



Company Consulting Team

IT-Marktstudie 2020

Untersuchung der Nachfrage ausgewählter IT-Dienstleistungen

Die Digitalisierung stellt Prozesse und Systeme
vor neue Herausforderungen.



Webseite zur IT-Marktstudie



<http://cct-ev.de/IT-Marktstudie>

Weitere spannende Themen



<http://cct-ev.de/blog>

Folgen Sie uns



<https://www.facebook.com/CompanyConsultingTeam/>



<http://linkedin.com/company/company-consulting-team/>



https://www.instagram.com/cct_ev/

Kontakt



Company Consulting
Team e. V.
Straße des 17. Juni 145
c/o TU Berlin
10623 Berlin



vorstand@cct-ev.de

Projektanfragen



[+49 160 7864577](tel:+491607864577)



pm@cct-ev.de

IT-Marktstudie

Untersuchung der Nachfrage ausgewählter IT-Dienstleistungen

VORWORT

Die Digitalisierung hat die Welt radikal verändert. Dies gilt insbesondere für Unternehmen. IT erhöht durch Automatisierung die Effizienz, ermöglicht flexibleres Arbeiten durch Telekommunikation und erschafft zum Beispiel durch E-Commerce komplett neue Geschäftsmodelle. Unternehmen, die den Anschluss verlieren, sind nicht mehr konkurrenzfähig, während die Vorreiter der Digitalisierung ihre Marktanteile ausbauen können.

Um neue Informationstechniken zu integrieren, greifen viele Unternehmen aufgrund fehlender Kapazitäten und fehlendem Know-how im Unternehmen auf externe Dienstleister zurück.

Diese Studie untersucht, welche Arten von IT-Dienstleistungen besonders gefragt sind und auf welche Kriterien Unternehmen bei der Wahl des für sie optimalen IT-Dienstleisters achten.

Dazu haben wir Interviews mit Mitarbeitern von IT-Beratungen und möglichen Kundenunternehmen geführt, sowie verschiedene Studien und Artikel zu dem Thema ausgewertet.

INHALT

1. <u>Vorwort</u>	03
2. <u>Rahmenbedingungen</u>	05
3. <u>Allgemeine Nachfrage</u>	06
4. <u>Agiles Arbeiten</u>	07
5. <u>Enterprise collaboration tools</u>	09
6. <u>App-Development</u>	10
7. <u>Crm-Systeme</u>	11
8. <u>Fazit</u>	13
9. <u>Quellen</u>	14

RAHMENBEDINGUNGEN

Ziel

Die IT-Marktstudie soll für die ausgewählten IT-Dienstleistungen die Nachfrage bestimmen und langfristige Trends aufzeigen. Die IT-Dienstleistungen wurden nach der Umsetzbarkeit im Kontext studentischer Unternehmensberatungen ausgewählt.

Eckdaten

Die Ergebnisse basieren auf den Aussagen unserer Interviewpartner aus folgenden Branchen:

Onlinehandel, Cloud Computing, Fortbewegung, Automobil, IT-Dienstleistung, Beratung, Medizintechnik, Maschinenbau & Elektrotechnik

Die Befragten Interviewpartner sind in folgenden Abteilungen tätig:

Beratung, IT-Führungskraft, IT-Entwicklung, Forschung und Entwicklung von neuen Technologien & Vertrieb

Die von uns befragten Unternehmen erzielten im letzten Jahr einen Gesamtumsatz von über 650 Mrd. Euro. Die befragten Unternehmen sind zwischen KMU und Top 50 Unternehmen einzuordnen.

Erhebungsinstrument

Die Interviewpartner, hauptsächlich Führungskräfte und mittleres Management, wurden im Vorhinein schriftlich über die Themen informiert und in einem telefonischen Interview 30 Minuten lang zu den Themen befragt.

Für das Interview wurde ein vorher angefertigter Interviewleitfaden verwendet, der zu jedem Themenblock spezifische Fragen enthielt. Die Fragen wurden Themenübergreifend abgefragt und nach Interviewverlauf erweitert.

Zeitliches Vorgehen

Das CCT führte die Erhebung der Daten vom .20.03.2020 bis zum 03.04.2020 durch. Die Auswertung der Daten erfolgte parallel bis zum 20.04.2020. Die Marktstudie wurde am 30.04.2020 veröffentlicht.

