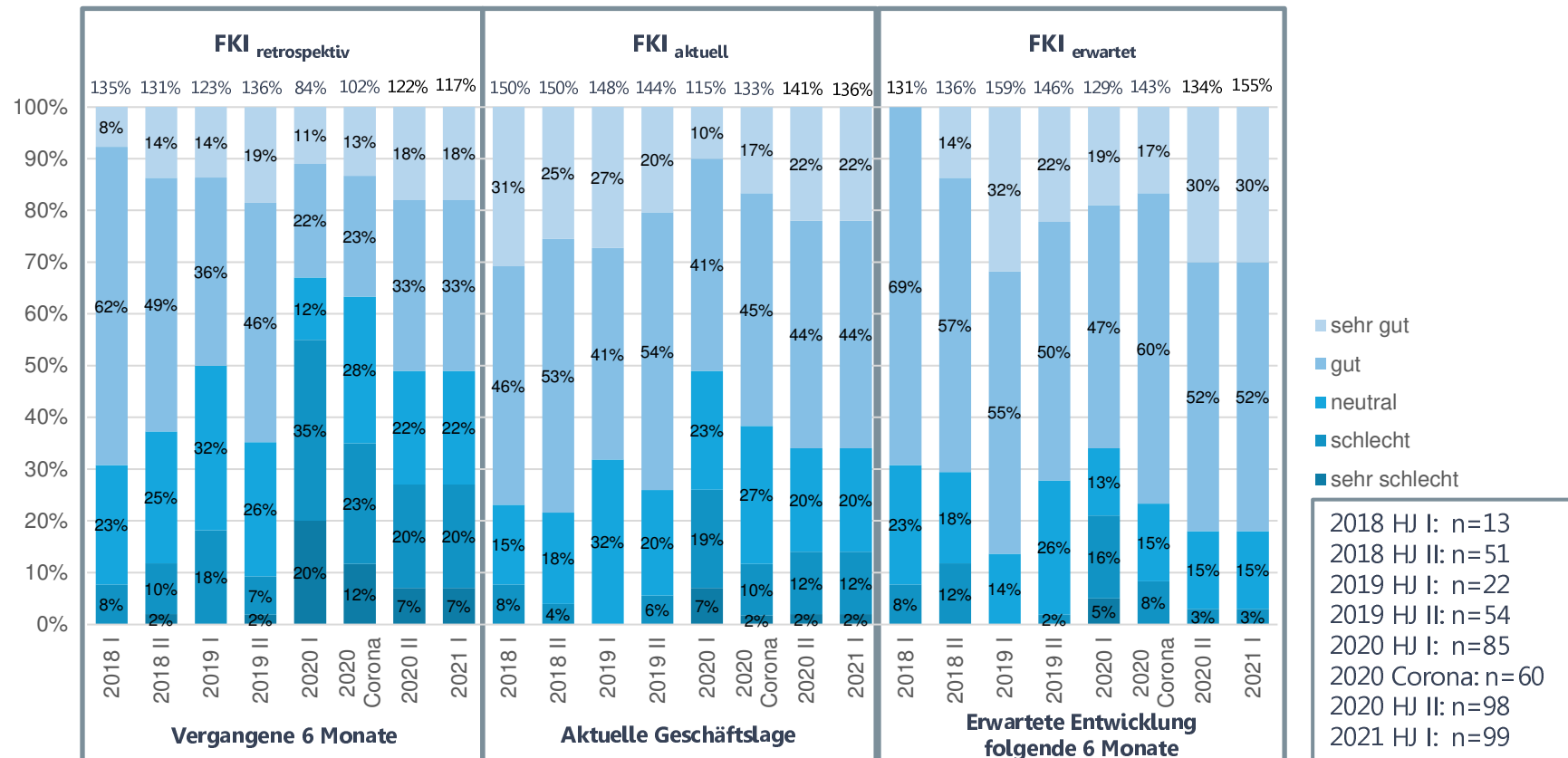
n=99

BERECHNUNG FKI AUF BASIS DER BEURTEILUNG DER GESCHÄFTSLAGE



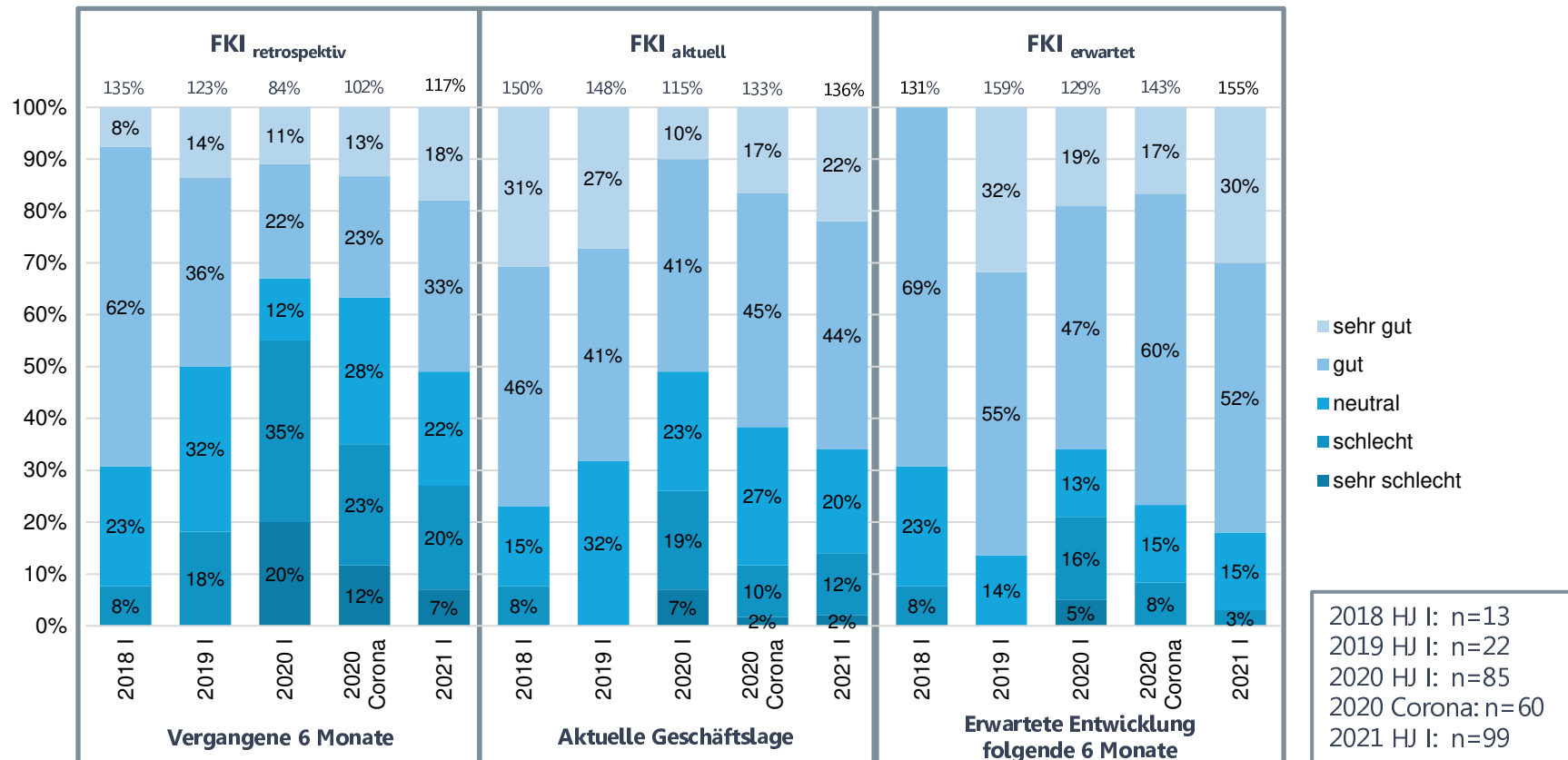
BERECHNUNG FKI AUF BASIS DER BEURTEILUNG DER GESCHÄFTSLAGE

(VERGLEICH 2018 HJ I, 2018 HJ II, 2019 HJ I, 2019 HJ II, 2020 HJ I, 2020 CORONA, 2020 HJ II, 2021 HJ I)



BERECHNUNG FKI AUF BASIS DER BEURTEILUNG DER GESCHÄFTSLAGE

(VERGLEICH 2018 HJ I, 2019 HJ I, 2020 HJ I, 2020 CORONA, 2021 HJ I)



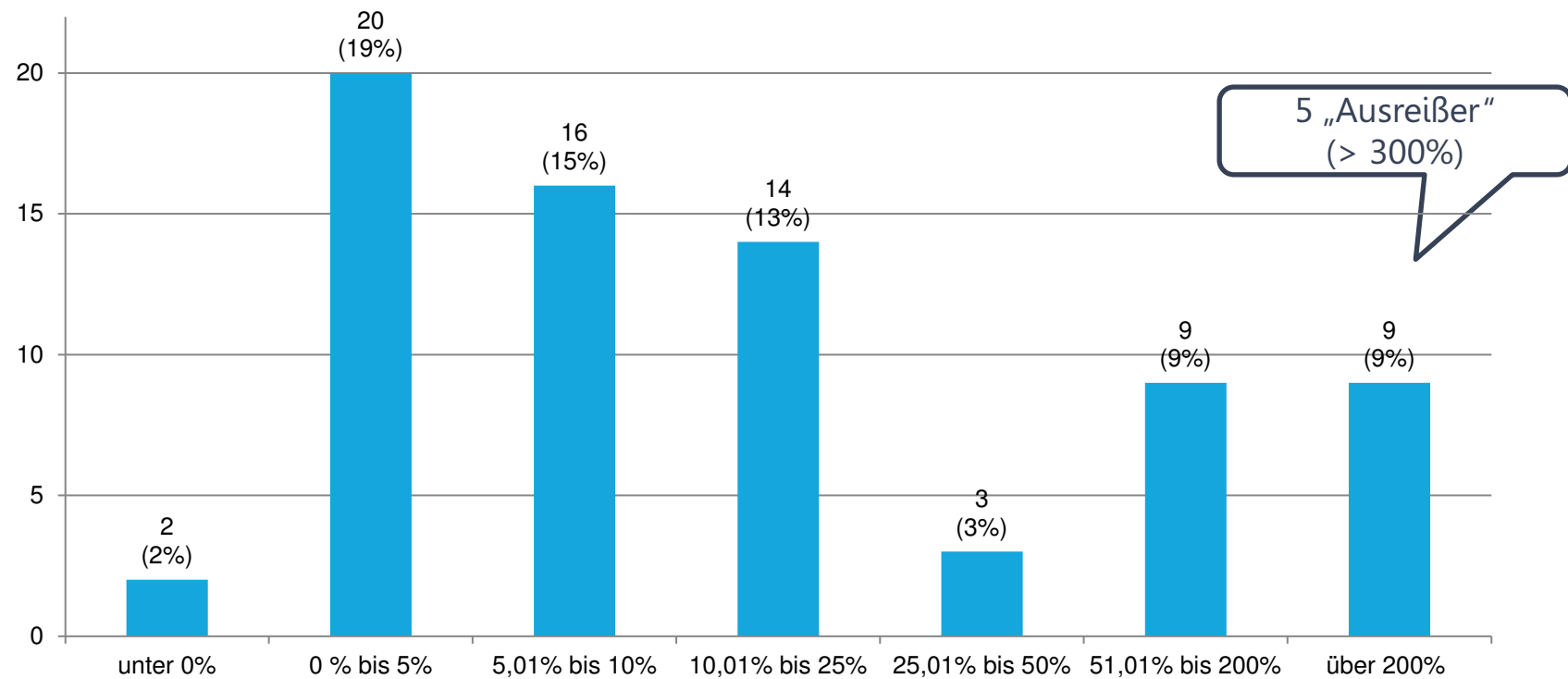
EXKURS: BERECHNUNG FKI

- Befragte Systeme bewerten die aktuelle Geschäftslage und die Entwicklung über die kommenden 6 Monate in den Kategorien sehr schlecht, schlecht, neutral, gut und sehr gut.
- Jeder Kategorie wird ein Punktwert wie folgt zugewiesen: sehr schlecht (0 Punkte), schlecht (1 Punkt), neutral (2 Punkte), gut (3 Punkte) und sehr gut (4 Punkte).
- Punkte werden aufaddiert und zur Normierung durch die Summe der Punkte dividiert, die sich ergeben hätte, wenn alle Systeme neutral gewertet hätten (Anzahl teilnehmende System * 2 Punkte).
- Der FKI als Ergebnis der Normierung kann folglich Werte zwischen 0% (alle Systeme werten sehr schlecht) und 200% (alle Systeme werten sehr gut) erreichen.

AGENDA

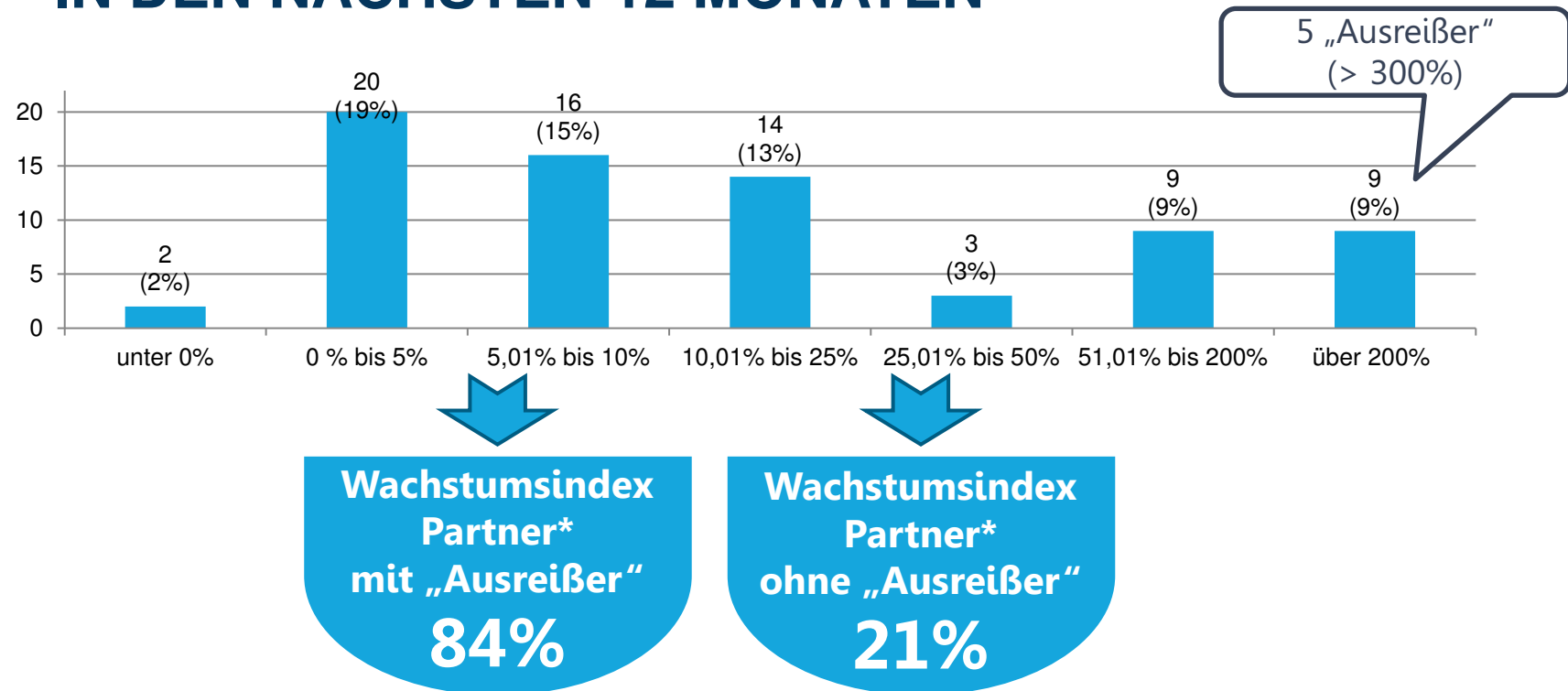
- Rahmendaten & Studiendesign
- FKI Dashboard
- Beurteilung der Geschäftslage
- **Franchisepartner**
- Betriebe
- Beschäftigte im Franchisesystem
- Auswirkungen der Corona-Krise
- Stimmungslage
- Top Themen

GEPLANTES NETTOWACHSTUM PARTNER IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



n=73

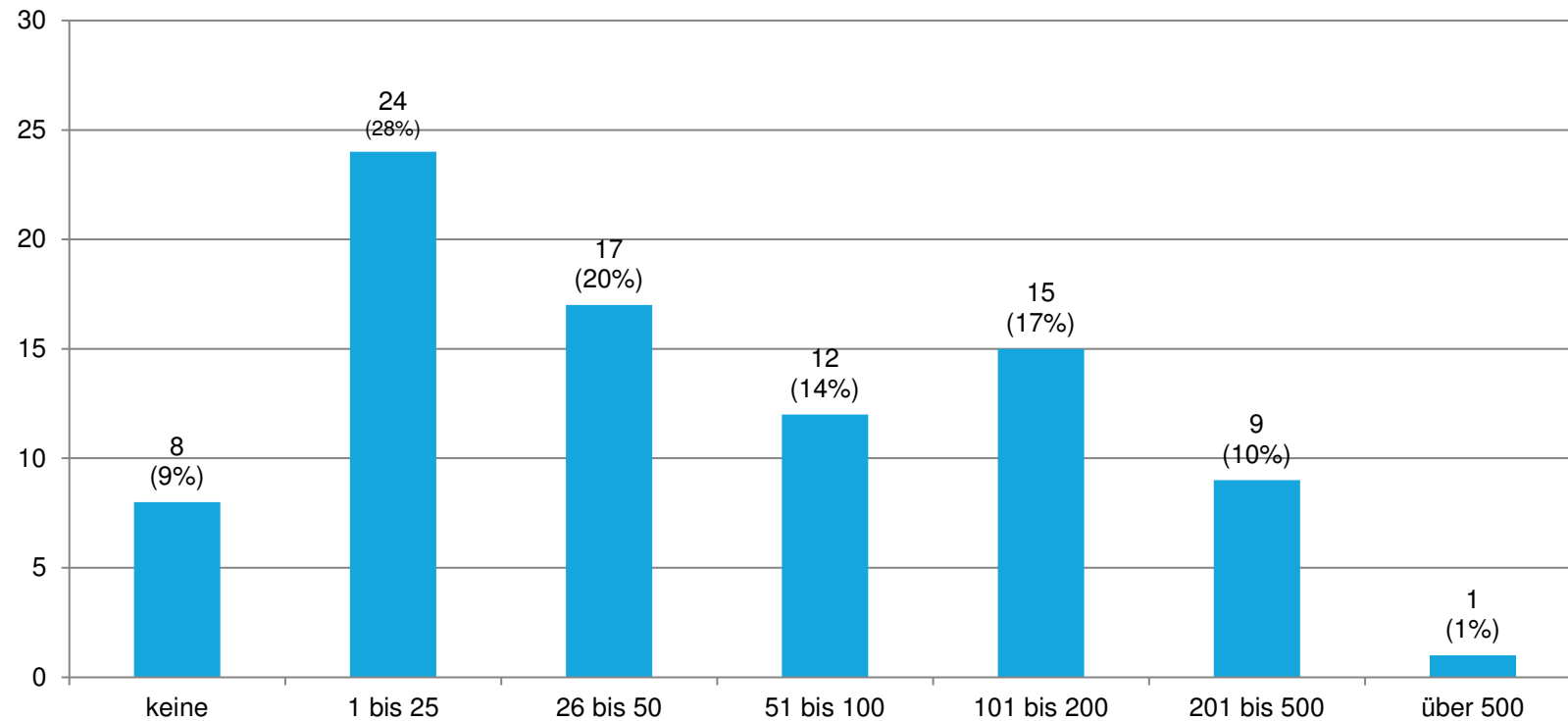
GEPLANTES NETTOWACHSTUM PARTNER IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



