

Lünendonk®-Studie 2020

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

valantic

Inhaltsverzeichnis

VORWORT.....	3	NACHFRAGE NACH IT-DIENSTLEISTUNGEN.....	30
MANAGEMENT SUMMARY	4	PERSONALSITUATION DER IT-DIENSTLEISTER	35
METHODIK DER LÜNENDONK®-LISTE UND -STUDIE.....	5	UMSATZRENDITEN DER IT-DIENSTLEISTER.....	38
IN DIE LÜNENDONK®-STUDIE EINBEZOGENE IT-DIENSTLEISTER ..	8	EINSCHÄTZUNGEN ZU THESEN ZUR ZUKUNFT DES IT-DIENSTLEISTUNGSMARKTES.....	39
ENTWICKLUNG DES IT-DIENSTLEISTUNGSMARKTES.....	11	ZUM STAND DER DIGITALEN TRANSFORMATION IN DEN ANWENDERUNTERNEHMEN.....	43
LANGZEITENTWICKLUNG UND PROGNOSEN ZUM IT-DIENSTLEISTUNGSMARKT	14	INVESTITIONSTHEMEN IN COVID-19-ZEITEN	47
LÜNENDONK®-LISTE 2020 „FÜHRENDE IT-BERATUNGEN IN DEUTSCHLAND“	16	INVESTITIONEN IN TECHNOLOGIEFELDER.....	49
LÜNENDONK®-LISTE 2020 „FÜHRENDE MITTELSTÄNDISCHE IT-BERATUNGEN“	20	ENTWICKLUNG DER IT-BUDGETS 2021	52
LÜNENDONK®-LISTE 2020 „FÜHRENDE IT-SERVICEUNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND“	22	FAZIT UND AUSBlick	53
DIE WICHTIGSTEN WETTBEWERBER DER IT-DIENSTLEISTER.....	24	NACHWORT.....	56
LEISTUNGSPORTFOLIO DER IT-DIENSTLEISTER.....	26	LÜNENDONK IM GESPRÄCH MIT VALANTIC.....	57
KUNDENBRACHEN UND PROJEKTGRÖßen.....	27	UNTERNEHMENSPROFILE.....	61



Vorwort



Mario Zillmann, Partner,
Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

obwohl die Covid-19-Krise in ihren Auswirkungen auf die Gesamtwirtschaft sogar die Finanzmarkt- und Wirtschaftskrise in den Jahren 2008 bis 2009 zu überschatten scheint, verlief bereits das Jahr 2019 für viele IT-Dienstleister nicht wie erhofft. Dabei hatte das Jahr 2019 nach den vorherigen Boom-Jahren 2016, 2017 und 2018 – in denen vor allem die IT-Beratungen zweistellige Wachstumsraten erzielen konnten – zunächst mit viel Schwung und Optimismus begonnen. Entsprechend optimistisch fielen mit 10,6 Prozent durchschnittlichem Umsatzwachstum auch die von den IT-Dienstleistern im ersten Quartal 2019 an Lünendonk übermittelten Prognosen für ihre eigene Geschäftsentwicklung aus. Tatsächlich realisiert wurden im statistischen Mittel jedoch nur 7,8 Prozent. Allerdings haben sich die IT-Dienstleister sehr unterschiedlich entwickelt und von der steigenden Nachfrage nach Unterstützung im breiten Feld der digitalen Transformation profitiert.

Vor allem die globalen Handelsspannungen, die Strukturkrise der Automobilindustrie und eine insgesamt geringere Investitionsneigung führten dazu, dass einige Unternehmen ihre Ausgaben für Digital- und IT-Projekte stärker auf den Prüfstand stellen und priorisieren mussten.

Dennoch stand auch das Jahr 2019 ganz im Zeichen großer Transformationsprojekte wie Cloud Migration, Digital Factory, Aufbau digitaler Marketing- und Vertriebsplattformen oder die S/4HANA-Umstellung, um nur einige der wichtigsten Themen zu nennen. Gleichzeitig war 2019 bereits zu beobachten, dass Themen wie der Digitale Zwilling,

Robotic Process Automation (RPA) sowie Managed Services und IT-Outsourcing in der Nachfrage einiger Kundenunternehmen stärker angezogen haben – einerseits, um mehr Effizienz durch den Einsatz digitaler Technologien zu erreichen, andererseits, um die Kostenstruktur zu verbessern.

Der Rückblick auf das Jahr 2019 sollte also vor Augen führen, dass das gesamtwirtschaftliche Umfeld bereits in der Vor-Corona-Zeit angespannt war und die Probleme des letzten Jahres noch lange nicht gelöst sind, sondern aktuell noch unter der Decke der Covid-19-Krise lauern. Dennoch bietet Covid-19 für den IT-Dienstleistungsmarkt eine ganze Reihe an Chancen: Durch den Boom an Onlinebestellungen sind Unternehmen nun viel stärker gezwungen, auf digitale Vertriebskanäle umzustellen, wodurch die Transformation zur digitalen Plattformökonomie mit all ihren Facetten beschleunigt wird. Darüber hinaus hat Corona die Mängel beim digitalen Arbeitsplatz sowie im E-Government mehr als deutlich gemacht, wovon IT-Dienstleister ebenso profitieren werden wie vom Schub in Richtung Cloud-Transformation.

Die vorliegende Lünendonk®-Studie „Der Markt für IT-Beratung und IT-Service in Deutschland“ gibt einen für den deutschen Markt einzigartigen Rück- und Ausblick auf die Marktentwicklung sowie die wichtigsten Digital- und Technologietrends. Die Studie ist dank der Unterstützung der IT-Dienstleister Ausy Technologies Germany AG, BridgingIT GmbH, Datagroup SE, Lufthansa Industry Solutions Unternehmensgruppe und Valantic GmbH kostenfrei für alle Interessierten verfügbar. Wir wünschen Ihnen eine interessante und vor allem nützliche Lektüre.

Herzliche Grüße

Mario Zillmann
Partner



Management Summary

UMSATZ DER IT-DIENSTLEISTER STIEG 2019 UM DURCHSCHNITTLICH 7,8 PROZENT



IT-Dienstleister entwickelten sich 2019 in Deutschland etwas schwächer als in den vergangenen Jahren: Im Mittel steigerten sie ihren Gesamtumsatz um 7,8 Prozent. 2018 verzeichneten sie noch ein Umsatzwachstum von 11,9 Prozent, in den vergangenen zehn Jahren lag der Umsatzanstieg von IT-Beratungen im Durchschnitt bei 10,6 Prozent. Die IT-Dienstleister bekamen somit eine abkühlende Konjunktur und steigende Unsicherheit in den Unternehmen zu spüren – vornehmlich durch die globalen Handelskonflikte, den Brexit und den Strukturwandel der Automobilbranche.

IT-DIENSTLEISTER ERWARTEN EINE HOHE NACHFRAGE BEI DER CLOUD, DER IT-MODERNISIERUNG UND DER DIGITALISIERUNG DER KUNDENSCHNITTSTELLEN



Die Corona-Pandemie führte zwar zu Verschiebungen oder gar einem Abbruch von manchen IT-Projekten, dennoch erwarten IT-Dienstleister hinsichtlich einiger Themen eine hohe Nachfrage für das aktuelle und kommende Jahr: Bei der Cloud-Transformation sehen IT-Beratungen das größte Potenzial für Neuprojekte. Ebenfalls rechnen sie mit einer hohen Nachfrage rund um die IT-Modernisierung und Anpassung der IT-Architektur, um neue Technologien nutzen zu können und eine API-basierte und schnittstellenoffene IT-Landschaft aufzubauen. Bei der Digitalisierung der Kundenschnittstellen versprechen sich die IT-Dienstleister ferner eine hohe Nachfrage.

ANWENDER INVESTIEREN IN DIE BESTEHENDE SYSTEMLANDSCHAFT



Der Vergleich der Trendthemen zwischen den Anbietern und Anwendern zeigt, dass letztere aktuell vor allem in den Basisbetrieb und bestehende Systeme aufgrund der hohen wirtschaftlichen Unsicherheit investieren. So wollen 43 Prozent der IT-Verantwortlichen stark oder sehr stark in die Erhöhung der Zuverlässigkeit und Sicherheit ihrer Daten, IT-Lösungen und -Prozessen investieren. Ebenfalls eine hohe Relevanz nimmt die Modernisierung der bestehenden Individualsoftware ein. 40 Prozent der Anwender planen hohe Investitionen in die Legacy-Modernisierung. Anwender nutzen zudem IT-Optimierungen als Instrument zur Kostenreduzierung und Effizienzsteigerung: 41 Prozent der Unternehmen nehmen hier große Investitionen vor.

BUDGETENTWICKLUNG IN DEN ANWENDERUNTERNEHMEN



Anwenderunternehmen fahren aktuell aufgrund der wirtschaftlich schwierigen Lage größtenteils auf Sicht, stehen dennoch vor der Herausforderung, notwendige Investitionen in die Digitalisierung zu tätigen, um nicht abgehängt zu werden. So halten 45 Prozent der Studienteilnehmer ihre aktuelle IT-Landschaft adäquat aufgestellt für die Zukunft, 53 Prozent zumindest teilweise. 64 Prozent der Unternehmen wollen daher trotz Covid-19 ihr Budget zur Weiterentwicklung und Modernisierung der IT-Landschaft für 2021 steigern. Das Budget rund um die IT-Strategie- und IT-Architekturberatung wollen 57 Prozent der Anwender steigern. Das Budget für den laufenden IT-Betrieb soll in den meisten Fällen dagegen auf einem konstanten Niveau bleiben, 19 Prozent wollen dieses sogar verringern.

Methodik der Lünendonk®-Liste und -Studie

Die vorliegende Lünendonk®-Studie, inklusive der Lünendonk®-Liste, wird seit 1985 ohne Unterbrechung jährlich neu aufgelegt. Damit sind die Lünendonk-Analysen über die Entwicklung und Struktur des deutschen IT-Dienstleistungsmarktes die am längsten durchgeführten Analysen im deutschsprachigen Raum. Entsprechend lange Zeitreihen zu Bereichen wie Umsatzentwicklungen, Portfolio oder Kundenbranchen liegen den Lünendonk-Analysten exklusiv vor.

Für die aktuelle Ausgabe der Lünendonk®-Studie wurden im Zeitraum zwischen Februar und April 2020 insgesamt 76 in Deutschland tätige IT-Dienstleistungsunternehmen schriftlich befragt. In der Untersuchung wurden sowohl IT-Dienstleister mit Hauptsitz in Deutschland als auch die deutschen Tochtergesellschaften internationaler IT-Dienstleister betrachtet. Die schriftlich erhobenen Fragebögen wurden von Lünendonk ausführlich geprüft und gegebenenfalls wurden Angaben nachrecherchiert.

Neben der Analyse zur Struktur der Dienstleisterseite hat Lünendonk über 200 IT-Entscheider aus großen Anwenderunternehmen telefonisch befragt, um ein umfassendes und ganzheitliches Bild über die Entwicklung des deutschen IT-Dienstleistungsmarktes zu erhalten.

Darüber hinaus beobachtet Lünendonk die relevanten Märkte und Marktteilnehmer 365 Tage im Jahr und kann daher auf eine einzigartige gewachsene Datenbasis zurückgreifen, um Interessenten stets aktuelle Informationen zur Marktentwicklung zur Verfügung zu stellen.

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 2019 in Summe einen Gesamtumsatz von rund 32,4 Milliarden Euro

erwirtschaftet haben, von dem 28,1 Milliarden Euro auf den deutschen Markt entfallen. Der Branchenverband Bitkom ermittelte für das Jahr 2019 ein Marktvolumen für den IT-Servicemarkt in Höhe von 40,9 Milliarden Euro. Darin enthalten sind IT-Dienstleistungen wie IT-Beratung, Softwareentwicklung und -implementierung sowie IT-Services wie Managed (Cloud) Services und IT-Outsourcing. In Relation zum Bitkom-Marktvolumen, decken die von Lünendonk untersuchten Unternehmen mit ihren Inlandsumsätzen 69 Prozent des Marktvolumens ab.

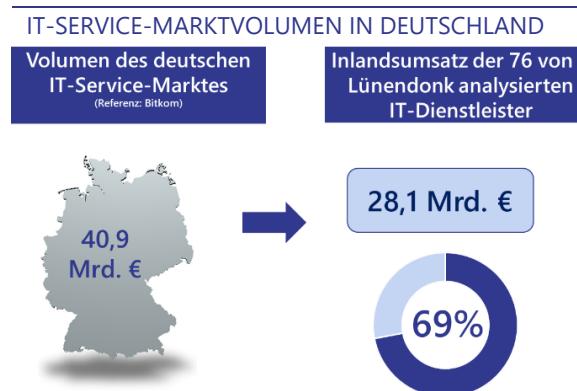


Abbildung 1: Marktanteil der von Lünendonk befragten Unternehmen am gesamten IT-Service-Markt

LÜNENDONK UNTERTEILT IT-DIENSTLEISTUNGEN IN ZWEI MARKTSEGMENTE

Allerdings unterscheiden sich die Geschäftsmodelle von IT-Dienstleistern teilweise sehr deutlich und Aussagen zur Marktentwicklung sind nicht immer aussagekräftig, wenn sie nicht weiter segmentiert werden. So gibt es Dienstleister, die nahezu komplett mit Themen wie IT-Beratung und Softwareentwicklung zeitlich begrenzte Projekte umsetzen, andere Dienstleister kümmern sich wiederum überwiegend um den Betrieb der IT-Landschaft ihrer Kunden, während es Dienstleister gibt, die ein Fullservice-Portfolio, also eine ganze Reihe unterschiedlicher Servicearten, anbieten. Lünendonk unterteilt daher zur Ermittlung valider Kennzahlen den IT-Dienstleistungsmarkt 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 dieser Kategorie werden in der Lünendonk®-Liste „Führende IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland“ dargestellt.

2. IT-SERVICE

- IT-Dienstleister, die sich schwerpunktmäßig (>50 %) mit dem Betrieb von Rechenzentren, Outsourcing, Cloud-Services, Managed Services und Maintenance beschäftigen.
- Die zehn führenden Anbieter werden in der Lünendonk®-Liste „Führende IT-Serviceunternehmen in Deutschland“ gelistet.

KRITERIEN FÜR DIE TEILNAHME AN DER STUDIE

Zur grundsätzlichen Aufnahme in die Lünendonk®-Liste und Lünendonk®-Studie sind diejenigen IT-Dienstleister berechtigt, die mehr als 50 Prozent ihres Umsatzes mit IT-Dienstleistungen erzielen. In welche Kategorie Lünendonk einen IT-Dienstleister einteilt, richtet sich nach den oben

genannten Kriterien für IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen sowie IT-Serviceunternehmen.

BEFRAGUNG DER ANWENDERUNTERNEHMEN

Neben der Anbieterbefragung wurden auch in diesem Jahr wieder große mittelständische Unternehmen und Konzerne befragt, um die Antworten der Anbieter mit jenen der Anwender zu spiegeln. 208 Anwenderunternehmen wurden hierzu überwiegend telefonisch und teilweise online befragt.

Knapp die Hälfte (49 %) dieser Unternehmen erwirtschaftete 2019 einen Umsatz von über einer Milliarde Euro. Die befragten Anwenderunternehmen repräsentieren einen breiten Branchenquerschnitt. Den Schwerpunkt bilden der Industriesektor (inklusive Automobilbranche), Finanzdienstleister, Energieunternehmen, Handel und Logistik.

Die Interviewpartner in den Anwenderunternehmen kommen mehrheitlich aus der IT. 64 Prozent der Teilnehmer haben die Funktion CIO, CTO und CDO inne, während weitere 22 Prozent die Rolle eines IT-Managers einnehmen.

SAMPLE DER BEFRAGTEN ANWENDERUNTERNEHMEN

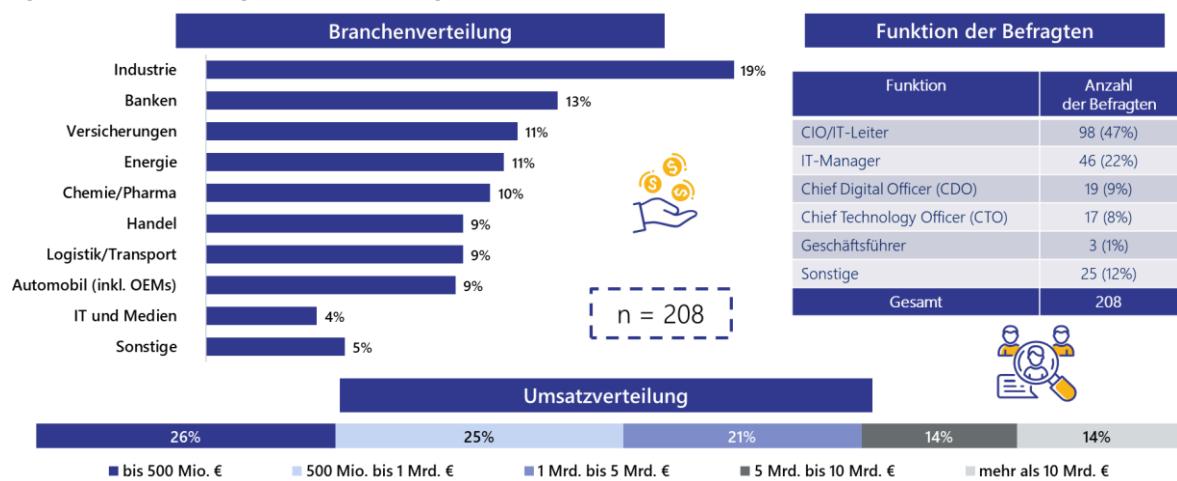
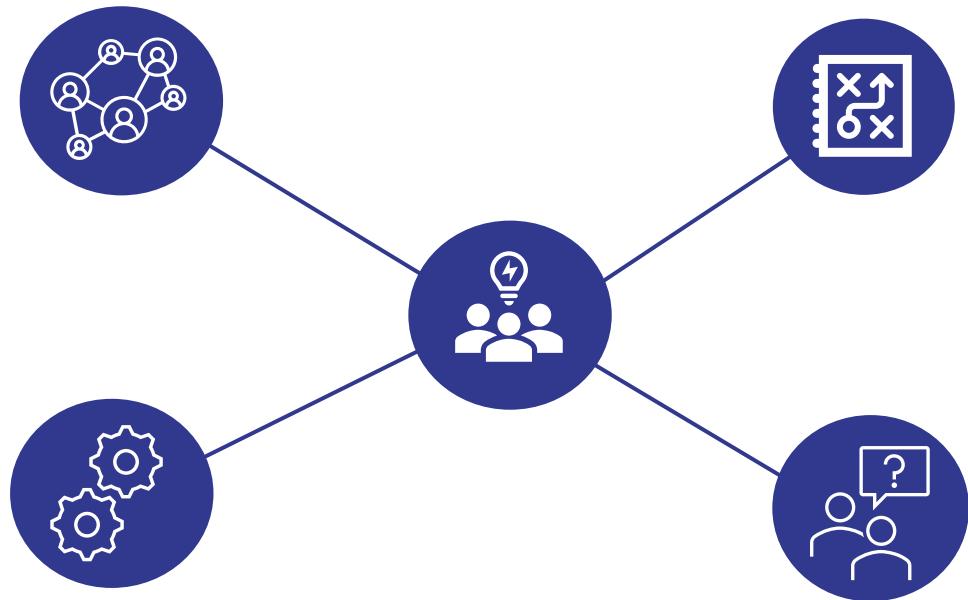


Abbildung 2: Frage: Wie hoch lag der Umsatz Ihres Unternehmens 2019? Welche Funktion haben Sie inne? In welcher Branche ist Ihr Unternehmen schwerpunktmäßig tätig? n = 205

PERSPEKTIVE DER IT-DIENSTLEISTER



In die Lünendonk®-Studie einbezogene IT-Dienstleister

Alphatische Teilnehmerliste	Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeiterzahl in Deutschland		Gesamtumsatz in Mio. Euro	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
	(Nur Unternehmen mit Hauptsitz bzw. der Mehrheit ihres Grund- und Stammkapitals in Deutschland)					
Jinit[AG für digitale Kommunikation, Berlin	58,9	44,4	541	450	59,0	45,0
Aareon AG, Mainz *)	152,0	148,9	895	854	251,9	236,6
Accenture GmbH, Kronberg *) 1)	2.400,0	2.250,0	9.700	9.000		
Adesso SE, Dortmund	361,0	308,7	3.415	2.904	449,7	375,7
All for One Group SE, Filderstadt-Bernhausen	306,5	284,5	1.420	1.289		
Allgeier SE, München	485,9	481,5	2.812	3.220	784,2	688,0
Arvato Systems GmbH, Gütersloh	379,2	338,0	2.129	1.970	391,9	359,6
Atos Information Technology GmbH (Umsatz mit IT-Beratung), München *) 2)	710,0	645,0	3.200	3.100		
Atos Information Technology GmbH (Umsatz mit IT-Services), München *) 3)	1.457,0	1.508,0	5.148	5.403		
b.telligent GmbH & Co. KG, München	20,4	18,1	157	139	22,4	19,9
BE-terna Enhancement GmbH, Leipzig 4)	45,5	41,5	264	243	92,3	67,2
Bitmark Holding GmbH, Essen	286,0	298,0	1.500	1.400	286,0	298,0
BridgingIT GmbH, Mannheim	93,0	95,5	496	523	93,0	97,5
Brockhaus AG, Lünen	13,5	11,6	124	107	13,5	11,6
BTC Business Technology Consulting AG, Oldenburg	185,4	182,0	1.281	1.345	214,9	207,3
BWI GmbH, Meckenheim	947,0	811,0	4.394	3.960	947,0	811,0
Capgemini Deutschland GmbH, Berlin *) 1)	1.160,0	1.050,0	4.600	4.200		
Cenit AG, Stuttgart	88,3	88,2	479	489	171,7	170,0
CGI Deutschland B.V. & Co. KG, Leinfelden-Echterdingen 5)	436,0	329,0	4.200	3.600		
Cognizant Technology Solutions GmbH, Frankfurt am Main *)	350,0	290,0	1.900	1.800		
Conet Technologies Holding GmbH, Hennef	124,2	115,9	789	691	128,7	120,4
Consileon Business Consultancy GmbH, Karlsruhe	63,2	61,8	383	380	66,0	65,0
Consist Software Solutions GmbH, Kiel	28,8	28,2	208	203		
Controlware Gruppe, Dietzenbach	309,0	281,0	934	844	332,0	305,0
ConVista Consulting AG, Köln-Rheinauhafen *)	57,0	57,7	332	332	88,0	91,7
Cora Gruppe, Hamburg 6)	150,0	134,0	1.051	940	150,0	134,0
Cosmo Consult AG, Berlin 7)	76,0	74,0	595	542	136,0	118,0
Datagroup SE, Pliezhausen 8)	320,5	269,3	2.155	1.915	323,3	272,1
Devoteam GmbH, Weiterstadt	38,4	35,6	315	304		
Direkt gruppe GmbH, Hamburg	30,5	28,3	225	252	32,0	29,0
DSP Unternehmensgruppe, Bad Homburg 9)	3,9	3,1	35	27	3,9	3,1
DXC Technology (Umsatz mit IT-Beratung), Eschborn *) 2) 10)	610,0	470,0	2.000	1.360		
DXC Technology (Umsatz mit IT-Services), Eschborn *) 3)	800,0	930,0	1.200	1.600		
ESG Elektroniksystem- und Logistik-GmbH, München	279,6	273,0	1.850	1.760	332,0	325,0
Exxeta AG, Karlsruhe	87,6	70,8	731	661	94,0	77,2
GFT Technologies SE, Stuttgart	53,1	60,4	405	372	429,0	412,8
gkv informatik GbR, Wuppertal	160,0	190,0	583	680	160,0	190,0
HCL Technologies, Eschborn *) 11)	335,0	275,0	2.000	1.900		



DER MARKT FÜR IT-BERATUNG UND IT-SERVICE IN DEUTSCHLAND

Alphatische Teilnehmerliste	Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeiterzahl in Deutschland		Gesamtumsatz in Mio. Euro	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
	(Nur Unternehmen mit Hauptsitz bzw. der Mehrheit ihres Grund- und Stammkapitals in Deutschland)					
IBM Deutschland GmbH (Umsatz mit IT-Beratung), Ehningen *) 1) 2)	1.450,0	1.400,0	7.000	7.000		
IBM Global Technology Services (Umsatz mit IT-Services), Ehningen *) 3)	1.100,0	1.292,0	4.000	4.500		
Ikor AG, Hamburg	27,0	24,0	170	155	27,0	24,0
Incloud Engineering GmbH, Darmstadt	3,9	2,5	55	45	4,0	3,0
Infomotion GmbH, Frankfurt am Main	54,4	47,9	375	310	55,7	49,1
Infosys Limited, Frankfurt am Main *)	550,0	500,0	1.800	1.750		
Insertis GmbH, Geisenheim	2,9	2,9	18	17	2,9	2,9
ISO-Gruppe, Nürnberg	64,3	44,6	473	431	70,7	57,3
Lufthansa Industry Solutions Unternehmensgruppe, Norderstedt	254,0	225,4	1.629	1.543	270,0	240,0
Materna Information & Communications SE, Dortmund	282,0	249,6	2.043	1.896	322,0	288,6
MHP Management- und IT-Beratung GmbH, Ludwigsburg	488,7	418,1	2.460	2.100	507,7	431,1
msg systems AG, Ismaning 12)	758,0	693,7	5.424	5.011	1.031,0	961,0
NTT Data, Bielefeld/München *) 13)	795,0	754,0	5.053	4.609		
Okadis Consulting GmbH, Eschborn	7,0	6,3	33	28	7,0	6,3
Opitz Consulting GmbH, Gummersbach	56,0	54,6	415	400	58,5	57,1
Pentasy AG, München 14)	108,0	115,8	455	420		
Plusserver GmbH, Köln	101,0	111,1	427	473	107,4	117,8
PmOne Group, München	14,0	12,0	150	180	29,0	26,0
PTA Gruppe, Mannheim	37,3	36,7	324	356	42,6	44,3
QSC AG, Köln 15)	122,0	341,9	862	1306	127,4	363,4
RDS Consulting GmbH, Düsseldorf	11,8	10,8	131	117	11,8	10,8
Reply AG, Gütersloh 16)	271,3	207,5	1.715	1.516		
Salt Solutions AG, Würzburg	64,7	55,3	651	541	71,7	60,3
Senacor Technologies AG, Eschborn	136,0	137,0	477	498	146,0	143,0
Seven Principles AG, Köln *)	72,0	76,0	427	466	95,0	101,6
SNP Schneider-Neureither & Partner SE, Heidelberg *)	63,0	58,0	500	500	145,2	131,0
Softline AG, Leipzig	21,8	18,7	141	137	30,2	26,0
Sopra Steria SE (Sopra Steria Consulting), Hamburg	461,0	462,5	2.796	2.775		
Sulzer GmbH, München	71,5	84,0	746	630	75,0	87,0
SVA System Vertrieb Alexander GmbH, Wiesbaden	880,0	705,0	1.100	900	887,0	713,0
Sycor GmbH, Göttingen 17)	80,6	90,4	562	707	86,1	98,8
Syntax Systems GmbH & Co. KG, Weinheim	87,0	85,0	425	420	87,0	85,0
T-Systems International GmbH (Umsatz mit IT-Beratung), Frankfurt a. M. *) 2)	1.600,0	1.500,0	5.000	4.500	2.200,0	2.000,0
T-Systems International GmbH (Umsatz mit IT-Services), Frankfurt a. M. *) 3)	3.355,0	3.536,0	12.000	13.500	4.605,0	4.936,0
Tarent Solutions GmbH, Bonn	16,8	16,7	174	157	17,1	17,1
Targens GmbH, Stuttgart	39,0	37,0	200	180	39,0	37,0
Tata Consultancy Services Deutschland GmbH, Frankfurt am Main *)	583,0	525,0	1.800	1.800		
Team neusta GmbH, Bremen 18)	91,8	82,5	1.093	1.039	92,6	83,2
Unisys Deutschland GmbH, Hattersheim *)	97,0	95,0	300	280		
Valantic GmbH, München 19)	137,0	123,0	951	841	167,0	150,0
Valtech GmbH, Düsseldorf	81,0	73,9	478	412		
Wipro Limited, Frankfurt am Main *)	230,0	205,0	1.188	1.091		

Abbildung 3: Alphabetische Aufstellung aller in diese Studie einbezogenen Unternehmen.