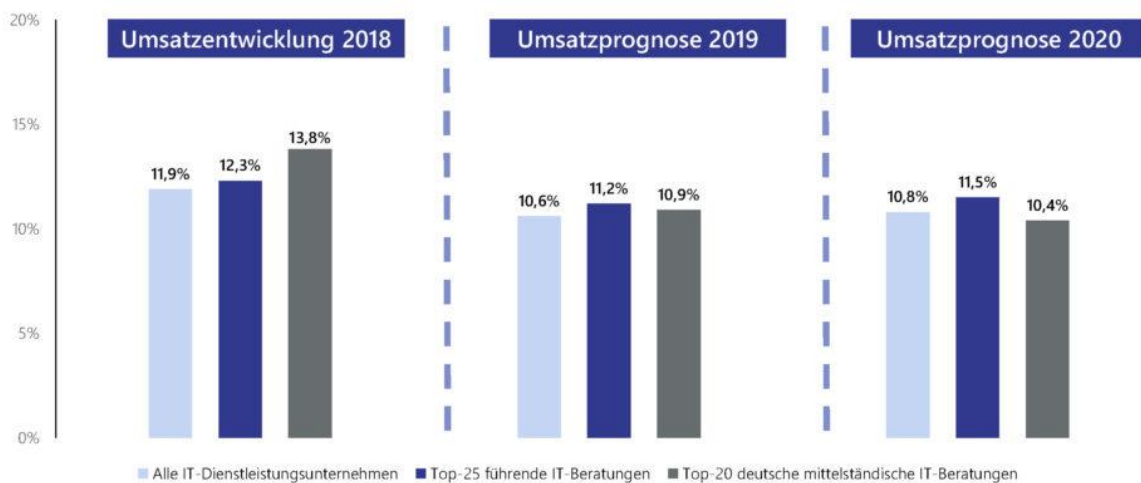
ALLGEMEINE NACHFRAGE

Die Nachfrage nach IT-Dienstleistern in Deutschland ist so hoch wie noch nie. So stieg 2018 der Gesamtumsatz von IT-Dienstleistern um 11,9% auf 39,9 Milliarden Euro (Abbildung 1). Durch die hohe Innovationsgeschwindigkeit bei Informationstechnologien ist davon auszugehen, dass die Nachfrage nach IT-Dienstleistern auch zukünftig hoch bleibt. Entsprechend rechneten IT-Dienstleister auch 2019 und 2020 mit zweistelligen Wachstumsraten (Lünendonk Studie, 2019).

Anbieterunternehmen

LÜNENDONK

IT-Dienstleister rechnen mit konstant hoher Nachfrage



Frage: Gesamtumsatzveränderung; Mittelwerte

Quelle: Lünendonk®-Studie 2019 "Der Markt für IT-Beratung und IT-Service in Deutschland", Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim, September 2019

Abbildung 1

Wegen des aktuellen, durch den Corona-Virus ausgelösten, wirtschaftlichen Abschwungs gibt es zwar in vielen Unternehmen nur noch wenig Budget für Projekte mit externen Partnern. Doch sind auf der anderen Seite IT-Lösungen, welche das Arbeiten im Homeoffice vereinfachen, wie zum Beispiel Enterprise collaboration tools oder Cloud-Dienste, umso gefragter. Nach der Krise ist davon auszugehen, dass die Unternehmen wieder deutlich mehr Geld in IT-Projekte investieren werden, um den neuesten Trends folgen zu können.

AGILES ARBEITEN

Die klassischen, starren Prozessmodelle, welche Schritte nach einer festgelegten Reihenfolge abarbeiteten, sind den Anforderungen der vernetzten, digitalisierten Welt häufig nicht mehr gewachsen. Moderne Problemstellungen erfordern häufig, flexibel und dynamisch auf veränderte Bedingungen zu reagieren. Da dies in traditionell durchgeführten Projekten nur schwer möglich ist, werden immer mehr Projekte agil durchgeführt (Die Schritte im Projekt können sich im Verlauf noch ändern). Gaben bei einer Studie der Hochschule Koblenz 2012 noch 22% der Befragten an, durchgängig klassisch zu arbeiten, waren es 2019 nur noch 8%. Die meisten Befragten arbeiteten projektabhängig mal agil, mal klassisch (2019: 28%) oder kombinierten in ihren Projekten klassische und hybride Ansätze (2019: 43%) (HS Koblenz 2020). Für IT-Dienstleister besonders interessant ist die hohe Verbreitung von agilen Ansätzen in der Software-Entwicklung und IT-nahen Themen (Abbildung 2).

