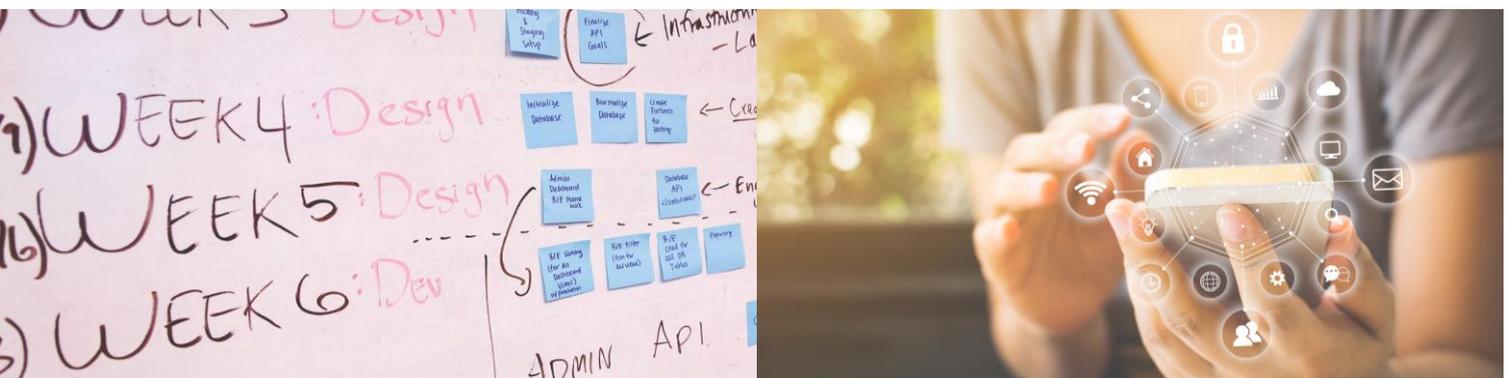


Lünendonk® -Studie 2019

Der Markt für IT-Beratung und IT-Service in Deutschland

Marktstruktur, Trends & Entwicklungen aus Sicht von IT-Dienstleistern und Anwenderunternehmen



Eine Studie der Lünendonk & Hossenfelder GmbH
in Zusammenarbeit mit

NTT DATA

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	3
METHODIK DER LÜNENDONK®-STUDIE.....	5
DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE	7
TEILNEHMER DER LÜNENDONK®-STUDIE	8
ENTWICKLUNG DES IT-DIENSTLEISTUNGSMARKTES.....	10
LÜNENDONK-LISTE 2019 „FÜHRENDE IT-BERATUNGEN IN DEUTSCHLAND“	13
LÜNENDONK®-LISTE 2019: DIE 20 GRÖßTEN MITTELSTÄNDISCHEN IT-BERATUNGEN IN DEUTSCHLAND	16
SONDERKAPITEL: DIE WACHSTUMSSTÄRKSTEN IT-BERATUNGEN 2014-2018	19
EINFLUSS EINZELNER THEMEN AUF DIE GESCHÄFTSENTWICKLUNG DER IT-DIENSTLEISTER	22
UMSÄTZE MIT EINZELNEN KUNDENBRANCHEN	26
PARTNERSCHAFTEN MIT TECHNOLOGIEANBIETERN UND JOINT VENTURES	27
EINSCHÄTZUNGEN DER KUNDENUNTERNEHMEN ZU IHRER DIGITALKOMPETENZ	29
AUSGABENENTWICKLUNG IN DEN ANWENDERUNTERNEHMEN.....	32
IT-MODERNISIERUNGSSTRATEGIEN	34
THEMEN FÜR INVESTITIONEN IN DEN BEFRAGTEN ANWENDERUNTERNEHMEN	35
ENTWICKLUNG DER IT-BEZOGENEN PROJEKTE IN DEN FACHBEREICHEN	39
BEHINDERUNGSFAKTOREN DER DIGITALEN TRANSFORMATION	43
FACHKRÄFTE IN DER IT & PROJEKTBESETZUNG	45
ZUKUNFT DES IT-DIENSTLEISTUNGSMARKTES	48
FAZIT UND AUSBLICK	51
LÜNENDONK IM GESPRÄCH MIT DEM STUDIENPARTNER	53
UNTERNEHMENSPROFILE	56



Vorwort



Mario Zillmann, Partner,
Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Die Digitalisierung gewinnt erfreulicherweise deutlich an Fahrt. Immer mehr betriebliche Kernprozesse wie Produktentwicklung, Vertrieb, Supply Chain und Produktion laufen stark IT-gestützt ab. Der Anteil an Software in Produkten wie Maschinen, Anlagen, Haushaltsgeräten oder Fahrzeugen (Embedded Software) steigt infolge des Internet-of-Things-Trends ebenfalls kontinuierlich. Das alles führt dazu, dass digitale Produkte – egal ob sie von Mitarbeitern, Kooperationspartnern oder Kunden genutzt werden – einerseits eine hohe User Experience und Ausfallsicherheit haben und andererseits Schutz vor Hackerangriffen bieten müssen.

Der Digitalisierungstrend führt unweigerlich dazu, dass die Fachbereiche mehr Geld für digitale Innovationen und Softwareentwicklungsprojekte ausgeben und neben der IT-Abteilung mittlerweile zu einer wichtigen Zielgruppe der IT-Dienstleister, vor allem der IT-Beratungen, geworden sind. Einige IT-Beratungen erwirtschaften sogar bereits den Großteil ihres Umsatzes mit Kunden aus den Fachbereichen.

Diese Entwicklungen verändern jedoch die Anforderungen an die Zusammenarbeit mit Beratungs- und IT-Dienstleistern. Der IT-Dienstleistungsmarkt befindet sich in einem massiven Veränderungs- und Anpassungsprozess. Digitalprojekte erfordern immer öfter eine Kombination von Kreativ- und Designleistungen zur Entwicklung digitaler Produkte und Marken mit IT-nahen

Umsetzungsleistungen wie Data Management, agiler Softwareentwicklung und Implementierung der digitalen Produkte und Softwaretools in die Prozess- und IT-Welt.

Da der Innovations- und Digitalisierungsdruck in vielen Branchen mittlerweile so hoch ist, nimmt auch der Druck zu, die Geschwindigkeit bei der Entwicklung von digitalen Innovationen und digitalen Produkten zur Prozessoptimierung massiv zu erhöhen. Das ist einer der Gründe, warum immer mehr Kunden wünschen, dass die mit Innovations- und Digitalisierungsprojekten beauftragten Beratungen eine Kombination der unterschiedlichen Leistungen aus einer Hand anbieten.

Auch die stärkere Nutzung digitaler Endgeräte durch die Konsumenten hat Auswirkungen auf den IT-Dienstleistungssektor. So ist der Zugriff auf klassische Medien wie Print und TV/Radio seit Jahren rückläufig und ihre Reichweite sinkt. Mit digitalen Kanälen wie Google, Facebook, Instagram & Co. können durch Online- und Digitalmarketing Zielgruppen wesentlich genauer und individueller segmentiert und angesprochen werden. Die damit verbundenen Themen wie Webseiten-Gestaltung, Display Advertising, Marketing Automation, Suchmaschinenmarketing, Programmatic Advertising oder Affiliate-Marketing erfordern sehr viel IT-Know-how sowie tiefe Kenntnisse hinsichtlich der Bedürfnisse der Endkunden.

Die Frage nach dem richtigen Dienstleistungspartner ist für viele Unternehmen immer schwerer zu beantworten,

denn interdisziplinäre Kompetenzen wie Strategie- und Managementberatung, IT-Beratung/Systemintegration sowie Kreativ- und Designberatung sind immer enger miteinander verwoben.

Die Grenzen zwischen den Marktsektoren „Digitalagentur“, „Strategie- und Managementberatung“ und „IT-Dienstleistung“ verschwimmen in der Folge immer mehr und viele IT-Beratungen haben in der Vergangenheit Digitalagenturen gekauft. Beratungs- und IT-Konzerne wie Accenture, Cognizant und IBM gehören mittlerweile bereits zu den zehn weltweit größten Digitalagenturen.

Neben den kundenzentrischen Themen verändert die Cloud den IT-Dienstleistungsmarkt sehr stark. Viele Unternehmen investieren in die Cloud, um ihre IT zu modernisieren sowie digitale Innovationen und neue Geschäftsmodelle zu realisieren. Vor allem große Konzerne verfolgen eine Cloud-First-Strategie und haben große Teile ihrer Business-Applikationen, Data Center sowie IT-Infrastruktur in Public und Private Clouds überführt. Solche Multi- beziehungsweise Hybrid-Cloud-Strukturen erfordern ein professionelles Management hinsichtlich IT-Sicherheit, Business-Unterstützung, Data Management, Skalierung und Anbindung von neuen digitalen Lösungen. Weil immer mehr Unternehmen Teile ihrer Kernprozesse wie Produktion oder Supply Chain in der Cloud betreiben, benötigen Multi- oder Hybrid-Cloud-Dienstleister ein enorm hohes Prozess-Know-how der einzelnen Branchen – kombiniert mit Technologie-Expertise.

Eine weitere bedeutende Veränderung im IT-Dienstleistungsmarkt betrifft die Softwareentwicklung. Immer mehr Business-Anwendungen und digitale Produkte sollen beziehungsweise müssen agil entwickelt

werden. Allerdings verfügen viele Unternehmen nicht über ausreichendes Know-how in agiler Softwareentwicklung (z. B. Scrum, DevOps). Folglich steigt die Nachfrage nach externer Unterstützung bei der (agilen) Softwareentwicklung. Da es sich häufig um Software für sehr spezielle Fach- und Branchenthemen handelt, müssen die Anforderungen der Business-Prozesse und der User/Consumer in den Entwicklungsprozess integriert werden.

Auch die Trends in den Bereichen Cloud und Softwareentwicklung machen deutlich, dass die Grenzen zwischen unterschiedlichen Anbietertypologien zunehmend verschwimmen. So war in letzter Zeit zu beobachten, dass sich IT-Dienstleister punktuell mit Übernahmen verstärkt haben, um Know-how in einzelnen Branchen oder Fachthemen aufzubauen.

Diese und weitere Themen beleuchtet die vorliegende Lünendonk®-Studie „Der Markt für IT-Beratung und IT-Service in Deutschland“.

Wir wünschen Ihnen eine interessante und vor allem nützliche Lektüre. Wir freuen uns sehr über Ihr Feedback sowie Anregungen für die Zukunft!

Herzliche Grüße



Mario Zillmann
Partner

Methodik der Lünendonk® -Studie

Zwischen Februar und April 2019 wurden mehr als 70 IT-Dienstleistungsunternehmen schriftlich befragt und deren Geschäftsentwicklung, Kennzahlen und Prognosen für die kommenden Jahre analysiert. Darunter sind die 25 führenden IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen. Die schriftlich erhobenen Fragebögen wurden von Lünendonk ausführlich geprüft und gegebenenfalls wurden Angaben nachrecherchiert.

Darüber hinaus beobachtet und analysiert Lünendonk die relevanten Märkte und Marktteilnehmer 365 Tage im Jahr und kann daher auf eine gewachsene Datenbasis zurückgreifen.

LÜNENDONK® -STUDIE IST REPRÄSENTATIV FÜR DEUTSCHEN IT-DIENSTLEISTUNGSMARKT

Die Ergebnisse der Befragung der IT-Dienstleister können als repräsentativ erachtet werden, da die untersuchten Dienstleister im Jahr 2018 in Summe einen Umsatz von rund 28,0 Milliarden Euro erwirtschaftet haben, von dem etwa 25 Milliarden Euro auf den deutschen Markt entfallen.

Demnach stehen die von Lünendonk analysierten IT-Dienstleistungsunternehmen für fast zwei Drittel (62 %) des Marktvolumens für IT-Services, das vom Branchenverband Bitkom jährlich ermittelt wird. Für 2018 wird das Marktvolumen vom Bitkom auf 39,9 Milliarden Euro taxiert und beinhaltet sowohl IT-Beratung, Softwareentwicklung als auch IT-Services wie Implementierungsleistungen, Managed Services und IT-Outsourcing.

LÜNENDONK UNTERTEILT IT-DIENSTLEISTUNGEN IN ZWEI MARKTSEGMENTE

In Deutschland gibt es tausende Dienstleistungsunternehmen mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen. Um diese systematisch einzelnen Dienstleistungsmärkten zuzuordnen, hat Lünendonk sich dazu entschieden, die

Unternehmen anhand des Mehrheitsprinzips in Bezug auf den Umsatz in einzelnen Lünendonk®-Listen zu führen.

Lünendonk unterteilt – anders als der Bitkom – den IT-Dienstleistungsmarkt in Deutschland in zwei Segmente:

1. IT-BERATUNG UND SYSTEMINTEGRATION

- IT-Dienstleister, die **mehr als 60 Prozent** ihres Umsatzes mit IT-Beratung, Individualsoftware-Entwicklung und Systemintegration, also mit Change-the-Business-Leistungen, erwirtschaften.
- Die 25 umsatzstärksten IT-Beratungen werden in der Lünendonk®-Liste „Führende IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland“ dargestellt.

2. IT-SERVICE

- IT-Dienstleister, die sich dagegen schwerpunktmäßig (>40 %) mit dem Betrieb von Rechenzentren und Anwendungsumgebungen sowie Wartungs- und Supportleistungen beschäftigen.
- Für den IT-Servicemarkt wird seit 2018 keine eigene Lünendonk®-Liste mehr erstellt. Unternehmen aus diesem Bereich werden stattdessen nur noch in der Teilnehmerliste dieser Studie aufgeführt. Der Grund dafür ist, dass sich im Zuge der Cloud-Transformation der IT-Servicemarkt in den letzten Jahren hinsichtlich seiner Struktur und der Geschäftsmodelle der einzelnen IT-Provider sehr stark verändert hat.
- Die Umsätze, die führende Systemhäuser wie Bechtle, Computacenter, Cancom oder SVA Alexander mit IT-Dienstleistungen (Managed Services, Implementierung, IT-Outsourcing) erbringen, werden von Lünendonk in dieser Studie nicht betrachtet. Der Grund ist, dass diese Unternehmen nicht die Kriterien für ein IT-Dienstleistungsunternehmen (mind. 50 % Umsatz mit IT-Dienstleistungen) erfüllen, sondern noch mehrheitlich mit Produktverkäufen ihre Umsätze erwirtschaften.

BEFRAGUNG GROSSER ANWENDERUNTERNEHMEN

Die Angaben der Anbieter wurden auch in diesem Jahr durch eine parallel durchgeführte Befragung von 141 großen Anwenderunternehmen ergänzt. 47 Prozent der untersuchten Anwenderunternehmen erwirtschaften mehr als eine Milliarde Euro Umsatz und haben folglich signifikante IT-Ausgaben. Die übrigen befragten Unternehmen lassen sich dem gehobenen Mittelstand zuordnen.

Den Schwerpunkt der Analyse der Nachfrageseite bilden die Industrie sowie der Banksektor. 36 Prozent der Befragten sind in diesen beiden Branchen tätig. Das Sample trägt damit auch dem dominanten Anteil von

Industrieunternehmen und Banken am deutschen IT-Dienstleistungsmarkt Rechnung. So erwirtschaften die befragten IT-Dienstleister im Durchschnitt knapp die Hälfte ihrer Umsätze mit Industrieunternehmen und Banken.

Die Interviewpartner in den Anwenderunternehmen kommen mehrheitlich aus der IT, wobei CIOs mit 38 Prozent die größte Gruppe darstellen. Da immer noch sehr viele CIOs/IT-Leiter an den CFO beziehungsweise die kaufmännische Geschäftsführung berichten, wurden diese Funktionen ebenfalls befragt. Chief Digital Officer stellen mit 23 Prozent eine weitere Befragungsgruppe.

SAMPLE DER BEFRAGTEN ANWENDERUNTERNEHMEN

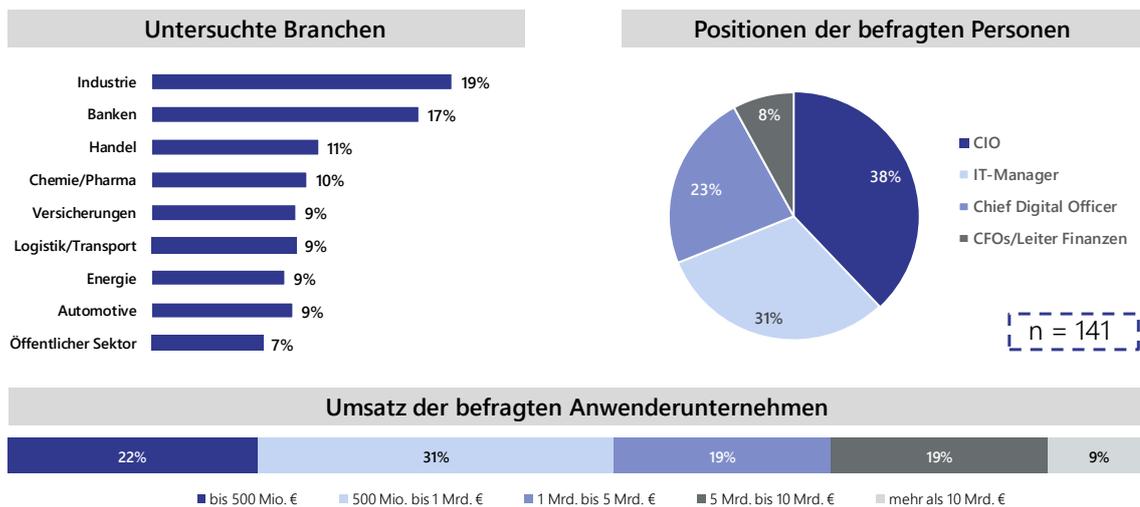


Abbildung 1: Branchenverteilung und Umsatz der untersuchten Anwenderunternehmen sowie Funktionen der Interviewpartner, n = 141

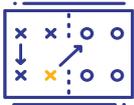
Die wichtigsten Ergebnisse



Die Nachfrage nach IT-Beratungs- und Umsetzungsleistungen flacht nicht ab. Trotz weltweiter Unsicherheitsfaktoren wie dem Handelsstreit zwischen den USA und China oder dem Brexit investieren Unternehmen weiterhin stark in die Digitalisierung. Für 2019 erwarten IT-Dienstleister in Deutschland daher einen Umsatzanstieg um 10,6 Prozent und für das Jahr 2020 um 10,8 Prozent.



Als Treiber des Geschäfts für 2019 und 2020 sehen die Anbieter vor allem die Integration digitaler Lösungen in die Backend-IT, agile Anwendungsentwicklungen sowie Cloud-Implementierungen. Das Thema künstliche Intelligenz (KI) hat im Vergleich zum Vorjahr am stärksten an Bedeutung gewonnen, jedoch sind viele Anwender momentan noch mit anderen Herausforderungen beschäftigt, weshalb KI bislang nur durchschnittlich stark bei den IT-Beratungen nachgefragt wird.



12 Prozent aller Projektanfragen mussten die befragten IT-Dienstleister 2018 ablehnen. Als häufigste Ursache wurden fehlende Fachkräfte genannt, welche die Projekte umsetzen könnten, gefolgt von der Tatsache, dass Anbieter keinen Preiskampf mitgehen möchten. Der Mangel an Mitarbeitern mit ausreichenden Digitalkompetenzen stellt auch Anwenderunternehmen vor Herausforderungen.



In knapp 50 Prozent aller Projekte kommen bei IT-Dienstleistern agile Teams zum Einsatz. Auch deren Kunden nutzen agilen Methoden, jedoch bislang nur bei jedem dritten Projekt. Besonders häufig nutzen sie diese bei Anwendungsentwicklungen und der Legacy-Modernisierung. Die Modernisierung von Altsystemen erfolgt laut Anbietern und Kunden vor allem durch die Konsolidierung und Harmonisierung der IT-Systeme sowie der Transformation von Altsystemen in neue Standard-Software. Der Wechsel hin zu SAP S/4 HANA dürfte daher in den nächsten Jahren ein wichtiges Thema sein.



Kooperationen mit Technologieunternehmen und Partnerschaften gewinnen für IT-Beratungen an Bedeutung. Besonders SAP und Microsoft werden als wichtige Partner und Ergänzung zum eigenen Portfolio angesehen. Joint Ventures werden bislang nur selten eingegangen, am ehesten mit Kunden.



Kundenunternehmen von IT-Dienstleistern in Deutschland wollen 2019 und 2020 besonders viel Budget in die Anwendungsentwicklung und Implementierung stecken, um neue Business-Anwendungen auf den Markt bringen zu können. Auch die Automatisierung von Kernprozessen soll vorangetrieben werden. Das Budget für IT-Betriebskosten des laufenden Betriebes entwickelt sich im Gegensatz dazu bei vielen Unternehmen negativ oder bleibt konstant.

Teilnehmer der Lünendonk®-Studie

Alphatische Teilnehmerliste	Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeiterzahl in Deutschland		Gesamtumsatz in Mio. Euro (Nur Unternehmen mit Hauptsitz bzw. der Mehrheit ihres Grund- und Stammkapitals in Deutschland)	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
	init AG für digitale Kommunikation, Berlin	44,4	36,0	450	330	45,0
Acando GmbH, Hamburg 13)	52,7	44,6	509	385		
Accenture GmbH, Kronberg *) 1)	2.250,0	2.000,0	9.000	8.000		
ACG Automation Consulting Group GmbH, Frankfurt am Main 15)	9,0	10,1	56	57	9,0	10,1
adesso AG, Dortmund 5)	308,6	260,0	2.904	2.208	375,5	321,6
AdEx-Beratungs GmbH & Co. KG, Hamburg	24,4	16,9	79	69	35,4	26,7
agiles Informatonssysteme GmbH, Hamburg	5,3	5,0	40	36	5,8	5,5
All for One Group AG, Filderstadt-Bernhausen 7)	284,5	257,2	1.289	1.134		
Allgeier SE, München 3)	515,3	444,1	3.220	3.061	687,3	573,5
Arvato Systems GmbH, Gütersloh	338,0	312,9	1.970	2.006	359,6	351,8
Atos Information Technology GmbH, München *) 18)	645,0	640,0	3.100	3.000		
b.telligent GmbH & Co. KG, München	17,8	14,6	151	120	20,0	16,4
Bitmarck Holding GmbH, Essen	298,0	299,0	1.400	1.400	298,0	299,0
BridgingIT GmbH, Mannheim	95,5	81,9	523	486	97,5	83,0
Brockhaus AG, Lünen	12,0	12,0	123	107	12,0	12,0
BTC Business Technology Consulting AG, Oldenburg	182,0	161,8	906	884	207,3	184,3
BWI GmbH, Meckenheim	811,0	691,0	3.960	3.669	811,0	691,0
Cappemini Deutschland GmbH, Berlin *) 1)	1.050,0	920,0	4.200	4.000		
CGI Deutschland B.V. & Co. KG, Leinfelden-Echterdingen 16)	329,0	290,0	3.600	2.350		
Cognizant Technology Solutions, Frankfurt am Main *) 6)	290,0	250,0	1.800	1.500		
Conet Technologies Holding GmbH, Hennef 11)	115,9	94,4	691	587	120,4	97,4
Consileon Business Consultancy GmbH, Karlsruhe	61,8	59,8	380	350	65,0	60,0
Consist Software Solutions GmbH, Kiel	28,2	26,4	203	187		
ConSol Consulting & Solutions Software GmbH, München *)	25,6	22,7	280	220	28,1	25,0
Controlware GmbH, Dietzenbach	281,0	253,0	844	768	305,0	269,0
ConVista Consulting AG, Köln	56,0	47,7	364	380	91,0	81,9
Cora Gruppe, Hamburg 10)	130,2	106,2	940	809	134,0	110,0
Cosmo Consult AG, Berlin	81,0	63,7	542	510	118,0	96,0
Datagroup SE, Pliezhausen	266,9	219,7	2.097	1.905	272,1	223,1
Devoteam GmbH, Weiterstadt 14)	35,6	29,9	301	288		
direkt Gruppe GmbH, Hamburg	28,1	26,3	254	220	28,9	26,8
DXC Technology, Böblingen *) 18)	470,0	470,0	1.360	1.360		
ESG Elektroniksystem- und Logistik-GmbH, Fürstenfeldbruck	273,0	246,9	1.650	1.540	325,0	293,0
Exxeta AG, Karlsruhe	73,3	60,1	661	539	78,4	67,0
Fichtner IT Consulting GmbH, Stuttgart	10,2	10,1	80	80	11,2	11,1
Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Frankfurt am Main	1.700,0	2.006,0	5.247	4.991	1.700,0	2.006,0
GFT Technologies SE, Stuttgart	60,4	57,5	372	355	412,8	418,8
IBM Deutschland GmbH, Ehningen *) 1) 18)	1.400,0	1.280,0	7.000	6.400		
Ikor AG, Hamburg	24,0	18,8	155	111	24,0	18,8
in-integrierte informationssysteme GmbH, Konstanz	4,2	3,2	36	31	4,2	3,2
inconso AG, Bad Nauheim	56,9	58,9	592	559	75,9	66,9

	Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeiterzahl in Deutschland		Gesamtumsatz in Mio. Euro	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Infomotion GmbH, Frankfurt am Main	47,9	40,5	310	259	49,1	42,1
Infosys Limited, Frankfurt am Main *)	434,0	390,0	1.750	1.700		
Iso-Gruppe, Nürnberg	44,6	41,4	431	403	57,3	52,4
iteratec GmbH, München	40,5	34,7	224	186	43,0	37,0
Lufthansa Industry Solutions Unternehmensgruppe, Norderstedt 9)	226,4	203,7	1.543	1.335	241,0	217,0
Materna Information & Communications SE, Dortmund 8)	245,0	215,0	1.896	1.741	288,0	254,0
MHP Management- und IT-Beratung GmbH, Ludwigsburg	418,1	310,5	2.100	1.800	431,1	322,5
msg systems ag, Ismaning 17)	693,7	621,0	5.011	4.600	961,0	891,0
NTT Data, München *) 2)	754,6	702,0	4.609	4.294		
okadis Consulting GmbH, Eschborn	6,3	6,1	29	26	6,3	6,1
Opitz Consulting GmbH, Gummersbach	54,6	47,4	400	349	57,1	50,4
Pentasy AG, München	116,8	96,0	420	401	118,0	98,0
PTA Gruppe, Mannheim	35,9	37,5	360	365	46,0	47,6
RDS Consulting GmbH, Düsseldorf	10,8	10,4	117	116	10,8	10,4
Reply AG, Gütersloh	207,5	162,0	1.516	1.090		
Salt Solutions AG, München	57,2	54,9	541	494	60,3	58,1
Senacor Technologies AG, Eschborn	137,2	120,1	498	383	142,9	125,6
Seven Principles AG, Köln	76,0	61,5	466	426	101,6	93,3
SNP AG, Heidelberg *)	58,0	58,0	500	510	131,0	122,0
Sopra Steria SE (Sopra Steria Consulting), Hamburg 4)	462,5	330,1	2.775	2.173		
Sulzer GmbH, München 19)	84,0	79,0	630	520	87,0	82,0
Sycor GmbH, Göttingen	90,4	75,8	707	706	98,8	85,1
T-Systems International GmbH, Frankfurt am Main *) 18)	1.500,0	1.400,0	4.500	4.500	2.000,0	1.850,0
Tata Consultancy Services Deutschland GmbH, Frankfurt am Main	525,0	433,0	1.800	1.600		
Valantic GmbH, München 12)	94,0	84,0	647	597	120,0	108,0
Valtech GmbH, Düsseldorf	74,2	57,6	412	292		
Wipro Limited, Frankfurt am Main *)	205,0	190,0	800	750		

*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt

- 1) Umsätze enthalten auch die Umsätze mit Managementberatung.
- 2) Umfasst die Umsätze aus der itelligence AG (inklusive Gisa GmbH) und NTT Data Deutschland GmbH.
- 3) Übernahmen von u.a. ANECON, iQuest, Objectiva in 2018; Veräußerung der Allgeier Medical IT
- 4) Übernahme der it-economics GmbH und BLUECARAT AG in 2018
- 5) Umsatz und Mitarbeiter der gesamten Adesso Group
- 6) Inklusive der Übernahme von Zone
- 7) Ehemals All for One Steeb AG
- 8) Ehemals Materna GmbH
- 9) Abweichender Umsatz 2017 aufgrund einer veränderter Reportingstruktur
- 10) Zur Coragruppe gehören die verbundenen Unternehmen Acondas, WPS, BWS, Konexus, C3, Ponton, Cpro Industry, Fincon, pdv, Conwic und Cloudeeter.
- 11) Übernahme der Babel GmbH in 2018. Ohne Umsätze aus Personaldienstleistungen; Holding-Gesellschaft: Conet Technologies AG
- 12) Inklusive der Übernahmen von Elements und Intargia in 2018
- 13) Übernahme der anywhere.24 GmbH in 2017.
- 14) Abweichende Umsatzangabe für 2017 wegen Auslagerung des Geschäftsbereichs Netzwerk- und Infrastrukturtransformation
- 15) Inklusive ACG Financial Services GmbH
- 16) Ehemals CGI Deutschland Ltd. & Co. KG; Mitarbeiterzahlen inkl. ckc AG
- 17) Umsatz und Mitarbeiter der gesamten msg-Gruppe
- 18) Anteilige Umsätze mit IT-Beratung und Systemintegration
- 19) Inklusive der Firmenübernahmen in Spanien und Ungarn

Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes

Das Jahr 2018 stand für die IT-Dienstleistungsbranche in Deutschland erneut im Zeichen des Wachstums, aber auch von Veränderungen und Herausforderungen.