*Wachstumsindex Partner: arithmetisches Mittel der geplanten Wachstumsraten je befragtem System

n=73

ANZAHL FRANCHISEPARTNER

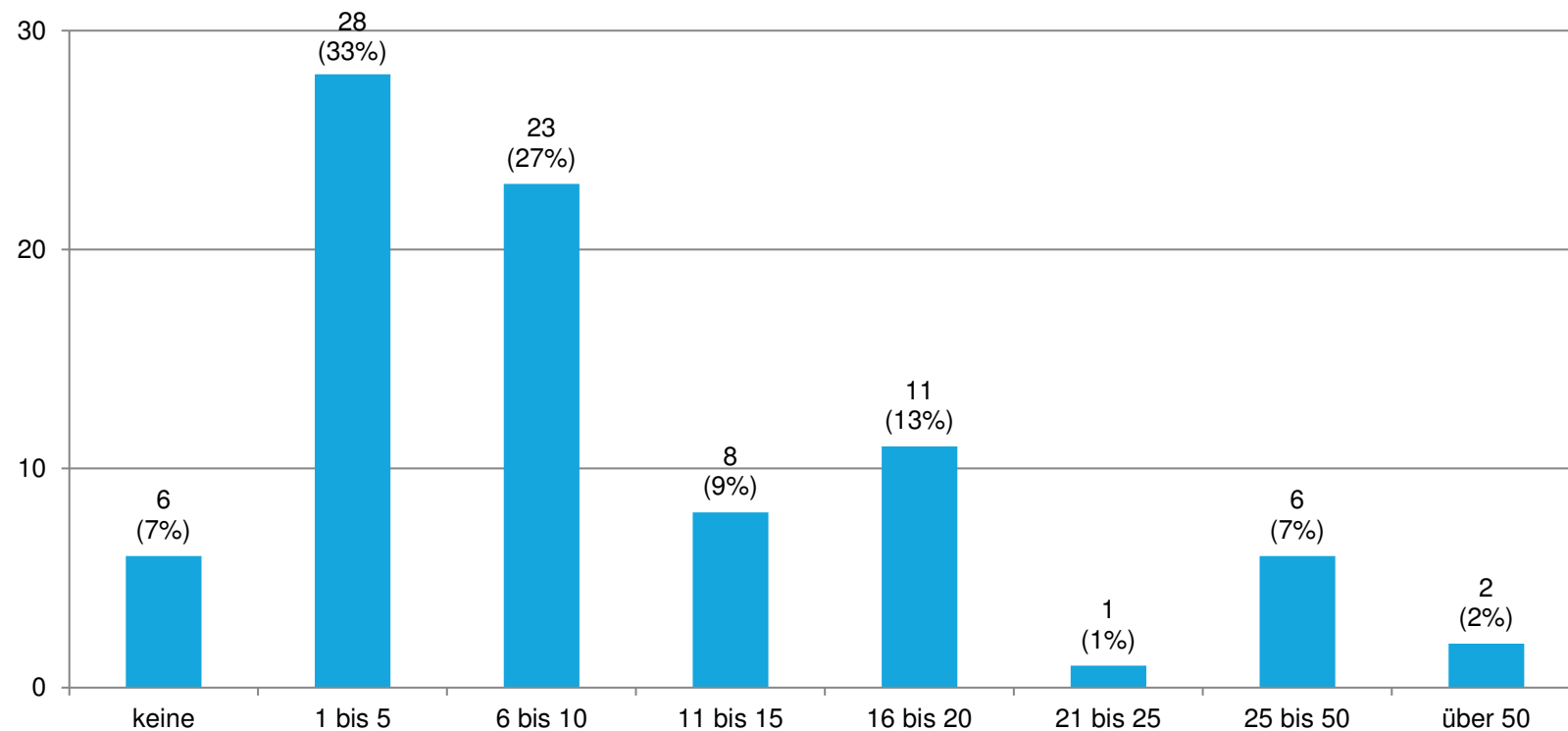


Durchschnittswert: 77 Partner

Median: 43 Partner

n=86

GEPLANTE GEWINNUNG VON NEUEN PARTNERN IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



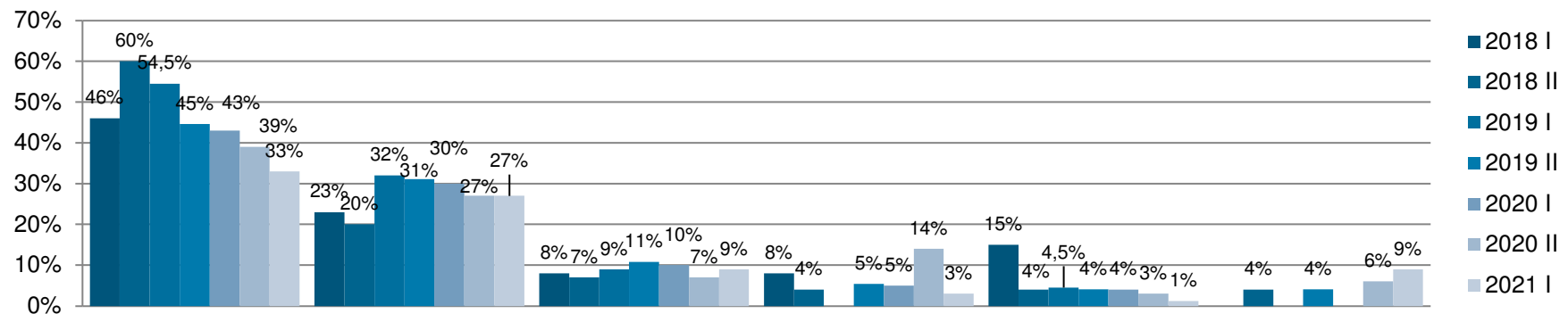
Durchschnittswert: 12 Partner

Median: 7 Partner

n=85

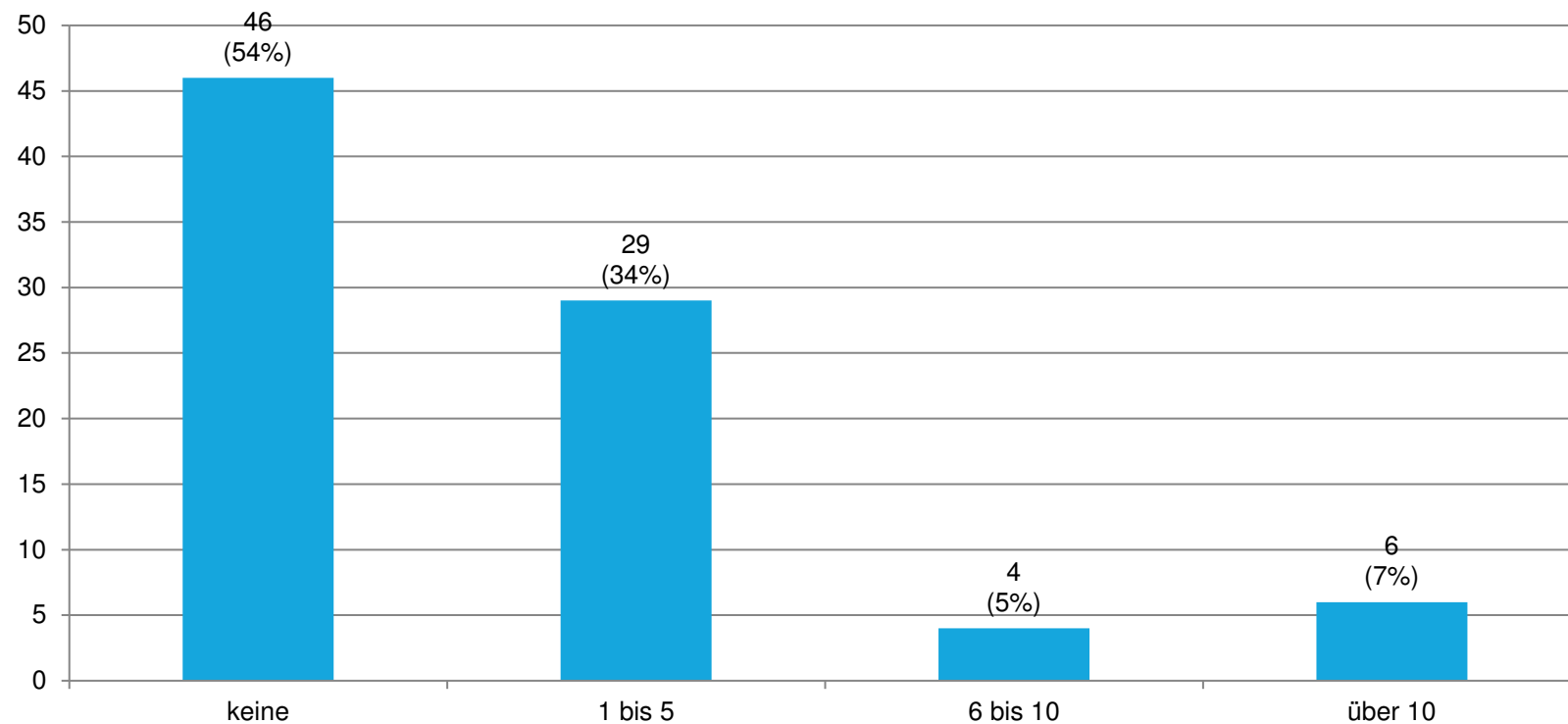
GEPLANTE GEWINNUNG VON NEUEN PARTNERN IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN

(Vergleich 2018 HJ I, 2018 HJ II, 2019 HJ I, 2020 HJ I, 2020 HJ II, 2021 HJ I)



2018 I	Durchschnittswert: 10 neue Partner	Median: 6 neue Partner	n=13
2018 II	Durchschnittswert: 9 neue Partner	Median: 5 neue Partner	n=45
2019 I	Durchschnittswert: 7 neue Partner	Median: 5 neue Partner	n=22
2019 II	Durchschnittswert: 11 neue Partner	Median: 5 neue Partner	n=38
2020 I	Durchschnittswert: 10 neue Partner	Median: 6 neue Partner	n=74
2020 II	Durchschnittswert: 2 neue Partner	Median: 1 neue Partner	n=71
2021 I	Durchschnittswert: 12 Partner	Median: 7 Partner	n=85

GEPLANTE TRENNUNG VON NEUEN PARTNERN IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



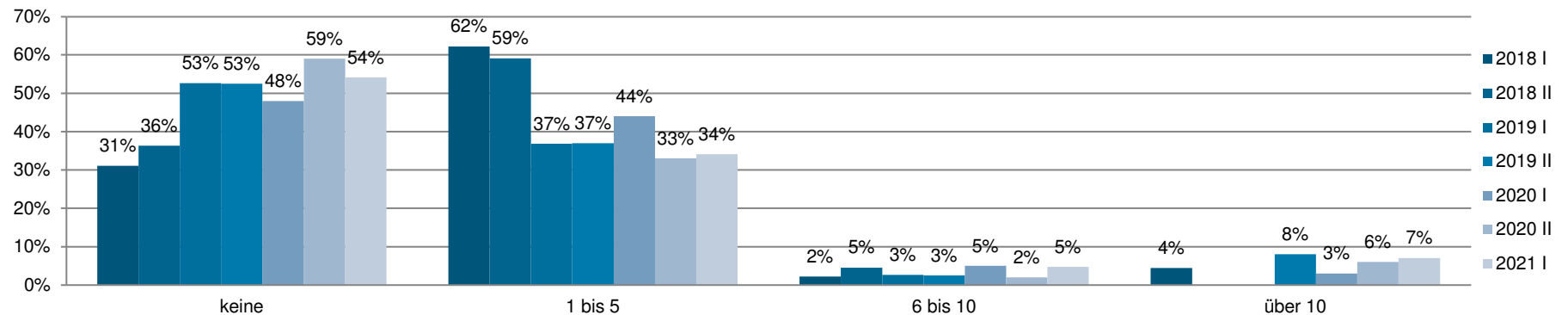
Durchschnittswert: Trennung von 3 Partnern

Median: Trennung von 0 Partnern

n=85

GEPLANTE TRENNUNG VON NEUEN PARTNERN IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN

(Vergleich 2018 HJ I, 2018 HJ II, 2019 HJ I, 2020 HJ I, 2020 HJ II, 2021 HJ I)

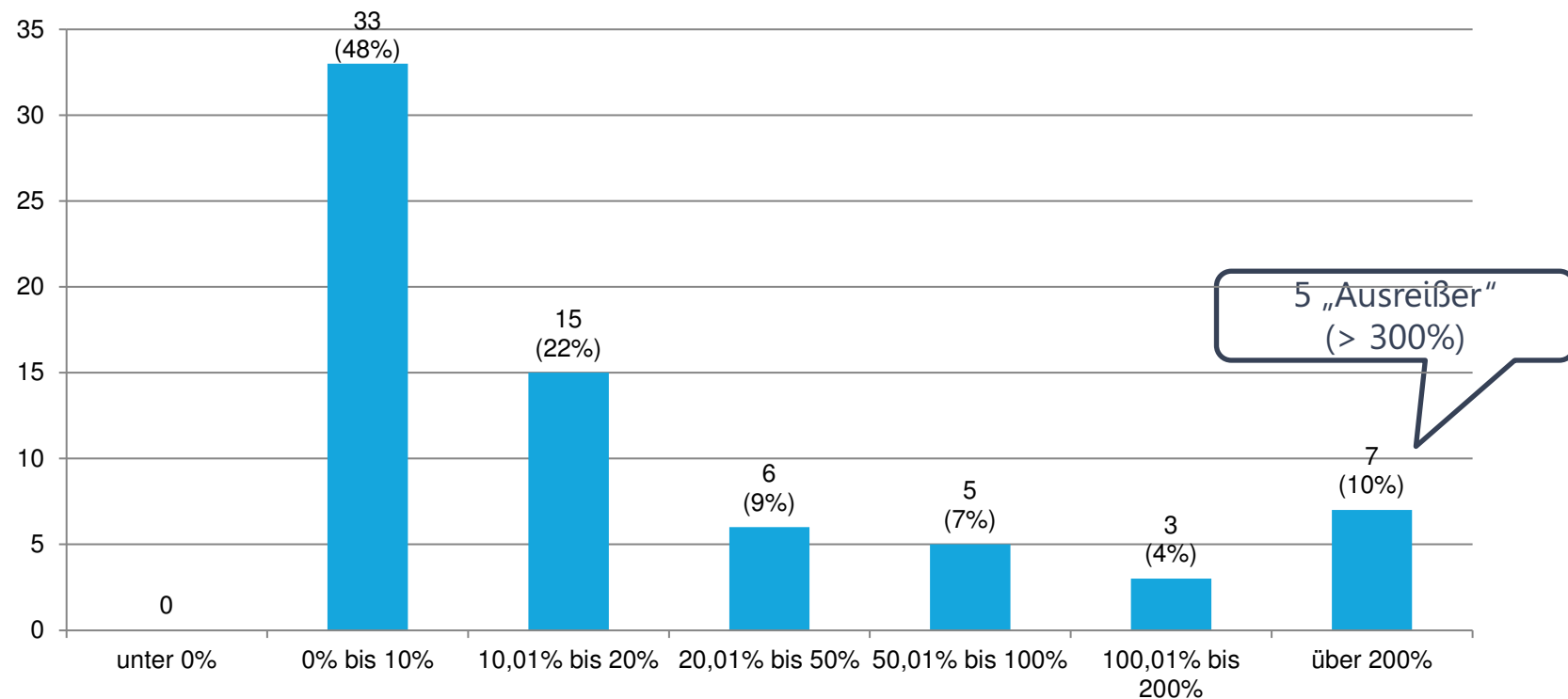


2018 I	Durchschnittswert: Trennung von 5 Partnern	Median: Trennung von 5 Partnern	n=13
2018 II	Durchschnittswert: Trennung von 3 Partnern	Median: Trennung von 1 Partner	n=45
2019 I	Durchschnittswert: Trennung von 2 Partnern	Median: Trennung von 1 Partner	n=22
2019 II	Durchschnittswert: Trennung von 1 Partnern	Median: Trennung von 0 Partnern	n=38
2020 I	Durchschnittswert: Trennung von 2 Partnern	Median: Trennung von 1 Partner	n=77
2020 II	Durchschnittswert: Trennung von 2 Partnern	Median: Trennung von 0 Partnern	n=70
2021 I	Durchschnittswert: Trennung von 3 Partnern	Median: Trennung von 0 Partnern	n=85

AGENDA

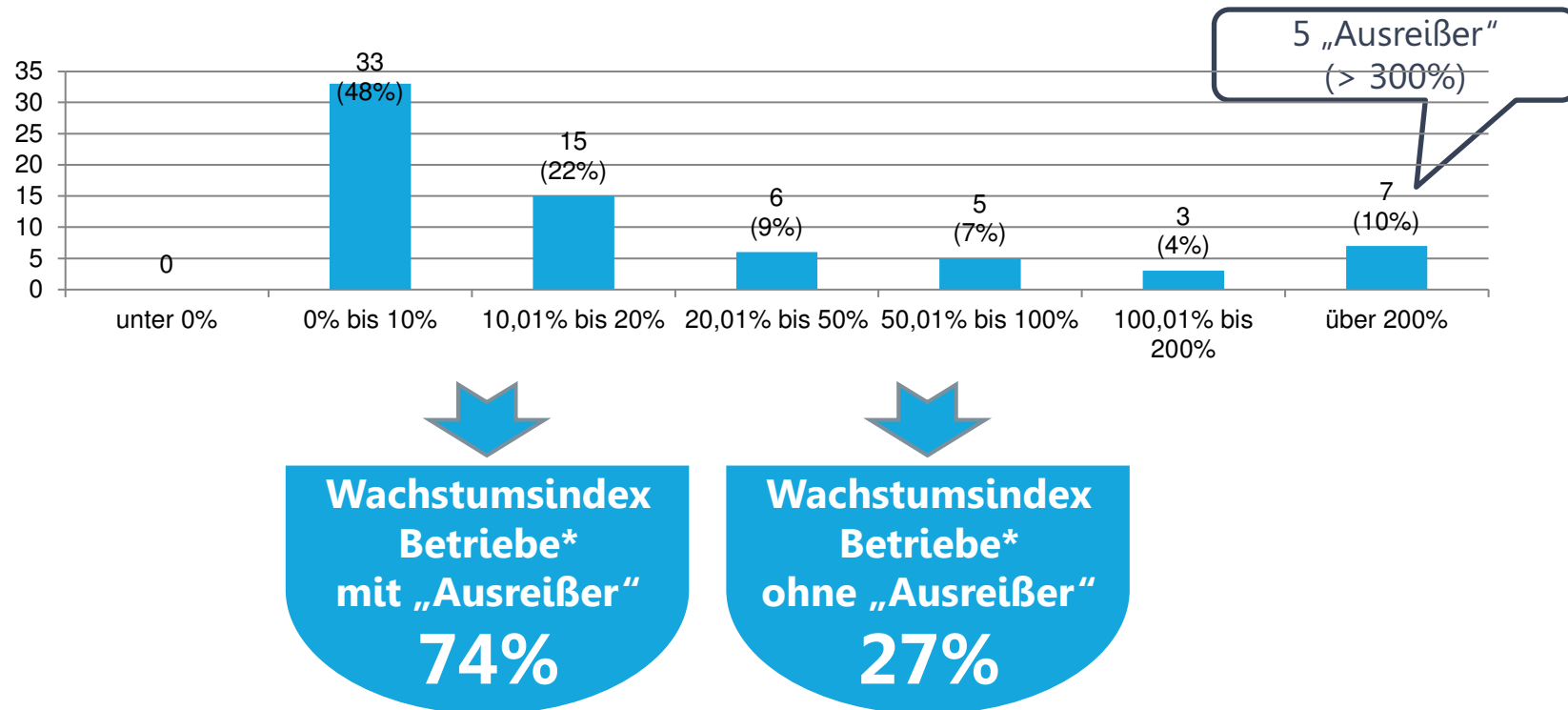
- Rahmendaten & Studiendesign
- FKI Dashboard
- Beurteilung der Geschäftslage
- Franchisepartner
- **Betriebe**
- Beschäftigte im Franchisesystem
- Auswirkungen der Corona-Krise
- Stimmungslage
- Top Themen

GEPLANTES NETTOWACHSTUM BETRIEBE IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



n=69

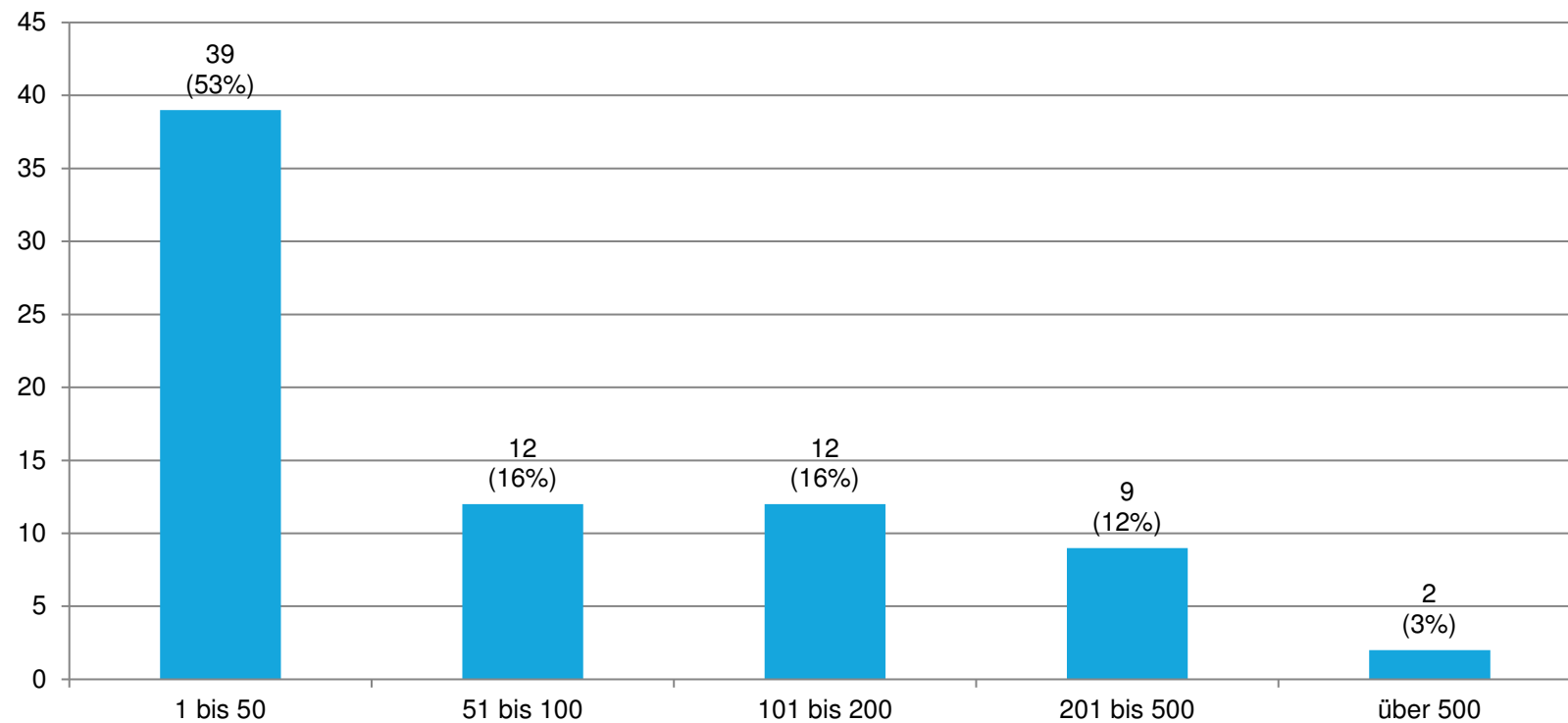
GEPLANTES NETTOWACHSTUM BETRIEBE IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



