MARIUS KLAUSER
DANIEL HERZOG

DIGITALISIERUNGSSTUDIE 2019 VON EXPERTSUISSE

Die Branchentrends zeigen Handlungsbedarf

Die Digitalisierungsstudie von Expertsuisse zeigt die Selbsteinschätzung der Branche zu den Trends, den eingesetzten Softwarelösungen und dem Unterstützungsbedarf, um diese Herausforderungen erfolgreich meistern zu können. Es findet eine schrittweise Transformation von Datenverarbeitern zu Datenanalysten statt.

Ein durch den Vorstand von Expertsuisse initiiertes Projekt zur Unterstützung der digitalen Transformation der Mitgliedunternehmen beinhaltet nebst konkreter Unterstützung eine Analyse über den Digitalisierungsgrad, den Unterstützungsbedarf und die Einschätzung der Zukunft in der Branche. Aufbauend auf den Erkenntnissen in der Digitalisierungsstudie von 2017 [1] über den Digitalisierungsgrad, lag in der Studie von 2019 der Fokus auf dem konkreten Umgang mit Digitalisierungsherausforderungen. Die integrierte Analyse von Branchentrends, vom Unterstützungsbedarf durch den Verband und vom Softwareeinsatz durch Treuhandunternehmen zeigt deutlich die Entwicklungsrichtung der Prüfungs- und Beratungsbranche auf. 1038 Mitglieder von Expertsuisse nahmen von Mitte Juni bis Mitte August 2019 an der Studie teil. Mit dem Rücklauf von 11,8% und einer breiten Abdeckung von Unternehmensgrössen, Fachrichtungen und Regionen können die Studienergebnisse als repräsentativ betrachtet werden (vgl. *Tabelle 1*).

1. HOHE ZUSTIMMUNG ZU DEN DOMINIERENDEN BRANCHENTRENDS

Die Treuhandbranche steht vor vielseitigen Herausforderungen in der Entwicklung ihrer Zukunft. Diese Trends basieren sowohl auf gesellschaftlichen Umwälzungen als auch auf Veränderungen der technologischen Möglichkeiten. Beides zusammen führt zu vermehrter Nutzung digitaler Hilfsmittel und zur Anpassung von Prozessabläufen und ganzen Geschäftsmodellen (vgl. dazu *Tabellen 3* und *4*).

Die Befragten haben von 15 möglichen Zukunftsthesen neun als in den kommenden fünf Jahren sehr relevant eingeschätzt (Zustimmungsgrad grösser als zwei Drittel). Auffallend ist, dass der Bedarf nach neuen Arbeitsformen, die Automatisierung resp. ein anderer Umgang mit Routinetätigkeiten sowie neue Dienstleistungsangebote im nichtregulierten und individualisierten Bereich die höchste Zustimmung erfahren haben. Hingegen haben Zukunftsszenarien mit sehr grundlegenden Veränderungen der Marktspielregeln wesentlich weniger Zustimmung erhalten, von Blockchain-Technologie über Spezialisten-Netzwerke bis hin zu Funktionsauslagerungen. Diese Einschätzung mit Blick auf die kommenden fünf Jahre wird von Studienteilnehmenden innerhalb und ausserhalb der Prüfungs- und Beratungsbranche geteilt.

In der detaillierten Analyse der Zustimmung zu den verschiedenen Thesen fällt auf, dass Teilnehmende von kleinen im Vergleich zu grossen Unternehmen innerhalb der Branche den Einfluss der Trends grundsätzlich als weniger stark ausgeprägt beurteilen. Ausserdem werden, je nach Grösse der Unternehmen, die Trends substanziell als unterschiedlich relevant eingeschätzt. Dies ist wohl dem Umstand der unterschiedlichen Kundenstruktur geschuldet, aber auch den unterschiedlichen Möglichkeiten, der Digitalisierung begegnen zu können. So fällt auf, dass bei den grossen Unternehmen das Topthema «Neue Assurance-Dienstleistungen infolge gesellschaftlicher und gesetzlicher Veränderungen» ist (79% Zustimmung vs. 69% von kleineren Unternehmen). Aus den Zahlen kann auch die Hypothese formuliert werden,



