

# "Internet im Handel"



Eine Untersuchung des ECC Handel am Institut für Handelsforschung  
mit Unterstützung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie

**Ihre Angaben werden selbstverständlich absolut vertraulich  
behandelt und nur anonymisiert ausgewertet!**

┌ Institut für Handelsforschung  
an der Universität zu Köln  
ECC Handel  
  
└ 50926 Köln

┌ Bitte schicken Sie den Fragebogen baldmöglichst,  
spätestens aber bis zum **30. Juni 2006**, an uns  
zurück. Sollten Sie über mehrere Niederlassungen  
verfügen, so beantworten Sie bitte alle Fragen aus  
Sicht der Zentrale.  
  
└ **Sie erhalten nach Abschluss der Auswertung  
eine Ergebniszusammenfassung.**  
  
Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an:  
Dr. Kai Hudetz  
Telefon: (0221) 943607-70  
Fax: (0221) 943607-79  
E-Mail: k.hudetz@ecc-handel.de

## 1. Wie gelangen Sie in Ihrem Unternehmen hauptsächlich ins Internet?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> über Modem                  | <input type="checkbox"/> kein Internetanschluss vorhanden |
| <input type="checkbox"/> über ISDN                   | (weiter mit Frage 10)                                     |
| <input type="checkbox"/> über DSL                    | <input type="checkbox"/> weiß nicht                       |
| <input type="checkbox"/> über Standleitungen         |   |
| <input type="checkbox"/> über mobile Internetzugänge |   |

## 2. Hat Ihr Unternehmen eine eigene Website?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ja, und zwar seit _____<br>(bitte Jahr angeben) | <input type="checkbox"/> nein, ist jedoch für dieses Jahr geplant   |
|  | <input type="checkbox"/> nein, ist jedoch für nächstes Jahr geplant |
|  | <input type="checkbox"/> nein, und ist z. Zt. nicht geplant         |

## 3. Nutzung des Internets

(Kreuzen Sie bitte zu jeder Aussage die Spalte an, die Ihrer Meinung am besten entspricht)

Wie oft wird in Ihrem Unternehmen das Internet für folgende Geschäftstätigkeiten genutzt?	Nutzung				
	nie 1	2	3	4	sehr oft 5
Informationsbeschaffung (z. B. Markt- und Wettbewerberbeobachtung, Branchenfachinformationen)					
Bankgeschäfte des Unternehmens					
Nutzung von weiteren Online-Services (z. B. Bahn- oder Flugtickets, Online-Programme, E-Learning)					
Schriftverkehr mit Geschäftspartnern, Kunden etc. (E-Mail)					
Weitergehende Beratung von Kunden / Kundenservice (z. B. Bearbeitung von Reklamationen)					
Standardisierter Datenaustausch (Steuerberater, Franchisegeber, Mitglieder oder Kooperationspartner etc.)					

#### 4. Bedeutung des Internets für die Beschaffung

Welchen Anteil der **Güter für den eigenen Bedarf** (Büromaterial, Software, Möbel etc.) haben Sie im **vergangenen Jahr** über das Internet beschafft? Mit welchem Anteil rechnen Sie im **Jahr 2006**?

Wie sieht dies bei **Gütern für den Weiterverkauf** aus?

(Angaben in % des jeweiligen Gesamtvolumens; Schätzung genügt)

- wir beschaffen online keine Güter (weiter mit Frage 5)

	2005	2006
Güter für den eigenen Bedarf	%	%
Güter für den Weiterverkauf	%	%

Beschaffen Sie Waren über eBay?

- ja, und zwar seit \_\_\_\_\_  
(bitte Jahr angeben)
- nein, nicht mehr (weiter mit Frage 5)
- nein, ist jedoch für dieses oder nächstes Jahr geplant  
(weiter mit Frage 5)
- nein, und ist z. Zt. nicht geplant (weiter mit Frage 5)

Welchen Gesamtanteil haben Sie im **vergangenen Jahr** über eBay beschafft? Mit welchem Anteil rechnen Sie im **Jahr 2006**? (Angaben in % des jeweiligen Gesamtvolumens; Schätzung genügt)

2005: \_\_\_\_\_ %                      2006: \_\_\_\_\_ %

#### 5. Bedeutung des Internets für den Absatz

Welchen Umsatzanteil erzielten Sie im **vergangenen Jahr** über das Internet? Wie wird sich dies 2006 voraussichtlich entwickeln?

(Angaben in % des jeweiligen Gesamtumsatzes; Schätzung genügt)

- wir verkaufen online keine Produkte oder Dienstleistungen (weiter mit Frage 9)

	2005	2006
mit Unternehmen (B2B)	%	%
mit Endkunden (B2C)	%	%

#### 6. Online-Umsatz mit Unternehmen

- wir vertreiben nur an Endkunden (weiter mit Frage 7)

Welcher Anteil Ihres **Online-Umsatzes mit Unternehmen** (= 100 %) entfiel 2005 auf:

eigener Online-Shop (eigene Web-Adresse): \_\_\_\_\_ %

Plattform einer Kooperation, Verbundgruppe etc.: \_\_\_\_\_ %

eBay: \_\_\_\_\_ %

andere elektronische Marktplätze: \_\_\_\_\_ %

Richtet sich das Online-Angebot auch an Unternehmen aus dem **europäischen Ausland**?