FUßNOTEN ZU DEN STUDIENTEILNEHMERN

*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt

- 1) Umsätze enthalten auch die Umsätze mit Managementberatung.
- 2) Anteilige Umsätze mit IT-Beratung und Systemintegration.
- 3) Anteilige Umsätze mit IT-Services, ohne IT-Beratung und Systemintegration.
- 4) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme der Adacta d.o.o.
- 5) Zahlen aus 2019 inkl. der Übernahmen der Acando GmbH sowie der Scisys GmbH.
- 6) Zur Cora-Gruppe gehören die verbundenen Unternehmen Acondas, WPS, BWS, Konexus, C3, Ponton, Cpro Industry, Fincon, pdv, Conwic und Clouddeteer.
- 7) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme von XAPT Solutions.
- 8) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahmen der UBL Informationsgesellschaft GmbH, IT-Informatik GmbH und der Mercoline GmbH.
- 9) Inkl. DSP Unternehmensberatung GmbH, DSP IT Service GmbH und IT Service Ltd.
- 10) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen für 2019 inkl. der Übernahme von Luxoft.
- 11) Umsatz bezieht sich auf die Gesellschaften HCL Technologies GmbH, HCL GmbH, Höngsberg & Düvel Datentechnik GmbH und Geometric GmbH.
- 12) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen der gesamten msg-Gruppe.
- 13) Umfasst die Umsätze aus der itelligence AG und NTT Data Deutschland GmbH.
- 14) Umfirmierung in Ausy Technologies Germany AG Mitte 2020.
- 15) Umfirmierung in Q.Beyond in 2020. Umsatz 2018 inkl. des Telekommunikationsgeschäfts. Verkauf des Telekommunikationsgeschäfts im Jahr 2019
- 16) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme der Elbkind GmbH
- 17) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme der YES Enterprise Solutions GmbH. Umsatrückgang vor allem durch Gründung einer neuen Gesellschaft durch ehemalige Mitarbeiter
- 18) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme der Effekt-Etage GmbH, ohne neusta consulting GmbH
- 19) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahmen der PROC-IT GmbH, LINKIT Consulting GmbH, netz98 GmbH und der Nexus Netsoft Group GmbH



Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes

Das Jahr 2019 war für viele der in Deutschland tätigen IT-Dienstleister ein schwereres Jahr als ursprünglich erwartet. Über alle 76 untersuchten IT-Dienstleister hinweg betrachtet stieg deren Gesamtumsatz 2019 zwar um durchschnittlich 7,8 Prozent. Den Umsatz innerhalb Deutschlands konnten die Unternehmen 2019 um durchschnittlich 7,5 Prozent (2018: 12,7 %) steigern. Das mittlere Umsatzwachstum im Jahr 2018 lag mit 11,9 Prozent aber deutlich über der 2019er-Entwicklung. Entsprechend optimistisch fielen Anfang 2019 mit 10,6 Prozent im statistischen Mittel noch die von den IT-Dienstleistern an Lünen-donk übermittelten Prognosen für deren eigene Geschäftsentwicklung aus. In der Realität gab es aber eine ganze Reihe an IT-Dienstleistern, die sich 2019 deutlich schwächer als geplant entwickelt haben.

Die detaillierte Analyse der Gesamtumsatzentwicklung verdeutlicht diese unterschiedlichen Entwicklungen: So konnten 82 Prozent (2018: 88 %) aller von Lünen-donk befragten IT-Dienstleister ihren Umsatz 2019 gegenüber dem Vorjahr steigern. Wohingegen 17 Prozent (2018: 9 %) der IT-Dienstleister einen Umsatzrückgang verzeichneten. 44 Prozent (Vorjahr: 59 %) ist es gelungen, ihren Umsatz sogar um über 10 Prozent zu erhöhen und

deutlich überdurchschnittlich zu wachsen und Marktanteile hinzuzugewinnen.

RÜCKBLICK AUF DIE KONJUNKTURENTWICKLUNG 2019

Im Rückblick auf das Jahr 2019 zeigt sich, dass einige globale Entwicklungen auf die intern und extern vergebenen IT-Budgets verschiedener Kundenunternehmen eingewirkt haben. So führte der Handelskrieg zwischen den USA und China beziehungsweise den USA und Europa vor allem für Investitionsgüter- und Automobilhersteller zu teilweise deutlichen Auftragsrückgängen. Hinzu kam ein rückläufiger Handel mit Großbritannien aufgrund der Unsicherheiten im Zusammenhang mit dem Brexit. Zuletzt machte sich auch der Strukturwandel in der Automobilbranche für die deutsche Konjunktur bemerkbar und Automotive-OEMs sowie deren Zulieferer hatten bereits 2019 ein sehr schweres Jahr.

Das eben beschriebene konjunkturelle Umfeld spiegelte sich 2019 in einer Abkühlung der Weltwirtschaft wider. Insbesondere exportorientierte Branchen wie die Automobilindustrie und der Maschinen- und Anlagenbau waren betroffen. Entsprechend gering fiel das Wachstum des Bruttoinlandsproduktes mit 0,5 Prozent (2018: 1,5 %) aus.

IT-DIENSTLEISTER WUCHSEN 2019 UM DURCHSCHNITTLICH 7,8 PROZENT

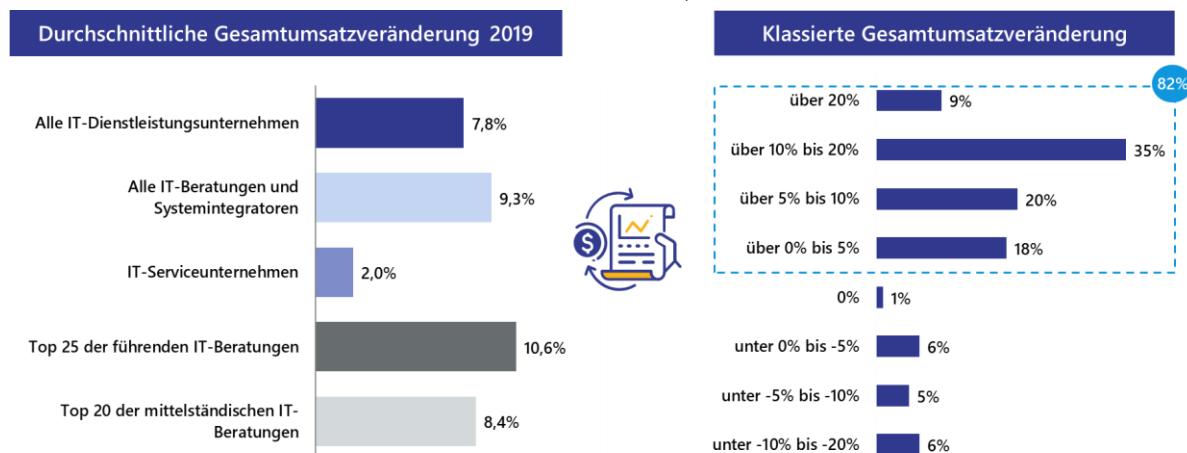


Abbildung 4: Umsatzentwicklung der verschiedenen IT-Dienstleistergruppen



In schwachen Konjunkturphasen stellen Unternehmen zum einen ihre Ausgaben intensiver auf den Prüfstand, während sie zum anderen auch nicht mehr so stark in Wachstum – beispielsweise in Form neuer Standorte und Produkte – investieren. Diese Entwicklung wirkte sich vor allem im dritten und vierten Quartal 2019 bei einigen Unternehmen derartig aus, dass die IT-Budgets rückläufig waren. Nicht ausreichend priorisierte IT-Projekte wurden teilweise verschoben oder ganz abgesagt.

Neben den Folgen der abgekühlten Konjunktur stützte jedoch der Druck zur digitalen Transformation im vergangenen Jahr den IT-Dienstleistungsmarkt. Vor allem große Transformationsprojekte zur Umsetzung von Digitalisierungsstrategien haben zur positiven Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes beigetragen. Beispiele sind Großprojekte zur Umstellung der ERP-Systeme bei SAP-Kunden auf das neue Produkt S/4HANA, die Modernisierung von Legacy-IT-Systemen, der Aufbau von modularen und schnittstellenoffenen IT-Plattformen sowie die Migration von Anwendungslandschaften in die Cloud. Aber auch die Digitalisierung der Marketing-, Kundenservice- und Vertriebskanäle durch den Aufbau und die Optimierung digitaler Kunden-Touchpoints war 2019 ein großes Thema, von dem vor allem IT-Dienstleister mit einem Schwerpunkt auf Webdesign, UX-Design, Portalentwicklung und Systemintegration profitieren konnten.

Leicht rückläufige oder stagnierende Umsätze im Jahr 2019 hängen bei einigen IT-Dienstleistern – vor allem bei einigen IT-Beratungen – damit zusammen, dass sie nach Jahren des kontinuierlichen Wachstums nun in eine Konsolidierungsphase eingetreten sind und notwendige Strukturen aufbauen, bevor sie wieder in Wachstum investieren. Vor diesem Hintergrund wurden in den vergangenen Jahren bereits häufiger Kundenanfragen abgelehnt.

TOP-25-IT-BERATUNGEN WAREN ERFOLGREICH

Eine auffällige Entwicklung zeigt sich bei der genaueren Analyse der Geschäftsentwicklung der untersuchten IT-Dienstleister: Die größten 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen mit einer mittleren

Umsatzentwicklung in Deutschland von 10 Prozent konnten deutlich stärker wachsen als der Gesamtmarkt.

Die Summe der Inlandsumsätze der Top 25 erhöhte sich somit von 14,1 auf 15,5 Milliarden Euro (+9,6 %). Damit stehen allein die Top-25-IT-Beratungen mit der Summe ihrer Inlandsumsätze für rund 38 Prozent des Marktvolumens für IT-Dienstleistungen in Deutschland (Bitkom). Dies zeigt einerseits deren Bedeutung für die Marktentwicklung im Jahr 2019, andererseits aber auch, dass die meisten der Top 25 in einem abgeschwächten Marktfeld ihre Marktanteile teilweise deutlich ausbauen konnten.

Mit einer durchschnittlichen Gesamtumsatzentwicklung von 8,4 Prozent haben sich die 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen mit Hauptsitz in Deutschland ebenfalls besser entwickeln können als der Gesamtmarkt. Interessanterweise sind sie jedoch tatsächlich im Ausland deutlich stärker gewachsen als auf dem lokalen deutschen Markt. Hier betrug das durchschnittliche Umsatzwachstum nur 4,4 Prozent.

WEITERHIN HERAUSFORDERNDE ZEITEN FÜR IT-SERVICEUNTERNEHMEN

Die 19 untersuchten in Deutschland tätigen IT-Serviceunternehmen konnten ihre Umsätze im Gegensatz zu den IT-Beratungen im Jahr 2019 nur um 2 Prozent im Durchschnitt erhöhen. Innerhalb Deutschlands verzeichneten sie ein Plus von 1,7 Prozent – wobei die Geschäftsentwicklung der einzelnen untersuchten Dienstleister stark unterschiedlich ausgefallen ist.

Viele IT-Serviceunternehmen stehen seit Jahren unter besonders großem Druck, auf den Trend zum Cloud Computing sowie zum Multi-Provider-Sourcing reagieren zu müssen. Beispielsweise lagern immer weniger Unternehmen den Betrieb von IT-Anwendungen und IT-Infrastruktur mit festen Volumina und Laufzeiten an IT-Dienstleister aus. Stattdessen vergeben sie häufiger nutzungsabhängige Cloud-Verträge. In der Folge sinken bei cloudbasierten Modellen die jährlichen Einnahmen der Dienstleister, trotz steigender Zahl der ausgelagerten IT-Services.



Gleichzeitig ist seit einiger Zeit die Entwicklung zu beobachten, dass immer weniger Kunden Full-IT-Outsourcingverträge an einen einzelnen IT-Dienstleister vergeben – unter anderem, um einen zu starken Vendor Lock-in zu vermeiden, aber auch, um den Wettbewerb in einem sich immer stärker durch Commodity-Services geprägten Markt zu fördern.

In der Langzeitanalyse der Umsatzanteile ist darüber hinaus der Trend zu erkennen, dass die 25 führenden IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen ihre Umsatzanteile mit dem Betrieb von Applikationen und IT-Infrastruktur kontinuierlich ausgebaut haben. So haben sie ihren Umsatzanteil mit IT-Betriebsleistungen von 16 Prozent (2014) auf 19,8 Prozent (2019) deutlich erhöht.

Weiterer Wettbewerb entsteht seitens der Hyperscaler Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure und zunehmend Google Cloud, weil in deren Clouds immer mehr Daten direkt gespeichert werden und darin auch zunehmend ganze Workloads und Serviceprozesse (z. B. ERP, CRM, Reporting) ablaufen. Dabei verfolgen immer mehr Kunden eine Hybrid- und Multi-Cloud-Strategie, indem sie IT-Services aus mehreren Clouds beziehen und diese von einer zentralen Instanz managen lassen.

Die Transformation für die IT-Serviceunternehmen besteht nun darin, sich vom Betreiber von On-Premise-Rechenzentren zu Managed-Cloud-Providern zu wandeln.

ORGANISCHES VERSUS ANORGANISCHES WACHSTUM

Die analysierten IT-Dienstleister sind 2019 nicht nur ausschließlich organisch, sondern zum Teil auch anorganisch gewachsen. Die genauere Analyse zeigt, dass durchschnittlich 92 Prozent des Umsatzes der untersuchten IT-Dienstleister organisch erzielt wurde. Im Vergleich der verschiedenen Dienstleister zeigt sich jedoch, dass vor allem die führenden 25 IT-Beratungen deutlich stärker in Übernahmen investiert haben.

Besonders große Übernahmen schlossen im vergangenen Jahr die beiden IT-Konzerne DXC und CGI ab. Während DXC Anfang 2019 den IT-Dienstleister Luxoft (Umsatz 2018: 911 Millionen US-Dollar) übernahm, integrierte CGI die schwedische IT-Beratung Acando mit über 2.000 Mitarbeitern.

NEUKUNDEN SIND EINE WICHTIGE STÜTZE

Ebenfalls von Lünendonk analysiert wurde der Umsatzanteil 2019 mit Neukunden. Knapp jeder zehnte Umsatzeuro (10,6 %) entfiel auf Neukunden. Im Durchschnitt der letzten fünf Jahre lag dieser Wert mit 11,3 Prozent leicht darüber.

Die untersuchten 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen weisen mit 12,9 Prozent einen leicht höheren Neukundenwert aus. Die führenden 25 IT-Beratungen haben eine niedrigere Quote mit 5,9 Prozent, was für ein stärkeres Bestandskundengeschäft spricht.

UMSATZSTEIGERUNGEN BERUHEN HAUPTSÄCHLICH AUF EINEM ORGANISCHEN WACHSTUM



Abbildung 5: Frage: Wie verteilt sich Ihre Umsatzentwicklung auf organisches und anorganisches Wachstum? n = 52

Langzeitentwicklung und Prognosen zum IT-Dienstleistungsmarkt

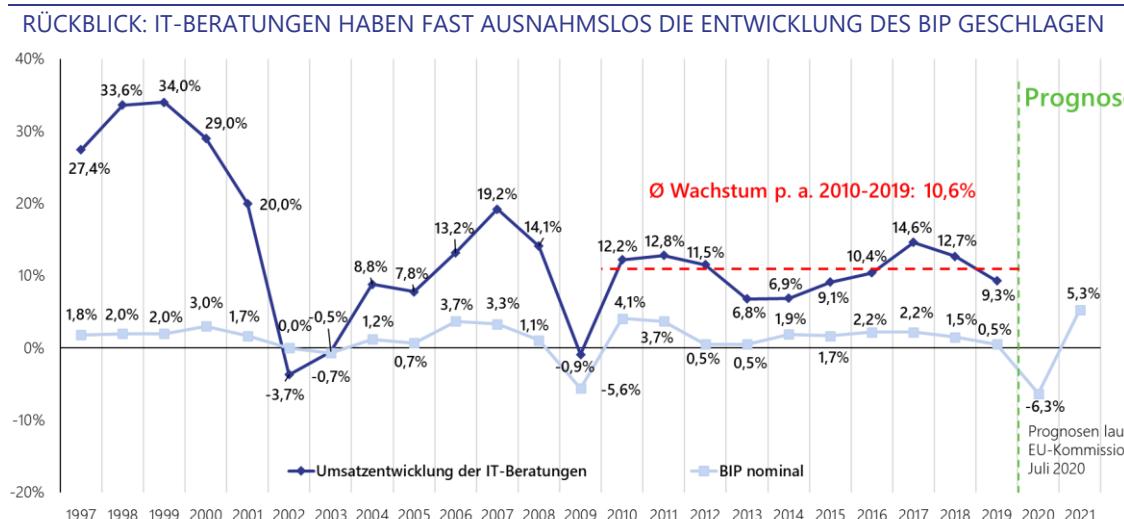


Abbildung 6: Langzeitentwicklung des IT-Beratungsmarktes

IT-DIENSTLEISTER HÄNGEN DEUTSCHES BIP AB

Lünendonk beobachtet seit über 35 Jahren den IT-Dienstleistungsmarkt und verfügt daher über einen umfangreichen Datenbestand. Der deutsche IT-Beratungsmarkt zeigte in der Vergangenheit stets eine hohe Korrelation zur Entwicklung des Bruttoinlandprodukts (BIP).

Der Blick in die Vergangenheit zeigt, dass IT-Beratungen – mit Ausnahme 2002 mit leichter Verzögerung auf die Dotcom-Krise – eine bessere Leistung verzeichneten als die deutsche Konjunktur. In den vergangenen zehn Jahren (von 2010 bis 2019) steigerten IT-Beratungen ihren Umsatz durchschnittlich um 10,6 Prozent pro Jahr, das deutsche BIP erhöhte sich in diesem Zeitraum hingegen im Mittel nur um 1,9 Prozent pro Jahr.

KEINE VALIDEN PROGNOSEN ÜBER ZUKÜNFTE ENTWICKLUNGEN MÖGLICH

Die unsichere Lage über die Ausbreitung des Coronavirus sowie dessen Folgen für die Wirtschaft erschwerte

in diesem Jahr die Abgabe von Prognosen zur zukünftigen Geschäftsentwicklung. Viele der befragten IT-Dienstleister haben zum Zeitpunkt der Befragung (Februar bis April 2020) keine Prognosen abgegeben und fahren genau wie viele ihrer Kunden noch stark „auf Sicht“.

Für das aktuelle Jahr 2020 veröffentlicht Lünendonk daher nicht die überwiegend vor der Coronakrise getätigten Prognosen der befragten IT-Dienstleister. In dieser weiterhin sehr volatilen Situation haben Prognosen auch nur eine begrenzte Halbwertszeit, denn neben den unklaren Folgen der Corona-Krise lauern noch ungelöste Probleme wie der Brexit, die Handelsspannungen zwischen China und den USA sowie der Strukturwandel in der Automobilindustrie.

Die Covid-19-Krise und die schwelenden globalen Konflikte werden sich 2020 und auch noch 2021 auf die Konjunktur voraussichtlich negativ auswirken. Banken

erwarten für das letzte Drittel des Jahres 2020 und für 2021 eine Reihe an Firmeninsolvenzen sowie spätestens nach dem Auslaufen des Kurzarbeitergeldes einen deutlichen Anstieg der Arbeitslosenzahlen, was sich wiederum auf den Privatkreditsektor auswirken wird.

Die von Lünendonk erhobenen Langzeitdaten der letzten 30 Jahre zeigen, dass eine hohe Korrelation zwischen der Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes und dem deutschen Bruttoinlandsprodukt besteht. Bei einem laut der EU-Kommission im Juli 2020 prognostizierten Rückgang des BIP um 6,3 Prozent wird dies auch Auswirkungen auf die Geschäftsentwicklung der meisten IT-Dienstleister haben. Die Entwicklung der deutschen Wirtschaft im zweiten Quartal 2020 gibt zum derzeitigen Zeitpunkt nur wenig Orientierung. Das BIP hat sich um 10,1 Prozent im Vergleich zum Vorquartal verkleinert – ein historisches Tief. Da gleichzeitig auch die US-amerikanische Wirtschaft im gleichen Zeitraum um über ein Drittel eingebrochen und die Pandemie dort weiterhin auf einem hohen Niveau ist, scheint eine deutliche Verbesserung der deutschen (exportabhängigen) Wirtschaft nicht in Sicht.

GEMISCHTE SIGNALE AUS DEM MARKT

Gespräche mit IT-Dienstleistern in den letzten Monaten sowie diverse andere Lünendonk-Studien zur Digitalen Transformation geben ein gemischtes und kein eindeutiges Bild. Ganz allgemein ist zunächst eine deutlich geringere Auslastung zu erkennen, weshalb eine ganze Reihe an IT-Dienstleistern in den Monaten März bis Juli 2020 Kurzarbeit für einen Teil ihrer Mitarbeiter angemeldet hat. Dabei traf es nicht nur Verwaltungsaufgaben in Kundenunternehmen, sondern auch Management- und IT-Berater, deren Auslastung teilweise stark zurückgegangen ist, beispielsweise weil sie nicht mehr zu den Kunden in die Unternehmen konnten oder in Branchen wie Tourismus, Luftfahrt oder Automotive eine Vielzahl der geplanten Projekte abgesagt wurde.

An dieser Stelle werden einige bedeutende Unterschiede in den Geschäftsmodellen, den technologischen Möglichkeiten sowie der Unternehmenskultur deutlich: Während es einigen IT-Beratungen sehr leicht gefallen ist,

direkt nach dem Lockdown Ende März 2020 einen großen Teil der Projekte und Managed Services in einen Remote-Modus zu überführen, hatten andere Dienstleister dagegen größere Umstellungsschwierigkeiten. Aber auch viele Kundenunternehmen waren nicht auf Remote Working vorbereitet, weshalb Themen wie die Einführung von Microsoft 365 inklusive Teams sowie der Aufbau von VPN-Netzwerken für Homeoffice-Arbeitsplätze unter großem Druck priorisiert werden mussten. In dieser Gemengelage hat es zunächst einige Zeit gebraucht, bis sich die Abläufe und Projektteams wieder sortiert hatten. In der Folge wurden viele geplante Projekte – vor allem mit starkem Beratungsfokus – verschoben, was sich natürlich auf die Liquidität einiger Dienstleister auswirkt hat. Dagegen zeigen Beratungsthemen im Umfeld von Digital Workplace, E-Commerce, Digital Marketing und Cloud Migration stellenweise an.

Demzufolge blicken viele IT-Dienstleister auch sehr unterschiedlich auf ihre Geschäftsentwicklung im zweiten Quartal 2020 zurück:

- Einige Dienstleister verzeichneten durch den Druck zur Umstellung auf den Digital Workplace deutliche Umsatzsteigerungen in ihrem ansonsten eher konstanten, durch IT-Outsourcing und Managed Services geprägten Business. Auch das Geschäft mit dem Betrieb der Basis-IT-Prozesse zum Aufrechterhalten des Geschäftsbetriebes blieb stabil, während durch nicht in Anspruch genommene Cloud-Services weniger Umsatz generiert wurde.
- Dienstleister, die ein signifikantes Geschäft im Aufbau und Betrieb von E-Commerce-Plattformen haben, konnten im Zuge des Anstiegs von Onlinebestellungen ebenfalls von steigenden Auftragseingängen berichten.
- Im Kontext zu E-Commerce standen der Aufbau und die Optimierung von digitalen Kunden-Touchpoints im Fokus von Investitionen, während in anderen Bereichen die IT-Budgets eingefroren wurden.
- Die Nachfrage nach IT-Services aus dem Public Sector blieb ebenfalls weitestgehend stabil, wodurch Umsatzrückgänge in anderen Bereichen teilweise ausgeglichen werden konnten.

Lünendonk®-Liste 2020

„Führende IT-Beratungen in Deutschland“

Die 25 nach Umsatz führenden 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)	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
1 Accenture GmbH, Kronberg *) 1)	2.400,0	2.250,0	9.700	9.000		
2 T-Systems International GmbH, Frankfurt am Main *) 2)	1.600,0	1.500,0	5.000	4.500	2.200,0	2.000,0
3 IBM Deutschland GmbH, Ehninge *) 1) 2)	1.450,0	1.400,0	7.000	7.000		
4 Capgemini Deutschland GmbH, Berlin *) 1)	1.160,0	1.050,0	4.600	4.200		
5 NTT Data, Bielefeld/München *) 3)	795,0	754,0	5.053	4.609		
6 msg systems AG, Ismaning 4)	758,0	693,7	5.424	5.011	1.031,0	961,0
7 Atos Information Technology GmbH, München *) 3)	710,0	645,0	3.200	3.100		
8 DXC Technology, Eschborn *) 2) 5)	610,0	470,0	2.000	1.360		
9 Tata Consultancy Services Deutschland GmbH, Frankfurt am Main *)	583,0	525,0	1.800	1.800		
10 Infosys Limited, Frankfurt am Main *)	550,0	500,0	1.800	1.750		
11 MHP Management- und IT-Beratung GmbH, Ludwigsburg	488,7	418,1	2.460	2.100	507,7	431,1
12 Allgeier SE, München	485,9	481,5	2.812	3.220	784,2	688,0
13 Sopra Steria SE (Sopra Steria Consulting), Hamburg	461,0	462,5	2.796	2.775		
14 CGI Deutschland B.V. & Co. KG, Leinfelden-Echterdingen 6)	436,0	329,0	4.200	3.600		
15 Arvato Systems GmbH, Gütersloh	379,2	338,0	2.129	1.970	391,9	359,6
16 Adesso SE, Dortmund	361,0	308,7	3.415	2.904	449,7	375,7
17 Cognizant Technology Solutions GmbH, Frankfurt am Main *) 7)	350,0	290,0	1.900	1.800		
18 All for One Group SE, Filderstadt-Bernhausen	306,5	284,5	1.420	1.289		
19 Materna Information & Communications SE, Dortmund	282,0	249,6	2.043	1.896	322,0	288,6
20 ESG Elektroniksystem- und Logistik-GmbH, München	279,6	273,0	1.850	1.760	332,0	325,0
21 Reply AG, Gütersloh 8)	271,3	207,5	1.715	1.516		
22 Lufthansa Industry Solutions Unternehmensgruppe, Norderstedt	254,0	225,4	1.629	1.543	270,0	240,0
23 Wipro Limited, Frankfurt am Main *) 9)	230,0	205,0	1.188	1.091		
24 Valantic GmbH, München 10)	137,0	123,0	951	841	167,0	150,0
25 Senacor Technologies AG, Eschborn	136,0	137,0	477	498	146,0	143,0

Abbildung 7: Lünendonk®-Liste 2020 "Führende 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland"

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 Umsatz- und Mitarbeiterzahlen der itelligence AG und NTT Data Deutschland GmbH
- 4) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen der gesamten msg-Gruppe
- 5) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen für 2019 inkl. Luxoft
- 6) Zahlen 2019 inkl. Acando GmbH sowie Scisys GmbH
- 7) Umsatz- und Mitarbeiterangaben inklusive Netcentric und Zone
- 8) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme der Elbkind GmbH
- 9) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Tochtergesellschaften Designit und Cellent
- 10) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahmen der PROC-IT GmbH, LINKIT Consulting GmbH, netz98 GmbH und der Nexus Netsoft Group GmbH



ZUR LÜNENDONK®-LISTE „FÜHRENDE IT-BERATUNGEN IN DEUTSCHLAND“

Lünendonk definiert IT-Dienstleister, die mindestens 60 Prozent ihres Umsatzes in Deutschland mit Management- und IT-Beratung, Systemintegration sowie Softwareentwicklung oder -einführung erwirtschaften, als IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen. Die Unternehmen dieser Kategorie mit den höchsten Umsätzen werden seit 1985 jährlich in der Lünendonk®-Liste aufgeführt.

SPITZENTRIO BLEIBT UNVERÄNDERT

Auf den ersten drei Plätzen der Lünendonk®-Liste gibt es im Vergleich zur Liste 2019 keine Bewegung. Accenture ist weiterhin Marktführer mit einem geschätzten Umsatz in Deutschland von 2,4 Milliarden Euro und verteidigt damit diese Position bereits seit vier Jahren. Die Umsätze mit Managementberatung sowie das unter Accenture Interactive laufende Digitalagenturgeschäft sind in diesen Umsätzen enthalten. Auch Übernahmen – wie die der Technologieberatung Zielplus – sind bereits zum Umsatz hinzugaddiert.

Den zweiten Rang belegt T-Systems mit einem geschätzten Umsatz von 1,6 Milliarden Euro. Es sind nur die Umsätze mit IT-Beratung und Systemintegration berücksichtigt. Damit belegt das Unternehmen seit drei Jahren den zweiten Rang in der Lünendonk®-Liste. Den weltweiten Umsatz in diesem Bereich schätzt Lünendonk auf 2,2 Milliarden Euro. Da T-Systems einen noch deutlich größeren Umsatzanteil mit IT-Services erwirtschaftet, führt Lünendonk das Unternehmen ebenfalls in der Liste „Führende IT-Serviceunternehmen in Deutschland“ auf.

Auf dem dritten Rang findet sich IBM mit einem geschätzten Deutschlandumsatz von 1,45 Milliarden Euro wieder. In diesem Wert stecken neben den anteiligen Umsätzen mit IT-Beratung und Systemintegration auch Umsätze mit Managementberatung. Im Vergleich zum Vorjahr steigerte IBM seinen Umsatz somit um 3,6 Prozent.

DAS VERFOLGERFELD SCHLIESST AUF

Bereits im Jahr 2018 übersprang Capgemini in Deutschland die Marke von 1 Milliarde Euro Umsatz. Auch 2019 konnte das französische Unternehmen an die guten Wachstumsraten der Vergangenheit anknüpfen, sodass Lünendonk den Umsatz in Deutschland auf 1,16 Milliarden Euro schätzt (+10,5 %).

Damit belegt Capgemini bereits seit zehn Jahren in Folge den vierten Platz und hat zudem den Abstand zu den Top 3 kontinuierlich verkürzt: 2010 lag der Inlandsumsatz noch bei 651 Millionen Euro. Erwähnenswert an dieser Stelle ist die Übernahme des global tätigen und führenden Engineering-Dienstleisters Altran, die Capgemini im Frühjahr 2020 abgeschlossen hat. Damit erweitert der Konzern seine Kompetenzen um Ingenieursdienstleistungen und kann somit in den im Produktbereich von der Digitalisierung besonders betroffenen Industriesektoren integrierte Engineering- und IT-Services anbieten. Zudem gründete Capgemini zusammen mit Audi Anfang 2020 das Joint Venture XL2, mit deren Hilfe die digitale Transformation durch Cloud Services und S/4HANA-Beratungsleistungen vorantreiben soll.

Ebenfalls wachsen – wenn auch schwächer als die Gruppe der Top 25 – konnte NTT Data. Um 5,4 Prozent auf 795 Millionen Euro, schätzt Lünendonk, ist der Umsatz gewachsen. Der japanische NTT-Konzern ist in Deutschland unter anderem mit den Unternehmen NTT Data Deutschland, der itelligence AG und NTT Limited vertreten. Lünendonk fasst die schwerpunktmäßig als IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen aufgestellten NTT Data Deutschland und itelligence in der Lünendonk®-Liste unter NTT Data zusammen.