Zunächst zur Geschäftsentwicklung: Die von Lünendonk befragten 73 IT-Dienstleistungsunternehmen konnten ihre Umsätze in Deutschland auf 24,7 Milliarden Euro erhöhen (2017: 22,9 Mrd. Euro). Somit repräsentieren die für diese Studie untersuchten IT-Dienstleister einen Marktanteil von 63 Prozent im Jahr 2018 – bezogen auf das vom Branchenverband Bitkom ermittelte Marktvolumen von 39,9 Milliarden Euro.

Das durchschnittliche Umsatzwachstum der analysierten 70 IT-Dienstleister betrug 11,9 Prozent im Jahr 2018. Damit haben die untersuchten Unternehmen ihre im vergangenen Jahr abgegebene Prognose für das Geschäftsjahr 2018 (11,6 %) sogar leicht übertroffen.

NUR WENIGE UMSATZRÜCKGÄNGE

Die durchschnittliche Umsatzentwicklung der befragten IT-Dienstleister spiegelt es bereits wider: IT-Beratungs- und IT-Serviceunternehmen konnten 2018 von der

hohen Nachfrage nach externen Beratungs- und IT-Umsetzungsleistungen profitieren.

Während 59 Prozent der analysierten IT-Dienstleister um mehr als zehn Prozent im Umsatz zulegen konnten, sind die Umsätze bei 29 Prozent der IT-Dienstleister bis zu 10 Prozent angestiegen. Dagegen gaben nur neun Prozent der befragten IT-Dienstleister an, 2018 rückläufige Umsätze erzielt zu haben.

BESONDERS IT-BERATUNGEN PROFITIEREN VON HOHER NACHFRAGE NACH EXTERNEN SERVICES

Betrachtet man nur diejenigen IT-Dienstleister, die mehrheitlich (>60 Prozent) ihren Umsatz mit IT-Beratungs- und Systemintegrationsleistungen erzielen, zeigt sich, dass die IT-Beratungen deutlich stärker wachsen konnten als IT-Dienstleister, deren Fokus auf den IT-Betrieb gerichtet ist. So stiegen die Inlandsumsätze der analysierten IT-Beratungen auf 16,1 Milliarden Euro (2017: 14,3 Mrd. Euro). Das durchschnittliche Umsatzwachstum der befragten IT-Beratungen betrug – bezogen auf das Geschäftsjahr 2018 – 12,7 Prozent.

MARKTVOLUMEN DES IT-SERVICE-MARKTES UND ABDECKUNG DER LÜNENDONK-STUDIE

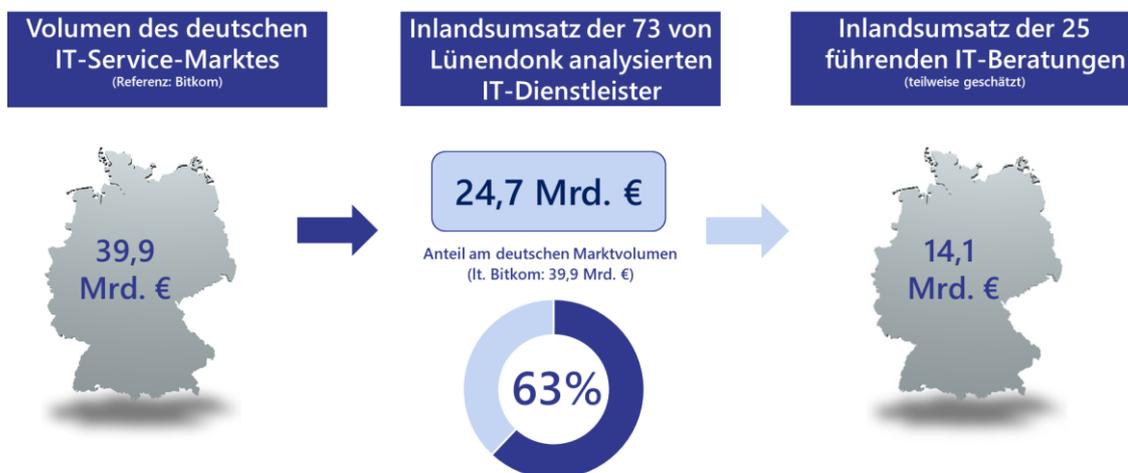


Abbildung 2: Marktvolumen für IT-Services in Deutschland und Umsätze der von Lünendonk untersuchten IT-Dienstleister

Der deutsche Markt für IT-Beratung und Systemintegration ist durch eine Konzentration der Umsätze an der Spitze gekennzeichnet. Folglich erzielten die größten 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen im Jahr 2018 Inlandsumsätze in Höhe von 14,1 Milliarden Euro. Damit entfällt auf die Top-25 mehr als ein Drittel des Marktvolumens laut Bitkom.

UMSATZ MIT NEUKUNDEN

Vielen IT-Dienstleistern ist es 2018 gelungen, neben dem Bestandskundengeschäft auch das Geschäft mit Neukunden weiter auszubauen. Bei 31 Prozent der befragten IT-Dienstleister machte das Geschäft mit Neukunden mehr als 20 Prozent der Gesamtumsätze aus. Der durchschnittliche Umsatzanteil mit Neukunden liegt bei 10,5 Prozent. Für das laufende Jahr rechnen die IT-Dienstleister sogar mit einem Neukundenumsatzanteil von durchschnittlich 11,9 Prozent.

WACHSTUM WIRD 2019 LANGSAMER

In den vergangenen Jahren profitierten die IT-Beratungsunternehmen von der hohen Nachfrage nach Services rund um die Digitalisierung und digitale Transformation und konnten über mehrere Jahre zweistellig wachsen. Nun gibt es erste Anzeichen, dass sich dieses hohe Wachstum der letzten Jahre leicht abschwächt.

4 Prozent der befragten Dienstleister rechnen bereits zum Zeitpunkt der Datenerhebung (April/Mai 2019) mit einer leicht rückläufigen beziehungsweise konstanten Geschäftsentwicklung für das Jahr 2019.

Während 40 IT-Dienstleistungsunternehmen im Jahr 2018 um mehr als zehn Prozent im Umsatz zulegen konnten, trauen sich dies 2019 nur noch 25 Unternehmen zu. Die durchschnittliche Umsatzprognose für 2019 liegt mit erwarteten 10,6 Prozent deutlich unter der effektiven Umsatzentwicklung des Jahres 2018 (11,9 %).

UMSATZENTWICKLUNG DER IT-DIENSTLEISTER

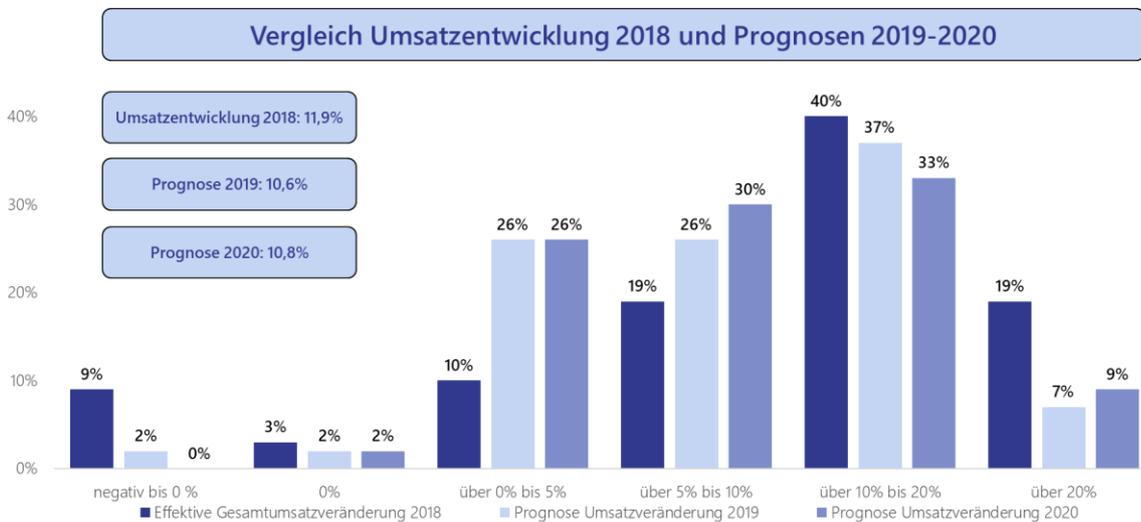


Abbildung 3: Gesamtumsatzveränderung; Mittelwerte; n = 68

Für die vorsichtigeren Umsatzprognosen der IT-Dienstleister gibt es mehrere Gründe. Zum einen wirkt sich der Mangel an Fachkräften auf die Fähigkeit der Dienstleister aus, der steigenden Zahl an Projektanfragen zu begegnen. Besonders in den MINT-Fächern (Mathematik, Information, Naturwissenschaften, Technik) fehlt es weiter an Nachwuchs.

Vor allem UX-Entwickler, S/4-Hana-Experten, Cloud- und IT-Security-Spezialisten, Berater mit Fach- und Branchenexpertise sowie mit Kenntnissen in agilen Methoden fehlen, während gerade in diesen Bereichen die Nachfrage der Kunden enorm ansteigt.

Zum anderen führt die Eintrübung der Weltwirtschaft in Branchen wie der Automobilindustrie und der verarbeitenden Industrie zu einer rückläufigen Investitionsneigung, was sich teilweise bereits auf die Budgets für

Beratungs- und IT-Projekte auswirkt. Auch die Chemieindustrie, aufgrund ihrer Vorprodukte in der Regel ein wichtiger Konjunkturfrühindikator, treiben Konjunktursorgen um. Im Juli 2019 hat der weltweit größte Chemiekonzern BASF eine Gewinnwarnung für 2019 veröffentlicht.

IT-Beratung erfordert in der Regel ein gewisses Branchen-Know-how über spezifische Prozesse und Geschäftsmodelle. Daher sind IT-Beratungsunternehmen üblicherweise auf eine begrenzte Anzahl von Branchen spezialisiert. In Zeiten des Wachstums erweist sich diese Spezialisierung normalerweise als Wachstumstreiber. Umgekehrt birgt diese Spezialisierung aber auch Gefahren, da Umsatzrückgänge in einer Branche nicht ohne Weiteres in einer anderen Branche kompensiert werden können.

Lünendonk-Liste 2019

„Führende IT-Beratungen in Deutschland“

Die 25 umsatzstärksten IT-Beratungen in Deutschland		Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeiterzahl in Deutschland		Gesamtumsatz in Mio. Euro (Nur Unternehmen mit Hauptsitz bzw. der Mehrheit ihres Grund- und Stammkapitals in Deutschland)	
		2018	2017	2018	2017	2018	2017
1	Accenture GmbH, Kronberg *) 1)	2.250,0	2.000,0	9.000	8.000		
2	T-Systems International GmbH, Frankfurt am Main *) 2)	1.500,0	1.400,0	4.500	4.500	2.000,0	1.850,0
3	IBM Deutschland GmbH, Ehningen *) 1) 2)	1.400,0	1.280,0	7.000	6.400		
4	Capgemini Deutschland GmbH, Berlin *) 1)	1.050,0	920,0	4.200	4.000		
5	NTT Data, Bielefeld/München 3)	754,6	702,0	4.609	4.294		
6	msg systems AG, Ismaning 4)	693,7	621,0	5.011	4.600	961,0	891,0
7	Atos Information Technology GmbH, München *) 2)	645,0	640,0	3.100	3.000		
8	Tata Consultancy Services Deutschland GmbH, Frankfurt am Main *)	525,0	433,0	1.800	1.600		
9	Allgeier SE, München 5)	515,3	444,1	3.220	3.061	687,3	573,5
10	DXC Technology, Böblingen *) 2)	470,0	470,0	1.360	1.360		
11	Sopra Steria SE (Sopra Steria Consulting), Hamburg 6)	462,5	330,1	2.775	2.173		
12	Infosys Limited, Frankfurt am Main *)	434,0	390,0	1.750	1.700		
13	MHP Management- und IT-Beratung GmbH, Ludwigsburg	418,1	310,5	2.100	1.800	431,1	322,5
14	Arvato Systems GmbH, Gütersloh	337,9	312,9	1.970	2.006	359,6	351,8
15	CGI Deutschland B.V. & Co. KG, Leinfelden-Echterdingen 7)	329,0	290,0	3.600	2.350		
16	adesso AG, Dortmund 8)	308,6	260,0	2.904	2.208	375,5	321,6
17	Cognizant Technology Solutions GmbH, Frankfurt am Main *) 9)	290,0	250,0	1.800	1.500		
18	All for One Group AG, Filderstadt-Bernhausen 10)	284,5	257,2	1.289	1.134		
19	ESG Elektroniksystem- und Logistik-GmbH, Fürstenfeldbruck	273,0	246,9	1.650	1.540	325,0	293,0
20	Materna Information & Communications SE, Dortmund 11)	245,0	215,0	1.896	1.741	288,0	254,0
21	Lufthansa Industry Solutions Unternehmensgruppe, Norderstedt 12)	225,4	203,7	1.543	1.335	241,0	217,0
22	Reply AG, Gütersloh	207,5	162,0	1.516	1.090		
23	Wipro Limited, Frankfurt am Main *)	205,0	190,0	800	750		
24	BTC Business Technology Consulting AG, Oldenburg	182,0	161,8	906	884	207,3	184,3
25	Senacor Technologies AG, Eschborn	137,2	120,1	498	383	142,9	125,6

Abbildung 4: Die Lünendonk®-Liste "Führende 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland"

Aufnahmekriterium für das Ranking: Mehr als 60 Prozent des Umsatzes werden mit Management- und IT-Beratung, Systemintegration sowie Softwareentwicklung und -einführung erzielt.

FUßNOTEN:

*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt

1) Umsätze enthalten auch die Umsätze mit Managementberatung

2) Anteilige Umsätze mit IT-Beratung und Systemintegration

3) Umfasst die Umsätze aus der itelligence AG und NTT Data Deutschland GmbH

4) Umsatz und Mitarbeiter der gesamten msg-Gruppe

5) Übernahmen von u. a. ANECON, iQuest, Objectiva in 2018; Veräußerung der Allgeier Medical IT

6) Übernahme der it-economics GmbH und Bluecarat AG in 2018

7) Ehemals CGI Deutschland Ltd. & Co. KG, Mitarbeiterzahlen inkl. ckc AG

8) Umsatz und Mitarbeiter der gesamten Adesso Group

9) Inkl. Übernahme von Zone

10) Ehemals All for One Steeb AG

11) Ehemals Materna GmbH

12) Abweichender Umsatz 2017 aufgrund einer veränderten Reportingstruktur.

LÜNENDONK®-LISTE „FÜHRENDE IT-BERATUNGEN“

Laut Definition von Lünendonk handelt es sich um ein IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen, wenn dieses mehr als 60 Prozent seines Umsatzes in Deutschland mit Management- und IT-Beratung, Systemintegration sowie Softwareentwicklung und -einführung erwirtschaftet. Ist dieses Kriterium erfüllt, so kann das Unternehmen bei entsprechender Umsatzgröße in die Lünendonk®-Liste aufgenommen werden.

DIE SPITZE DES RANKINGS

Auf den ersten drei Plätzen der Lünendonk®-Liste gibt es keine Bewegung. Marktführer in Deutschland ist weiterhin Accenture mit einem geschätzten Deutschlandumsatz von 2,25 Milliarden Euro. Das entspricht einem Plus von 12,5 Prozent gegenüber dem Vorjahr (2017). Die Umsätze mit Managementberatung sowie das unter der Marke Accenture Interactive laufende Agenturgeschäft sind in diesen Umsätzen enthalten.

Auf dem zweiten Rang folgt T-Systems mit einem geschätzten Umsatz von 1,5 Milliarden Euro mit IT-Beratung und Systemintegration. Den Gesamtumsatz von T-Systems in diesem Bereich taxiert Lünendonk auf 2,0 Milliarden Euro. Das ist ein Zuwachs von 8,1 Prozent. Insgesamt erzielte T-Systems im Geschäftsjahr 2018 inklusive IT-Services wie Rechenzentrumsdienstleistungen und Cloud-Diensten einen Umsatz in Höhe von 6,9 Milliarden Euro.

Den dritten Rang belegt die IBM, die ihren Deutschlandumsatz mit IT-Beratung und Systemintegration um geschätzte 9,4 Prozent auf 1,4 Milliarden Euro steigern konnte.

CAPGEMINI ERSTMALS ÜBER EINER MILLIARDE EURO UMSATZ IN DEUTSCHLAND

Nach einem erfolgreichen Geschäftsjahr 2018 und einem daraus resultierenden Umsatzplus von geschätzten 14,1 Prozent setzt Capgemini erstmals mehr als eine Milliarde Euro in Deutschland um und verringert somit deutlich den Abstand zum Spitzen-Trio. Im vergangenen Jahr 2018 hat sich das Unternehmen weltweit eine neue

Struktur gegeben. Dabei wurden die ehemalige Capgemini Consulting sowie Agenturkäufe wie Idean, Fahrheit 212 oder Liquidhub zusammengefasst, um ein integriertes Angebot zur Unterstützung bei der Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle zu formen und besser, flexibler und schneller in der Projektumsetzung zu sein.

Im Sommer 2019 hat Capgemini darüber hinaus den führenden Engineering-Dienstleister Altran übernommen, der weltweit einen Umsatz von etwa 3 Milliarden Euro und in Deutschland Umsätze im mittleren dreistelligen Millionenbereich erzielt. Weiterhin hat Capgemini im Juli 2019 von der Cora-Gruppe die Management- und IT-Beratung Konexus übernommen, die auf den Energiesektor spezialisiert ist. Diese Umsätze werden jedoch erst 2020 Berücksichtigung im Ranking finden.

NTT DATA UND MSG SYSTEMS FESTIGEN PLATZIERUNG IM OBEREN DRITTEL

Die zum japanischen NTT-Konzern gehörenden IT-Beratungen itelligence AG und NTT Data Deutschland GmbH fasst Lünendonk in seinem Ranking zu NTT Data zusammen. Deren konsolidierter Umsatz stieg 2018 um 7,6 Prozent auf 745,6 Millionen Euro und damit Rang 5 in der Lünendonk®-Liste.

Auf Rang 6 folgt msg systems mit einem Umsatzplus in Deutschland von 11,7 Prozent auf 693,7 Millionen Euro. Den Gesamtumsatz konnte die Unternehmensgruppe um 7,9 Prozent auf 961 Millionen Euro steigern. Sie dürfte im Jahr 2019 die Marke von einer Milliarde Euro Umsatz wohl durchbrechen.

Damit haben sowohl NTT Data als auch msg systems den Vorsprung zu Platz 7 deutlich ausgebaut, da Atos laut Lünendonk-Schätzungen nur ein geringes Wachstum von 640 auf 645 Millionen Euro im Segment „IT-Beratung und Systemintegration“ gelang.

DIE WACHSTUMSCHAMPIONS 2018

Das größte Umsatzwachstum schaffte Sopra Steria Consulting mit einem Plus von 40,1 Prozent auf 462,5

Millionen Euro und verbesserte sich um einen Platz auf Rang 11. Das starke Wachstum in Deutschland resultiert unter anderem aus den beiden Übernahmen Bluecarat und it-economics. Beide Übernahmen stehen zusammen für Umsätze in Höhe von etwa 60 Millionen Euro.

Das zweitstärkste Wachstum verzeichnete MHP mit einem Umsatzanstieg von 34,7 Prozent auf 418,1 Millionen Euro in Deutschland. MHP erzielt seinen Umsatz nahezu komplett mit Kunden aus der Automobilindustrie, was die Digitalisierungsanstrengungen der Branche im Kontext von Connected Car, autonomem Fahren und E-Mobility im vergangenen Jahr sehr gut widerspiegelt.

Das drittstärkste Umsatzwachstum im deutschen Markt erzielte Reply (+28,1%), während Tata Consultancy Services mit 21,2 Prozent am viertschnellsten gewachsen ist. Das Wachstum von Reply basiert zu einem großen Teil auf dem starken Wachstum der Business Unit „Digital Experience“. So hat es Reply in diesem Jahr geschafft, an die Spitze des aktuellen Internetagentur-Rankings des Bundesverbands Digitale Wirtschaft e. V. (BVDW) mit einem Honorarumsatz von 108 Millionen Euro und einem Umsatzwachstum von 26,7 Prozent zu klettern.

ARVATO SYSTEMS UND CGI WIEDER AUF WACHSTUMSKURS

Nach einer strategischen Portfolio-Bereinigung im Jahr 2017 konnte Arvato Systems im letzten Jahr wieder deutlich im Umsatz zulegen und besetzt mit 337,9 Millionen Euro (+8%) Rang 14 in der Lünendonk®-Liste.

Ebenso konnte CGI in Deutschland den Umsatz um 13,4 Prozent auf 329 Millionen Euro steigern. Die Übernahmen der beiden IT-Beratungen ckc und Acando sind in den Umsätzen des Jahres 2018 von CGI noch nicht enthalten, sodass CGI künftig in der Lünendonk®-Liste nach oben rutschen dürfte. Beide übernommenen IT-

Beratungen erzielten in Deutschland Umsätze im mittleren zweistelligen Millionenbereich und verfügen über eine hohe Expertise in der agilen Softwareentwicklung und der Systemintegration – ein Wachstumsfeld im deutschen IT-Beratungsmarkt.

Um zwei Listenplätze, von 19 auf 17, hat sich Cognizant mit einem Umsatzanstieg um geschätzte 16 Prozent auf 290 Millionen Euro im Lünendonk-Ranking nach oben geschoben. Das Wachstum resultierte unter anderem aus der abgeschlossenen Übernahme der Digitalagentur Zone im vergangenen Jahr, aber auch auf einem guten organischen Wachstums. Durch die Zone-Übernahme hat Cognizant sein Portfolio rund um Customer Experience Services in Deutschland deutlich gestärkt.

In der zweiten Hälfte der Lünendonk®-Liste festigte die IT-Beratung und Tochterunternehmen der Lufthansa AG Lufthansa Industry Solutions mit einem guten Geschäftsjahr und einem Umsatzplus von 10,6 Prozent Rang 21.

Senacor, der Lünendonk®-Listen-Neueinsteiger des letzten Jahres, hat mit einem Umsatzplus von 14,2 Prozent auf 137,2 Millionen Euro seinen 25. Platz im Lünendonk-Ranking behauptet.

UMSATZENTWICKLUNG UND PROGNOSEN

Das durchschnittliche Umsatzwachstum der Top-25 im Jahr 2018 lag mit 12,3 Prozent nur leicht unter dem Niveau des Vorjahres (13,3%). Viele IT-Beratungen berichten von einer sehr guten Auftragslage und steigenden Projektanfragen, allerdings aber auch von der zunehmenden Herausforderung, ausreichend Berater und IT-Experten zu finden, um die Projekte zu besetzen.

Für das laufende Geschäftsjahr 2018 rechnen die Top-25-IT-Beratungen mit einer durchschnittlichen Umsatzentwicklung von 11,2 Prozent.