*Wachstumsindex Betriebe: arithmetisches Mittel der geplanten Wachstumsraten je befragtem System

n=69

ANZAHL BETRIEBE JE FRANCHISESYSTEM

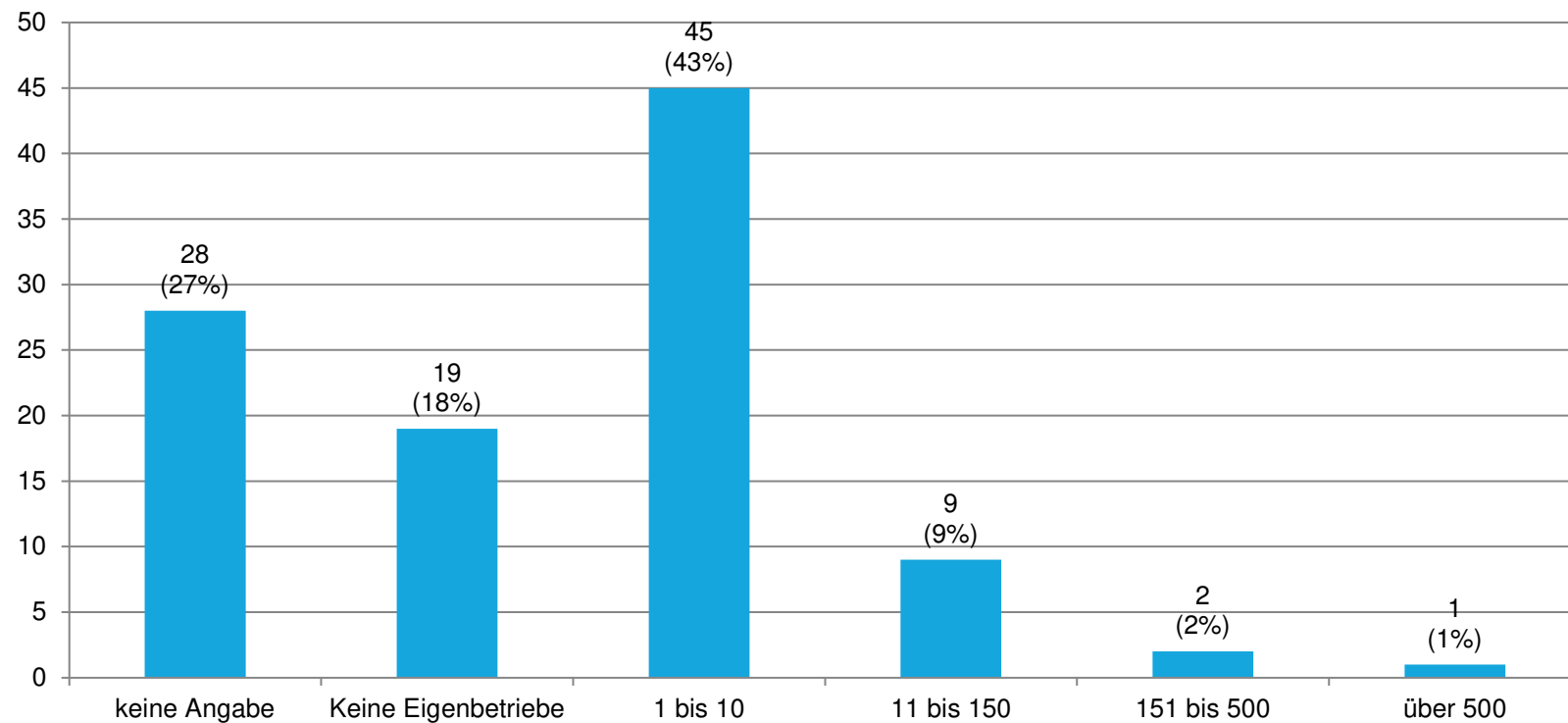


Durchschnittswert: 99 Betriebe

Median: 43 Betriebe

n=74

EIGENBETRIEBE JE FRANCHISESYSTEM

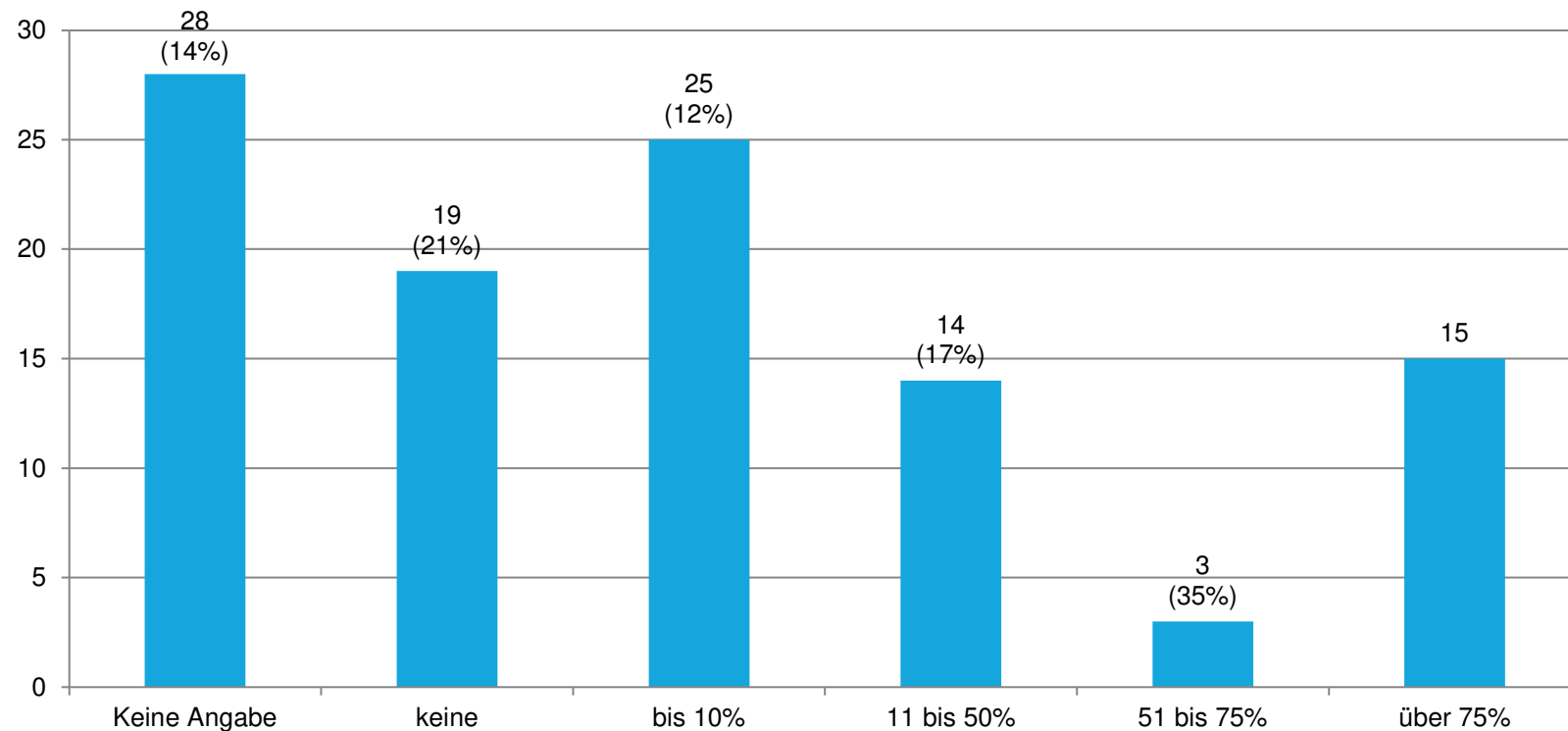


Durchschnittswert: 24 Betriebe

Median: 2 Betriebe

n=104

ANTEIL EIGENBETRIEBE JE FRANCHISESYSTEM

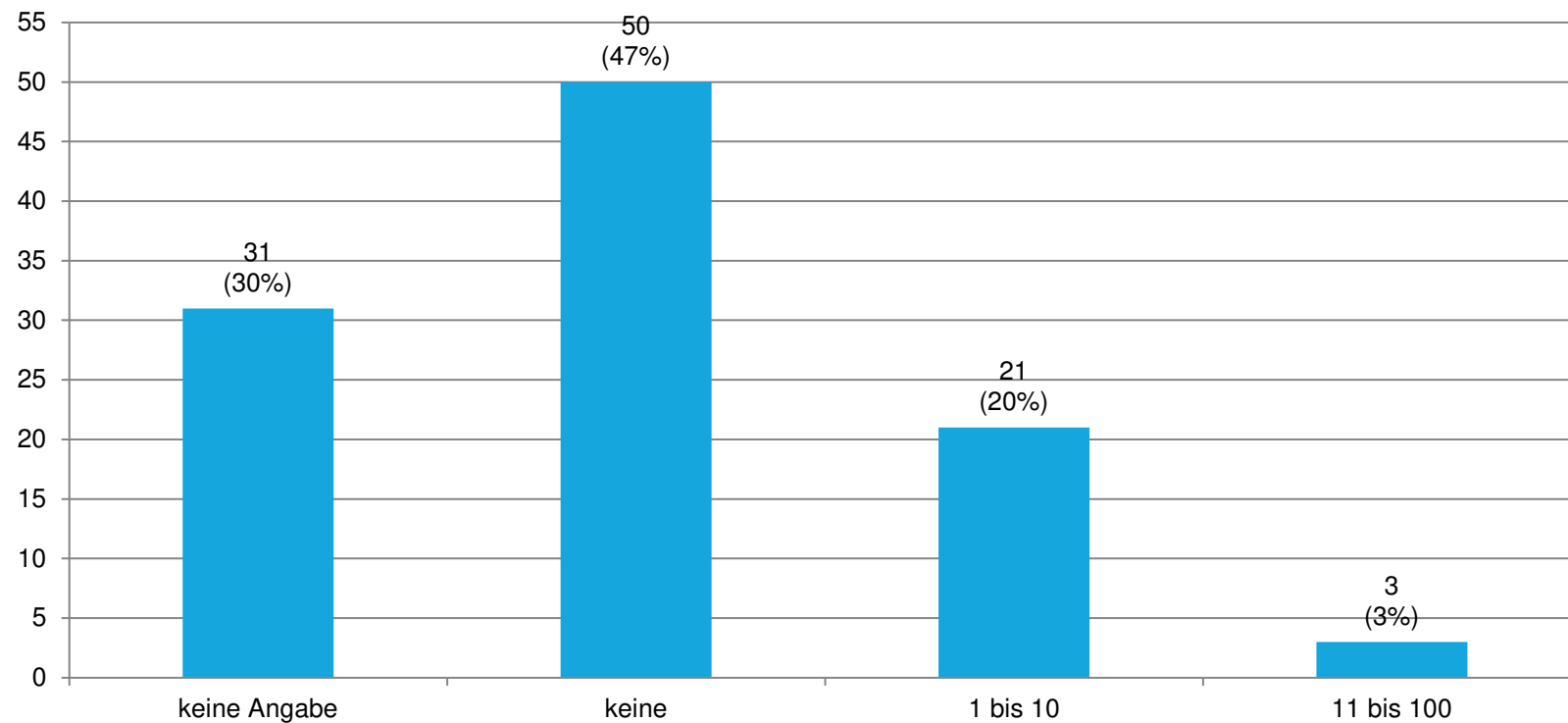


Durchschnittswert: 40% Betriebe

Median: 15% Betriebe

n=104

GEPLANTE ERÖFFNUNG NEUER, EIGENER BETRIEBE



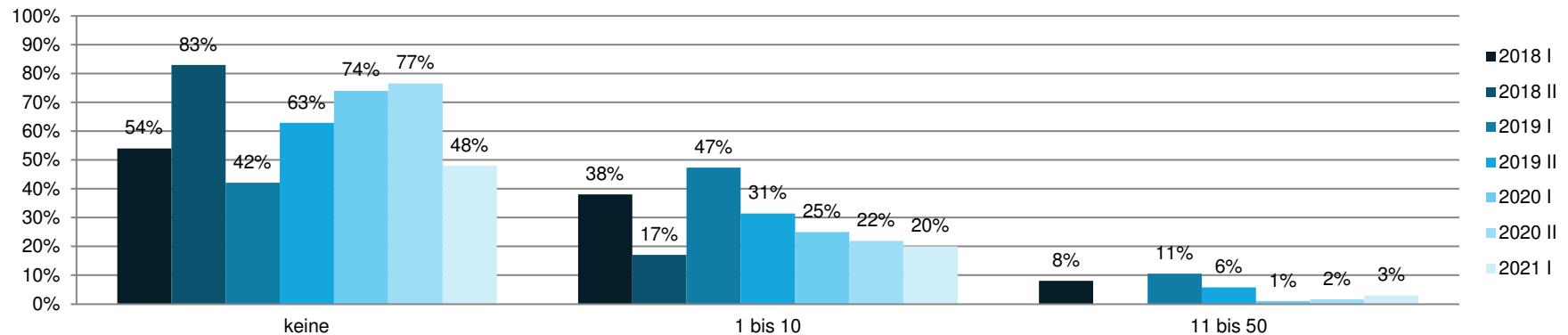
Durchschnittswert: 3 Betriebe

Median: 0 Betriebe

n=105

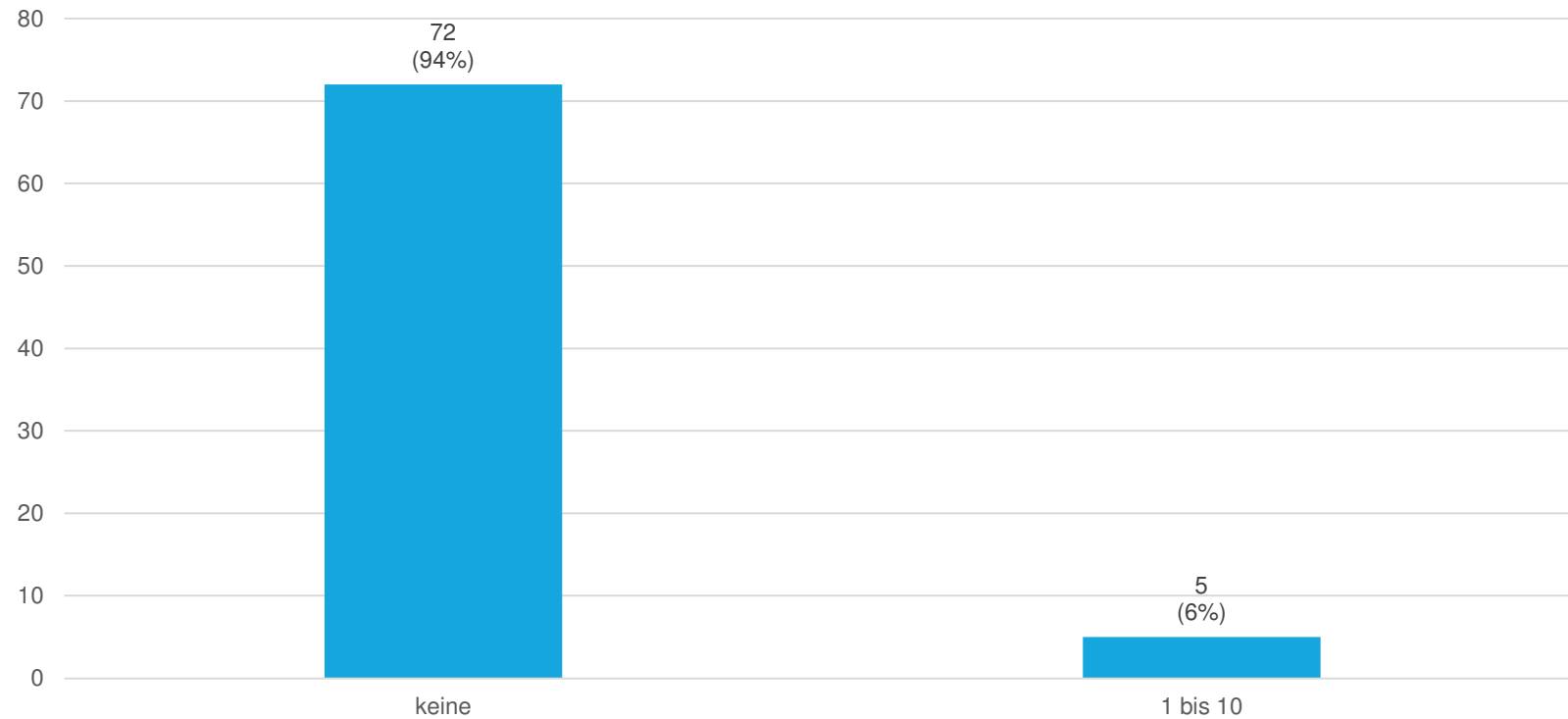
GEPLANTE ERÖFFNUNG NEUER, EIGENER BETRIEBE

(Vergleich 2018 HJ I, 2018 HJ II, 2019 HJ I, 2020 HJ I, 2020 HJ II, 2021 HJ I)



2018 I	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=13
2018 II	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=41
2019 I	Durchschnittswert: 3 Betriebe	Median: 1 Betrieb	n=19
2019 II	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=37
2020 I	Durchschnittswert: 1 Betrieb	Median: 0 Betriebe	n=69
2020 II	Durchschnittswert: 1 Betrieb	Median: 0 Betriebe	n=64
2021 I	Durchschnittswert: 3 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=105

GEPLANTE SCHLIEßUNG EIGENER BETRIEBE



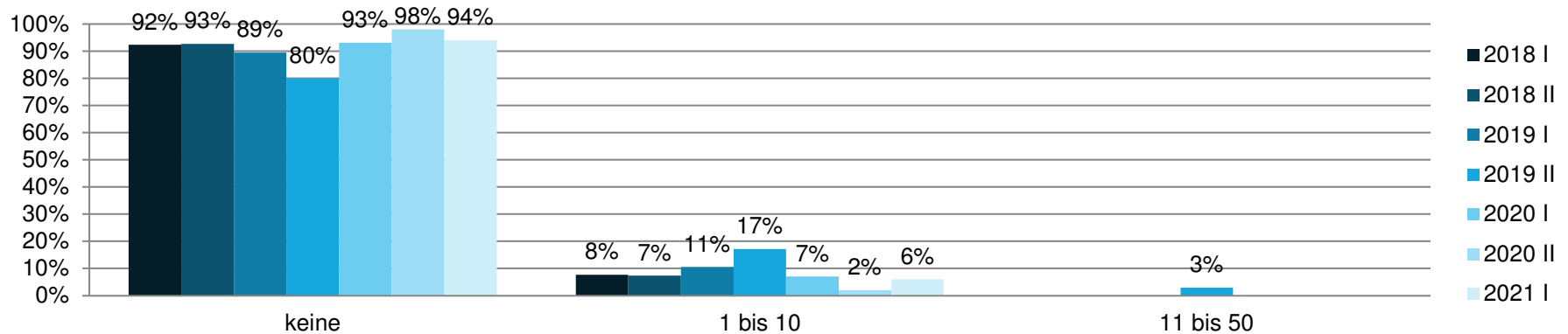
Durchschnittswert: 0 Betriebe

Median: 0 Betriebe

n=77

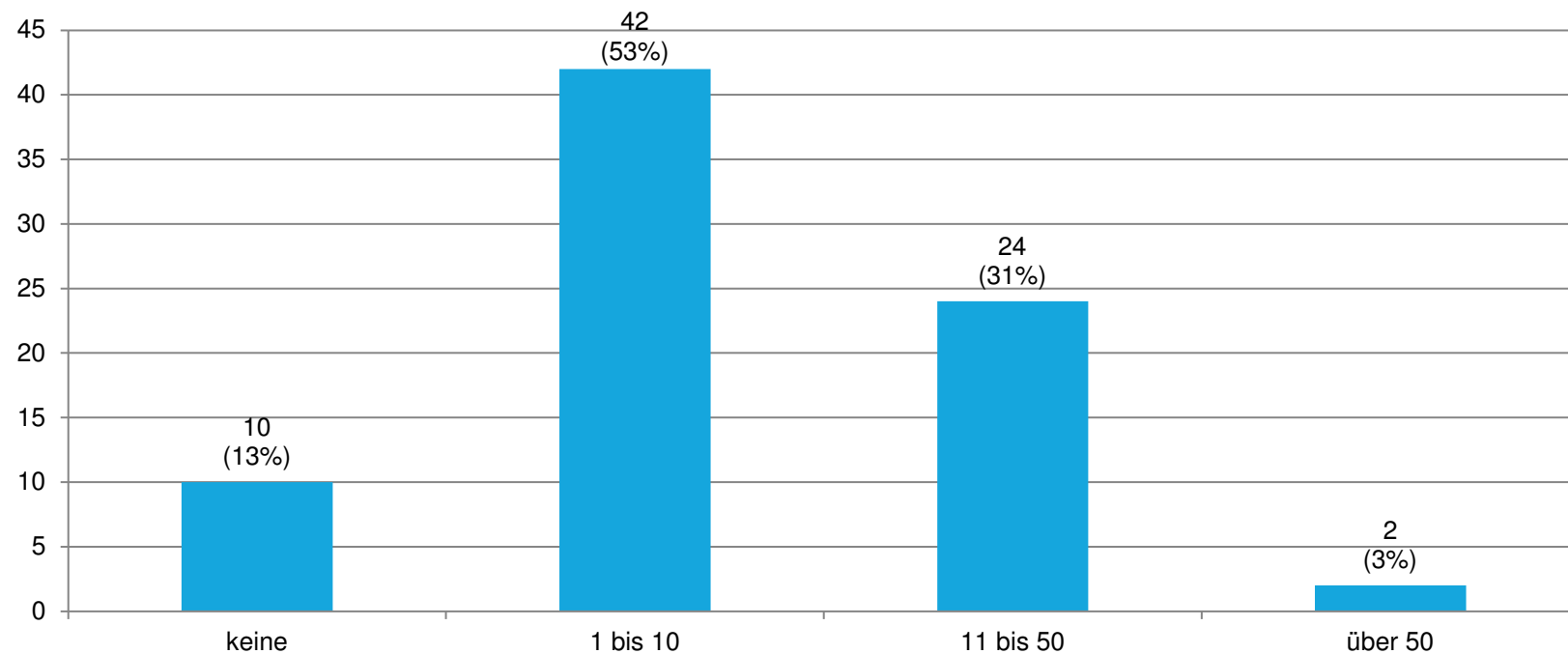
GEPLANTE SCHLIEßUNG EIGENER BETRIEBE

(Vergleich 2018 HJ I, 2018 HJ II, 2019 HJ I, 2020 HJ I, 2020 HJ II, 2021 HJ I)