MARIUS KLAUSER,
DIREKTOR UND CEO VON
EXPERTSUISSE



DANIEL HERZOG,
LEITER DIGITALISIERUNG
VON EXPERTSUISSE

dass sich die kleineren Unternehmen vor allem den Faktoren Effizienzsteigerung und Kundennähe (in Nischenmärkten) verschrieben haben, während die grösseren Unternehmen nach Jahren der Effizienzsteigerung im Kerngeschäft zukünftig vor allem mit der Verbreiterung ihrer Geschäftsaktivitäten – also neuen Leistungsangeboten – rechnen.

a) Priorität 1: Fachkräftemangel erfordert neue Arbeitsformen. Der Fachkräftemangel erfordert neue Arbeitsformen u. a. mit einer weitergehenden Angleichung des Arbeitsumfelds und der Jobprofile an die Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeitenden. Stichworte wie Arbeitszeitmodelle, Autonomie, Kultur sowie Arbeitsplatzgestaltung und IT-Infrastruktur werden im War for Talents an Bedeutung zunehmen. Gleichzeitig wird man dem Fachkräftemangel zu einem Teil auch mit weiterer Automatisierung begegnen können, was aber primär die Sachbearbeiter- und nicht die Expertenstufe betrifft.

b) Priorität 2: Automatisierung und anderer Umgang mit Routinetätigkeiten. Durch eine möglichst weitgehende Automatisierung von Routinetätigkeiten in Buchhaltung, Rechnungslegung und Wirtschaftsprüfung und durch entsprechende intelligente Assistenzsysteme werden Aufgaben weniger in Offshore-Länder verschoben resp. eröffnen sich für kleinere Unternehmen der Branche neue Möglichkeiten, um kompetitive Angebote machen zu können. Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz werden auch menschliche Tätigkeiten ersetzt, für die man sich bis anhin eine Automatisierung noch nicht vorstellen konnte. Die bis heute noch aufwendige Datenbereinigung wird in Zukunft ein intelligentes System übernehmen können. Nebst strukturierten Daten (Zahlen) wird dies vermehrt auch mit unstrukturierten Daten möglich sein (automatisierte Vertragsanalysen etc.). Dies wiederum erfordert neue resp. vertiefte Kompetenzen der Fachkräfte, um die Systeme zu parametrisieren und die Resultate sinnvoll zu interpretieren.

c) Priorität 3: Neue Assurance-Dienstleistungen. Neue Vertrauensdienstleistungen infolge gesellschaftlicher und gesetzlicher Veränderungen sind absehbar: Prüfungen von Lohngleichheitsanalysen, Nachhaltigkeitsberichten sowie Datenschutz- und Compliance-Systemen sind Beispiele dafür. Die Branche ist mit den Kundenkontakten, den Grundfertigkeiten und dem Vertrauen – in Unabhängigkeit und Kompetenz – darauf vorbereitet, in diesem neuen Markt eine wichtige Rolle wahrnehmen zu können.

2. SCHUTZ DER DATEN UND OPTIMIERUNG DER IT-INFRASTRUKTUR

Über alle Grössenklassen der befragten Unternehmen hinweg lässt sich festhalten, dass das Interesse nach Unterstützung seitens Expertsuisse gross ist (vgl. *Tabelle 5*). Alle angebotenen Themen haben bei mehr als 50% der Teilnehmenden ein grosses oder mittelgrosses Interesse geweckt. Allen voran die Themen «Datenschutz» (76%), «elektronische Signatur/elektronische Identität» (72%) und «Optimierung der IT-Infrastruktur inkl. Cloud» (66%). Ein mittelgrosses Interesse (rund 60%) liegt bei den weiteren Themen vor: «Fachsoftware», «Software zur Optimierung der Kundeninteraktion» (z. B. CRM oder Dokumentenplattform), «Arbeiten im Netzwerk» und «Management der IT». Betrachtet man hingegen einzelne der drei Grössenklassen, so ist auffällig, dass die mittelgrossen Treuhandunternehmen (11–500 Mitarbeitende) am meisten Interesse an Unterstützung haben (68%). Bei kleineren Unternehmen (1–10 Mitarbeitende) liegt das Interesse bei 64%, und am wenigsten ausgeprägt ist das Interesse mit 54% bei den grossen Prüfungs- und Beratungsgesellschaften (> 500 Mitarbeitende). Letztere sind intern bereits an der Bearbeitung dieser Themen. Die ganz kleinen Unternehmen hingegen beurteilen die Relevanz dieser Themen als gering oder diese komplexen Themen wurden aus strategisch-taktischen Erwägungen bewusst noch nicht in Angriff genommen.