MSG DURCHBRICHT 1-MILLIARDEN-EURO-MARKE

Um 9,3 Prozent auf 758 Millionen Euro steigerte die IT-Beratung msg systems aus Ismaning bei München ihren Umsatz in Deutschland. Weltweit konnte die msg systems den Umsatz um 7,3 Prozent auf 1,03 Milliarden Euro steigern und durchbricht damit erstmals die 1-Milliarden-Euro-Marke. Das im Jahr 2020 sein 40-jähriges



Jubiläum feiernde Unternehmen ist bereits seit einigen Jahren die größte konzernunabhängige IT-Beratung aus Deutschland.

Auf dem siebten Platz findet sich der aus Frankreich stammende IT-Dienstleister Atos wieder. Innerhalb Deutschlands schätzt Lünendonk den anteiligen Umsatz mit IT-Beratung und Systemintegration auf 710 Millionen Euro – eine Steigerung um 10 Prozent zu 2018. In der Lünendonk®-Liste „Führende IT-Service-Unternehmen in Deutschland“ belegt Atos mit den Umsätzen in den Bereichen Managed Services und IT-Outsourcing darüber hinaus den zweiten Platz.

DXC WÄCHST DURCH LUXOFT-ÜBERNAHME STARK

Einen besonders großen Umsatzsprung verzeichnete DXC: Lünendonk schätzt, dass der Umsatz des Unternehmens um 30 Prozent von 470 auf 610 Millionen Euro gewachsen ist. Einen erheblichen Anteil daran hat die Übernahme von Luxoft, das weltweit 2018 einen Umsatz von über 900 Millionen US-Dollar erwirtschaftete.

Um 13 Prozent auf 282 Millionen Euro steigerte Materna 2019 den Umsatz innerhalb Deutschlands. Der Gesamtumsatz belief sich auf 322 Millionen Euro. Damit weist das Dortmunder Unternehmen das siebthöchste Inlandswachstum innerhalb der Lünendonk®-Liste aus. In der Lünendonk®-Liste der führenden 20 mittelständischen IT-Beratungen rangiert Materna in diesem Jahr auf Platz vier.

LUFTHANSA INDUSTRY SOLUTIONS WÄCHST ZWEISTELLIG

Die zur Lufthansa AG gehörende IT-Beratung Lufthansa Industry Solutions steigerte ihren Gesamtumsatz ebenfalls sehr stark um 12,5 Prozent auf 270 Millionen Euro. Der Umsatz innerhalb Deutschlands beläuft sich somit auf 254 Millionen Euro. 2017 lag der der Inlandsumsatz noch bei 203,7 Millionen Euro.

VALANTIC ALS NEUEINSTEIGER IN DER LISTE

Neu im Ranking ist valantic. Mit einem Umsatzplus von 11,4 Prozent sowie einer Reihe von Übernahmen – unter

anderem der Digitalagenturen Netz98 und Nexus United – gelang der IT-Beratung der direkte Einstieg auf Rang 24. Valantic ist zudem auf der Liste der führenden mittelständischen IT-Beratungen auf Platz fünf geführt. Das erst im Jahr 2012 gegründete Unternehmen weist somit eine bemerkenswerte Erfolgsgeschichte auf.

BTC WECHSELT IN IT-SERVICE-LISTE

Nicht mehr in der Lünendonk®-Liste vertreten ist die BTC Business Technology Consulting AG aufgrund eines veränderten Leistungsspektrums. BTC wird nun in der Lünendonk®-Liste „Führende IT-Serviceunternehmen in Deutschland“ auf Rang acht geführt. Der Gesamtumsatz von BTC stieg 2019 um 3,7 Prozent auf 214,9 Millionen Euro.

DIE WACHSTUMSSTÄRKSTEN IT-BERATUNGEN

Im vergangenen Jahr analysierte Lünendonk [die wachstumsstärksten IT-Beratungen im Zeitraum 2013 bis 2018](#). In den nächsten Jahren wird es erneut eine solche Langzeitbetrachtung geben. Einen Überblick über die wachstumsstärksten Unternehmen aus dem Jahr 2019 geben wir Ihnen an dieser Stelle.

Die wachstumsstärkste IT-Beratung des Jahres 2019 ist CGI mit einem Umsatzwachstum von 32,5 Prozent. Der multinationale IT-Dienstleister mit Hauptsitz in Montreal, Kanada, steigerte seinen Umsatz in Deutschland von 329 auf 436 Millionen Euro. Ein Teil des Wachstums resultierte aus zwei Übernahmen: CGI übernahm 2019 die schwedische IT- und Managementberatung Acando mit über 2.000 Mitarbeitern sowie die in Irland ansässige IT-Beratung Scisys.

Um 30,7 Prozent steigerte der IT-Dienstleister Reply seinen Umsatz. Durch den Umsatzanstieg von 207,5 auf 271,3 Millionen Euro kletterte Reply in der Lünendonk®-Liste einen Platz nach oben. Darin berücksichtigt ist die Übernahme der Hamburger Digitalagentur Elbkind mit etwa 150 Mitarbeitern.

Auf dem dritten Platz der wachstumsstärksten IT-Beratungen findet sich DXC, mit einem Wachstum von 30 Prozent wieder.



Um 20,7 Prozent auf 350 Millionen Euro steigerte Cognizant den Umsatz im vergangenen Jahr. Cognizant schaffte damit das viertstärkste Wachstum innerhalb der Top 25 und festigte damit seine Position unter den führenden IT-Beratungen in Deutschland.

Das fünftstärkste Wachstum teilen sich Adesso und MHP. Beide Unternehmen erzielten 2019 ein Umsatzplus von 16,9 Prozent. MHP konnte infolge des enorm erfolgreichen Geschäftsjahres 2019 in der Lünendonk®-Liste um zwei Plätze von 13 auf 11 springen.

ÜBERBLICK ÜBER DIE WACHSTUMSSTÄRKSTEN IT-BERATUNGEN AUS DER LÜNENDONK®-LISTE

TOP 15 WACHSTUMSSTÄRKSTEN UNTERNEHMEN AUS DER LÜNENDONK®-LISTE 2020

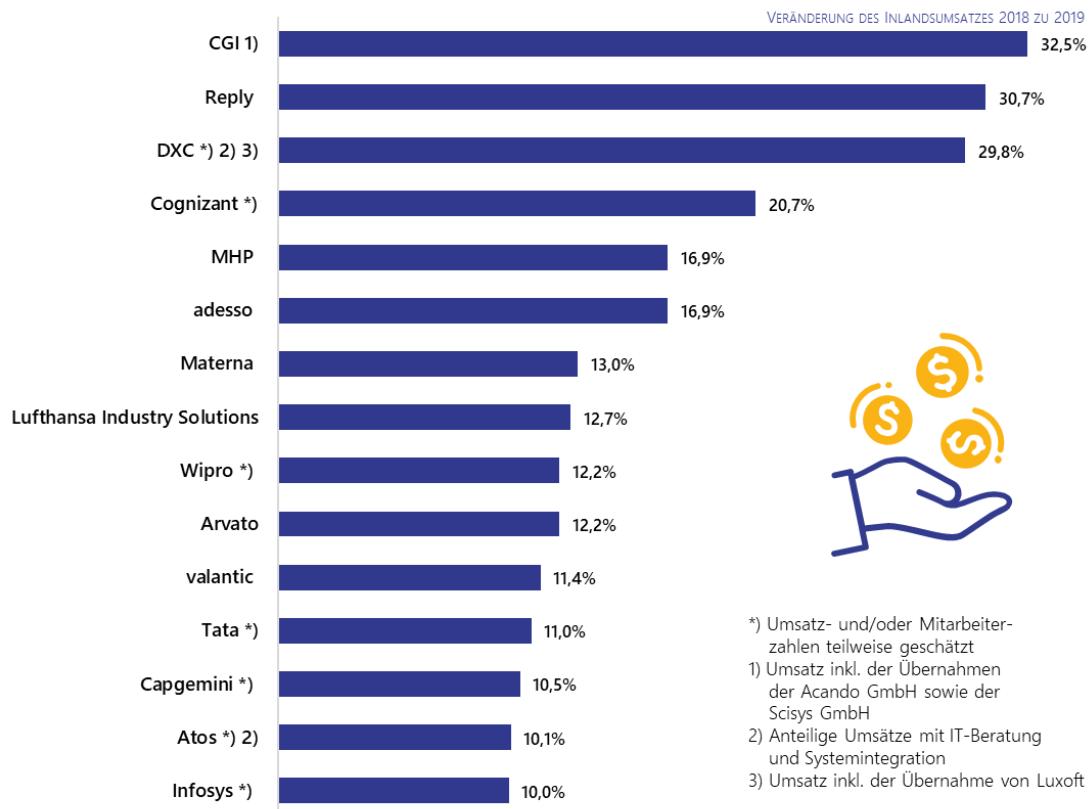


Abbildung 8: Die wachstumsstärksten Unternehmen 2019 aus der Lünendonk®-Liste 2020 „Führende 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland“



Lünendonk®-Liste 2020

„Führende mittelständische IT-Beratungen“

Die 20 nach Umsatz größten mittelständischen IT-Beratungen in Deutschland	Gesamtumsatz in Mio. Euro		Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeiterzahl insgesamt		Mitarbeiterzahl in Deutschland	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
1 Adesso SE, Dortmund	449,7	375,7	361,0	308,7	4.043	3.315	3.415	2.904
2 GFT Technologies SE, Stuttgart	429,0	412,8	53,1	60,4	5.242	4.875	405	372
3 ESG Elektroniksystem- und Logistik-GmbH, München	332,0	325,0	279,6	273,0	2.120	2.080	1.850	1.760
4 Materna Information & Communications SE, Dortmund	322,0	288,6	282,0	249,6	2.243	2.063	2.043	1.896
5 Valantic GmbH, München 1)	167,0	150,0	137,0	123,0	1.115	986	951	841
6 Senacor Technologies AG, Eschborn	146,0	143,0	136,0	137,0	530	568	477	498
7 SNP Schneider-Neureither & Partner SE, Heidelberg *)	145,2	131,0	63,0	58,0	1.255	1.311	500	500
8 Cosmo Consult AG, Berlin 2)	136,0	118,0	76,0	74,0	1.052	986	595	542
9 Conet Technologies Holding GmbH, Hennef	128,7	120,4	124,2	115,9	799	700	789	691
10 Seven Principles AG, Köln *)	95,0	101,6	72,0	76,0	440	480	427	466
11 Exxeta AG, Karlsruhe	94,0	77,2	87,6	70,8	787	715	731	661
12 BridgingIT GmbH, Mannheim	93,0	97,5	93,0	95,5	496	523	496	523
13 Team neusta GmbH, Bremen 3)	92,6	83,2	91,8	82,5	1.096	1.042	1.093	1.039
14 BE-terna Enhancement GmbH, Leipzig 4)	92,3	67,2	45,5	41,5	734	686	264	243
15 ConVista Consulting AG, Köln-Rheinauhafen *)	88,0	91,7	57,0	57,7	580	601	332	332
16 Sycor GmbH, Göttingen 5)	86,1	98,8	80,6	90,4	593	738	562	707
17 Sulzer GmbH, München	75,0	87,0	71,5	84,0	1.050	850	746	630
18 Salt Solutions AG, Würzburg	71,7	60,3	64,7	55,3	651	541	651	541
19 ISO-Gruppe, Nürnberg	70,7	57,3	64,3	44,6	499	462	473	431
20 Consileon Business Consultancy GmbH, Karlsruhe	66,0	65,0	63,2	61,8	433	430	383	380

Abbildung 9: Lünendonk®-Liste 2020 „Führende 20 mittelständische IT-Beratungen in Deutschland“

FUSSNOTEN

*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt

1) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahmen der PROC-IT GmbH, Linkit Consulting GmbH, netz98 GmbH und der exus Netsoft Group GmbH.

2) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme von XAPT Solutions.

3) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme der Effekt-Etage GmbH, ohne neusta consulting GmbH.

4) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme der Adacta d.o.o.

5) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahme der YES Enterprise Solutions GmbH; Umsatzrückgang vor allem durch Gründung einer neuen Gesellschaft durch ehemalige Mitarbeiter.



ÜBER DIE LÜNENDONK®-LISTE „MITTELSTÄNDISCHE IT-BERATUNGEN“

Neben der Liste der 25 größten IT-Beratungen in Deutschland veröffentlicht Lünendonk seit vielen Jahren ebenfalls eine Liste der 20 umsatzstärksten mittelständischen IT-Beratungen und Systemintegratoren. Dieses Vorgehen erlaubt einen detaillierten Gesamtblick auf den deutschen IT-Markt und führt zudem zu einer besseren Sichtbarkeit der führenden in Deutschland tätigen IT-Beratungen. Im Gegensatz zur Liste der führenden 25 IT-Beratungen erfolgt die Platzierung der Unternehmen in dieser Liste nach dem Gesamtumsatz anstelle des Deutschlandumsatzes.

Um in diese Lünendonk®-Liste aufgenommen zu werden, müssen IT-Dienstleister eine Reihe von Kriterien erfüllen:

- Der Hauptsitz und die Mehrheit des Grund- und Stammkapitals befinden sich in Deutschland.
- Mindestens 60 Prozent der Umsätze müssen mit IT-Beratung, Systemintegration, Softwareentwicklung und -einführung erzielt werden.
- Der Gesamtumsatz darf maximal 500 Millionen Euro betragen.
- IT-Beratungen, die einem Konzern zugehörig sind, müssen mindestens 75 Prozent ihrer Umsätze am externen Markt, also außerhalb des Konzerns, erwirtschaften.

In Summe beläuft sich der Umsatz aller 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen 2019 auf 3,2 Milliarden Euro (2018: 2,9 Mrd. Euro). Damit stieg die Summe ihrer Umsätze um 7,7 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Die kumulierten Inlandsumsätze stiegen mit 6,6 Prozent von 2,2 Milliarden Euro auf 2,3 Milliarden Euro dagegen etwas weniger stark an.

ADESSO FÜHRT RANKING AN

Erstmals belegt Adesso den ersten Platz der Mittelstandsliste. Das Dortmunder Unternehmen konnte seinen Umsatz 2019 um knapp 20 Prozent auf 449,7 Millionen Euro steigern und springt damit von Platz drei auf Platz eins.

Wie im Vorjahr schafft es GFT auf den zweiten Platz mit einem Gesamtumsatz von 429 Millionen Euro und einem Umsatzplus von 3,9 Prozent. Mit etwas Abstand findet sich dahinter die ESG wieder: Mit einem Umsatzanstieg von 2,2 Prozent auf 332 Millionen Euro gelingt es der ESG, sich um einen Platz im Vergleich zum Vorjahr zu verbessern.

Sowohl in der Mittelstandsliste als auch der Liste der 25 führenden IT-Beratungen sind neben Adesso und ESG auch die IT-Beratungen Materna und Valantic vertreten.

Die auf Banken und Versicherungen und zunehmend auch auf andere Branchen fokussierte IT-Beratung Senacor rangiert auf Platz sechs. Das Unternehmen schaffte 2019 ein Umsatzplus von 2,1 Prozent und ist mit einem Deutschlandumsatz von 136 Millionen Euro ebenfalls in der Lünendonk®-Liste der führenden 25 IT-Beratungen vertreten.

BE-TERNA UND EXXETA MIT STARKEM WACHSTUM

Eine besonders hohe Wachstumsrate, allerdings auch stark anorganisch, verzeichnete BE-terna. Um 37,4 Prozent auf 92,3 Millionen Euro sprang der Umsatz nach oben. Damit schaffte es das Unternehmen auf Platz 14.

Auf ein sehr erfolgreiches Jahr blickt die Exxeta AG zurück. Das Karlsruher Unternehmen verbesserte seine Platzierung durch ein Umsatzwachstum von 21,8 Prozent gleich um sechs Plätze und liegt mit 94 Millionen Euro Umsatz nur noch knapp unter der 100-Millionen-Euro-Marke.

Von Rang 20 auf Platz 18 nach oben kletterte Salt Solutions mit einem Umsatzplus von 18,9 Prozent. Ebenso Plätze gutmachen konnte Cosmo Consult: Eine Umsatzsteigerung von 15,3 Prozent führte zu Rang acht in der Lünendonk®-Liste, was einer Verbesserung um drei Ränge entspricht.



Lünendonk®-Liste 2020 „Führende IT-Serviceunternehmen in Deutschland“

Die 10 umsatzstärksten IT-Serviceunternehmen in Deutschland	Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeiterzahl in Deutschland		Gesamtumsatz in Mio. Euro	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
1 T-Systems International GmbH, Frankfurt am Main *) 1)	3.355,0	3.536,0	12.000	13.500	4.605,0	4.936,0
2 Atos Information Technology GmbH, München *) 1)	1.457,0	1.508,0	5.148	5.403		
3 IBM Global Technology Services, Ehningen *) 1)	1.100,0	1.292,0	4.000	4.500		
4 DXC Technology, Eschborn *) 1)	800,0	930,0	1.200	1.600		
5 HCL Technologies, Eschborn *) 2)	335,0	275,0	2.000	1.900		
6 Datagroup SE, Pliezhausen 3)	320,5	269,3	2.155	1.915	323,3	272,1
7 Controlware Gruppe, Dietzenbach	309,0	281,0	934	844	332,0	305,0
8 BTC Business Technology Consulting AG, Oldenburg	185,4	182,0	1.281	1.345	214,9	207,3
9 Aareon AG, Mainz *)	152,0	148,9	895	854	251,9	236,6
10 QSC AG, Köln 4)	122,0	341,9	862	1.306	127,4	363,4

Abbildung 10: Lünendonk®-Liste 2020 „Führende IT-Serviceunternehmen in Deutschland“

FUßNOTEN

*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt.

1) Anteilige Umsätze mit IT-Services, ohne IT-Beratung und Systemintegration.

2) Umsatz bezieht sich auf die Gesellschaften HCL Technologies GmbH, HCL GmbH, Höngsberg & Düvel Datentechnik GmbH und Geometric GmbH.

3) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der Übernahmen der UBL Informationsgesellschaft GmbH, IT-Informatik GmbH und der Mercoline GmbH.

4) Umfirmierung in Q.Beyond in 2020. Umsatz 2018 inkl. des Telekommunikationsgeschäfts. Verkauf des Telekommunikationsgeschäfts unter der Marke Plusnet im Jahr 2019.

ZUR LÜNENDONK®-LISTE „FÜHRENDE IT-SERVICEUNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND“

Das Marktsegment für IT-Services, also vor allem IT-Outsourcing und Managed Services, ist 2019 deutlich weniger dynamisch gewachsen als das der IT-Beratungen.

Die von Lünendonk befragten 19 IT-Serviceunternehmen erzielten 2019 ein Gesamtumsatzwachstum von 2,0 Prozent, beziehungsweise von 1,7 Prozent innerhalb Deutschlands. Betrachtet man nur die Umsätze der zehn führenden Unternehmen, so ergibt sich ein Umsatzvolumen von 8,14 Milliarden Euro in Deutschland. 2018 belief sich das Volumen auf 8,76 Milliarden Euro, was einem Rückgang des Umsatzvolumens in 2019 von 7,1

Prozent entspricht. Im Durchschnitt steigerten die zehn führenden IT-Serviceunternehmen ihren Inlandsumsatz, bedingt durch einige wenige Ausreißerwerte, um 1,9 Prozent, der Gesamtumsatz stieg im Mittel um 2,3 Prozent.

T-SYSTEMS MIT GROSSEM ABSTAND AN DER SPITZE

Auf dem ersten Rang findet sich mit großem Abstand zu den Verfolgerplätzen die Deutsche-Telekom-Tochter T-Systems wieder. Während T-Systems im Geschäft mit IT-Beratung und Systemintegration leicht zulegen konnte, fiel der Umsatz mit IT-Services um 5,1 Prozent auf 3,36 Milliarden Euro. Trotz des leichten Umsatzrückgangs ist T-Systems im IT-Servicegeschäft von den



Umsätzen her genauso groß wie die im Ranking folgenden drei Dienstleister zusammen.

Auf dem zweiten Platz in der Lünendonk®-Liste folgt Atos mit einem geschätzten Umsatz in Deutschland in Höhe von 1,46 Milliarden Euro. Den dritten Platz belegt, wie auch im IT-Beratungs-Ranking, IBM mit einem Umsatz in Deutschland von geschätzten 1,1 Milliarden Euro (-14,9 %).

DXC schaffte mit einem anteiligen Umsatz von IT-Services Rang vier in der Lünendonk®-Liste, musste allerdings ebenso wie IBM deutliche Umsatzeinbußen verbuchen.

TOP-4-ANBIETER VON STRUKTURWANDEL UND CLOUD BESONDERS BETROFFEN

An der schwachen Umsatzentwicklung der IT-Serviceunternehmen auf den ersten vier Plätzen lässt sich der strukturelle Wandel im IT-Servicegeschäft sehr gut ablesen: Einerseits setzt den Unternehmen der erhöhte Wettbewerbsdruck durch die Hyperscaler zu, während sie andererseits seit Jahren Marktanteile an andere internationale IT-Dienstleistungskonzerne sowie lokale IT-Provider verlieren.

Beispielsweise gelang es in den letzten Jahren internationalen und thematisch breit aufgestellten Beratungs- und IT-Dienstleistern wie Accenture, Capgemini, Infosys oder Tata Consultancy Services, eine Reihe an großen IT-Transformationsprojekten – beispielsweise im Bereich Data Center, Cyber Security, SAP-Betrieb und Desktop Services – zu gewinnen. In diesem Zuge ist der Betrieb der IT-Anwendungen und der IT-Infrastruktur in immer mehr Fällen Bestandteil der Zusammenarbeit. Aber auch vergleichsweise kleinere Wettbewerber wie Arvato Systems, Reply oder die Systemhäuser Bechtle und Cancom gewinnen bei Managed Services seit Jahren konstant Marktanteile.

HCL UND DATAGROUP BILDEN DAS VERFOLGERFELD

Rang fünf der Lünendonk®-Liste belegt in diesem Jahr das aus Indien stammende Unternehmen HCL Technologies. Um 21,8 Prozent auf 332 Millionen Euro wuchs HCL 2019 in Deutschland. Das Wachstum resultiert unter anderem aus der Übernahme des IT-Dienstleisters H&D (Hönigsberg & Düvel), die 2018 abgeschlossen wurde.

Ebenfalls deutlich im Umsatz zulegen konnte der IT-Dienstleister Datagroup. Das Unternehmen aus Pliezhausen bei Stuttgart verzeichnete ein Umsatzplus von 19 Prozent und kommt damit auf einen Inlandsumsatz von 320,5 Millionen Euro. Datagroup hat damit die vor Jahren begonnene Transformation von einem IT-Systemhaus zu einem der führenden IT-Dienstleister erfolgreich bewältigt.

Ein wichtiges Element dieser Transformation waren stets auch Akquisitionen. Im vergangenen Jahr hat Datagroup unter anderem die IT-Informatik GmbH sowie die Mercoline GmbH übernommen. Auch im Krisenjahr 2020 scheint Datagroup seine M&A-Strategien fortzusetzen und übernahm im Juni 2020 24 Prozent der Gesellschaftsanteile von Clouddeteer von der Cora-Gruppe und sicherte sich zudem eine Option auf die weiteren 76 Prozent der Geschäftsanteile. Clouddeteer ist eine sehr interessante Portfolioerweiterung für Datagroup: Das Start-up mit knapp 30 Cloud-Experten hat sich auf Multi-Cloud-Lösungen spezialisiert und ausgewiesene Expertise im Aufbau und Betrieb komplexer Cloudstrukturen.

Abgeschlossen wird das Ranking durch die QSC AG. Das Kölner Unternehmen verkaufte 2019 das unter der Marke Plusnet bekannte Telekommunikationsgeschäft an die EnBW. Aus diesem Grund verringert sich der Umsatz von 341,9 Millionen Euro aus 2018 auf 122 Millionen Euro in 2019. Ebenfalls findet im Laufe des Jahres 2020 eine Umfirmierung in Q.Beyond statt.



Die wichtigsten Wettbewerber der IT-Dienstleister

Im deutschen IT-Dienstleistungsmarkt konzentriert sich das Marktvolumen seit jeher an der Spitze des Marktes und somit auf wenige IT-Dienstleister. Folglich ist der Wettbewerb unter den Anbietern sehr hoch. Tatsächlich erzielten 2019 allein die führenden 25 IT-Beratungen in Summe 15,5 Milliarden Euro Umsatz, während die zehn führenden IT-Serviceunternehmen kumuliert 8,1 Milliarden Euro erwirtschafteten. Weil mit T-Systems, Atos, IBM und DXC vier Unternehmen in beiden Lünendonk®-Listen vertreten sind, entfällt somit auf 31 IT-Dienstleister mehr als die Hälfte des deutschen Marktvolumens für IT-Dienstleistungen (lt. Bitkom: 40,9 Mrd. Euro).

Während die Lünendonk®-Listen Aufschluss darüber geben, welche IT-Dienstleister nach Umsatz in Deutschland führend sind, gibt die Frage nach den am häufigsten als Wettbewerber genannten Dienstleistern weiteren Aufschluss über die Positionierung der Anbieter am Markt. Die befragten IT-Dienstleister wurden daher gebeten, ihre drei wichtigsten Wettbewerber anzugeben, also diejenigen, die sie am häufigsten und am stärksten in ihrem Bereich wahrnehmen. Die Ergebnisse geben ein interessantes Bild darüber ab, ob diejenigen IT-

Dienstleister, die in der Lünendonk®-Liste auf den oberen Plätzen stehen, auch diejenigen sind, die am Markt tatsächlich oft als Wettbewerber wahrgenommen werden.

ACCENTURE UND CAPGEMINI WEITERHIN WICHTIGSTE WETTBEWERBER

Accenture, die Nummer 1 der Lünendonk®-Liste „Führende IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland“, wird von 42 Prozent der befragten IT-Dienstleistern, wie bereits in den Vorjahren, als wichtigster Konkurrent gesehen. Von insgesamt 57 abgegebenen Nennungen entfielen somit 24 Nennungen allein auf Accenture. Unter den Top-25-IT-Beratungen wurde Accenture sogar von 78 Prozent als einer ihrer drei wichtigsten Wettbewerber genannt.

Jeder fünfte der befragten IT-Dienstleister (19 %) sieht Capgemini als einen seiner drei wichtigsten Wettbewerber im deutschen Markt an. In der Gruppe der Top-25-IT-Beratungen ist es sogar ein Drittel der IT-Beratungen, die Capgemini als einen ihrer wichtigsten Wettbewerber betrachten.

ACCENTURE BLEIBT DER WICHTIGSTE WETTBEWERBER

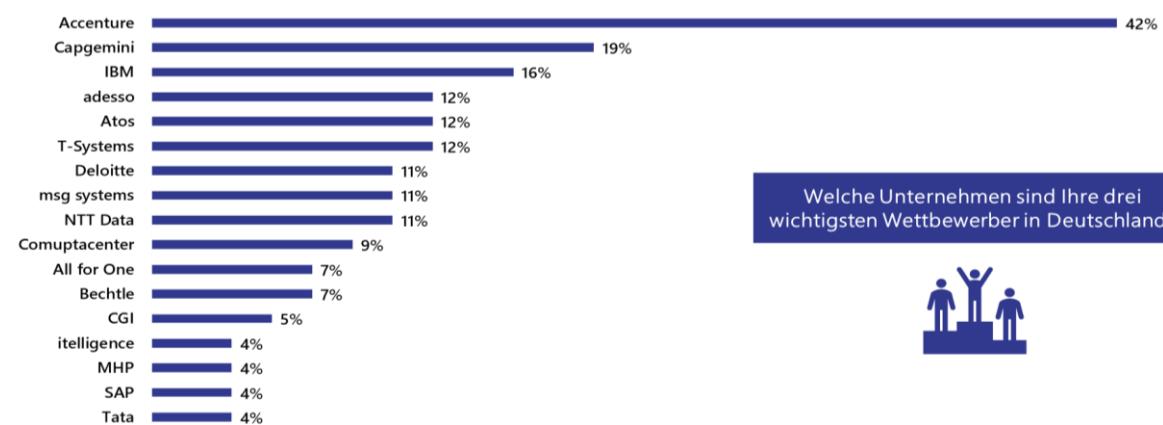


Abbildung 11: Frage: Welche Unternehmen sind Ihre drei wichtigsten Wettbewerber in Deutschland? n = 57

Obwohl Capgemini auf Rang vier in der Lünendonk®-Liste hinter IBM und T-Systems rangiert, wird das Unternehmen derzeit am Markt von mehr Wettbewerbern als stärker präsent wahrgenommen.

Auf IBM entfallen mit 16 Prozent ebenfalls viele Nennungen, wohingegen die in Deutschland deutlich größere T-Systems nur von jedem zehnten befragten IT-Dienstleister (12 %) als einer der drei wichtigsten Wettbewerber genannt wurde.

ADESSO UND T-SYSTEMS ALS RELEVANTESTE DEUTSCHE UNTERNEHMEN

In die Reihe der großen IT-Dienstleistungskonzerne reiht sich mittlerweile Adesso mit Hauptsitz in Dortmund ein. Mit 12 Prozent der Nennungen wird Adesso als überwiegend in Deutschland tätige IT-Beratung ebenso häufig als einer der wichtigsten Wettbewerber genannt wie Atos und T-Systems. An dieser Stelle zeigt sich, dass der Marktanteil nicht immer Aufschluss über die tatsächliche Wettbewerbsstärke gibt. So liegt Adesso in der Lünendonk®-Liste auf Rang 16. Der hohe Anteil der Nennungen für Adesso als relevanter Wettbewerber kommt dabei auch nicht von ungefähr. Das Unternehmen erzielte in den vergangenen Jahren ein

konstant hohes zweistelliges Umsatzwachstum: So stieg in den letzten fünf Jahren der Inlandsumsatz um durchschnittlich 20,1 Prozent pro Jahr.