2018 I	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=13
2018 II	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=41
2019 I	Durchschnittswert: 3 Betriebe	Median: 1 Betrieb	n=19
2019 II	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=37
2020 I	Durchschnittswert: 1 Betrieb	Median: 0 Betriebe	n=69
2020 II	Durchschnittswert: 0 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=62
2021 I	Durchschnittswert: 0 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=77

GEPLANTE ERÖFFNUNG FRANCHISENEHMER- BETRIEBE



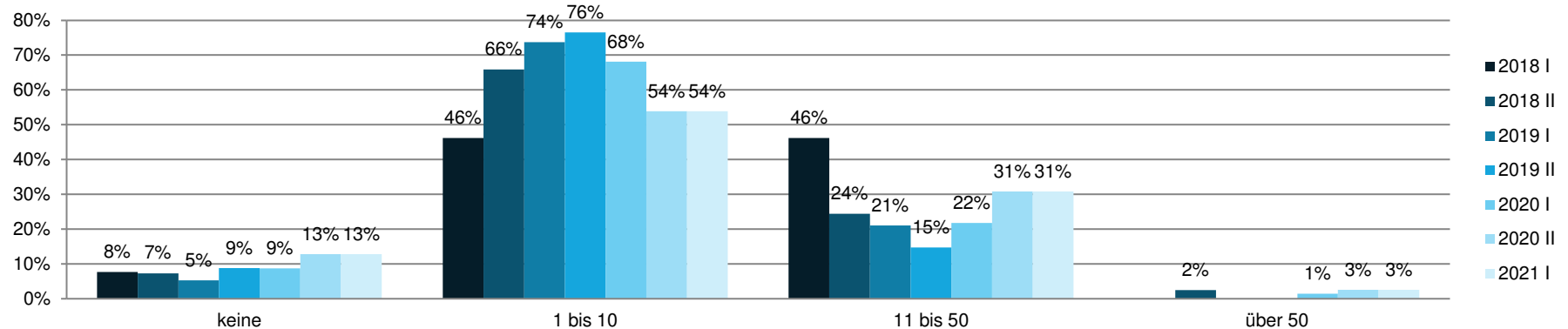
Durchschnittswert: 11 Betriebe

Median: 7 Betriebe

n=78

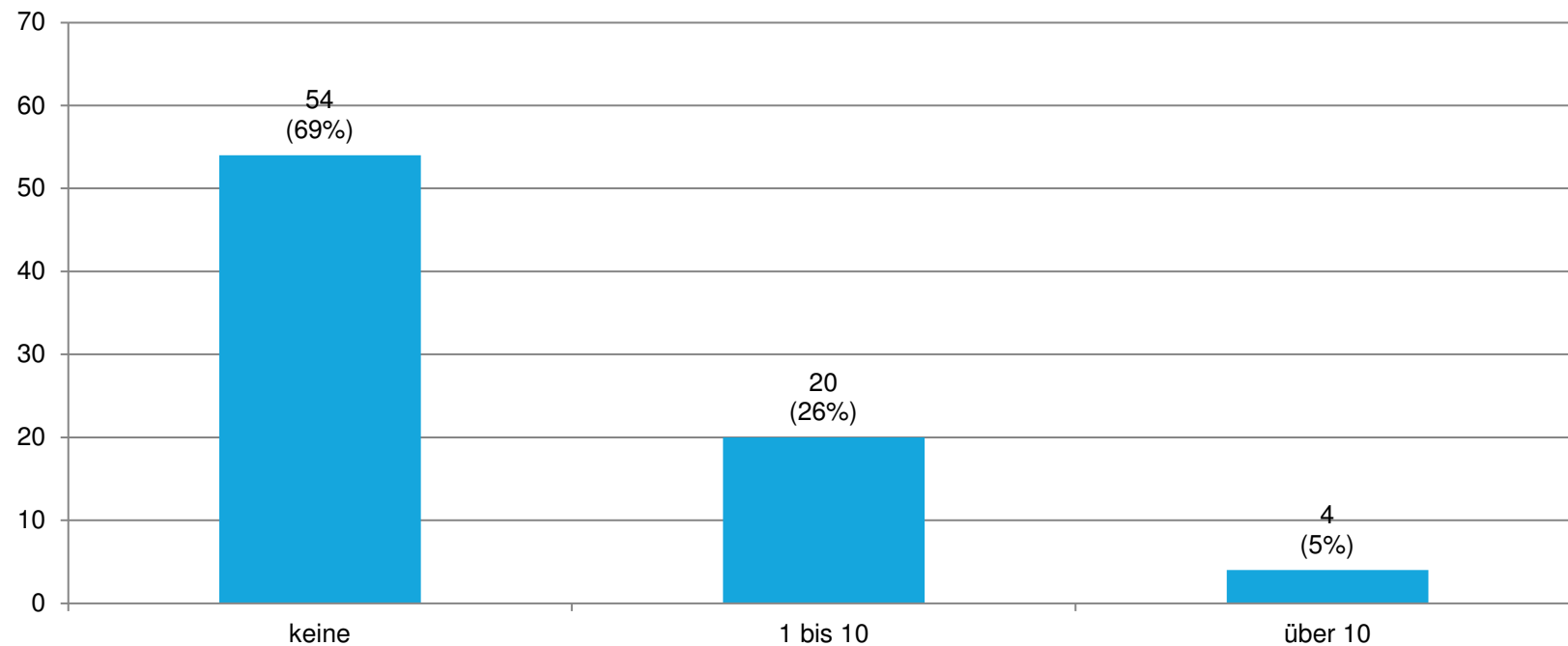
GEPLANTE ERÖFFNUNG FRANCHISENEHMER- BETRIEBE

(Vergleich 2018 HJ I, 2018 HJ II, 2019 HJ I, 2020 HJ I, 2020 HJ II, 2021 HJ I)



2018 I	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=13
2018 II	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=41
2019 I	Durchschnittswert: 3 Betriebe	Median: 1 Betrieb	n=19
2019 II	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=37
2020 I	Durchschnittswert: 1 Betrieb	Median: 0 Betriebe	n=69
2020 II	Durchschnittswert: 10 Betriebe	Median: 7 Betriebe	n=67
2021 I	Durchschnittswert: 11 Betriebe	Median: 7 Betriebe	n=78

GEPLANTE SCHLIEßUNG VON FRANCHISENEHMER-BETRIEBEN



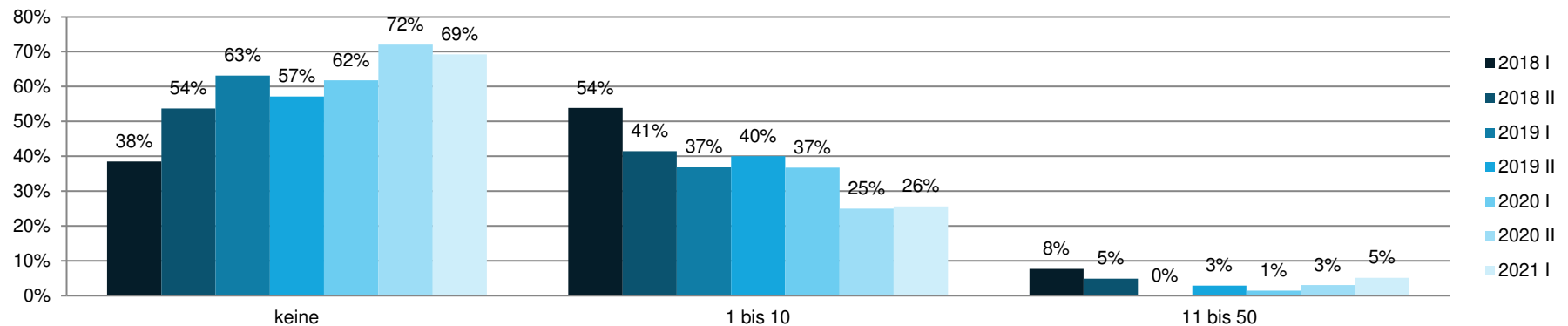
Durchschnittswert: 2 Betriebe

Median: 0 Betriebe

n=78

GEPLANTE SCHLIEßUNG VON FRANCHISENEHMER-BETRIEBEN

(Vergleich 2018 HJ I, 2018 HJ II, 2019 HJ I, 2020 HJ I, 2020 HJ II, 2021 HJ I)

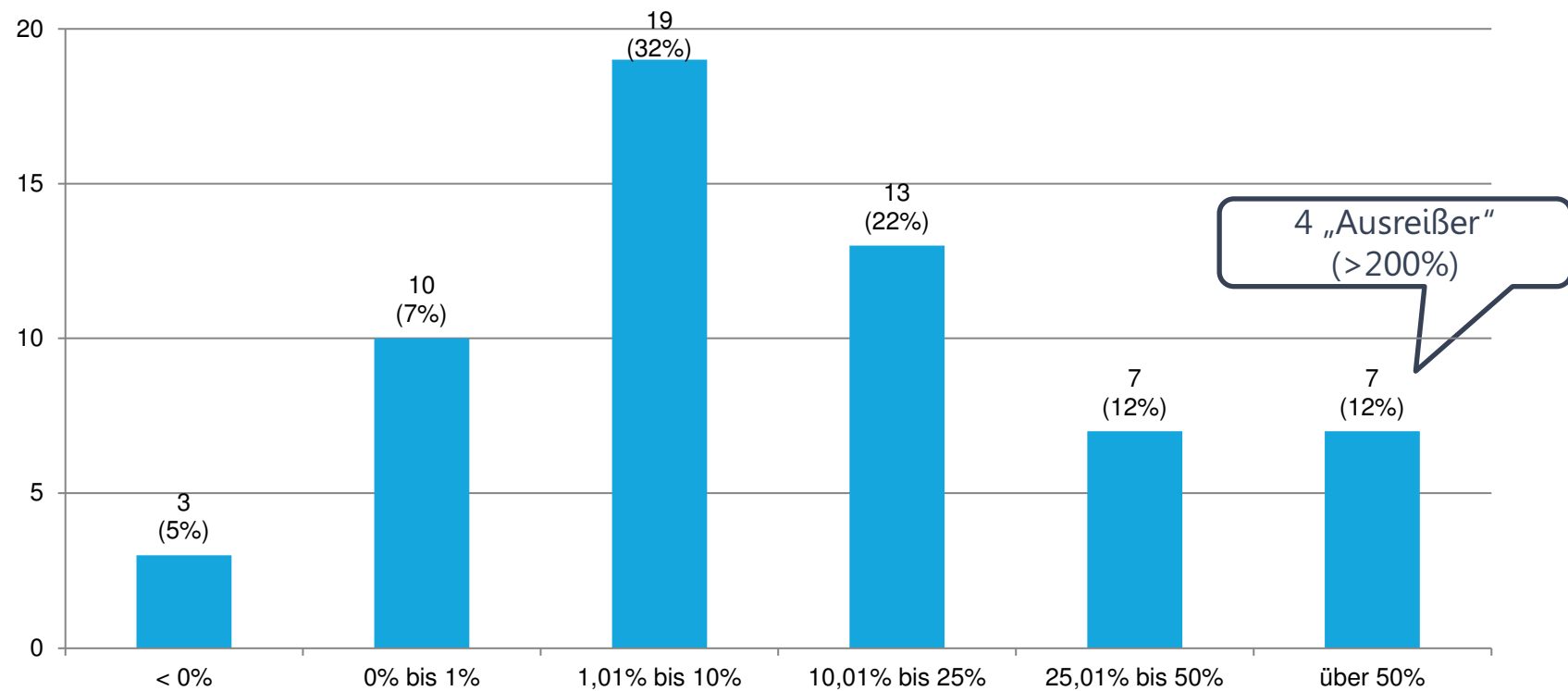


2018 I	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=13
2018 II	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=41
2019 I	Durchschnittswert: 3 Betriebe	Median: 1 Betrieb	n=19
2019 II	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=37
2020 I	Durchschnittswert: 1 Betrieb	Median: 0 Betriebe	n=69
2020 II	Durchschnittswert: 1 Betrieb	Median: 0 Betriebe	n=65
2021 I	Durchschnittswert: 2 Betriebe	Median: 0 Betriebe	n=78

AGENDA

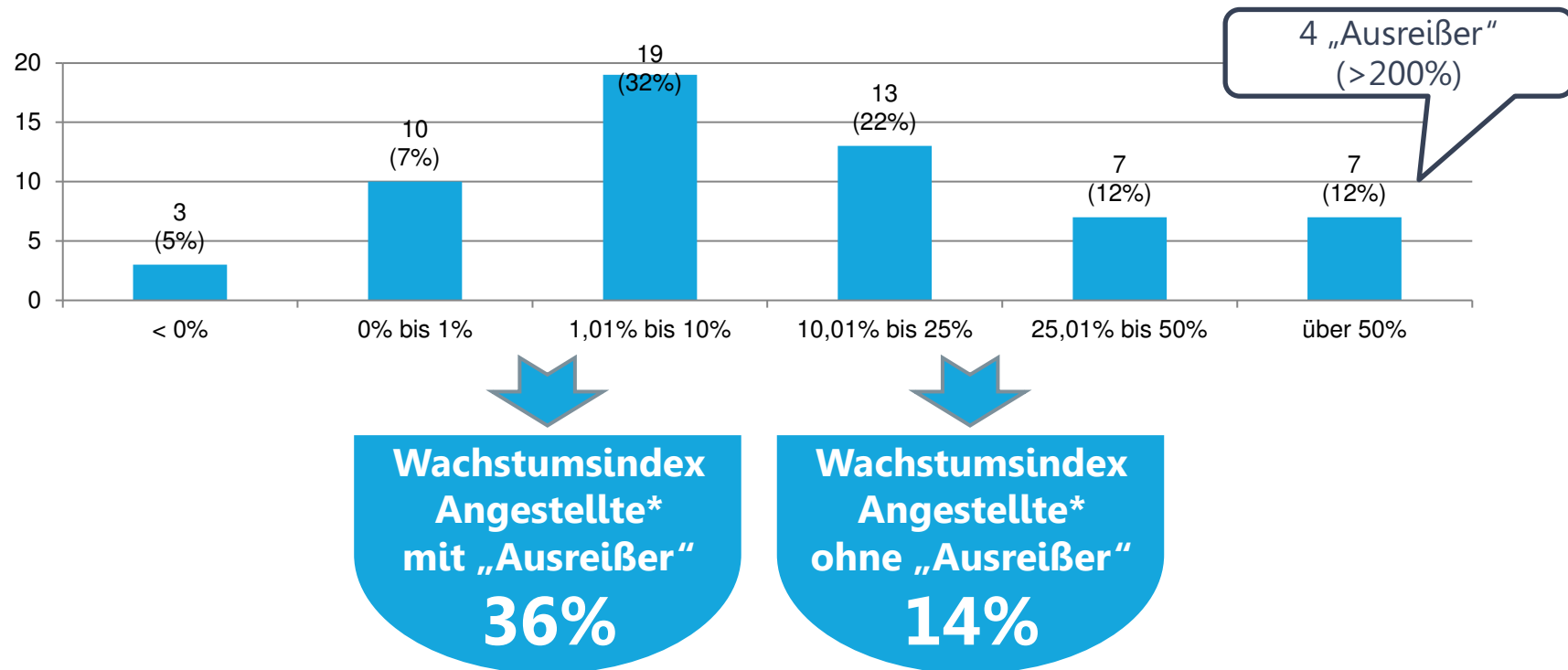
- Rahmendaten & Studiendesign
- FKI Dashboard
- Beurteilung der Geschäftslage
- Franchisepartner
- Betriebe
- **Beschäftigte im Franchisesystem**
- Auswirkungen der Corona-Krise
- Stimmungslage
- Top Themen

GEPLANTES NETTOWACHSTUM ANGESTELLTE IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



n=59

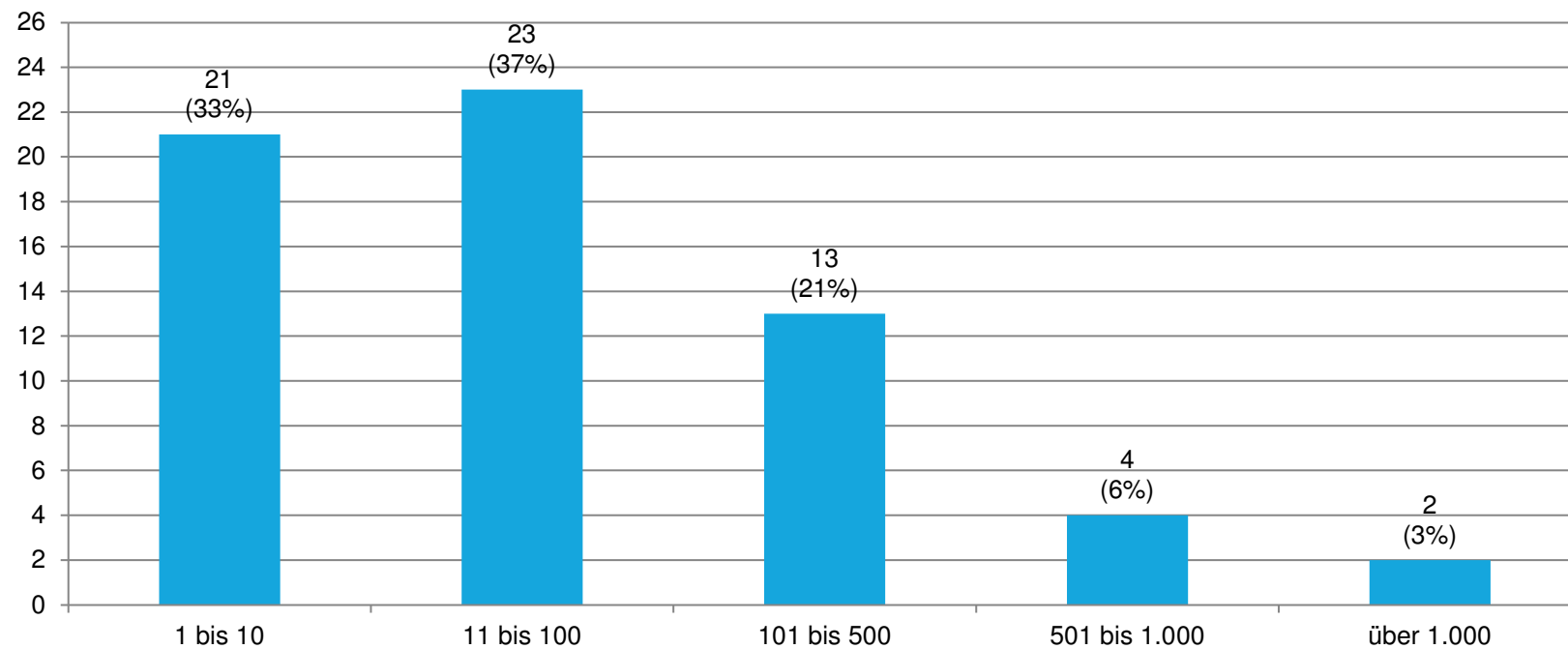
GEPLANTES NETTOWACHSTUM ANGESTELLTE IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