Lünendonk® -Liste 2019: Die 20 größten mittelständischen IT-Beratungen in Deutschland

Die 20 größten mittelständischen IT-Beratungen in Deutschland		Gesamtumsatz in Mio. Euro		Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeiterzahl insgesamt		Mitarbeiterzahl in Deutschland	
		2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
1	MHP Management- und IT-Beratung GmbH, Ludwigsburg	431,1	322,5	418,1	310,5	2.490	2.099	2.100	1.800
2	GFT Technologies SE, Stuttgart	412,8	418,8	60,4	57,5	4.875	4.740	372	355
3	adesso AG, Dortmund 1)	375,5	321,6	308,6	260,0	3.315	2.488	2.904	2.208
4	ESG Elektroniksystem- und Logistik-GmbH, Fürstenfeldbruck	325,0	293,0	273,0	246,9	2.000	1.900	1.650	1.540
5	Materna Information & Communications SE, Dortmund 2)	288,0	254,0	245,0	215,0	2.063	1.874	1.896	1.741
6	Senacor Technologies AG, Eschborn	142,9	125,6	137,2	120,1	568	426	498	383
7	Cora Management GmbH, Hamburg 3)	134,0	110,0	130,2	106,2	940	809	940	809
8	SNP AG, Heidelberg *)	131,0	122,0	58,0	58,0	1.286	1.341	500	510
9	Conet Technologies Holding GmbH, Hennef 4) 5)	120,4	97,4	115,9	94,4	700	593	691	587
10	valantic GmbH, München 6)	120,0	108,0	94,0	84,0	805	735	647	597
11	Cosmo Consult AG, Berlin	118,0	96,0	81,0	63,7	986	929	542	510
12	Seven Principles AG, Köln	101,6	93,3	76,0	61,5	480	519	466	426
13	Sycor GmbH, Göttingen	98,8	85,1	90,4	75,8	738	731	707	706
14	bridgingIT GmbH, Mannheim	97,5	83,0	95,5	81,9	523	486	523	486
15	ConVista Consulting AG, Köln	91,0	81,9	56,0	47,7	658	679	364	380
16	Sulzer GmbH, München 7)	87,0	82,0	84,0	79,0	850	800	630	520
17	Exxeta AG, Karlsruhe	78,4	67,0	73,3	60,1	715	569	661	539
18	inconso AG, Bad Nauheim	75,9	66,9	56,9	58,9	636	601	592	559
19	Consileon Business Consultancy GmbH, Karlsruhe	65,0	60,0	61,8	59,8	430	400	380	350
20	SALT Solutions AG, München	60,3	58,1	57,2	54,9	541	494	541	494

Abbildung 5: Die Lünendonk® -Liste „Führende 20 mittelständische IT-Beratungen in Deutschland“

FUßNOTEN:

- 1) Umsatz und Mitarbeiter der gesamten Adesso Group
- 2) Ehemals Materna GmbH
- 3) Zur Cora-Gruppe gehören die verbundenen Unternehmen Acondas, WPS, BWS, Konexus, C3, Ponton, Cpro Industry, Fincon, pdv, Conwic und Cloudeeter.
- 4) Inklusive der Übernahme der Babel GmbH in 2018
- 5) Ohne Umsätze aus Personaldienstleistungen; Holding-Gesellschaft: Conet Technologies AG
- 6) Inklusive der Übernahmen von Elements und Intargia in 2018
- 7) Inklusive Firmenübernahmen in Spanien und Ungarn



ZUR LÜNENDONK®-LISTE „MITTELSTÄNDISCHE IT-BERATUNGEN“

Zusätzlich zu dem Ranking der 25 größten IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland“ veröffentlicht Lünendonk ein Ranking der umsatzstärksten 20 mittelständischen IT-Beratungen. Durch dieses Vorgehen soll die Struktur des deutschen IT-Beratungsmarkts detaillierter dargestellt werden, um damit auch die erfolgreichen mittelständischen IT-Beratungen in Deutschland sichtbar zu machen.

Definition: Lünendonk definiert IT-Beratungen mit Hauptsitz in Deutschland und einem Umsatz bis zu 500 Millionen Euro als mittelständische IT-Beratung. Darüber hinaus dürfen die IT-Beratungen, wenn sie einem Konzern angehören, nur maximal 25 Prozent ihres Umsatzes innerhalb des Konzerns machen.

Die größte deutsche mittelständische IT-Beratung ist MHP mit einem Gesamtumsatz von 431,1 Millionen Euro. Die auf die Automobilbranche fokussierte IT-Beratung verdrängte mit einem Umsatzplus von 33,7 Prozent die auf den Financial-Services-Sektor spezialisierte GFT vom Spitzenplatz. Infolge der Schwäche des weltweiten Banksektors sowie der geringeren IT-Investitionen einiger Großkunden wie Deutsche Bank oder Barclay ist der Umsatz von GFT im Geschäftsjahr 2018 um ein Prozent niedriger ausgefallen.

Infolge der Übernahme durch den französischen Engineering-Dienstleister Assystem im Jahr 2018 ist die SQS nicht mehr im Ranking vertreten. Somit machten die im vergangenen Ranking hinter der SQS platzierten IT-Beratungen adesso, ESG, Materna und Senacor jeweils einen Platz gut. Innerhalb dieser Gruppe konnten adesso (+16,8 %) und Senacor (+13,8 %) am stärksten wachsen.

Mit MHP, adesso, ESG, Materna und Senacor sind fünf der 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen gleichzeitig auch im Lünendonk-Ranking der 25 führenden IT-Beratungen in Deutschland vertreten.

VALANTIC SCHAFFT SPRUNG IN TOP 10

Mit einem Wachstum von 11,1 Prozent kletterte die valantic GmbH vom 14. auf den 10. Platz. Im berichteten Umsatz von valantic sind jedoch bereits zwei Übernahmen (Elements, Intargia) aus dem letzten Jahr berücksichtigt, sodass sich der 2017er-Umsatz von 85 Millionen auf 108 Millionen Euro rückwirkend erhöhte.

Auf Platz 11 folgt Cosmo Consult, die 2018 um 22,9 Prozent im Umsatz zulegen, gefolgt von Seven Principles (+8,9 %).

BRIDGINGIT UND SYCOR WACHSEN STARK

Auf den Verfolgerplätzen machten bridgingIT (+17,5 %) und Sycor (+16,1 %) deutlich Boden gut. Beide IT-Beratungen verpassten nur sehr knapp die 100-Millionen-Euro-Umsatzmarke, konnten jedoch mit diesem überdurchschnittlichen Wachstum Marktanteile hinzugewinnen.

Der Sprung in die Top 20 der größten mittelständischen IT-Beratungen gelang in diesem Jahr Salt Solutions aus Würzburg.

UMSATZENTWICKLUNG UND PROGNOSEN

Das Jahr 2018 verlief für die 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen mit einem durchschnittlichen Umsatzwachstum von 13,8 Prozent erneut sehr erfolgreich.

Die Summe der Umsätze der 20 untersuchten größten mittelständischen IT-Beratungen stieg um 14 Prozent auf 3,3 Milliarden Euro. Damit konnten diese Gruppe weitere Marktanteile gegenüber den Top-25-IT-Beratungen hinzugewinnen, die mit 12,3 Prozent im statistischen Mittel etwas langsamer gewachsen sind.

Während im Jahr 2017 neun mittelständische IT-Beratungen über 100 Millionen Euro Gesamtumsatz erzielten, haben 2018 bereits zwölf IT-Beratungen die 100-Millionen-Euro-Umsatzgrenze überschritten.

MITTELSTÄNDISCHE IT-BERATUNGEN BLICKEN VORSICHTIGER IN DIE ZUKUNFT

Auffallend zurückhaltend bei ihren Geschäftserwartungen sind die analysierten mittelständischen IT-Beratungen. Sie gehen von einer Umsatzentwicklung im Jahr 2019 von 10,9 Prozent im Durchschnitt aus, während sie 2018 um durchschnittlich 13,8 Prozent gewachsen sind.

Ein Grund für diese abnehmende Dynamik kann im angespannten IT-Arbeitsmarkt zu finden sein. Gerade für die mittelständischen IT-Dienstleister wird es immer schwerer, dringend benötigte Fachkräfte aus den MINT-Fächern zu finden und zu rekrutieren. Und dies hat durchaus Folgen für die Liefer- und Wettbewerbsfähigkeit einiger IT-Dienstleister.

MITARBEITERENTWICKLUNG

Obwohl der Wettbewerb um IT-Fachkräfte hoch ist, konnten die mittelständischen IT-Beratungen 2018 ihre Belegschaft noch um durchschnittlich 10,1 Prozent aufstocken. Zum Vergleich: Die Mitarbeiterzahlen bei den Top-25-IT-Beratungen sind um durchschnittlich 13,5 Prozent deutlich stärker gestiegen.

Nahezu jede zehnte Stelle blieb infolge des Fachkräftemangels in den analysierten Top 20 mittelständischen IT-Beratungen 2018 unbesetzt. Das führt in Zeiten von immer mehr Projektanfragen dazu, dass etwa jede fünfte Projektanfrage abgelehnt werden muss und somit den Unternehmen Umsatz entgeht.

Die Lücke bei den offenen Stellen versuchen die befragten mittelständischen IT-Beratungen künftig mit deutlich stärkeren Maßnahmen im Bereich des Personalmarketings sowie durch Active Sourcing zu schließen. Ferner bilden immer mehr IT-Beratungen ihre Mitarbeiter selbst aus und schließen strategische Kooperationen mit Hochschulen.

Mehr Investitionen in das Recruiting sowie in die Mitarbeiterbindung werden für die mittelständischen IT-Beratungen zum entscheidenden Erfolgsfaktor, um zukünftig Projekte in großer Zahl erfolgreich umsetzen zu können und damit nachhaltig zu wachsen.

Sonderkapitel: Die wachstumsstärksten IT-Beratungen 2014-2018

Die wachstumsstärksten IT-Beratungen in Deutschland		Durchschnittliche, jährliche Inlandsumsatzveränderung von 2014 bis 2018	Durchschnittliche jährliche Mitarbeiterveränderung in Deutschland von 2014 bis 2018
1	Tata Consultancy Services Deutschland GmbH, Frankfurt a. M. *)	24,3 %	15,3 %
1	Valtech GmbH, Düsseldorf	24,3 %	18,3 %
3	bridgingIT GmbH, Mannheim	22,8 %	17,2 %
4	MHP Management- und IT-Beratung GmbH, Ludwigsburg	22,6 %	17,5 %
5	adesso AG, Dortmund	20,1 %	24,6 %
6	Reply AG, Gütersloh	17,3 %	18,7 %
7	Senacor Technologies AG, Eschborn	17,1 %	16,3 %
8	Infosys Limited, Frankfurt am Main *)	16,9 %	10,8 %
9	NTT Data, Bielefeld/München	15,4 %	15,0 %
10	All for One Group AG, Filderstadt-Bernhausen	12,7 %	13,0 %
10	Sycor GmbH, Göttingen	12,7 %	10,9 %
12	Capgemini, Berlin *)	12,1 %	5,6 %
13	Accenture GmbH, Kronberg *)	11,8 %	8,0 %
14	Materna GmbH, Dortmund	11,7 %	8,1 %
15	ConVista Consulting AG, Köln*)	11,1 %	3,4 %
16	msg systems AG, Ismaning	10,8 %	7,1 %

Abbildung 6: Die wachstumsstärksten IT-Beratungen im Zeitraum 2014-2018

FUSSNOTEN:

*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt.

Hinweis: Die Werte beziehen sich auf die Angaben der Lünendonk®-Listen der Jahre 2015 bis 2019.

Während die Lünendonk®-Listen die Entwicklung der Umsätze innerhalb eines Geschäftsjahres aufzeigen, analysiert Lünendonk in regelmäßigen Abständen, welche IT-Beratungen sich innerhalb eines längeren Zeitraums am stärksten entwickeln konnten.

Auch in diesem Jahr hat Lünendonk den IT-Beratungsmarkt erneut dahin gehend analysiert, welche Unternehmen in den vergangenen fünf Jahren eine

überdurchschnittlich gute Geschäftsentwicklung in Deutschland verzeichnen konnten.

METHODIK DES RANKINGS

Einbezogen in die 5-Jahres-Performance-Analyse wurden nur IT-Beratungen, von denen für die vergangenen fünf Jahre entsprechende Umsatz- und Mitarbeiterzahlen vorlagen und die 2018 Inlandsumsätze von mindestens 50 Millionen Euro erwirtschafteten. Mit dieser

Umsatzgrenze soll vermieden werden, dass das Performance-Ranking durch Unternehmen, die sehr hohe Wachstumsraten, aber nur sehr geringe Umsätze erzielen, verzerrt wird.

Ermittelt wurde die durchschnittliche jährliche Zuwachsrate bei den Umsätzen in Deutschland in den Jahren 2014 bis 2018. Dazu wurde pro Unternehmen der Mittelwert aus den einzelnen Umsatzwachstumsraten der letzten fünf Jahre gebildet. Zu Zwecken der Vergleichbarkeit wurde darauf geachtet, signifikante Übernahmen aus den einzelnen Umsatzveränderungen herauszurechnen, um die Unternehmen auf Basis ihres organischen Wachstums möglichst vergleichbar gegenüberzustellen.

In das Ranking wurden diejenigen IT-Beratungen aufgenommen, die es geschafft haben, im Zeitraum 2014-2018 mindestens so stark zu wachsen wie die durchschnittliche Entwicklung des Marktsegments „IT-Beratung und Systemintegration“ der vergangenen fünf Jahre (+10,8 %).

DAS RANKING

Insgesamt wurden 30 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen analysiert, von denen Umsatz- und Mitarbeiterzahlen für den Betrachtungszeitraum 2014-2018 vorlagen.

TCS UND VALTECH AUF 1

Die deutsche Niederlassung der französischen IT-Beratung und Digitalagentur Valtech steht – wie bereits im letzten Ranking der Jahre 2011-2015 – an der Spitze der wachstumsstärksten IT-Beratungen in Deutschland.

Im Zeitraum 2014-2018 ist die deutsche Niederlassung des indischen IT-Dienstleistungskonzerns Tata Consultancy Services (TCS) ebenfalls um 24,3 Prozent im Umsatz gewachsen. Damit liegen beide Unternehmen auf dem ersten Platz.

Den Umsatz in Deutschland konnte Valtech von 29,4 Millionen Euro (2014) auf 74,3 Millionen Euro (2018) steigern. Anfang 2017 hat Valtech die Agentur People Interactive übernommen, die einen Honorarumsatz im

niedrigen zweistelligen Millionenbereich erzielte. Dieser anorganische Zuwachs ist allerdings bei der Erstellung des Rankings herausgerechnet worden.

TCS ist im Jahr 2018 um mehr als 20 Prozent auf 525 Millionen Euro gewachsen und mittlerweile bis auf Platz 8 in der Lünendonk®-Liste „Führende IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland“ vorgerückt.

Zum Vergleich: Der Marktführer im deutschen IT-Beratungsmarkt und wie TCS global agierender Beratungs- und IT-Dienstleistungskonzern, Accenture, schaffte eine 5-Jahres-Umsatzperformance von 11,8 Prozent. Capgemini, die Nummer 4 im deutschen IT-Beratungsmarkt, kommt auf ein durchschnittliches 5-Jahres-Umsatzwachstum von 12,1 Prozent.

ZWEIKAMPF UM PODIUMSPLATZ

Äußerst eng ging es auf den folgenden beiden Plätzen zwischen der Mannheimer bridgingIT und der MHP zu. Obwohl erst 2008 gegründet, zählt das Unternehmen aus Mannheim mit einem 2018er-Umsatz von knapp 100 Millionen Euro bereits zu den führenden IT-Beratungen in Deutschland.

Die Top-5 beschließt die adesso AG, die zwischen 2014 und 2018 um durchschnittlich 20,1 Prozent pro Jahr im Umsatz zulegen konnte.

SENACOR GELINGT MIT KONTINUIERLICH HOHEM WACHSTUM DER SPRUNG IN DIE TOP-25

Mit einem 5-Jahres-Umsatzwachstum von durchschnittlich 17,1 Prozent gehört Senacor zu den wachstumsstärksten IT-Beratungen im deutschen Markt.

Seit 2018 ist das Unternehmen in der Lünendonk®-Liste „Führende 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland“ vertreten (Umsatz 2017: 120 Millionen Euro). Die Position unter den Top-25 konnte in diesem Jahr mit einem Umsatzanstieg um 14 Prozent gehalten werden.

Die folgenden zwei Plätze 8 und 9 belegen mit Infosys und NTT Data lokale Niederlassungen internationaler IT-Dienstleister. Mit einer durchschnittlichen 5-Jahres-Performance von 15,4 Prozent ist NTT Data in den letzten Jahren zur fünftgrößten IT-Beratung in Deutschland aufgestiegen. In NTT Data sind die Umsätze der Schwestergesellschaften NTT Data Deutschland GmbH (ehemals Cirquent) und itelligence AG zusammengefasst.

SYCOR VERDOPPELTE UMSATZ

Eine sehr respektable Geschäftsentwicklung in den Jahren 2014-2018 verzeichnete die Göttinger IT-Beratung Sycor. Dem auf Microsoft und SAP spezialisierten IT-Dienstleister gelang es, seinen Umsatz von 56,9 Millionen Euro (2014) auf 98,8 Millionen Euro (2018) in etwa zu verdoppeln.

Das 5-Jahres-Performance-Ranking schließt die msg systems AG ab. Das Unternehmen feiert in diesem Jahr sein 40-jähriges Jubiläum und hat es in dieser Zeit geschafft, mit einem Umsatz von knapp einer Milliarde Euro neben T-Systems zur größten IT-Beratung mit Hauptsitz in Deutschland zu werden.

RANKING MACHT MARKTVERSCHIEBUNGEN DEUTLICH

An der 5-Jahres-Entwicklung ist sehr gut zu erkennen, wie sich der deutsche IT-Beratungsmarkt in den letzten Jahren verändert hat. Die indischen IT-Dienstleister wie Tata Consultancy Services und Infosys haben sich im

deutschen Markt etabliert. Aber auch IT-Providern wie Cognizant und Wipro ist mit einem ähnlichen Geschäftsmodell der Sprung unter die umsatzstärksten 25 IT-Beratungen in Deutschland gelungen.

Daneben konnten auch einige IT-Beratungen mit Hauptsitz in Deutschland sehr positiv reüssieren. So liegen die beiden IT-Beratungen bridgingIT und Sycor nur äußerst knapp unter der 100-Millionen-Euro-Umsatzgrenze. Diese Entwicklung beider IT-Beratungen steht stellvertretend für viele andere erfolgreiche mittelständischen IT-Beratungen, die es zwar nicht in das 5-Jahres-Ranking geschafft haben, aber dennoch sehr erfolgreich waren und sich auf die Anforderungen ihrer oftmals mittelständischen Kunden gut eingestellt haben.

10-JAHRES-VERGLEICH

In der Analyse der Umsatzentwicklungen in den letzten zehn Jahren zeigt sich, dass die IT-Beratungen TCS, MHP sowie Senacor mit großem Abstand im Umsatz in Deutschland am stärksten gewachsen sind. Top-Performer ist TCS mit einem durchschnittlichen jährlichen Inlandsumsatzwachstum von 24,2 Prozent. Ein sehr knappes Rennen lieferten sich MHP und Senacor. Während MHP im 10-Jahres-Durchschnitt auf ein Wachstum von 20,3 Prozent per anno kommt, schaffte Senacor 19,8 Prozent durchschnittliches jährliches Umsatzwachstum pro Jahr in Deutschland.

Einfluss einzelner Themen auf die Geschäftsentwicklung der IT-Dienstleister

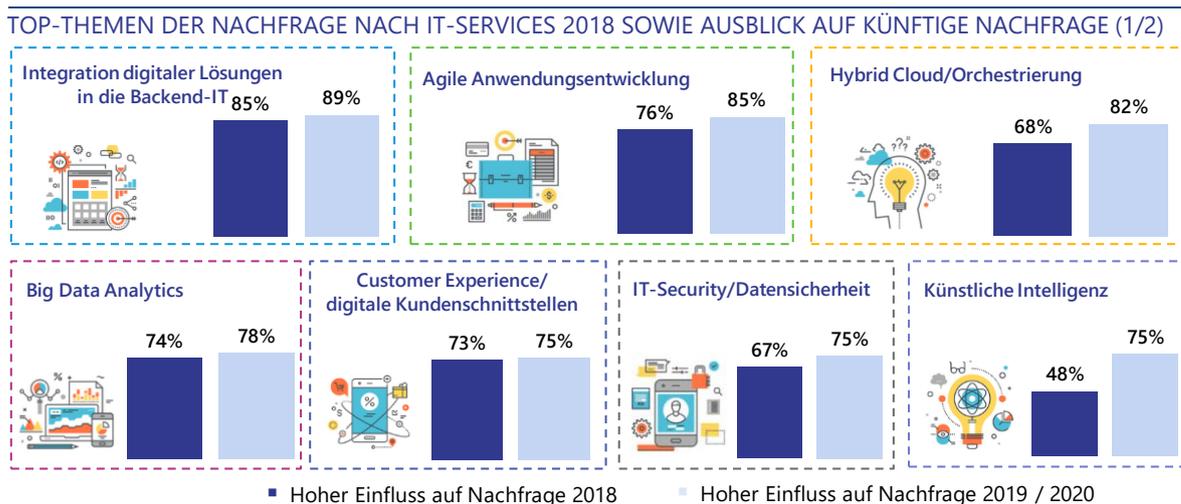


Abbildung 7: Fragen: Welche Themen haben 2018 die Nachfrage nach Ihren Services besonders beeinflusst und auf welche Themen richtet Ihr Unternehmen 2020 das Portfolio aus? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; die Prozentangaben beziehen sich auf die Antworten „sehr stark“ und „stark“, n = 58

Welche Themen haben 2018 dazu geführt, dass der IT-Dienstleistungsmarkt und die Umsätze der einzelnen Anbieter erneut stark gewachsen sind? Diese Frage hat Lünendonk den untersuchten IT-Dienstleistern gestellt, um die Geschäftsentwicklung näher zu spezifizieren.

Die Antworten zeigen vor allem, dass bei Themen zur weiteren Digitalisierung der Prozesse und zur digitalen Transformation der Geschäftsmodelle ein hoher Bedarf an externen Beratungs- und IT-Umsetzungsleistungen bestand. Der Digitalisierungsdruck führt unweigerlich dazu, dass zahlreiche analoge und manuelle Prozesse digitalisiert und automatisiert werden sowie immer mehr Produkte und Dienstleistungen auf einem hohen Softwareanteil basieren.

AGILE SOFTWAREENTWICKLUNG

In der Softwareentwicklung wird heute häufiger mit agilen Methoden wie Scrum und DevOps gearbeitet. Dadurch sollen Entwicklungszeiten reduziert und

Qualität sowie User Experience erhöht werden. In vielen Unternehmen sind jedoch das erforderliche Know-how, Erfahrungswerte sowie die Firmenkultur noch nicht ausreichend vorhanden oder erst im Aufbau. Daher vergeben Unternehmen zahlreiche Aufträge zur agilen Anwendungsentwicklung an externe Beratungs- und IT-Dienstleister, die über langjährige Erfahrungen und Fachkräfte in diesem Bereich verfügen.

Demnach hatte im vergangenen Jahr agile Softwareentwicklung bei 76 Prozent der befragten IT-Dienstleister einen hohen Einfluss auf deren Geschäftsentwicklung. Unter den Top-25-IT-Beratungen waren es sogar 85 Prozent, die eine hohe Nachfrage nach agiler Softwareentwicklung verzeichneten.

Für die Jahre 2019 und 2020 gehen 85 Prozent der IT-Dienstleister davon aus, dass ihre Kunden in hohem Maße agile Anwendungsentwicklungsleistungen an externe Dienstleister vergeben.

SYSTEMINTEGRATION IST KRITISCHER ERFOLGSFAKTOR

Infolge der steigenden Zahl an neu entwickelten Softwarelösungen und digitalen Produkten nimmt der Integrationsbedarf in die bestehende IT-Landschaft (Backend-IT) massiv zu. Davon profitierten im vergangenen Jahr 85 Prozent der befragten IT-Dienstleister. Für 2019 gehen 89 Prozent der befragten IT-Dienstleister von einer weiterhin hohen Nachfrage nach der Integration digitaler Lösungen in die Backend-IT aus.

In vielen Fällen wird die (agile) Softwareentwicklung und -integration als Gesamtpaket an einen Dienstleistungspartner vergeben, um Schnittstellenbrüche zu vermeiden und die Umsetzungsgeschwindigkeit hoch zu halten. Die Systemintegration macht neben der Softwareentwicklung und IT-Beratung auch den größten Teil der Umsätze der analysierten IT-Dienstleister aus. 12,5 Prozent ihrer Umsätze erzielten die befragten IT-Dienstleister 2018 mit Systemintegrationsleistungen. Der Anteil der Individualsoftwareentwicklung an den Umsätzen lag hingegen bei durchschnittlich 18,7 Prozent.

CUSTOMER EXPERIENCE

Mit Beratungs- und IT-Umsetzungsleistungen rund um Digital Services wie Digitalisierung der Kundenschnittstellen, Digital Marketing oder Customer Experience (CX) wurden 73 Prozent der befragten IT-Dienstleister häufig beauftragt. 2019 und 2020 soll die Nachfrage in etwa auf dem gleichen Niveau bleiben.

CX-Services werden vor allem für IT-Beratungen wichtiger, da für immer mehr Kunden die Vernetzung von digitalen Frontend-Lösungen wie Apps und Webportalen mit der Prozesslandschaft und dem IT-Backend an Bedeutung gewinnt, um eine hohe User Experience bei digitalen Produkten zu ermöglichen. Die Ansprüche vieler Endkunden an ein digitales Kommunikations- und Einkaufserlebnis sind in vielen Branchen mittlerweile so hoch, dass digitalisierte und kanalübergreifende Prozessketten vorausgesetzt werden. Beispielsweise erwarten Kunden heute, dass Prozesse (z. B. E-Commerce,

Kundenservice) einen nahtlosen Wechsel zwischen mehreren Mobile Devices zulassen und alle relevanten Kundendaten aus den ERP- und CRM-Systemen abrufbar sind.

BIG DATA ANALYTICS VS. KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Ein weiterer Bereich, in dem 2018 die Auftraggeber-Unternehmen besonders viel externe Unterstützung benötigten, ist die Analyse von großen und unstrukturierten Datenbeständen (Big Data Analytics).

Vor allem im Umfeld von Internet of Things (IoT) beziehungsweise im industriellen IoT-Bereich (IIoT), in der digitalen Kundenkommunikation, Mobile/E-Commerce sowie im Digital Marketing fallen sehr große Mengen an strukturierten und unstrukturierten Daten an, die es zu analysieren gilt. Fachkräfte für Data Analytics (Data Scientists, BI-Experten, Datenbankexperten) sind am Markt jedoch sehr knapp verfügbar, weshalb Unternehmen auf die Analytics-Kompetenzen externer Beratungs- und IT-Dienstleister zurückgreifen.

