

PRESSEMITTEILUNG

B2BEST BAROMETER: DIGITALISIERUNGSBEDARF IM AUßENDIENST BLEIBT HOCH

Neues B2BEST Barometer von ECC KÖLN und Creditreform zeigt: Zahlungsausfälle und Insolvenzen im B2B-Umfeld nehmen zu. Digitalisierung von Vertrieb und Außendienst haben Top-Priorität – trotz Fortschritten bleibt Nachholbedarf in der Umsetzung. Konkurrenzdruck durch Plattformmodelle wächst. Wirtschaftliche Lage verschlechtert sich leicht.

Köln, 14. November 2024 — Die insgesamt schwierige Wirtschaftslage macht sich auch im B2B-Handel deutlich bemerkbar: Viele Unternehmen sehen sich in den letzten zwölf Monaten neben Zahlungsausfällen (62 %) zunehmend mit Insolvenzen ihrer Kund:innen sowie einem Rückgang des Bestellvolumens (je 67 %) konfrontiert. Das persönliche Gespräch und somit der Rolle des Außendienstes als direkter Ansprechkontakt kommt in diesem Kontext eine große Bedeutung zu: 87 Prozent der befragten Großhändler und Hersteller geben an, dass sie bei Zahlungsverzögerungen oftmals das direkte Gespräch mit den Kund:innen suchen. Das zeigen die Ergebnisse des aktuellen B2BEST Barometers des ECC KÖLN und Creditreform, das sich in seiner 16. Ausgabe dem Thema „Plattformen & Außendienst“ widmet. Auch wenn sich Umsätze vermehrt zum E-Commerce hin verlagern, wird der Außendienst auch künftig als zentraler Erfolgsfaktor im Vertrieb gesehen (77 %). Dabei spielt die Digitalisierung eine immer größere Rolle: Für die Mehrheit (90 %; 2021: 84 %) sind digitalisierte Verkaufsprozesse im eigenen Unternehmen von hoher Bedeutung, und auch die Digitalisierung des Außendienstes wird von 84 Prozent (2021: 74 %) priorisiert.

Nutzung mobiler Endgeräte stark gestiegen

Obwohl im Vergleich zu 2021 bereits erhebliche Fortschritte in puncto Außendienst-Digitalisierung erzielt wurden, sieht sich lediglich ein Drittel der Unternehmen in der Umsetzung als weit fortgeschritten. Stark angestiegen ist aber die Nutzung mobiler Endgeräte im Außendienst: So setzen die meisten Großhändler und Hersteller Smartphone (93 %; 2021: 74 %), Laptop (89 %; 2021: 77 %) und/oder Tablet (69 %, 2021: 63 %) zur Verkaufsunterstützung ein. Genutzt werden die mobilen Geräte insbesondere zur Produktpräsentation (64 %) sowie zum Zugriff auf Kundendaten (55 %).

„Die Einführung digitaler Prozesse und Tools wirkt sich für Großhändler und Hersteller besonders positiv auf die Qualität der individuellen Beratung und die Anzahl der Verkaufsabschlüsse aus. Dennoch bringt die Digitalisierung nach wie vor große Herausforderungen mit sich, insbesondere hinsichtlich der Kosten sowie der Komplexität digitaler Systeme“, erklärt Christian Kramer, Branchenmanager Groß- und Außenhandel bei Creditreform.

Konkurrenz durch neue Geschäftsmodelle wächst

Derzeit ist der Außendienst mit 37 Prozent (2021: 29 %) der beliebteste Vertriebskanal, dicht gefolgt von B2B-Marktplätzen (33 %), geschlossenen Kundenplattformen (33 %) und B2C-Marktplätzen. Angesichts der zunehmenden Online-Beschaffung erwarten die Befragten allerdings, dass in fünf Jahren der eigene Onlineshop (79 %) und B2B-Marktplätze (75 %) die wichtigsten Kanäle werden.