*Wachstumsindex Angestellte: arithmetisches Mittel der geplanten Wachstumsraten von Vollzeit- /Teilzeitangestellten (sowohl in der Zentrale als auch in den Franchisebetrieben; ohne Franchisepartner) je befragtem System

n=59

VOLLZEITBESCHÄFTIGTE JE SYSTEM

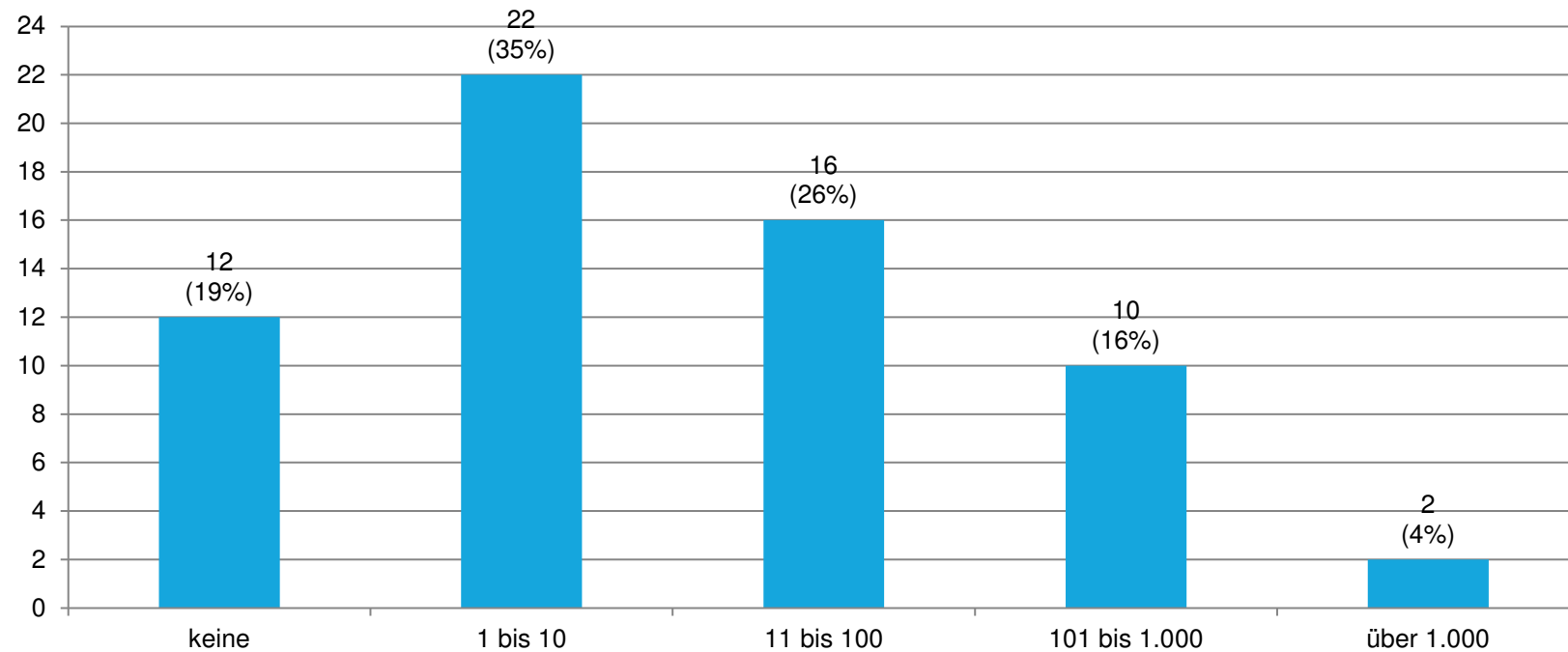


Durchschnittswert: 211 Vollzeitbeschäftigte

Median: 28 Vollzeitbeschäftigte

n=63

TEILZEITBESCHÄFTIGTE JE SYSTEM

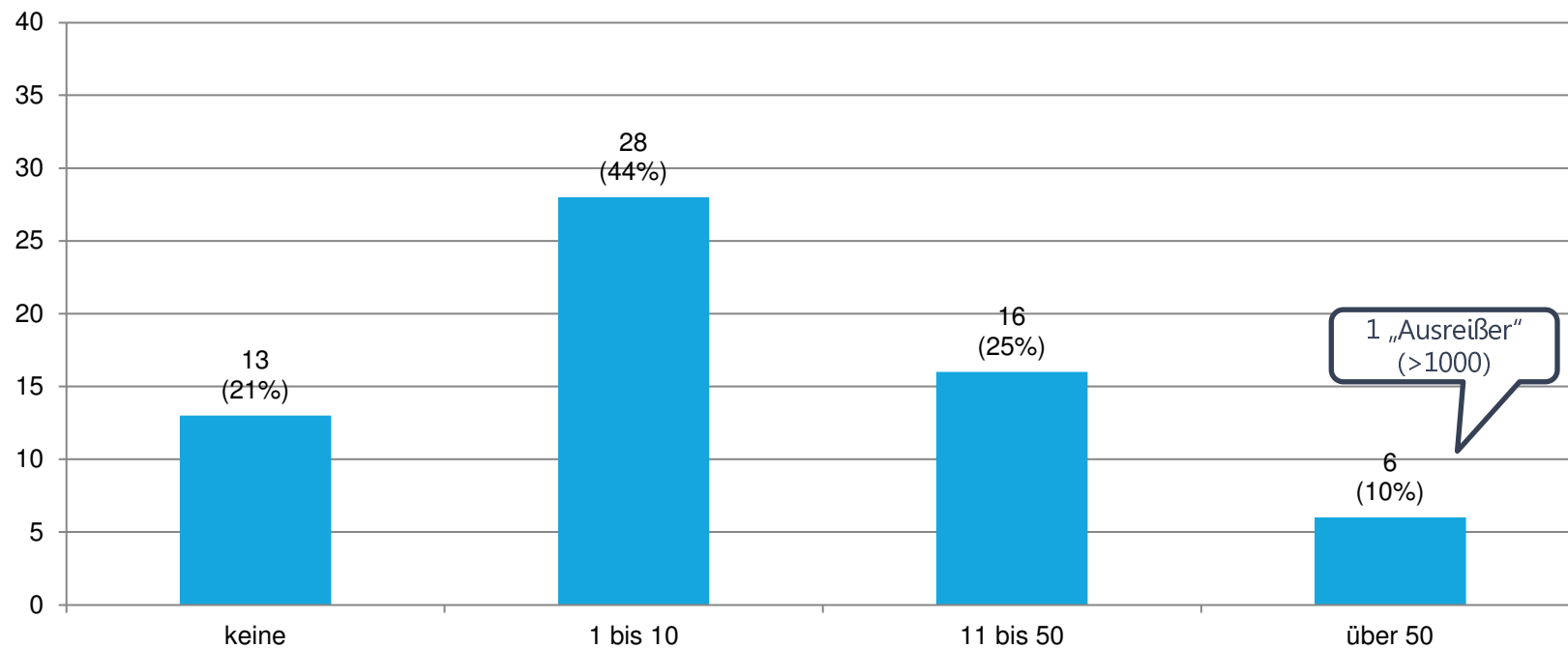


Durchschnittswert: 132 Teilzeitbeschäftigte

Median: 9 Teilzeitbeschäftigte

n=62

GEPLANTE NEUEINSTELLUNGEN IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



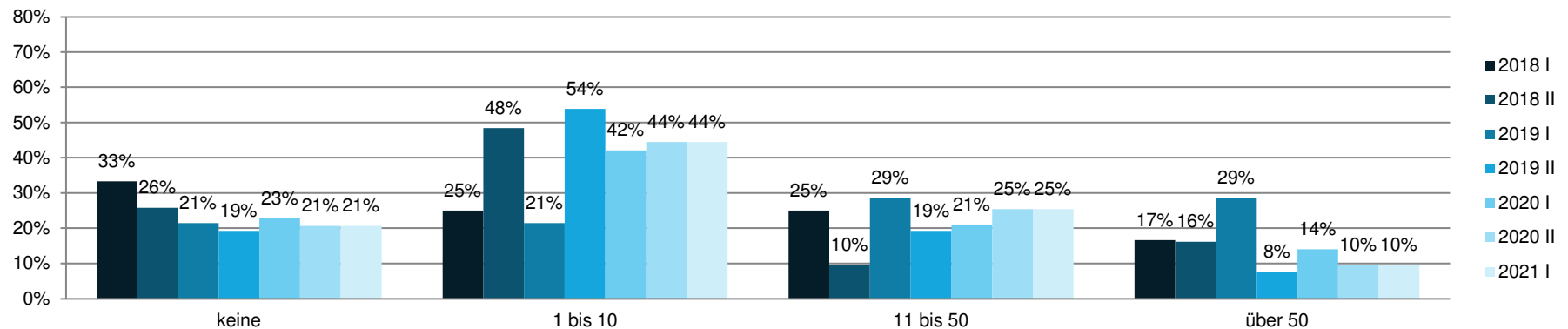
Durchschnittswert: 33 Personen

Median: 4 Personen

n=63

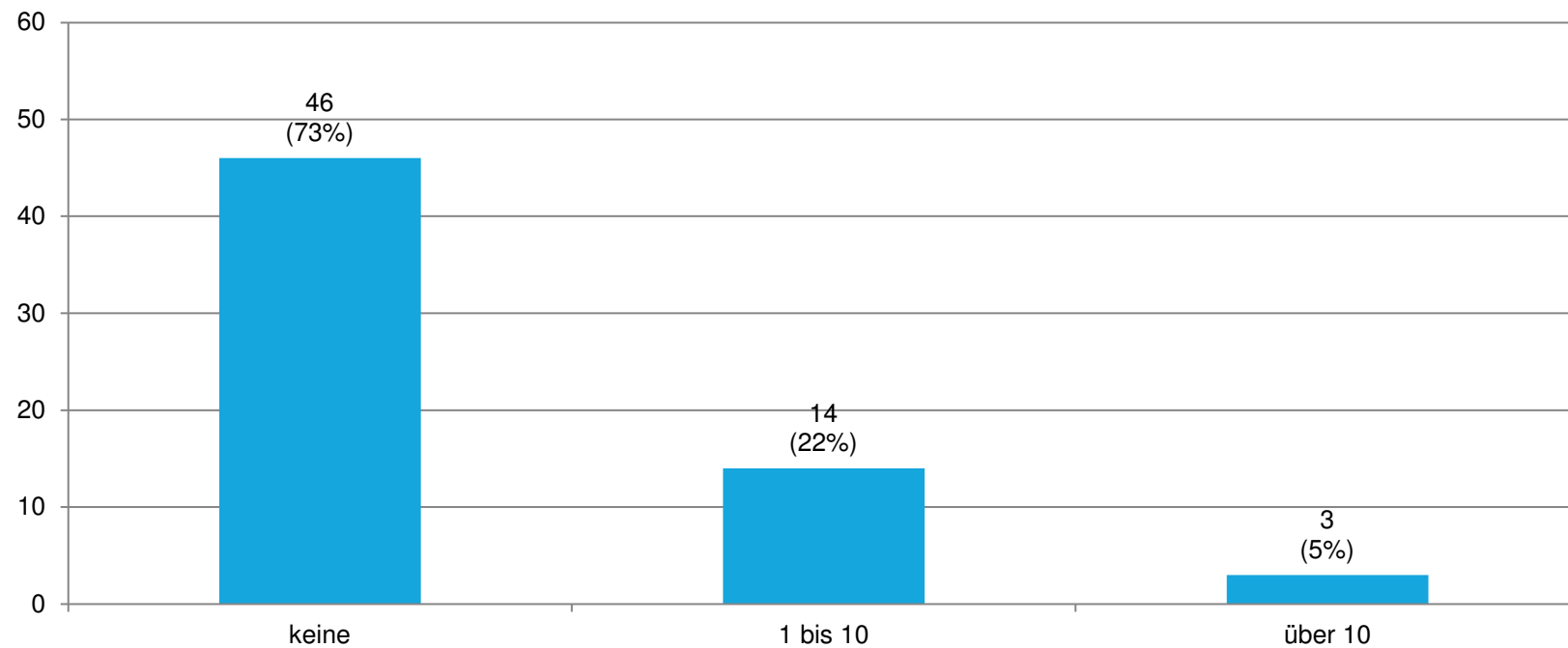
GEPLANTE NEUEINSTELLUNGEN IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN

(Vergleich 2018 HJ I, 2018 HJ II, 2019 HJ I, 2020 HJ I, 2020 HJ II, 2021 HJ I)



2018 I	Durchschnittswert: 98 Personen	Median: 3 Personen	n=11
2018 II	Durchschnittswert: 131 Personen	Median: 1 Person	n=32
2019 I	Durchschnittswert: 71 Personen	Median: 25 Personen	n=14
2019 II	Durchschnittswert: 30 Personen	Median: 2 Personen	n=26
2020 I	Durchschnittswert: 150 Personen	Median: 3 Personen	n=57
2020 II	Durchschnittswert: 117 Personen	Median: 4 Personen	n=43
2021 I	Durchschnittswert: 33 Personen	Median: 4 Personen	n=63

GEPLANTE TRENNUNG VON ANGESTELLTEN IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN



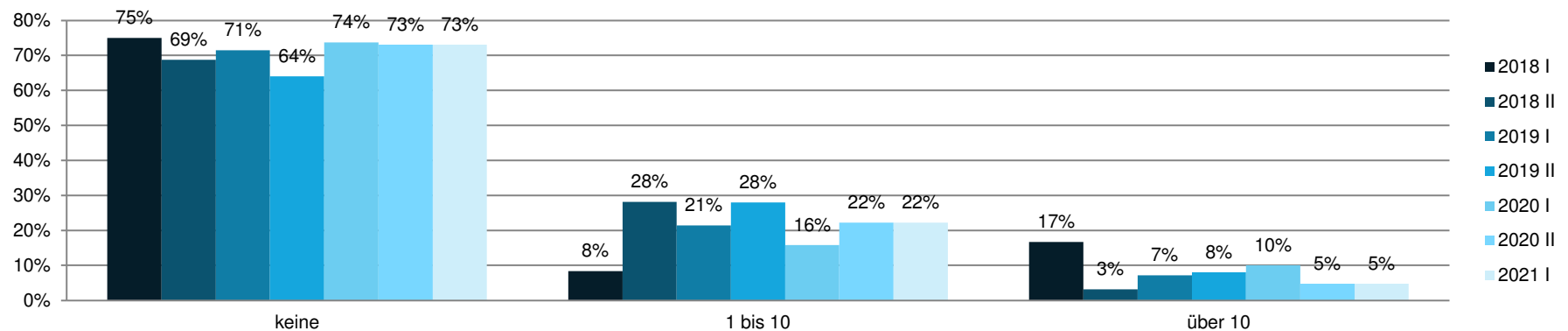
Durchschnittswert: 2 Personen

Median: 0 Personen

n=63

GEPLANTE TRENNUNG VON ANGESTELLTEN IN DEN NÄCHSTEN 12 MONATEN

(Vergleich 2018 HJ I, 2018 HJ II, 2019 HJ I, 2020 HJ I, 2020 HJ II, 2021 HJ I)

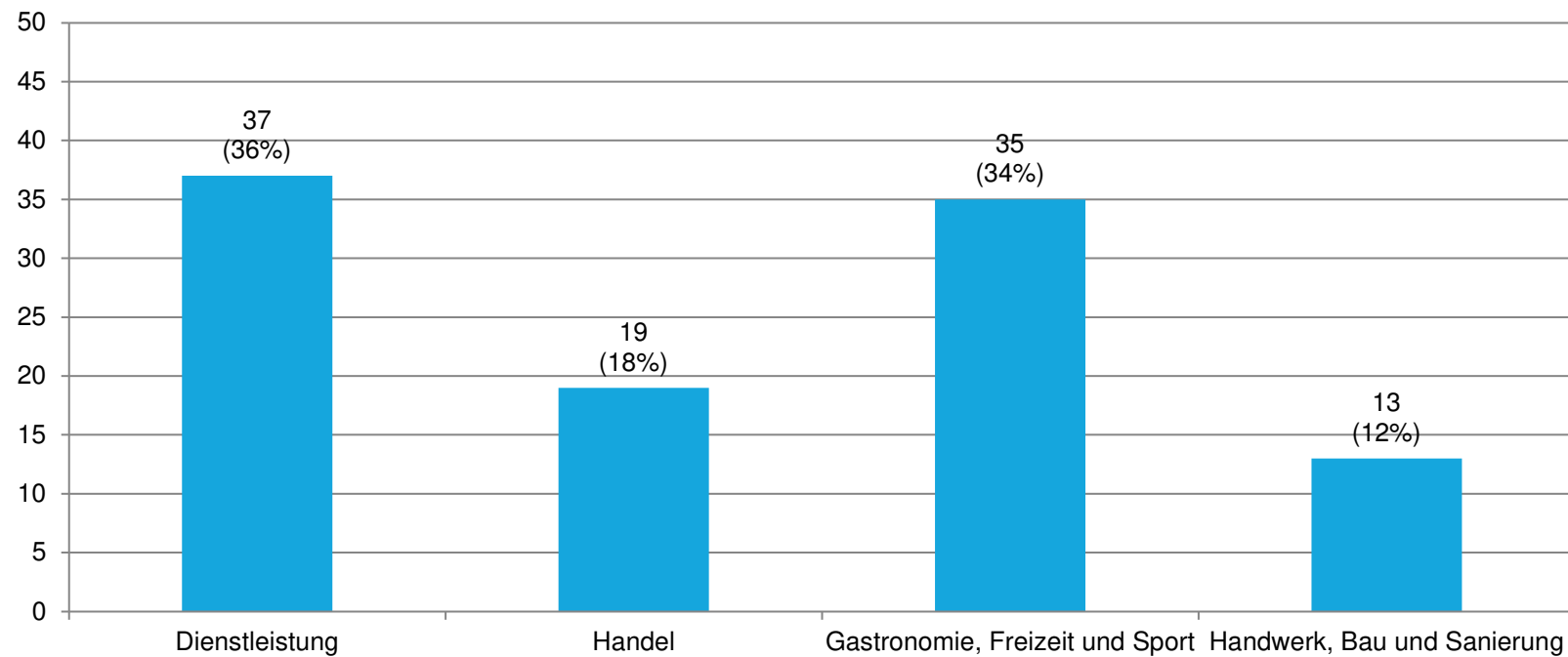


2018 I	Durchschnittswert: 98 Personen	Median: 3 Personen	n=11
2018 II	Durchschnittswert: 131 Personen	Median: 1 Person	n=32
2019 I	Durchschnittswert: 71 Personen	Median: 25 Personen	n=14
2019 II	Durchschnittswert: 30 Personen	Median: 2 Personen	n=26
2020 I	Durchschnittswert: 150 Personen	Median: 3 Personen	n=57
2020 II	Durchschnittswert: 2 Personen	Median: 0 Personen	n=63
2021 I	Durchschnittswert: 2 Personen	Median: 0 Personen	n=63

AGENDA

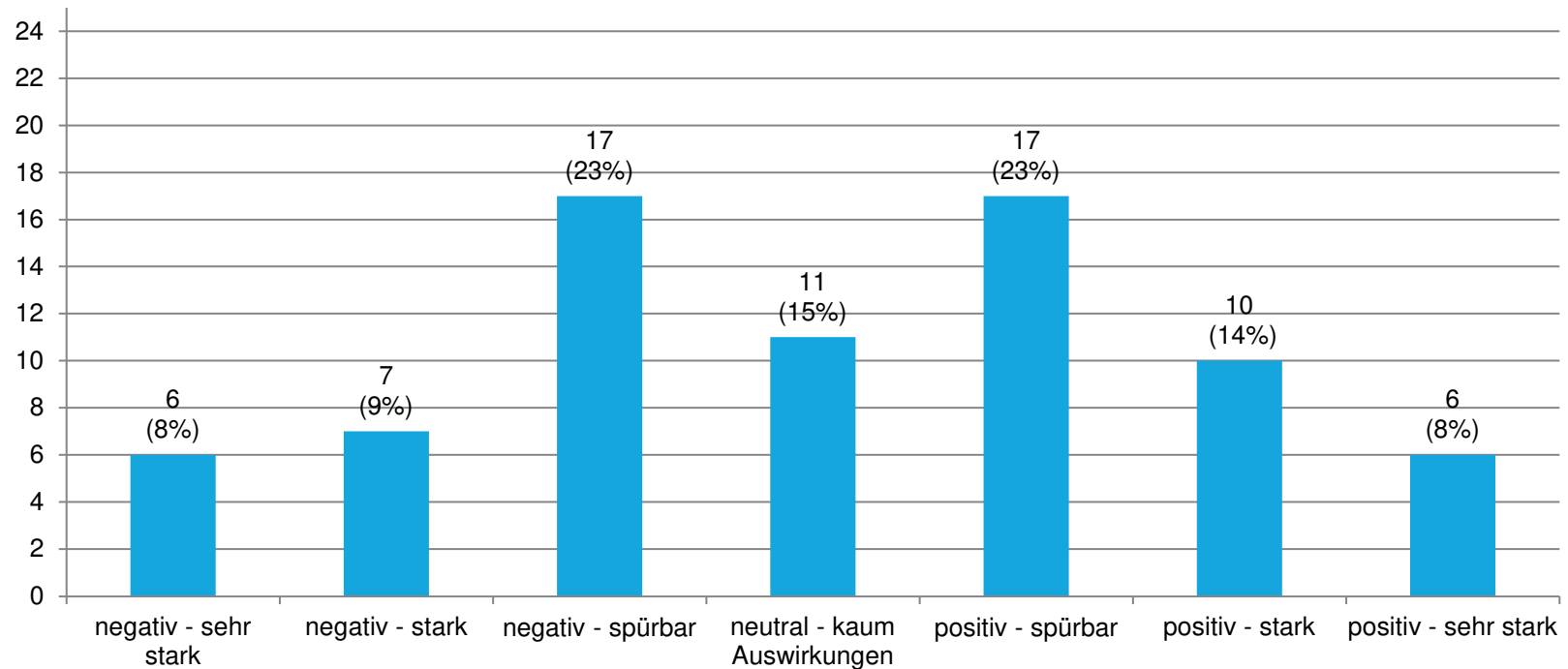
- Rahmendaten & Studiendesign
- FKI Dashboard
- Beurteilung der Geschäftslage
- Franchisepartner
- Betriebe
- Beschäftigte im Franchisesystem
- **Auswirkungen der Corona-Krise**
- Stimmungslage
- Top Themen