Folglich verwundert es nicht, dass 74 Prozent der befragten IT-Dienstleister von einer hohen Nachfrage nach Services rund um Big Data Analytics berichten.

Demgegenüber verzeichnete nur jeder zweite IT-Dienstleister eine sehr hohe bis hohe Nachfrage nach Unterstützung bei Künstlicher Intelligenz. Allerdings erwarten für 2019/2020 deutlich mehr Dienstleister (75 %) eine hier hohe Nachfrage nach Beratungs- und IT-Dienstleistungen.

UNTERNEHMEN FORCIEREN IHREN IT-UMBAU

Im Zuge der Umstellung vieler Unternehmen auf Cloud-Betriebsmodelle steigt der Bedarf an der Orchestrierung der unterschiedlichen Cloud-Lösungen untereinander sowie mit den On-Premise-Anwendungen. Vor allem Fachbereiche setzen zunehmend Software as a Service ein, um ihre Business-Applikationen zu modernisieren. Auch im IT-Infrastrukturbereich steigen die Cloud-Investitionen. Diese Entwicklung lässt sich sehr gut an den

Umsätzen der großen Cloud-Hyperscaler Amazon Web Services (AWS) und Microsoft Azure ablesen.

Ebenso auf Ebene der Datenbanken gehen immer mehr Unternehmen den Weg in die Cloud, da entsprechende Cloud-Lösungen reifer werden und auch deutlich mehr Sicherheitsstandards bieten als noch vor einigen Jahren. Folglich ist zu erwarten, dass nach der IT-Infrastruktur und den Business-Anwendungen in den kommenden Jahren auch viele weitere Unternehmen ihre Datenbanken in die Cloud verlagern. Vor allem aufgrund der enorm hohen Anforderungen in den Unternehmen an die Analysegeschwindigkeit und eine einheitliche Datenbasis, denken die Verantwortlichen über eine Verlagerung ihrer Datenbanken in die Cloud nach. Entsprechende cloudbasierte Datenbankplattform-Konzepte bieten die großen Hyperscaler AWS, Microsoft Azure und Google Cloud.

HYBRID- UND MULTI-CLOUD

Der Trend zum Bezug von IT-Leistungen aus der Cloud führt in vielen Unternehmen dazu, die unterschiedlichen cloudbasierten IT-Services untereinander und mit den IT-Anwendungen im On-Premise-Betrieb zu vernetzen (Multi-/Hybrid Cloud). Einerseits um einen End-to-End-Datenaustausch zwischen den Systemen zu ermöglichen,

andererseits nehmen aber auch die Security-Anforderungen zu, je mehr Cloud-Lösungen im Einsatz sind. Folglich besteht hoher Bedarf nach externen Managed Cloud Services. Diese können sich entweder auf Multi- oder auf Hybrid-Cloud-Umgebungen beziehen.

Der Cloud-Trend resultierte bei 68 Prozent der befragten IT-Dienstleistern aus einer hohen Nachfrage nach Cloud-Orchestrierungsleistungen. Für die Jahre 2019 und 2020 gehen 82 Prozent der IT-Dienstleister von einem hohen Bedarf ihrer Kunden an externen Services rund um den Aufbau von Hybrid- beziehungsweise Multi-Cloud-Strukturen aus. Diese Erwartungshaltung wird aus Sicht von Lünendonk durch die weiter steigenden Investitionen in Cloud-Betriebsmodelle gestützt.

IT-SECURITY

Je stärker Unternehmen den Weg in die Cloud gehen, umso höher sind die Anforderungen an die IT- und Datensicherheit. Demnach berichteten 67 Prozent der befragten IT-Dienstleister von einer aktuell hohen Nachfrage nach Services rund die Informationssicherheit. 75 Prozent erwarten für 2020 eine starke Nachfrage ihrer Kunden nach externen Beratungs- und IT-Services rund um IT-Sicherheit.

TOP-THEMEN DER NACHFRAGE NACH IT-SERVICES 2018 SOWIE AUSBLICK AUF KÜNFTIGE NACHFRAGE (2/2)

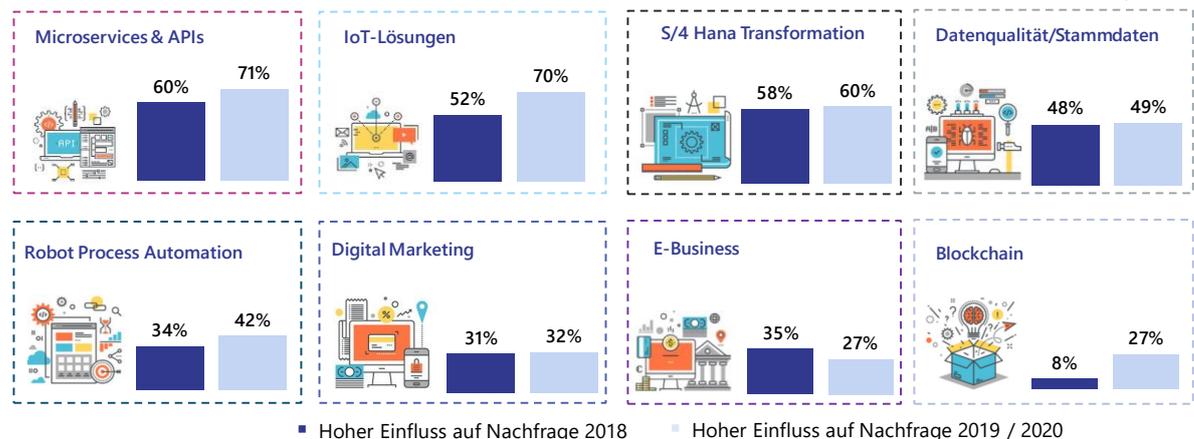


Abbildung 8: Fragen: Welche Themen haben 2018 die Nachfrage nach Ihren Services besonders beeinflusst und auf welche Themen richtet Ihr Unternehmen 2020 das Portfolio aus? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; die Prozentangaben beziehen sich auf die Antworten „sehr stark“ und „stark“, n = 58

MICROSERVICES & APIS

Um IT-Prozesse agiler, integrationsfähiger, flexibler und damit kundenorientierter zu gestalten, führen viele Unternehmen das Konzept der Microservices ein. Damit wird die IT-Legacy in funktionspezifische Microservices zerlegt, um einzelne Geschäftsvorfälle wie einen beispielsweise Logistik- oder Auftragsannahmeprozess digital abzubilden. Jeder Microservice hat dabei eine eigene API (Application Programming Interface).

Durch die Kombination mehrerer Microservices mithilfe von APIs lassen sich unterschiedlichste digitale Produkte entwickeln, da eine nahtlose Kommunikation zwischen den angebundenen Vorsystemen sichergestellt wird. Auch Tools von Drittanbietern können vergleichsweise leicht angebunden werden, um somit Plattform-Geschäftsmodelle wie E-Business, Industrie 4.0 oder Telematik zu ermöglichen.

60 Prozent der befragten IT-Dienstleister verzeichneten im Jahr 2018 bereits eine hohe Nachfrage nach Re-Engineering ihrer monolithischen IT-Anwendungen hin zu Microservices und APIs. Für das laufende Jahr 2019 und das folgende Jahr 2020 gehen 71 Prozent der befragten Dienstleister von einer hohen Nachfrage in diesem Bereich aus. Da eine moderne IT eine der wichtigsten Voraussetzungen für die Digitalisierung ist, wird die Umstellung auf Microservices dazu führen, dass eine ganze Reihe an Unternehmen mittelfristig mit ihrer digitalen Transformation ein gutes Stück vorankommen wird.

S/4 HANA-NACHFRAGE ZIEHT AN

Im Mittelpunkt der digitalen Transformation steht derzeit auch die ERP-Strategie des führenden ERP-Anbieters SAP. SAP-Kunden kennen die Herausforderung, dass im Jahr 2025 der Support für die aktuelle ERP-Suite 6.0 durch SAP ausläuft und nur noch die neueste cloudbasierte Version S/4 Hana unterstützt wird.

Aus diesem Grund laufen aktuell zahlreiche Migrationsprojekte auf S/4 Hana an.

58 Prozent der befragten IT-Dienstleister verzeichneten bereits 2018 eine hohe Nachfrage nach Unterstützungsleistungen rund um die technische Migration auf S/4 Hana sowie bei den notwendigen Prozessanpassungen.

RPA ZIEHT AN UND BLOCKCHAIN IST NOCH IM HYPE-STADIUM

Ein vergleichsweise junges Thema, die Automatisierung der menschlichen Eingabe in die Benutzeroberflächen durch Softwareroboter (Robot Process Automation, kurz RPA), hat sich in kurzer Zeit zu einem wichtigen Instrument der Prozessautomatisierung entwickelt. Vor allem für zeitaufwendige, aber wenig wertschöpfende Aufgaben mit hohem Standardisierungspotenzial werden RPA-Lösungen immer häufiger eingesetzt. Anwendungsfälle finden sich derzeit vor allem im Finanzbereich (Rechnungswesen, Treasury), bei Risk- und Compliance sowie in Customer-Contact-Centern.

Bereits 34 Prozent der IT-Dienstleister verzeichneten 2018 einen hohen Bedarf ihrer Kunden an externer Unterstützung bei der Einführung von RPA. Für die Jahre 2019 und 2020 erwarten hier 42 Prozent und damit deutlich mehr Dienstleister eine hohe Kundennachfrage.

Beratungs- und IT-Services rund um den Aufbau von Blockchain-Prozessen waren 2018 ein Thema, für das überwiegend die führenden 25 IT-Beratungen von ihren Kunden beauftragt wurden. Die übrigen IT-Dienstleister berichteten von keiner hohen Nachfrage seitens ihrer Kunden zum Thema Blockchain. Allerdings erwarten 27 Prozent der IT-Dienstleister ein Anziehen der Nachfrage ihrer Kunden nach Blockchain-Projekten in den kommenden zwei Jahren.

Umsätze mit einzelnen Kundenbranchen

Rund 34 Prozent ihrer Umsätze erzielten die befragten IT-Dienstleister im Durchschnitt mit Kunden aus dem Industriesektor. Innerhalb des Industrie-Clusters ist die Automobilindustrie mit einem Umsatzanteil von 16,4 Prozent mit Abstand die größte Einzelbranche. Zum Vergleich: 2017 erzielten die befragten IT-Dienstleister noch 14,6 Prozent im arithmetischen Mittel mit Kunden aus der Automobilbranche.

Die 25 größten IT-Beratungen erwirtschafteten 2018 sogar durchschnittlich 20,9 Prozent mit Kunden aus dem Automobilsektor (2017: 20,0 %). Damit ist die Automobilindustrie einer der Wachstumstreiber der Top-25. Der hohe Umsatzanteil der Top-25 mit Kunden aus dem Automobilsektor birgt jedoch die Gefahr, dass die derzeitige Konjunkturabkühlung in der globalen Automobilwirtschaft zu geringen Ausgaben für Digitalisierungsprojekte führt und damit die Geschäftsentwicklung einiger IT-Dienstleister negativ beeinflusst.

Knapp ein Viertel der Umsätze (25,2 %) der befragten IT-Dienstleister entfallen auf Kunden aus der Finanzdienstleistungsbranche, wobei der Banksektor die wichtigste Einzelbranche innerhalb dieses Clusters ist. Während der

Umsatzanteil der untersuchten IT-Dienstleister mit Kunden aus der Bankwirtschaft von 18,2 Prozent (2017) auf 17,2 Prozent (2018) leicht gesunken ist, konnten sie den Umsatzanteil der Versicherungswirtschaft marginal von 7,9 Prozent (2017) auf 8,0 Prozent (2018) erhöhen.

Der drittgrößte Anteil an den Umsätzen der befragten IT-Dienstleister stammt aus dem öffentlichen Sektor und von Behörden. Allerdings ist zu beachten, dass einige wenige Anbieter sehr hohe Umsatzanteile im öffentlichen Sektor erzielen und daher der Durchschnitt etwas in seiner Höhe verzerrt wird. Würde man diejenigen Unternehmen mit besonders hohen Umsatzanteilen mit dem öffentlichen Sektor herausrechnen, so läge der Mittelwert deutlich geringer.

TOP-25 STÄRKER IN ENERGIE UND VERKEHR/LOGISTIK

Die größten 25 IT-Beratungen haben mit Kunden aus der Energiewirtschaft sowie der Verkehrs- und Logistikbranche einen höheren Umsatzanteil als der Durchschnitt aller befragten IT-Dienstleister. So entfallen jeweils 7,1 Prozent ihrer Umsätze auf diese beiden Branchen.

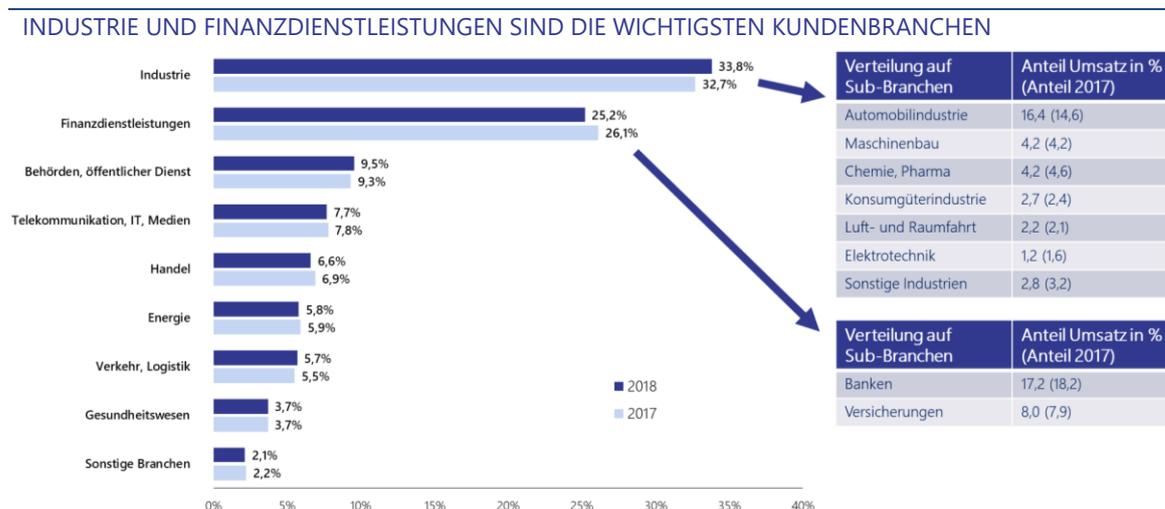


Abbildung 9: Marktsektoren 2018; Mittelwerte; n = 58



Partnerschaften mit Technologieanbietern und Joint Ventures

IT-Dienstleister bilden häufig die Schnittstelle zwischen Hard- und Softwareherstellern und denjenigen Unternehmen, die deren Produkte und Lösungen einsetzen. Betriebliche Softwareanwendungen in Bereichen wie ERP oder CRM, aber auch zunehmend digitale Plattformen (E-Business, IoT, etc.) erfordern eine Implementierung und demnach sehr viel Prozesskompetenz und hohen Aufwand. Für diese Leistungen werden häufig IT-Dienstleister beauftragt, die in vielen Fällen auch strategische Partner von Technologieanbietern wie SAP, Salesforce, Oracle oder Microsoft sind.

Auch im IT-Infrastrukturbereich mit Themen wie Serverhosting, IT-Security, Telekommunikation sowie Rechen- und Speicherkapazitäten sind viele IT-Dienstleister ebenfalls wichtige Beratungs- und Implementierungspartner der Cloud- und Hardwareanbieter. Lünendonk wollte in diesem Jahr erstmals wissen, wie sich der Umsatz der IT-Dienstleister auf einige ausgewählte Technologieanbieter verteilt.

SAP

SAP als Marktführer im deutschen ERP-Markt ist mit Abstand der wichtigste Technologiepartner der befragten IT-Dienstleistungsunternehmen – die immerhin Inlandsumsätze von insgesamt etwa 25 Milliarden Euro repräsentieren. Ein Viertel der Umsätze entfällt auf IT-Beratungs- und Implementierungsleistungen für SAP-Lösungen sowie entsprechende Betriebsdienstleistungen.

Da SAP-Lösungen in der Vergangenheit stark individualisiert und auf die jeweiligen Prozesse der Kunden angepasst wurden, hat sich eine ganze Reihe von IT-Dienstleistern wie itelligence oder msg systems sehr stark auf SAP-Services fokussiert. Weil SAP in großen Konzernen (in Deutschland) nahezu eine Monopolstellung als ERP-System hat, erzielen die in Deutschland 25 umsatzstärksten und überwiegend für Großunternehmen tätigen IT-Beratungen auch einen deutlich höheren Umsatzanteil mit SAP-Services.

UMSÄTZE DER IT-DIENSTLEISTER MIT AUSGEWÄHLTEN TECHNOLOGIEN

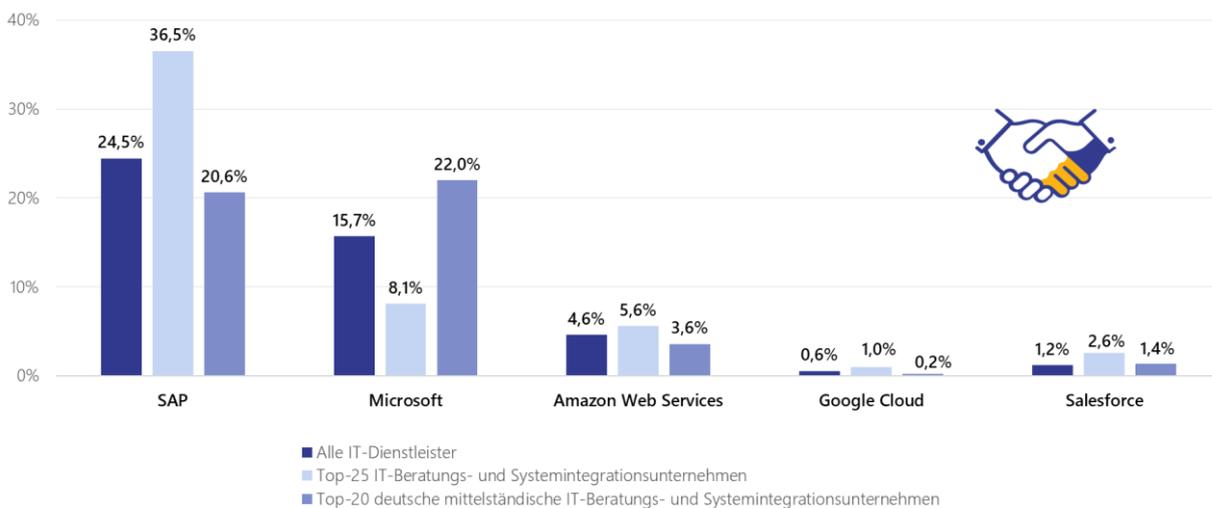


Abbildung 10: Frage: Wie verteilen sich die Umsätze Ihres Unternehmens auf Beratungs- und Implementierungsleistungen für folgende Technologiepartner? (Stand 2018); Mittelwerte; n = 32 bis 47

MICROSOFT

Dagegen ist Microsoft im ERP- und CRM-Bereich zwar auch in Großunternehmen stark vertreten, jedoch vor allem im Mittelstand ein führender Anbieter. Entsprechend geringer sind die Aktivitäten der Top-25 im Microsoft-Umfeld, wobei Microsoft Azure als wichtige Cloud-Plattform auch für die Top-25 ein wichtiges Thema darstellt.

AMAZON WEB SERVICES

Mit deutlichem Abstand folgt Amazon Web Services (AWS). Zusammen mit Azure ist AWS der führende Hyperscaler für Infrastructure-as-a-Service-Plattformen. Neben der Fähigkeit, riesige Datenmengen skaliert zu verarbeiten, bietet AWS eine Vielzahl an Tools für Softwareentwickler für verschiedenste Anwendungen (KI, DevOps, Blockchain, Security etc.). Darüber hinaus gilt AWS auch als führende Plattform für den Betrieb von Business-Applikationen wie SAP S/4 Hana oder Salesforce in der Public Cloud. Der Umsatzanteil aller befragten IT-Dienstleister mit IT-Services wie Implementierung und Hosting liegt mit 4,6 Prozent noch auf einem niedrigen Niveau. Dagegen erzielen die 25 führenden IT-Beratungen im Durchschnitt bereits 5,6 Prozent ihrer Umsätze mit Beratungs- und IT-Services rund um den Aufbau von AWS-Plattformen.

KOOPERATIONEN UND JOINT VENTURES

Die Komplexität und Vielschichtigkeit der Digitalisierung sowie der Plattform-Ökonomie verlangen nach neuen

Strategien zur Erbringung von Beratungs- und IT-Dienstleistungen. Die teilweise sehr speziellen technologischen Anforderungen von Digitalisierungsthemen sowie der Mangel an Fachpersonal führen häufig dazu, dass Unternehmen die Digitalisierung nicht mehr aus eigener Kraft leisten können. Während aktuell drei Viertel der befragten IT-Dienstleister angaben, gar keine Joint Ventures – weder mit ihren Kunden noch mit ihren Technologiepartnern – einzugehen, haben ein Viertel der IT-Dienstleister hier bereits Erfahrungen gesammelt.

Allerdings können sich 17 Prozent vorstellen, in den kommenden zwei Jahren Joint Ventures zu gründen. Joint Ventures mit einem oder mehreren Kunden hat etwa jeder fünfte befragte IT-Dienstleister realisiert. Der Anteil unter den umsatzstärksten 25 IT-Beratungen, die mit ihren Kunden Joint Ventures haben, liegt mit 37 Prozent deutlich über dem Durchschnitt aller befragten IT-Beratungen. In den letzten Jahren waren einige größere Kooperationen zwischen Kundenunternehmen und Beratungs- und IT-Dienstleistern zu beobachten. Beispiele sind Joint Ventures zwischen Audi und Valtech für Themen rund um das vernetzte Fahrzeug oder zwischen Maersk und IBM für Blockchain-Themen. Joint Ventures mit Technologieanbietern haben bisher erst 16 Prozent aller befragten IT-Dienstleister gegründet, dagegen laut eigenen Angaben jedoch jede dritte Top-25-IT-Beratung.

MEHR ALS EIN DRITTEL DER IT-DIENSTLEISTER HABEN BEREITS ERFAHRUNGEN MIT JOINT VENTURES

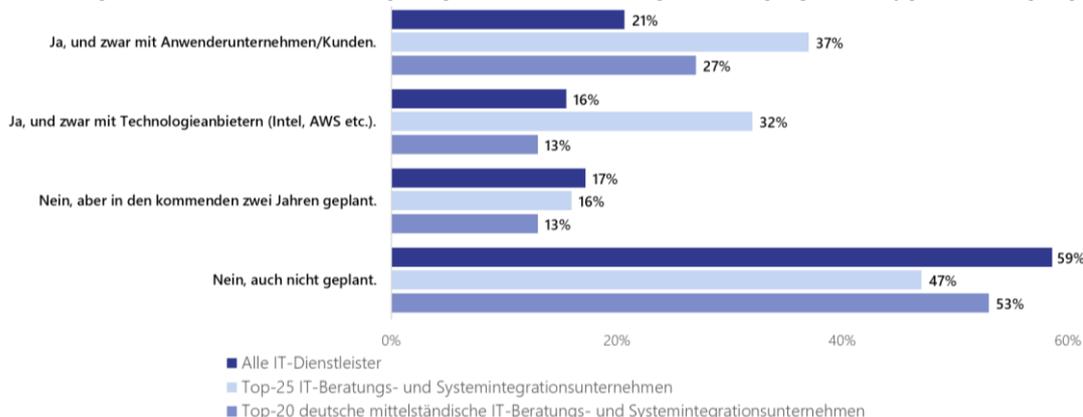


Abbildung 11: Frage: Ist Ihr Unternehmen 2018 Joint Ventures zur Entwicklung digitaler Produkte und Services und neuer Geschäftsmodelle eingegangen? Relative Häufigkeit; n = 58

Einschätzungen der Kundenunternehmen zu ihrer Digitalkompetenz

Neben der Perspektive der IT-Dienstleister wird in dieser Lünendonk®-Studie auch die Anwenderperspektive analysiert. Dazu hat Lünendonk über 140 CIOs, CDOs, CFOs und IT-Manager aus großen mittelständischen Unternehmen und Konzernen im Rahmen von telefonischen Interviews zu ihren Investitionsplänen und dem Stand der Digitalisierung in ihren Unternehmen befragt.

Von den befragten Managern aus den Anwenderunternehmen wollte Lünendonk zunächst erfahren, welche Noten sie ihren Unternehmen bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten geben. Die meisten Befragten (57 %) sprechen ihren Unternehmen eine mittlere Digitalkompetenz zu. Immerhin 36 Prozent geben ihren Unternehmen die Bestnote hinsichtlich ihrer Fähigkeit, Digitalisierungsprojekte erfolgreich umzusetzen. Zugegeben, „erfolgreich“ ist durchaus eine subjektive Einschätzung. Allerdings geht es bei dieser Frage darum herauszufinden, wie die Befragten die Fähigkeit ihrer Unternehmen insgesamt einschätzen. Dazu zählen Faktoren wie agiles

Mindset im Unternehmen, agile Projektstrukturen, ausreichend qualifizierte Mitarbeiter in Themen wie agiler Softwareentwicklung, Künstlicher Intelligenz, Cloud oder Data Analytics. Aber auch die Qualität der IT-Prozesse, deren Basis die IT-Landschaft ist, zählt dazu.

Besonders hoch ist der Anteil der Unternehmen mit einer geringen Digitalkompetenz – wenn auch wenig überraschend – in den befragten mittelständischen Unternehmen bis 500 Millionen Euro Umsatz. Eine noch aufschlussreichere Kennzahl zur Bewertung der Digitalkompetenz ist jedoch der Vergleich zum Vorjahr. Demnach ist die Kompetenz, Digitalisierungsprojekte erfolgreich umzusetzen, in 39 Prozent der befragten Unternehmen gestiegen. Vor allem im Handel ist der Anteil an Unternehmen, die ihre Digitalkompetenz höher einschätzen, stärker gestiegen als beim Durchschnitt aller befragten Unternehmen. In den übrigen Unternehmen ist die Digitalkompetenz dagegen mehrheitlich konstant geblieben.