3. MIT GEZIELTEM STANDARDSOFTWARE-EINSATZ ZU NOCH HÖHEREM DIGITALISIERUNGSGRAD

Die Digitalisierungsstudie 2019 von Expertsuisse hat erstmalig auf breiter Basis den Softwareeinsatz in der Prüfungs- und Beratungsbranche erhoben. Dabei zeigt sich ein interessantes Bild hinsichtlich der Frage, ob eine Software eingesetzt wird, und falls Ja, ob diese eine Eigenentwicklung ist oder eine Standardsoftware. Buchführung und Leistungen zu erfassen, gehört seit jeher zur Kerntätigkeit eines Treuhandunternehmens. Entsprechend erstaunt auch nicht, dass fast alle Befragten dafür Standardsoftware einsetzen. Bei Mandats-, Steuer- und Auditsystemen wird von rund drei Vierteln auf Standardsoftware gesetzt. Ungefähr die Hälfte setzt auf Standardsoftware bei der Optimierung der Kundeninteraktion (von Dokumentenmanagementsystemen über Kundenaustauschplattformen und Cloud-Lösungen bis hin zu CRM-Systemen). Standardsoftware für Data Analytics setzt knapp ein Viertel ein. Dies erstaunt, da Data-Analytics-Tools benötigt werden, um erfolgreich den Weg vom Datenverarbeiter zum Datenanalysten zu gehen. Der Einsatz von Data-Analytics-Tools ist bei grösseren Prüfungs- und Beratungsgesellschaften viel ausgeprägter als bei kleineren, wobei es auch bei kleineren Anbietern innovative Vorreiter gibt.

4. STANDARDSOFTWARE-ANBIETERMÄRKTE UNTERSCHIEDLICH FORTGESCHRITTEN

Um einen Überblick über die eingesetzten Softwarepakete für einzelne Funktions- und Tätigkeitsbereiche zu erhalten, wurden die Antworten der Befragten im Gegensatz zu den anderen Fragebereichen nicht nach Teilnehmern, sondern nach Unternehmen ausgewertet [2]. Die Auswertung hat gezeigt, dass sich die einzelnen Softwarekategorien in der Praxis nicht trennscharf abgrenzen lassen und dass für gewisse Themen nicht das optimale Produkt genutzt wird. Dafür wird aber auf eine Software gesetzt, die anderweitig bereits im Einsatz ist, inkl. der Standard-Office-Programme.

Je nach Themenbereich sind die Standardsoftware-Anbietermärkte in einem unterschiedlichen Entwicklungsstadium (vgl. *Abbildung*). Während im Steuerbereich schon seit Längerem eine sehr hohe Marktkonzentration besteht – was

auf Markteintrittshürden hinweisen könnte –, existieren bei neueren Themengebieten wie Dokumentenmanagement, Kundenaustauschplattformen und Cloud sowie Data Analytics noch weit weniger entwickelte Anbietermärkte. Dementsprechend sind auch keine eindeutigen Favoriten der Branche auszumachen. Interessanterweise kann festgestellt werden, dass sich der Einsatz von Auditsoftware in vergleichsweise kurzer Zeit etabliert hat: 85% der Unternehmen mit Wirtschaftsprüfern setzen ein solches Produkt ein.

Wenig entwickelte Anbietermärkte machen es für Treuhandunternehmen herausfordernd, die für sie richtigen Softwarelösungen zu finden. Dies erklärt auch den in den Studienergebnissen erkennbaren Wunsch nach Unterstützung durch den Branchenverband. Der Unterstützungsbedarf könnte dabei einerseits in der Schaffung von Transparenz bzgl. Softwareangeboten liegen, anderseits führen Verbandsüberlegungen und -publikationen auch zu Impulsen für Softwareanbieter und deren Produkt(weiter)entwicklungen. In der *Tabelle 2* sind die derzeit von den befragten Unternehmen am häufigsten eingesetzten Softwareprodukte in alphabetischer Reihung aufgeführt. In der dynamischen IT-Welt gibt es aber auch neue Anbieter, deren Softwarelösungen sich erst am Verbreiten sind und daher erst zukünftig in solchen Listen Niederschlag finden.