BRANCHENVERTEILUNG IM BEFRAGUNGSSAMPLE



n=104

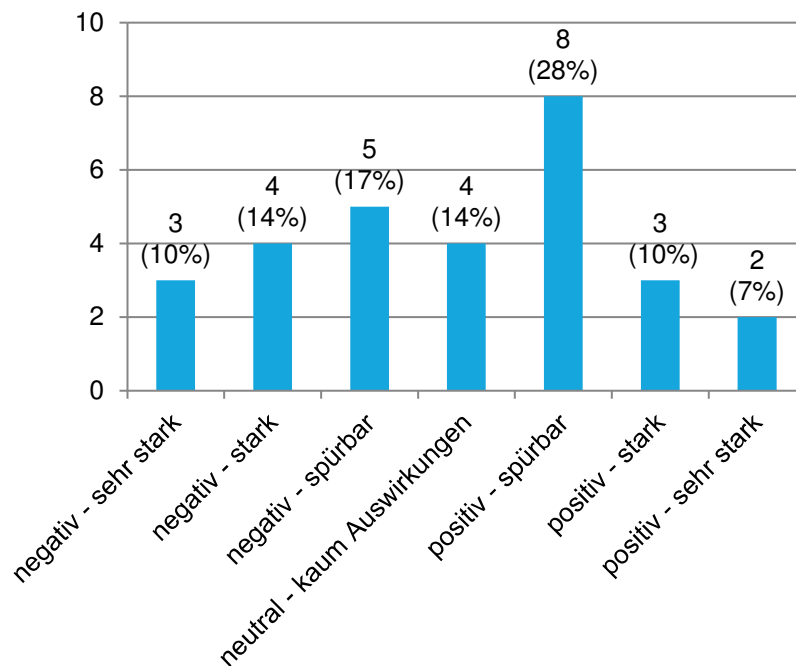
AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE AUF DAS SYSTEM



n=74

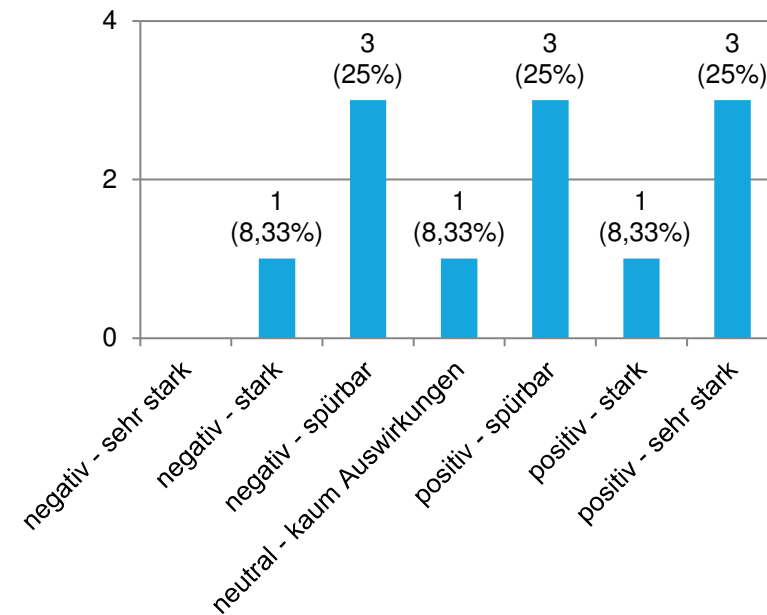
AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE AUF DAS SYSTEM – DIENSTLEISTUNG / HANDEL

Dienstleistung



n=29

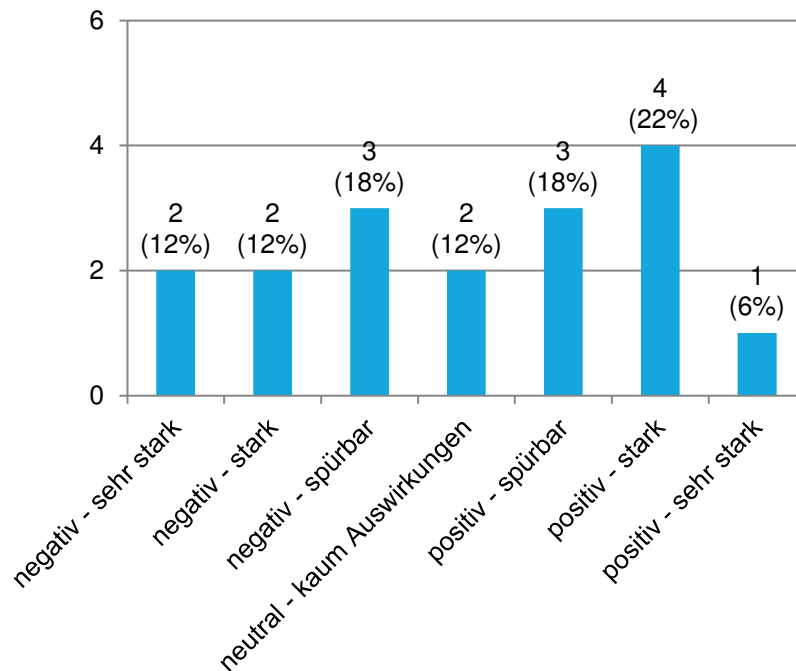
Handel



n=12

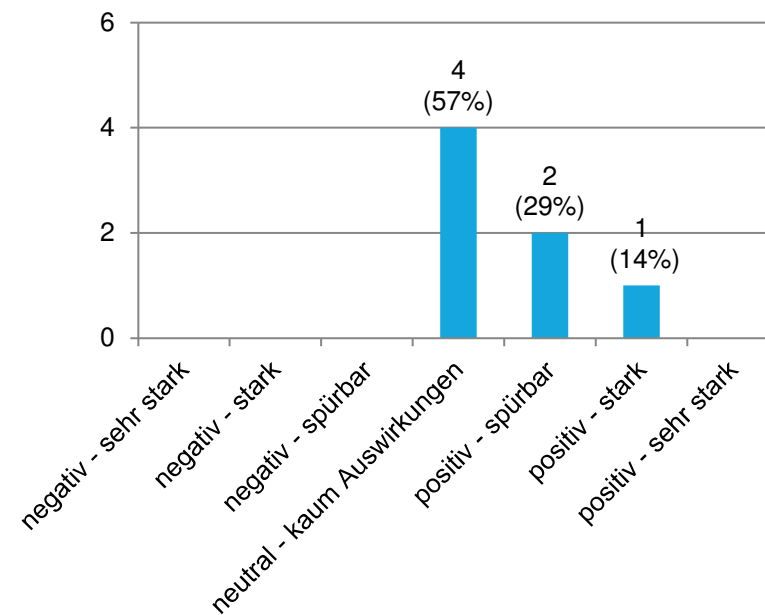
AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE AUF DAS SYSTEM – GASTRONOMIE / HANDWERK

Gastronomie, Touristik und Freizeit



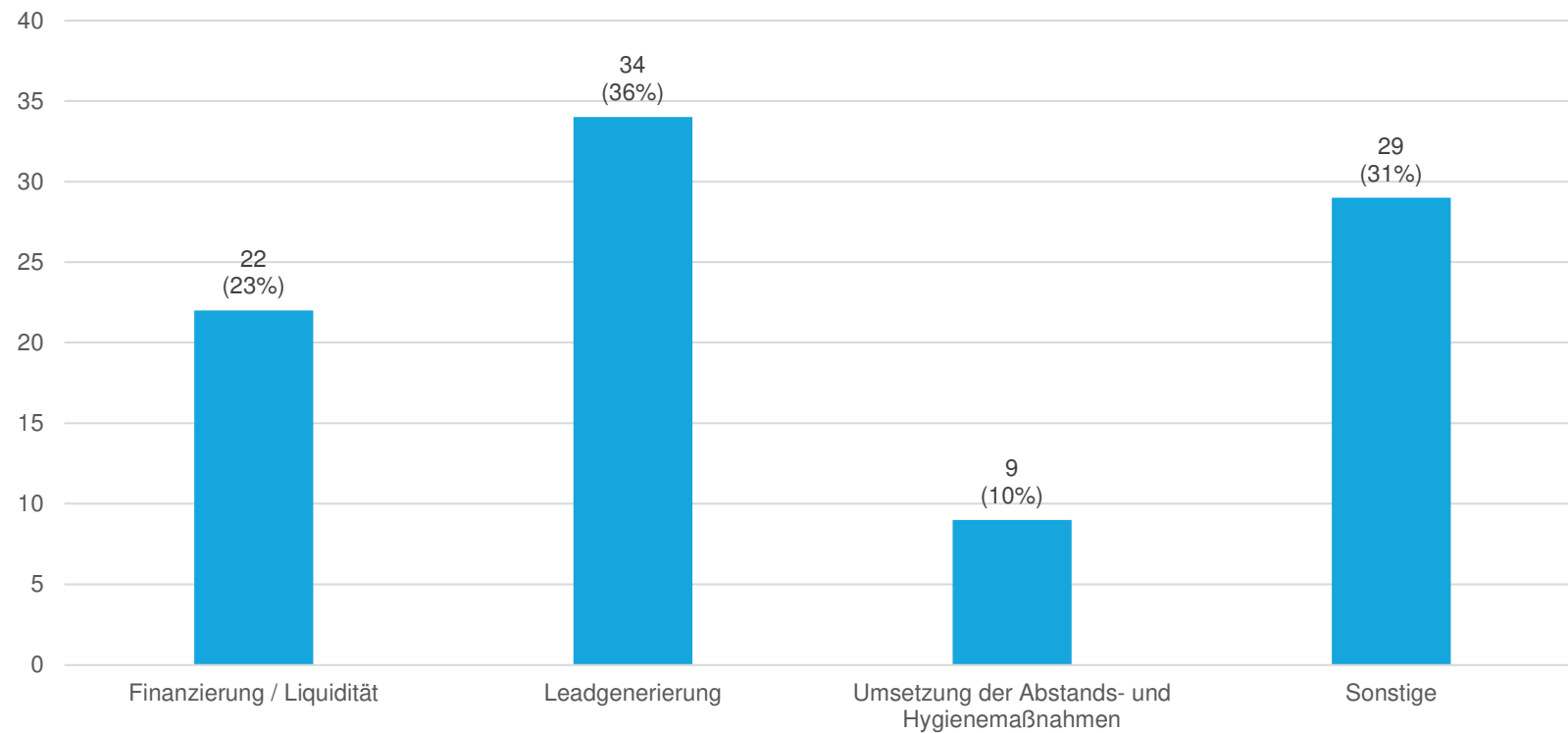
n=17

Handwerk, Bau und Sanierung



n=7

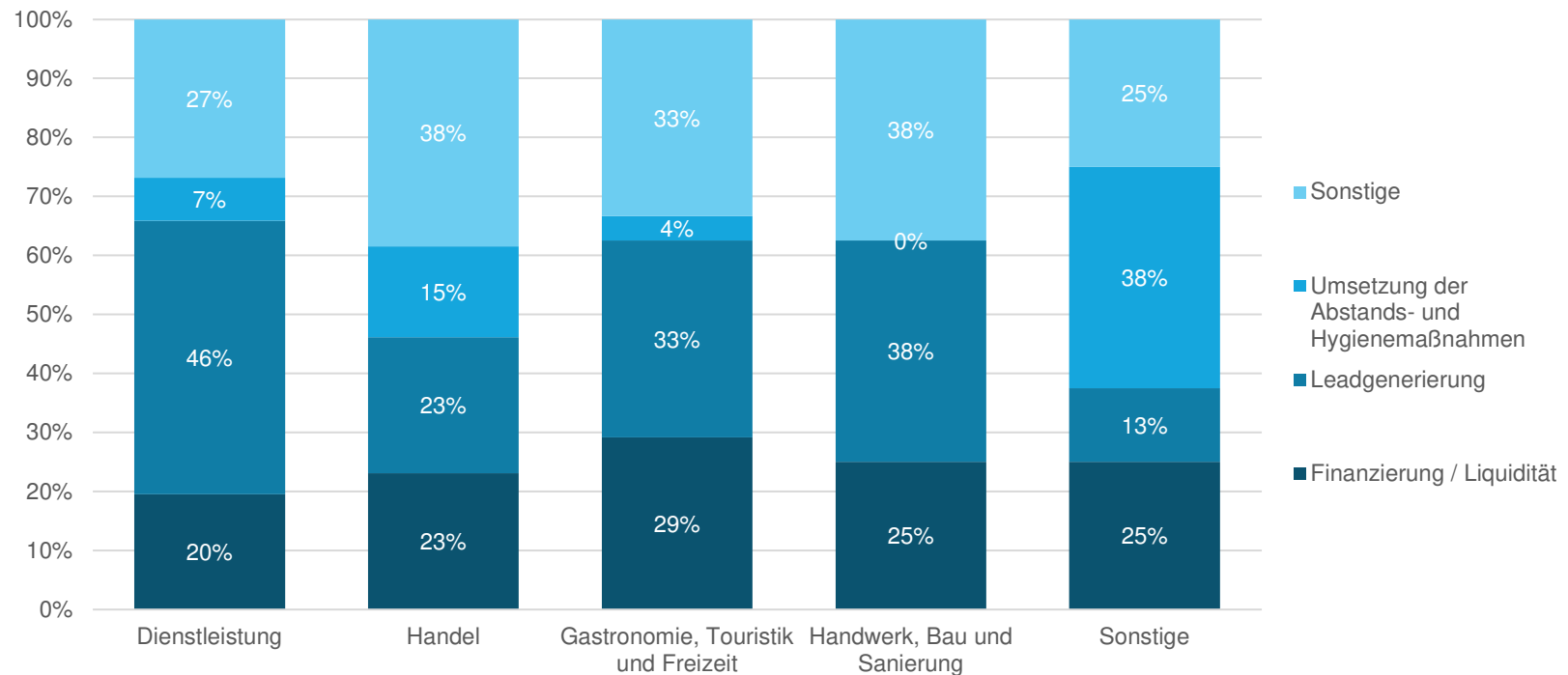
HERAUSFORDERUNGEN IN DER KRISE



Mehrfachauswahl möglich

n=94

HERAUSFORDERUNGEN IN DER KRISE



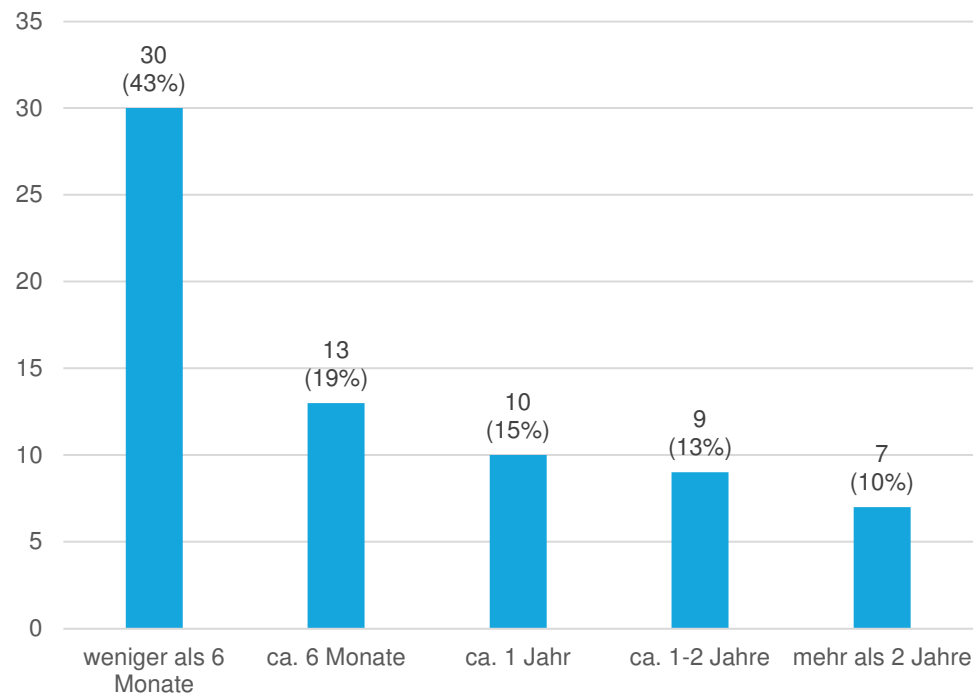
Mehrfachauswahl möglich

n=94

HERAUSFORDERUNGEN IN DER KRISE (SONSTIGE)

- Eingeschränkte Anzahl an Gästen / Kunden
- Weiterentwicklung und Wachstum
- Weiterentwicklung der Marke, Positionierung am Markt
- Kundengewinnung
- Fachkräfte- und Mitarbeitergewinnung
- Gewinnung von Franchiseinteressenten
- Finanzierung neuer Franchisepartner & -standorte
- fehlende Umsätze / Kompensation Umsatzeinbußen
- Gesetzliche Regelungen / Fehlende Planungssicherheit

GESCHÄTZTE ZEITDAUER FÜR DAS AUFHOLEN VON EINBUßEN AUFGRUND DER KRISE NACH BRANCHEN

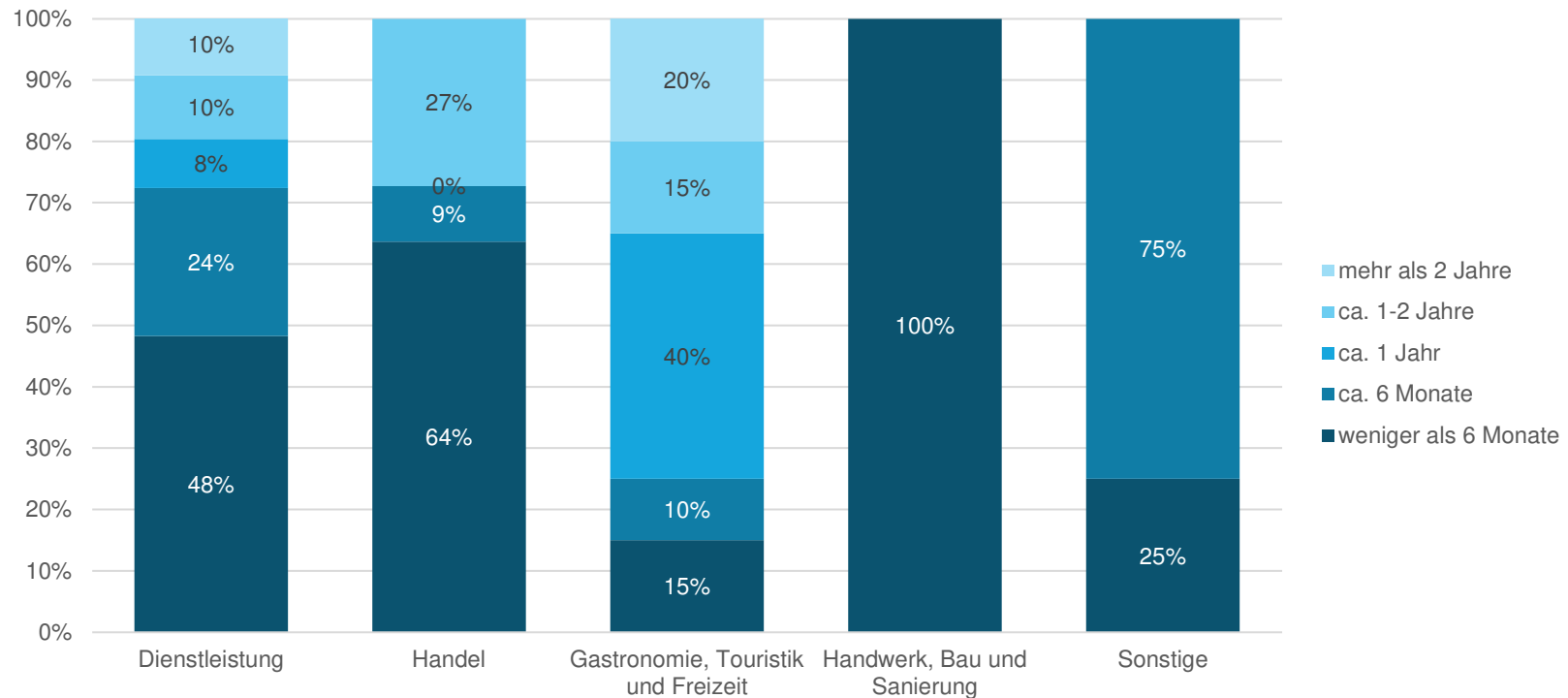


Benötigte Unterstützungsleistungen

- Unterstützung Digitalisierung
- Schnellere Auszahlung und leichter Zugang zu Fördermitteln
- Gründungsfinanzierung
- Rechtliche Regelungen für Vermieter und Mietkosten
- Mehr politische Klarheit