UNTERNEHMEN MACHEN FORTSCHRITTE BEI IHRER DIGITAL READINESS

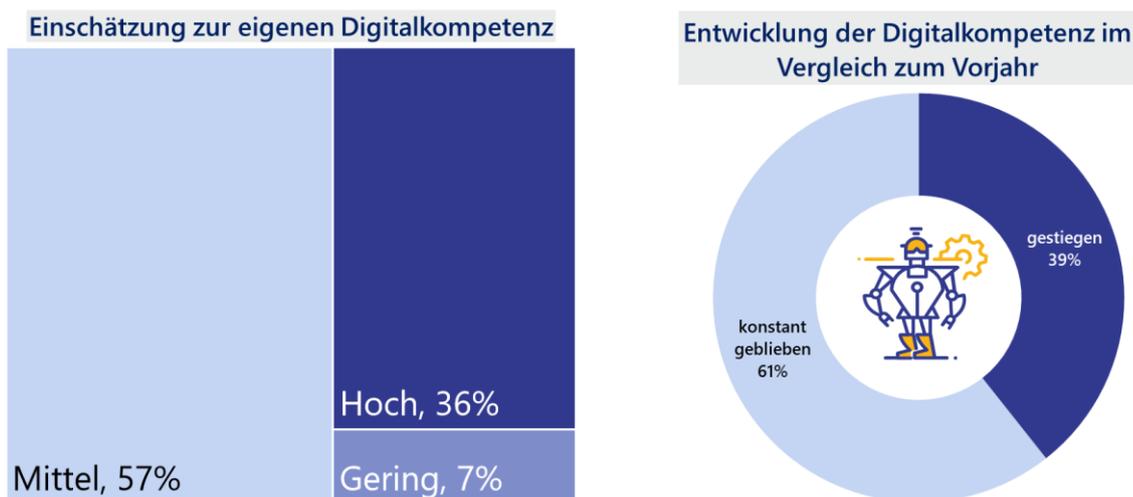


Abbildung 12: Frage: Wie schätzen Sie die Fähigkeit Ihres Unternehmens ein, Digitalisierungsstrategien erfolgreich umzusetzen? n = 129, Frage: Wie, glauben Sie, hat sich diese Fähigkeit im Vergleich zum letzten Jahr verändert? n = 127

Zwei Kriterien, um die Digitalkompetenz und die Fortschritte der Unternehmen etwas detaillierter zu beschreiben, sind die Qualität der IT-Landschaft sowie der Grad der Agilität.

IT-LANDSCHAFT

In den vergangenen Jahren haben die Unternehmen in die Modernisierung ihrer IT-Landschaft investiert. Davon haben unter anderem auch die IT-Dienstleistungsunternehmen profitiert. Allerdings besteht nach wie vor großer Handlungsbedarf, wie die Befragung der Kundenunternehmen zeigt.

Während aus Sicht der einen Hälfte der Befragten die IT-Landschaft die Anforderungen aus den Fachbereichen vollständig erfüllt (51%), ist dies bei der anderen Hälfte der befragten Unternehmen nur in Teilen der Fall. Zur IT-Landschaft zählen sowohl die Business-Anwendungen und Datenbanken als auch die IT-Infrastruktur.

In den untersuchten Unternehmen des gehobenen Mittelstands (bis 500 Millionen Euro Umsatz) sind es dagegen nur 43 Prozent der Befragten, die der IT-Landschaft in ihren Unternehmen die Bestnote gaben. Demgegenüber geben die Befragten aus Unternehmen mit mehr als 5 Milliarden Euro Umsatz ihrer IT-Landschaft deutlich bessere Noten (56%).

Auch in den einzelnen untersuchten Branchen gibt es teilweise deutliche Unterschiede hinsichtlich der Einschätzung zur Qualität der IT-Landschaft.

Während zwei Drittel der befragten IT-Manager und Fachbereichsleiter noch Verbesserungspotenzial hinsichtlich der Unterstützung der IT-Landschaft für die Business-Prozesse sehen, berichtete dagegen mehr als jeder zweite befragte Manager aus dem Banksektor, der Industrie und dem Handel, dass die IT-Prozesse die Business-Anforderungen bereits unterstützen.

DIE HÄLFTE DER UNTERNEHMEN HAT MODERNE IT-PROZESSE



Abbildung 13: Frage: Unterstützt die derzeitige IT-Landschaft Ihres Unternehmens die aktuellen und künftigen Business-Anforderungen? n = 125

BEDEUTUNG AGILER METHODEN IN DER IT

Der zweite Faktor zur Messung der Digitalkompetenz ist – neben der Qualität der IT-Landschaft – der Agilitätsgrad in den Unternehmen. Als wichtiges Indiz dafür gilt der Einsatz von agilen Methoden sowohl in der Softwareentwicklung als auch bei der Entwicklung von digitalen Innovationen und neuen, stark softwarebasierten Geschäftsmodellen.

Laut den befragten Führungskräften aus IT und Fachbereichen wurden 2018 bereits knapp 30 Prozent (29,6 %) der durchgeführten IT-Projekte mithilfe von agilen Methoden wie Scrum und DevOps umgesetzt. 11 Prozent der befragten Unternehmen setzen agile Entwicklungstools bereits in mehr als jedem zweiten IT-Projekt ein.

Besonders häufig werden agile Methoden in der Entwicklung neuer Software sowie bei der Modernisierung der IT-Altanwendungen verwendet. Hier ist einerseits Geschwindigkeit in der Umsetzung gefragt und andererseits eine hohe Produktqualität sowie User Experience.

Dabei nutzen viele Unternehmen die DevOps-Methode, um während der Softwareentwicklung einzelne Komponenten und Prototypen zum Testen in das Deployment

zu überführen, um so mögliche Programmierfehler direkt abzustellen sowie die User Experience zu testen.

Ebenso setzen bereits mehr als 40 Prozent der Unternehmen auf agile Methoden im Releasemanagement, was für einen hohen Digitalisierungsgrad spricht. So müssen in digitale Produkte wie Apps oder E-Business-Portale regelmäßig neue Features eingespielt werden, beispielsweise wenn neue Drittanbieter auf einer Plattform hinzukommen oder sich Anforderungen der Betriebsmodelle und Sicherheitsanforderungen ändern.

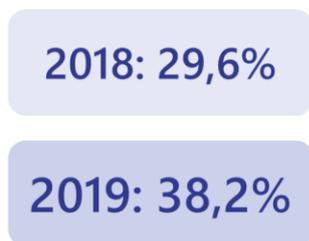
ANTEIL AGILER METHODEN NIMMT ZU

Infolge des steigenden Innovationsdrucks sowie des zunehmenden Digitalisierungsgrads werden künftig deutlich mehr Digitalprojekte mithilfe von agilen Methoden geplant und umgesetzt. Laut den Befragten wird der Anteil der agil umgesetzten Projekte im laufenden Jahr 2019 auf 38,2 Prozent ansteigen.

Dabei verdoppelt sich der Anteil an Unternehmen, die vorhaben, in jedem zweiten IT-Projekt agile Methoden anzuwenden, von 11 Prozent auf 24 Prozent.

UNTERNEHMEN ERHÖHEN ANTEIL AN AGILEN METHODEN IN DER SOFTWAREENTWICKLUNG

Anteil agiler Methoden in IT-Projekten



Bereiche mit hohem Anteil agiler Methoden

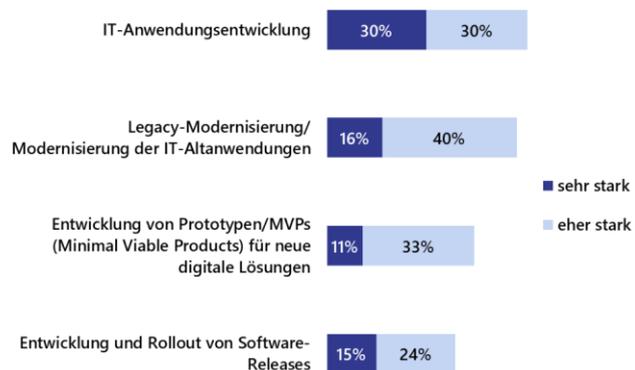


Abbildung 14: Frage: In wie viel Prozent der IT-Projekte/Vorhaben werden agile Methoden wie Scrum und DevOps schätzungsweise angewendet? n = 118; Frage: In welchen Bereichen setzen Sie in der IT auf agile Vorgehensmodelle (Scrum, DevOps)? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; n = 122

Ausgabenentwicklung in den Anwenderunternehmen

Neben den Prognosen der IT-Dienstleister zur künftigen Nachfrageentwicklung ist es von Interesse zu erfahren, wie sich die IT-Ausgaben in den Anwenderunternehmen entwickeln werden. Dazu wurde die erwartete Budgetentwicklung für einzelne Bereiche für den Zeitraum 2019 und 2020 abgefragt.

BUDGETENTWICKLUNGEN

Die Erwartungen der IT-Beratungs- und IT-Serviceunternehmen hinsichtlich ihrer Nachfrageentwicklung für die Jahre 2019/2020 werden durch die Planungen der befragten Anwenderunternehmen im Grundsatz bestätigt. Besonders stark werden die Kundenunternehmen ihre IT-bezogenen Ausgaben für „IT-Strategie, IT-Architektur“, „Anwendungsentwicklung und Implementierung“ sowie „Weiterentwicklung und Modernisierung der IT-Landschaft“ erhöhen. Die Antworten der befragten Manager zeigen aber auch, dass in einigen der untersuchten Marktsektoren wie der Automobilindustrie und der Finanzdienstleistungsbranche etwas stärker in Softwareentwicklung sowie Modernisierung der IT-Landschaft investiert

wird. Dies spiegelt den höheren Veränderungs- und Innovationsdruck in beiden Wirtschaftszweigen einerseits sowie die veralteten IT-Strukturen in vielen Unternehmen andererseits sehr gut wider.

IT-STRATEGIE UND IT-ARCHITEKTUR

70 Prozent der Unternehmen werden 2019 und 2020 stärker als im Vorjahr in die Entwicklung neuer IT-Strategien und einer neuen IT-Architektur investieren. 26 Prozent der Unternehmen passen ihre diesbezüglichen Budgets in diesem Bereich sogar um mehr als 5 Prozent nach oben an.

SOFTWAREENTWICKLUNG UND IMPLEMENTIERUNG

Die Investitionen in die Entwicklung neuer Softwarewerkzeuge und softwarebasierter Produkte waren in den letzten Jahren aufgrund des Drucks zur Digitalisierung bereits enorm hoch. Neue digitale Geschäftsmodelle sind entstanden und stetig wachsende Investitionen fließen in die Modernisierung der Kundenschnittstellen, um den Zugang zum Kunden nicht an Start-ups oder große Internetkonzernen zu verlieren.

DETAILLIERTE ENTWICKLUNG DER IT-BUDGETS 2019-2020

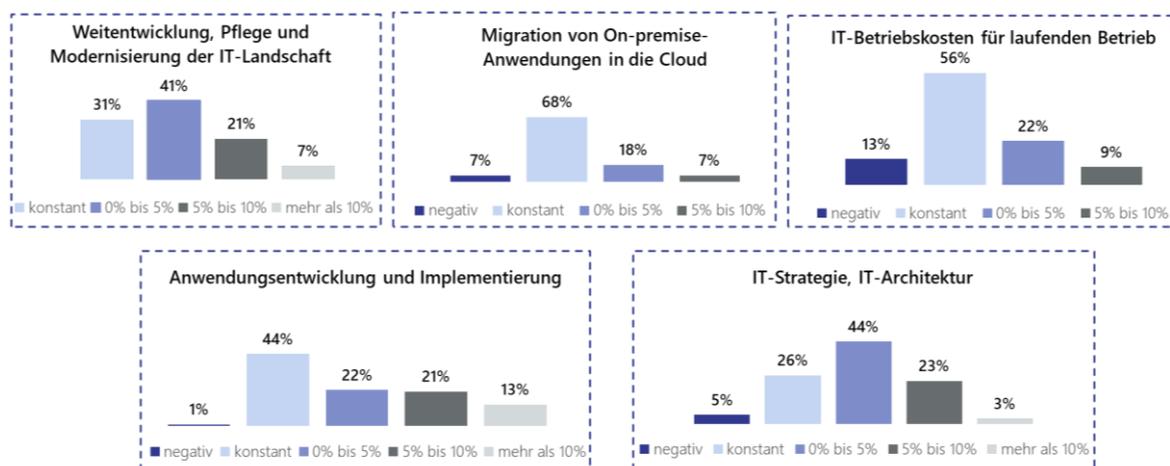


Abbildung 15: Frage: Wie werden sich Ihre IT-Budgets entwickeln? (Inklusive interne und externe Ausgaben); n = 123

Zur Digitalisierung des Arbeitsplatzes werden immer mehr Softwarewerkzeuge mit intuitiven Benutzerschnittstellen eingesetzt, um die Mitarbeiterzufriedenheit und die Produktivität zu erhöhen. Weiterhin werden ganze Prozesse wie die Produktions- und Logistiksteuerung in der Industrie so digitalisiert, dass sie in vielen Unternehmen bereits teilautomatisiert ablaufen.

Diese Entwicklungen schlagen sich in den Budgets nieder. Demnach rechnen 44 Prozent der befragten Anwenderunternehmen mit genauso hohen Budgets für Softwareentwicklung, -einführung und Systemintegration wie im Vorjahr (2018).

Ein Drittel der befragten Unternehmen wird jedoch 2019 und 2020 die Ausgaben in die Entwicklung digitaler Produkte sogar um mehr als fünf Prozent erhöhen.

IT-MODERNISIERUNG

In den meisten Unternehmen sind die historisch gewachsenen IT-Strukturen noch nichtvollumfänglich auf die veränderten Anforderungen der Digitalisierung ausgerichtet. So haben viele Unternehmen Schwierigkeiten, neue Softwarelösungen in die Backend-IT zu integrieren oder sie an die bestehende ERP-Landschaft anzubinden. Entsprechend hoch ist der Aufwand bei der Einführung neuer Softwaretools. Eine weitere Herausforderung im Cloud-Zeitalter stellt die Vernetzung und die Orchestrierung der einzelnen IT-Betriebsmodelle (Cloud, On-Premise) zu einem Gesamtsystem dar.

Die Weiterentwicklung, Pflege und Modernisierung der IT-Landschaft bildet daher ein weiteres zentrales Investitionsthema der befragten großen mittelständischen Unternehmen und Konzerne. 28 Prozent der Unternehmen erhöhen ihre Ausgaben in diesem Bereich sogar um mehr als 5 Prozent im Jahr 2020.

Eine wichtige und häufig erforderliche Maßnahme bei der IT-Modernisierung ist die Ablösung der Legacy-IT durch moderne und cloudbasierte IT-Anwendungen und IT-Infrastrukturkomponenten. Der Trend geht dabei wieder zurück zu mehr Standardisierung der Business-Anwendungen, nachdem in den letzten Jahren ein regelrechter Zoo von Business-Anwendungen in unterschiedlichen Versionen entstanden ist – häufig aufgrund dezentraler IT-Verantwortlichkeiten sowie einer Zunahme der digitalen Produkte. Ein Instrument zur Standardisierung ist für immer mehr Unternehmen die Cloud. Daher migrieren viele Unternehmen größere Teile ihrer On-Premise-Anwendungen in Public- oder Privat-Cloud-Betriebsmodelle. Ein aktuelles Beispiel ist die Umstellung von ERP-Anwendungen in die Cloud-Produkte von Hersteller wie Microsoft oder SAP.

Folglich erhöhen 25 Prozent der befragten Unternehmen ihre Ausgaben zur Migration von On-Premise-Anwendungen in die Cloud – sieben Prozent immerhin um mehr als fünf Prozent. Der größte Teil der Unternehmen wird jedoch seine Ausgaben im Vergleich zum Vorjahr (2018) weitestgehend konstant lassen.

IT-Modernisierungsstrategien

Der Grund für eine geringe Integrationsfähigkeit und einen hohen Integrationsaufwand bei neuen IT-Lösungen sind häufig Legacy-Systeme, die historisch gewachsen sind. Oft handelt es sich um Eigenentwicklungen oder sehr stark individualisierte Versionen von ERP-Standardsoftwarelösungen in einzelnen Geschäftsbereichen und Tochterunternehmen. Bei diesen IT-Monolithen ist die Programmierung von Schnittstellen zu Anwendungen, die beispielsweise auf JavaScript oder PHP basieren, in der Regel enorm aufwendig und mit entsprechend hohen Kosten verbunden. Außerdem sind sie teilweise schon so alt, dass es an IT-Experten für ihre Modernisierung fehlt. Aus diesem Grund wollte Lünen-donk in diesem Jahr mehr über die konkreten IT-Modernisierungsstrategien erfahren.

Eine häufig gewählte Strategie zur IT-Modernisierung ist die Migration von Business-Anwendungen in eine Cloud-Umgebung (Lift-&-Shift-Ansatz). Damit sollen die Alt-Anwendungen integrationsfähiger gegenüber neuen digitalen Lösungen gemacht und somit der notwendige Datentransfer zwischen den verschiedenen Anwendungen sichergestellt werden.

Im Bereich der Digitalen Fabrik (Digital Factory) beispielsweise werden MES- und PLM-Systeme in die Cloud migriert um IoT-Business-Cases umsetzen zu können und um Time-to-Market-Zyklen zu beschleunigen. Ein Lift & Shift kann jedoch nur eine Übergangslösung und ein erster Schritt für eine nachhaltige IT-Modernisierung sein.

Laut 85 Prozent der befragten IT-Dienstleister setzen ihre Kunden primär auf die Konsolidierung und Harmonisierung der IT-Systeme. Das Lift & Shift von Altanwendungen in eine Managed Private Cloud ist die zweithäufigste Variante, die 76 Prozent der befragten IT-Dienstleister bei ihren Kunden sehr häufig beziehungsweise häufig beobachten.

Die Migration von Altanwendungen in eine neue Standardsoftware kommt laut 71 Prozent der befragten IT-Dienstleister häufig bis sehr häufig in der Praxis vor. 67 Prozent der IT-Dienstleister stellen dagegen fest, dass ihre Kunden sehr häufig bis häufig ihre monolithischen Altsysteme in einzelne Microservices aufspalten.

UNTERNEHMEN SETZEN AUF MIX AUS UNTERSCHIEDLICHEN STRATEGIEN BEI IHRER IT-MODERNISIERUNG

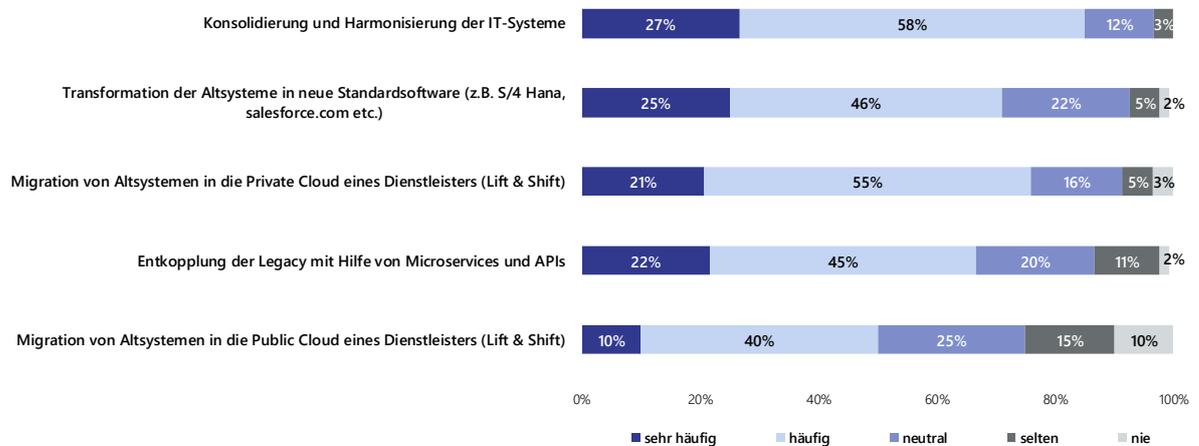


Abbildung 16: Frage: Welche der folgenden Strategien nutzen Ihre Kunden aktuell zur Modernisierung ihrer Legacy-IT? Skala von -2 = „nie“ bis +2 = „sehr häufig“; n = 58

Themen für Investitionen in den befragten Anwenderunternehmen

In welche konkreten Themen investiert Ihr Unternehmen? Die Antworten der Vertreter der befragten Anwenderunternehmen auf diese Frage zeigen sehr deutlich, dass es vor allem drei Themen sind, die die Anwenderunternehmen beschäftigen: moderne Business-Applikationen, die stärkere Automatisierung von Fachprozessen und die Modernisierung der IT als solides Fundament.

1. BUSINESS-APPLIKATIONEN

64 Prozent der befragten Führungskräfte berichten davon, dass ihre Unternehmen auch zukünftig einen Investitionsschwerpunkt auf den Rollout von neuen Softwareanwendungen legen. Die Einführung von neuer Software findet dabei in allen Funktionsbereichen entlang der Wertschöpfungskette statt.

Ein zentraler Punkt bei der Einführung neuer Business-Applikationen spielt die Softwaremodernisierung. Jedes zweite untersuchte Anwenderunternehmen löst derzeit viele seiner IT-Eigenentwicklungen durch Standardsoftware ab. 54 Prozent der Unternehmen migrieren weiterhin ihre bisherigen Standardsoftwarelösungen in neue, cloudbasierte Standardsoftware. Beispiele für besonders häufig gewählte neue Standardsoftware sind im ERP-Umfeld S/4 Hana (SAP) oder Microsoft Dynamics 365 und im CRM-Umfeld Salesforce.com.

Im Zuge der Digitalisierung der Geschäftsmodelle nimmt aber auch der Anteil von Embedded Software in Industrieprodukten wie Maschinen und Anlagen, Haushaltsgeräten sowie Fahrzeugen enorm zu. In diesem Zusammenhang verschwimmen die Grenzen zwischen Engineering- und IT-Dienstleistungen. Die Verantwortung für die Softwareentwicklung verlagert sich folglich immer stärker in die Business-Units.

2. AUTOMATISIERUNG

Den zweiten Block bei den wichtigsten Investitionsthemen bildet die Automatisierung der fachlichen Kernprozesse sowie der IT-Prozesse, um die Geschwindigkeit und Qualität zu erhöhen und gleichzeitig Kosten zu senken.

Geht es zunächst um die Automatisierung der Fachprozesse, planen 59 Prozent der befragten Unternehmen, 2019 und 2020 ein großes Stück voranzukommen, und investieren entsprechend stark in Projekte, um einen großen Teil ihrer transaktionalen, repetitiven und regelbasierten Prozesse stärker zu automatisieren.

Use Cases für Automatisierungspotenziale finden sich in nahezu allen Funktionsbereichen, vor allem in Verwaltungstätigkeiten wie dem Rechnungswesen, der Auftragsbearbeitung, dem Einkaufs- und Bestellwesen, dem Bewerbermanagement oder im Risk- und Compliance-Bereich bei der Identifikation von Abweichungen oder Anomalien. Auch im Marketing (z. B. Kampagnenmanagement) oder im Kundenservice (z. B. Chat Bots, Beantwortung einfacher Kundenanfragen) besteht hohes Potenzial.

Jedes zweite befragte Unternehmen (50 %) wird 2019/2020 ebenfalls einen signifikanten Teil der IT-Budgets in die Automatisierung der IT-Prozesse investieren. Ein Anwendungsbeispiel aus der IT ist der Einsatz von Bots zur Lösung von häufig auftretenden Incidents im First-Level-Support. Ebenso im Asset- und Configuration-Management können durch Automatisierung hohe Effizienzvorteile erzielt werden.

Den wohl größten Nutzen in der neuen IT werden sich die Unternehmen jedoch in kürzeren Softwareeinführungs- und Release-Zyklen versprechen. Immer mehr

Unternehmen setzen dabei auf agile Softwareentwicklung mithilfe von Scrum und DevOps, um die Time-to-Market radikal zu verkürzen, aber auch um die Softwarequalität zu erhöhen.

Automatisierungspotenziale im Software-Engineering ergeben sich vor allem in der Durchführung von Tests während der laufenden Entwicklung, um auftretende Fehler frühzeitig und direkt abzuschalten und die Code-Qualität zu erhöhen.

3. IT-MODERNISIERUNG

Viele Unternehmen haben in den vergangenen Jahren bereits große Fortschritte bei der IT-Modernisierung gemacht, da sie in die Migration von On-Premise-Anwendungen in die Cloud investiert haben. Diese Entwicklung wird sich in den kommenden Jahren fortsetzen. 2019 und 2020 werden 45 Prozent der befragten Unternehmen „sehr stark“ bis „stark“ in die Modernisierung ihrer Softwareanwendungen und der IT-Infrastruktur investieren. Allerdings planen weitere 21 Prozent der Unternehmen nur durchschnittliche IT-Ausgaben.

4. CLOUD-PLATTFORMEN

Während die befragten Unternehmen also sehr stark in die Prozessdigitalisierung und IT-Modernisierung

investieren, sind sie in Bezug auf die Transformation ihrer klassischen Geschäftsmodelle hin zu plattformbasierten Geschäftsmodellen noch zurückhaltend. Diese unterschiedliche Priorisierung hängt unter anderem damit zusammen, dass viele Unternehmen noch nicht über die technologischen und organisatorischen Voraussetzungen verfügen, um in neue digitale Geschäftsmodelle und damit in neue Märkte einzutreten. Ebenso mangelt es auch oft an Risikobereitschaft, konsequent neue Innovationen zu entwickeln und in digitale Geschäftsmodelle zu investieren.

Aber immerhin 31 Prozent der befragten Unternehmen planen, im Jahr 2019 sowie im Jahr 2020 in den Aufbau von Cloud-Plattformen zu investieren, um damit neue Geschäftsmodelle und Innovationen zu ermöglichen.

Allerdings zeigen die Antworten der befragten Manager, dass die Cloud-Transformation in vielen der befragten Unternehmen derzeit weiter forciert wird. So plant jedes dritte Unternehmen derzeit eine Vielzahl an Projekten, um die bisherigen Anwendungen On-Premise in die Cloud zu überführen. Weitere knappe 30 Prozent führen immerhin vereinzelte Cloud-Migrationsprojekte auf der Anwendungsebene durch.