5. TRANSFORMATION NICHT ALS DISRUPTION, SONDERN ALS EVOLUTION

Expertsuisse begleitet die aufgezeigten Branchenentwicklungen eng und wird weiterhin einen Beitrag zu sinnvollen Rahmenbedingungen leisten. Mit Expertsuisse Abilicor ist zudem ein attraktives Angebot entstanden, das Prüfungs- und Beratungsunternehmen nicht nur für Digitalisierungsthemen sensibilisiert, sondern sie vom Generieren und Priorisieren von Ideen bis hin zu deren konkreter Umsetzung unterstützt: gelebte Transformation vom Datenverarbeiter hin zum Datenanalysten.

Weitere Unterstützungsangebote in Form von Fachinformationen (z. B. zur elektronischen Signatur) und Weiterbildungen werden laufend entwickelt und zugänglich gemacht [3].

Die Ergebnisse der Digitalisierungsstudie 2019 von Expertsuisse zeigen auf, dass für die Prüfungs- und Beratungsgesellschaften in den kommenden Jahren nicht eine komplette Disruption ansteht, aber ein konsequentes evolutionäres Weiterentwickeln und Digitalisieren des eigenen Geschäftsmodells und Leistungsangebots. Dies erhöht auch den digitalen Reifegrad bei den Kunden und stärkt die Schweizer Wirtschaft. ■

Anmerkungen: 1) Vgl. dazu auch Herzog, D., Klauser, M., Digitalisierung der Treuhandbranche, in: Expert Focus 2017/11, S. 832–837. **2)** Unternehmen, die ein Softwareprodukt genannt haben, wurden nur einmal in der Häufigkeit berücksichtigt, auch wenn mehrere Mitarbeitende des jeweiligen Unternehmens geantwortet haben. Die Nennung von mehreren Softwarelösungen zum gleichen Themengebiet war möglich. **3)** Vgl. www.expertsuisse.ch/digitalisierung.

Tabelle 1: **DEMOGRAFIE DER TEILNEHMENDEN**

Angeschrieben DE/FR	Teilnehmer	Quote
8770	1038*	11,8%

		Alle Teilnehmenden				Innerhalb der Branche				Ausserhalb der Branche			
			Unternehmensgrösse				Unternehmensgrösse				Unternehmensgrösse		
		Total	1–10 MA	11–500 MA	>500 MA	Total	1–10 MA	11–500 MA	>500 MA	Total	1–10 MA	11–500 MA	>500 MA
Trends		1038	389	397	252	880	370	343	167	158	19	54	85
Unterstützungsbedarf						838	354	330	154	n/a	n/a	n/a	n/a
Software						590	364	221	5	n/a	n/a	n/a	n/a

Zahlen gerundet, aufgrund unvollständiger Daten ist Grundgesamtheit in Teilfragen geringer.
*Lediglich Teilnehmer, die mindestens einen Teil der Fragestellungen beantwortet haben, sind berücksichtigt.

Tabelle 2: **AM HÄUFIGSTEN GENANNTE SOFTWAREPAKETE NACH THEMENBEREICHEN** (in alphabetischer Reihenfolge)

Leistungserfassung	CRM	Mandatsmanagement	Kundendatenaustausch	Buchhaltungssoftware	Auditsoftware	Data Analytics	Steuern	DMS	Cloud
Abacus	Abacus	Abacus	Abacus	Abacus	BMD	ACL	Dr. Tax	BMD	Keine Leader aufgrund Nichtvergleichbarkeit
bmLeistung	BMD	BMD	Dropbox	Banana	CaseWare	Arbutus	Kantonale Lösung	DocuWare	
Excel	bmLeistung	Honoris	E-Mail	Bexio	Excel	BMD	TaxWare	ELO	
Honoris	Excel	Office/Excel	Nextcloud	Cresus	KMU Audit	Excel		Filesystem	
Pebe	Honoris	Pebe	SharePoint	Sage	Revio	IDEA		Kendox	
Plato	Outlook	Plato	WinBiz	Topal	ReviPS	KMU Audit		MS Office	
Siemi	Plato	Revio		WinBiz	RevisAudit	Power BI		M-File	
Vertec	Siemi	Siemi			Revitool	Qlik Sense		Plato	
WinBiz	Vertec	Vertec			SQPR	Revio		Vertec	
	WinBiz	WinBiz							

Es werden lediglich Softwareprodukte aufgeführt, die in mehr als 2,5% der antwortenden Unternehmen eingesetzt werden.