- ja, dieser Umsatzanteil betrug 2005 etwa \_\_\_\_\_ % des gesamten Online-Umsatzes       nein

## 7. Online-Umsatz mit Endkunden

wir vertreiben nicht an Endkunden (weiter mit Frage 8)

Welcher Anteil Ihres **Online-Umsatzes mit Endkunden** (= 100 %) entfiel 2005 auf:

eigener Online-Shop (eigene Web-Adresse): \_\_\_\_\_ %

Plattform einer Kooperation, Verbundgruppe etc.: \_\_\_\_\_ %

eBay: \_\_\_\_\_ %

andere elektronische Marktplätze: \_\_\_\_\_ %

Richtet sich das Online-Angebot auch an Endkunden aus dem **europäischen Ausland**?

ja, dieser Umsatzanteil betrug 2005 etwa \_\_\_\_\_ % des gesamten Online-Umsatzes  nein

## 8. Handel über eBay

Verkaufen Sie Waren über eBay?

ja, und zwar seit \_\_\_\_\_  
(bitte Jahr angeben)

nein, nicht mehr

nein, ist jedoch für dieses oder nächstes Jahr geplant  
(weiter mit Frage 9)

nein, und ist z. Zt. nicht geplant (weiter mit Frage 9)

Haben Sie einen eBay-Shop?

ja  nein

Verkaufen Sie Ihre Produkte auf eBay über Auktionen oder zum Festpreis?

nur über Auktionen  nur zum Festpreis  über Auktionen und zum Festpreis

Wie würden Sie Ihre bisher gemachten **Erfahrungen mit eBay** bewerten? (Kreuzen Sie bitte zu jeder Aussage die Spalte an, die Ihrer Meinung am besten entspricht)

	← Zustimmung →				
	keine 1	2	3	4	vollständig 5
Der Verkauf von Waren über eBay ist einfach.					
Über eBay erziele ich für meine Produkte einen guten Preis.					
Die Einstellgebühren sind bei eBay zu hoch.					
Die Provisionsgebühren sind bei eBay zu hoch.					
Die Shopgebühren sind bei eBay zu hoch.					
Meine Erfahrungen mit eBay sind insgesamt sehr positiv.					

## 9. Wie wichtig sind Ihnen die aufgeführten Ziele bei der Nutzung des Internets? Wie bewerten Sie den Erfolg Ihrer bisherigen Bemühungen im Hinblick auf die von Ihnen gesteckten Ziele?

(Machen Sie bitte in jeder Zeile je eine Aussage zur Bedeutung **und** zur Zielerreichung)

	← Bedeutung →							← Zielerreichung →				
	keine 1	2	3	4	5	6	sehr große 7	keine 1	2	3	4	komplett 5
Erhöhung der Auswahl beim Einkauf												
Kostenreduktion beim Einkauf												
Zeitoptimierung / Flexibilität bei den internen Arbeitsabläufen												
Erhöhung der Kundenbindung												
Kundenakquisition												

habe andere Ziele, und zwar \_\_\_\_\_

## 10. Welche Bedeutung haben in Ihrem Unternehmen die folgenden Probleme bei der Nutzung des Internets?

(Kreuzen Sie bitte zu jeder Aussage die Spalte an, die Ihrer Meinung am besten entspricht)

	Bedeutung						
	keine 1	2	3	4	5	6	sehr große 7
<b>Probleme innerhalb des Unternehmens</b>							
Produkte / Dienstleistungen für Online-Vertrieb ungeeignet							
fehlendes Know-how bezüglich Online-Marketing							
fehlendes Know-how bezüglich der erforderlichen Technik							
Angst vor Preistransparenz / Preisverfall							
Berührungssängste der Mitarbeiter mit dem Internet							
zu starke private Nutzung durch Mitarbeiter							
schwierige Anbindung an bestehende Systeme							
mangelnde Informationen über Nutzungsmöglichkeiten							
Auswahl externer Dienstleistungsunternehmen schwierig							
Zweifel an der Sicherheit (z. B. bei Datenübermittlung)							
zu hohe Einführungskosten							
zu hohe laufende Kosten							
zu großer Zeitbedarf für Planung / Umsetzung							
<b>Probleme mit Lieferanten</b>							
Lieferanten verweigern sich generell dem Online-Vertrieb							
Lieferanten bestehen auf dem Gebietschutz der Händler							
Lieferanten fürchten Preistransparenz / Preisverfall							
<b>Probleme mit Kunden</b>							
Kunden haben keinen Internet-Zugang							
Kunden wollen keinen Online-Vertrieb							
Kunden erwarten Mehrwerte im Online-Vertrieb							
zu hohe Betrugswahrscheinlichkeit bei Online-Bestellungen							

## 11. Angaben zur Statistik

Branchenzugehörigkeit: \_\_\_\_\_  
(bitte unbedingt ausfüllen, da notwendig für Branchenauswertung)

Einzelhandel

Großhandel

Handelsvermittlung

Firmensitz (erste drei Ziffern der PLZ): \_\_\_\_\_

Anzahl der beschäftigten Personen im Unternehmen: \_\_\_\_\_  
(umgerechnet auf Vollzeitbeschäftigte)

Wenn Sie eine **Kurzauswertung dieser Befragung** wünschen, so geben Sie bitte die Ihre Adressdaten an. Diese Angaben werden getrennt vom Fragebogen gespeichert.

Firma: \_\_\_\_\_

Webadresse: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Wir sind an näheren Informationen zum Thema 'E-Commerce im Handel' interessiert.

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung!**



(Dr. Kai Hudetz)  
Bereichsleiter