

# Unternehmensbefragung O-CH 2012

- Wie meistern Ostschweizer Unternehmen die wirtschaftlich turbulenten Zeiten?
- Welche Herausforderungen stellen sich ihnen in Zukunft?
- Welche Massnahmen planen die Unternehmen?

## Ergebnisse Dienstleistungen

im Auftrag von:



---

<b>A</b>	Ziel und Methodik	3
<b>B</b>	Zusammenfassung	8
<b>C</b>	Ergebnisse	10

# A Ziel und Methodik



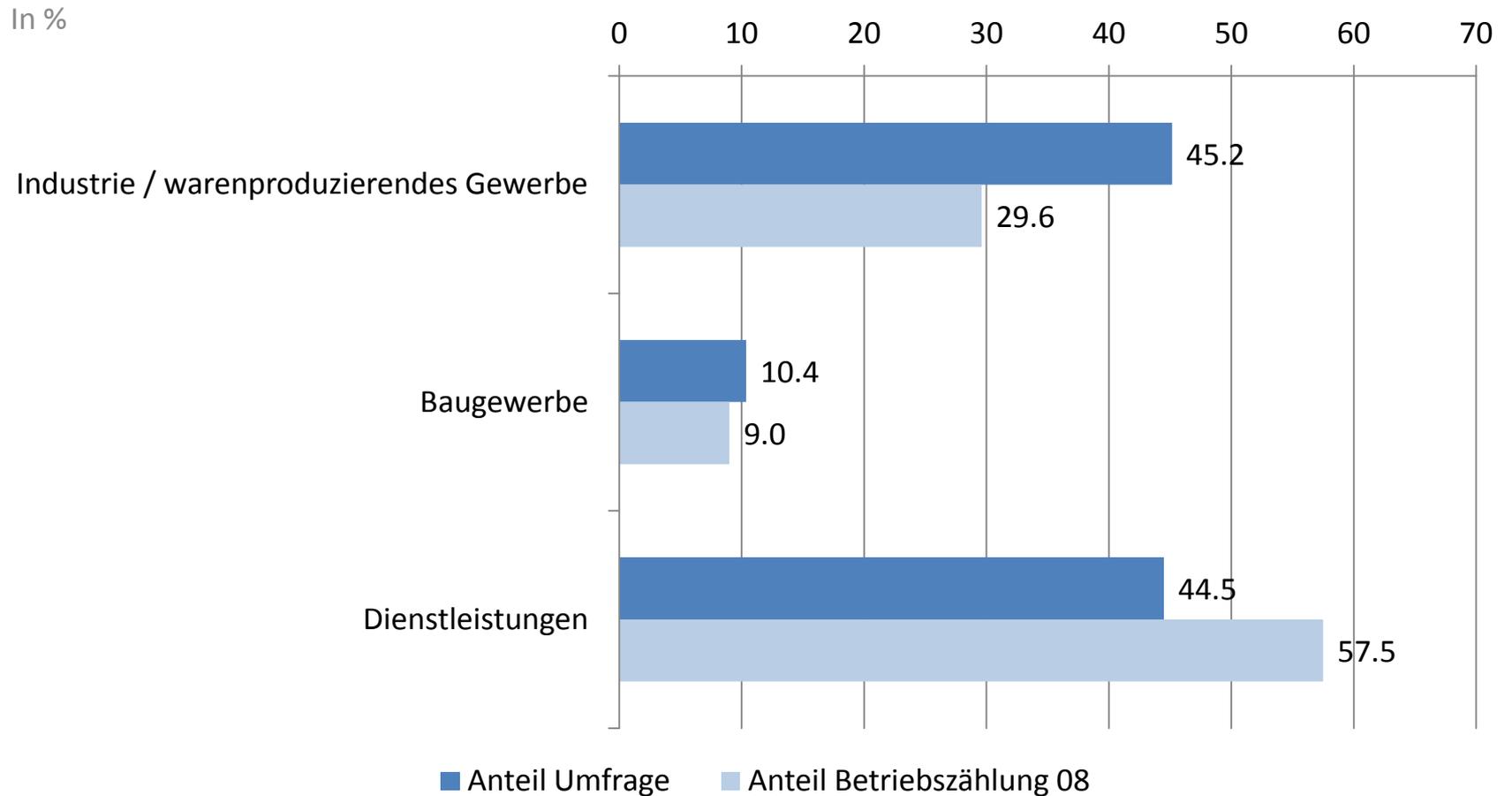
## Ziel der Studie

Ziel der Unternehmensbefragung ist es, zu erfahren wie Ostschweizer Unternehmen die wirtschaftlich turbulenten Jahre seit 2008 gemeistert haben und welche unternehmerischen Herausforderungen sich ihnen in den kommenden Jahren stellen werden.

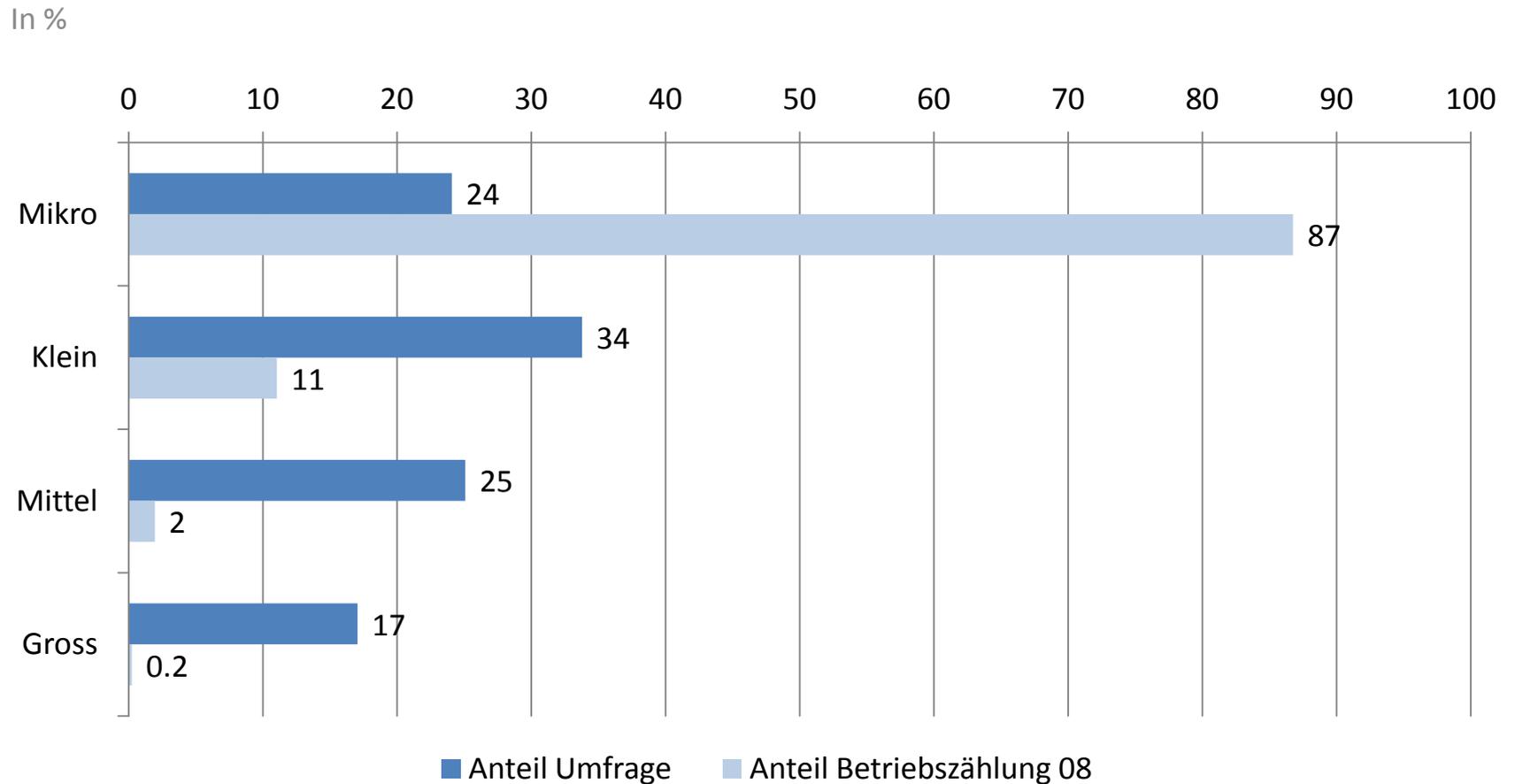
## Eckdaten

- Online-Umfrage im Juni / Juli 2012 bei 1'400 Führungskräften von Mitgliedunternehmen der IHK St.Gallen-Appenzell
- Vollständig ausgefüllte Fragebogen: 299. Die teilnehmenden Unternehmen beschäftigen in der Schweiz rund 50'000 Mitarbeitende
- Fallstudien, durchgeführt im Rahmen des Integrationsseminars des KMU-Instituts der HSG als Erweiterung und Vertiefung der Online-Umfrage

