Presseinformation

Hamm/Lippstadt, 02. November 2026

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Digital Business Report 2026: KMU im östlichen Ruhrgebiet sind digital präsent, nutzen ihre Daten aber kaum

Wie Unternehmen mit ihrer Kundschaft in Kontakt treten, hat sich in den vergangenen Jahren deutlich verändert, zeigt eine Befragung des Verbundprojekts „DIGI-CO“ der Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL). Fast alle befragten kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) im östlichen Ruhrgebiet sind online für ihre Kundschaft erreichbar. Die Daten, die dabei entstehen, werden jedoch meistens kaum ausgewertet. Zu diesem Ergebnis kommt der Digital Business Report 2026, der jetzt online verfügbar ist, und gibt zugleich Empfehlungen, wie es besser laufen kann.

Für die Studie wurden zwischen dem 1. Juni und dem 17. Juli 2026 insgesamt 38 KMU aus Dortmund, Hamm und dem Kreis Unna befragt. 81,6 Prozent von ihnen haben weniger als 50 Beschäftigte und 84,2 Prozent sind im B2B-Geschäft tätig. Entscheider*innen nutzen im B2B-Geschäft heute im Schnitt zehn verschiedene Kontaktkanäle, 2016 waren es noch fünf. Für kleinere Betriebe entsteht daraus ein doppelter Druck: Die Erwartungen steigen, während Personal und Know-how knapp bleiben.

Die digitale Grundausstattung ist bei den befragten Betrieben weitgehend vorhanden: Jeweils 92,1 Prozent nutzen eine Website und E-Mail, 86,8 Prozent sind in sozialen Netzwerken aktiv. Dort liegt LinkedIn klar vorn, gefolgt von Instagram. Aus Sicht der Unternehmen gewinnt der digitale Kundenkontakt weiter an Gewicht: Knapp die Hälfte hält ihn heute für sehr wichtig für den Geschäftserfolg, für die Zeit in drei Jahren erwarten dies rund zwei Drittel.

KI unterstützt in KMU bei Erstellung von Texten, Bildern und Videos

Doch hinter der breiten digitalen Präsenz bleibt viel Potenzial ungenutzt. Künstliche Intelligenz (KI) ist in fast jedem Betrieb angekommen: Neun von zehn erstellen damit Texte, Bilder oder Videos. Für Datenanalysen nutzt sie dagegen nur knapp jeder vierte Betrieb, im Vertrieb und im Kundenservice nicht einmal jeder fünfte.

Das betrifft nicht nur KI: Mehr als die Hälfte der Unternehmen wertet Daten aus dem Kundenkontakt nur wenig intensiv aus, gut ein Viertel gar nicht. Vier von fünf geben zudem an, dass sich das Kundenerlebnis in ihren digitalen Kanälen kaum oder gar nicht individuell anpassen lässt. Als häufigste Hürde nennen gut vier von zehn Betrieben fehlende Ressourcen. Wo diese fehlen, mangelt es vor allem an Fachpersonal, gefolgt von Zeit und Budget. Die technische Ausstattung wird dagegen seltener als Engpass genannt.

„Die digitale Präsenz ist im Mittelstand der Region angekommen. Jetzt geht es darum, aus den vielen Kontaktpunkten auch Erkenntnisse zu gewinnen“, sagt Prof. Dr. Uwe Kleinkes, Lehrgebiet „Technologiemarketing“ an der HSHL. „Dafür braucht es nicht möglichst viele neue Werkzeuge, sondern wenige passende Lösungen, die dauerhaft in die Abläufe eingebunden werden.“

Johannes Emde, wissenschaftlicher Mitarbeiter im Projekt, ergänzt: „Bisher nutzen die Betriebe KI vor allem fürs Marketing. Mehr bewirken kann sie im Kundenservice und bei der Datenauswertung. Dafür braucht es aber zuerst eine strukturierte und verlässliche Datengrundlage.“

Prof. Dr.-Ing. Kira Kastell
Präsidentin

Johanna Bömken
Leiterin Kommunikation und Marketing
Fon +49 2381 8789 - 105
johanna.boemken@hshl.de

Hamm, 02.11.2026

Postanschrift
Hochschule Hamm-Lippstadt
University of Applied Science
Marker Allee 76 – 78
59063 Hamm

Besucheradresse
Gebäude H 2.1
Marker Allee 76 – 78
59063 Hamm

Web
hshl.de

Zudem enthält der Report konkrete Handlungsempfehlungen für KMU, etwa zum Aufbau einer belastbaren Datengrundlage, zu abgestuften Prüfregeln für KI und zur Erprobung neuer Anwendungen in kleinen Pilotprojekten. Da die Stichprobe klein und regional begrenzt ist und in den früheren Studien andere Unternehmen befragt wurden, sind die Ergebnisse nicht repräsentativ, sondern als Tendenz zu verstehen.

Weitere Informationen:

Über DIGI-CO

Das Verbundprojekt DIGI-CO (#digital#connect#ruhr-ost) unterstützt kleine und mittlere Unternehmen in Dortmund, Hamm und dem Kreis Unna bei der digitalen Transformation. Es verbindet Wissenschaft und Unternehmenspraxis durch Qualifizierungs-, Beratungs- und Vernetzungsangebote. Projektpartner sind die Digital Hub Management GmbH, Impuls. Die Hammer Wirtschaftsagentur GmbH, die Wirtschaftsförderungsgesellschaft für den Kreis Unna, die TZ Net GmbH und die Hochschule Hamm-Lippstadt.

Das Projekt wird kofinanziert von der Europäischen Union und vom Ministerium für Wirtschaft, Industrie, Klimaschutz und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen.

www.hshl.de/digi-co

www.digi-co.info

Über die Hochschule Hamm-Lippstadt:

Die Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) bietet innovative und interdisziplinäre Studiengänge aus den Bereichen Ingenieurwissenschaften, Naturwissenschaften, Informatik und Wirtschaft an. In 14 Bachelor- sowie elf Masterstudiengängen qualifizieren sich an der HSHL derzeit 4600 Studierende praxisorientiert für den späteren Beruf. An den beiden Campus in Hamm und Lippstadt verfügt die Hochschule über modernste Gebäude und rund 15.000 Quadratmeter Laborfläche für zukunftsorientierte Lehre und Forschung. Für das rund 450-köpfige Team um Präsidentin Prof. Dr.-Ing. Kira Kastell und Kanzlerin Sandra Schlösser bilden besonders Toleranz, Chancengleichheit und Vielfalt die Grundlage für eine Arbeit, die nachhaltig zur gesellschaftlichen Entwicklung beiträgt.

www.hshl.de