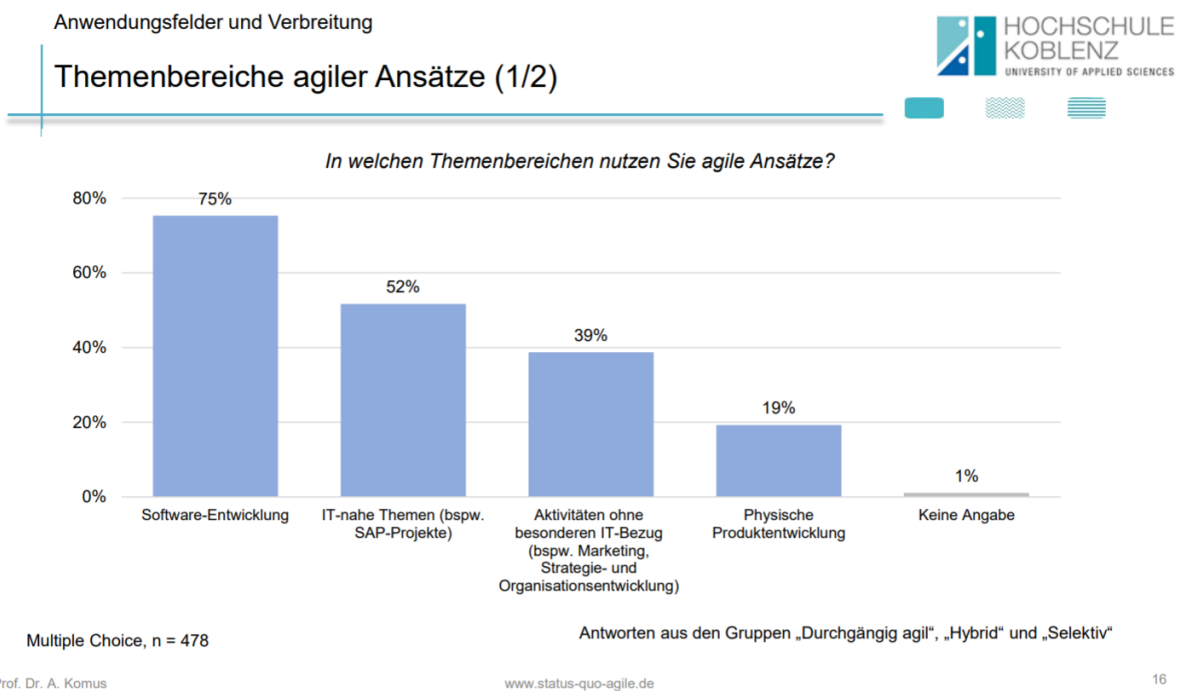


Abbildung 2

IT-MARKTSTUDIE

Untersuchung der Nachfrage ausgewählter IT-Dienstleistungen

Die hohe Beliebtheit von agilen Ansätzen bietet für IT-Dienstleister verschiedene Potenziale:

Daher sollten IT-Dienstleister, welche selbst bisher noch nicht agil arbeiten, agile Methoden für die von ihnen durchgeführten Projekte in Betracht ziehen, um Ergebnisse effizient zu steigern. Denn 89% der Befragten der Studie gaben an, dass die Verbesserungen der Ergebnisse und Effizienz von Projekten durch die Einführung von agilen Ansätzen höher oder sehr viel höher, als der Aufwand zur Einführung dieser Ansätze waren (HS Koblenz 2020).

Allerdings arbeiten IT-Dienstleister jedoch häufig schon agiler als ihre Kunden: Während IT-Dienstleister in durchschnittlich 50% ihrer Projekte agile Teams nutzen, sind es bei ihren Kunden nur 33% (Lünendonk Studie 2019). Daraus ergibt sich das zweite Potenzial. Statt agiles Arbeiten nur selbst zu nutzen, können IT-Dienstleister ihre Kunden auch bei der Umstellung auf agiles Arbeiten unterstützen.