# Teilnehmer nach Sektoren



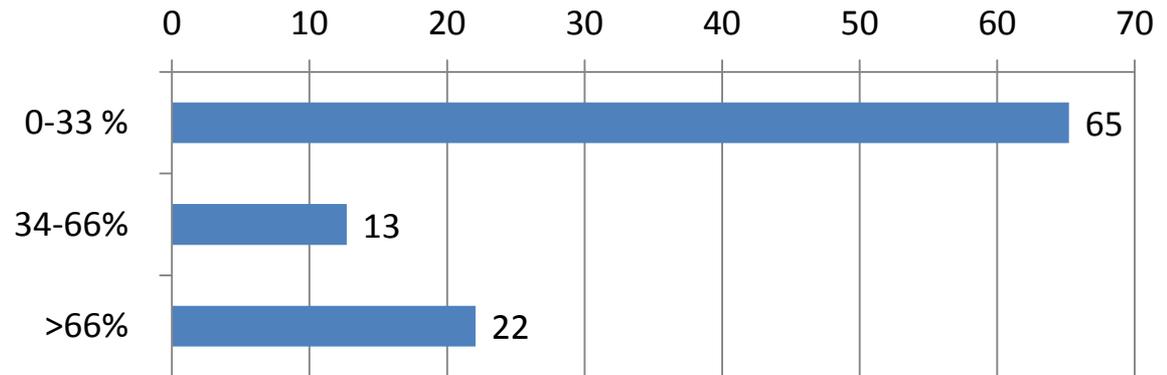
# Teilnehmer nach Grössenklassen der Unternehmen



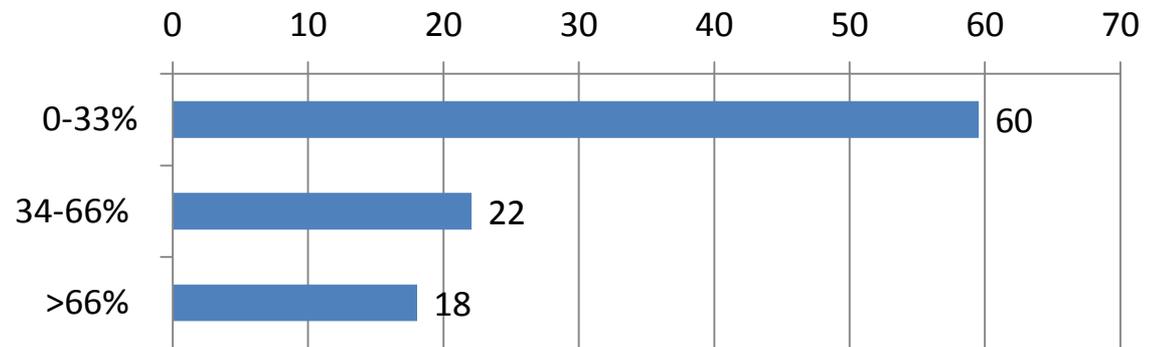
# Teilnehmer nach Aussenhandelsstruktur

In %

Export



Import



# B Zusammenfassung



- 
- 1 Ostschweizer Dienstleister profitieren vom robusten Binnenmarkt**
- 53% der Ostschweizer Dienstleistungsbetriebe sind durch die wirtschaftliche Entwicklung in den letzten 5 Jahren stärker gefordert als in früheren Phasen, 7% in ihrer Existenz bedroht.
  - Aber: 40% der Dienstleistungsbetriebe sahen sich keinen grösseren Herausforderungen gegenüber.
  - Ostschweizer Dienstleistungsbetriebe dank robuster Binnenwirtschaft weniger herausgefordert als Industrie und Bau.

- 
- 2 Nähe zum Kunden und individuelle Kundenlösungen gefragt**
- Das Marktumfeld ist für Ostschweizer Dienstleister schnelllebiger geworden und die Wettbewerbsintensität hat zugenommen. Dienstleistungs-Exzellenz und individuelle Kundenlösungen haben an Bedeutung gewonnen.
  - Krise bleibt nicht spurlos: Preiswettbewerb und Margendruck haben auch bei den Dienstleistern zugenommen.
  - Das wirtschaftlich schwierige Umfeld hatte mehrheitlich einen positiven Einfluss auf die Soft-Faktoren im Unternehmen (Motivation, Umgangston, Zusammenarbeit).

- 
- 3 Verbesserung der Qualität und höhere Kundenbindung im Vordergrund**
- Massnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität, zur Intensivierung der Kundenbindung und zur Steigerung der Produktivität wurden von den Ostschweizer Dienstleistern am häufigsten ergriffen.
  - Jedes dritte Unternehmen prüft strategische Allianzen mit anderen Unternehmen. Kooperationen werden immer wichtiger.
  - Auch auf der Massnahmenebene sind die Dienstleister insgesamt weniger stark gefordert als Industrie und Bau.

- 
- 4 Qualifiziertes Personal als Erfolgsfaktor**
- Mehr als die Hälfte der Ostschweizer Dienstleistungsbetriebe rechnet mit einem Wachstum in den nächsten Jahren.
  - Die Rekrutierung von qualifiziertem Personal und die Erhöhung der Profitabilität sind in den kommenden Jahren die grössten Herausforderungen.
  - Künftig wird vermehrt in die Verbreiterung der Dienstleistungspalette und in die Erschliessung neuer Märkte investiert.

- 
- 5 Höhere Investitionen am Standort Ostschweiz geplant**
- Dienstleistungsunternehmen planen ihre Investitionen am Standort Ostschweiz in den nächsten Jahren tendenziell zu verstärken.

# C Ergebnisse

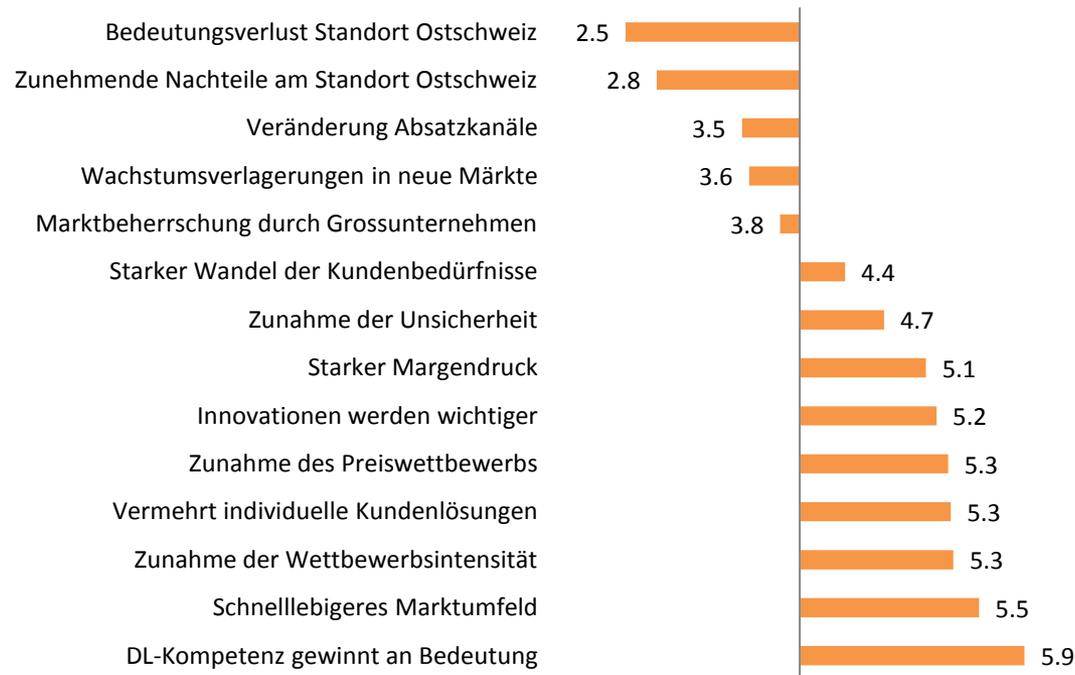


# C.1 2008 bis 2012 – was ist passiert?



Vergleichen Sie das heutige Marktumfeld Ihres Unternehmens mit jenem vor Ausbruch der Finanz- und Wirtschaftskrise im Jahr 2008. Wie hat sich das Marktumfeld in diesem Zeitraum verändert?