Die IT-Beratungen NTT Data (Rang fünf in der Lünendonk®-Liste) und msg systems (Rang sechs) wurden mit jeweils 11 Prozent der Nennungen ebenfalls häufig als Wettbewerber aufgeführt.

DELOITTE ALS EINZIGER NICHT-IT-DIENSTLEISTER IN DER SPITZENGRUPPE

Die zunehmende Verschmelzung von Management- und IT-Beratungsleistungen aufgrund veränderter Kundenanforderungen im Zuge der Digitalisierung drückt sich unter anderem darin aus, dass sich einige Beratungen thematisch enorm verbreitert und IT-nahe Kompetenzfelder aufgebaut haben. Jeder zehnte befragte IT-Dienstleister erkennt – wie bereits in den Vorjahren – Deloitte als einen seiner wichtigsten Konkurrenten an. Mittlerweile ist für den Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungskonzern das Consulting-Geschäft der umsatzstärkste Bereich. Unter der Marke Deloitte Digital bietet das Unternehmen beispielsweise Leistungen zur digitalen Transformation und Customer Experience an und ist auch in Feldern wie S/4HANA-Transformation tätig.

LANGZEITANALYSE AUSGEWÄHLTER IT-DIENSTLEISTER ZUR WETTBEWERBSWAHRNEHMUNG

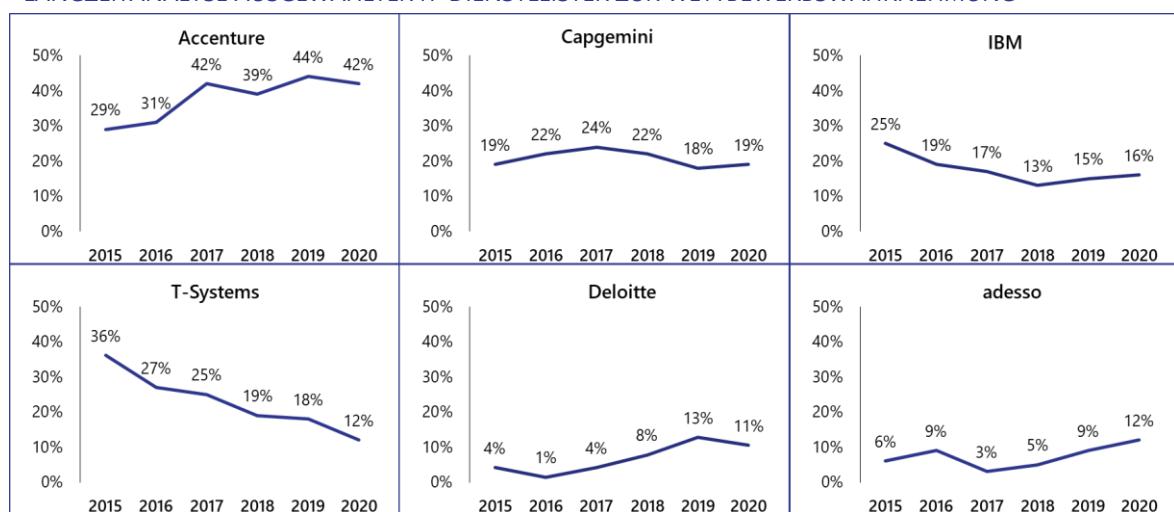


Abbildung 12: Frage: Welche Unternehmen sind Ihre drei wichtigsten Wettbewerber in Deutschland?

Leistungsportfolio der IT-Dienstleister

Zur genaueren Analyse der Umsätze der IT-Dienstleister fragt Lünendonk die Aufteilung der erzielten Umsätze der IT-Dienstleister ab. Zehn Leistungskategorien (siehe Abbildung 13) werden hierzu verwendet.

Rund 22 Prozent der Umsätze wurden 2019 im statistischen Mittel mit der IT-Beratung erwirtschaftet. Hierunter fallen beispielsweise Themen wie IT-Strategie, IT-Architektur, IT-Organisationsberatung oder Sourcingberatung.

Die zweitgrößte Position mit durchschnittlich 18,1 Prozent stellt die Entwicklung und Einführung von Individualsoftware dar. Noch vor fünf Jahren lag dieser Anteil bei 13 Prozent im Mittel. Unter den mittelständischen IT-Beratungen liegt der Durchschnittswert sogar bei 23,2 Prozent. Diese Leistungskategorie wird bewusst zur Position Standardsoftware-Einführung abgegrenzt, um ein noch granulareres Bild von den Services rund um die Entwicklung und Einführung von Software zu erhalten. Auf die Einführung von Standardsoftware entfallen im Schnitt 5,9 Prozent der Umsätze.

Der Begriff Systemintegration beschreibt die Einbettung von Soft- und Hardware sowie IT-Systemen in die IT-Landschaft. Hier liegt der gewichtete Umsatzanteil mit

18,8 Prozent höher als der Mittelwert von 13,6 Prozent. Dies bedeutet, dass die Unternehmen mit einem hohen Umsatzvolumen – insbesondere die Top-25-IT-Beratungen – tendenziell einen höheren Umsatz mit dieser Kategorie erwirtschaften als kleine Unternehmen. Eine der Ursachen hierfür ist, dass die Einbettung neuer IT-Systeme und digitaler Produkte wie E-Commerce- oder Marketingplattformen in die Backend-IT in der Regel mit sehr umfangreichen Anpassungen der Business-Prozesse einhergehen. Für den Aufbau und die Integration von digitalen Plattformen und IT-Systemen beauftragen Kundenunternehmen daher häufig breit aufgestellte IT-Beratungen, die Leistungen wie IT-Beratung, Softwareentwicklung und Integration gebündelt anbieten können und eine entsprechend hohe Zahl an IT-Experten zur Projektumsetzung haben.

Mit dem Betrieb von IT-Infrastruktur sowie von Applikationen erwirtschafteten die untersuchten IT-Dienstleister 2019 im Durchschnitt 19,6 Prozent ihrer Umsätze. Bei beiden Kategorien liegen die gewichteten Umsatzanteile deutlich über dem Durchschnitt. So kommen die Top-25-IT-Beratungen mit den IT-Betriebsleistungen auf einen Umsatzanteil von durchschnittlich 19,8 Prozent.

DAS LEISTUNGSSPEKTRUM DER IT-DIENSTLEISTER IST BREIT GESTREUT

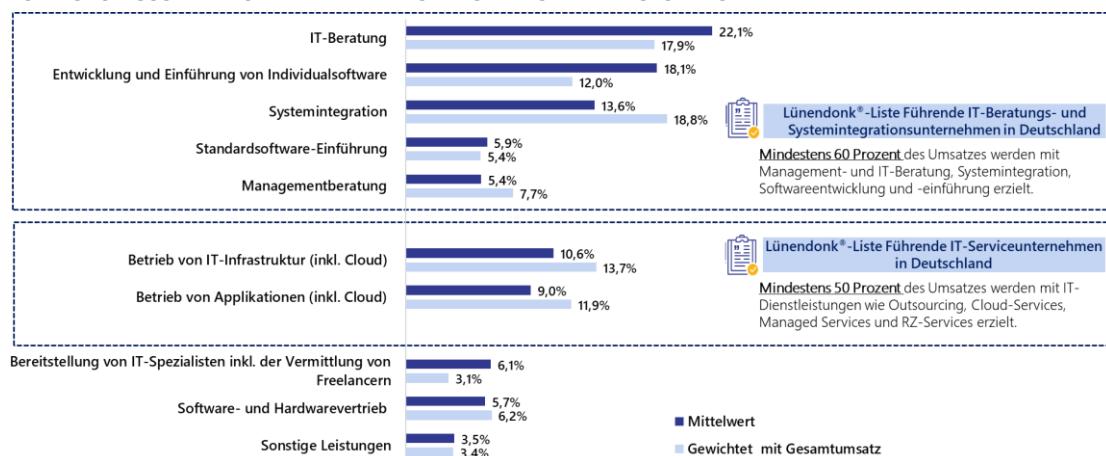


Abbildung 13: Leistungsspektrum der IT-Dienstleister; n = 61

Kundenbranchen und Projektgrößen

Aus welchen Branchen stammen die 2019 erwirtschafteten Umsätze der analysierten IT-Dienstleister? Auch diese Frage hat Lünendonk den Dienstleistern erneut gestellt.

Die wichtigste Kundenbranche stellt die Industrie dar: Rund 35 Prozent des Umsatzes (2018: 36 %) wurden 2019 durchschnittlich mit Kunden aus dem industriellen Sektor erzielt. Die einzelnen Subbranchen innerhalb des Industrieklusters haben sich unterschiedlich entwickelt. Im Vergleich zum Vorjahr hat der Anlagen- und Maschinenbau – vor allem im Zuge der schwachen globalen Konjunkturentwicklung für Investitionsgüter – Umsatzanteile eingebüßt. Die durchschnittlichen Umsätze der IT-Dienstleister mit der Maschinen- und Anlagenbaubranche gingen von 6,2 Prozent (2018) auf 5,3 Prozent zurück. Auch die Konsumgüter- und die Elektrotechnikindustrie haben ihre externen IT-Ausgaben leicht zurückgefahren.

Interessanterweise haben die Top-25-IT-Beratungen ihre Umsatzanteile mit Industriekunden, inklusive der Automobilindustrie, auf 37,7 Prozent (2018: 37,5 %) erhöhen können. Dieser leichte Anstieg in einem insgesamt rückläufigen Marktsegment lässt sich damit erklären, dass es in der Branche einen hohen Bedarf für Beratungs- und IT-Dienstleistern gibt, die große komplexe Transformationsprojekte planen, umsetzen und steuern können.

Tatsächlich haben Industrieunternehmen einen enormen Druck zur digitalen Transformation – und zwar in mehreren Bereichen: Da ist zum einen die Industrie 4.0, die zu einer vollständigen Digitalisierung der Kernprozesse wie R&D, Produktion und Supply Chain und deren softwarebasierte Abbildung in der Cloud (Digital Twin) führt. Zum anderen stehen Industrieunternehmen seit der verstärkten Globalisierung der letzten Jahrzehnte unter enormem Kostendruck, beispielsweise durch asiatische Hersteller, aber auch durch Industrieunternehmen, die bereits früher in die Digitalisierung konsequent

investiert und nun Wettbewerbsvorteile aufgebaut haben. Entsprechend hoch waren 2019 die IT-Ausgaben in die weitere Modernisierung der Legacy-IT, die Migration von IT-Systemen und Datenbanken in die Cloud sowie in die Automatisierung und Vernetzung von Kernprozessen wie R&D, Logistik und Produktion. Darüber hinaus wurden vor allem in der Industrie – einer Kernbranche von SAP – zahlreiche S/4HANA-Migrationsprojekten, die in der Regel Großprojektcharakter haben, begonnen.

AUTOMOTIVE IST DIE GRÖSSTE INDUSTRIEBRANCHE FÜR IT-DIENSTLEISTER

Innerhalb des Industrieklusters bildet die Automobilbranche mit rund 15 Prozent Umsatzanteil die größte Subbranche. Im Vergleich zum Jahr 2018 ging der Anteil infolge der globalen Automobilkrise um 0,7 Prozentpunkte zurück. Laut Lünendonk-Analyse arbeiten die 25 führenden IT-Beratungen im Vergleich zu allen untersuchten IT-Dienstleistern häufiger für Kunden aus der Automobilbranche. Sie erzielten mit durchschnittlich 19,4 Prozent (2018: 20,7 %) jeden fünften Umsatzeuro mit Kunden aus der Automobilindustrie. Trotz eines leicht niedrigeren Anteils der Branche an den Umsätzen der IT-Dienstleister ist es im Jahr 2019 einigen Unternehmen gelungen, vom Digitalisierungsdruck in der Automobilbranche zu profitieren und ihre Umsätze mit Automotive-OEMs und -Zulieferern deutlich zu erhöhen, wie das Mitte 2020 veröffentlichte [Ranking des Branchenmediums Automobilwoche](#) zeigt.

DIGITALISIERUNGSDRUCK IN DER INDUSTRIE

Neben den Herausforderungen, mit denen sich auch andere Industriebereiche im Zuge der Vierten industriellen Revolution konfrontiert sehen, gab es für Automobilunternehmen noch einen weiteren Punkt: Sie mussten massiv in die Digitalisierung der Kundenschnittstellen, digitale Kunden-Touchpoints vor allem im Kundenservice sowie in neue Softwareprodukte für ihre Fahrzeuge investieren. Insbesondere der immer höhere



Anteil von Software im Fahrzeug und ein nicht ausreichendes Know-how in der agilen Softwareentwicklung führten im vergangenen Jahr dazu, dass einige IT-Dienstleister den Anteil ihrer Wertschöpfung deshalb erhöhen konnten, weil sie immer häufiger für Engineering Services beauftragt werden, beispielsweise um Fahrzeugteile virtuell zu entwickeln und zu testen oder die Entwicklung von Softwarepaketen für die Fahrzeugsteuerung und Infotainmentsysteme zu unterstützen.

Lünendonk beobachtet die Entwicklungen im deutschen Engineering- und IT-Markt seit Jahrzehnten sehr genau und ist sich sicher, dass in Zukunft aufgrund der rasant fortschreitenden Verschmelzung von Software und Fahrzeug ganz neue Anforderungen an Entwicklungs- und IT-Dienstleister gestellt werden.

Einige Entwicklungen zeichnen sich bereits ab: So kümmert sich der VW-Konzern seit einiger Zeit massiv um Digital- und IT-Know-how. Im Jahr 2018 gründete die VW-Tochter Audi mit der Digitalagentur Valtech das Joint Venture Valtech Mobility GmbH, um digitale Lösungen rund um das vernetzte Fahrzeug in einem agilen Modus schneller und in höherer Qualität zu entwickeln. Um die Cloud- und S/4HANA-Transformation zu beschleunigen, hat Audi mit Capgemini ebenfalls ein Joint Venture unter dem Namen XL2 gegründet.

BANKENSEKTOR IST DIE GRÖSSTE EINZELBANCHE

Unternehmen aus dem Finanzsektor stellen die zweitwichtigste Gruppe für die IT-Dienstleister dar. 23,7 Prozent der Umsätze entfallen 2019 auf Banken und Versicherungen (2018: 22,3 %). Der Umsatzanteil mit Banken stieg von 14,3 auf 16,1 Prozent, während der Umsatzanteil mit Versicherungen marginal auf durchschnittlich 7,6 Prozent abgenommen hat.

Im Banking führt beispielsweise die Umsetzung der regulatorischen Zahlungsdienstleisterrichtlinie PSD2 seit einigen Jahren dazu, dass Banken ihre Schnittstellen (APIs) gegenüber Drittanbietern öffnen müssen. Somit können beispielsweise die Kunden einer traditionellen Bank auf digitale Angebote von Drittanbietern zugreifen. Beispiele sind die Erstellung von Anlageplänen auf Basis der Kontoinformationen durch Robo Advisors wie Scalable oder die mobile Bezahlfunktion Apple Pay.

Durch PSD2, aber auch durch den zunehmenden Wettbewerb durch Neobanken und Technologiekonzerne wie Google und Amazon werden Banken nun stärker angetrieben, massiv in die IT- und Prozessmodernisierung zu investieren. Ähnlichen Entwicklungen, nur weniger durch Regulatorik getrieben, haben sich Versicherer seit Jahren zu stellen, weshalb der sinkende Umsatzanteil der IT-Dienstleister an dieser Branche etwas überrascht.

INDUSTRIE UND FINANZSERVICES ALS WICHTIGSTE KUNDENBRANCHEN

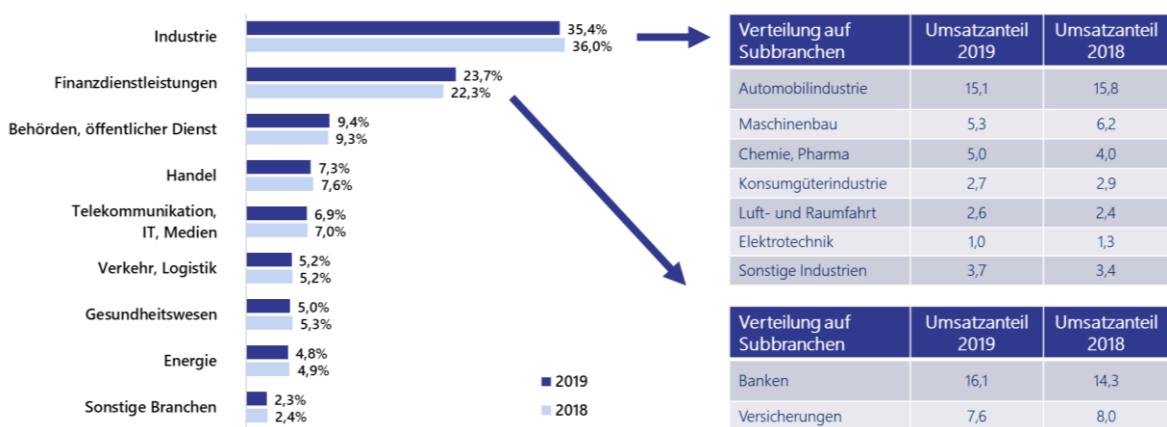


Abbildung 14: Umsatzanteil mit einzelnen Branchen; n = 59

PUBLIC SECTOR IST STABILISIERENDER FAKTOR

Behörden sowie der öffentliche Dienst stellen eine weitere wichtige Kundengruppe für die untersuchten IT-Dienstleister dar. Knapp jeder zehnte umgesetzte Euro (9,4 %) der IT-Dienstleister stammt von Kunden aus diesem Bereich. Dass der Median für die Branche jedoch bei 2 Prozent liegt, zeigt, dass einige wenige Unternehmen besonders hohe Umsätze im Public Sector erwirtschaften und somit den Mittelwert nach oben ziehen.

In der Covid-19-Krise wird sich das weitestgehend konjunkturunabhängige Geschäft mit dem Public Sector für viele IT-Dienstleister als stabilisierender Faktor erweisen, während in der Privatwirtschaft teilweise IT-Budgets einbrechen. So berichteten einige große Anwenderunternehmen bereits Mitte 2020 von stark gestrichenen IT-Budgets.

PROJEKTGRÖSSEN

Neben den Umsatzanteilen mit einzelnen Kundenbranchen hat Lünendonk in diesem Jahr zusätzlich die realisierten Projektvolumina erhoben. 62 Prozent aller 2019 durchgeföhrten Projekte der in diese Studie einbezogenen IT-Dienstleister hatten ein Volumen von bis zu 500.000 Euro, wobei die Projektgrößenklasse bis 250.000 Euro mit einem Anteil von 41 Prozent der Nennungen dominiert.

Die untersuchten Top-25-IT-Beratungen setzten 2019 dagegen überwiegend großvolumige Projekte um. So liegt der Umsatzanteil der Top 25 mit Projekten mit einem Volumen von über 500.000 Euro bei 59 Prozent und somit 21 Prozentpunkte höher als im arithmetischen Mittel aller befragten IT-Dienstleister. Vor allem in der Größenklasse über 5 Millionen Euro Projektvolumen haben die führenden 25 IT-Beratungen mit einem Anteil von 19 Prozent besonders viele Projekte realisiert. Auch die Größenklasse 1 Million Euro bis 5 Millionen Euro ist mit einem Umsatzanteil von 23 Prozent häufig vertreten.

Der deutlich höhere Anteil von Großprojekten bei den Top 25 überrascht nicht. Projekte dieser Größenordnung werden vornehmlich im Rahmen von strategisch bedeutenden Transformationsvorhaben vergeben. Sie umfassen in der Regel eine Vielzahl an Leistungen und erfordern einen großen Pool an interdisziplinären und oft auch internationalen Fach- und IT-Experten. Kundenunternehmen bevorzugen für große Transformationsprojekte daher häufig große, breit und international aufgestellte IT-Beratungen, die als Fullservice-Dienstleister eine Gesamtverantwortung übernehmen und Projekte end-to-end begleiten und realisieren können.

2019 GAB ES ZAHLREICHE GROSSVOLUMIGE PROJEKTE

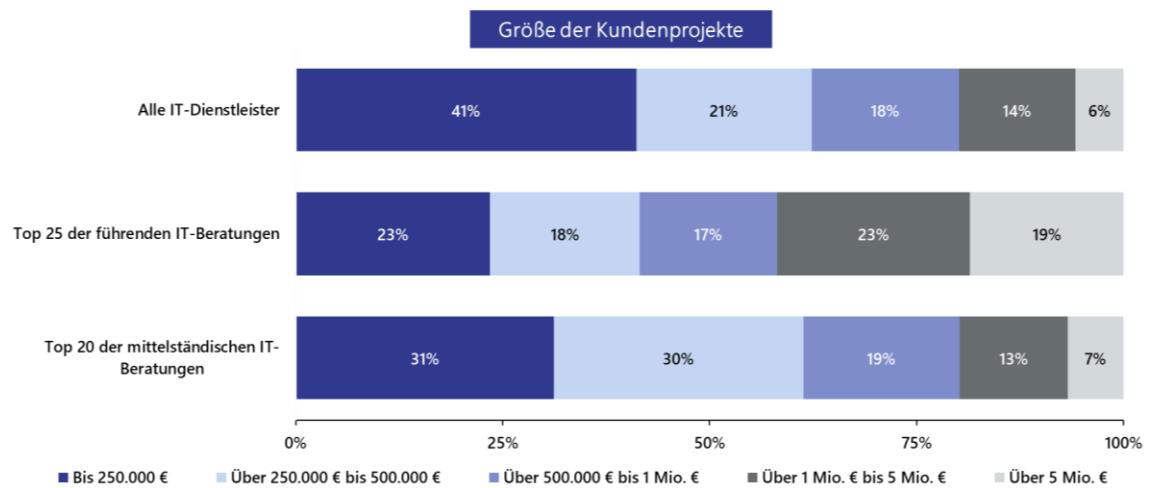


Abbildung 15: Frage: Wie verteilen sich die von Ihrem Unternehmen durchgeföhrten Projekte auf die folgenden Größenklassen? n = 46

Nachfrage nach IT-Dienstleistungen

Ein wichtiger Bestandteil dieser Lünendonk®-Studie ist seit Jahren die Analyse der konkreten Themen, für die IT-Dienstleister von ihren Kunden beauftragt werden. Die Ergebnisse geben zudem einen Eindruck davon, wie sich die Nachfrage der Kunden bei Trendthemen wie Künstliche Intelligenz, Robotics oder IoT entwickelt hat und entwickeln wird. Neben der Perspektive der IT-Dienstleister hat Lünendonk auch die Investitionsplanungen großer Anwenderunternehmen erhoben, um ein möglichst aussagekräftiges Bild über die Nachfrage nach geplanten Digital- und IT-Projekten zu erhalten.

CLOUD MIGRATION IM FOKUS

Für einen großen Teil der untersuchten IT-Dienstleister (80 %) stellten im Jahr 2019 von ihren Kunden beauftragte Projekte rund um Cloud-Transformation einen großen Schwerpunkt der Nachfrage dar. Für den Zeitraum 2020 bis 2021 rechnen 90 Prozent der IT-Dienstleister mit einer weiterhin hohen Nachfrage ihrer Kunden nach Cloud-Projekten. Entsprechend hoch fiel 2019 auch der Anteil des Umsatzes mit Projekten zur Migration von IT-Systemen in die Cloud aus: Im Durchschnitt entfielen 11 Prozent der Umsätze auf Cloud-Migrations-Projekte. Die 25 führenden IT-Beratungen erzielten sogar 15 Prozent ihrer Umsätze im statistischen Mittel mit der Migration von IT-Anwendungen und IT-Infrastruktur in die Cloud.

Für das Jahr 2020 erwarten alle befragten IT-Dienstleister, dass Cloud-Migrations-Projekte 15,7 Prozent ihrer Umsätze ausmachen werden – eine Steigerung um 5,2 Prozentpunkte. Die führenden 25 IT-Beratungen gehen sogar von einem Anstieg um 7 Prozentpunkte auf durchschnittlich 22 Prozent Umsatzanteil aus.

Die Erwartungen der IT-Dienstleister zur künftigen Nachfrage nach Cloud-Projekten stehen im Einklang mit den künftigen Zielen und Herausforderungen vieler ihrer Kunden. Tatsächlich ist die Cloud eine wichtige technologische Basis für die weitere Digitalisierung der Geschäfts- und IT-Prozesse, der Arbeitsplätze sowie der Kunden-Touchpoints. Cloud-Infrastrukturen, vor allem die der Hyperscaler, werden darüber hinaus zur Entwicklung neuer digitaler Produkte und Plattformen genutzt. In der Covid-19-Krise sowie infolge der schwächeren Weltkonjunktur ist die Verlagerung von On-Premise-Anwendungen – vor allem im IT-Infrastrukturbereich – in die Cloud bei anschließender Modernisierung auch ein kurzfristig wirken- des Mittel für mehr Prozesseffizienz und geringere IT-Betriebskosten. Folglich war seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie eine ganze Reihe großer Cloud-Transformationsprojekte am Markt zu beobachten, beispielsweise Digital Workplace sowie für IT-Infrastruktur.

UMSATZANTEIL DURCH CLOUD-MIGRATIONS-PROJEKTE

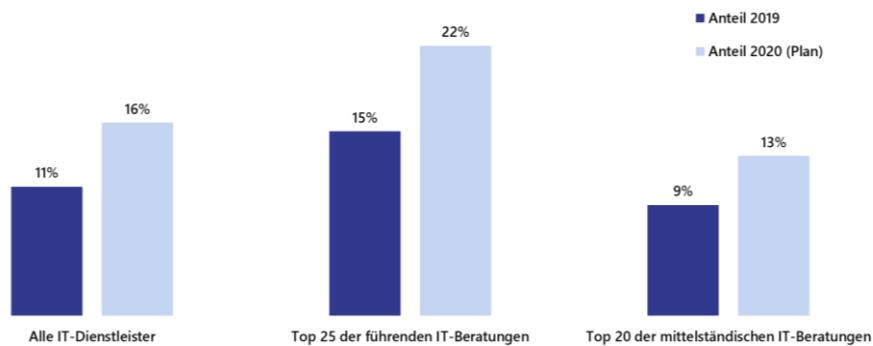


Abbildung 16: Frage: Wie viel Prozent des Umsatzes Ihres Unternehmens entfiel 2019 in etwa auf Cloud-Migrations-Projekte und wie wird sich dieser Anteil entwickeln? n = 49



CLOUD ERFORDERT NEUAUSRICHTUNG DER IT-ORGANISATION SOWIE MEHR SECURITY

Der Wandel zum stärkeren Bezug von Cloud-Services geht einher mit einer Neuausrichtung der IT-Architektur, also des Bebauungsplans für die IT-Landschaft. So sind beispielsweise Aspekte wie Schnittstellenoffenheit, Modularität, Skalierbarkeit, Datensicherheit und Cyber Security bei einer Cloud-Architektur deutlich höher priorisiert als bei On-Premise-Architekturen. Da immer mehr Geschäftsprozesse in der Cloud abgebildet, automatisiert und miteinander zu einer End-to-End-Sicht vernetzt werden (z. B. durch den Digital Twin oder M2M-Kommunikation), ergibt sich neben der IT-Architektur auch ein Redesign der Businessprozesse.

88 Prozent der befragten IT-Dienstleister erwarten daher für 2020 und 2021 eine hohe Nachfrage nach Beratungs-Know-how zum Umbau der Business- und IT-Architektur. Infolge des erwarteten Anstiegs der Cloud-Transformationsprojekte rechnen die befragten IT-Dienstleister auch mit mehr Beratungsbedarf ihrer Kunden bei der Anpassung der Architekturen.

In einem engen Zusammenhang mit der Cloud steht der Schutz der Daten und IT-Systeme vor Hackerangriffen. Bereits 2019 haben mehr als die Hälfte der IT-Dienstleister (57 %) eine starke bis sehr starke Nachfrage nach Projekten

für Cyber Security/Informationssicherheit verzeichneten können. Für die Jahre 2020 und 2021 rechnen dagegen zwei Drittel mit einer hohen Nachfrage ihrer Kunden.

IT-MODERNISIERUNG

Die Modernisierung der IT-Landschaften ihrer Kunden bildete im Jahr 2019 den dritten großen Schwerpunkt der analysierten IT-Dienstleister. Dieses Feld ist thematisch sehr breit und reicht von der Konsolidierung und Standardisierung der unterschiedlichen IT-Komponenten über das Aufbrechen von IT-Systemen in flexible Microservices bis hin zur Migration von Legacy-Anwendungen in die Cloud und deren anschließende Modernisierung. Darüber hinaus ersetzen Unternehmen seit einigen Jahren ihre in die Jahre gekommenen Individualsoftwarelösungen und Eigenentwicklungen durch Standardsoftware oder überführen die Legacy-Anwendungen auf eine neue Technologieplattform (z. B. Java, Linux).

78 Prozent der IT-Dienstleister verzeichneten 2019 eine sehr starke oder starke Nachfrage nach IT-Modernisierungsprojekten. In der Gruppe der Top-25-IT-Beratungen berichteten sogar 85 Prozent von einer hohen Nachfrage. Unter den Top 20 der mittelständischen IT-Beratungen mit 75 Prozent wurden deutlich weniger häufig Dienstleister für IT-Modernisierungsprojekte beauftragt.