Dies kann sowohl in Form von Schulungen und Workshops geschehen als auch durch die Begleitung der ersten agilen Projekte als Ansprechpartner, beziehungsweise die direkte Mitarbeit im Projektteam.

Diese Erkenntnisse konnten wir auch in unseren Interviews bestätigen.

Laut einem von uns interviewten IT-Teamleiter bei einem Maschinenbauer arbeitet dessen Team schon seit vier Jahren ausschließlich agil. Inzwischen funktioniert das einwandfrei, jedoch wäre es in der Einführungsphase vorteilhaft gewesen, von externen Experten unterstützt zu werden. Weitere Interviewpartner bestätigten uns, dass sie viel Potential in der Unterstützung des Projektmanagements in agilen Projekten sehen.

Ein Manager eines internationalen Mischkonzerns hält auch die Verbindung von agilen Ansätzen zum Beispiel aus dem SCRUM-Prozess mit klassischen Wasserfallprozessen für sehr vielversprechend. So gäbe es häufig Abhängigkeiten zwischen Projekten, sodass aus dem Wasserfallmodell bekannte Meilensteine notwendig seien, jedoch könne man trotzdem häufig von agilen Methoden profitieren. In diesem Bereich gibt es bisher kaum Angebote, eine Spezialisierung darauf könnte also sehr vielversprechend sein.

IT-Dienstleister, welche Projekte zur Einführung agiler Methoden anbieten wollen, sollten sich auf jeden Fall zertifizieren. Alle von uns Befragten gaben an, dass ihnen eine Zertifizierung wichtig sei, bei manchen war es sogar Company-Policy, nur mit zertifizierten Dienstleistern zusammenzuarbeiten. Zertifizierte Anbieter können auch zweifelnde Angestellte des Kunden besser von der Neuerung überzeugen.

ENTERPRISE COLLABORATION TOOLS

Enterprise Collaboration Tools, wie Microsoft Teams oder Slack, unterstützen Mitarbeiter dabei, effektiv zusammenzuarbeiten und zu kommunizieren. Gerade in Zeiten von Corona und damit einhergehendem Homeoffice, wird offensichtlich wie wichtig es ist mobil arbeiten zu können. Der Implementierungsaufwand von Enterprise Collaboration Tools selbst unterscheidet sich nach Größe des Unternehmens und ist somit meist nur als Projekt mit sehr kleinen Unternehmen ohne eigene IT-Abteilung geeignet, jedoch ist die Implementierung nicht die einzige Herausforderung bei der Einführung von Enterprise-Collaboration-Systemen.

Zur erfolgreichen Einführung neuer IT-Systeme ist immer auch Change-Management erforderlich. Den Mitarbeitern muss der Grund für die Umstellung erklärt und die Vorteile des neuen Systems aufgezeigt werden. Gerade bei alltäglich genutzten Tools ist der Widerstand gegenüber Veränderungen oft hoch. Besonders bei Kommunikationstools gilt: Solange noch nicht viele Mitarbeiter das neue System nutzen, ist es für andere auch lohnender, die alten Systeme zu verwenden. Es muss also eine gleichzeitige Umstellung der Nutzung bei allen Mitarbeitern erreicht werden, um eine erfolgreiche Implementierung zu gewährleisten. Sonst kann es zur gleichzeitigen Nutzung alter und neuer Systeme kommen, was dann, statt wie gewollt, die Kommunikation zu vereinfachen, die Komplexität sogar erhöhen würde (Elsevier 2016).

Diesen Einführungsvorgang von externen Dienstleistern anleiten zu lassen, ist durchaus auch für größere Firmen interessant. Die bei diesen Einführungen auftretenden Probleme sind bei allen Unternehmen ähnlich, wodurch erfahrene Change Manager diesen schon vor dem Auftreten entgegenwirken können. Dem stimmten auch die von uns befragten Manager zu. Während die Implementierung nur wenig Möglichkeiten für Projekte bietet, sei eine Unterstützung des Changemanagements durch externe Anbieter sehr gefragt. Insbesondere Schulungen und Workshops, in denen die Regeln für die Kommunikation festgelegt werden, seien essenziell, um Missverständnisse und Redundanzen zu vermeiden. Es sei entscheidend, dass das neue System zusammen mit den Mitarbeitern eingeführt und nicht von „oben durchgedrückt“ werden. Nur so komme es zum nötigen Mindset-Wandel und damit zur bereitwilligen Nutzung der neuen Möglichkeiten.