Skala von 1 bis 7 : 1 = trifft überhaupt nicht zu; 4 = neutral;  
7 = trifft vollständig zu



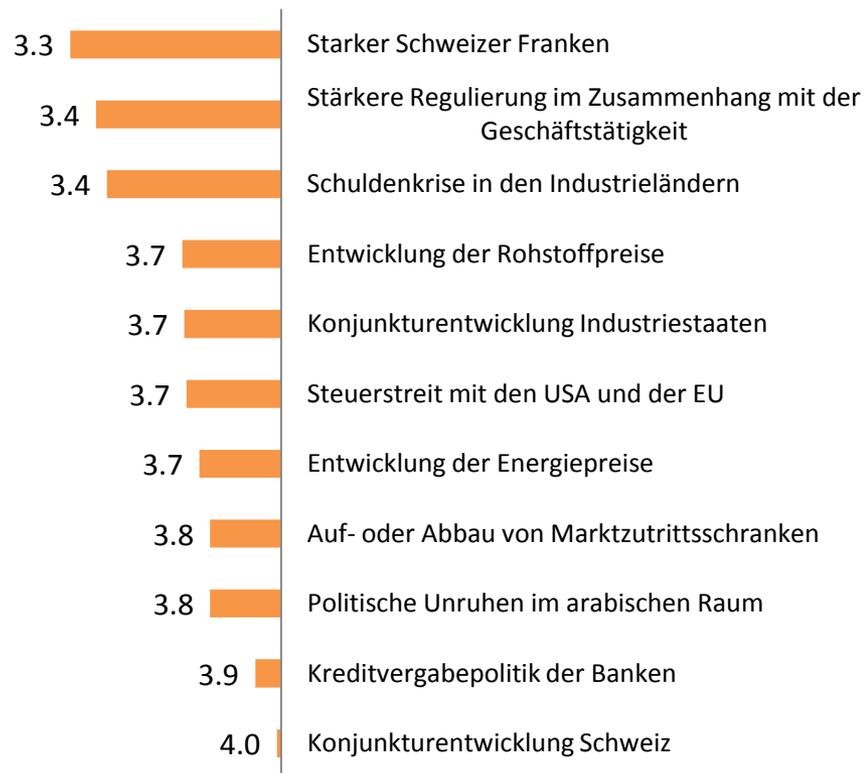
## ANMERKUNGEN

- Das Marktumfeld für die Dienstleistungsbranchen war in den letzten Jahren geprägt durch eine Zunahme der (Preis-) Wettbewerbsintensität und ist schnelllebig geworden.
- Die allg. Dienstleistungs-kompetenz gewann an Bedeutung, vermehrt werden individuelle Kundenlösungen nachgefragt.
- Da Dienstleistungen oft standortgebunden sind, hat die Ostschweiz für diese Unternehmen nicht an Bedeutung verloren.

# Ökonomische und politische Entwicklungen mit negativem Einfluss

Welche ökonomischen und/oder politischen Entwicklungen hatten im Zeitraum seit 2008 eine massgebliche Auswirkung auf die Entwicklung Ihres Unternehmens?

Skala 1 – 7 : 1 = stark negativ; 4 = kein Einfluss; 7 = stark positiv



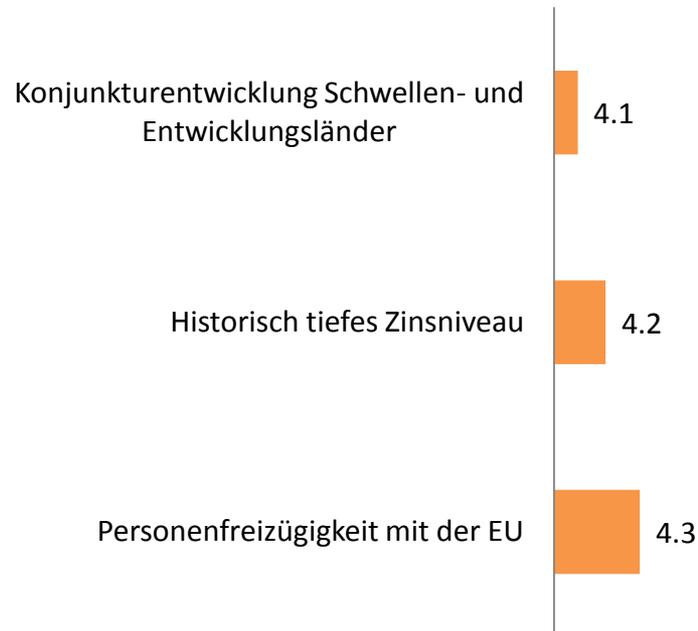
## ANMERKUNGEN

- Obschon die negativen Auswirkungen deutlich schwächer sind als in der Industrie, sieht sich auch eine Mehrheit der Ostschweizer Dienstleister durch den starken Franken gebremst.
- Stärkere Regulierung (v.a. im Finanzbereich) sowie Entwicklung der Rohstoff- und Energiepreise hatten ebenfalls einen negativen Einfluss.
- Wenig Einfluss hatten die politischen Unruhen im arabischen Raum und die Kreditvergabepolitik der Banken.

# Ökonomische und politische Entwicklungen mit positivem Einfluss

Welche ökonomischen und/oder politischen Entwicklungen hatten im Zeitraum seit 2008 eine massgebliche Auswirkung auf die Entwicklung Ihres Unternehmens?

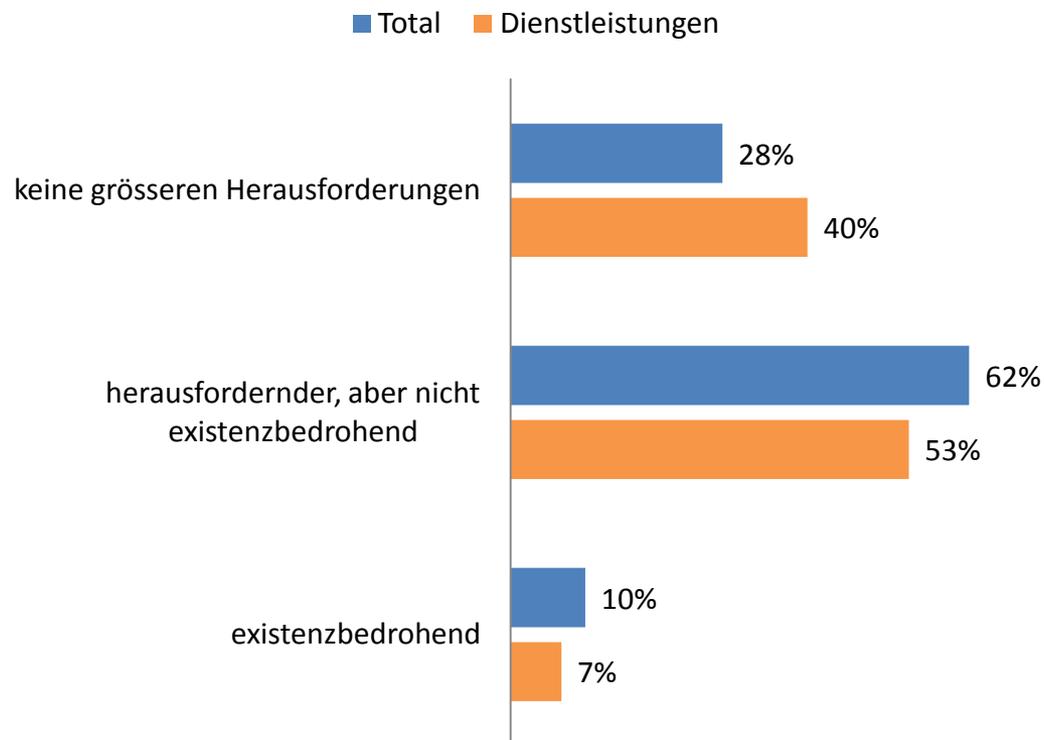
Skala von 1 bis 7 : 1 = stark negativ; 4 = kein Einfluss; 7 = stark positiv



## ANMERKUNGEN

- Schwach positiv wirkten sich die wirtschaftliche Entwicklung in den Schwellen- und Entwicklungsländern, die tiefen Zinsen und die Personenfreizügigkeit mit der EU auf die Unternehmen aus.

Wie empfanden Sie den Grad der allfälligen Bedrohung für Ihr Unternehmen durch die wirtschaftlichen / politischen Entwicklungen zwischen 2008 und 2012?



## ANMERKUNGEN

- Die Hälfte der Ostschweizer Dienstleistungsbetriebe waren durch die Entwicklungen in den letzten 5 Jahren stärker gefordert als in früheren Phasen, für 40% stellten sich keine grösseren Herausforderungen.
- Für 7% der Unternehmen war bzw. ist die Entwicklung existenzbedrohend.
- Die Dienstleistungsbranchen waren / werden durch die wirtschaftlich turbulenten Zeiten bisher weniger stark gefordert als z.B. die Industrie.