INVESTITIONSSCHWERPUNKTE DER ANWENDERUNTERNEHMEN

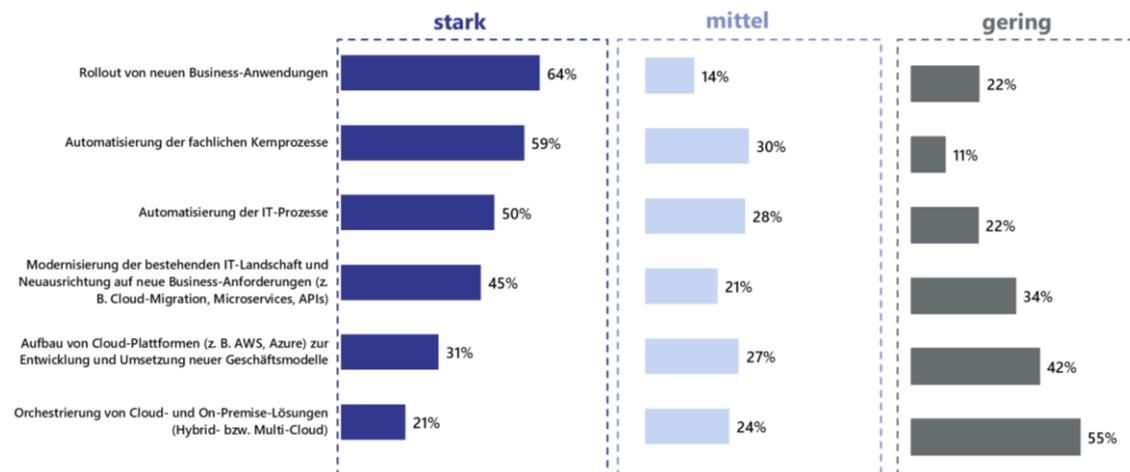


Abbildung 17: Frage: In welche konkreten Themen investiert Ihr Unternehmen in diesem Jahr? Mehrfachantworten; Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; n = 123

KONZERNE SIND MIT IHRER DIGITALISIERUNG SCHON WEITER

Die befragten Anwenderunternehmen mit mehr als 10 Milliarden Euro Umsatz sind bei ihrer Digitalisierung bereits weiter und investieren stärker in die digitale Transformation. Demnach planen nur 44 Prozent der Konzerne, 2019 und 2020 einen Investitionsschwerpunkt auf den Rollout neuer Softwarelösungen zu legen. Dagegen werden aber 63 Prozent in den Aufbau von Cloud-Plattformen investieren, um neue Geschäftsmodelle zu ermöglichen.

Bei der Umstellung der IT-Bereitstellungsmodelle auf die Cloud sind die befragten Unternehmen mit mehr als 5 Milliarden Euro Umsatz schon um einiges weiter als der Mittelstand. Demnach planen bereits 30 Prozent dieser Unternehmen in die Orchestrierung von Cloud- und On-Premise-Lösungen (Hybrid-/Multi-Cloud) „sehr stark“ und „stark“ zu investieren.

Die Investitionsneigung der Unternehmen in die Automatisierung der Fach- und IT-Prozesse liegt in den verschiedenen Umsatzgrößenklassen durchweg auf einem hohen Niveau. Besonders stark investiert die Gruppe der Konzerne mit mehr als 5 Milliarden Euro Umsatz in die intelligente Automatisierung. Aber auch im untersuchten gehobenen Mittelstand sind es mehr als 50 Prozent der befragten Unternehmen, die planen, „sehr stark“ und „stark“ in die Automatisierung von Fach- und IT-Prozessen zu investieren.

UNTERSCHIEDE BEI DEN INVESTITIONSTHEMEN DER EINZELNEN WIRTSCHAFTSZWEIGEN

Beim Fortschritt bezüglich Digitalisierung und digitaler Transformation zeigen sich einige branchenspezifische Unterschiede. Laut den Angaben der Interviewpartner haben einige Wirtschaftszweige bei Themen wie Cloud Transformation, IT-Modernisierung und Automatisierung einen größeren Nachholbedarf, während sich einige wenige Sektoren bereits intensiver mit der Entwicklung und Umsetzung neuer (digitaler und datenbasierter) Geschäftsmodelle beschäftigen.

AUTOMOTIVE-INDUSTRIE

Fast jeder zweite befragte Automobil-OEM und -Zulieferer plant, für das Jahr 2019 sowie das Jahr 2020 neue Cloud-Plattformen aufzubauen, um damit neue Geschäftsmodelle zu entwickeln. So ging 2019 beispielsweise Volkswagen strategische Kooperationen mit Microsoft Azure und AWS ein, um einerseits beim Thema Connected Car und andererseits beim Aufbau eines Industrial Internet of Things (IIoT) voranzukommen. Entsprechende Kooperationen haben in den letzten Monaten auch die anderen führenden OEMs und die großen Automotive-Supplier Bosch, Continental und ZF gegründet, um bei den Themen Elektromobilität, Blockchain, autonomes Fahren und Connected Car schneller voranzukommen.

Folglich steht die Orchestrierung der unterschiedlichen IT-Betriebsmodelle (On-Premise, Cloud) bei vielen Automobilunternehmen auf der Agenda. Mit 42 Prozent investieren deutlich mehr Automobilunternehmen als der Durchschnitt aller befragten Unternehmen in den Aufbau von Hybrid- und/oder Multi-Cloud-Strukturen.

INDUSTRIE ALLGEMEIN

Bei Themen wie der Einführung neuer Softwarelösungen und Automatisierung von Fach- und IT-Prozessen zeigen die befragten Industrieunternehmen keine Unterschiede zum Gesamtsample. Dagegen werden 2019 und 2020 deutlich mehr Industrieunternehmen ihre Ausgaben zur IT-Modernisierung erhöhen (54 %).

Starke Investitionen in Cloud-Plattformen zur Entwicklung neuer Geschäftsmodelle sind in 22 Prozent der befragten Industrieunternehmen geplant. In Hybrid- und Multi-Cloud-Strukturen wollen dagegen sogar nur 13 Prozent der Industrieunternehmen „sehr stark“ bis „stark“ investieren. Diese Investitionszurückhaltung überrascht etwas vor dem Hintergrund der Herausforderungen, die es für die Industrie rund um die digitale Fabrik sowie softwarebasierte Geschäftsmodelle gibt.

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Dass etwa zwei Drittel der befragten Banken 2019 und 2020 einen großen Teil ihrer IT-Ausgaben in die Modernisierung ihrer IT stecken, verdeutlicht die Herausforderungen dieser Branche sehr gut. Viele Geldinstitute haben mit einer verkrusteten Legacy-IT und einem hohen Eigenentwicklungsanteil auf der einen Seite und einem hohen digitalen Innovationsdruck auf der anderen Seite zu kämpfen.

Auch hinsichtlich der Automatisierung der Fach- und IT-Prozesse setzen deutlich mehr Banken als der Durchschnitt aller befragten Unternehmen in den Jahren 2019 und 2020 einen Budget-Schwerpunkt. Vor dem Hintergrund der Niedrigzinspolitik sowie eines härteren Wettbewerbs nimmt der Druck auf die Kosten weiter zu.

Die Mehrheit der befragten Versicherungsunternehmen (70 %) konzentriert sich im Jahr 2019 sowie im Jahr 2020 ebenfalls auf die Automatisierung der Fach- und IT-Prozesse, vor allem um Routineaufgaben zu standardisieren, kundenzentrische Prozesse zu beschleunigen und um Kosten zu sparen. Potenziale finden sich beispielsweise in der Schadenbearbeitung oder der Anpassung von Versicherungspolicen.

Darüber hinaus planen 70 Prozent der befragten Versicherungen in neue Softwaretools zu investieren, um die Digitalisierung der Prozesse sowie der Arbeitsplatzumgebungen voranzutreiben, aber auch um den Kunden ergänzende softwarebasierte Services (Onlinetarifrechner, Chat Bots etc.) anbieten zu können.

HANDEL

Die Automatisierung der Fachprozesse steht bei fast allen befragten Unternehmen aus dem Handel (93 %) im laufenden und im kommenden Jahr hoch im Kurs. Vor allem in der Analyse von Kundendaten liegt hohes Potenzial, beispielsweise um die künftige Nachfrage genauer vorherzusagen und so die Warenverfügbarkeit zu

verbessern und Flops im Sortiment zu reduzieren. Folglich müssen Handelsunternehmen gerade im E-Business riesige Mengen an gesammelten Kundendaten analysieren und daraus Prognosen für künftiges Kaufverhalten ableiten.

Weiterhin erfordert der Onlinehandel durchgängige Bestell- und Abwicklungsprozesse ohne Prozess- und Medienbrüche. Ohne Prozessautomatisierung und dem Einsatz von RPA und Künstlicher Intelligenz ist eine hohe Customer Experience bei E-Commerce-Geschäftsmodellen nicht möglich und folglich auch kein Markterfolg. Entsprechend stark werden die befragten Handelsunternehmen in neue Softwarelösungen investieren.

LOGISTIK/TRANSPORT

Die Entwicklungen im E-Business verändern auch die Logistikbranche sehr stark. Die Zahl der Auslieferungen im B2C-Segment steigt seit Jahren, ebenso der Druck auf pünktliche Lieferung. Im B2B-Bereich werden Logistikfirmen ebenfalls immer enger in die Wertschöpfungskette ihrer Kunden integriert, beispielsweise um Lagerkosten zu minimieren. Themen wie effiziente Tourenplanung und Echtzeitverfolgung der Transportwege sind folglich kritische Erfolgsfaktoren und bieten hohes Digitalisierungs- und Automatisierungspotenzial. Daher planen 73 Prozent der befragten Logistikfirmen „sehr stark“ bis „stark“ in neue Softwarelösungen zu investieren.

Die Automatisierung der IT-Prozesse steht bei 58 Prozent der Logistiker im Fokus. Weiterhin werden mit 45 Prozent der Logistikunternehmen deutlich mehr Firmen als im Durchschnitt einen Budget-Fokus auf den Aufbau von Cloud-Plattformen legen. Beide Budgetschwerpunkte lassen darauf schließen, dass die Umsetzung von IoT-Anwendungsfällen in der Logistikbranche stark anzieht, da die Auswertung der durch Sensoren entstehenden Datenmengen in Realtime enorm schnelle Verarbeitungszeiten voraussetzt.



Entwicklung der IT-bezogenen Projekte in den Fachbereichen

AUFTRÄGE KOMMEN HÄUFIGER DIREKT AUS DEN FACHBEREICHEN

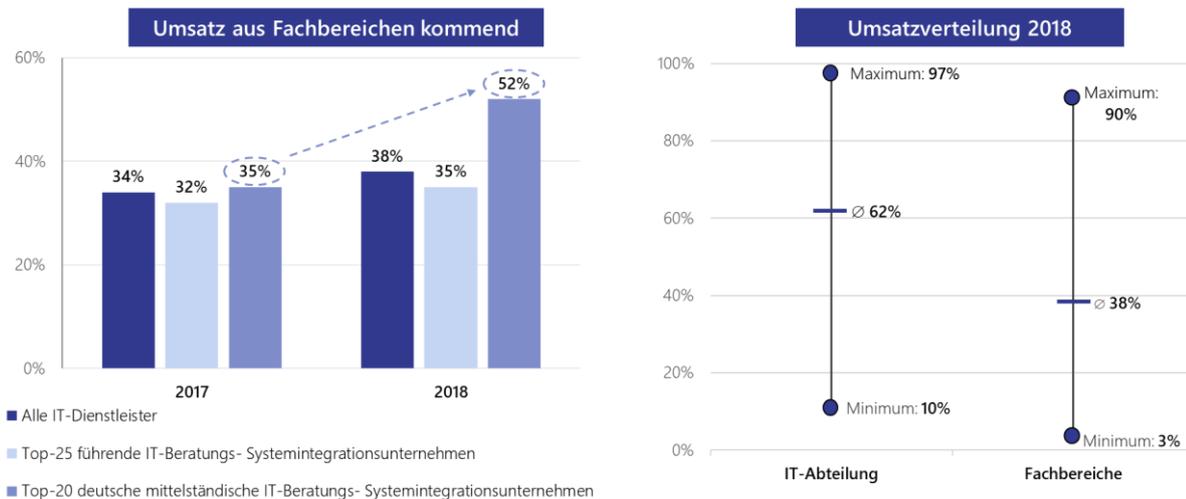


Abbildung 18: Frage: Wie verteilt sich der Umsatz Ihres Unternehmens auf Projekte, die direkt von den Fachbereichen vergeben werden sowie direkt von der IT-Abteilung? n = 55 (2017), 51 (2018)

Die Digitalisierung rückt die Informationstechnologie weiter in die Fachbereiche. Zahlreiche analoge Prozesse werden digitalisiert und (teil-)automatisiert. In einigen Unternehmen übernehmen Softwareroboter und Künstliche Intelligenz bereits eine ganze Reihe an Aufgaben. Ebenso nimmt der Innovations- und Veränderungsdruck auf Ebene der Geschäftsmodelle zu und Unternehmen investieren erheblich stärker in die Digitalisierung ihrer Kundenschnittstellen sowie in neue (digitale) Kommunikations- und Vermarktungskanäle.

Veränderte Konsumgewohnheiten und die digitale Mediennutzung führen ferner dazu, dass viele Produkte und Dienstleistungen softwarebasiert sind und sich Plattform-Geschäftsmodelle etablieren. Dies ist vor allem im Handel (Zalando, Amazon, Alibaba), Tourismus (Airbnb, Booking.com) und der Entertainmentbranche (Netflix, Amazon Prime, Spotify) der Fall. Aber auch in Industrie und Logistik digitalisieren immer mehr

Unternehmen ihre Wertschöpfungsprozesse, indem sie auf digitale und datenbasierte Plattform-Konzepte setzen.

Diese Entwicklung schlägt sich in den Projektinhalten der IT-Dienstleister nieder sowie im Anteil ihrer Umsätze mit Fachbereichen. Im Jahr 2018 erzielten die befragten IT-Dienstleister im Durchschnitt 37,9 Prozent ihrer Umsätze mit Fachbereichen. Zum Vergleich: 2017 waren es noch 34,1 Prozent.

IT-DIENSTLEISTER WERDEN HÄUFIGER MIT CX-SERVICES BEAUFTRAGT

Ein Beispiel für Fachbereichsprojekte mit starkem IT-Fokus sind Themen rund um die Digitalisierung der Kundenschnittstellen, um Digital Marketing und neue digitale Geschäftsmodelle (CX-Services). 31 Prozent ihrer Umsätze entfallen laut den Angaben der analysierten IT-Dienstleister auf solche kundenzentrischen Themen.

2019 sollen bereits 35 Prozent der Umsätze mit CX-Services infolge einer höheren Nachfrage erzielt werden.

Die Abgrenzung von CX-Services zu anderen klassischen IT-Services wie Softwareentwicklung, IT-Beratung und Softwareeinführung ist wichtig, um die Marktveränderungen, die aktuell stattfinden, zu verstehen. Bei den meisten Digitalisierungsthemen besteht der Wunsch, diese agil zu planen und umzusetzen. Entsprechende Projekte erfordern daher neue Skills und Steuerungsmethoden anstelle der in klassischen Wasserfallmethoden umgesetzten Projekten. Darüber hinaus ist bei der Entwicklung von digitalen Produkten die Customer Experience beziehungsweise die User Experience enorm wichtig für die Akzeptanz der Produkte bei Mitarbeitern und Kunden. Folglich wird für die IT-Dienstleister eine hohe Expertise in Produkt- und Service-Design sowie im Verständnis der Bedürfnisse der Endkunden immer wichtiger.

Dies ist ein Grund dafür, warum in den letzten Jahren einige IT-Beratungen Kompetenzen in agiler Softwareentwicklung, UX-Design sowie Kreativleistungen verstärkt aufgebaut und teilweise auch neue Geschäftseinheiten entwickelt haben. Die Strategien der Dienstleister beim Aufbau von CX-Kompetenzen sind sehr unterschiedlich. Während einige der großen Beratungs- und

IT-Dienstleister wie Accenture, IBM, Capgemini oder Cognizant in den vergangenen Jahren eine Reihe führender Digitalagenturen übernommen und somit große Digital-Einheiten aufgebaut haben, suchen andere IT-Dienstleister entsprechende Fachkräfte auf dem Bewerbermarkt oder gehen strategische Kooperationen mit Agenturen ein.

Der Druck für die IT-Dienstleister, digitalagenturnahes Know-how aufzubauen, ist hoch. In vielen Kundenunternehmen fehlen Fachkräfte, um Innovations- und Digitalisierungsprojekte zu planen und umzusetzen. Gerade Erfahrungen im Aufbau von agilen Einheiten zur Entwicklung von Innovationen und digitalen Produkten fehlen häufig. Folglich nimmt die Nachfrage nach externen Dienstleistungen in diesem Umfeld stark zu und Digitalagenturen sowie IT-Beratungen gelten in vielen Kundenunternehmen als bevorzugte Anbietergruppe bei der Entwicklung und Integration von digitalen Lösungen.

Detaillierte Informationen zu den Veränderungen im Rahmen der Zusammenarbeit mit Beratungs- und IT-Dienstleistern bei Themen rund um Customer Experience und Customer Centricity gibt eine aktuelle und kostenfreie Lünendonk-Studie 2019 [„Der Markt für Customer Experience Services in Deutschland“](#).

IT-DIENSTLEISTER WERDEN IMMER HÄUFIGER MIT AGENTURNAHEN DIENSTLEISTUNGEN BEAUFTRAGT

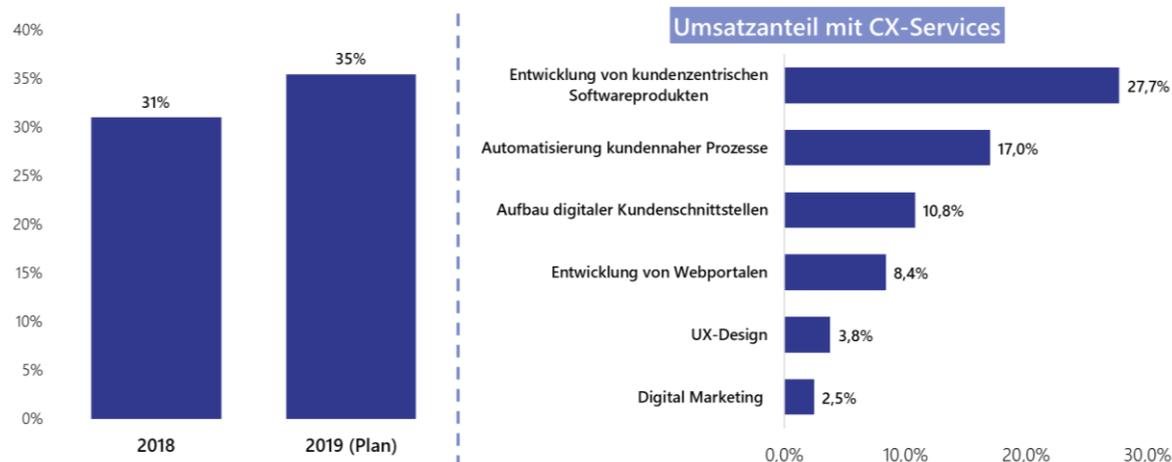


Abbildung 19: Frage: Wie viel Prozent vom Umsatz erzielt Ihr Unternehmen mit webbasierten Digital-Services? n = 52, Frage: Wie viel Prozent ihrer Umsätze erzielt Ihr Unternehmen mit folgenden Customer Experience Services?; Mittelwerte; n = 37 bis 42

ANWENDERUNTERNEHMEN: ANSTIEG DER IT-PROJEKTE IN DEN FACHBEREICHEN

Der Innovations- und Digitalisierungsdruck spiegelt sich auch in der Zahl der Projekte mit IT-Bezug in den Fachbereichen wider. Demnach meldeten 41 Prozent der befragten Anwenderunternehmen einen Anstieg der IT-Projekte in ihren Fachbereichen um mehr als ein Drittel (33 %). In 45 Prozent der Unternehmen kamen dagegen bis zu einem Drittel mehr IT-nahe Projekte in den Business-Units hinzu.

HOHER ANTEIL NICHT UMGESETZTER PROJEKTE

Lünendonk wollte jedoch auch wissen, wie viele der in den Fachbereichen geplanten und budgetierten IT-Projekte nicht umgesetzt werden konnten und was die Gründe dafür sind.

Nur 14 Prozent der untersuchten Anwenderunternehmen ist es gelungen, alle IT-Projekte auch abzuschließen. Besonders hoch ist der Anteil der abgeschlossenen IT-Projekte in den untersuchten Banken und Handelsunternehmen. Im Umkehrschluss zeigt sich, dass bei 86 Prozent der Unternehmen zahlreiche Projekte nicht beendet wurden. Dies stellt zwar zunächst keine große Überraschung dar, da es immer wieder vorkommt, dass begonnene IT-Projekte aus unterschiedlichen Gründen nicht mehr weiterverfolgt werden.

Dass jedoch in 31 Prozent der Unternehmen etwa jedes fünfte IT-Projekt nicht abgeschlossen wurde, ist durchaus eine beachtenswerte Kennzahl. Demnach wurden in 25 Prozent der Unternehmen zwischen 20 und 30 Prozent der in den Fachbereichen initiierten IT-Projekte nicht beendet. In sechs Prozent der Unternehmen waren es sogar mehr als 30 Prozent der IT-Projekte.

In der detaillierteren Branchenanalyse zeigt sich, dass der Anteil der Unternehmen, die mehr als 30 Prozent der begonnenen IT-Projekte nicht umsetzen konnten, in den Branchen Handel und Versicherungen deutlich höher liegt als im Durchschnitt.

ZU VIELE VORHABEN UND ZU WENIG FACHKRÄFTE

Es gibt dabei laut den Befragten drei wesentliche Gründe, warum in vielen Unternehmen ein Teil der Projekte nicht umgesetzt werden kann. Da ist zum einen das Spannungsfeld aus der Vielzahl an gleichzeitig laufenden Projekten, dem verfügbaren Budget und der Priorisierung auf die wichtigsten Vorhaben. 58 Prozent der befragten Unternehmen gaben an, Projekte auch einmal abubrechen, damit sie ihre Mittel und Ressourcen auf wichtigere Vorhaben legen und anders priorisieren können.

NICHT ALLE PROJEKTE WERDEN AUCH ABGESCHLOSSEN

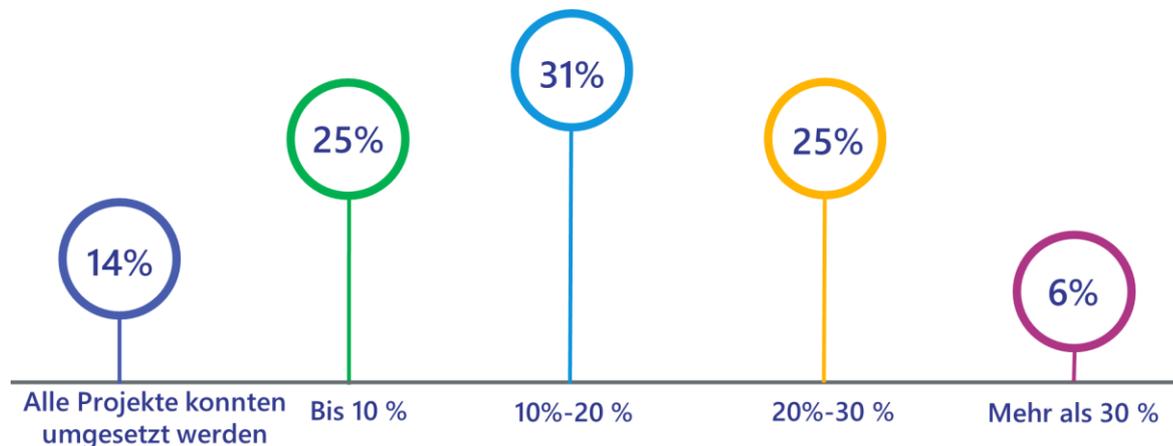


Abbildung 20: Frage: Wie viele der vom Business getriebenen und durch die IT-Abteilung umzusetzenden IT-Projekte konnten trotz Planung und Budgetierung schätzungsweise nicht abschließend umgesetzt werden? n = 124

AUFWAND WIRD OFT FALSCH EINGESCHÄTZT

Interessant ist die Aussage von 47 Prozent der befragten Führungskräfte, dass sich der Aufwand bei einigen Projekten während der Projektumsetzung so stark erhöht, dass sich der ursprüngliche Business Case nicht mehr rechnet und die Projekte beendet werden müssen. Solche Fälle kommen beispielsweise bei der Legacy-IT-Modernisierung vor, wenn die Kosten für notwendige Prozessanpassungen oder Datenmigrationen falsch eingeschätzt werden und das ursprüngliche Budget übersteigen.

Aber auch bei agil durchgeführten Softwareentwicklungsprojekten liegt es in der Natur der Sache, dass der Aufwand mit jeder Änderung des Scopes, bei technischen Mängeln oder nicht ausreichender User Experience schnell zunehmen kann. Daher ist bei agilen Projekten auch eine sehr intensive Steuerung der beteiligten Teams (z. B. Daily Meetings) mithilfe agiler Vorgehensmodelle wie SAFe (Scaled Agile Framework) oder LeSS (Large Scale Scrum) sinnvoll, um die Projekte möglichst zielorientiert zu steuern und zu priorisieren. Dabei kann es auch vorkommen, dass Projekte abgebrochen werden, weil sie nicht mehr erfolgversprechend verlaufen und die Mittel und Ressourcen auf andere Themen verteilt werden.

MANGEL AN FACHKRÄFTEN ERSCHWERT PROJEKTUMSETZUNG

Erschwerend für viele Unternehmen kommt der Mangel an Fach- und Technologie-Know-how hinzu. Dieser ist in 40 Prozent der befragten Unternehmen ein wesentlicher Grund dafür, dass geplante Projekte verschoben oder gestrichen werden. Verschärfend kommt hinzu, dass mittlerweile für eine ganze Reihe an Skills (Data Scientists, Security-Experten, Java-Entwickler etc.) auch am externen Markt nicht ausreichend Fachkräfte verfügbar sind. Viele Beratungs- und IT-Dienstleister berichten bereits, dass sie einen Teil ihrer Projektanfragen aus Mangel an Fachkräften ablehnen müssen.

Stärker als beim Durchschnitt ist der Mangel an Fach- und Technologie-Know-how in den Automobil- und Industrieunternehmen. Mehr als jeder zweite Befragte sieht hierin den Grund für nicht abgeschlossene IT-Projekte.