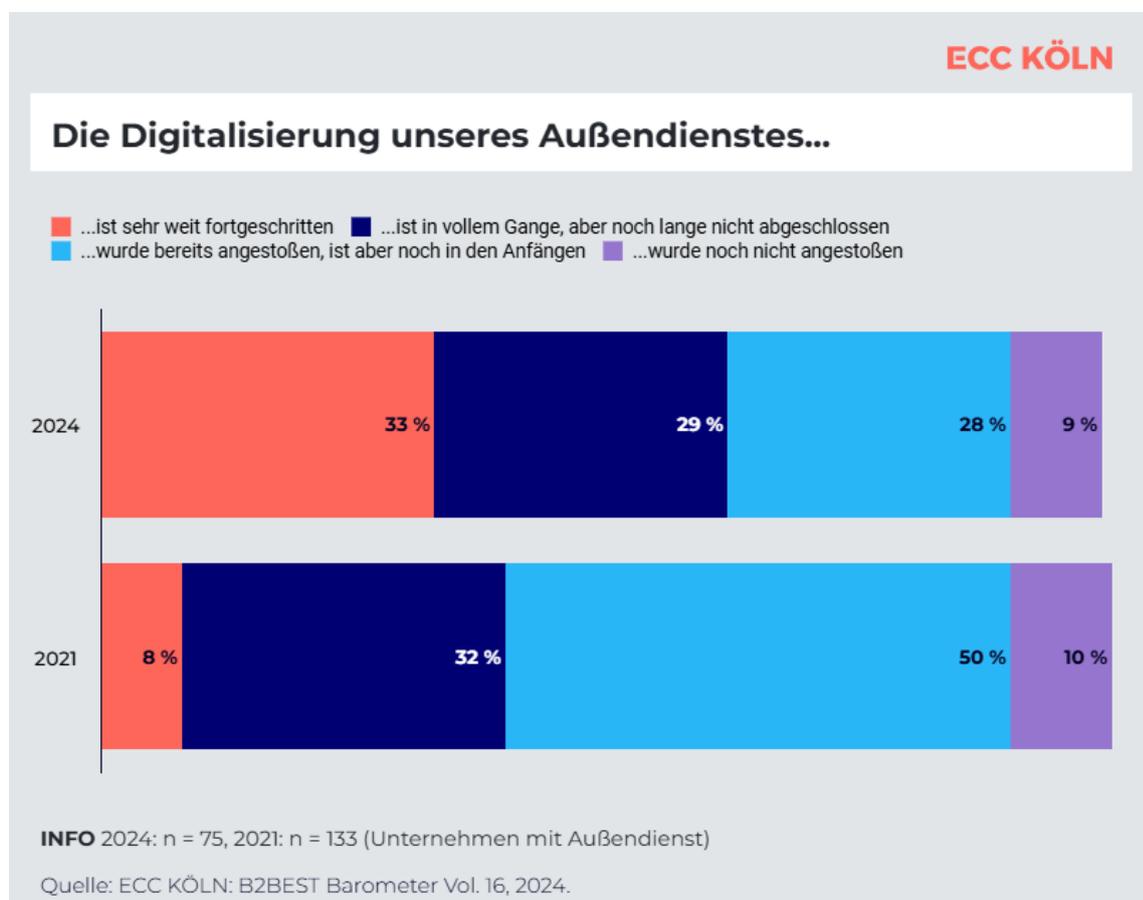
„Plattformbasierte Geschäftsmodelle erhöhen den ohnehin hohen Konkurrenzdruck, was viele Unternehmen bereits intensiv spüren. Die strategische Auseinandersetzung mit B2B-Plattformen sowie deren Integration in die eigene Unternehmensstrategie wird daher künftig zu einer Schlüsselaufgabe, um sich am Markt zu behaupten“, so Dr. Kai Hudetz, Geschäftsführer des IFH KÖLN und Gründer des ECC KÖLN.

Wirtschaftliche Lage leicht verschlechtert

Hersteller und Großhändler bewerten die allgemeine wirtschaftliche Lage insgesamt weiterhin positiv (76 %). Der Mittelwert von 2,05 (auf einer Skala von 1=sehr gut bis 5=sehr schlecht) verschlechtert sich leicht im Vergleich zu den beiden vorangegangenen Quartalen des Jahres. Die Investitionsbereitschaft der befragten Unternehmen sinkt weiter im Vergleich zum Vorquartal und befindet sich nur noch auf moderatem Niveau.

Wörter der Meldung: 523

Zeichen (inkl. Leerzeichen): 3.928



Die Grafik kann zur journalistischen Weiterverwendung [hier](#) heruntergeladen werden.

Daten und Grafiken aus dieser Pressemitteilung dürfen nur im Rahmen journalistischer oder redaktioneller Zwecke genutzt werden. Die werbliche und kommerzielle Nutzung sowie Aufbereitung für eine vertragsbasierte Weitervermarktung sind untersagt. Dies gilt insbesondere für Statistikportale.

Über das B2BEST Barometer

Im Rahmen des „B2BEST Barometers“ beleuchten das ECC KÖLN und Creditreform quartalsweise die Stimmung im Großhandel und B2B-Vertrieb sowie Trendthemen der Branche. Hierfür wurden im vierten Quartal 2024 insgesamt 204 Großhändler und Hersteller zur Beurteilung der wirtschaftlichen Lage sowie aktuellen Risikofaktoren und Krisen online befragt. In der vorliegenden Befragung wurde zusätzlich das Thema „Plattformen & Außendienst“ fokussiert.

Die Ergebnisse der Studie stehen [hier](#) zum Download zur Verfügung.

Das B2BEST Barometer Vol. 14 wird heute auch im Rahmen der ECC WEB TALKS präsentiert. Um 14 Uhr geben Christian Kramer von Creditreform und Heiko Onnen von Wucato erste Einblicke in die neuen Zahlen. Jetzt kostenfrei zum ECC WEB TALK „B2BEST Barometer: Plattformen als Vertriebskanal nutzen“ [anmelden](#).

Über das ECC KÖLN

Seit 1999 ist das ECC KÖLN als Tochtermarke des renommierten IFH KÖLN (Institut für Handelsforschung) eine treibende Kraft im E-Commerce. Unser Ziel ist es, Händlern, Herstellern und Lösungsanbietern eine einzigartige und exklusive Wissens-, Beratungs- und Networking-Plattform zu bieten, um sie fit für die Zukunft des Handels zu machen. Mit unserem Netzwerk ECC CLUB haben wir eine inspirierende und stark vernetzte Community aus allen Handelsbranchen geschaffen. Unsere Strategieprofis rund um ECC NEXT begleiten Unternehmen strategisch in die digitale Zukunft.

Mehr unter: www.ecckoeln.de

Über Creditreform

Creditreform ist Deutschlands führender Anbieter von Wirtschaftsinformationen, Marketingdaten und Lösungen zum Forderungsmanagement. Seit 1879 schützen wir Unternehmen vor Zahlungsausfällen, schaffen Transparenz und Sicherheit. Mit bundesweit 128 selbstständigen Geschäftsstellen und über 4.100 Mitarbeitern betreuen wir rund 130.000 Mitgliedsunternehmen. Unterstützt werden wir von unseren spezialisierten Tochterunternehmen der Gruppe Creditreform, Creditreform AG und Creditreform International.

Mehr unter: <https://www.creditreform.de/>