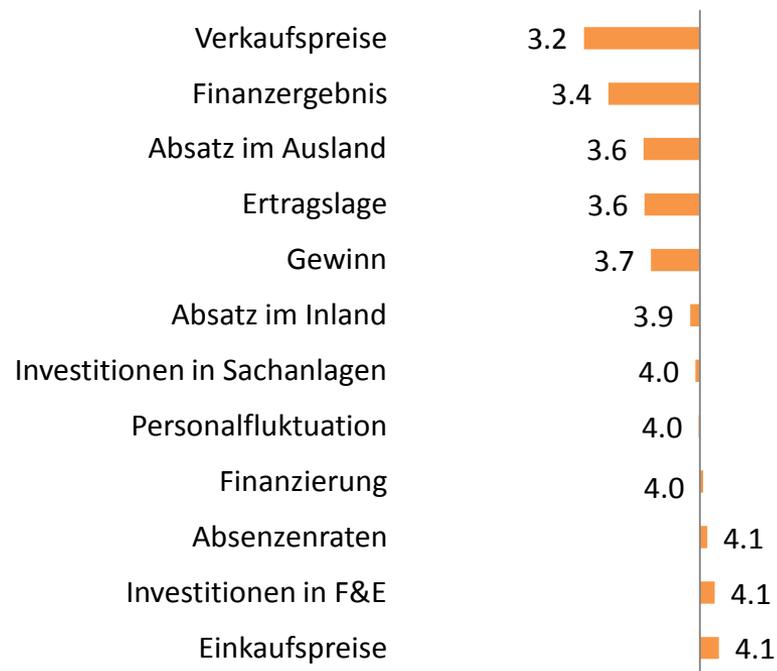
## C.2 Welche Folgen hatte die Entwicklung für die Unternehmen?



# Auswirkungen Unternehmensbereiche: harte Faktoren

Welche Bereiche Ihres Unternehmens sind von den Veränderungen im Zeitraum 2008 bis 2012 positiv respektive negativ betroffen?

Skala von 1 bis 7 : 1 = stark negativ betroffen; 4 = nicht betroffen;  
7= stark positiv betroffen



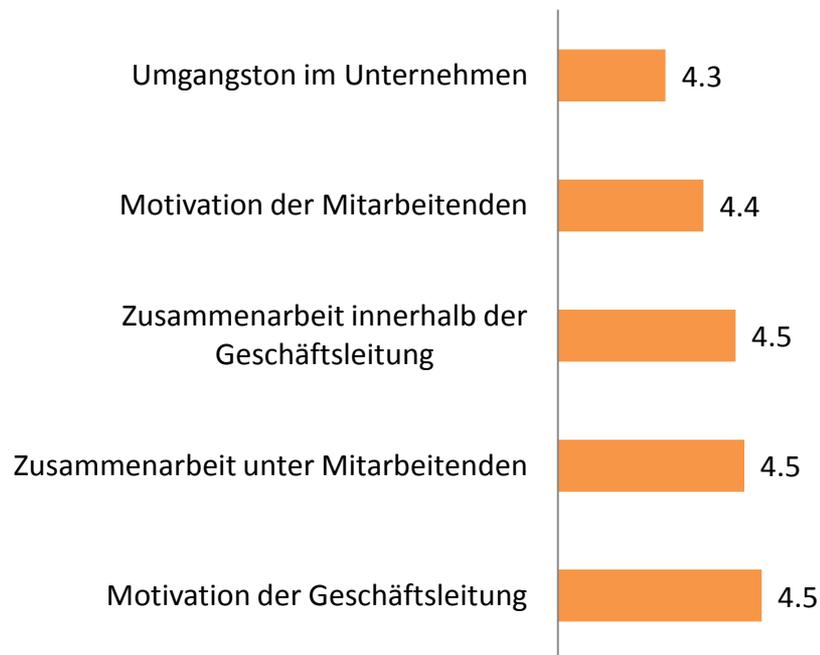
## ANMERKUNGEN

- Die Veränderungen im Umfeld der Unternehmen führten zu einer Senkung der Verkaufspreise. Darunter litten sowohl Ertragslage als auch Gewinn der Dienstleister.
- Aufgrund der schwierigen Situation an den Finanzmärkten war auch das Finanzergebnis negativ betroffen.
- Schwach positiv beeinflusst wurden die Absenzenraten, die Investitionen in Forschung und Entwicklung sowie die Einkaufspreise.

# Auswirkungen Unternehmensbereiche: weiche Faktoren

Welche Themenbereiche Ihres Unternehmens sind von den Veränderungen im Zeitraum 2008 bis 2012 positiv respektive negativ betroffen?

Skala von 1 bis 7 : 1= stark negativ betroffen; 4 = nicht betroffen;  
7= stark positiv betroffen



## ANMERKUNGEN

- Die schwierigen Umfeldbedingungen hatten einen positiven Einfluss auf die Soft-Faktoren im Unternehmen (Motivation, Umgangston, Zusammenarbeit).
- Vor allem die Motivation der Geschäftsleitung sowie die Zusammenarbeit innerhalb der Geschäftsleitung und unter den Mitarbeitenden haben sich verbessert.

# Die Herausforderungen im Zeitraum 2008 - 2012

Welches waren im Zeitraum 2008 bis 2012 die 5 grössten unternehmerischen Herausforderungen für Ihr Unternehmen? (Mehrfachauswahl möglich, maximal 5 Herausforderungen).



## ANMERKUNGEN

- In den letzten Jahren waren die Rekrutierung von qualifiziertem Personal und der Erhalt der Profitabilität die grössten Herausforderungen für die Ostschweizer Dienstleister.
- Auch die Entwicklung von neuen Dienstleistungen sowie der Umgang mit neuen Regulationen (v.a. Finanzbereich) rangieren unter den grössten Herausforderungen.

## C.3 Wie haben die Unternehmen reagiert?



# Ergriffene Massnahmen (in %)

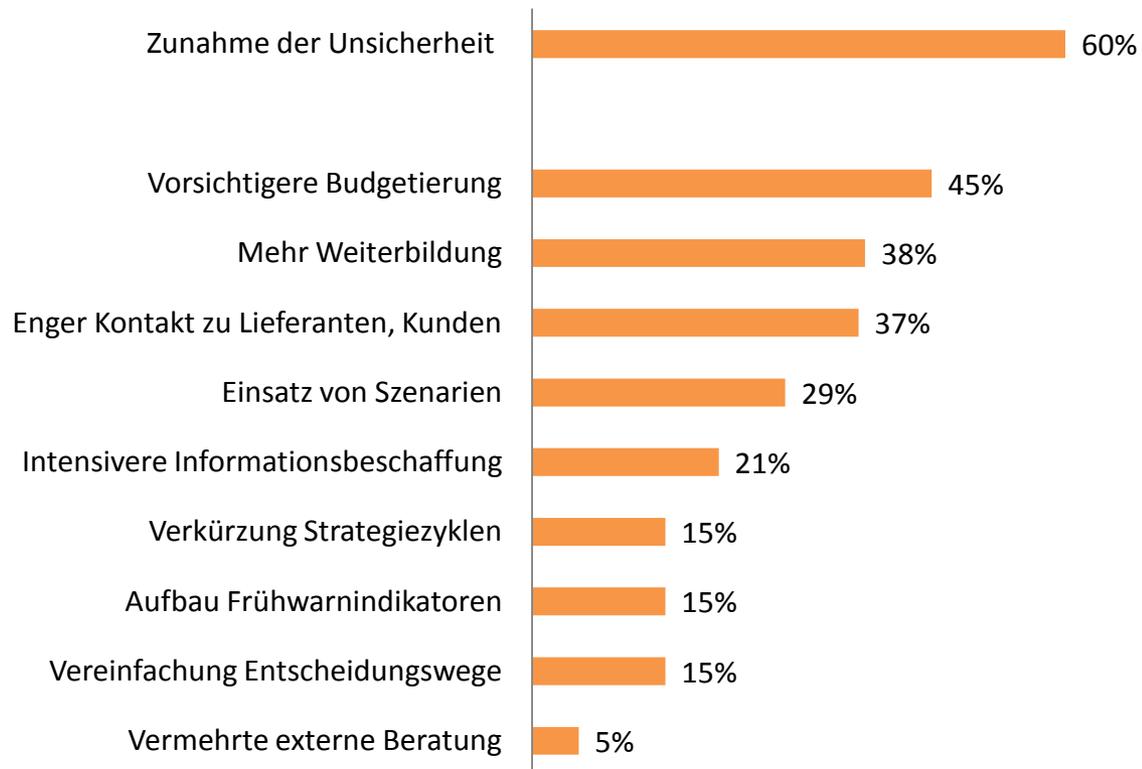
Welche Massnahmen wurden aufgrund der Veränderungen zwischen 2008 und 2012 speziell ergriffen, um den daraus resultierenden Herausforderungen zu begegnen?



## ANMERKUNGEN

- Massnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität, zur Intensivierung der Kundenbindung und zur Steigerung der Produktivität wurden von den Ostschweizer Dienstleistern am häufigsten ergriffen. Diese Massnahmen werden vielfach als fortlaufender Prozess verstanden.
- Rund 35% der Unternehmen prüfen strategische Allianzen mit anderen Unternehmen.
- Insgesamt haben die Ostschweizer Dienstleister weniger häufig Massnahmen ergriffen als die Industrie.