TRENDTHEMEN AUS 2019 UND FÜR 2020/2021

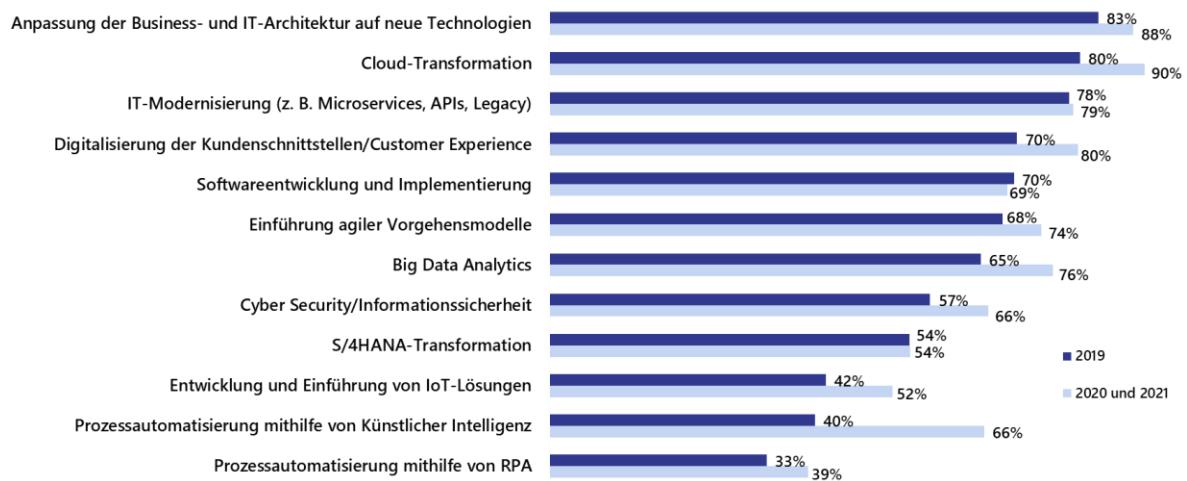


Abbildung 17: Frage: Welche Themen haben 2019 die Nachfrage nach Ihren Services besonders beeinflusst und wonach richten Sie Ihr Portfolio 2020 bis 2021 aus? Angaben beziehen sich nur auf die Werte „sehr stark“ bis „stark“; n = 58

Für die Jahre 2020 und 2021 erwarten die IT-Dienstleister beim Thema IT-Modernisierung eine konstante Nachfrageentwicklung auf dem bereits hohen Niveau des Jahres 2019.

S/4HANA IST TEIL DER DIGITALEN TRANSFORMATION

In engem Zusammenhang mit der IT-Modernisierung steht – zumindest bei SAP-Kunden – die Einführung der neuen ERP-Plattform S/4HANA. Spätestens im Jahr 2030 endet die Wartung für die bisherigen ERP-Produkte SAP ECC und SAP R/3. Nachdem die Zahl der S/4HANA-Installationen seit Produkteinführung im Jahr 2015 lange Zeit sehr niedrig war, zog die Nachfrage der SAP-Kunden im Jahr 2019 stark an. Demnach verzeichnete jeder zweite IT-Dienstleister (54 %) eine starke bis sehr starke Nachfrage nach S/4HANA-Einführungsprojekten.

Unter den Top-25-IT-Beratungen berichteten sogar 79 Prozent von einer entsprechend hohen Nachfrage ihrer Kunden nach S/4HANA-Umstellungen. Obwohl SAP die Dauer der Wartungszusage von ursprünglich 2025 bis maximal 2030 verlängert und auch die Covid-19-Krise bei einigen SAP-Kunden die Prioritäten etwas verschoben hat, erwarten vor allem die Top-25-IT-Beratungen, dass in den kommenden zwei Jahren die Nachfrage größer wird als im Vorjahr.

CUSTOMER EXPERIENCE SERVICES

Immer mehr Unternehmen sehen sich mit der aufkommenden digitalen Plattformökonomie und digitalen Geschäftsmodellen konfrontiert. In einigen Branchen wie Handel und Finanzdienstleistungen setzen Start-ups und Tech-Konzerne die etablierten Anbieter mit digitalen Touchpoints unter Druck. Vor allem die Ausbreitung mobiler Endgeräte sowie Innovationen im Digitalgeschäft haben die Anforderungen vieler Kunden an die User Experience und damit an die Interfaces zwischen Anbietern und Kunden radikal verändert. Erfolgreiche Plattformanbieter und Start-ups wie Check24, N26, Amazon, booking.com oder Uber haben einen klaren Fokus auf das User Interface, die User Experience und auf Datenanalysen entlang der gesamten Customer Journey. Ihre

digitalen Lösungen basieren auf Schnittstellenoffenheit und hoher Integrationsfähigkeit zu anderen Produkten und haben damit traditionelle Geschäftsprozesse wie den Zahlungsverkehr, Produktkauf oder die Supply Chain revolutioniert. Um nun aber die veränderten Anforderungen ihrer Kunden an eine als einzigartig wahrgenommene Customer Experience erfüllen zu können, bedarf es bei vielen Unternehmen aus der sogenannten Old Economy signifikanter Investitionen in die Digitalisierung ihrer Kundenschnittstellen sowie in den Aufbau von digitalen Plattformen für Geschäftsprozesse wie Marketing, Kundenservice und Vertrieb. Dabei geht es unter anderem um die Vernetzung sämtlicher Touchpoints untereinander (Cross-/Omnichannel) sowie um Investitionen in die User Interfaces.

71 Prozent aller betrachteten IT-Dienstleister – und 80 Prozent der Top-25-IT-Beratungen – verzeichneten 2019 eine starke bis sehr starke Nachfrage ihrer Kunden nach Projekten zur Digitalisierung der Kundenschnittstellen/Customer Experience. Wie in vielen anderen Feldern der Digitalisierung auch, führt die Covid-19-Krise zu einem Anstieg der online abgewickelten Geschäfte. Darauf stellen sich die befragten Dienstleister ein und erwarten daher zukünftig einen Anstieg der Nachfrage. Interessant ist, dass alle befragten führenden 25 IT-Beratungen mit einer starken bis sehr starken Nachfrage rechnen.

DATEN SIND DER MOTOR DER DIGITALISIERUNG

Wesentliche Faktoren für den Erfolg digitaler Plattformökosysteme bilden, neben der User Experience und der Skalierung, die Sammlung und Analyse von Daten.

Erfolgreiche digitale Plattformökosysteme sowohl im Consumerbereich als auch im industriellen Kontext zeichnen sich dadurch aus, dass die Plattformteilnehmer aufgrund einer als einzigartig wahrgenommenen User Experience bereit sind, ihre Daten zu teilen, woraus sich wiederum enorme Möglichkeiten für Analytics und eine individualisierte Ansprache (Personalisierung) ergeben. Je besser eine digitale Plattform also eine



Zielgruppe anspricht, umso mehr Kunden lassen sich mit ihr erreichen und gewinnen und umso höher liegen die Wechselbarrieren für Kunden.

Unternehmen streben daher immer intensiver die Sammlung, Aufbereitung und Analyse von Daten an, um daraus Erkenntnisse für ihr Business zu ziehen – sei es zur präziseren Analyse der Nutzungsdaten von Maschinen und Anlagen (Predictive Maintenance), zum Process Mining, um ineffiziente Prozesse aufzudecken, oder zur individuellen Kundenansprache. Je größer der Datenbestand und je besser die Datenqualität, desto genauere und detailliertere Analysen und Vorhersagen sind möglich. Leistungsstarke Analytics-Werkzeuge sind längst vorhanden. So lassen sich bereits mit geringem Budget IT-Ressourcen wie Hadoop-Cluster, Datasreaming-Tools oder andere Datenbankdienste in den Public-Cloud-Plattformen der Hyperscaler buchen, beispielsweise um MVPs zu entwickeln oder Use-Case-Szenarien zu testen. Aber auch für die meisten am Markt verfügbaren BI-Softwarewerkzeuge bildet infolge der rasanten technologischen Entwicklung die Echtzeit-Analyse von großen und komplexen Datenbergen keine große Herausforderung mehr. Die Herausforderungen liegen vielmehr im Wandel der Unternehmen hin zu datengetriebenen Organisationen, die in der Lage sind, datenbasierte Entscheidungsprozesse und entsprechende Reportingstrukturen (z. B. BI as a Service) zu etablieren.

2019 verzeichneten bei 65 Prozent der analysierten IT-Dienstleister eine starke bis sehr starke Nachfrage nach Big Data Analytics vonseiten ihrer Kunden, während 2020 bis 2021 für 76 Prozent der Dienstleister eine hohe Nachfrage erwarten.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ & ROBOTICS

Da viele Unternehmen die Grenzen der Prozessoptimierung mit klassischen Methoden erreicht haben, richten immer mehr Unternehmen ihren Blick nun fokussierter auf den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) – als konsequente Weiterentwicklung von klassischen Big-Data-Analytics-Verfahren (Predictive Analytics). Durch KI

werden nicht nur Algorithmen zur Datenanalyse und Prognose genutzt, sondern die intelligente KI-Software ist durch Machine oder Deep Learning immer besser in der Lage, selbstständig oder teilgestützt Muster in großen Datenmengen zu erkennen und somit komplexe Prozesse beziehungsweise Routineaufgaben selbstständig durchzuführen.

Die Potenziale, mithilfe von KI Prozesse zu automatisieren, sind enorm. In der Industrie führen KI-basierte Predictive-Maintenance-Services dazu, die Lebensdauer von Maschinen und Anlagen zu verlängern und Ausfallzeiten durch das frühzeitige Erkennen von Fehlern deutlich zu reduzieren beziehungsweise ganz zu vermeiden. Weiterhin lassen sich mithilfe von Sensoren fehlerhafte Produkte aussortieren, wodurch sie gar nicht erst in den Verkauf gelangen und aufwendige Rückruf- oder Reklamationsprozesse minimiert werden können. In der Logistik wird KI vor allem zur Routenplanung und Warenverfolgung eingesetzt, während in der Supply Chain mithilfe von KI-Services die Absatzplanung und Warenverfügbarkeit deutlich optimiert werden kann.

Noch größeres Potenzial als bei Big Data Analytics erwarten die IT-Dienstleister daher in Zukunft von der Nachfrage ihrer Kunden, sie bei der Entwicklung und Einführung von Künstlicher Intelligenz (KI) zu unterstützen. Allerdings haben in den letzten Jahren die IT-Dienstleister der KI stets ein hohes Umsatzpotenzial zugesprochen, was sich jedoch nie in dem prognostizierten Maße realisiert hat. Eine Ausnahme bilden die Top 25 der IT-Beratungen, die deutlich häufiger von einer Vielzahl an KI-Entwicklungs- und Rollout-Projekten berichteten. Tatsächlich verzeichnete ein Viertel der Top 25 bereits 2019 eine sehr starke und weitere 45 Prozent eine starke Nachfrage ihrer Kunden nach KI-Projekten.

Das arithmetische Mittel über alle befragten IT-Dienstleister hinweg, die eine hohe Nachfrage nach KI-Projekten verzeichneten konnten, beträgt dagegen nur 40 Prozent und wird somit wesentlich von den Top 25 beeinflusst.



KI & RPA

Seit einigen Jahren gewinnen Softwareroboter zur Abwicklung von Routineprozessen – vor allem in der Verwaltung – stark an Bedeutung. Da immer noch zahlreiche Verwaltungsprozesse manuell ablaufen beziehungsweise häufig keine Schnittstellen untereinander für eine automatisierte Datenübertragung zwischen unterschiedlichen IT-Systemen/Datenbanken aufweisen, müssen Eingaben oft mehrfach vorgenommen werden. Aufwendige Prozesse, lange Bearbeitungszeiten und Eingabefehler sind die Folge. Durch den Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) lassen sich beispielsweise manuelle Buchungsprozesse oder Bestellungen automatisieren und Eingabefehler abstellen. Darüber hinaus kann RPA massiv die Produktivität steigern, da

die Softwareroboter rund um die Uhr arbeiten und aufwendige, aber notwendige Routinetätigkeiten zu geringeren Kosten durchführen. Die Tools greifen nur auf das Frontend zu, weshalb eine Integration in die Backend-IT nicht notwendig ist.

Da RPA-Tools folglich schnell eingeführt und kurzfristige Erfolge realisiert werden können, beschäftigen sich immer mehr Unternehmen mit der Identifikation von Use Cases. Vor allem die befragten führenden 25 IT-Beratungen (60 %) haben 2019 besonders häufig eine hohe Nachfrage nach RPA-Projekten verzeichneten können. Für den Zeitraum 2020 bis 2021 rechnen sogar sieben von zehn der Top 25 mit einer starken Nachfrage ihrer Kunden nach RPA-Projekten.

NACHFRAGETHEMEN FÜR 2021 DER 25 FÜHRENDEN UND 20 FÜHRENDEN MITTELSTÄNDISCHEN IT-BERATUNGEN

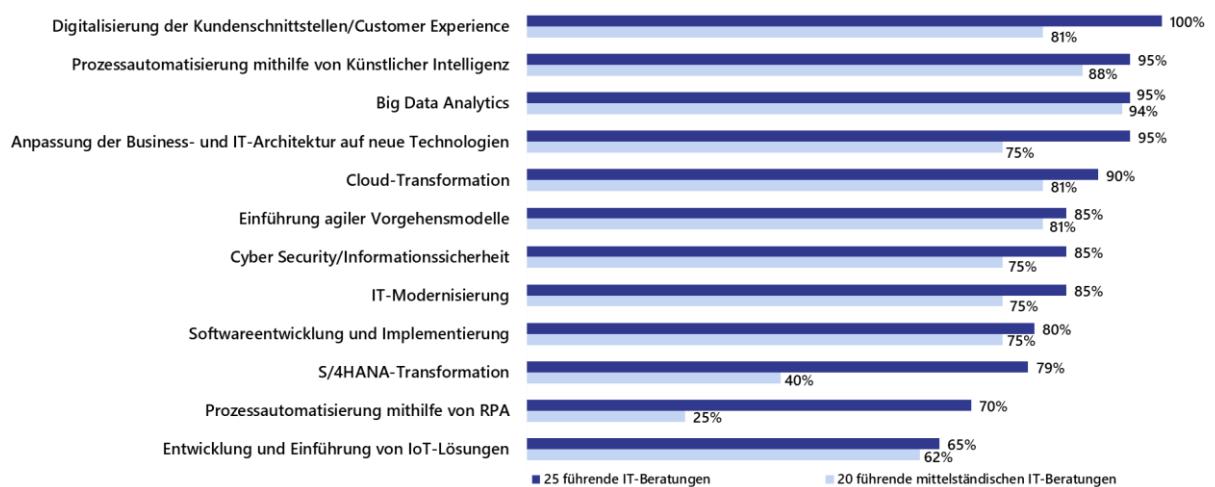


Abbildung 18: Frage: Welche Themen haben 2019 die Nachfrage nach Ihren Services besonders beeinflusst? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; relative Häufigkeiten; Angaben beziehen sich nur auf die Werte „sehr stark“ und „stark“

Personalsituation der IT-Dienstleister

Der Mangel an IT-Experten – zumindest für Cloud, Security, SAP, UX-Design oder Data Analytics – ist bereits seit Jahren eines der dominierenden Themen in der Branche. Die Analyse von HR-Kennzahlen wie Mitarbeiterwachstum, Neueinstellungen und nicht besetzte Stellen geben seit Jahren ein detailliertes Bild über die Personalsituation in der IT-Branche.

DIE MITARBEITERBELEGSCHAFT WÄCHST

Die analysierten 76 IT-Dienstleister verzeichneten 2019 ein Mitarbeiterwachstum in Deutschland von 5,6 Prozent (2018: 11,5 %). Das Wachstum der Gesamtbelegschaft der in Deutschland tätigen IT-Dienstleister (inkl. der Niederlassungen internationaler IT-Dienstleister) lag mit 6,3 Prozent etwas höher als in Deutschland (2018: 11,5 %).

Die untersuchten IT-Beratungen haben mit einem durchschnittlichen Plus von 7,2 Prozent ihre

Personaldecke in Deutschland deutlich stärker erhöht als die untersuchten IT-Serviceunternehmen, was vor allem mit ihren auf den Einsatz von IT-Beratern und Softwareentwicklern in Projekten basierenden Geschäftsmodellen zusammenhängt.

KNAPP JEDE FÜNFTE PLANSTELLE BLEIBT UNBESETZT

Wie bereits in den Vorjahren konnten die von Lünen-donk jährlich befragten IT-Dienstleister aber auch im Jahr 2019 nicht alle offenen Planstellen besetzen: Im statistischen Mittel blieben 18,5 Prozent der ausgeschriebenen Stellen unbesetzt. Die 25 führenden IT-Beratungen haben mit 10,3 Prozent im Mittel dagegen einen niedrigeren Wert und auch die führenden 20 mittelständischen Beratungen liegen mit 14 Prozent unbesetzten Stellen unter dem Durchschnitt aller analysierten 76 IT-Dienstleister.

IT-DIENSTLEISTER ERHÖHTEN IHRE MITARBEITERZAHL 2019 IM DURCHSCHNITT UM 6,3 PROZENT



Abbildung 19: Mitarbeiterwachstum in Deutschland und weltweit; n = 65



DIE FÜHRENDEN IT-BERATUNGEN TUN SICH BEI DER BESETZUNG VON PLANSTELLEN DEUTLICH LEICHTER

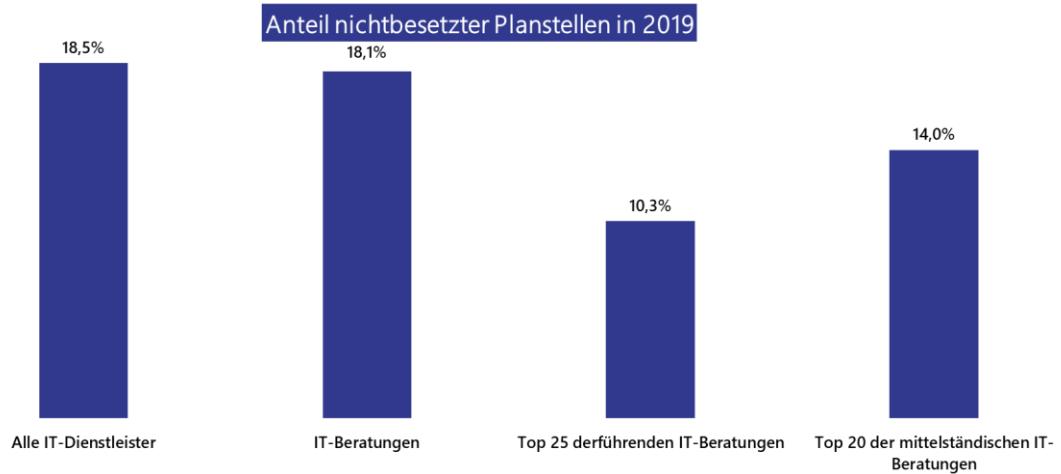


Abbildung 20: Frage: Wie viel Prozent Ihrer Planstellen wurden 2019 in Deutschland nicht besetzt? n = 55

PERSONALMANGEL FÜHRT IN DER KONSEQUENZ ZUR ABLEHNUNG VON KUNDENANFRAGEN

Lünendonk ermittelte ebenfalls, wie viel Prozent der Projektanfragen, die von Kunden an die IT-Dienstleister gestellt wurden, abgelehnt werden mussten. 2019 mussten im Mittel 12,2 Prozent (2018: 11,8 %) der Projektanfragen abgelehnt werden. Mehr als jede zehnte Projektanfrage wurde somit nicht angenommen.

Unter den 25 führenden IT-Beratungen liegt der Wert mit 10,5 Prozent leicht niedriger. Dagegen gaben die 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen an, durchschnittlich 14,2 Prozent aller Projektanfragen abgelehnt zu haben.

Als Begründung für abgelehnte Projekte gaben 84 Prozent (2018: 65 %) der IT-Dienstleister fehlende Fachkräfte an, während 65 Prozent der Studienteilnehmer (2018: 44 %) Projektanfragen auch deshalb abgelehnt haben, weil sie keinen Preiskampf mitmachen wollten.

Dieses Bild wird sich im Jahr 2020 im Zuge der Corona-Krise voraussichtlich deutlich verändern, da die Auslastung vieler IT-Dienstleister infolge rückläufiger IT-Budgets und gestoppter Projekte deutlich geringer ausfällt als in den Boom-Jahren zwischen 2010 und 2019.

PROJEKTANFRAGEN WERDEN AUFGRUND VON FEHLENDEN FACHKRÄFTEN ABGELEHNT

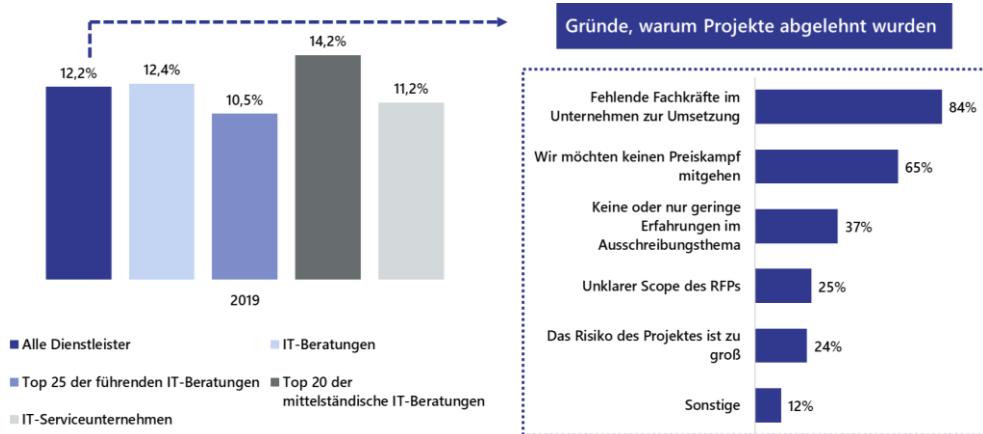


Abbildung 21: Frage: Wie viel Prozent der Projektanfragen an Ihr Unternehmen konnten 2019 nicht bedient und mussten abgelehnt werden? n = 42; Frage: Was waren die Gründe, warum Projekte abgelehnt wurden? Mehrfachnennungen möglich; n = 51

SOFTWAREENTWICKLER UND CONSULTANTS AM HÄUFIGSTEN GEFRAGT

Das am häufigsten gesuchte Jobprofil ist das des Softwareentwicklers. 78 Prozent der befragten IT-Dienstleister gaben Softwareentwickler als eines ihrer drei am meisten gesuchten Jobprofile an. Unter den Top 20 der mittelständischen IT-Beratungen liegt der Anteil sogar bei 88 Prozent.

An zweiter Stelle der drei am häufigsten gesuchten Job-Profile folgt mit 41 Prozent der IT-Berater. Diese werden zwar auch in Softwareentwicklungsprojekte eingebunden, stehen jedoch in einem deutlich engeren Kundenkontakt und benötigen daher neben IT-Kenntnissen auch ein Verständnis für die Geschäfts- und IT-Prozesse

der Kunden. IT-Berater mit einer Spezialisierung auf SAP wurden separat von 31 Prozent der IT-Dienstleister als gesuchte Top-3-Skills genannt.

Die Top-25-IT-Beratungen suchen sogar noch häufiger am Bewerbermarkt nach SAP-Experten. Mit 42 Prozent liegt ihr Anteil klar über dem Mittelwert aller befragten IT-Dienstleister. Hier spielt die Tatsache eine Rolle, dass die führenden 25 IT-Beratungen deutlich häufiger für S/4HANA-Transformationsprojekte beauftragt werden und folglich einen hohen Bedarf an SAP-Experten haben.

IT-Architekten werden mit 19 Prozent auch stark nachgefragt, ebenso Security-Experten und Cloud-Spezialisten.

GESUCHTE JOBPORFILER VON DEN IT-DIENSTLEISTERN

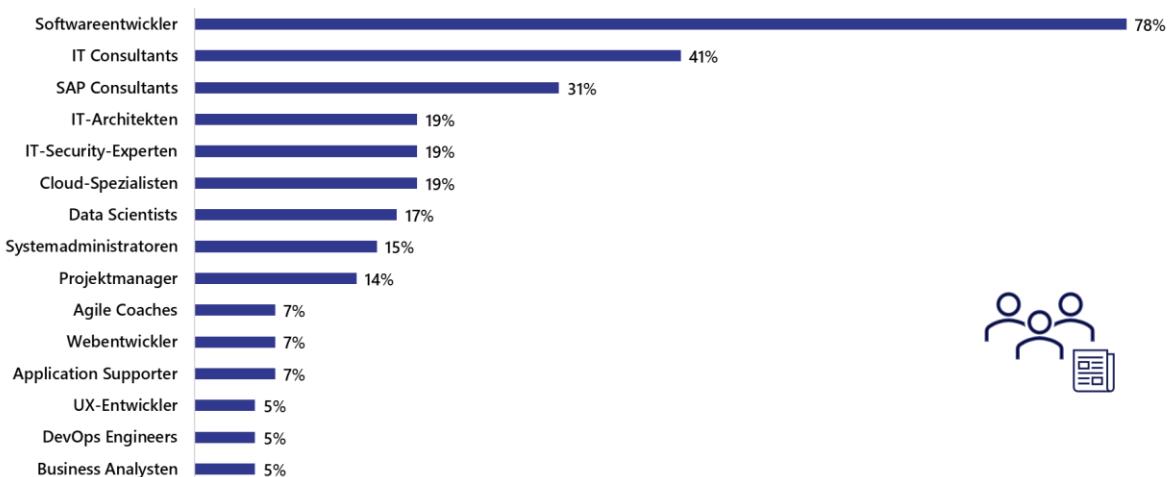


Abbildung 22: Frage: Welche IT-Fachkräfte suchen Sie aktuell? Bitte nennen Sie die drei am häufigsten gesuchten Profile; n = 59



Umsatzrenditen der IT-Dienstleister

Lünendonk analysiert ebenfalls in jedem Jahr die Profitabilität der IT-Dienstleister. Dabei wird das EBIT im Verhältnis zum Umsatz abgefragt. Wie bereits 2018 wies auch 2019 keines der untersuchten Unternehmen nach eigenen Angaben eine negative Umsatzrendite auf.

Die Profitabilität ist für IT-Dienstleister eine sehr wichtige Kennzahl, da es für Technologiedienstleister überlebensnotwendig ist, ständig in technologische Entwicklungen und Innovationen zu investieren, ebenso wie in die Rekrutierung qualifizierter Fachkräfte. Gleichzeitig ist in einigen Bereichen des IT-Dienstleistungsmarktes ein Preis- und Verdrängungswettbewerb zu beobachten und Anbieter mit einer besseren Kostensituation als ihre Wettbewerber können auch Preiskämpfe mitgehen.

26 Prozent (2018: 27 %) der Unternehmen erwirtschafteten eine Umsatzrendite von bis zu 5 Prozent. Bei weiteren 46 Prozent (2018: 40 %) lag der Wert zwischen 5 und 10 Prozent. 28 Prozent (2018: 33 %) der Unternehmen erzielten 2019 sogar eine Rendite von über 10 Prozent.

Insgesamt fiel das Niveau der gemeldeten Umsatzrenditen im Vergleich zum Vorjahr nur leicht ab. Als

mögliche Ursache hierfür lässt sich die geringere Nachfrage nach IT-Dienstleistungen im Vergleich zu den Vorjahren aufführen, wodurch die Auslastung der IT-Experten in einigen Unternehmen gesunken ist, aber auch Honorare nicht weiter erhöht werden konnten.

Auffällig an den Ergebnissen ist, dass die führenden 25 IT-Beratungen im „Sweet Spot“ von über 10 Prozent Umsatzrendite besonders häufig vertreten sind: 43 Prozent der Top 25 kamen 2019 auf eine EBIT-Marge von über 10 Prozent (2018: 35 %).

Große, oftmals internationale IT-Beratungen haben gegenüber eher lokal aufgestellten Dienstleistern den Vorteil, dass sie einerseits von Global-Delivery-Strukturen und damit von Lohnkostenvorteilen profitieren und andererseits schon seit Jahren in Automatisierungstechnologien für Softwareentwicklung und -testing oder in das IT-Service-Management investiert haben. Darüber hinaus haben viele der Top 25 im vergangenen Jahr businesskritische Transformationsprojekte umgesetzt, bei denen die Honorare nicht so stark unter Druck stehen.

DIE FÜHRENDEN IT-BERATUNGEN WEISEN EINE BESONDERS HOHE UMSATZRENDITE AUF

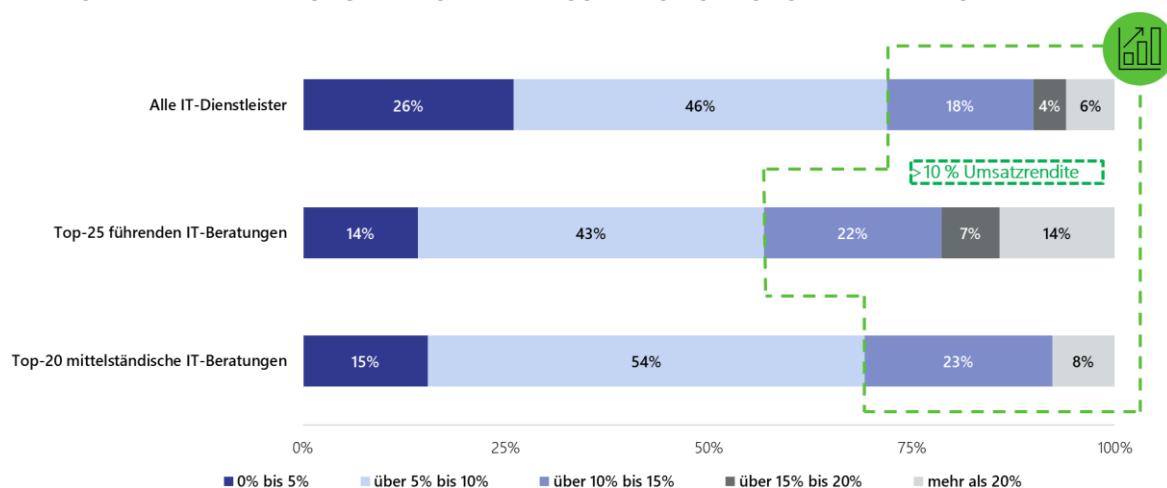


Abbildung 23: Umsatzrendite (EBIT/Umsatz) in 2019; n = 50

Einschätzungen zu Thesen zur Zukunft des IT-Dienstleistungsmarktes

Lünendonk veröffentlicht aufgrund der unsicheren Lage rund um die Auswirkungen des Coronavirus sowie der enorm volatilen Weltkonjunktur in diesem Jahr wie bereits im vorderen Teil der Studie erwähnt keine Prognose-Kennzahlen zur Markt- und Umsatzentwicklung.