APP-DEVELOPMENT

In der modernen Welt gehören Apps längst zu unserem Alltag. Auch im beruflichen Leben sind sie schon lange etabliert. Dabei nutzen Unternehmen nicht nur die öffentlichen Standardapps, sondern viele brauchen individuelle Anwendungen, um ihre Anforderungen zu erfüllen, die Entwicklung dieser Apps nennt man App-Development.

Dies ist ein sehr interessantes Feld für IT-Dienstleister, da jedes Unternehmen von Apps profitieren kann und die Nachfrage dadurch entsprechend hoch ist. Gleichzeitig gibt es jedoch viele verschiedene Arten von Apps, sodass man sich als Dienstleister trotzdem spezialisieren und so von der Masse abheben kann.

Bei einem von uns interviewtem Maschinenbauer nutzt zum Beispiel jeder Servicemitarbeiter speziell vom Unternehmen entwickelte Handyapps. Viele Unternehmen können von Unterstützungsapps für Servicemitarbeiter profitieren, je nach Einsatzgebiet der Servicemitarbeiter und Unternehmensstruktur sind die Anforderungen jedoch etwas unterschiedlich – es ergibt für die Unternehmen also Sinn, die Apps zu individualisieren. Einige Serviceapps sind sich jedoch ähnlich genug, sodass ein spezialisiertes IT-Dienstleistungsunternehmen und deren Kunde aus bereits gesammelter Erfahrung profitieren kann.

IT-Dienstleister, welche sich auf Appentwicklung fokussieren möchten, sollten bedenken, dass es zwar eine sehr hohe Nachfrage aber auch ein sehr hohes Angebot in dem Bereich gibt. Es ist also wichtig, sich von der Konkurrenz abzuheben.

Aus den durchgeführten Interviews ging hervor, dass folgende Punkte besonders wichtig sind:

- 1) Es ist wichtig, den Fokus auf die Anforderungsanalyse, dem Erstellen der Programmarchitektur, das Projektmanagement und das folgende Changemanagement zu legen und nicht auf das Coding, da es dort einen zu hohen Preiskampf gibt und es häufig auch in preiswertere Länder ausgelagert wird.
- 2) Bei Bedarf sollte die Appentwicklung jedoch auch als Gesamtpaket inklusive Coding angeboten werden können.
- 3) Aufgrund der hohen Konkurrenz ist es wichtig, als Appentwickler ein Alleinstellungsmerkmal zu haben.
- 4) Datensicherheit und Datenschutzfreundlichkeit ist besonders aufgrund der neuen DSGVO sehr wichtig und erhält einen hohen Stellenwert.
- 5) Es ist wichtig die Appanwendung im entsprechenden Unternehmen verstehen und sein Vorgehen entsprechend anpassen

CRM-SYSTEME

Customer-Relationship-Management-Systeme verbessern die mit Kundenkontakt verbundenen Prozesse eines Unternehmens. Sie erhöhen die Effizienz durch Automatisierung von vorher manuell durchgeführten Aufgaben und erleichtern das Controlling des Vertriebs Erfolgs durch integrierte Reports. Außerdem ermöglichen sie die schnelle, einfache Speicherung aller stattgefundenen Interaktionen mit den Kunden und erlauben so bessere Kundenbetreuung.

Trotz dieser Vorteile nutzen viele Unternehmen noch immer veraltete Kundenverwaltungssysteme, wie Stift und Papier, E-Mail-Clients oder Excel-Tabellen. Besonders bei kleinen Unternehmen haben sich Customer-Relationship-Management-Systeme noch nicht überall durchgesetzt. Laut einer Capterra-Studie (Capterra Studie 2019) nutzen nur 32,4% der KMUs CRM-Software. Und das, obwohl die von den in der Studie befragten Unternehmen angegebenen Probleme durch Customer-Relationship-Management-Systeme einfach zu lösen wären.

Was sind die größten Herausforderungen bei der Verwaltung deiner Kunden?