Welche Massnahmen wurden ergriffen und / oder sind in Planung, um mit einer erhöhten Unsicherheit über die künftige Entwicklung des Marktes umzugehen? (Mehrfachauswahl möglich).



## ANMERKUNGEN

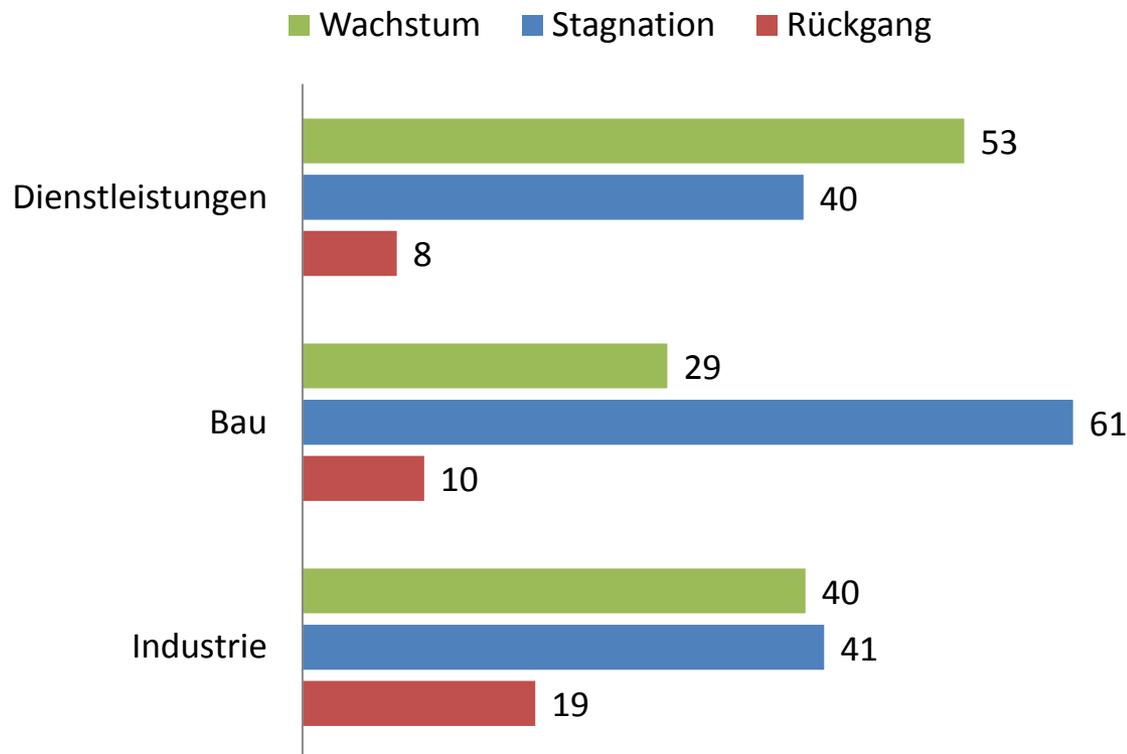
- 60% der Dienstleistungsbetriebe sind der Meinung, dass die Unsicherheit über die künftige Entwicklung des Marktes zugenommen hat (Industrie: 80%).
- Als Massnahme gegen die Unsicherheit budgetieren die Unternehmen vorsichtiger, investieren mehr in die Weiterbildung und suchen den engen Kontakt zu Kunden und Lieferanten.
- Nur in seltenen Fällen wird vermehrt auf externe Beratung zurückgegriffen.

## C.3 2013 bis 2017 – wie geht es weiter?



# Wachstumspotenzial in den wichtigsten Produkt-/Leistungsgruppen (in%)

Wie schätzen Sie den Markt für Ihre wichtigste Produkt- / Leistungsgruppe (gemessen am Umsatz) bezüglich des Wachstumspotenzials in den nächsten 5 Jahren ein?



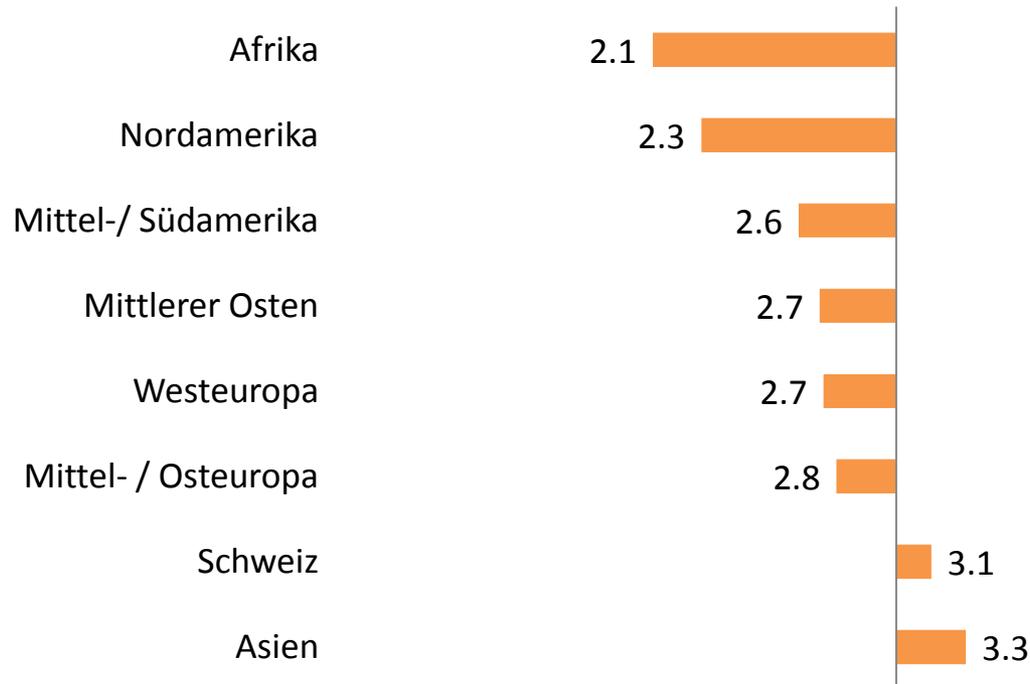
## ANMERKUNGEN

- Die Wachstumsaussichten in den kommenden 5 Jahren werden insgesamt verhalten beurteilt.
- Die Dienstleistungsbranchen sind am zuversichtlichsten. 53% der Dienstleistungsbetriebe rechnen mit einem Wachstum, 40% mit Stagnation und nur 8% mit einem Rückgang.
- Die Bauwirtschaft sieht sich im Zenit angekommen, die Industrie beurteilt die Wachstumsaussichten am vorsichtigsten.

# Wachstumspotenzial in den wichtigsten Produkt-/ Leistungsgruppen nach Ländergruppen

Wie schätzen Sie das Wachstumspotenzial Ihrer wichtigsten Produkt- / Leistungsgruppe in den nächsten 3 bis 5 Jahren in folgenden Regionen ein?

Skala von 1 bis 5 : 1 = sehr schwach; 3 = mittel; 5 = sehr stark

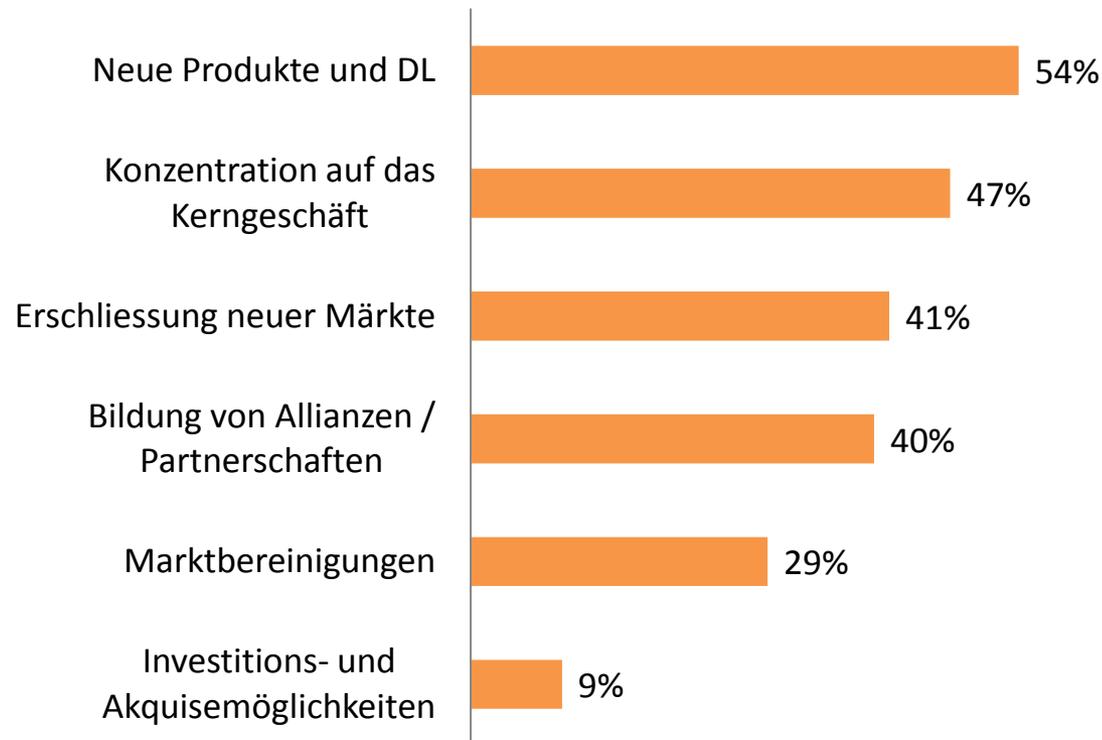


## ANMERKUNGEN

- Asien bleibt im Urteil der Ostschweizer Dienstleister auch in den kommenden 5 Jahren die Wachstumslokomotive, gefolgt von Mittel- und Osteuropa und Mittel- und Südamerika.
- Im Gegensatz zur Industrie und zum Baugewerbe erwarten die Ostschweizer Dienstleister vom Schweizer Markt Wachstumsimpulse.