Tabelle 3: **BEURTEILUNG DER ZUKUNFTSTHESEN INNERHALB UND AUSSERHALB DER BRANCHE**

Zukunftsthesen	Alle Teilnehmenden			Innerhalb der Branche			Ausserhalb der Branche		
	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten
Fachkräftemangel erfordert neue Arbeitsformen	77	1		77	1		79	1	
Automatisierung und anderer Umgang mit Routinetätigkeiten	74	2		74	2		75	2	
Neue Assurance-Dienstleistungen	72	3		72	4		72	4	
Individualisierte Dienstleistungen	72	4		73	3		66	9	
Der Bedarf an unabhängiger Information steigt	70	5		71	5		67	8	
Dienstleistungen rund um die Uhr verfügbar	69	6		69	6		67	7	
Neue Dienstleistungen im nichtregulierten Bereich	69	7		68	7		72	5	
Neue Teillösungsanbieter	68	8		68	8		69	6	
Neue Regularien verändern die Abschlussprüfung	66	9		65	9		72	3	
Spezialisten Netzwerk	58	10		57	10		63	10	
Neue Preismodelle	55	11		54	12		60	11	
Umfassende Funktionsauslagerung an Treuhänder	54	12		56	11		44	15	
Kundenloyalität sinkt	53	13		52	13		60	12	
Blockchain-Technologie setzt sich durch	50	14		50	14		52	13	
Neue All-in-one Player im Markt	45	15		44	15		50	14	

ohne «Keine Antwort», % berechneter Durchschnitt, Daten skaliert von 3–0

Rangfolge: Farben zeigen Abweichung zu allen Teilnehmenden (1. Spalte)
Grün: höher, Rot: tiefer, Fett: grosse Abweichung

Grosses Interesse | Mittleres Interesse | Bedingtes Interesse | Kein Interesse

Tabelle 4: **BEURTEILUNG DER ZUKUNFTSTHESEN INNERHALB DER BRANCHE NACH UNTERNEHMENSGRÖSSE DER TEILNEHMENDEN**

	Innerhalb der Branche			Teilnehmende in Unternehmen mit 1–10 MA			Teilnehmende in Unternehmen mit 11–500 MA			Teilnehmende in Unternehmen mit >500 MA		
	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten
Fachkräftemangel erfordert neue Arbeitsformen	77	1		74	1		79	1		80	1	
Automatisierung und anderer Umgang mit Routinetätigkeiten	74	2		72	3		76	2		77	4	
Individualisierte Dienstleistungen	73	3		73	2		74	3		70	9	
Neue Assurance-Dienstleistungen	72	4		69	4		71	4		79	2	
Bedarf an unabhängiger Information steigt	71	5		69	5		70	6		77	3	
Dienstleistungen rund um die Uhr verfügbar	69	6		66	7		71	5		73	6	
Neue Teillösungsanbieter	68	7		64	8		69	7		75	5	
Neue Dienstleistungen im nicht-regulierten Bereich	68	8		66	6		69	8		70	8	
Neue Regularien verändern Abschluss-prüfung	65	9		60	9		66	9		72	7	
Spezialistennetzwerk	57	10		59	10		56	12		54	14	
Blockchain-Technologie setzt sich durch	56	11		56	11		57	11		56	13	
Umfassende Funktionsauslagerung an Treuhänder	56	12		52	12		58	10		58	11	
Neue Preismodelle	54	13		50	13		55	13		60	10	
Kundenloyalität sinkt	52	14		49	14		54	14		57	12	
Neue All-in-one Player im Markt	44	15		41	15		46	15		49	15	

ohne «Keine Antwort», % berechneter Durchschnitt, Daten skaliert von 3–0

Rangfolge: Farben zeigen Abweichung zu allen Teilnehmenden (1. Spalte)
Grün: höher, Rot: tiefer, Fett: grosse Abweichung