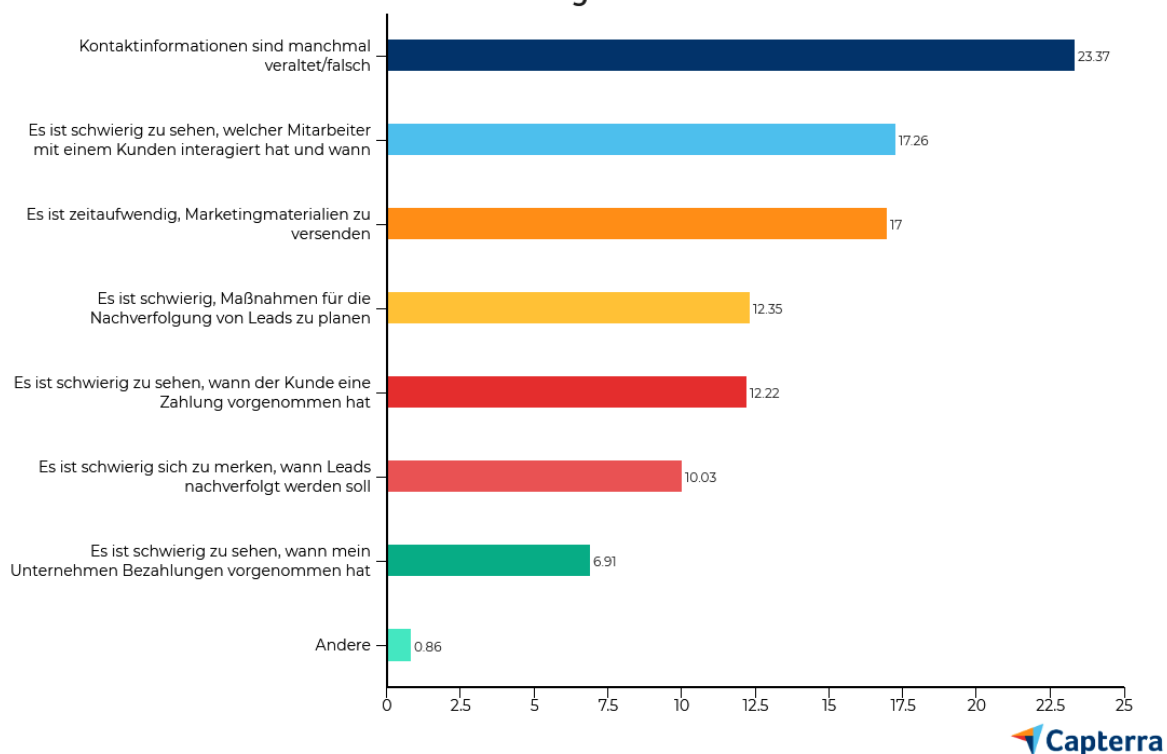


Abbildung 3

IT-MARKTSTUDIE

Untersuchung der Nachfrage ausgewählter IT-Dienstleistungen

Alle angegebenen Punkte würden durch den Einsatz von CRM-Software maßgeblich verbessert werden (Abbildung 3). Wieso nutzen so viele KMUs dann immer noch keine CRM-Software?

Laut Prof. Dr. Nils Hafner (Capterra Studie 2019) liege das vor allen Dingen daran, dass es schwierig sei, die Vorteile der CRM-Systeme zu quantifizieren. Da das Top-Management nicht genau wisse, was die Vertriebsmitarbeiter den ganzen Tag genau machen, könne es auch die aus der Anschaffung von CRM-Software resultierenden Effizienzgewinne nicht berechnen. Weitere Gründe gegen die Anschaffung seien häufig fehlende IT-Kenntnisse im Unternehmen, sowie Unerfahrenheit der Manager im Changemanagement (Capterra Studie 2019).

Letztere zwei Punkte könnte ein IT-Dienstleister beheben. Die Fokussierung auf die Implementierung von CRM-Systemen in kleineren Unternehmen stellt demzufolge auch eine interessante Marktnische dar, falls man es schafft, die Unternehmen von den Vorteilen von CRM-Software zu überzeugen.