# Die grössten Chancen in den kommenden Jahren

In welchen Bereichen sehen Sie in den nächsten 3 bis 5 Jahren die grössten Chancen für Ihr Unternehmen?  
(Mehrfachauswahl möglich).

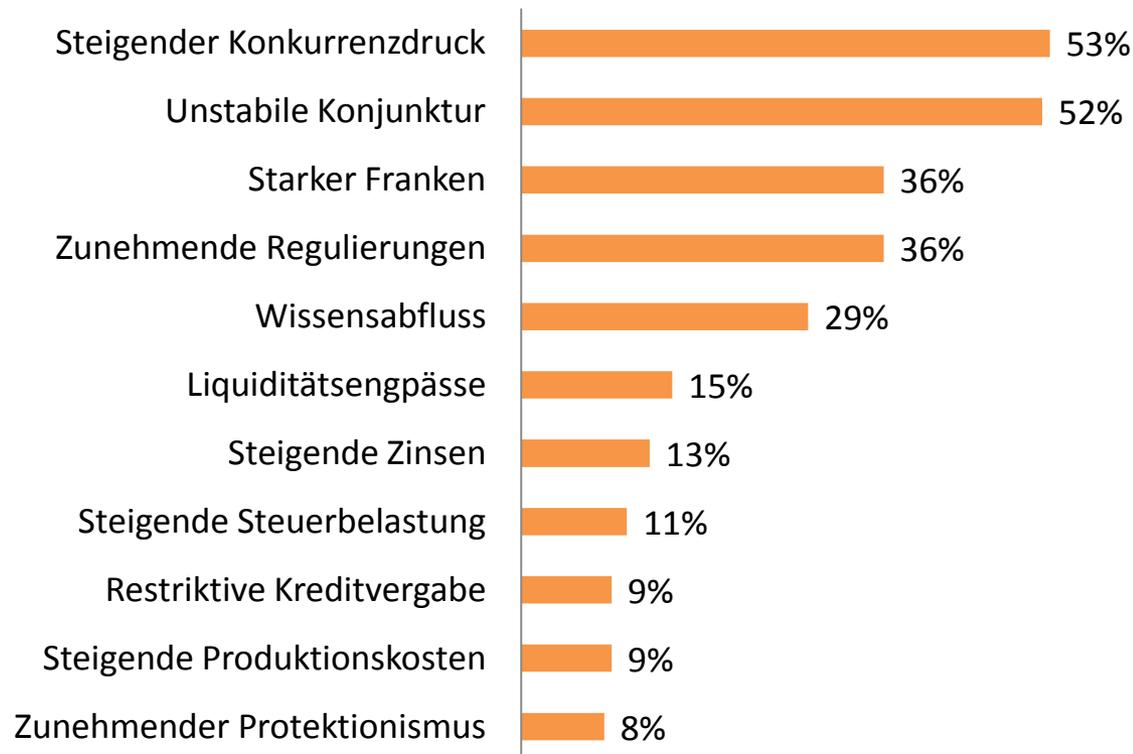


## ANMERKUNGEN

- Die grössten Chancen werden in der Entwicklung neuer Dienstleistungen, in der Konzentration auf das Kerngeschäft und in der Erschliessung neuer Märkte (nicht nur im geografischen Sinn) gesehen.

# Die grössten Gefahren in den kommenden Jahren

In welchen Bereichen sehen Sie in den nächsten 3 bis 5 Jahren die grössten Gefahren für Ihr Unternehmen?  
(Mehrfachauswahl möglich).



## ANMERKUNGEN

- Die grössten Gefahren sehen die Ostschweizer Dienstleistungsbetriebe im steigenden Konkurrenzdruck und in der unstabilen Konjunkturlage.
- Die Gefahr einer zunehmenden Regulierung und des Abflusses von Wissen wird in den Dienstleistungsbranchen überdurchschnittlich hoch eingestuft.
- Keine grosse Gefahr geht im Urteil der Dienstleister von steigenden Kosten und der Kreditvergabepolitik der Banken aus.

# Die Herausforderungen im Zeitraum 2013 - 2017

Welches werden in den nächsten 3 bis 5 Jahren die 5 grössten unternehmerischen Herausforderungen für Ihr Unternehmen sein? (Mehrfachauswahl möglich, maximal 5 Herausforderungen).



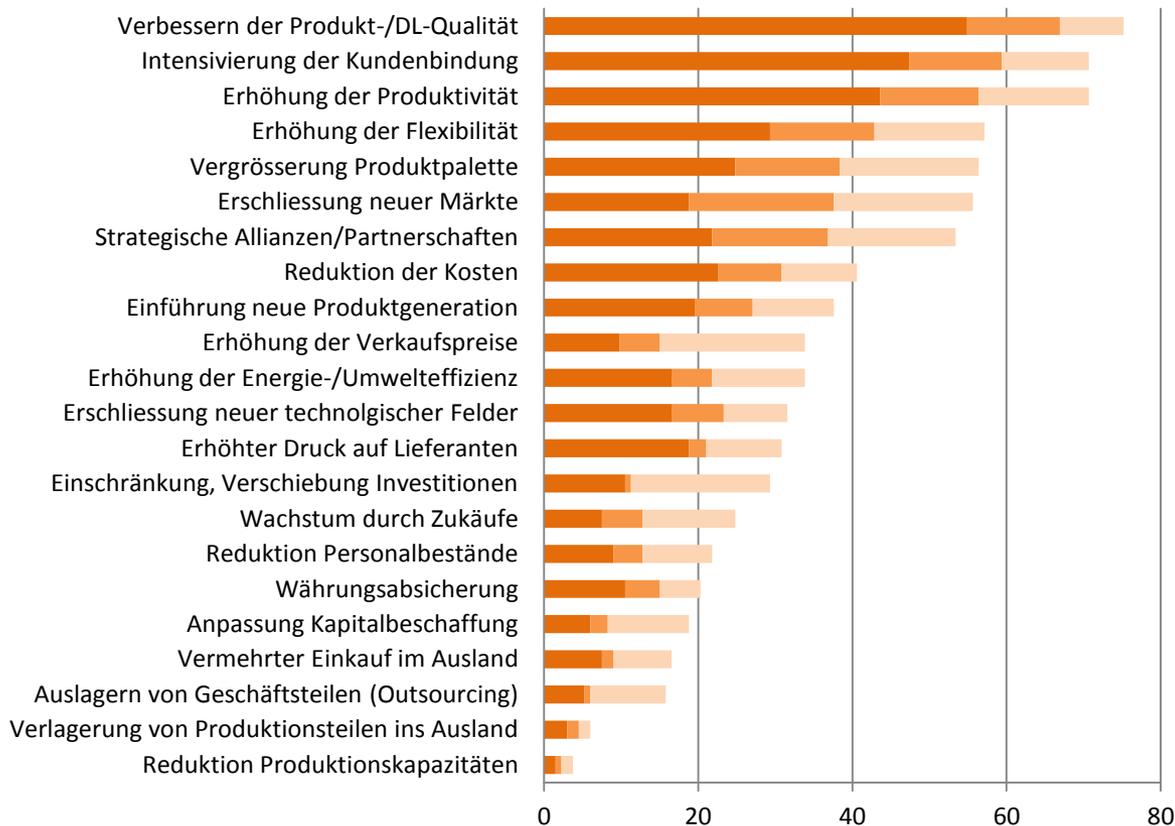
## ANMERKUNGEN

- Im Vergleich zu den letzten Jahren ergeben sich bei den künftigen Herausforderungen keine grossen Neuerungen.
- Die Rekrutierung von qualifiziertem Personal, die Erhöhung der Profitabilität und die Entwicklung von neuen Dienstleistungen werden die vordringliche Herausforderungen bleiben.
- Die Dienstleister erwarten, dass der Umgang mit Unsicherheiten und der starke Schweizer Franken in Zukunft nicht mehr so herausfordernd sein werden wie in den letzten Jahren.