Einen Ausblick auf künftige Entwicklungen des IT-Dienstleistungsmarktes geben jedoch die Einschätzungen der Studienteilnehmer zu von Lünendonk aufgestellten Thesen zur Zukunft des IT-Dienstleistungsmarktes.

ROBOTICS INDUSTRIALISIERT IT-SERVICES

Die meiste Zustimmung entfiel auf die These, dass IT-Dienstleister ab dem Jahr 2022 in hohem Maße Robotic Process Automation (RPA) im Application Management und im IT-Service-Management (ITSM) einsetzen werden. 64 Prozent der Anbieter halten dieses Szenario für eher oder sehr wahrscheinlich. Vor allem wiederkehrende

Aufgaben im IT-Service-Management oder in der Softwareentwicklung bieten sich hierfür an: So können Roboter beispielsweise automatisiert Softwareprodukte testen und reale Szenarien simulieren. Im Zusammenspiel mit Low Coding ist die nächste Evolutionsstufe der Softwareentwicklung bereits in der Startphase, um manuelle Programmierschritte stärker zu automatisieren, was vor allem für das Product-Lifecycle-Management von digitalen Produkten, die kontinuierlich mit neuen Updates und Releases aktualisiert werden müssen, interessant ist. Im Helpdesk wird RPA von IT-Serviceunternehmen bereits in einem industriellen Kontext eingesetzt, um einfache Tickets im First-Level-Support zu bearbeiten.

Die führenden IT-Beratungen sehen für den Einsatz von RPA in der IT-Industrie ein deutlich größeres Potenzial und halten den intensiven Einsatz von RPA zu 85 Prozent für sehr oder eher wahrscheinlich.

AUSSAGEN ZUR ZUKUNFT DER IT-DIENSTLEISTER (1/2)

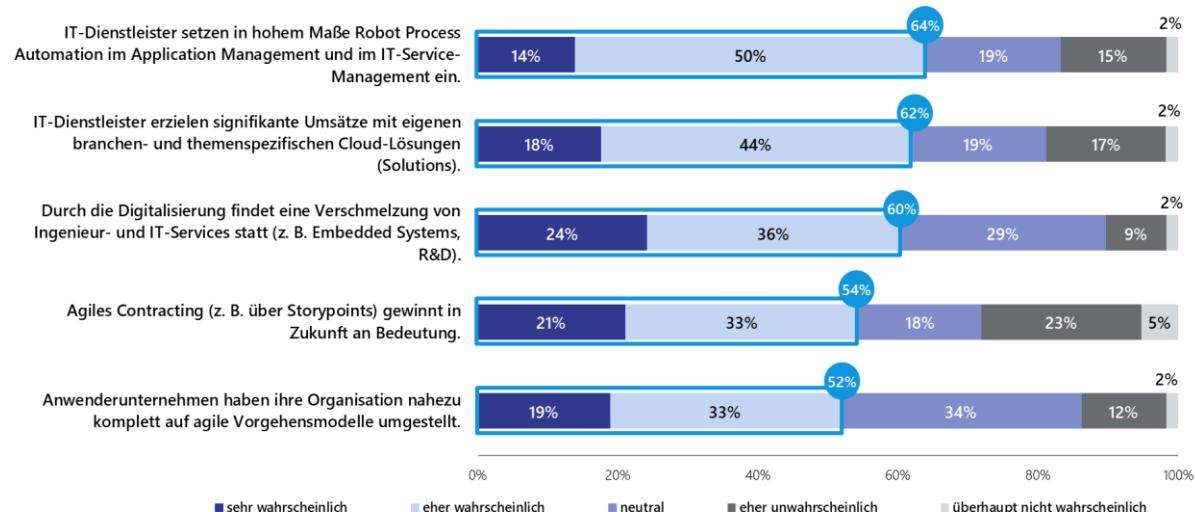


Abbildung 24: Frage: Wenn Sie an das Jahr 2022 denken, welche der folgenden Aussagen halten Sie für wahrscheinlich? n = 57

EIGENENTWICKELTE CLOUD-LÖSUNGEN WERDEN WICHTIGER

Die Entwicklung von Individualsoftware für ihre Kunden gehört seit jeher zu den wichtigsten Einsatzbereichen von IT-Beratungen. So haben beispielsweise auf Basis von ERP-Standardsoftware in der Vergangenheit viele IT-Beratungen Individuallösungen für bestimmte Einsatzbereiche und Branchen entwickelt und als Lizenzprodukt zur Verfügung gestellt.

In Zukunft werden Individualsoftwarelösungen deutlich häufiger Cloud-native und API-basiert entwickelt und in der Cloud bereitgestellt. Diese Einschätzung teilen auch die befragten IT-Dienstleister. 62 Prozent der befragten IT-Dienstleister (Top-25-IT-Beratungen: 70 %) halten es demnach für wahrscheinlich, dass sich dieser Trend auf eine Erhöhung der Nachfrage auswirken wird.

Die Erschließung von neuen Erlösquellen wird für einige IT-Dienstleister in Zukunft sehr wichtig sein – vor allem für diejenigen, die ein starkes Softwareimplementierungsgeschäft haben. Die Cloudifizierung im Markt für Standardsoftware, forciert durch Hersteller wie Adobe, Microsoft, SAP oder Salesforce, führt dazu, dass Kunden Softwarelösungen zunehmend „von der Stange“ und as a service beziehen. Diese Cloudlösungen müssen zwar auch in die Backend-IT integriert und mit anderen Anwendungen verbunden werden, jedoch entfällt in der Regel ein aufwendiges Customizing der Produkte und auch die Systemintegration gestaltet sich bei Cloud-native-Lösungen aufgrund ihrer Schnittstellenoffenheit deutlich einfacher. So stimmen 43 Prozent der IT-Dienstleister der Zukunftsthese von Lünen-donk zu, dass im Jahr 2022 bei etlichen IT-Beratungen das Implementierungsgeschäft erodieren und eine Marktkonsolidierung stattfinden wird.

IT- UND ENGINEERING-SERVICES RÜCKEN ZUSAMMEN

Bereits 2019 verhandelte Capgemini mit dem weltweit führenden Engineering-Dienstleister Altran über eine Übernahme. Anfang des Jahres 2020 wurde der Deal erfolgreich vollzogen: Capgemini übernimmt Altran für 3,6

Milliarden Euro und bietet damit kombinierte Engineering- und IT-Services an.

60 Prozent der IT-Dienstleister stimmen der Zukunftsthese zu, dass durch den Digitalisierungstrend in der Industrie in Zukunft eine noch stärkere Verschmelzung von Ingenieur- und IT-Services stattfinden wird. Der Megatrend hinter dieser These ist die Vierte industrielle Revolution (Industrie 4.0, Industrial Internet of Things) und der daraus resultierenden Weiterentwicklung von Industrieunternehmen zu miteinander vernetzten Plattformen (Digital Factory). In diesem Kontext verändern sich auch die Anforderungen an die Time-to-Market sowie die Qualität in der Produktentwicklung: Produkte werden zunehmend in virtuellen Umgebungen entwickelt und getestet. Hier spielt das Konzept des digitalen Zwillings eine große Rolle, mit dessen Hilfe physische Produkte zunächst in einer virtuellen Umgebung entwickelt und unter realen Bedingungen getestet werden können, bevor das eigentliche physische Engineering beginnt. Dadurch lassen sich Entwicklungskosten reduzieren und die Markteinführung beschleunigen. Aber auch die Weiterentwicklung und Optimierung von bereits in der Nutzung befindlichen Produkten wird durch die digitale Abbildung eines Produktes deutlich vereinfacht, da Anpassungen am Produkt zunächst direkt an seinem digitalen Abbild vorgenommen werden und gegebenenfalls per Update eingespielt werden können.

AGILITÄT BLEIBT EIN TRENDTHEMA

Je mehr Softwareprodukte entwickelt werden, umso mehr gewinnen agile Methoden wie Scrum in der Softwareentwicklung an Bedeutung. 52 Prozent der IT-Dienstleister halten es ab dem Jahr 2022 für sehr oder eher wahrscheinlich, dass Anwenderunternehmen ihre Organisation nahezu komplett auf agile Vorgehensmodelle umgestellt haben werden.

Auch die Einschätzungen zu agilem Contracting wurden abgefragt. Bei einem agilen Festpreis handelt es sich um ein Vertragsmodell, bei dem die Leistungen des Lieferanten durch agile Methoden erbracht werden und die Abrechnung anhand der erzielten Projektfortschritte erfolgt.



Im Gegensatz zu klassischen Festpreismodellen stellt somit der Projektfortschritt die Abrechnungsgrundlage dar, da das Projektende und eine detaillierte Projektbeschreibung in einem agilen Modus erst im Laufe der Zeit ermittelt werden. Eine in der Praxis beliebte Metrik zur Bewertung des Projektfortschritts stellen Storypoints dar.

Knapp über die Hälfte (54 %) der Dienstleister stimmt der These zu, dass agiles Contracting in Zukunft von Anwenderunternehmen stärker als Vergütungsform genutzt wird. Unter den Top-25-IT-Beratungen liegt der Anteil sogar bei 68 Prozent.

DIENSTLEISTER GLAUBEN NICHT AN INSOURCING-TREND

In den letzten Jahren war der Trend zu beobachten, dass große Anwenderunternehmen ausgelagerte Aufgaben wieder in den Eigenbetrieb zurückholen. Ein Beispiel ist die Entwicklung von Softwareprodukten mit hoher Relevanz für den Unternehmenserfolg, also Embedded Software oder digitale Marketing- und Vertriebsplattformen. Konzerne wie Bosch, Siemens oder VW verfolgen daher seit Jahren den Aufbau eigener Digitaleinheiten, kooperieren dabei jedoch auch mit Beratungs- und IT-

Dienstleistern. So möchte beispielsweise VW bis 2025 den Anteil eigenentwickelter Software von 10 auf 60 Prozent steigern und dafür 2.500 neue Mitarbeiter einstellen. Ähnliche Strategien verfolgen die anderen Autobauer.

Lünendonk fragte die IT-Dienstleister, wie sie den Trend zum stärkeren Insourcing bestimmter Tätigkeitsfelder einschätzen. 21 Prozent (2018: 12 %) der IT-Dienstleister halten die Aussage für sehr oder eher wahrscheinlich, dass Kundenunternehmen in Zukunft Digitalstrategien wieder verstärkt intern umsetzen. Die große Mehrheit hält diese Bewegung jedoch – weniger überraschend aus Dienstleisterperspektive – für unwahrscheinlich.

Da der Markt für Digital- und IT-Fachkräfte sehr hart umkämpft ist, fällt selbst den großen Konzernen die Rekrutierung schwer. Darüber hinaus fehlt ihnen oftmals ausreichend Erfahrung in der Softwareentwicklung, weil dies lange Jahre nicht zu den Kernkompetenzen gehörte und am externen Markt eingekauft wurde. In Zukunft ist daher voraussichtlich der Trend wahrscheinlich, dass sich Anwenderunternehmen über Joint Ventures und Übernahmen den exklusiven Zugriff auf Know-how und Skills von IT-Dienstleistungsunternehmen sichern werden.

AUSSAGEN ZUR ZUKUNFT DER IT-DIENSTLEISTER (2/2)

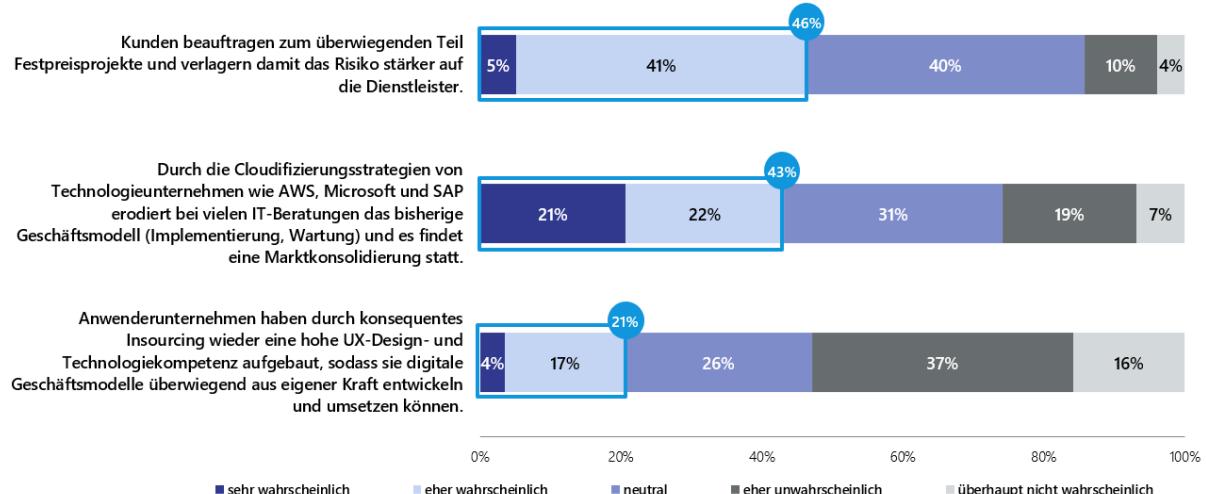
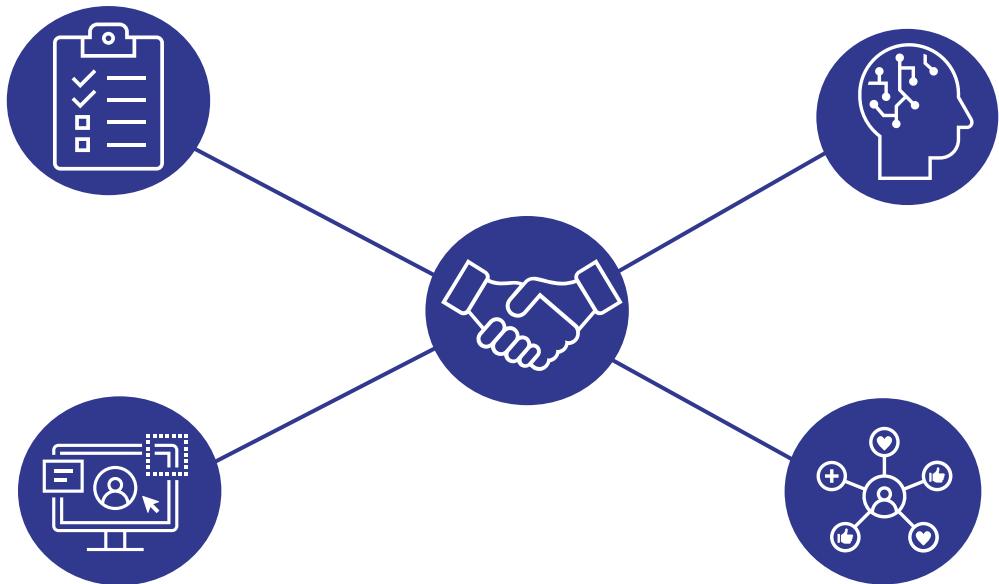


Abbildung 25: Frage: Wenn Sie an das Jahr 2022 denken, welche der folgenden Aussagen halten Sie für wahrscheinlich? Skala von -2 = „überhaupt nicht wahrscheinlich“ bis +2 = „sehr wahrscheinlich“; n = 57

PERSPEKTIVE DER ANWENDERUNTERNEHMEN



Zum Stand der digitalen Transformation in den Anwenderunternehmen

Da Lünendonk neben der Perspektive der IT-Dienstleister auf den Markt auch die Perspektive der Kundenunternehmen analysiert, ergibt die Kombination beider Sichtweisen einen umfassenden 360-Grad-Blick auf den Markt. Während die Analyse der IT-Dienstleister den Vorteil hat, dass sich deren Angaben auf die Gesamtheit ihrer Bestands- und Zielkunden beziehen, zeigen die Antworten der IT-Führungskräfte aus großen Anwenderunternehmen deren tatsächliche Digital- und IT-Planungen. Über 200 CIOs, CDOs, CTOs und IT-Manager aus großen mittelständischen Unternehmen und Konzernen wurden telefonisch oder online befragt.

DIGITALKOMPETENZ STEIGT, HAT ABER NOCH POTENZIAL

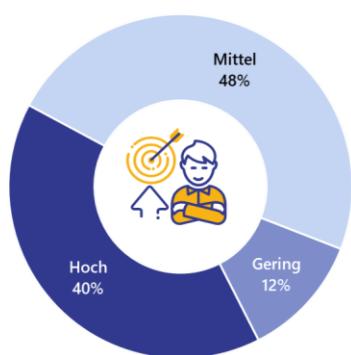
In Zeiten der digitalen Transformation ist zunächst die Frage von Interesse, wie die IT-Führungskräfte der Anwenderunternehmen die Digitalkompetenz in ihrem Unternehmen einschätzen. 40 Prozent der Studienteilnehmer sprechen ihrem eigenen Unternehmen eine hohe Digitalkompetenz zu, während weitere 48 Prozent ihr

Unternehmen im Mittelfeld verorten. Nur 12 Prozent beurteilen die Kompetenz ihrer Unternehmen, Digitalisierungsstrategien erfolgreich umzusetzen, als gering. Aufällig an den Ergebnissen ist, dass vor allem die befragten Unternehmen mit mehr als 1 Milliarde Euro Umsatz laut ihren befragten Managern in der Operationalisierung von Digitalstrategien besser zu sein scheinen als die kleineren Unternehmen. Möglicherweise gibt es hier einen Zusammenhang zwischen zur Verfügung stehenden Investitionsmitteln und Skills, um Digitalprojekte auf- und umzusetzen. So schätzten 18 Prozent der Befragten aus Unternehmen mit bis zu 1 Milliarde Euro Umsatz die Umsetzungskompetenz als gering ein.

Im Vergleich zum Jahr 2018 hat sich laut 45 Prozent der Studienteilnehmer die Digitalkompetenz in ihrem Unternehmen verbessert. Weitere 54 Prozent der Befragten gaben an, dass ihre Fähigkeiten zur Umsetzung von Digitalisierungsstrategien auf einem konstanten Niveau geblieben sind.

UNTERNEHMEN MACHEN FORTSCHRITTE BEI IHREN DIGITALEN FÄHIGKEITEN

Fähigkeit, Digitalisierungsstrategien umzusetzen



Veränderung der Fähigkeit zu 2018

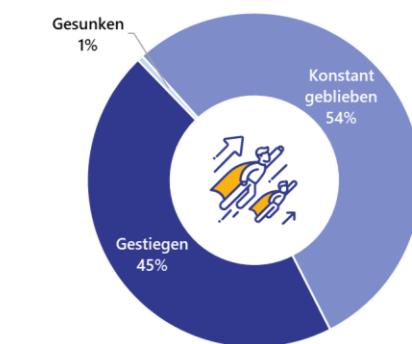


Abbildung 26: Frage: Wie schätzen Sie die Fähigkeit Ihres Unternehmens ganz allgemein ein, Digitalisierungsstrategien erfolgreich zu planen und umzusetzen? Einfachantworten; n = 181; Frage: Wie hat sich diese Fähigkeit Ihrer Meinung nach im Vergleich zum letzten Jahr verändert? Einfachantworten; n = 180



POTENZIALE BEI DER IT-MODERNISIERUNG

Die ambivalente Einschätzung der Befragten zur Fähigkeit ihrer Unternehmen, Digitalprojekte erfolgreich umzusetzen, drückt sich auch in ihren Bewertungen zur IT-Landschaft in ihren Unternehmen aus. Lünendonk wollte von den Studienteilnehmern wissen, ob die derzeitige IT-Landschaft in ihren jeweiligen Unternehmen bereits auf die aktuellen und zukünftigen Businessanforderungen ausgerichtet ist. Grundsätzlich hängen die Bewertungen der befragten Digital- und IT-Manager davon ab, wie ambitioniert der Transformationsanspruch in ihren Unternehmen ist, woran sich auch die Anforderungen an die IT orientieren. Daher macht es durchaus einen Unterschied, ob eine IT-Abteilung überwiegend bestehende Geschäftsprozesse durch den Betrieb von IT-Services unterstützt oder auch einen digitalen Transformationsprozess mitgestaltet.

45 Prozent der befragten Digital- und IT-Manager sehen ihre IT als sehr gut aufgestellt, um das Business einerseits in seinen Transformationszielen zu unterstützen und andererseits mit modernen Technologien zu versorgen. 53 Prozent der Befragten gaben jedoch nur eine teilweise Zustimmung ab. Lediglich zwei Prozent schätzen ihre aktuelle IT-Landschaft als nicht gut aufgestellt ein. An dieser Stelle zeigt sich, dass bei der Mehrheit der in diese Lünendonk®-Studie einbezogenen Unternehmen noch einige Aufgaben bei der IT-Modernisierung auf ihre Erledigung warten.

Die Analyse nach Branchen zeigt, dass die Mehrheit der Studienteilnehmer aus dem Banken- und Versicherungssektor noch deutlichen Optimierungsbedarf in ihrer IT sehen: Lediglich 28 Prozent der Befragten sehen ihre IT derzeit gut aufgestellt. Diese Einschätzungen kommen nicht überraschend. So sehen sich viele traditionelle Banken und Versicherer mit über Jahrzehnte gewachsenen und nun in die Jahre gekommenen IT-Landschaften konfrontiert. Oftmals fehlen den einzelnen IT-Systemen und Datenbanken Schnittstellen zum Datenaustausch untereinander, wodurch digitale Geschäftsmodelle sowie Automatisierungsthemen nur schwer zu realisieren sind.

Die befragten Handelsunternehmen sehen sich dagegen besonders gut hinsichtlich der Zukunftsfähigkeit ihrer IT aufgestellt: 69 Prozent der befragten Digital- und IT-Manager aus dem Handel gaben an, dass die IT-Landschaft ihrer Unternehmen die Anforderungen der Fachbereiche an eine moderne IT erfüllt. Diese Sichtweise überrascht etwas vor dem Hintergrund der enormen Aufgaben von Handelsunternehmen im E-Commerce-Umfeld, wo es in der Post-Corona-zeit mehr denn je darum geht, Themen wie Multi- und Omnichannel sowie die digitale Supply-Chain-Steuerung voranzutreiben.

Im untersuchten Industriesektor zeigt sich ein gemischtes Bild: Laut 49 Prozent der befragten Manager erfüllt ihre IT-Landschaft die Anforderungen aus den Fachbereichen voll und ganz, während weitere 49 Prozent nur bedingt zustimmen.

In der Logistikbranche fallen dagegen die Bewertungen ab. Nur 40 Prozent der Befragten sehen ihre IT-Abteilung als gut auf die Anforderungen der Fachbereiche ausgerichtet, während laut der übrigen 60 Prozent die Anforderungen aus dem Business nur teilweise von der IT erfüllt werden.

REIFEGRAD DER IT-LANDSCHAFT DER ANWENDER

Unterstützt die derzeitige IT-Landschaft Ihres Unternehmens die aktuellen und künftigen Businessanforderungen?

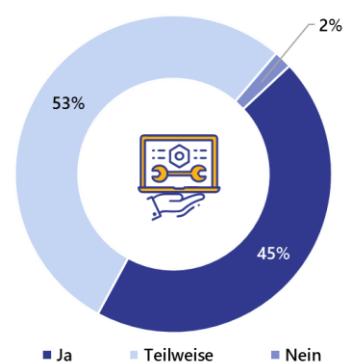


Abbildung 27: Frage: Unterstützt die derzeitige IT-Landschaft Ihres Unternehmens die aktuellen und künftigen Business-Anforderungen? n = 166

HERAUSFORDERUNGEN BEI DER DIGITALEN TRANSFORMATION

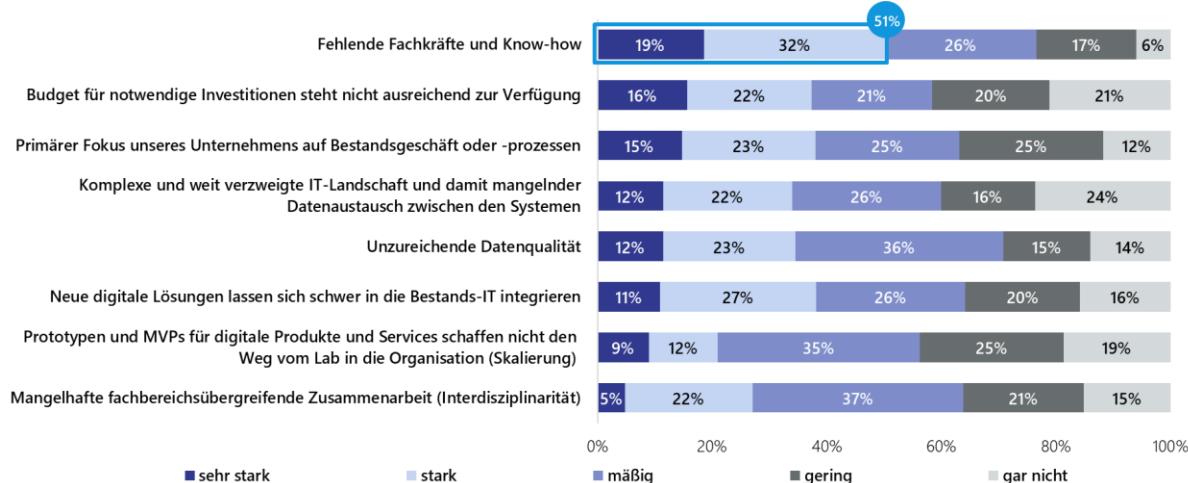


Abbildung 28: Frage: Wodurch wird aus Ihrer Sicht in Ihrem Unternehmen die digitale Transformation behindert? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; Häufigkeitsverteilung; n = 164

FACHKRÄFTEMANGEL BREMST DIGITALISIERUNG

Die vorherigen Ergebnisse haben gezeigt, dass die digitale Transformation in der IT in vielen der untersuchten Unternehmen zumindest teilweise ins Stocken geraten ist beziehungsweise die notwendige IT-Modernisierung nicht so schnell vorangeht wie vom Business gefordert.

Ein wichtiger Behinderungsfaktor dabei ist aus Sicht jedes zweiten Studienteilnehmers (51 %) der Mangel an Fachkräften. Auch hier weisen Banken und Versicherungen mit 55 Prozent einen überdurchschnittlich hohen Wert auf, wogegen Industrieunternehmen (45 %) und Logistikunternehmen (47 %) etwas seltener den Mangel an Digital- und IT-Fachkräften als Grund für eine schleppende digitale Transformation sehen.

KNAPPE BUDGETS BEHINDERN IT-TRANSFORMATION

Mit einem Anteil von 38 Prozent beklagen sehr viele Führungskräfte ein unzureichendes Budget für IT-Investitionen. Das ist insofern bemerkenswert, als die Ausgaben für externe IT-Dienstleistungen in den letzten Jahren kontinuierlich und stark gestiegen sind. Es zeigt sich aber auch, dass die für große Transformationsprojekte – beispielsweise S/4HANA-Umstellung, Digital Workplace, Aufbau von digitalen Absatzkanälen oder konsequente Modernisierung von IT-Legacy-Systemen

– notwendigen Budgets oftmals nicht bewilligt und notwendige Veränderungsmaßnahmen damit teilweise unterpriorisiert wurden. Diese vielerorts nicht erfolgten Maßnahmen zeigen in der Covid-19-Krise ihre Wirkung und viele Unternehmen müssen nun in einer Krisensituation lange aufgeschobene IT-Vorhaben unter Druck nachholen.

LEGACY-IT BEHINDERT DIE TRANSFORMATION

Jeder dritte befragte Digital- und IT-Leader nimmt demzufolge auch die komplexe und verzweigte IT-Landschaft in seinem Unternehmen als starkes bis sehr starkes Hindernis für die digitale Transformation wahr, während weitere 26 Prozent den Einfluss der hohen IT-Komplexität auf die Umsetzung der digitalen Transformation etwas abgeschwächter mit weniger stark beurteilen.

Vor allem im Banken- und Energiesektor scheint die hohe Komplexität innerhalb der IT-Prozesse den notwendigen Transformationsprozess besonders oft zu bremsen. So sehen 43 Prozent der Studienteilnehmer aus dem Banking und 47 Prozent von Energieversorgern die IT-Landschaft als starken Behinderungsfaktor an. Eine komplexe IT führt in der Regel zu einem hohen Aufwand bei der Systemintegration von neuen Softwareprodukten oder digitalen Produkten wie Sales-

oder Marketingplattformen – vor allem, weil Schnittstellen fehlen und die Legacy-IT auf veralteten Technologien basiert, die mit neuen Cloud-native-Anwendungen nicht kompatibel sind.

Folglich stellt die Integration neuer digitaler Lösungen in die Bestands-IT für 38 Prozent der Studienteilnehmer einen sehr starken respektive starken Behinderungsfaktor dar. Überdurchschnittlich häufig gaben die Befragten aus den untersuchten Versicherungs- (58 %), Logistik- (50 %) und Energieunternehmen (50 %) an, große Schwierigkeiten mit der Integration digitaler Produkte und Softwarelösungen in die Bestands-IT zu haben.