Neben dem Mangel an Fachkräften fällt es 29 Prozent der Unternehmen schwer, geeignete IT-Dienstleister zu finden, welche die Anforderungen an die Projekte erfüllen. Diesen Trend beobachtet Lünendonk schon seit einigen Jahren – vor allem im Umfeld von „neuen“ Themen wie Künstliche Intelligenz, Customer Experience, Digital Marketing, Big Data Analytics oder IoT.

GRÜNDE FÜR DIE NICHTUMSETZUNG VON IN DEN FACHBEREICHEN GEPLANTEN DIGITALPROJEKTEN

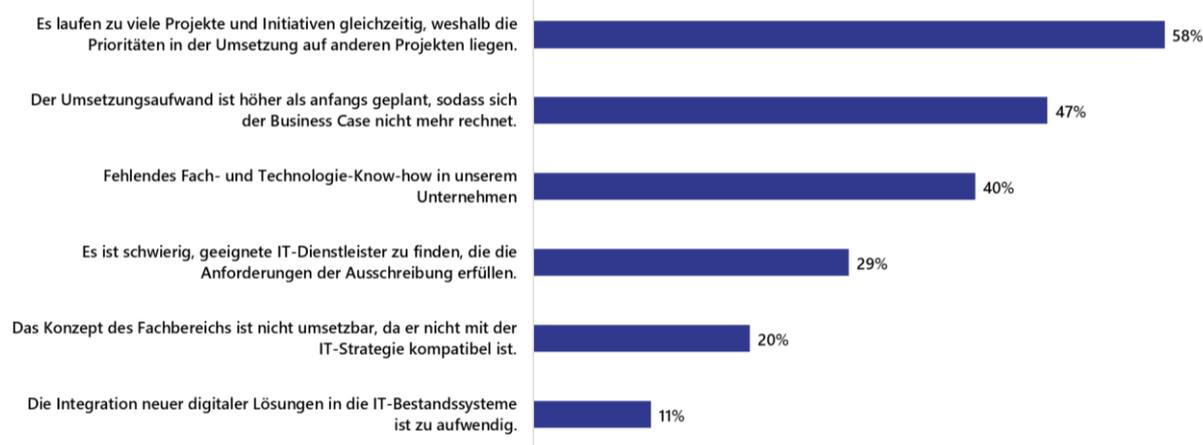


Abbildung 21: Frage: Was sind die Gründe für die Nichtumsetzung dieser Projekte? Mehrfachnennungen; n = 121

Behinderungsfaktoren der digitalen Transformation

Die Faktoren, die eine digitale Transformation aus Sicht der befragten Führungskräfte in den Anwenderunternehmen behindern, lassen auf dringend zu bearbeitende Handlungsfelder schließen. Wie bereits das vorangegangene Kapitel gezeigt hat, fehlt es in vielen Unternehmen an Know-how, um die anstehenden Digitalisierungsvorhaben erfolgreich umzusetzen.

Demnach gaben 53 Prozent der Befragten den Aspekt „fehlende Fachkräfte und fehlendes Know-how in neuen Technologien“ als Grund für eine schleppende Transformation an. Besonders stark scheinen die untersuchten Branchen „Industrie“ und „Logistik/Transport“ vom Fachkräftemangel betroffen zu sein, da jeweils mehr als 60 Prozent der Befragten ein Fachkräfteproblem als einen wichtigen Behinderungsgrund für die digitale Transformation ausgemacht haben.

AGILE STRUKTUREN FEHLEN

39 Prozent der Befragten beklagen weiterhin das Fehlen von agilen Zusammenarbeitsmodellen, zum Beispiel um interdisziplinäre und fachbereichsübergreifende Teams besser zu koordinieren. Zwar arbeitet ein Großteil der befragten Unternehmen in der Softwareentwicklung mit agilen Methoden wie Scrum oder DevOps, jedoch genügt der Einsatz agiler Methoden allein nicht. Vielmehr muss auch die Unternehmenskultur verändert und Hierarchien abgebaut werden, beispielsweise um Mitarbeiter mehr Mitbestimmungs- und Entscheidungsfreiheiten zu übertragen.

Weitere 24 Prozent der Anwender schätzen ihre Unternehmen mittelmäßig ein, was agile Strukturen betrifft.

Das Fehlen von agilen Strukturen wirkt sich auch auf die Fähigkeit aus, neue Ideen für digitale Geschäftsmodelle

oder digitale Prozesse im Unternehmen einzuführen. Mit dem Status quo von Agilität befasste sich die kostenfreie [Lünendonk®-Studie 2019 „Scalable Agility“](#). Sie kommt zu dem Schluss, dass es zwar in den meisten Unternehmen an agilen Vorgehensmodellen zur Steuerung von Projekten mangelt, deren Einführung jedoch in fast allen befragten Unternehmen geplant ist. Ferner kommt die Studie zu dem Schluss, dass fehlende Risikobereitschaft im Top-Management und ein hoher Kontrollzwang noch viele Unternehmen beherrschen. So werden agilen Teams im Laufe der Zeit wieder Hierarchiestufen übergestülpt, „Fail Fast“ wird von Controllern und Führungskräften nicht akzeptiert und Budgets für die Weiterführung von Innovationsprojekten werden häufig aus Risikogründen nicht mehr genehmigt.

33 Prozent der befragten Führungskräfte beklagen darüber hinaus, dass in ihren Unternehmen Silostrukturen einige Digitalisierungsvorhaben verhindern. Weitere 33 Prozent äußern sich neutral zu diesem Punkt.

INNOVATIONEN UND NEUE IDEEN WERDEN OFT NICHT WEITERVERFOLGT

Daher überrascht es nicht, dass auch bei dieser vorliegenden Studie etwa jedes dritte befragte Unternehmen (31 %) laut den befragten Führungskräften große Schwierigkeiten damit hat, Minimal Viable Products (MVPs) für digitale Produkte weiterzuverfolgen, also vom Lab zum Rollout in die Organisation zu bringen.

Überdurchschnittlich häufig kommt diese Situation in den befragten Automobilunternehmen (50 %) vor. Dagegen sind deutlich mehr Unternehmen in den befragten Banken und anderen Industrieunternehmen besser darin, entwickelte Prototypen für neue Geschäftsmodelle oder Prozessverbesserungen weiterzuverfolgen.

DAS FEHLEN DER 5G-INFRASTRUKTUR BREMST

41 Prozent der Befragten haben die fehlende 5G-Infrastruktur als einen Behinderungsfaktor der Digitalisierung ausgemacht. Weitere 18 Prozent äußerten sich neutral gegenüber der Bedeutung von 5G für ihren Digitalisierungserfolg.

Insbesondere die Industrie beklagt den schleppenden Breitband-Ausbau in der Fläche, da sich ohne schnelle Datenübertragungen IoT Use Cases nur schwer umsetzen lassen. Aber auch digitale Geschäftsmodelle, die überwiegend auf mobilen Endgeräten genutzt werden, werden durch eine teilweise schlechte Internet-Infrastruktur ausgebremst.

IT IST IN DEN MEISTEN UNTERNEHMEN KEIN BEHINDERUNGSFAKTOR (MEHR)

Erfreulicherweise gilt die IT-Landschaft in den meisten Unternehmen nicht mehr als Grund für eine schleppende digitale Transformation. So gab ein vergleichsweise geringer Anteil von 34 Prozent der Befragten an, dass eine komplexe und weit verzweigte IT-Landschaft einen sehr starken beziehungsweise starken Behinderungsfaktor darstellt.

Hinsichtlich der Integrationsfähigkeit von neuen digitalen Lösungen in das IT-Backend äußerten sich 32 Prozent der Befragten kritisch. Weitere 37 Prozent stehen dem Einfluss der Integrationsfähigkeit ihres IT-Backends auf den Erfolg der digitalen Transformation neutral gegenüber.

FAKTOREN, DIE EINE DIGITALE TRANSFORMATION BEHINDERN

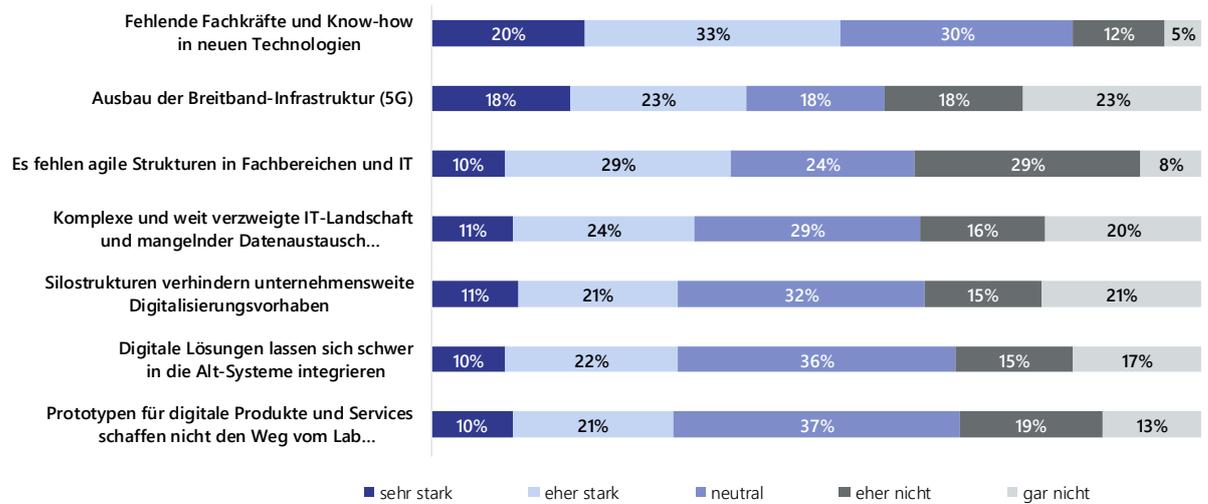


Abbildung 22: Frage: Wodurch wird aus Ihrer Sicht in Ihrem Unternehmen die digitale Transformation behindert? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; n = 123

Fachkräfte in der IT & Projektbesetzung

Der Mangel an Fachkräften in den Anwenderunternehmen zur Besetzung von Projekten führt unweigerlich zu einer steigenden Nachfrage nach externer Unterstützung. Davon profitierte im vergangenen Jahr vor allem der IT-Beratungsmarkt, der im zweistelligen Prozentbereich gewachsen ist. Allerdings lassen die prognostizierten Geschäftsaussichten der befragten IT-Dienstleister darauf schließen, dass sich die künftige Marktentwicklung etwas eintrübt. So liegen die Prognosen der Anbieter für die künftige Geschäftsentwicklung unter der realen Geschäftsentwicklung des Jahres 2018 – mit durchschnittlich 10,9 Prozent zwar immer noch zweistellig, jedoch auf einem geringeren Niveau als in den vergangenen Jahren.

Obwohl es vor allem den 25 führenden IT-Beratungen im vergangenen Jahr gelungen ist, die Zahl ihrer Mitarbeiter (Berater, Vertrieb, Verwaltung) um 13 Prozent zu erhöhen, hatten alle analysierten IT-Dienstleister schon größere Probleme, am Arbeitsmarkt Fachkräfte zu finden. Die durchschnittliche Mitarbeiterentwicklung aller

analysierten IT-Dienstleister lag 2018 bei 11,2 Prozent. Damit bewegte sich das Mitarbeiterwachstum (11,2 %) fast auf einer Linie mit dem Umsatzwachstum (11,9 %) – durchaus ein großer Erfolg der IT-Dienstleister in einer sehr angespannten Arbeitsmarktsituation.

Für das laufende Jahr 2019 rechnen die befragten IT-Dienstleister damit, die Zahl ihrer Mitarbeiter um 17,3 Prozent im Durchschnitt zu erhöhen. Die Top-25 rechnen sogar mit 17,8 Prozent mehr Mitarbeiter.

Ob sich diese Planungen allerdings auch erfüllen lassen, steht auf einem anderen Blatt und hängt von den Rekrutierungserfolgen der einzelnen IT-Dienstleister ab. So zeigt die Analyse des deutschen IT-Arbeitsmarktes, dass im Jahr 2018 durchschnittlich 17,4 Prozent der geplanten offenen Stellen nicht besetzt werden konnten. Der Personalbedarf war folglich deutlich höher als die Zahl der tatsächlichen Neueinstellungen.

NICHT BESETZTE PLANSTELLEN 2018 & GEPLANTE NEUEINSTELLUNGEN 2019

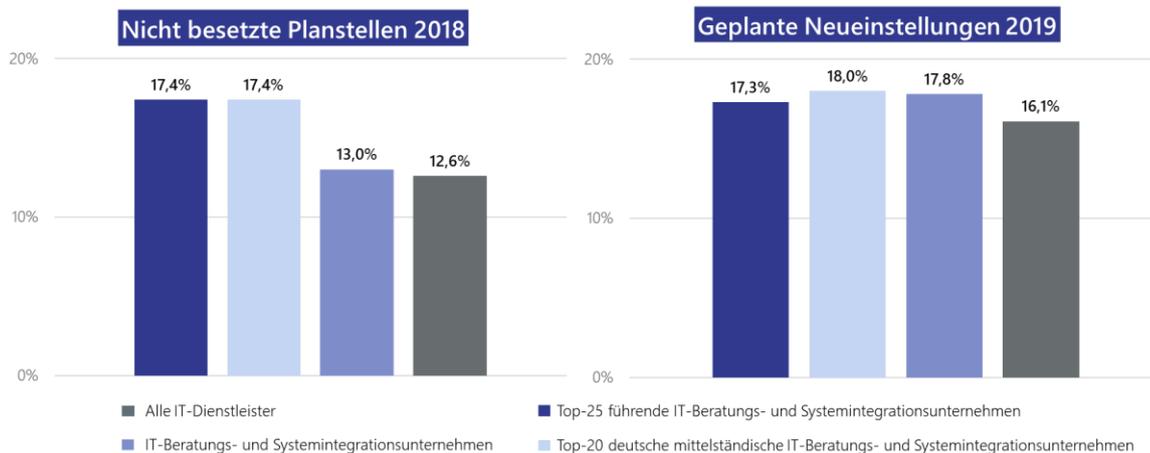


Abbildung 23: Frage: Wie viele Neueinstellungen planen Sie 2019? n = 53, Frage: Wie viel Prozent Ihrer Planstellen konnten 2018 nicht besetzt werden? n = 52

IT-DIENSTLEISTER LEHNEN PROJEKT-ANFRAGEN WEGEN FACHKRÄFTEMANGEL AB

Die Analyse der Geschäftsentwicklung der IT-Dienstleister zeigt, dass ein Teil der Kundenanfragen abgelehnt werden musste – hauptsächlich, weil Fachkräfte zur Besetzung der Projekte fehlten. Dies wirkt sich wiederum auf die Kundenunternehmen aus, die einen Teil ihrer geplanten Digitalisierungsprojekte nicht wie geplant umsetzen können, weil sowohl intern als auch am externen Markt Projektmitarbeiter fehlen. In der Konsequenz werden Projektziele nicht erreicht.

Besonders angespannt ist die Situation in den befragten 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen, denn sie mussten sogar fast jede vierte Kundenanfrage im vergangenen Jahr (2018) ablehnen. Demgegenüber haben die führenden 25 IT-Beratungen nur acht Prozent der Projektanfragen abgelehnt.

Die Gründe, warum Projektanfragen abgelehnt werden, unterscheiden sich bei den Top-25 jedoch von den übrigen IT-Dienstleistern. So gaben 63 Prozent der Top-25 an, dass sie Projektanfragen abgelehnt hatten, weil sie keinen Preiskampf mitgehen wollten, während 69 Prozent der Top-25 fehlende Fachkräfte anführten.

TOP-25-IT-BERATUNGEN SETZEN STÄRKER AUF FREELANCER UND NEAR- UND OFFSHORE

Da sich die Top-25-IT-Beratungen überwiegend aus international tätigen Unternehmen zusammensetzen und globale Delivery-Strukturen haben, können sie Projekte auch international, also mit Beratern und IT-Experten aus anderen Landesgesellschaften, besetzen. Für viele Kunden ist diese weltweite Verfügbarkeit von Beratern und IT-Experten ein großer Vorteil, weshalb Beratungs- und IT-Konzerne wie Accenture, Capgemini, IBM, NTT Data oder TCS häufig als Generalunternehmer die Gesamtverantwortung für die Projektumsetzung übertragen bekommen sowie als Preferred Partner ihrer Kunden fungieren.

Darüber hinaus setzen die führenden Beratungs- und IT-Dienstleister häufiger freiberufliche IT-Experten in ihren Projekten ein, um fehlende Skills in der Projektbesetzung auszugleichen. Folglich ist die Ablehnungsquote von Kundenanfragen bei ihnen deutlich geringer. Gerade die führenden IT-Dienstleister haben seit Jahren strategische Partnerschaften mit Anbietern für die Vermittlung von IT-Freelancern (Hays, SThree, Gulp etc.), um schnell und flexibel auf deren Freelancer-Pool zugreifen zu können.

IT-DIENSTLEISTER MUSSTEN 2018 EINEN TEIL DER PROJEKTANFRAGEN IHRER KUNDEN ABLEHNEN

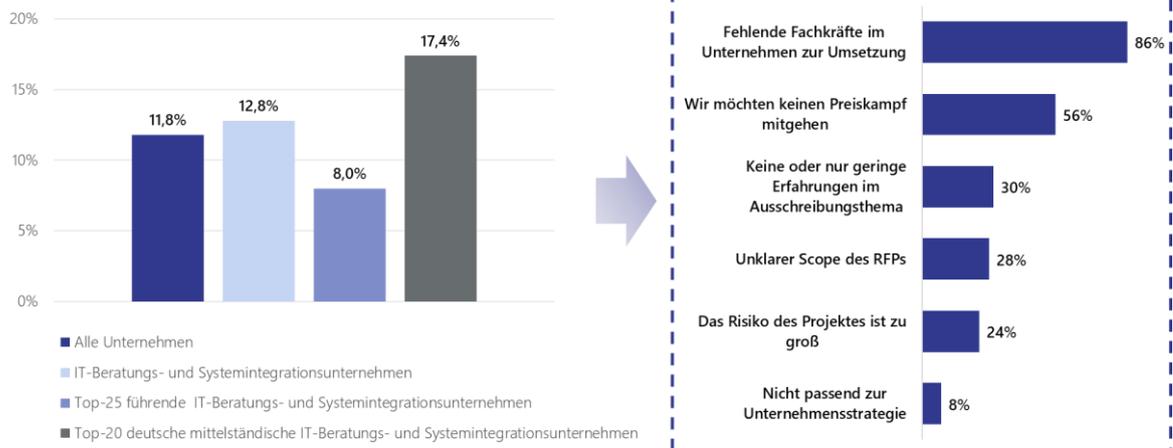


Abbildung 24: Frage: Wie viel Prozent der Projektanfragen an Ihr Unternehmen konnten 2018 nicht bedient und mussten abgelehnt werden? n = 51, Frage: Was waren die Gründe, warum Projekte abgelehnt wurden? Mehrfachnennungen möglich; n = 50

MASSNAHMEN GEGEN DEN FACHKRÄFTEMANGEL

Wie reagiert der IT-Dienstleistungsmarkt auf den Mangel an Fachkräften? Besonders häufig setzen die befragten Unternehmen auf Maßnahmen im Personalmarketing. Dazu zählen Instrumente wie Employer Branding, Erhöhung der Bekanntheit des Unternehmens, Kontakt zu potenziellen Bewerbern aber auch Themen wie Mitarbeiterbindung, Karrieremöglichkeiten und Incentives sowie Weiterbildungsprogramme.

BERUFSAUSBILDUNG & ACTIVE SOURCING

Als Reaktion auf die nicht ausreichende Zahl an Hochschulabsolventen, vor allem in den MINT-Fächern, gehen immer mehr IT-Dienstleister den Weg der Berufsausbildung sowie der Kooperationen mit Hochschulen.

Parallel zur Ausbildung eigener Fachkräfte setzen 15 Prozent der befragten IT-Dienstleister auf die Ausweitung ihrer Maßnahmen zur Direktansprache von Kandidaten (Active Sourcing). Hierzu dienen soziale Netzwerke wie Xing und LinkedIn, aber auch persönliche Empfehlungen von Mitarbeitern spielen eine zunehmende Rolle. Eine weitere Maßnahme sind Incentives für Mitarbeiter, die erfolgreich neue Mitarbeiter anwerben. Allerdings sind die Möglichkeiten des Active

Sourcings limitiert, weil die Zahl an potenziellen Kandidaten dadurch nicht größer, sondern nur der Wettbewerb um die Kandidaten intensiver geführt wird. Der größere Wettbewerb stärkt folglich die Position der Bewerber und starke Arbeitgebermarken sind im Vorteil. Bewerber suchen sich in vielen Fällen den Arbeitgeber aus, bei dem das attraktivste Paket aus Job-Inhalten, Karrieremöglichkeiten, Gehaltsstrukturen und Work-Life-Balance geboten wird.

NEAR- UND OFFSHORE HAT SEINE GRENZEN

Ein interessantes Ergebnis ist, dass nur 5 Prozent der IT-Dienstleister auf stärkere Mitarbeiterbindung sowie mehr Near- und Offshoring als Maßnahmen gegen den Fachkräftemangel setzen.

Dagegen sind es hauptsächlich die Top-25-IT-Beratungen, die häufig auf internationale Delivery-Strukturen setzen, um auf den lokalen Mangel an IT-Experten zu reagieren. Das zeigt sich auch daran, dass 95 Prozent der Top-25 entsprechende internationale Delivery-Strukturen nutzen, aber nur 74 Prozent aller befragten IT-Dienstleister Near- und Offshore-Center haben.

MASSNAHMEN DER IT-DIENSTLEISTER GEGEN DEN FACHKRÄFTEMANGEL IN DER IT-BRANCHE



Abbildung 25: Frage: Mithilfe welcher konkreten Maßnahmen plant Ihr Unternehmen, auf den Engpass an Fachkräften zu reagieren? Mehrfachnennungen; n = 63

Zukunft des IT-Dienstleistungsmarktes

Auch in diesem Jahr blicken die IT-Dienstleister in dieser Lünendonk®-Studie in die Zukunft und beziehen Position zu einer Reihe von Thesen zur zukünftigen Entwicklung des IT-Marktes. Die Thesen hat Lünendonk auf Grundlage von Gesprächen mit vielen Führungskräften führender IT-Dienstleistungsunternehmen sowie großer Anwenderunternehmen entwickelt und sie auf ihre Eintrittswahrscheinlichkeit hin getestet.

Bei einigen wenigen Prognosen zur künftigen Marktentwicklung herrscht größtenteils ein Konsens unter den befragten IT-Dienstleistern. Bei anderen Zukunftsthesen gehen die Meinungen der untersuchten IT-Dienstleister dagegen sehr stark auseinander.

DIE CLOUD WIRD DEN IT-DIENSTLEISTUNGSMARKT NACHHALTIG VERÄNDERN

Größtenteils einig sind sich die untersuchten IT-Dienstleister in dem Punkt, dass sie künftig einen großen Teil ihres Umsatzes mit branchen- und themenspezifischen Cloud-Lösungen erzielen. So halten 70

Prozent der Teilnehmer diese Aussage für sehr oder eher wahrscheinlich. Unter den umsatzstärksten 25 IT-Beratungen ist die Zustimmung sogar noch etwas höher. Eine ganze Reihe von IT-Beratungen erwirtschaftet schon seit Jahren einen Teil ihres Umsatzes mit dem Verkauf von Branchen- und Fachlösungen – beispielsweise auf Basis von SAP oder Microsoft-Technologien.

Da die meisten Standardsoftwareprodukte bestimmte branchenbezogene Spezifika in Funktionen wie Supply Chain, Finanzwesen, CRM, Produktion oder Einkauf nicht abdecken, bieten einige IT-Dienstleister eigene Lösungen an.

In der Regel sind diese Dienstleister strategische Partner von Softwareherstellern und haben neben hoher Technologieexpertise ausgeprägtes Branchen- und Fachwissen. Der Cloud-Trend wird aus Sicht von mehr als jedem zweiten IT-Dienstleister künftig dazu führen, dass bei vielen klassischen Implementierungsdienstleistern das Geschäftsmodell erodiert.

ZUKUNFTSTHESEN DER IT-DIENSTLEISTER (1/2)

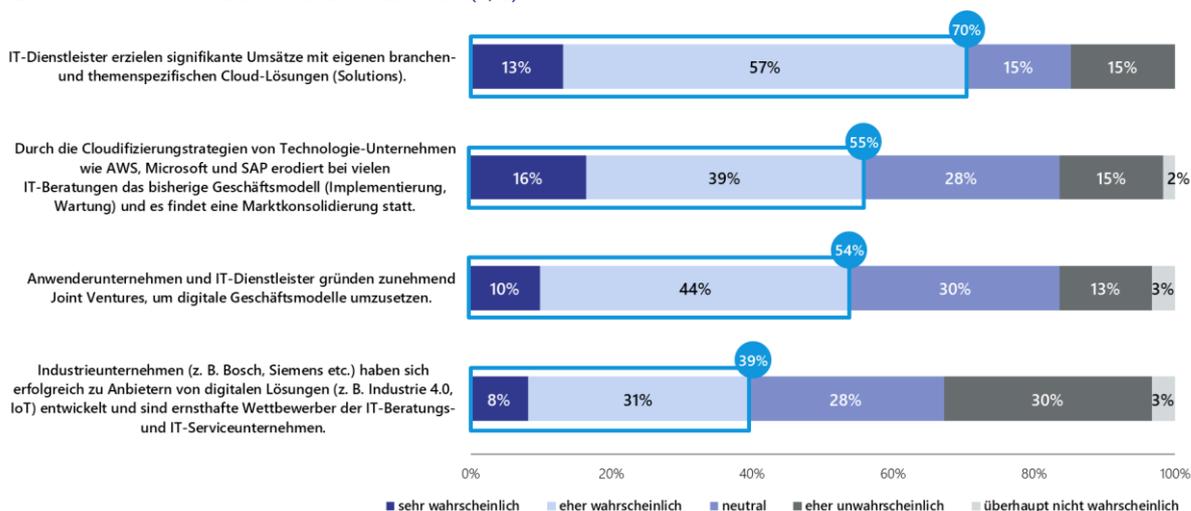


Abbildung 26: Frage: Wenn Sie an das Jahr 2021 denken, welche der folgenden Aussagen halten Sie für wahrscheinlich? Skala von -2 = „überhaupt nicht wahrscheinlich“ bis +2 = „sehr wahrscheinlich“; relative Häufigkeiten; n = 61

Dass nur 55 Prozent der Befragten diese These für wahrscheinlich halten zeigt jedoch, dass sich ein großer Teil der befragten IT-Dienstleister noch nicht sicher ist, ob dieses Szenario auch wirklich eintritt.