# Die geplanten Massnahmen (in %)

Welche Massnahmen sind in Planung, um den Herausforderungen in den kommenden 5 Jahren zu begegnen?

■ bereits ergriffen und weitere Schritte in Planung ■ in Planung ■ diskutiert / angedacht

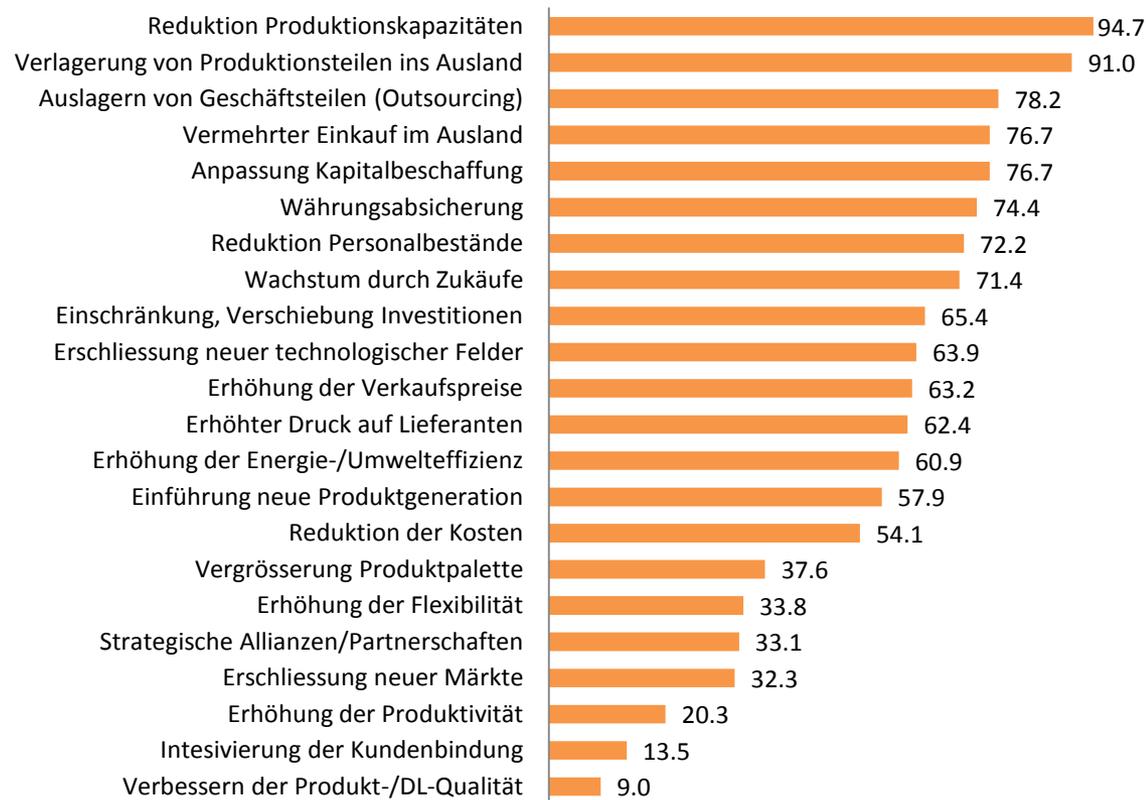


## ANMERKUNGEN

- Auf der Massnahmenebene werden von den Dienstleistern vorwiegend die Verbesserung der Dienstleistungsqualität, die Intensivierung der Kundenbindung und die Erhöhung der Produktivität angestrebt.
- In den kommenden Jahren wird vermehrt in die Verbreiterung der Dienstleistungspalette und in die Erschliessung neuer Märkte investiert.
- Im Vergleich mit dem Baugewerbe und der Industrie sind unterdurchschnittlich viele Massnahmen geplant.

# Die nicht vorgesehenen Massnahmen (in %)

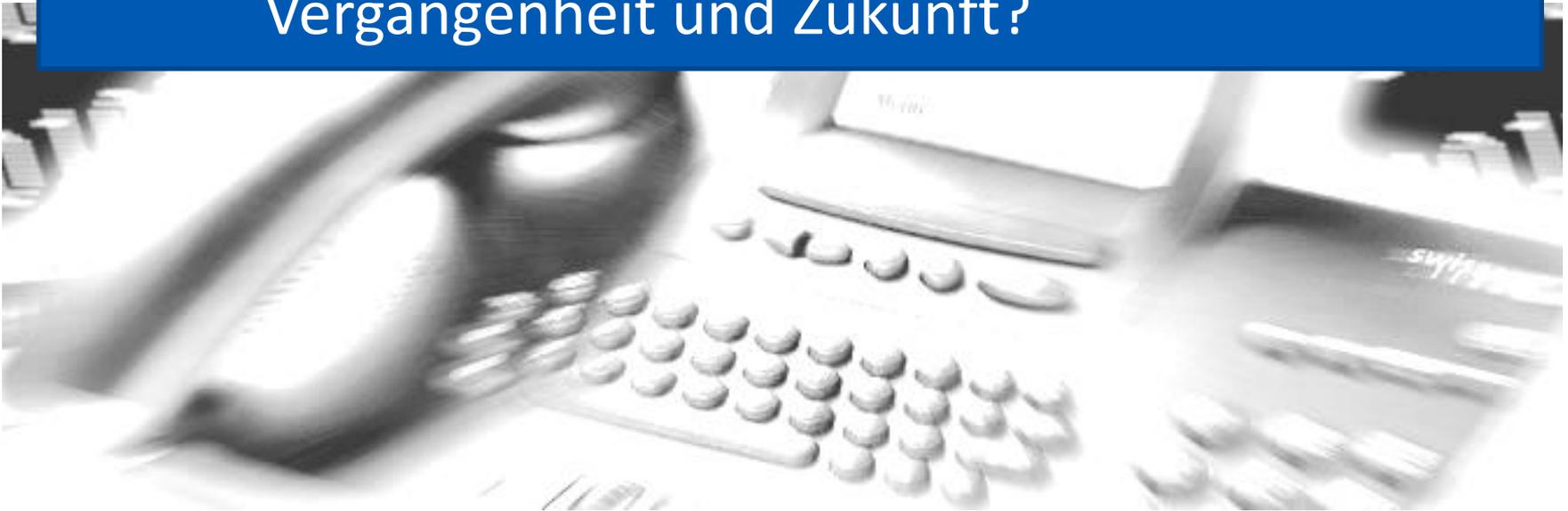
Welche Massnahmen sind in den kommenden 5 Jahren nicht vorgesehen?



## ANMERKUNGEN

- Nicht vorgesehen sind bei den Ostschweizer Dienstleistern in erster Linie die Reduktion von Betriebskapazitäten, die Verlagerung von Produktionsteilen ins Ausland und Outsourcing.
- 63% der Dienstleister sieht keine Möglichkeit, die Verkaufspreise zu erhöhen.
- Der Zwang zur Kostenreduktion ist bei den Dienstleistern deutlich kleiner als in der Industrie.

## C.4 Entwicklung des Standorts Ostschweiz in Vergangenheit und Zukunft?

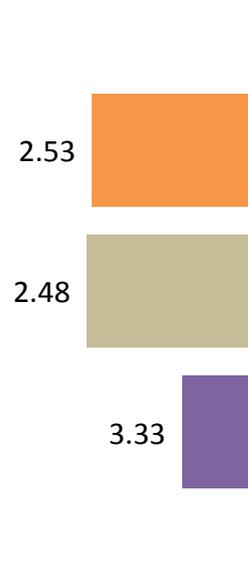


# Beurteilung des Standortes Ostschweiz

Skala von 1 bis 7 : 1 = trifft überhaupt nicht zu;  
4 = neutral; 7= trifft vollständig zu

DL Bau Industrie

Der Standort Ostschweiz hat für  
unser Unternehmen an  
Bedeutung verloren



## ANMERKUNGEN

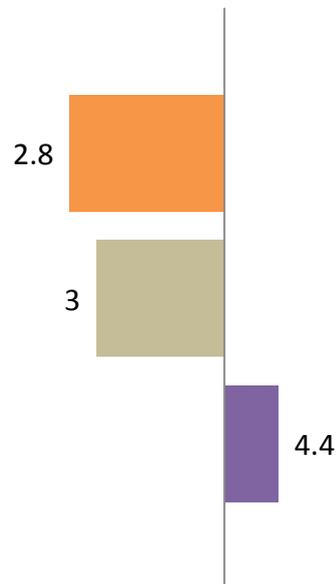
- Von allen drei untersuchten Wirtschaftssektoren verneinen die Ostschweizer Dienstleistungsbetriebe am deutlichsten, dass der Standort Ostschweiz in den letzten Jahren für ihr Unternehmen an Bedeutung verloren hat.