DATENQUALITÄT

In sehr engem Zusammenhang mit dem Aufbau der IT-Landschaft und den dazugehörigen Datenbanksystemen sowie deren Interoperabilität untereinander steht die Qualität der gesammelten Daten. Vor allem Stammdaten bereiten immer noch sehr vielen Unternehmen große Sorgen, da diese oft mehrfach und in unterschiedlicher Aktualität in mehreren Systemen liegen. Da die Pflege von Stammdaten enorm zeitaufwendig ist, ist die Motivation der Mitarbeiter, die Stammdaten auf einem einheitlich aktuellen Stand zu halten, oft eher gering ausgeprägt. Allerdings sind stets aktuelle Stammdaten für Digitalisierungsthemen wie Digital Marketing,

E-Commerce, IoT oder dem digitalen Zwilling enorm wichtig, um verlässliche Echtzeitinformationen geben oder Prozesse automatisiert steuern zu können. Vor allem für IoT-Geschäftsprozesse sind verlässliche Stammdaten und eine gute Datenqualität im Allgemeinen eine wichtige Voraussetzung. Dabei geht es sowohl um den Datenaustausch über innerbetriebliche Systeme als auch zwischen Geschäftspartnern und externen Systemen.

Unternehmen, die sich zu datengetriebenen Organisationen weiterentwickeln wollen, müssen sich dem Datenmanagement folglich stärker widmen als in der Vergangenheit. Mittlerweile können Softwareroboter zur automatisierten Stammdatenpflege eingesetzt werden.

Bei 35 Prozent der befragten Unternehmen scheint der Handlungsdruck zur Verbesserung der Datenqualität hoch zu sein, weil sie die unzureichende Qualität als großen Behinderungsfaktor der digitalen Transformation in ihrem Unternehmen wahrnehmen. Vor allem die befragten Handelsunternehmen, für die Kundenstammdaten zur Kundenbindung und -ansprache und Loyalitätsprogramme von besonders hoher Bedeutung sind, bemängeln zu 47 Prozent die unzureichende Datenqualität.

HERAUSFORDERUNGEN BEI DER DIGITALEN TRANSFORMATION IN AUSGEWÄHLTER BRANCHEN

Industrie		Automotive		Financial Services	
45%	Fehlende Fachkräfte und fehlendes Know-how	60%	Unzureichende Datenqualität	55%	Fehlende Fachkräfte und fehlendes Know-how
43%	Fokus auf Bestandsgeschäft oder -prozesse	50%	Fehlendes Budget	44%	Neue digitale Lösungen lassen sich schwer in die Bestands-IT integrieren
39%	Komplexe und weit verzweigte IT-Landschaft	47%	Neue digitale Lösungen lassen sich schwer in die Bestands-IT integrieren	40%	Fehlendes Budget
Energie		Logistik		Handel	
50%	Neue digitale Lösungen lassen sich schwer in die Bestands-IT integrieren	50%	Neue digitale Lösungen lassen sich schwer in die Bestands-IT integrieren	53%	Fehlende Fachkräfte und fehlendes Know-how
48%	Komplexe und weit verzweigte IT-Landschaft	47%	Fehlende Fachkräfte und fehlendes Know-how	47%	Unzureichende Datenqualität
48%	Fokus auf Bestandsgeschäft oder -prozesse	37%	Mangelhafte fachbereichsübergreifende Zusammenarbeit	41%	Fehlendes Budget

Abbildung 29: Frage: Wodurch wird aus Ihrer Sicht in Ihrem Unternehmen die digitale Transformation behindert? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; Häufigkeitsverteilung; Angaben beziehen sich auf die Werte „sehr stark“ bis „stark“



Investitionsthemen in Covid-19-Zeiten

Abgeleitet von den wichtigsten Behinderungsfaktoren bei der Umsetzung von Digitalisierungsstrategien sowie den strategischen Zielsetzungen der Unternehmen ergeben sich für das Jahr 2020 die entsprechenden Investitionsthemen. In den folgenden Ergebnissen sind bereits erste Auswirkungen der Covid-19-Krise mitberücksichtigt, da die Datenerhebung im Zeitraum zwischen April und Juni 2020 erfolgte. So stehen die Investitionsplanungen auch deutlich unter dem Einfluss von weniger freiem Investitionskapital für IT-Projekte sowie im Vergleich zu den Vorjahren verschobenen Prioritäten.

Folglich zeigen die Antworten der CIOs, IT-Manager und Digitalverantwortlichen auf der einen Seite eine gewisse Unsicherheit, die darin begründet zu sein scheint, dass sich ein großer Teil der Studienteilnehmer bei den abgefragten Investitionsfeldern nicht eindeutig positionieren konnte und häufiger als in den Vorjahren die Werte in der Mitte der Bewertungsskala gewählt wurden. Es bildet sich jedoch ein Schwerpunkt bei Themen rund um Effizienzsteigerung und Kostensenkungen heraus – was vor dem Hintergrund der konjunkturellen Krise nicht verwunderlich ist.

INVESTMENTS IN DEN BASISBETRIEB WERDEN ÜBERWIEGEND ERHÖHT

Analog zu der im vorangegangenen Kapitel von einem großen Teil der befragten Digital- und IT-Manager als nicht optimal aufgestellt bewerteten IT-Landschaft ihrer Unternehmen werden 43 Prozent der Studienteilnehmer 2020 sehr stark und stark in die Erhöhung der Zuverlässigkeit und Sicherheit von Daten, IT-Lösungen und -Prozessen investieren. Besonders Banken wollen hier überdurchschnittlich häufig stark investieren.

Die Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit von Prozessen und Datenbanken auf der einen und die Datenqualität auf der anderen Seite sind wichtige Voraussetzungen für digitale Geschäftsabläufe, bei denen es auf die Hochverfügbarkeit

der Systeme ankommt. Darüber hinaus spielen bei der zunehmenden Digitalisierung der Prozesse sowie der Nutzung der Cloud der Schutz der Daten vor Hackerangriffen und Datenverlust eine sehr große Rolle.

LEGACY-MODERNISIERUNG

In diesem Kontext beansprucht die Modernisierung der bestehenden Individualsoftware für 40 Prozent der Studienteilnehmer einen großen Teil des Digital- und IT-Budgets. Logistikunternehmen legen einen besonders hohen Wert auf dieses Thema: 60 Prozent der befragten Logistiker investieren stark oder sehr stark in ihre Individualsoftware. Unter den Energieunternehmen liegt der Wert bei 50 Prozent.

In vielen Unternehmen ist der Anteil von IT-Eigenentwicklungen und von veralteten Technologien (z. B. Pascal, Cobol) auch nach Jahren der Konsolidierung und Standardisierung immer noch sehr hoch – unter anderem, weil vielen CIOs in der Vergangenheit nicht die notwendigen Investitionsmittel und Ressourcen für eine konsequente Technologietransformation gegeben, sondern entsprechende Vorhaben eher halbherzig vom Top-Management unterstützt wurden. In der API-Ökonomie des digitalen Zeitalters kehrt sich diese Unterpriorisierung nun in einen Handlungsdruck um. Es gibt jedoch nicht mehr ausreichend Fachkräfte, um in kurzer Zeit die Technologieplattformen zu modernisieren. Entsprechend hoch ist der Bedarf an externen Beratungs- und IT-Dienstleistern zur Unterstützung bei der Vielzahl an Anpassungs- und Veränderungsprojekten.

IT-OPTIMIERUNGEN ALS INSTRUMENT ZUR EFFIZIENZSTEIGERUNG

41 Prozent der Studienteilnehmer planen neben der IT-Modernisierung zudem sehr starke oder starke Budgeterhöhungen für Projekte zur Optimierung ihrer IT-Prozesse in Hinblick auf Effizienz- und Kostenoptimierung. Tatsächlich stehen viele Unternehmen – vor allem im



Automobil- und Industriesektor – spätestens seit Beginn der Covid-19-Krise und aufgrund wegbrechender Absatzkanäle unter Druck, ihre Kosten zu senken. Bereits 2019 hat sich in einigen Branchen die schwächernde Weltkonjunktur in rückläufigen Umsätzen, geringen Auftrags eingängen und fallenden Erträgen bemerkbar gemacht. Daher verwundert es sogar etwas, dass nicht mehr Unternehmen versuchen, die IT-Kosten durch mehr Effizienz oder Outsourcing weiter zu optimieren.

Ein zumindest auf den ersten Blick schnell wirksames Instrument zur Reduzierung der IT-Kosten ist die Migration von IT-Workloads aus dem On-Premise-Betrieb in die Cloud (Lift & Shift) beziehungsweise deren Auslagerung an externe Provider. Signifikante Effekte ergeben sich jedoch meist erst nach der Modernisierung von IT-Legacy-Komponenten, nachdem sie in die Cloud migriert wurden.

Die – zumindest laut den befragten IT-Dienstleistern – aktuell am häufigsten genutzten IT-Modernisierungsmethoden sind mit deutlichem Abstand die beiden Verfahren Refactoring/Rearchitecturing und Replatforming.

SOFTWAREENTWICKLUNG IN COVID-19-ZEITEN

DEUTLICH UNTERPRIORISIERT

Im krassen Gegensatz zu den Vorjahren stehen die geplanten Investitionen in die Entwicklung und Einführung von neuen Softwareprodukten: Nur 37 Prozent der Studienteilnehmer wollen 2020 ihre Softwareentwicklungsbudgets erhöhen. Besonders viele Unternehmen aus den Branchen Handel, Logistik und Versicherungen planen hohe Investitionen bei der Entwicklung neuer Softwareprodukte.

Die Entwicklung von Softwarelösungen ist jedoch ein breites Feld und reicht von der Entwicklung von betrieblicher Standardsoftware (ERP, HCM, CRM, PLM etc.) über Embedded-Softwareprodukte als Value Add von Hardwareprodukten bis hin zu digitalen Plattformen für Kundenservice, Marketing und Sales. In Krisenzeiten können die begrenzten Investitionsmittel in der Regel nur auf die drängendsten Bereiche konzentriert werden. Dies drückt sich unter anderem darin aus, dass 30 Prozent der Studienteilnehmer zumindest mäßige Investitionen in die Entwicklung und Einführung von neuen Softwareprodukten planen – also einige Themen höher und andere dagegen geringer priorisieren.

INVESTITIONSTHEMEN DER ANWENDER

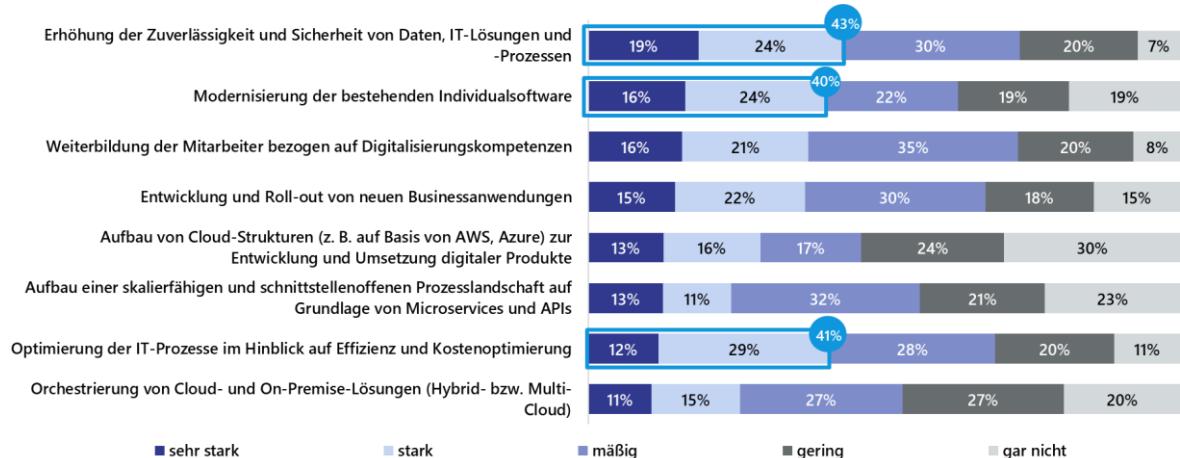


Abbildung 30: Frage: In welche konkreten Themen investiert Ihr Unternehmen in diesem Jahr? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; Häufigkeitsverteilung; n = 141 – 169

Investitionen in Technologiefelder

Für ein umfassendes Bild über die geplanten Investitionen der Anwenderunternehmen wurden die befragten Digital- und IT-Führungskräfte gebeten, ihre Investitionsplanungen auf einzelne Technologien herunterzubrechen. Die Antworten zeigen, dass es einige wenige Technologiefelder gibt, in die auch in Covid-19-Zeiten weiter beziehungsweise neu investiert wird, während andere Technologien bei einem großen Teil der Studienteilnehmer etwas weniger im Fokus stehen.

ERP-LANDSCHAFTEN SOLLEN MEHRHEITLICH IN DAS DIGITALE ZEITALTER ÜBERFÜHRT WERDEN

Sehr starke Investitionen will fast jedes vierte (24 %) und eher starke Investitionen wollen weitere 28 Prozent der untersuchten Unternehmen in die Modernisierung der ERP-Landschaft vornehmen. Nur 17 Prozent der Studienteilnehmer gaben an, gar nicht in die ERP-Modernisierung investieren zu wollen – möglicherweise weil diese Unternehmen entsprechende Modernisierungen bereits abgeschlossen haben oder aufgrund anderer Prioritäten abwarten. Tatsächlich haben in den vergangenen zehn Jahren sehr viele – vor allem mittelständische – SAP-Kunden den ERP-Anbieter gewechselt und damit bereits auf moderne ERP-Versionen umgestellt. Ein weiterer Grund für zurückhaltende Investitionen ist – zumindest bei den SAP-Kunden – die verlängerte Wartungsfrist für die aktuelle Business Suite von ursprünglich 2025 auf 2027 beziehungsweise 2030 (gegen zusätzliche Wartungsgebühr).

Diejenigen Unternehmen, die auch während der Covid-19-Krise und trotz eines insgesamt schwächeren konjunkturellen Umfelds dennoch in die Modernisierung ihrer ERP-Landschaft priorisiert investieren wollen, entscheiden sich für eine wichtige Zukunftsinvestition. Tatsächlich erfüllen die meisten ERP-Landschaften nicht mehr die Anforderungen von digitalen Geschäftsmodellen wie Schnittstellenoffenheit, Flexibilität sowie Dateninteroperabilität und -qualität. So sind viele ERP-Landschaften

historisch gewachsen: Anstelle von Systemkonsolidierungen und -standardisierungen wurden neue ERP-Lösungen nur angebaut und so lange auf die individuellen Prozessanforderungen umgebaut, bis vom ursprünglichen Standard nicht mehr viel übrig war. Entsprechend hoch ist der Wartungsaufwand für solche komplexen Systeme. Besonders hoch ist mit 64 Prozent der Anteil an Industrieunternehmen, die sehr stark bis stark in die ERP-Modernisierung investieren wollen.

Die 2019 veröffentlichte Lünendonk®-Studie „[Mit S/4HANA in die digitale Zukunft](#)“ gibt einen aktuellen Einblick in die Planungen und Ziele großer SAP-Kunden hinsichtlich der S/4HANA-Umstellung.

HOHE INVESTITIONEN IN DIE IT-SECURITY

Je stärker sich Unternehmen mit in der Cloud betriebenen digitalen Kunden-Touchpoints und digitalen Geschäftsprozessen dem Internet öffnen, umso mehr steigt das Gefährdungspotenzial durch Hackerangriffe. Um sensible Geschäfts-, aber auch Kundendaten zu schützen, liegt ein weiterer Schwerpunkt auf dem Thema IT-Security.

59 Prozent der Studienteilnehmer wollen 2020 sehr stark oder eher stark in Cyber Security investieren. Besonders hoch ist der Anteil derjenigen Unternehmen, die signifikante Budgeterhöhungen in Cyber Security planen, bei den befragten Banken und Logistikunternehmen (je 73 %). Allerdings zeigt auch der hohe Anteil an mäßigen Investitionen (26 %), dass der Schutz der Business- und IT-Prozesse eine hohe Priorität genießt. Nur 5 Prozent der Unternehmen gaben an, gar nicht in Security-Themen investieren zu wollen – was den niedrigsten Wert aller abgefragten Technologiefelder darstellt.

CORONA ALS TREIBER FÜR COLLABORATION TOOLS

Das dritte wichtige Technologiefeld im Jahr 2020 – gemessen an den Investitionsplanungen – sind



Collaboration Tools. 42 Prozent der Studienteilnehmer werden in diesen Teilaспект des Digital Workplace sehr stark bis stark investieren. In diesem hohen Anteil der Nennungen spiegeln sich zum Teil die Versäumnisse der Vergangenheit beim Digital Workplace im Speziellen und bei der Digitalisierung im Allgemeinen wider. So hat beispielsweise erst Covid-19 Collaboration Tools wie Microsoft 365, Teamviewer oder GoToMeeting/GoToWebinar einen massiven Schub gegeben, obwohl die Anwendungen bereits seit Jahren auf dem Markt waren. Unternehmen, die dagegen bereits vor Jahren mit dem Digital Workplace gestartet waren und Homeoffice und Collaboration bereits genutzt hatten, waren ab dem Lockdown im Vorteil.

Weitere 25 Prozent der Unternehmen wollen immerhin mäßig in die Einführung von Collaboration Tools investieren, also andere Technologiefelder etwas stärker gewichten. Im Vergleich zu Themen wie ERP-Modernisierung, Cloud Migration oder Data Analytics ist die Einführung von Collaboration Tools aber auch mit vergleichsweise geringem IT-Budget verbunden, sodass die Budgets nicht stark belastet werden. Allerdings ist es mit der reinen Nutzung von Collaboration Tools nicht getan, denn sie müssen in der Regel in die IT- und Security-Architektur integriert werden, was durchaus einen gewissen Aufwand erfordert.

STAMMDATENMANAGEMENT UND DATA ANALYTICS

Passend zur von mehr als einem Drittel der befragten Digital- und IT-Manager bemängelten unzureichenden Datenqualität im vorangegangenen Kapitel werden 37 Prozent der befragten IT-Entscheider sehr stark oder stark in die Verbesserung ihrer Stammdatenqualität investieren. Weitere 31 Prozent planen immerhin noch mäßige Investitionen, sodass dieses Technologiefeld zu den drängendsten Aufgaben des Jahres 2020 – und wohl auch der kommenden Jahre – gehören. Analog zu den Collaboration Tools lässt sich das Stammdatenmanagement mit vergleichsweise geringen Budgets in den Griff bekommen – zum Beispiel durch den Einsatz von Softwarerobotern, die auf das Frontend zugreifen und die

Stammdatensätze in allen Systemen auf dem aktuellen Stand halten. Aber auch die ERP-Lösungen der führenden Hersteller Microsoft oder SAP bieten mittlerweile integrierte Harmonisierungswerzeuge zur einheitlichen Stammdatenpflege.

Neben der Harmonisierung der Stammdaten investiert fast jedes dritte Unternehmen (31 %) sehr stark bis stark in das Thema Data Analytics. Weitere 26 Prozent planen mäßige Investitionen. Hierunter fallen vor allem Investitionen in Technologien und Tools zur Sammlung und -analyse von Streaming- und Massendaten, die zunehmend durch das Monitoring von Maschinen, Anlagen, Fahrzeugen oder Smart-Home-Geräten im Rahmen von IoT gewonnen werden. Aber auch Daten entlang der Digital Customer Journey werden zunehmend zur individuellen Kundenansprache genutzt. Vor allem die Studienteilnehmer aus dem Handel sowie aus Banken und Versicherungen gaben an, besonders hohe Investitionen in Data Analytics zu tätigen.

Überraschenderweise wollen 60 Prozent der untersuchten Industrieunternehmen nicht in Data Analytics investieren. Ein Grund für zurückgehaltene Budgets können die hohen Kosten für die ERP-Modernisierung sein, die in Covid-19-Zeiten nur wenig Spielraum für weitere Themen lassen. Tatsächlich ist in der Industrie der Anteil von SAP-Kunden besonders hoch, weshalb in dieser Branche auch ein großer Druck zur S/4HANA-Umstellung herrscht, was derzeit einen großen Teil der IT-Budgets bindet.

NEUAUFPSTELLUNG DES SUPPLY-CHAIN-MANAGEMENTS

Das vierte Schwerpunktthema 2020 ist die Optimierung und Neuausrichtung des Supply-Chain-Managements. Als zentrales Bindeglied zwischen Lieferanten, Produzenten, Verkäufern und Kunden kommt der Supply Chain eine zentrale Bedeutung in der Wertschöpfung von Unternehmen zu. Die Supply Chain erfährt durch die Globalisierung der letzten Jahrzehnte, die Digitalisierung und durch die Covid-19-Pandemie eine noch größere Aufmerksamkeit. So verändern die aufkommende



Plattformökonomie und damit verbundene digitale Geschäftsmodelle die Anforderungen an die Leistungsfähigkeit von Supply-Chain-Prozessen – beispielsweise weil in Branchen wie Automotive oder FMCG vielfältige Produktvarianten produziert und immer größere Datenmengen gesammelt und in Echtzeit verarbeitet werden müssen. Aber auch im Handel nimmt der Druck von hoher Warenverfügbarkeit und kurzen Lieferzeiten im Zuge des Onlinehandels zu.

Eine Neuaufstellung der Supply Chain wird aufgrund dieser verschiedenen Einflüsse dringend notwendig, wenn Unternehmen auch zukünftig in der Lage sein wollen, die Anforderungen der Kunden im Hinblick auf Zeit, Kosten und Qualität erfüllen zu können. Demnach investieren die Studienteilnehmer aus dem Handel (47 %) und der Logistik (57 %) im Jahr 2020 am häufigsten stark bis sehr stark in ihr Supply-Chain-Management. Das arithmetische Mittel über alle Studienteilnehmer hinweg, die sehr starke bis starke Investitionen planen, liegt mit 37 Prozent deutlich darunter. So gaben nur 22 Prozent der Befragten aus der Industrie an, in ihr Supply-Chain-Management investieren zu wollen, was vor dem Hintergrund der Herausforderungen hinsichtlich Resilienz durchaus überrascht.

DURCH COVID-19 VIELE WICHTIGE UNTERREPRÄSENTIERTE TECHNOLOGIEFELDER

Die angespannte Kostensituation vieler Unternehmen durch die Covid-19-Krise sowie die eingebrochene Konjunktur in den ersten zwei Quartalen des Jahres 2020 drückt sich erwartungsgemäß in der Höhe der genehmigten IT-Budgets aus. Das nächste Kapitel zeigt die tatsächliche Entwicklung der IT-Budgets bezogen auf einzelne Bereiche wie IT-Strategie oder Anwendungsentwicklung.

Die Analyse der Investitionsplanungen zeigt sehr deutlich, dass im Jahr 2020 das zur Verfügung stehende IT-Budget stärker auf die notwendigsten Technologiefelder priorisiert wird als in der Vergangenheit. Während in der Vergangenheit Themen wie Data Analytics, Automatisierung, Digital Marketing oder Künstliche Intelligenz häufig nicht hoch genug priorisiert beziehungsweise konsequent genug vorangetrieben wurden, zeigen die vorliegenden Ergebnisse für das Jahr 2020 in etwa jedem zweiten befragten Unternehmen einen Stillstand bei der digitalen Transformation. Tatsächlich wollen 56 Prozent der Studienteilnehmer überhaupt keine Investitionen in das wichtige Technologiefeld Künstliche Intelligenz vornehmen.

INVESTITIONEN IN AUSGEWÄHLTE TECHNOLOGIEN

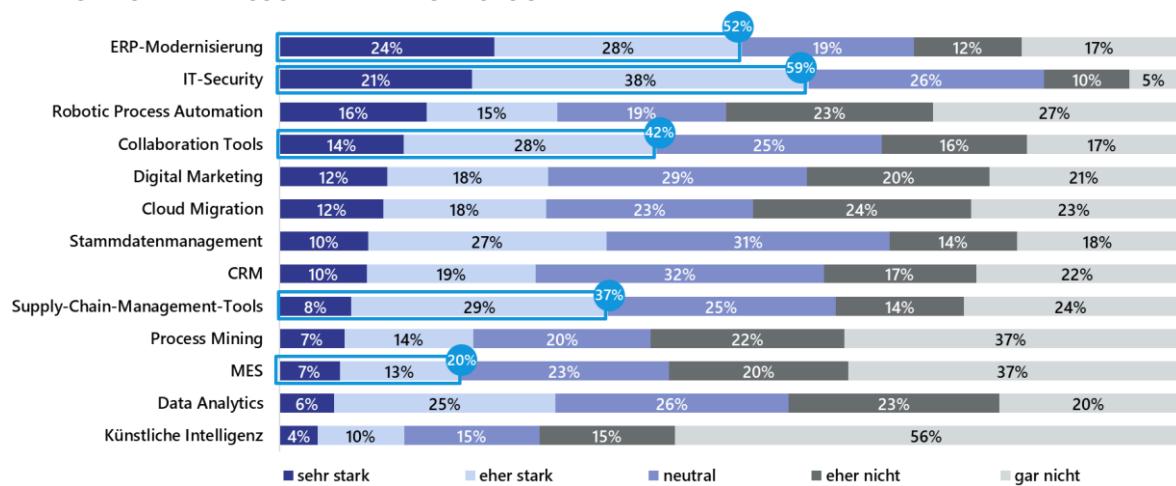


Abbildung 31: Frage: In welche konkreten Technologien investiert Ihr Unternehmen in diesem Jahr? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; Häufigkeitsverteilung; n = 162, 63 (SCM Tools), 30 (MES)

Entwicklung der IT-Budgets 2021

Da die Befragung der Anwenderunternehmen im Jahr 2020 unter den Vorzeichen der Covid-19-Krise und damit in Zeiten höchster Unsicherheit stattfand, hat Lünen donk auf die Abfragen der konkreten Budgetentwicklungen für das Jahr 2020 verzichtet.

Ein Großteil der Unternehmen fährt derzeit überwiegend auf Sicht und hat in bestimmten Bereichen komplett Investitionsstopps angeordnet. Die in den vorangegangenen beiden Kapiteln analysierten Schwerpunkte der Investitionsthemen geben einen Eindruck in den Planungsstand der befragten Unternehmen im zweiten Quartal 2020.

Wie sollen sich dagegen die IT-Budgets dagegen im Jahr 2021 entwickeln? In den übermittelten Planwerten spiegelt sich sowohl eine gewisse Unsicherheit darüber wider, ob die Wirtschaft im kommenden Jahr anzieht, als auch der Druck zur digitalen Transformation.

Die stärksten Budgetsteigerungen sollen in der Weiterentwicklung, Pflege und Modernisierung der IT-Landschaft stattfinden. 64 Prozent der Anwender möchten ihr IT-Budget hier steigern, 12 Prozent sogar um über 10 Prozent.

57 Prozent der Studienteilnehmer planen, ihre IT-Budgets zu erhöhen, um ihre IT-Strategien und IT-Architektur auf Themen wie Automatisierung, IoT, Cloud Migration, Cloud-Plattformen oder Cyber Security neu auszurichten. Die untersuchten Banken und Logistikern wollen sogar zu 70 Prozent Budgetsteigerungen bei der IT-Strategie und IT-Architektur vornehmen.

Budgets reduzieren, um IT-Betriebskosten zu sparen, wollen im Jahr 2021 immerhin 19 Prozent der Studienteilnehmer bei den IT-Betriebskosten für den laufenden Betrieb. Weitere 57 Prozent gaben an, die Kosten konstant halten zu wollen, während nur 24 Prozent von höheren IT-Budgets für den IT-Betrieb ausgehen.

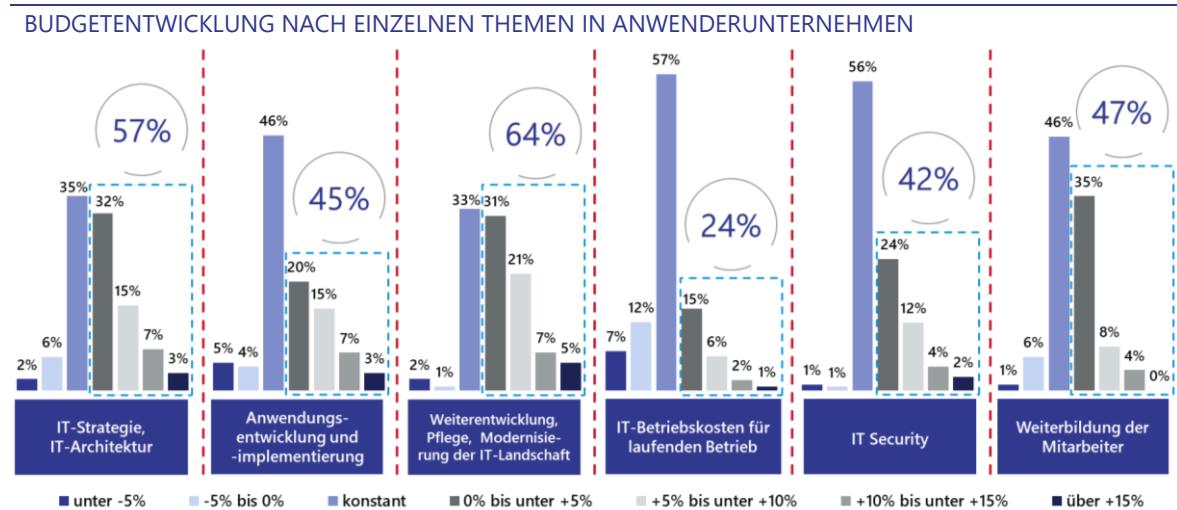


Abbildung 32: Frage: Wie werden sich Ihre IT-Budgets von 2020 auf 2021 entwickeln? (Inklusive interner und externer Ausgaben); Häufigkeitsverteilung; n = 162

Fazit und Ausblick

Die vorliegende Lünendonk®-Studie verdeutlicht in ihrer Rückschau, dass bereits 2019 dunklere Wolken am Digitalhimmel aufgezogen sind. Trotz eines optimistischen Starts in das Jahr 2019 mit einer mittleren Umsatzprognose von 10,6 Prozent ist es nur sechs von zehn der untersuchten 76 IT-Dienstleistern gelungen, ihre Umsätze um mehr als 5 Prozent zu erhöhen. Das tatsächlich realisierte Umsatzwachstum lag mit 7,8 Prozent im Mittel damit deutlich unterhalb der abgegebenen Prognosen. In dieser Form weichen die Prognosen von der Realität nur sehr selten ab. Tatsächlich haben die IT-Dienstleister in den letzten Jahren ihre stets zu Jahresbeginn abgegebenen Prognosen regelmäßig – teilweise sogar deutlich – übertreffen können.