Allerdings zeichnet sich bereits heute bei vielen mittelständischen SAP-Implementierungspartnern ab, dass sie ihre bisherigen Geschäftsmodelle – historisch basierend auf der Einführung und dem Customizing von SAP-Software – stark in Richtung Cloud-Dienstleistungen umbauen. So gehen die Strategien der Marktführer für Business-Anwendungen, Microsoft und SAP, eindeutig in Richtung Software as a Service und Cloud-Ökosysteme. Cloud-Lösungen sind jedoch nur dann wirtschaftlich sinnvoll, wenn sie möglichst standardisiert erbracht werden. Dies führt dazu, dass Standardsoftware künftig seltener individualisiert, also an einzelne Unternehmensanforderungen angepasst, wird. Entsprechend geringer wird die Nachfrage nach Customizing-Leistungen werden.

Da sich jedoch die meisten Unternehmen schrittweise mit ihren Fach- und IT-Prozessen in die Cloud bewegen, müssen IT-Dienstleister aktuell zweigleisig fahren. Während sie weiterhin Know-how und Personal für das klassische Implementierungsgeschäft benötigen, da dieser Bereich noch für den Großteil des Umsatzes steht, müssen sie gleichzeitig bereits frühzeitig in die neuen SAP-Technologien S/4 Hana, C-Suite oder Leonardo investieren, um sich auf die künftige Nachfrage einzustellen. Für

kleine und mittelständische IT-Dienstleister ist dieser Spagat durchaus eine große finanzielle und organisatorische Herausforderung,

KUNDENUNTERNEHMEN UND IT-DIENSTLEISTER BAUEN ÖKOSYSTEME AUF

Eine weitere These, die ebenfalls eine zustimmende Mehrheit unter den befragten IT-Dienstleistern fand, ist, dass künftig Anwenderunternehmen und IT-Dienstleister häufiger in Joint Ventures zusammenarbeiten, um digitale Innovationen und Geschäftsmodelle zu entwickeln. Derzeit gibt es zwar nur wenige Beispiele für Joint Ventures, jedoch versprechen sich einige Unternehmen deutliche Vorteile hinsichtlich Geschwindigkeit und Qualität bei der Entwicklung von digitalen Produkten.

Ein weiterer Grund, Joint Ventures mit IT-Dienstleistern zu gründen, ist der Zugang zu Technologie-Know-how und Fachkräften. Aber auch die Kompetenz einiger Dienstleister – vor allem IT-Beratungen und Digital-agenturen – im Aufbau von Innovation-Labs, in denen agile Zusammenarbeitsmodelle eingeführt werden, ist ein Grund, um intensivere strategische Partnerschaften einzugehen. So haben bereits vor einigen Jahren Daimler und Diconium das Joint Venture Cinteo gegründet, das mittlerweile komplett von Daimler übernommen wurde. Auch das Joint Venture zwischen Audi und Valtech (Valtech Mobility GmbH) zielt darauf ab, digitale Produkte für das Connected Car zu entwickeln.

ZUKUNFTSTHESEN DER IT-DIENSTLEISTER (2/2)

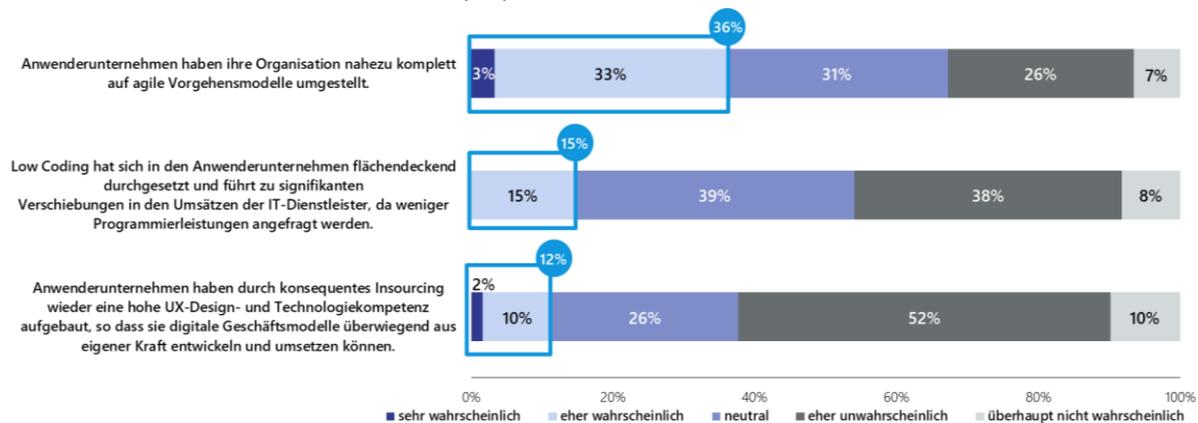


Abbildung 27: Frage: Wenn Sie an das Jahr 2021 denken, welche der folgenden Aussagen halten Sie für wahrscheinlich? Skala von -2 = „überhaupt nicht wahrscheinlich“ bis +2 = „sehr wahrscheinlich“; relative Häufigkeiten; n = 61

UNTERNEHMEN WERDEN AUCH KÜNFTIG AUF EXTERNE CX-SERVICES ANGEWIESEN SEIN

Die These, dass Anwenderunternehmen in Zukunft wieder stärker Insourcing betreiben, um digitale Innovationen und digitale Produkte (z. B. Business-Software, Embedded Systems) überwiegend intern zu entwickeln, hält die Mehrheit der befragten IT-Dienstleister eher für unwahrscheinlich. Nur 12 Prozent halten diese Entwicklung für wahrscheinlich.

Allerdings bauen einige große Konzerne wie Volkswagen, Rewe oder Daimler eigene Digital-Units auf, um neue Geschäftsmodelle und digitale Themen inhouse voranzutreiben. So hat sich Ende 2018 Volkswagen 49 Prozent der Anteile an der Digitalagentur Diconium gesichert, mit dem Ziel, die kundenzentrischen Prozesse stärker zu digitalisieren und miteinander zu vernetzen.

LOW CODING

Low-Code-Plattformen erhöhen die Wiederverwendbarkeit von Vorlagen, Widgets, Plug-ins und Komponenten, ohne bei jedem neuen Softwareprojekt von vorne zu beginnen. Sie sind, gemeinsam mit DevOps, eine wichtige Komponente, um den Softwareentwicklungsprozess stärker zu automatisieren. Damit helfen

sie, den Entwicklungsprozess deutlich zu beschleunigen. Kürzere Time-to-Market-Zyklen sind besonders für digitale Produkte eine enorm wichtige Anforderung, da der Digitalisierungs- und Innovationsdruck hoch ist und digitale Produkte wie Mobile Apps oder Webshops regelmäßig neue Softwareupdates benötigen.

Low-Code-Plattformen werden in der Regel über die Cloud bereitgestellt und Microsoft und Salesforce gelten derzeit als Marktführer. Noch nicht ganz sicher sind sich die befragten IT-Dienstleister darüber wie sich Low-Code-Plattformen auf die Geschäftsmodelle der IT-Dienstleister auswirken. Beim Low Coding werden Entwicklungsumgebungen mit visuellen Applikationsdesignermethoden as a Service bereitgestellt und eine aufwendige Individualentwicklung entfällt.

Immerhin 15 Prozent der Befragten stimmen der Aussage zu, dass Low-Code-Plattformen das Potenzial haben, die Umsätze der IT-Dienstleister negativ zu beeinflussen, weil durch ihre Nutzung weniger Programmierleistung erforderlich wird. Weitere 39 Prozent – und damit der höchste Wert aller abgefragten Zukunftsthemen – stehen der These neutral gegenüber. 46 Prozent lehnen sie dagegen ab.

Fazit und Ausblick



GESCHÄFTSENTWICKLUNG

Der IT-Dienstleistungsmarkt hat sich 2018 in neue Höhen geschwungen. Auch für 2019 und 2020 deuten die Geschäftsaussichten der IT-Dienstleister sowie die Nachfrageentwicklung bei den Kundenunternehmen auf ein zweistelliges Wachstum hin. Der Innovations- und Digitalisierungsdruck erhöht den Veränderungs- und Anpassungsdruck in allen Kundenbranchen der IT-Dienstleister. Weil Fachkräfte und Know-how in digitalen Technologien fehlen, wird auch zukünftig die Nachfrage nach externen IT-Dienstleistungen hoch sein. So gehen die befragten IT-Dienstleister in ihren Prognosen für das Geschäftsjahr 2019 davon aus, dass ihre Umsätze um 10,6 Prozent im Durchschnitt steigen werden. Für 2020 erwarten sie einen mittleren Umsatzanstieg um 10,8 Prozent.

Die Geschäftsaussichten der IT-Dienstleister werden durch die Investitionsplanungen der Kundenunternehmen in großen Teilen bestätigt. Besonders stark wollen die Kundenunternehmen in die Entwicklung und den Rollout von neuen Softwarelösungen, in neue IT-Architektur für das Cloud-Ökosystem sowie in die IT-Modernisierung investieren. Etwa jedes dritte befragte Kundenunternehmen plant, seine Ausgaben in diesen Bereichen um mehr als 5 Prozent zu erhöhen. 13 Prozent der befragten Unternehmen planen, ihre Budgets zur Anwendungsentwicklung und -implementierung sogar um mehr als 10 Prozent zu erhöhen.

AUTOMATISIERUNG WIRD FORCIERT

Ein weiteres zentrales Thema bei den befragten Kundenunternehmen ist die Automatisierung von Fachprozessen. Damit sollen vor allem die Geschwindigkeit und Produktivität von Business-Prozessen verbessert werden. Eine Technologie zur Automatisierung ist RPA-Software (Robot Process Automation). Mithilfe von RPA-Tools lassen sich standardisierte und regelbasierte Arbeitsschritte durch Software-Roboter digitalisieren

und automatisieren. So lassen sich auch sehr zeitaufwendige Tätigkeiten wie die Stammdatenpflege, Finanzbuchungen, die Eingabe von Bestellungen, das Versenden von Rechnungen oder andere Routinetätigkeiten automatisieren. Die Software imitiert dabei die menschlichen Handlungen und kann 24/7 arbeiten – und somit auch aufwendige Prozessschritte vergleichsweise effizient ausführen. Ein weiterer wesentlicher Vorteil der Nutzung von RPA ist, dass CIOs ihre Legacy-Systeme vorerst bestehen lassen können, da die Software sehr effizient arbeiten kann, ohne in die IT einzugreifen. In Kombination mit Künstlicher Intelligenz kann RPA sogar noch komplexere Aufgaben, zum Beispiel Aufgaben in der Kundenkommunikation oder im Qualitätsmanagement, selbstständig erledigen.

Die befragten IT-Dienstleister erwarten in beiden Themenbereichen, RPA und Künstliche Intelligenz, für 2019 und 2020 eine steigende Nachfrage – eine Prognose, die durch die befragten Anwenderunternehmen durchaus bestätigt wird.

FACHBEREICHE GEBEN MEHR GELD FÜR IT AUS

Um auf den Innovations- und Digitalisierungsdruck zu reagieren und Wettbewerbsvorteile zu schaffen, investieren die Fachbereiche immer weiter in digitale Technologien. Dies drückt sich in den Umsatzanteilen der befragten IT-Dienstleister, die sie mit Fachbereichen generieren, aus. 2018 machte die Nachfrage aus den Fachbereichen nach IT-Dienstleistungen rund 38 Prozent des Umsatzes der befragten IT-Dienstleister aus. 2017 waren es im Vergleich noch 34 Prozent.

Die Nachfrage aus den Fachbereichen wird künftig weiter zunehmen, unter anderem weil immer mehr betriebliche Kernprozesse wie Produktion, Supply Chain und Vertrieb in die Cloud verlagert und mithilfe von digitalen Innovationen modernisiert werden (müssen). Für IT-Dienstleister bedeutet diese Entwicklung Chance und

Herausforderung zugleich. Chance, weil neue Kundengruppen erreicht werden. Herausforderung, weil spezifisches Fach- und Branchen-Know-how aufgebaut werden muss, um auf Augenhöhe mit den Fachbereichen zu stehen. Die Kombination aus verschiedenen Disziplinen wie Managementberatung, Digitalagenturleistung und IT-Umsetzung wird wichtiger.

GRENZEN ZWISCHEN ANBIERTYPOLOGIEN VERSCHWIMMEN IMMER MEHR

Folglich stehen Digitalagenturen, Managementberatungs- und IT-Dienstleister zunehmend im Wettbewerb um Digitalisierungsprojekte. Diese drei Anbietergruppen versuchen seit einiger Zeit, verstärkt Kompetenzen und Know-how in den jeweils anderen Bereichen aufzubauen, um thematisch breiter aufgestellt zu sein. So waren in den letzten Jahren bei einigen Beratungs- und IT-Dienstleistern bereits M&A-Aktivitäten zu beobachten, mit dem Ziel, sich in einzelnen Funktionsbereichen zu verstärken. Besonders viele Übernahmen fanden bei Customer Experience & Customer Centricity statt, um einerseits Digitalkompetenz und andererseits Know-how über Endkundenanforderungen (Kreativitäts- und Design-Expertise) aufzubauen. Beratungskonzerne wie Accenture (u. a. SinnerSchrader, Kolle Rebbe), Cognizant (u. a. Zone, Netcentric), IBM (u. a. Aperto) oder Infosys (Brilliant Basics) haben sich in letzter Zeit mit Digitalagenturen verstärkt.

Weitere Beispiele für M&As, die sich eher auf Branchen-Know-how beziehen, sind die Übernahme von H&D (Automotive) durch den indischen IT-Konzern HCL, der Kauf von ckc (Automotive) durch CGI oder die Übernahme von it-economics (Financial Services) durch Sopra Steria. Spezifisches Fach-Know-how hat dagegen in jüngerer Vergangenheit Capgemini mit dem Kauf des Engineering-Dienstleisters Altran hinzugewonnen oder ebenfalls Sopra Steria mit Bluecarat.

Viele dieser Übernahmen und Zusammenschlüsse verdeutlichen das Zusammenwachsen von Business und IT. Die Grenzen zwischen Einzeldisziplinen wie Kreativ- und

Designthemen, Organisations- und Prozessoptimierung sowie IT-Umsetzung verschwimmen zusehends. Aber nicht nur die Beratungs- und IT-Dienstleister sowie Digitalagenturen müssen sich mit einem veränderten Portfolio auf diese Entwicklung einstellen.

AGILE METHODEN

Auch die Anwenderunternehmen müssen dieser Entwicklung Rechnung tragen und ihre Projektorganisation und ihre Unternehmenskultur anpassen. So planen die befragten Anwenderunternehmen beispielsweise in Zukunft deutlich mehr IT-nahe Projekte agil umzusetzen. Lag der Anteil von Projekten, die agil umgesetzt wurden, im Jahr 2018 noch bei rund 30 Prozent, so sollen es 2019 bereits 38 Prozent der Projekte sein, die mithilfe agiler Methoden wie Scrum und DevOps umgesetzt werden. Die Agilisierung ist auch notwendig, da immerhin 39 Prozent der befragten Manager die fehlenden agilen Strukturen als Grund für die schleppende digitale Transformation in ihren Unternehmen ausgemacht haben.

Die agile Transformation wird die Fähigkeit der Unternehmen, die Digitalisierung besser und schneller zu forcieren, deutlich erhöhen. Bereits heute schätzen 36 Prozent der befragten Führungskräfte die Fähigkeit ihrer Unternehmen, Digitalisierungsprojekte erfolgreich umzusetzen, als hoch ein. Weitere 57 Prozent bewerten diese Kompetenz immerhin als mittelmäßig. Dabei konnten 39 Prozent der Unternehmen laut den Angaben ihrer befragten Manager die Umsetzungskompetenz im Vergleich zum Vorjahr erhöhen.

CLOUD

Die Cloud spielt sowohl bei der IT-Modernisierung als auch bei der digitalen Transformation eine immer wichtigere Rolle. 32 Prozent der befragten Anwenderunternehmen investieren sehr stark/stark in den Aufbau von Cloud-Plattformen, um damit digitale Geschäftsmodelle zu ermöglichen. Ebenfalls jedes dritte Anwenderunternehmen setzt bereits häufig auf die Strategie, seine Altanwendungen in die Cloud zu migrieren. In Zukunft werden daher hybride Cloud-Modelle an Bedeutung gewinnen.

Lünendonk im Gespräch mit dem Studienpartner

NTT DATA

Gefragte Impulsgeber und Strategen54

DIETER LOEWE

NTT DATA

NTT DATA

Gefragte Impulsgeber und Strategen



Dieter Loewe
Geschäftsführer und Chief
Client Officer

NTT DATA gehört zu den führenden IT-Beratungsunternehmen in Deutschland und weltweit. Die Experten unterstützen Unternehmen erfolgreich bei der digitalen Transformation. Und manchmal müssen sie auch Mythen entzaubern.

LÜNENDONK: NTT Data arbeitet für viele große Konzerne und hat sich als fünftgrößte IT-Beratung in Deutschland etabliert. Welche Themen rufen derzeit eine besonders hohe Nachfrage nach Ihren Services hervor?

DIETER LOEWE: Unsere Kunden wollen die Digitalisierung nutzen, um neue Produkte und Geschäftsmodelle zu entwickeln. Damit sind viele Herausforderungen verbunden, etwa wie man die alte und neue IT-Welt verbindet oder wie man ein Unternehmen in eine agile Organisation transformiert. Daneben gibt es Dauerbrenner wie die IT-Sicherheit. Im Kommen ist die Frage, wie man das Potenzial der Daten erkennen und nutzen kann, etwa mit datengetriebenem Service-Design.

Wenn Sie nach den Branchen fragen, so kommt die große Nachfrage nach wie vor aus unseren strategischen Sektoren Automotive, Telco, Banking und Insurance. Für Unternehmen dieser Branchen bündeln wir

Business- und IT-Kompetenz mit globaler Erfahrung. Mit unseren globalen Kernwerten Clients first, Foresight und Teamwork erfüllen wir die Herausforderungen unserer Kunden hervorragend – was diese bestätigen.

LÜNENDONK: Laut unserer Studie werden in den Fachbereichen immer mehr IT-nahe Projekte initiiert. Ist das ein Indiz für eine höhere Digitalkompetenz in den Unternehmen oder für mehr Innovations- und Veränderungsdruck?

DIETER LOEWE: Für beides. Sicherlich haben unsere Kunden auch in den Fachbereichen heute eine höhere Digitalkompetenz. Dennoch brauchen sie unsere Unterstützung, denn natürlich ist der Innovations- und Veränderungsdruck enorm. Gleichzeitig steigt auch die Komplexität in den Projekten. Einst starre Strukturen müssen flexibler werden, das erfordert das Denken in Netzwerken, neue Ideen entstehen immer häufiger durch Co-Creation. Deutsche Unternehmen sind da im Schnitt langsamer, aber erfolgreicher – das bestätigt ja auch Ihre Studie.

LÜNENDONK: Dennoch berichten viele der befragten Führungskräfte, dass ein großer Teil der Digitalprojekte nicht wie ursprünglich geplant abgeschlossen wird. Vor allem die Vielzahl an gleichzeitig laufenden Projekten sowie nicht ausreichend verfügbare Digital-Experten werden als Begründung genannt. Können Sie das aus Ihrer Erfahrung bestätigen und wie können IT-Beratungen hier unterstützen?

DIETER LOEWE: Ich sehe das nicht so schwarz. Viele unserer Kunden haben personelle und finanzielle

Kapazitäten für ein professionelles Projektmanagement. Es ist aber ganz normal, dass mit der Einführung agiler Methoden auch Projekte ohne Erfolg beendet werden. Wir unterstützen unsere Kunden dabei, innovativer zu sein, agile IT-Strukturen zu etablieren, beim Stemmen großer Softwareentwicklungspakete oder bei der IT-Sicherheit. NTT Data sieht sich als Teil des Innovationsprozesses, dabei greifen wir auf die R&D-Aktivitäten unseres Mutterkonzerns NTT zurück und bringen diese zu unseren Kunden etwa über Innovation Labs, wo wir technische Innovationen für unsere Kunden erlebbar machen.

LÜNENDONK: Was sind aus Ihrer Sicht die Gründe, dass doch so viele IT-Projekte scheitern?

DIETER LOEWE: Häufig kann die Unternehmenskultur noch nicht mit Gegebenheiten wie Veränderung, Unsicherheit, Komplexität und Mehrdeutigkeit umgehen, wie sie in der globalen Wirtschaft heute herrschen. Ursache sind auch hierarchische Strukturen. Wir hören zudem die Sorge, dass das Kerngeschäft unter digitalen Innovationen leiden könnte.

LÜNENDONK: Wie hilft NTT Data seinen Kunden, eine innovative Firmenkultur aufzubauen, in der digitale Produkte und Innovationen entwickelt und auch erfolgreich zur Marktreife gebracht werden können?

DIETER LOEWE: Da gibt es viele Ansatzpunkte. Zentral ist, den Dialog auf allen Ebenen zu fördern – den Dialog zwischen Softwareentwicklern und den Fachbereichen, aber auch mit den Kunden. Dazu schaffen wir Freiräume für Co-Creation und Lab-Umgebungen, wo der Kunde von unserer R&D lernen kann. Manchmal müssen wir auch Mythen entzaubern und Chancen und Risiken nüchtern bewerten, ich denke da an Blockchain oder die Fixierung auf Agilität um jeden Preis.

LÜNENDONK: Sie werden also tiefer in die Wertschöpfung ihrer Kunden integriert, wenn ich Sie richtig verstehe. Was erwarten Ihre Kunden von einem strategischen Beratungs- und IT-Dienstleistungspartner?

DIETER LOEWE: Die Basis ist ein tiefes Verständnis der Herausforderungen und Prozesse, die es in der betreffenden Branche gibt. Und dass wir bei den Technologien an der Spitze sind, zum Beispiel durch eigene Forschung. Dann erwarten die Kunden, dass wir eine Kultur der Kundenzentrierung leben, die Qualität, Service und Verantwortung in den Mittelpunkt stellt. Zunehmend sind wir auch als kreative Impulsgeber gefragt und als Digitalstrategen.

LÜNENDONK: Spüren Sie bereits Auswirkungen der konjunkturellen Abkühlung bei Ihren Kunden und welche Auswirkungen hat das auf die Digitalisierung?

DIETER LOEWE: Unternehmen reduzieren externe Budgets und betreiben Insourcing, weil sie IT als Kernkompetenz verstehen. Gleichzeitig erhöht sich ihr Druck, die Digitalisierung und Automatisierung für eine höhere Effizienz voranzutreiben. Dafür sind wir gut aufgestellt, wir haben die richtigen Konzepte und Lösungen, so dass ich für uns gute Chancen sehe.

LÜNENDONK: Gestatten Sie noch die Frage, wie sich das Zusammenspiel der einzelnen Gesellschaften NTT Data Deutschland GmbH und itelligence innerhalb der NTT Data entwickelt.

DIETER LOEWE: Die Zusammenarbeit ist enger denn je und wir haben zahlreiche gemeinsame Projekte. Das hat sich aus der Erkenntnis entwickelt, dass gemeinsame Projekte den meisten Wert für den Kunden schaffen.

Unternehmensprofile

NTT DATA

LÜNENDONK & HOSSFELDER



UNTERNEHMENSPROFIL



NTT DATA

ÜBER NTT DATA

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in mehr als 50 Ländern weltweit vertreten. Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing. Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com.

KONTAKT

NTT DATA Deutschland GmbH

Katja Friedrich

VP, Head of Communications

Königsberger Straße 1 - 60487 Frankfurt am Main

Telefon: +49 7243 570-1349

E-Mail: Katja.Friedrich@nttdata.com

Internet: <https://de.nttdata.com/>

Lünendonk & Hossenfelder

Die Lünendonk & Hossenfelder GmbH (Mindelheim) untersucht und berät europaweit Unternehmen aus der Informationstechnik-, Beratungs- und Dienstleistungsbranche. Mit dem Konzept Kompetenz³ bietet Lünendonk unabhängige Marktforschung, Marktanalyse und Marktberatung aus einer Hand. Der Geschäftsbereich Marktanalysen betreut seit 1983 die als Marktbarometer geltenden Lünendonk[®]-Listen und -Studien sowie das gesamte Marktbeobachtungsprogramm.

Die Lünendonk[®]-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk & Hossenfelder GmbH zum „Strategic Data Research“ (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolioelementen „Strategic Roadmap Requirements“ (SRR) und „Strategic Transformation Services“ (STS) ist Lünendonk in der Lage, ihre Beratungskunden von der Entwicklung der strategischen Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

KONTAKT

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Mario Zillmann

Partner

Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim

Telefon: +49 (0) 82 61 731 40- 0

Telefax: +49 (0) 82 61 731 40 – 66

E-Mail: zillmann@lunenendok.de

Internet: www.lunenendok.de

ÜBER LÜNENDONK & HOSSENFELDER

Seit 1983 ist die Lünendonk & Hossenfelder GmbH auf systematische Marktforschung, Branchen- und Unternehmensanalysen sowie Marktberatung für Informationstechnik-, Beratungs- und weitere hoch qualifizierte Dienstleistungsunternehmen spezialisiert. Der Geschäftsbereich Marktforschung betreut die seit Jahrzehnten als Marktbarometer geltenden Lünendonk®-Listen und -Studien sowie das gesamte Marktbeobachtungsprogramm. Die Lünendonk®-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk & Hossenfelder GmbH zum „Strategic Data Research“ (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolioelementen „Strategic Roadmap Requirements“ (SRR) und „Strategic Transformation Services“ (STS) ist die Lünendonk & Hossenfelder GmbH in der Lage, ihre Kunden von der Entwicklung strategischer Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

Wirtschaftsprüfung /
Steuerberatung

Managementberatung

Technologie-Beratung /
Engineering Services

Informations- und
Kommunikations-Technik

Facility Management /
Industrieservice

Zeitarbeit /
Personaldienstleistungen



IMPRESSUM

Herausgeber:
Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Maximilianstraße 40
87719 Mindelheim

Telefon: +49 (0) 82 61 731 40 - 0
Telefax: +49 (0) 82 61 731 40 - 66
E-Mail: zillmann@lunenendok.de
Internet: www.lunenendok.de

Erfahren Sie mehr unter
<http://www.lunenendok.de>

Autor:
Mario Zillmann, Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Copyright © 2019 Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim
Alle Rechte vorbehalten



MARKTFORSCHUNG UND MARKTBERATUNG AUS EINER HAND