Grosses Interesse | Mittleres Interesse | Bedingtes Interesse | Kein Interesse

Tabelle 5: **UNTERSTÜTZUNGSBEDARF**

	Innerhalb der Branche			Teilnehmende in Unternehmen mit 1–10 MA			Teilnehmende in Unternehmen mit 11–500 MA			Teilnehmende in Unternehmen mit >500 MA		
	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten
Checkliste IT Security, Datenschutz	78	1		78	2		82	1		68	1	
Mustervorlage Allgemeine Datenschutzerklärung für Website, Mails usw.	76	2		80	1		79	3		61	3	
Mustervorlage Datenverarbeitungs-Einverständniserklärung	75	3		78	3		80	2		57	5	
Mustervorlage Organisation Datenschutz, Aufgabenprofil, Datenschutzbeauftragter, Datenverzeichnis	73	4		75	4		77	4		56	7	
Q&A digitale Signatur, digitale Identität	72	5		73	5		76	5		60	4	
Checklisten zur Einführung von Dokumentenmanagementsystemen	68	6		68	6		73	6		55	9	
Checklisten zur Evaluation von Dokumentenmanagementsystemen	67	7		67	7		72	7		56	8	
Q&A Cloud Computing (Erstversion vorhanden)	64	8		62	9		68	9		57	6	
Checklisten zur Evaluation von Data- Analytics-Lösungen	63	9		56	18		69	8		64	2	
Checklisten zur Evaluation von Cloudanbietern	62	10		61	11		66	10		54	11	
Checklisten zur Evaluation von Steuerveranlagungs- und Steuerplanungssoftware	62	11		64	8		64	15		53	12	
Checklisten zur Evaluation von Buchhaltungssoftware	61	12		61	12		64	12		55	10	
Checklisten zur Evaluation von Kundendaten-Austauschplattformen	61	13		59	15		66	11		52	13	
Mustervorlagen Zusammenarbeit; Beauftragung von Freelancern; Fremdpersonal	60	14		62	10		62	18		48	17	

ohne «Keine Antwort», % berechneter Durchschnitt, Daten skaliert von 3–0

Rangfolge: Farben zeigen Abweichung zu allen Teilnehmenden (1. Spalte)
Grün: höher, Rot: tiefer, Fett: grosse Abweichung

Tabelle 5: **UNTERSTÜTZUNGSBEDARF (FORTSETZUNG)**

	Innerhalb der Branche			Teilnehmende in Unternehmen mit 1–10 MA			Teilnehmende in Unternehmen mit 11–500 MA			Teilnehmende in Unternehmen mit >500 MA		
	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten	%	Rang	Verteilung der Antworten
Checklisten zur Evaluation von Auditsoftware	59	15		58	16		64	13		50	16	
Q&A Arbeiten mit Freelancern; Fremdpersonal	58	16		60	13		61	19		47	19	
Musterverträge IT-Anbieter	58	17		59	14		62	16		47	20	
Mustervorlage: Vorlagen IT-Betriebs-organisation; Betriebshandbuch	58	18		56	19		64	14		47	**18**	
Checklisten zur Evaluation von CRM-Lösungen	57	19		57	17		62	17		45	22	
Checklisten zur Evaluation von IT-Dienstleistern	57	20		55	21		61	20		52	14	
Vorlagen für IT-Projektmanagement	55	21		53	22		60	21		49	15	
Checklisten zur Evaluation von Mandatsmanagement-Lösungen	54	22		55	**20**		56	22		47	**21**	

ohne «Keine Antwort», % berechneter Durchschnitt, Daten skaliert von 3–0

Rangfolge: Farben zeigen Abweichung zu allen Teilnehmenden (1. Spalte)
Grün: höher, Rot: tiefer, Fett: grosse Abweichung

Grosses Interesse | Mittleres Interesse | Bedingtes Interesse | Kein Interesse

Abbildung: **EINSATZ VON STANDARDSOFTWARE**