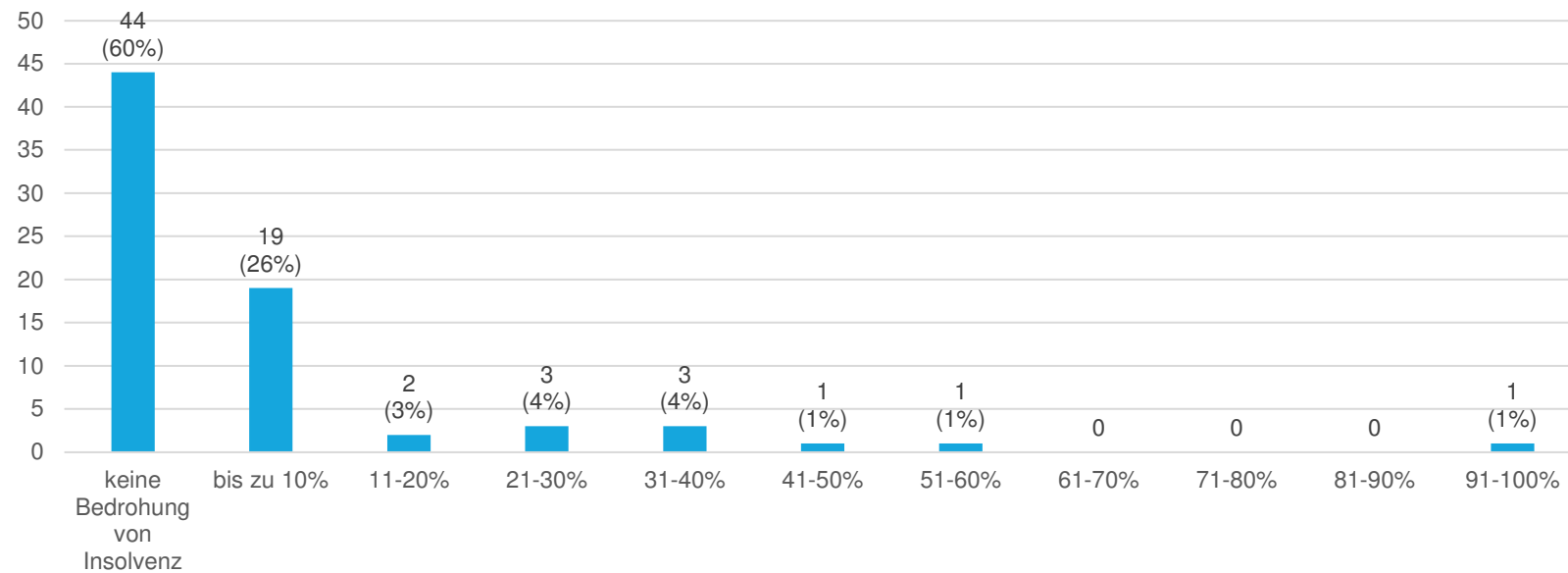
n=69

GESCHÄTZTE ZEITDAUER FÜR DAS AUFHOLEN VON EINBUßEN AUFGRUND DER KRISE NACH BRANCHE



n=69

ANTEIL VON INSOLVENZ BEDROHTER FRANCHISEPARTNER



Durchschnittswert: bis 10%

n=74

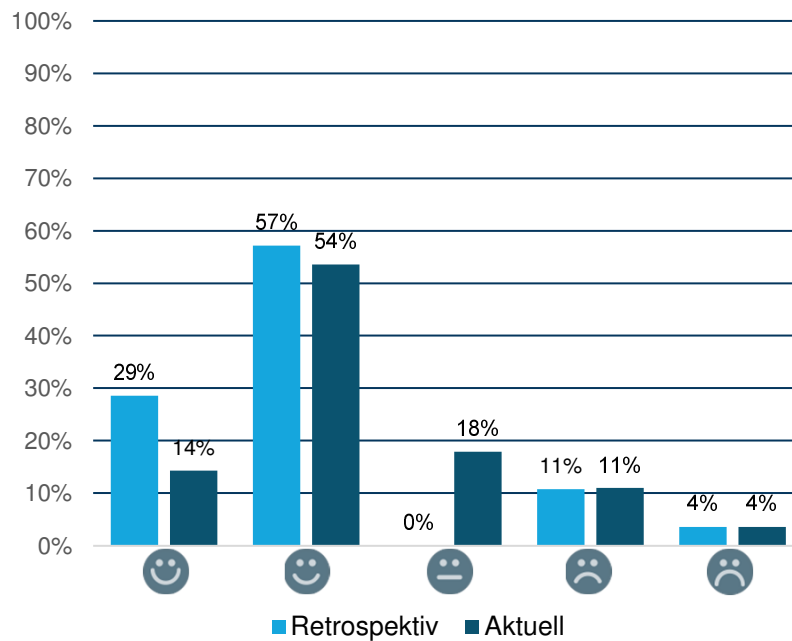
AGENDA

- Rahmendaten & Studiendesign
- FKI Dashboard
- Beurteilung der Geschäftslage
- Franchisepartner
- Betriebe
- Beschäftigte im Franchisesystem
- Auswirkungen der Corona-Krise
- **Stimmungslage**
- Top Themen

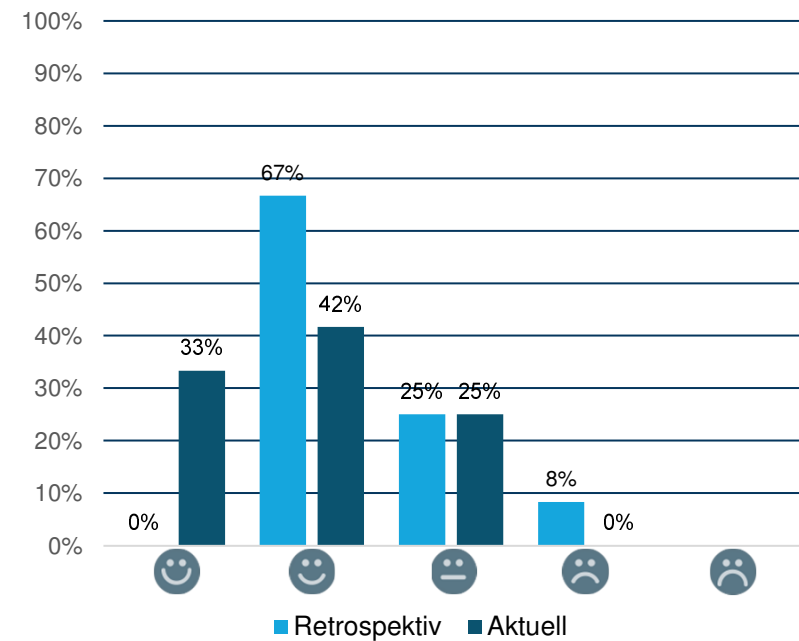
AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE

Mittlere Stimmungslage vor Corona und aktuell bei den Systemzentralen

Dienstleistung

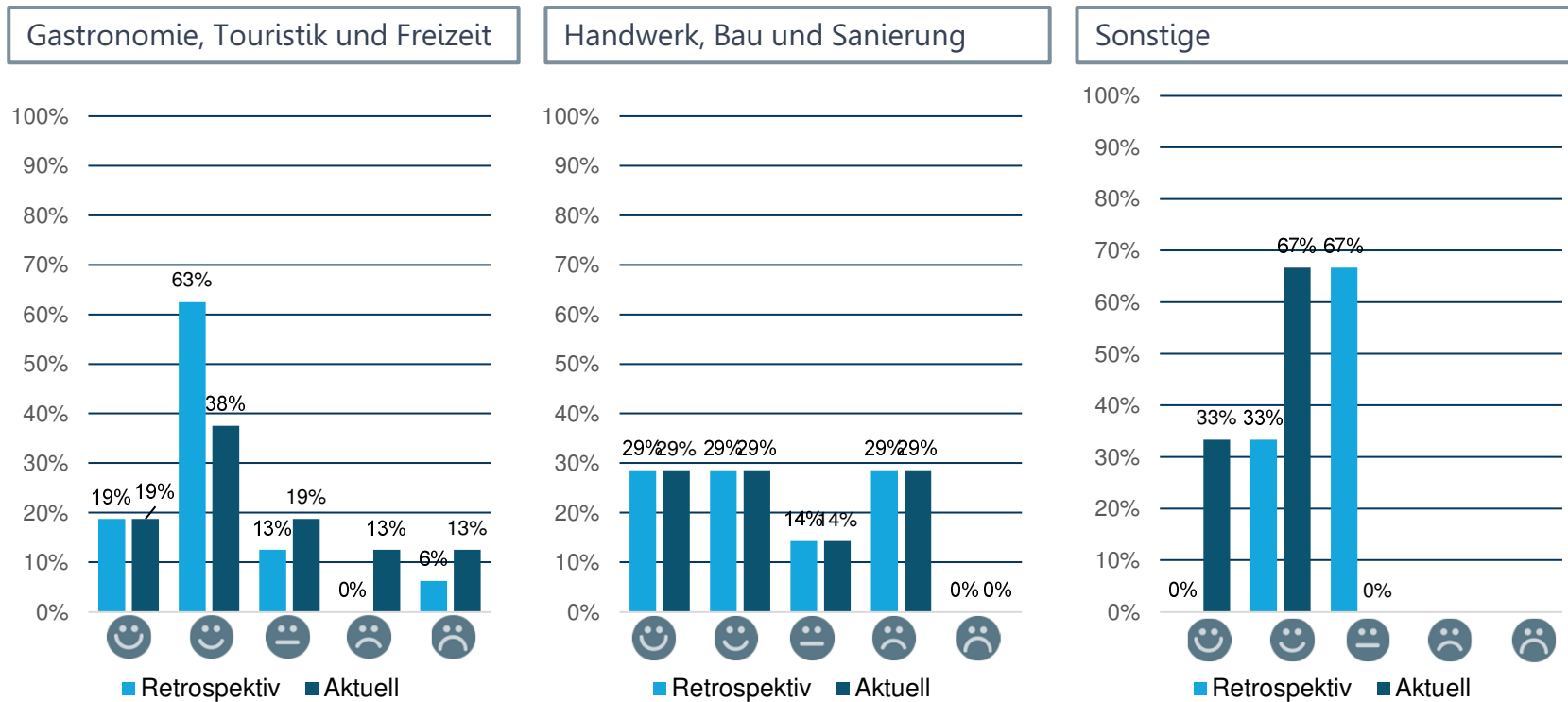


Handel



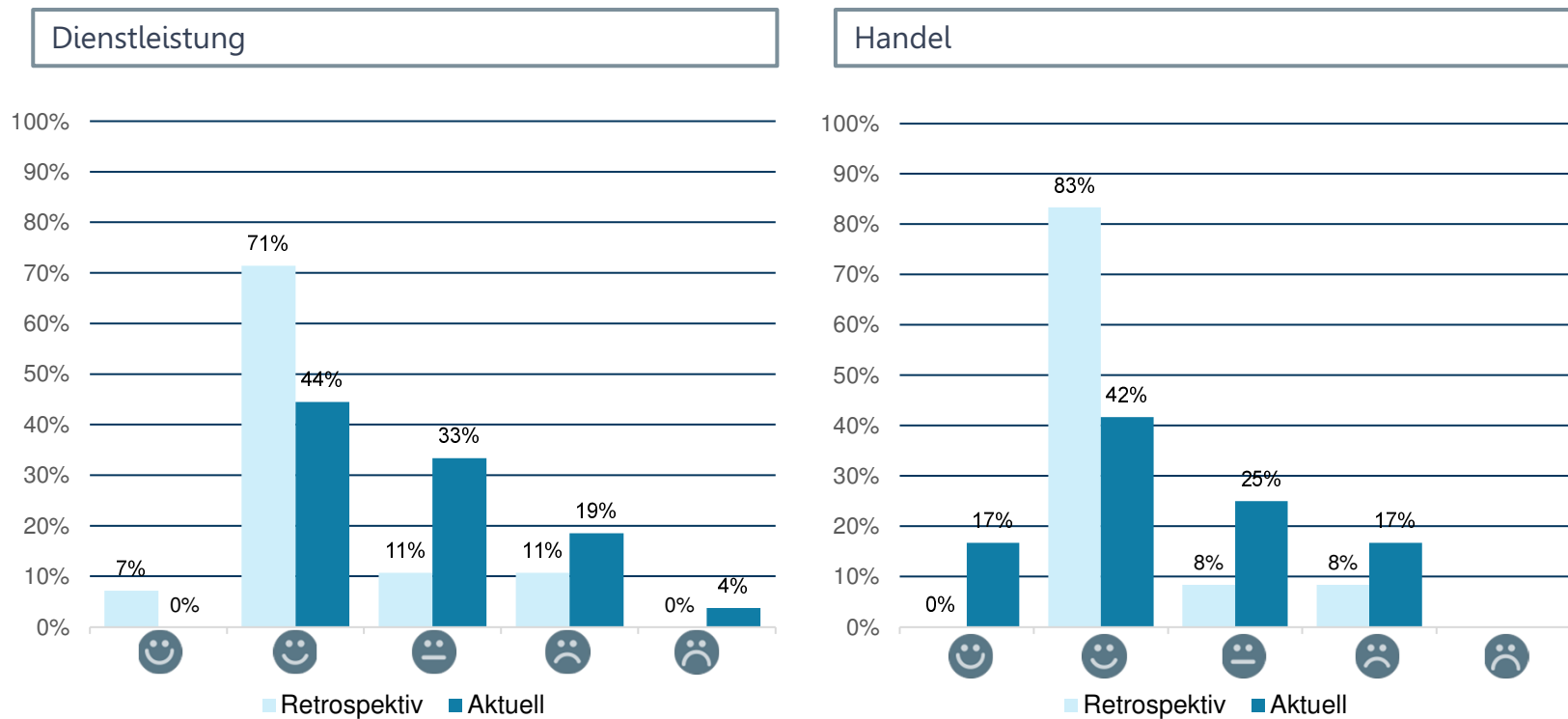
AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE

Mittlere Stimmungslage vor Corona und aktuell bei den Systemzentralen



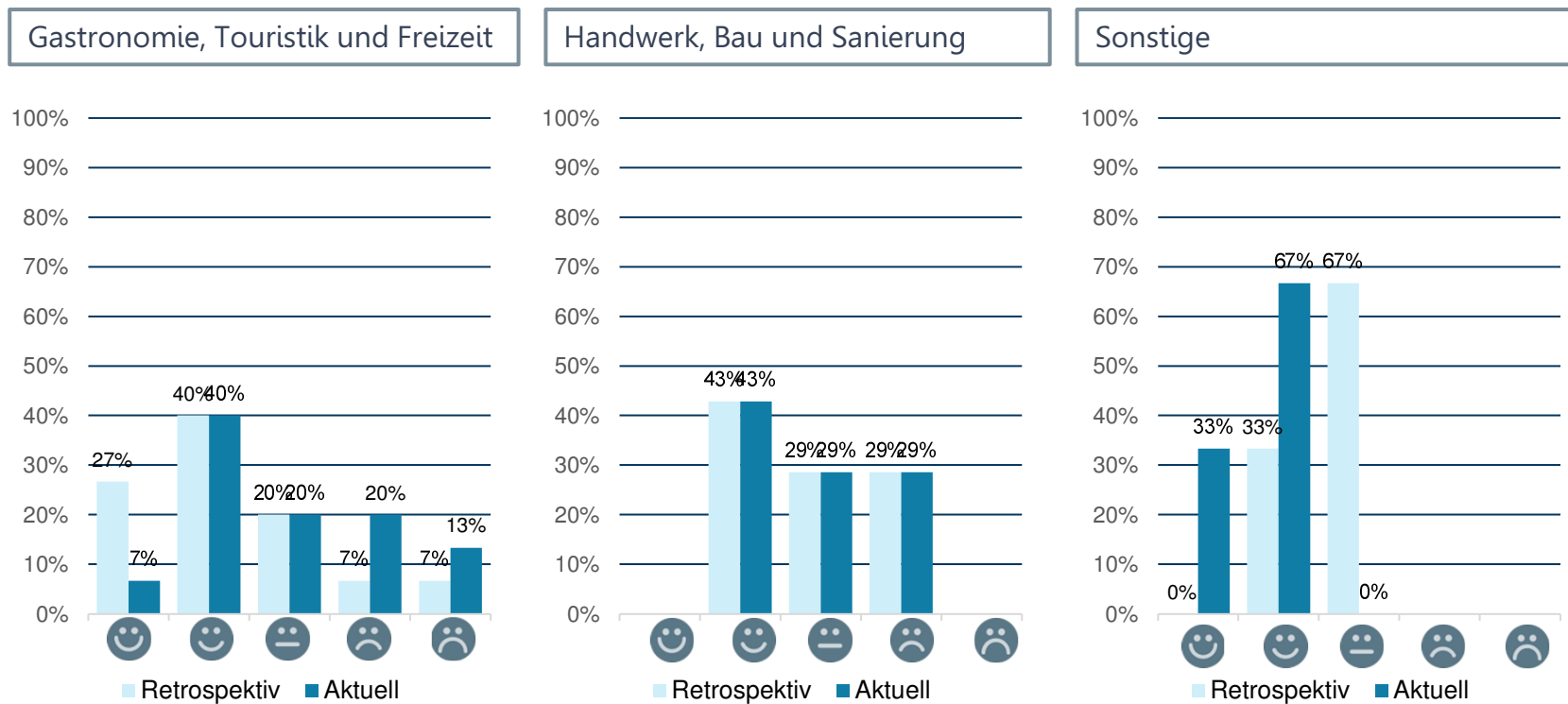
AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE

Mittlere Stimmungslage vor Corona und aktuell bei den Franchisepartnern



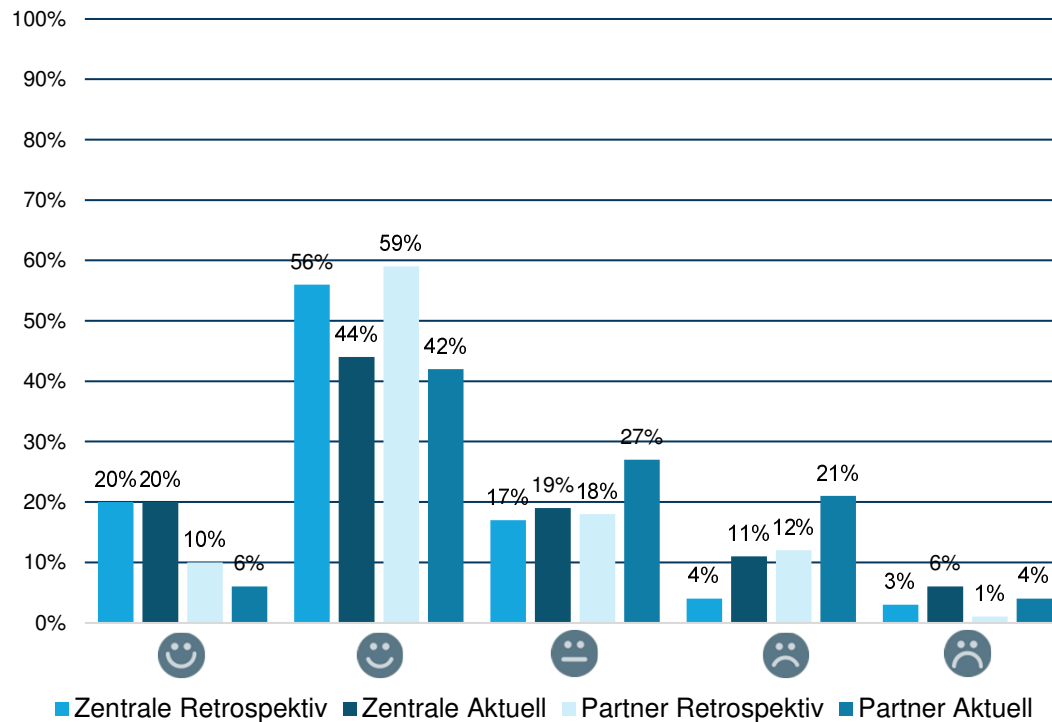
AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE

Mittlere Stimmungslage vor Corona und aktuell bei den Franchisepartnern



AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE

Mittlere Stimmungslage vor Corona und aktuell



Stimmung durch Corona eingetrübt:

- Stagnation & Resignation bei Franchisenehmern
- Unsicherheit über zukünftige Entwicklung

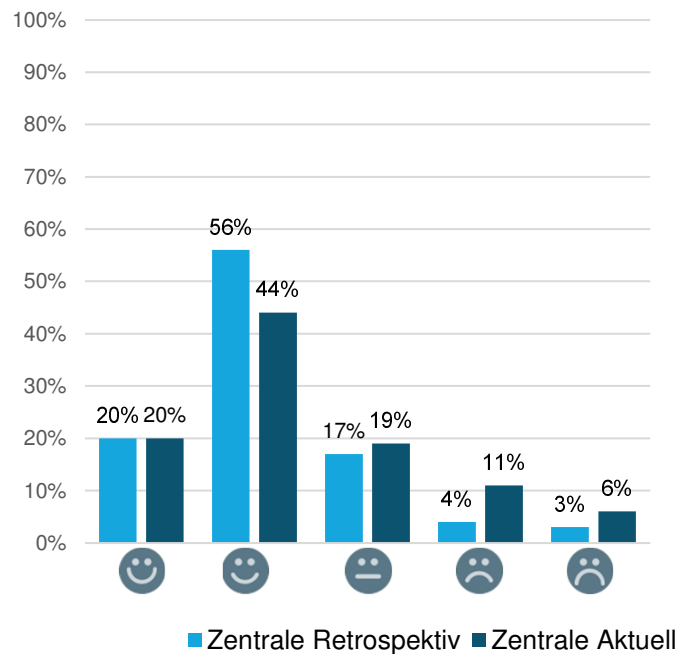
Gründe für insgesamt positive Stimmung:

- Geringe Fluktuation
- Positive wirtschaftliche Entwicklung
- Starkes Wachstum

n=70

AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE

Mittlere Stimmungslage vor Corona und aktuell in der Systemzentrale



Gründe für aktuell gute Stimmung:

- Positive Geschäftsentwicklung
- Motivierte Mitarbeiter / Wachstum

Vor Corona:

- Verbesserte Kommunikation
- Betriebswirtschaftliche Stabilität
- „Pioniergeist“

Gründe für aktuell schlechte Stimmung:

- Hohe Unsicherheit
- Gewinnung neuer Franchisenehmer schwierig
- Mitarbeiterprobleme

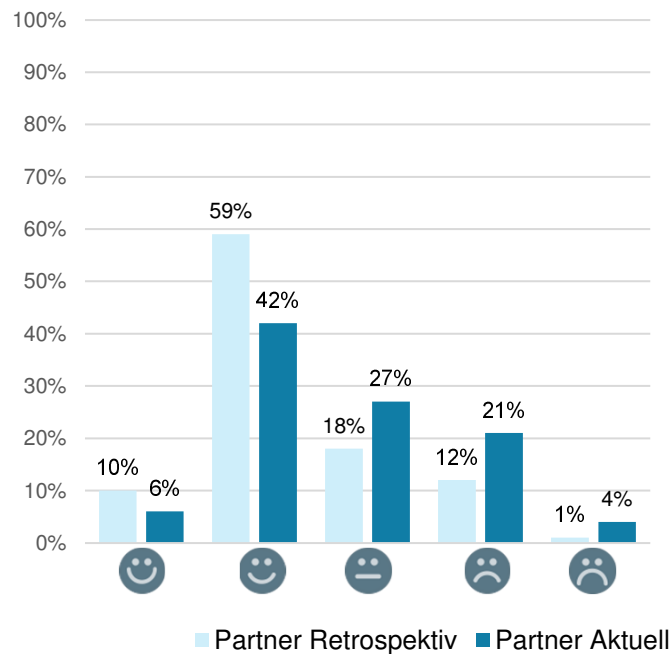
Vor Corona:

- Ausgebremst durch Corona
- Keine Perspektiven, neue Routinen

n=70

AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE

Mittlere Stimmungslage vor Corona und aktuell bei den Franchisepartnern



Gründe für aktuell gute Stimmung:

- Anstieg der Zufriedenheit
- Umsatzsteigerung / Wachstum / Gewinnentwicklung

Vor Corona:

- Sehr gute Konjunktur
- Zufriedenheit groß
- Planbarkeit und laufendes Geschäft

Gründe für aktuell schlechte Stimmung:

- Schlechte Stimmung / Wirtschaftliche Engpässe
- Mehraufwand durch COVID

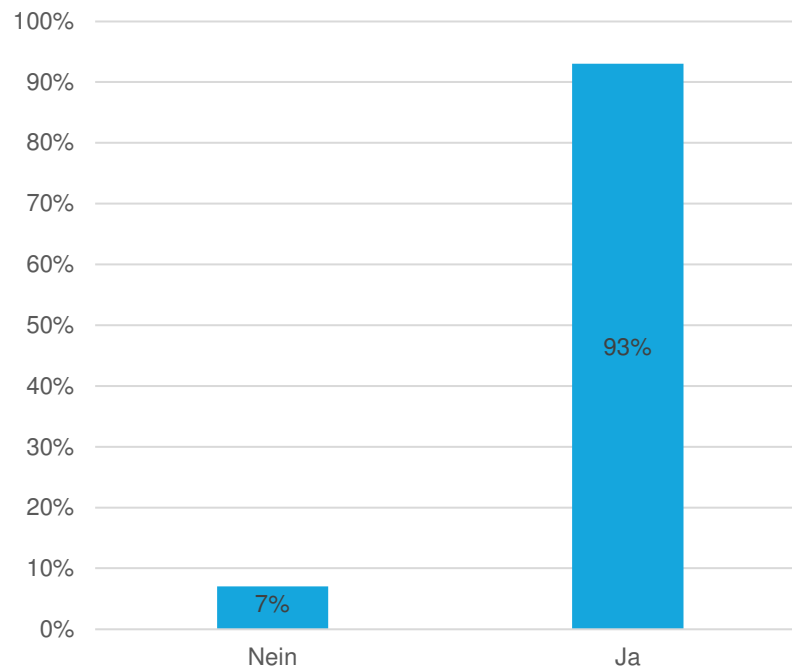
Vor Corona:

- Keine Angabe

n=68

AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE

Krisensicherheit des Geschäftsmodells



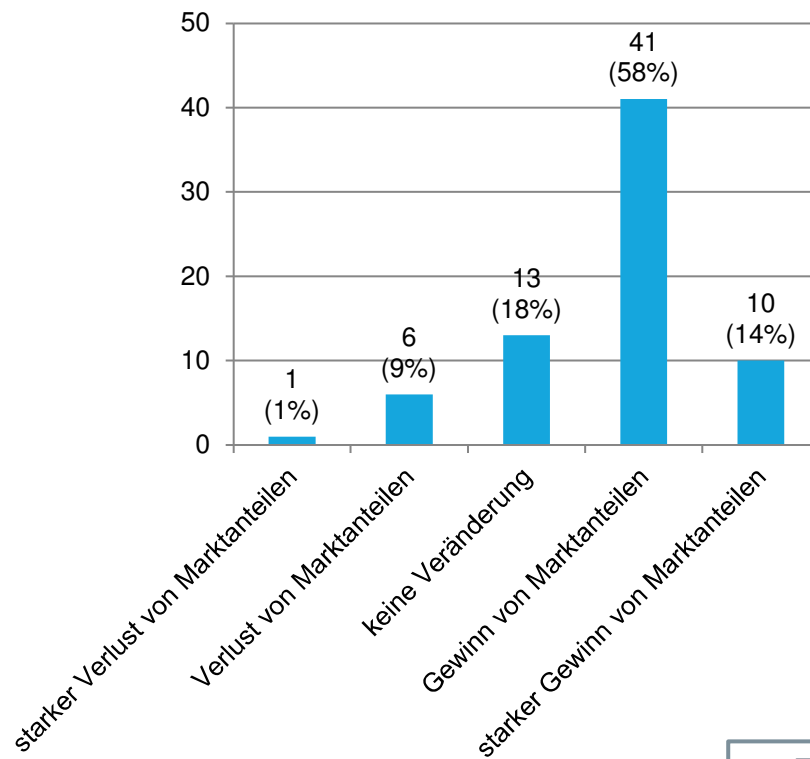
Begründung:

- Starke Marke / gutes Multiplikatorensystem
- Starker Zusammenhalt
- Unterstützung von Partnern und Zentrale
- Erfahrungsaustausch zwischen Partnern und Zentrale
- Ausbau Liefermöglichkeiten / Regionalität

n=68

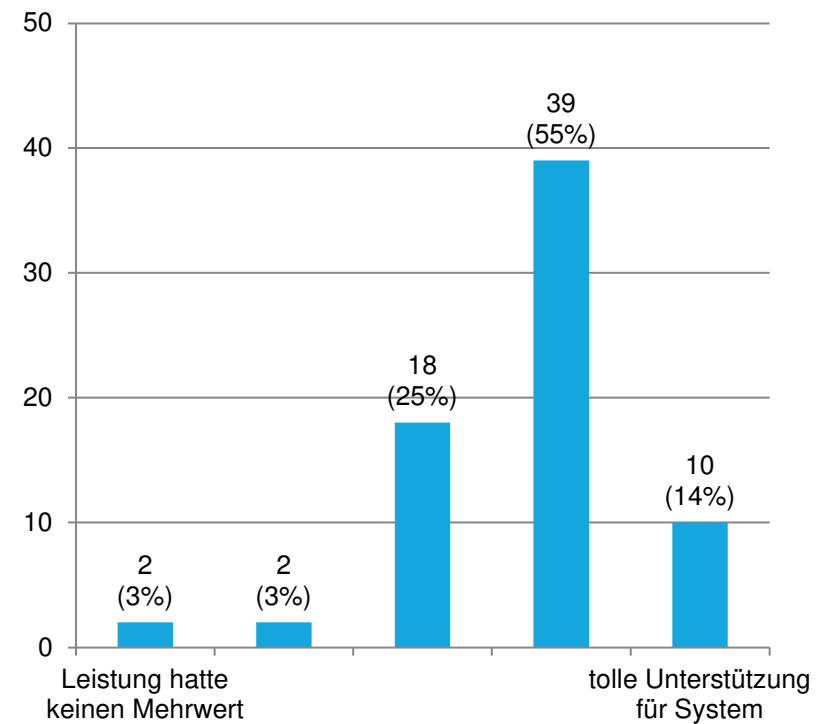
AUSWIRKUNG DER CORONA-KRISE

Einschätzung der Marktanteilverschiebung



n=70

Leistungseinschätzung des Franchiseverbandes



n=71

AGENDA

- Rahmendaten & Studiendesign
- FKI Dashboard
- Beurteilung der Geschäftslage
- Franchisepartner
- Betriebe
- Beschäftigte im Franchisesystem
- Auswirkungen der Corona-Krise
- Stimmungslage
- **Top Themen**

TOP THEMEN 2021 – VERÄNDERUNG RELEVANZRANKING

THEMA	Relevanz index*	THEMA	Relevanz index*
Finden geeigneter Franchisepartner	83%	Mitarbeiter-Schulungen (Zentrale)	51%
Kommunikation / Werbung / Markenpflege	74%	Finanzierung für Franchisepartner	49%
Innovationsmanagement	68%	Multi-Channeling	40%
Digitalisierung Geschäftsprozesse	66%	Multi-Unit-Franchising	37%
Mitarbeiter-Schulungen Partner	66%	Internationalisierung	26%
Digitalisierung Produkte & Services	64%	Finanzierung für Zentrale	25%
Finden geeigneter Angestellter	63%	Multi-Brand-Franchising	14%
Digitalisierung Vertriebsprozesse	59%		

*Relevanzindex: Systeme mit Bewertung „sehr wichtig“ / „wichtig“ im Verhältnis zu Gesamtteilnehmern

n=93

Mehrfachantworten möglich

TOP THEMEN 2021 – VERÄNDERUNG RELEVANZRANKING

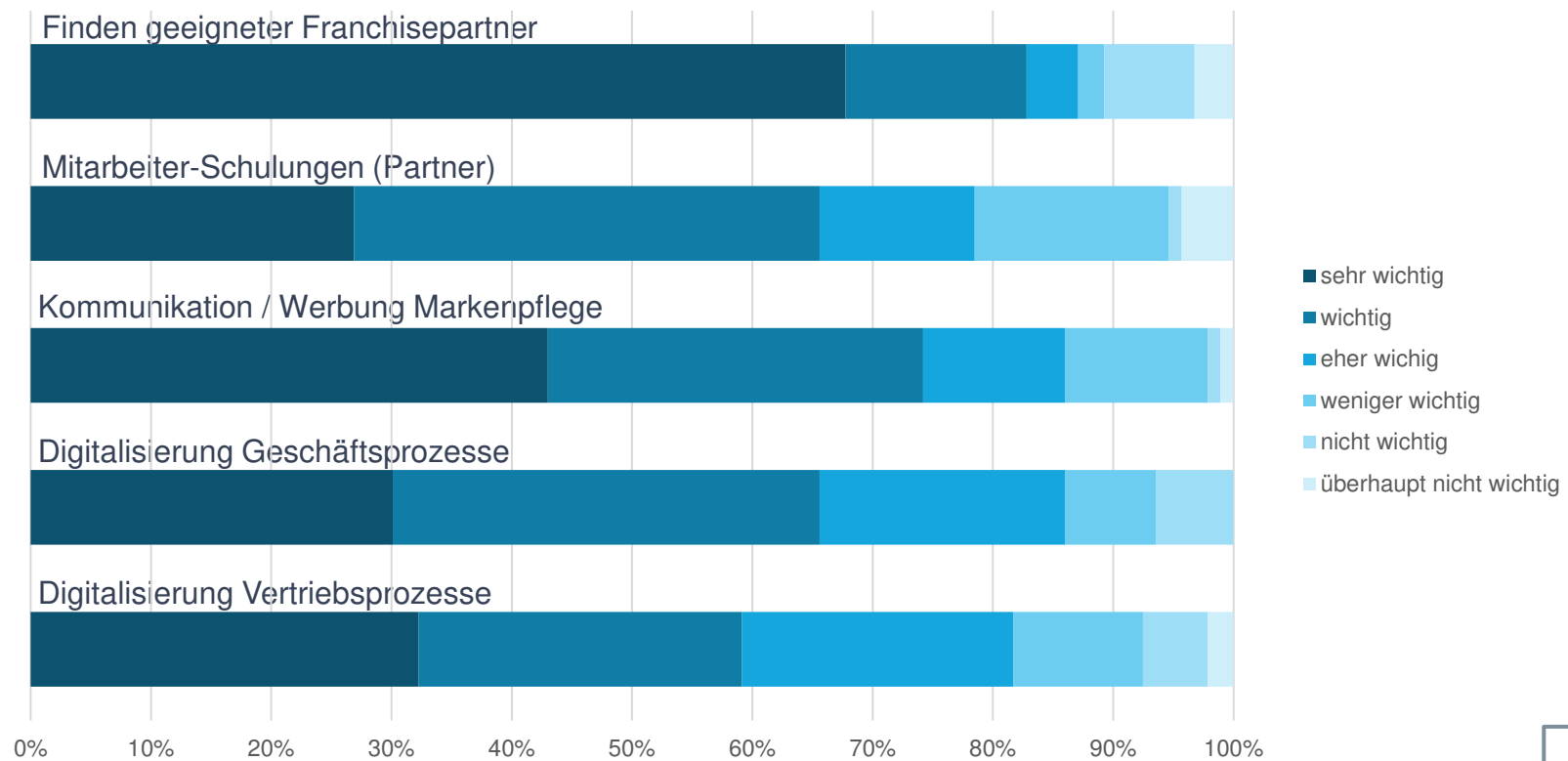
THEMA	Relevanz index*	THEMA	Relevanz index*
Finden geeigneter Franchisepartner	83% (-8%)	Mitarbeiter-Schulungen (Zentrale)	51% (-11%)
Kommunikation / Werbung / Markenpflege	74% (-7%)	Finanzierung für Franchisepartner	49% (-13%)
Innovationsmanagement	68% (+15%)	Multi-Channeling	40% (-1%)
Mitarbeiter-Schulungen (Partner)	66% (-15%)	Multi-Unit-Franchising	37% (+/-0)
Digitalisierung Geschäftsprozesse	66% (-4%)	Internationalisierung	26% (+/-0)
Digitalisierung Produkte & Services	64% (+4%)	Finanzierung für Zentrale	25% (+7%)
Finden geeigneter Angestellter	63% (+6%)	Multi-Brand-Franchising	14% (+4%)
Digitalisierung Vertriebsprozesse	59% (-2%)		

*Relevanzindex: Systeme mit Bewertung „sehr wichtig“ / „wichtig“ im Verhältnis zu Gesamtteilnehmern

n=93

Mehrfachantworten möglich

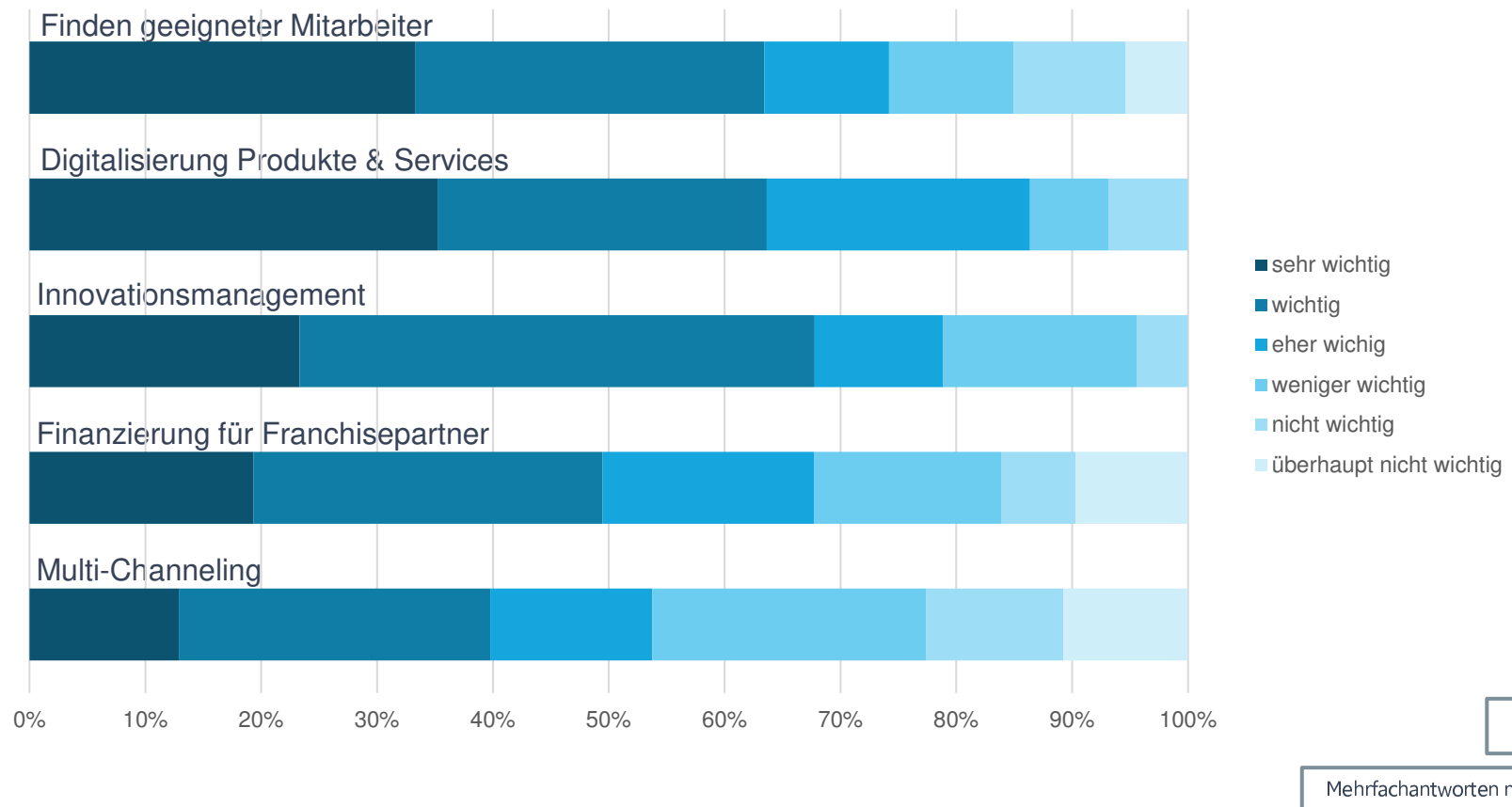
TOP THEMEN 2021



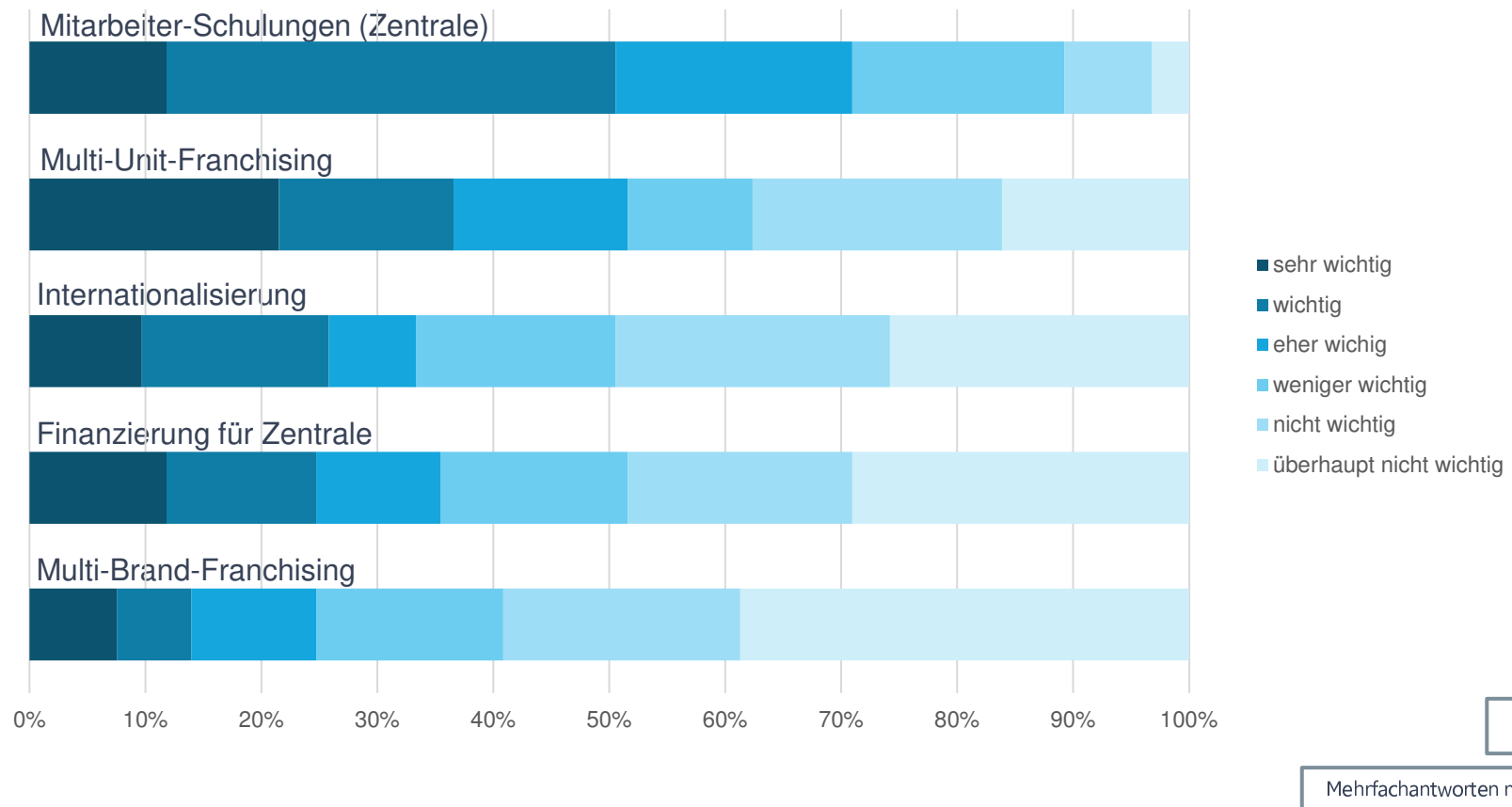
n=93

Mehrfachantworten möglich

TOP THEMEN 2021



TOP THEMEN 2021





QUALITÄTSSYSTEME VEREINT.



digital business
university
of applied sciences

KONTAKT PROF. DR. ACHIM HECKER

DIGITAL BUSINESS UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
ORANIENSTRASSE 185
10999 BERLIN

Mail: achim.hecker@dbuas.de
Tel: 030 403671 444