Die Gründe für das abgeflachte Wachstum sind allerdings sehr vielfältig und nicht allein auf die Konjunktur zurückzuführen. Während einige Dienstleister eine „Wachstumsbremse“ gezogen haben, um dem Wachstum der letzten Jahre mit neuen Strukturen zu begegnen, klagen andere IT-Dienstleister, vor allem IT-Beratungen, über einen Mangel an Digital- und IT-Experten. Bereits in den letzten Jahren mussten aufgrund einer zu hohen Auslastung neue Kundenanfragen teilweise abgelehnt werden. Diese Entwicklung hat sich 2019 fortgesetzt und etwa jede zehnte Kundenanfrage musste abgelehnt werden – vornehmlich aufgrund fehlender Fachkräfte.

FÜHRENDE IT-BERATUNGEN HABEN IHREN VORSPRUNG WEITER AUSGEBAUT

Während der Gesamtmarkt 2019 geschwächt hat – in Summe stehen die 76 von Lünendonk analysierten in Deutschland tätigen IT-Dienstleister für rund 70 Prozent des Marktvolumens – profitierten die führenden IT-Beratungen von der weiterhin hohen Nachfrage ihrer Kunden nach End-to-End-Services rund um Themen wie Softwareentwicklung, E-Commerce, Cloud Transformation und S/4HANA-Migration. Mit 10,6 Prozent im

arithmetischen Mittel konnten vor allem die führenden 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen deutlich stärker wachsen und auch die Gruppe der 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen schnitt mit durchschnittlich 8,4 Prozent Umsatzwachstum gut ab.

Generell zeichnete sich 2019 auf der Nachfrageseite ein höherer Bedarf an ganzheitlichen Ansätzen bei der Umsetzung von Digitalstrategien ab. In immer mehr Branchen stieg der Druck zur digitalen Transformation und zu entsprechenden Anpassungs- und Veränderungsprojekten stark an – beispielsweise, um auf disruptive Entwicklungen und Innovationen im Rahmen der digitalen Plattformökonomie zu reagieren. So haben vor allem die Automobilhersteller und Banken sowie Versicherer sehr stark in die Digitalisierung ihrer Produkte, Prozesse und Marketing- und Vertriebskanäle investiert. Aber auch Logistiker mussten sich an den stark angestiegenen – und weiter ansteigenden – Onlinehandel anpassen und investierten in Technologiethemen wie Automatisierung, IoT und Data Analytics.

Aufgrund des hohen Drucks, der auf den Unternehmen in puncto Innovationsentwicklung, Time-to-Market und Produktqualität lastet, sowie infolge häufig nicht ausreichender interner Expertise, wurden die extern vergebenen Work Packages deutlich größer und einige IT-Dienstleister folglich stärker in die Wertschöpfung ihrer Kunden integriert. Tatsächlich hatte jedes fünfte Kundenprojekt der Top-25-IT-Beratungen ein Volumen von über 5 Millionen Euro und weitere 23 Prozent ein Projektvolumen, das sich zwischen 1 und 5 Millionen Euro bewegte.

In der Folge haben sich die Marktanteile der meisten der führenden IT-Beratungen aus den Lünendonk®-Listen 2019 deutlich erhöht, was für viele eine wichtige Grundlage dafür ist, gut durch das Krisenjahr 2020 und voraussichtlich auch 2021 zu kommen.



MARKTENTWICKLUNG IST SCHWER EINZUSCHÄTZEN

Wie sich der IT-Dienstleistungsmarkt 2020 und 2021 entwickeln wird, darüber kann auch Mitte des Jahres 2020 aufgrund einer unklaren Entwicklung der Covid-19-Pandemie sowie der sehr unterschiedlichen globalen Konjunkturentwicklung keine valide Aussage getroffen werden. Die Konjunkturprognosen für 2021 liegen zwar durchweg im deutlich positiven Bereich, allerdings können ein zweite Corona-Welle und eine weiterhin hohe Investitionszurückhaltung der Wirtschaft und Verbraucher die Konjunktur weiter abkühlen lassen.

GLOBALE VORGABEN SIND DURCHWACHSEN

Die makroökonomischen Faktoren deuten aktuell zumindest auf eine weiterhin schwächere Konjunkturphase hin: So zeichnet sich neben dem Brexit, dem Handelskrieg zwischen China und den USA auch ein tiefer Streit zwischen den USA und Europa im Rahmen der Ostseepipeline Nord Stream 2 ab, der sich auf den Handel zwischen beiden Wirtschaftsmächten auswirken kann. Hinzu kommt ein noch unklares Bild darüber, wie viele Firmeninsolvenzen es im Zuge der Covid-Krise in naher Zukunft geben wird und auch die Rekordverschuldung im EU-Raum wird sich in einigen Ländern auf die Investitionsneigung auswirken. Dagegen profitiert die deutsche Industrie zu Beginn des dritten Quartals 2020 von einer wieder anziehenden Nachfrage aus China – wobei es von der weiteren Covid-19-Entwicklung abhängen wird, ob es ein nachhaltiges Exportwachstum geben wird.

STIMMUNGSBILD IN DER IT-INDUSTRIE IST OPTIMISTISCH

Trotz der negativen Vorzeichen sind der Ausblick für die IT-Dienstleistungsbranche und das allgemeine Stimmungsbild in der Branche grundsätzlich positiv. Das hängt zum Teil damit zusammen, dass IT-Dienstleistungen wie der Betrieb von Rechenzentren und die Wartung und Pflege der Softwarelandschaften für die Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebes notwendig sind und daher auch in Krisenzeiten weiterlaufen. Tatsächlich sind diejenigen IT-Dienstleister mit hohem Managed-Service- und IT-Outsourcinganteil bisher verhältnismäßig gut durch die Krise gekommen.

Auch die Nachfrage aus dem Public Sector ist weitestgehend stabil geblieben. Auf diesen Sektor entfallen immerhin durchschnittlich rund 10 Prozent des Umsatzes der IT-Dienstleister. Mit Blick auf die Zukunft nimmt die Wahrscheinlichkeit zu, dass, als direkte Folge von Covid-19, der Druck im Public Sector steigt und die Investitionen in E-Government stark steigen werden.

COVID-19 SPÜLT EINIGE THEMEN NACH OBEN

Digital Experience Services

Eine deutlich gestiegene Nachfrage seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie nach IT-Dienstleistungen kommt durch den Boom im Onlinehandel aus dem E-Commerce und Digital Marketing. Hier geht es zunächst um den Betrieb und die Sicherstellung der Performance von Digital-Sales-Plattformen, um den Anstieg der Userzahlen zu managen. Ferner investieren Unternehmen, die bereits über digitale Vertriebskanäle verfügen, nun intensiver in ihre Vernetzung untereinander (Omnichannel, Crosschannel) sowie in die Optimierung der User Experience entlang der Customer Journey. Vor allem im Handel ist diese Entwicklung zu beobachten. Unternehmen, die bisher überwiegend in physischen Marketing- und Sales-Kanälen unterwegs waren, rüsten nun verstärkt auf. Aus diesem Grund hat der Aufbau von digitalen Plattformen für solche Unternehmen hohe Priorität. Ein wichtiges Thema bei der Digitalisierung der Kundenschnittstellen und bei digitalen Angeboten ist die Integration externer Partner in die digitalen Geschäftsmodelle via API-Schnittstellen.

Gleichzeitig hat im Zusammenhang mit digitalen Geschäftsmodellen das Thema Data Insights angezogen – beispielsweise, um Kunden nun stärker personalisiert und individueller ansprechen zu können.

Im Kontext von Digital Marketing und Digital Sales richten Unternehmen nun ihren Fokus stärker auf die Modernisierung der IT-Landschaft und die Migration von IT-Anwendungen in die Cloud. Ein wichtiges Ziel ist es dabei, die IT-Systeme und Softwarelösungen auf einen modernen technologischen Stand zu bringen – vor



allem durch den Transfer auf neue, schnittstellenoffene Technologieplattformen.

Beratungs- und IT-Dienstleistungen im Umfeld von Digital-Experience-Themen haben schon in den letzten Jahren massiv für Wachstum im Markt gesorgt – es ist jedoch infolge des Booms im Onlinehandel sowie des Wegbrechens physischer Kontaktkanäle (Messen, Veranstaltungen etc.) künftig von einem deutlichen Anstieg der Nachfrage auszugehen. Der Druck, digitale Plattformen aufzubauen und ein Teil der digitalen Plattformökonomie zu werden, ist durch Covid-19 massiv gestiegen. Da solche Themen jahrelange nicht hoch genug priorisiert wurden, ist nun der Zeitdruck, Innovationen und digitale Produkte mit hoher User Experience zu entwickeln, enorm groß. Entsprechend gestiegen ist daher seitens der Unternehmen der Bedarf an strategischen Dienstleistungspartnern für den Aufbau, die Umsetzung und den Betrieb von digitalen Plattformen. Vor allem in der agilen Softwareentwicklung, im Bereich Data Analytics und in der Performancesteuerung von digitalen Plattformen besteht immenser Bedarf an externer Unterstützung.

Um der Nachfrage der Kunden nach End-to-End-Services in diesem Umfeld Rechnung zu tragen, müssen IT-Dienstleister ihre Portfoliothemen um klassische Digitalagenturleistungen wie UX-Design, Webseiten-Design, Digital Marketing oder Content Management erweitern. Seit einigen Jahren ist daher am Markt auch eine entsprechende Übernahmewelle zu beobachten und einige der führenden IT-Beratungen haben sich mit Digitalagenturen verstärkt.

Digital Workplace

Neben unterschiedlichen Fokusthemen rund um Digital-Experience-Projekte hat Covid-19 den Digital Workplace auf der Prioritätenliste nach oben geschoben. Auch dieses Thema hat im Teilbereich der User Frontends eine Schnittmenge zu Digital Experience Services. Im Zuge von Business-Continuity-Management werden

nun deutlich mehr Unternehmen Strukturen für verteiltes Arbeiten schaffen, um für künftige Lockdown-Situationen gerüstet zu sein, aber auch um den digitalen Arbeitsplatz endlich voranzutreiben. Investitionspotenzial für die Zukunft hat in diesem Bereich die Umstellung von Businessanwendungen (CRM, ERP, Office) auf Software-as-a-Service, ebenso wie der Aufbau einer cloudfähigen IT-Infrastruktur, die verteiltes Arbeiten und den mobilen Zugriff auf Businessanwendungen ermöglicht.

Demzufolge wird, getrieben durch den Digital Workplace, die Migration von Arbeitsplätzen in die Cloud (Cloud Desktop Services) weiter vorangetrieben.

Digital Efficiency

Der dritte Fokusbereich für die kommenden Jahre wird in sehr vielen Unternehmen die Optimierung der Effizienz und die Reduzierung der Kosten mithilfe von digitalen Technologien sein. Bereits im Jahr 2019 war im Zuge der abgeflauten Konjunktur ein Anstieg an Effizienzoptimierungs- und Kostensenkungsprogrammen zu beobachten. Dieser Trend wird sich im Zuge der Covid-19-Krise weiter fortsetzen und verstärken. Im Kern geht es dabei um den Einsatz digitaler Technologien wie Cloud, IoT, Process Mining, Robotic Process Automation und Künstliche Intelligenz, um bisher ungenutzte Automatisierungspotenziale zu heben und schlankere Prozesse zu erreichen.

Ein großer Kostenblock in Unternehmen sind traditionell die IT-Kosten, weshalb auch 41 Prozent der befragten Digital- und IT-Manager angaben, sehr stark bis stark in die Optimierung der IT-Prozesse zur Effizienzsteigerung und Kostensenkung zu investieren. Hierzu werden künftig Maßnahmen wie eine intensivere Verlagerung von Anwendungen in die Cloud sowie die IT-System- und Anwendungsmodernisierung beitragen, ebenso wie ein stärkerer Einsatz von intelligenter Automatisierung sowie Process Mining, um ineffiziente Prozesse aufzudecken.



Nachwort

Eine solch umfassende Erhebung über die Struktur des deutschen IT-Dienstleistungsmarktes ist ohne externe Unterstützung nicht realisierbar.

Aus diesem Grund danken wir den IT-Dienstleistern

- Ausy Technologies Germany AG
- BridgingIT GmbH
- Datagroup SE
- Lufthansa Industry Solutions Unternehmensgruppe
- Valantic GmbH

für ihre freundliche und kompetente Unterstützung auch in diesem Jahr. Diese fünf Unternehmen haben im Vorfeld der Studie ihre Teilnahme am Pressegespräch zur Veröffentlichung der Lünendonk®-Liste und -Studie sowie die Inanspruchnahme eines Fachvortrags in ihrem Hause zugesagt. Darüber hinaus haben sie mit ihrer inhaltlichen Expertise bei der Aktualisierung der Themenstellungen für diese Studie unterstützt.

Diese Möglichkeit steht allen IT-Dienstleistern offen, wobei die Zahl der Studienpartner limitiert ist.

An dieser Stelle gilt ein besonderer Dank allen Studienteilnehmern für die Zeit, die sie uns zur Verfügung gestellt haben, sowie dem Auswertungsteam der Lünendonk & Hosfelder GmbH.

Lünendonk ist auch nach mehr als 35 Jahren intensiver Analyse des IT-Dienstleistungsmarktes und ständigem Dialog mit Experten aus Wissenschaft, Unternehmen und Verbänden sicher, solide Ergebnisse und Interpretationen zu liefern. Gleichwohl glauben wir, dass sich immer neue Aspekte, Ideen und Verbesserungsvorschläge ergeben. Für derartige Hinweise sind wir stets dankbar und rufen hiermit auch unsere Leserinnen und Leser dieser Studie dazu auf.

Besten Dank im Voraus!

Herzliche Grüße



Mario Zillmann
Partner



Lünendonk im Gespräch mit valantic

VALANTIC

Gemeinsam unternehmerische Resilienz bewahren

HOLGER VON DANIELS



Gemeinsam unternehmerische Resilienz bewahren



Holger von Daniels
Gründer und Partner
valantic

Erst 2012 gegründet, ist der Digitalisierungsspezialist valantic so stark gewachsen, dass er es 2020 in die Lünen-donk®-Liste der führenden IT-Beratungs- und Systemhäuser geschafft hat. valantic-Gründer Holger von Daniels äußert sich im Interview zum Erfolg und wie es dazu gekommen ist.

LÜNENDONK: valantic ist im vergangenen Jahr erneut überdurchschnittlich stark gewachsen und schaffte es in seiner noch jungen Geschichte erstmals in die Lünen-donk®-Liste. Hätten Sie schon so früh damit gerechnet? Und was bedeutet dieses Ergebnis für Sie?

HOLGER VON DANIELS: Auch wenn die Aufnahme in die Lünen-donk®-Liste natürlich ein schöner Erfolg ist, hat doch die Größe an sich am Ende wenig Bedeutung für uns. Uns motiviert vielmehr, dass wir dadurch immer größere und spannendere Digitalisierungsprojekte ganzheitlich für unsere Kunden realisieren können.

Und ebenso motiviert uns, dass sich uns immer mehr Experten anschließen, die auch viele neue Impulse, Perspektiven und Lösungsansätze mitbringen.

LÜNENDONK: Solche Wachstumsschritte bedeuten ja auch immer viel Veränderung – wie kann eine Gesellschaft ein so hohes Wachstum verdauen?

HOLGER VON DANIELS: Unsere holokratische Führungsstruktur ist da sicherlich etwas Besonderes: Wir sind in dezentralen, kleinen Einheiten aufgestellt, die alle einen fachlichen Schwerpunkt haben, was uns erlaubt, sehr nah am Kunden zu sein. Diese Einheiten, wir nennen sie Competence Center, bieten klare Strukturen und eine fachliche und kulturelle Heimat für die Kolleginnen und Kollegen. Den gruppenweiten Zusammenhalt erreichen wir über einheitliche Systeme und verschiedene, zweckgebundene Führungsgremien. Entscheidungen, wie beispielsweise zu neuen Wachstums-schritten, treffen wir partizipativ, was gewährleistet, dass die Veränderung für alle mehr Chancen als Risiken birgt. Darüber hinaus haben wir ein Grundgesetz an Werten, das alle Kolleginnen und Kollegen mittragen und täglich leben.

LÜNENDONK: Aufgrund der aktuell schwierigen konjunkturellen Lage werden viele IT-Projekte in Unternehmen verschoben oder sogar ganz gestrichen. Welche Erfahrungen macht valantic mit seinen Kunden hinsichtlich der Investitionshaltung?

HOLGER VON DANIELS: Wir haben schon früh auf Themenbereiche gesetzt, in die Unternehmen kontinuierlich investieren müssen, wie Customer Experience. Dadurch sind wir bislang relativ gut durch die Krise gekommen, haben während der letzten Monate viele neue Mitarbeiter eingestellt und wachsen weiter. E-Commerce und digitale Marketplaces gehören zu unseren Wachstumsfel-dern in der Krise, da viele ihren digitalen Point of Sales nun professionalisieren müssen. Auch sind viele Projekte, die wir gewinnen, langfristig angelegt. Eine SAP S/4HANA-Migration inklusive Consulting, Vorbereitung und Konzeptphase bis hin zur Implementierung kann sich



über einige Jahre ziehen. Starke Impulse erleben wir auch im Bereich der Logistiklösungen: Aufgrund der zum Teil schwierigen Lieferkettensituation als Folge der Covid-19-Krise werden gerade unsere Lösungen und unser Know-how im Bereich des digitalen Supply-Chain-Managements stark nachgefragt. Kurz, wir sind trotz der Krise weiter auf Wachstumskurs.

LÜNENDONK: Welche Maßnahmen haben Sie in der Coronakrise für Ihre Kunden und valantic selbst ergriffen?

HOLGER VON DANIELS: Was die Kunden angeht, bieten wir ihnen Lösungen für mehr unternehmerische Resilienz, womit sie in die Lage versetzt sind, die Krise auch als Chance zu begreifen und zu nutzen. Unser Maßnahmenpaket stand unseren Kunden bereits kurz nach Ausbruch der Pandemie in Europa und dem darauffolgenden Lockdown zur Verfügung.

Ich gebe Ihnen ein Beispiel: Ein Kunde hat seine monolithisch gewachsene E-Commerce-Landschaft mit unserer Hilfe von Grund auf modernisiert und vereinfacht. Das Ergebnis war eine sofortige Kostenreduzierung und 70 Prozent mehr Umsatz. Viele Unternehmen, die sich plötzlich in der Situation sahen, Kurzarbeitergelder auszahlen zu müssen, konnten mithilfe unserer Beratung und unserer Lösungen im Bereich SAP HCM eine sehr gute Basis schaffen, um sich dieses erstatten zu lassen. Im Supply-Chain-Management konnten wir mit unserem cloudbasierten Connected Chain Manager einer Reihe von Kunden helfen, die Logistikprozesse und die Lieferkette völlig neu aufzustellen und so Lieferengpässe zu vermeiden.

Wir selber – also die 1.100 valantic Kolleginnen und Kollegen, die fast ausschließlich im Homeoffice arbeiten konnten – sind durch Corona noch weiter zusammengerückt. Unter dem Hashtag #wirhaltenzusammen haben wir eine Reihe von internen Initiativen entwickelt, um uns gegenseitig den Rücken zu stärken und in der Krise nicht allein zu bleiben. Die Aktionen reichten von virtuellen Brown-Bag-Sessions und Fitness-Stunden

über Mathenachhilfe, Hausaufgabenbetreuung bis hin zu Vorleserunden für die Kleinsten. Wichtig für den Zusammenhalt sind und waren auch regelmäßige virtuelle Meetings über Videochat-Lösungen wie Microsoft Teams, die wir auch bei vielen unserer Kunden eingerichtet haben. Zum Erstaunen aller halten sogar die viel gescholtenen deutschen Netze dem Ansturm stand und es kommt kaum zu Abbrüchen.

LÜNENDONK: Ein Ergebnis der Lünendonk® -Studie ist, dass immer mehr Unternehmen in den Aufbau digitaler Touchpoints und damit verbunden in Customer Experience Management investieren. Genau in diesem Bereich haben sich Ihnen in den letzten Jahren einige Digitalagenturen angeschlossen. Sie erwarten also einen zunehmenden Bedarf an Fullservice-Leistungen bei Ihren Kunden?

HOLGER VON DANIELS: Customer Experience Management ist bei uns ein stark wachsender Bereich. Der Onlinehandel hat durch Corona – entgegen dem allgemeinen Abwärtstrend – dem digitalen Point of Sales noch einmal mächtig Auftrieb verliehen.

Damit dabei aber nicht nur die großen Player zum Zuge kommen und die Waren trotz der vielfach gestörten Lieferketten zum Kunden gelangen, muss vor allem auch der B2B-Commerce digital und nachhaltig auf neue Füße gestellt werden, wie mein Kollege Urs Haeusler von der valantic CEC Schweiz es kürzlich in einem Interview sehr gut dargestellt hat.

Wie er sagt, gibt es natürlich Lösungen für Out-of-the-Box-E-Commerce-Tools, um möglichst schnell und kostengünstig in den Onlinehandel einzusteigen. Aber B2B-Commerce ist eigentlich sehr viel komplexer und erfordert Funktionalitäten, die auf die Bedürfnisse von Branchen und Handelspartnern abgestimmt sind. Unsere Empfehlung ist daher, eine klare Digital-Business-Strategie zu entwickeln, um darauf aufbauend eine B2B-Plattform zu implementieren, die in die IT-Architektur des Unternehmens integriert und mittels durchgängiger

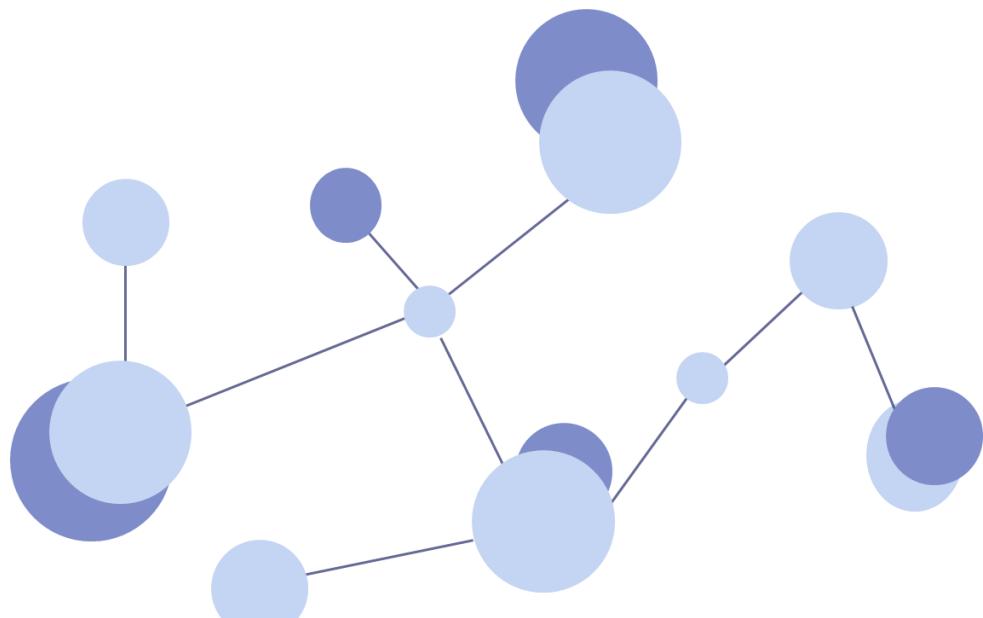


Prozesse vollautomatisiert ist. Ein Game-Changer für den B2B-Commerce ist auch die IoT-Anbindung und Vernetzung von Maschinen, Geräten und ganzen Warenströmen in der Supply Chain. Um bei all diesen Themen unsere Kunden unterstützen zu können, braucht es ein breites Portfolio aus ganz unterschiedlichen Leistungen.

LÜNENDONK: Stichwort Supply Chain: Covid-19 hat gezeigt, dass viele globale Lieferketten sehr anfällig sind. Wie richten sich Ihre Kunden im Supply-Chain-Management aus?

HOLGER VON DANIELS: Viele der bestehenden SCM- und ERP-Lösungen sind viel zu monolithisch und können daher nur bedingt die nötige Transparenz in der gesamten Lieferkette herstellen. Bei valantic haben wir dagegen mit unserem cloud- und webbasierten Connected Chain Manager (CCM) eine Lösung entwickelt, die bis hin zu unvorhersehbaren Zwischenfällen alle Prozesse innerhalb der weltweiten Lieferkette eines Unternehmens transparent macht und rundum abdeckt. Solche Lösungen und unser umfassendes Beratungs-Know-how im Bereich des Überwachens und Steuerns aller Lieferketten verstehen wir als „Supply Chain Excellence“.

“



Unternehmensprofile

VALANTIC

LÜNENDONK & HOSSENFELDER

UNTERNEHMENSPROFIL

valantic

valantic

valantic ist die N°1 für die Digitale Transformation und zählt zu den am schnellsten wachsenden Digital Solutions-, Consulting- und Software-Gesellschaften am Markt. Dabei verbindet valantic technologische Kompetenz mit Branchenkenntnis und Menschlichkeit. Über 1.000 Kunden vertrauen bereits auf valantic – davon 20 von 30 DAX-Konzernen und ebenso viele der führenden Schweizer und österreichischen Unternehmen. Mit mehr als 1.100 spezialisierten Solutions-Beratern*innen und Entwickler*innen und einem Umsatz von über 160 Mio. Euro ist valantic im DACH-Raum an 21 Standorten und international an 4 Standorten vertreten. valantic organisiert sich in einer einzigartigen Struktur aus Competence Centern und Expertenteams – immer genau auf die Digitalisierungsbedürfnisse von Unternehmen abgestimmt. Von der Strategie bis zur handfesten Realisation. Das Leistungsspektrum umfasst die Bereiche Customer Experience (CX), Supply Chain Excellence, SAP Services, Digital Strategy sowie Financial Services Automation.

KONTAKT

Valantic GmbH

Jörg Wassink

Director Marketing & Communications

Rahmhofstrasse 2-4, 60313 Frankfurt

Telefon: +49 (0) 69 95 92 90 97 92

E-Mail: joerg.wassink@muc.valantic.com

Internet: www.valantic.com



Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Lünendonk & Hossenfelder mit Sitz in Mindelheim (Bayern) analysiert seit dem Jahr 1983 die europäischen Business-to-Business-Dienstleistungsmärkte (B2B). Im Fokus der Marktforscher stehen die Branchen Management- und IT-Beratung, Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung, Facility Management und Instandhaltung sowie Personaldienstleistung (Zeitarbeit, Staffing).

Zum Portfolio zählen Studien, Publikationen, Benchmarks und Beratung über Trends, Pricing, Positionierung oder Vergabeverfahren. Der große Datenbestand ermöglicht es Lünendonk, Erkenntnisse für Handlungsempfehlungen abzuleiten. Seit Jahrzehnten gibt das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen die als Marktbarometer geltenden Lünendonk®-Listen und -Studien heraus.

Langjährige Erfahrung, fundiertes Know-how, ein exzellentes Netzwerk und nicht zuletzt Leidenschaft für Marktforschung und Menschen machen das Unternehmen und seine Consultants zu gefragten Experten für Dienstleister, deren Kunden sowie Journalisten. Jährlich zeichnet Lünendonk zusammen mit einer Medienjury verdiente Unternehmen und Unternehmer mit den Lünendonk-Service-Awards aus.

KONTAKT

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Mario Zillmann

Partner

Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim

Telefon: +49 8261 73140-0

Telefax: +49 8261 73140-66

E-Mail: zillmann@luenendonk.de

Internet: www.luenendonk.de

IMPRESSUM

Herausgeber:

Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Maximilianstraße 40
87719 Mindelheim

Telefon: +49 8261 73140-0

Telefax: +49 8261 73140-66

E-Mail: info@luenendonk.de

Internet: www.luenendonk.de

Autoren:

Mario Zillmann, Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Tobias Ganowski, Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Copyright © 2020 Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim
Alle Rechte vorbehalten

ÜBER LÜNENDONK & HOSSENFELDER

Lünendonk & Hossenfelder mit Sitz in Mindelheim (Bayern) analysiert seit dem Jahr 1983 die europäischen Business-to-Business-Dienstleistungsmärkte (B2B). Im Fokus der Marktforscher stehen die Branchen Management- und IT-Beratung, Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung, Facility Management und Instandhaltung sowie Personaldienstleistung (Zeitarbeit, Staffing). Zum Portfolio zählen Studien, Publikationen, Benchmarks und Beratung über Trends, Pricing, Positionierung oder Vergabeverfahren. Der große Datenbestand ermöglicht es Lünendonk, Erkenntnisse für Handlungsempfehlungen abzuleiten. Seit Jahrzehnten gibt das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen die als Marktbarometer geltenden Lünendonk®-Listen und -Studien heraus. Langjährige Erfahrung, fundiertes Know-how, ein exzellentes Netzwerk und nicht zuletzt Leidenschaft für Marktforschung und Menschen machen das Unternehmen und seine Consultants zu gefragten Experten für Dienstleister, deren Kunden sowie Journalisten. Jährlich zeichnet Lünendonk zusammen mit einer Medienjury verdiente Unternehmen und Unternehmer mit den Lünendonk-Service-Awards aus.

Wirtschaftsprüfung /
Steuerberatung

Managementberatung

Technologieberatung /
Engineering Services

Informations- und
Kommunikationstechnik

Facility Management /
Industrieservice

Zeitarbeit /
Personaldienstleistungen



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