# Beurteilung des Standortes Ostschweiz in Relation zur Hauptkonkurrenz

Skala von 1 bis 7: 1 = trifft überhaupt nicht zu; 4 = neutral;  
7= trifft vollständig zu

DL Bau Industrie

Gegenüber unseren  
Hauptkonkurrenten hatten wir am  
Standort Ostschweiz zunehmend  
Nachteile

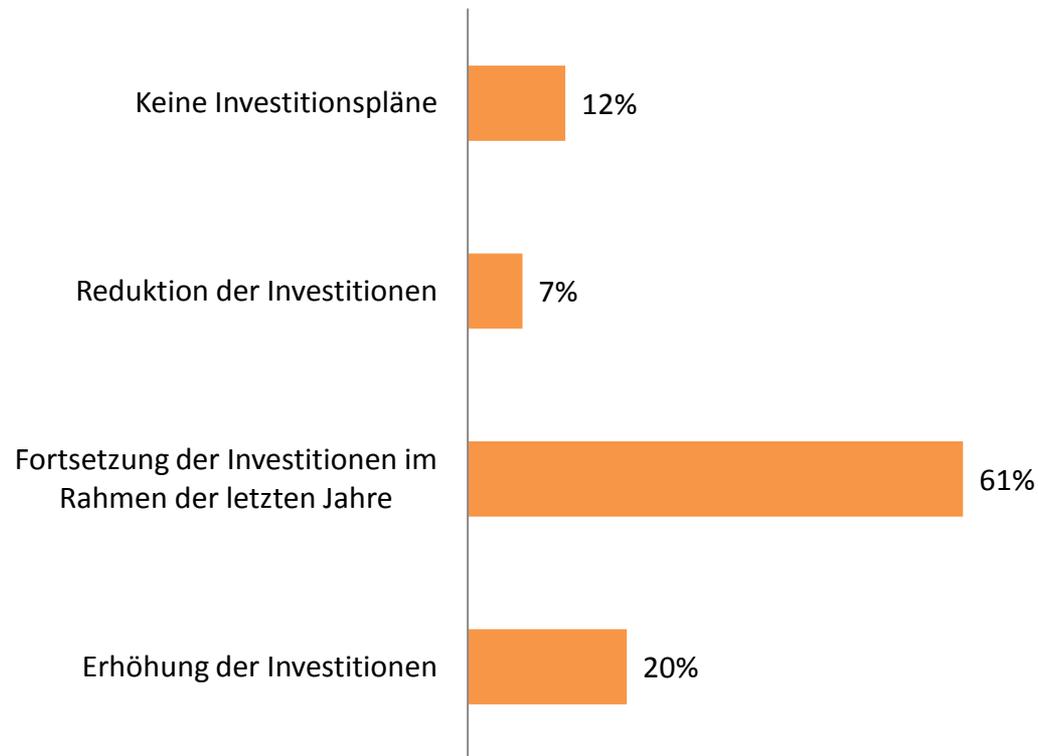


## ANMERKUNGEN

- Die Ostschweizer Dienstleistungsbetriebe sind mehrheitlich nicht der Meinung, dass sie am Standort Ostschweiz zunehmend Nachteile gegenüber ihren Hauptkonkurrenten hatten.

# Investitionspläne am Standort Ostschweiz für die Phase 2013 - 2017

Wie sehen Ihre Investitionspläne am Standort Ostschweiz in den nächsten 5 Jahren aus?

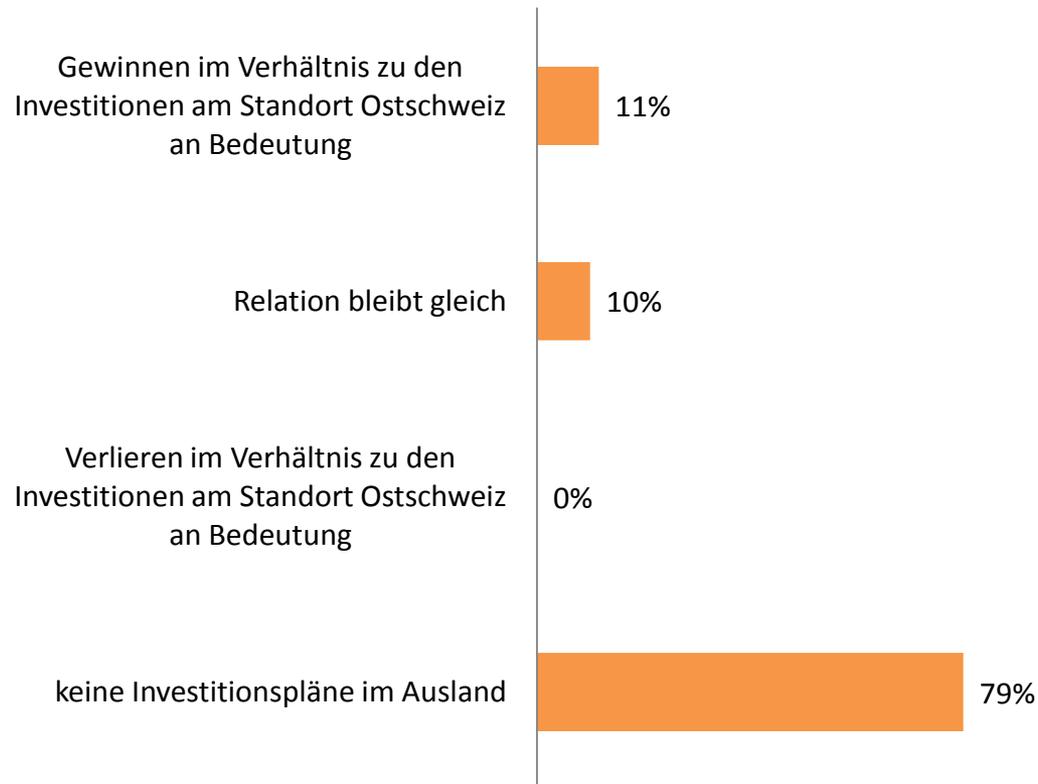


## ANMERKUNGEN

- Die Ostschweizer Dienstleistungsunternehmen planen ihre Investitionen am Standort Ostschweiz in den nächsten Jahren tendenziell zu verstärken.

# Bedeutung von Investitionsplänen im Ausland in Relation zum Standort Ostschweiz, 2013 - 2017

Wie sehen Ihre Investitionspläne im Ausland in den nächsten 5 Jahren aus?



## ANMERKUNGEN

- 79% der Ostschweizer Dienstleistungsbetriebe haben keine Investitionspläne im Ausland.
- Im Verhältnis zu den Investitionen am Standort Ostschweiz gewinnen die Investitionen im Ausland in den kommenden Jahren tendenziell an Bedeutung.

## C.5 Charakteristiken erfolgreicher Unternehmen aus dem Ostschweizer Dienstleistungssektor



Die Identifikation erfolgreicher Unternehmen basiert auf der Selbsteinschätzung der Unternehmen. Als erfolgreich im Sinne dieser Auswertung gelten jene Unternehmen, die ihre wirtschaftliche Entwicklung in den letzten 5 Jahren als gut oder sehr gut und im Vergleich mit der Hauptkonkurrenz als überdurchschnittlich beurteilen. Für diese Auswertung wurden nur Unternehmen mit mindestens 10 Mitarbeitenden berücksichtigt.

- 1** Erfolgreiche Unternehmen aus dem Dienstleistungssektor sind häufig in Marktsegmenten tätig, in denen die Erfolgslogik des Markts in «Qualitätsführerschaft» und «Vertriebsformen (Kunden erreichen)» besteht. Im Marktsegment «Individualisierung der Leistung» sind sie hingegen unterdurchschnittlich stark vertreten, was auf ein gewisses Spannungsfeld zwischen (zu) starker Individualisierung und Rentabilität hindeutet.
- 2** Erfolgreiche Dienstleistungsunternehmen waren vor allem in von wenigen Veränderungen gekennzeichneten (hohe Stabilität) Bereichen des Schweizer Binnenmarkts tätig und konnten von der relativ robusten Konjunktorentwicklung im Inland profitieren. Ihre Verkaufspreise kamen daher vergleichsweise wenig unter Druck und Ertragslage sowie Gewinne entwickelten sich zufriedenstellend.
- 3** Erfolgreiche Unternehmen beurteilen die Soft-Faktoren in ihrem Unternehmen (Umgangston, Motivation von Mitarbeitenden und Geschäftsleitung, Kollegialität und Zusammenarbeit) markant besser als die übrigen Unternehmen. Aufgrund der Umfrage sind allerdings Ursache und Wirkung nicht unterscheidbar.
- 4** Erfolgreiche Unternehmen aus dem Dienstleistungssektor messen in den kommenden Jahren folgenden Herausforderungen eine hohe Bedeutung zu: Erhöhung der Innovationskraft, Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien sowie Rekrutierung von qualifiziertem Personal.