Auch unsere Interviews haben ergeben, dass die Einführung von CRM-Systemen ein vielversprechendes Themengebiet für IT-Dienstleister ist. Ein von uns befragter Manager eines internationalen Konzerns, mit über 50 Milliarden Euro Jahresumsatz, sieht besonders in der Durchführung von Workshops und dem Begleiten der Mitarbeiter in der Umstellungsphase großes Potenzial für externe Dienstleister, die Unternehmen zu unterstützen. Die Umstellung auf eine neue Software, gerade wenn sie vom Management angeordnet und nicht von den Mitarbeitern gefordert wird, müsse gemeinsam mit den Mitarbeitern erfolgen. Die Software dürfe den Leuten nicht aufgedrückt werden, sondern müsse an ihre Anforderungen angepasst werden. Ein anderer von uns interviewter Manager erklärte ebenfalls, dass das Prinzip „Du und die Software, nicht die Software und du“ gelte. Auch sollten die Funktionen und Möglichkeiten der Software den Mitarbeitern erklärt werden. Dann muss ihnen genügend Zeit gegeben werden, um sich an die Umstellung zu gewöhnen und ihr Mindset anzupassen.

Für diesen Prozess fehlen Unternehmen oft die Kapazitäten und die nötigen Skills des Changemanagements, sodass durch externe Dienstleister ein Mehrwert generiert werden kann.

FAZIT

Die Nachfrage nach IT-Dienstleistungen ist so hoch wie nie und steigt weiter. Auch die aktuelle Corona-Krise wird die IT-Dienstleistungsbranche langfristig nicht am Wachstum hindern. Kurzfristig ist zwar ein Rückgang in IT-Investitionen und damit am Umsatz von IT-Dienstleistern zu erwarten, jedoch können Unternehmen es sich nicht leisten, längere Zeit auf Investitionen in ihre IT-Infrastruktur, die entsprechenden Anpassungen ihrer Prozesse und die Weiterbildung ihrer Angestellten zu verzichten.

Dabei geht der Trend weg von der auf die Technik fokussierten Seite der Dienstleistungen und hin zur gesamtheitlichen Planung und Umsetzung von Softwareprojekten, beziehungsweise bei internen Einführungen zur Unterstützung des Change Management und der Anpassung der firmeneigenen Prozesse. Es ist entscheidend, die Mitarbeiter in den Einführungsprozess mit einzubeziehen und die Veränderung nicht von oben herab durchzusetzen, damit das ganze Unternehmen die neuen Möglichkeiten nutzt und es nicht zu einer automatischen Ablehnung neu eingeführter IT-Systeme kommt.

Die Zukunft der IT-Dienstleistungen liegt nicht in der Technik, sondern in den Menschen, die sie nutzen.

QUELLEN

Alle Quellen abgerufen am 22.04.2020

- Lünendonk Studie (2019), Der Markt für IT-Beratung und IT-Service in Deutschland, 25.09.2019, unter: <https://www.luenendonk.de/produkte/studien-publikationen/luenendonk-studie-2019-der-markt-fuer-it-beratung-und-it-service-in-deutschland/>
- Capterra Studie (2019), Nutzerstudie: CRM Software Trends 2019 in deutschen KMU, 25.01.2019, unter: <https://www.capterra.com.de/blog/498/nutzerstudie-crm-software-trends-2019-in-deutschen-kmu>
- HS Koblenz (2020), Komus, Ayelt et al. Studie Status Quo (Scaled) Agile 2019/20, 02.2020, unter: <https://www.hs-koblenz.de/bpm-labor/status-quo-scaled-agile-2020>
- Elsevier (2016), Enterprise Collaboration Systems: An Analysis and Classification of Adoption Challenges, 13.09.2016, unter: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050916323079>
- Inderscience Enterprises (2006), Implementing enterprise collaboration using web services and software agents, 06.2006, unter: https://www.researchgate.net/publication/220449546_Implementing_enterprise_collaboration_using_web_services_and_software_agents

Über die Autoren:



Paul Neumeyer

Cand. B. Sc. Wirtschaftsinformatik

Junior Consultant

paul.neumeyer@cct-ev.de



Erden Köse

Cand. B. Sc. Wirtschaftsingenieurwesen

Junior Consultant

erden.koese@cct-ev.de



Jonas Kreutz

Cand. B. Sc. Wirtschaftsinformatik

Junior Consultant

jonas.kreutz@cct-ev.de



Company Consulting Team

Über das CCT:

Das Company Consulting Team e. V. ist Berlins studentische Unternehmensberatung und zählt seit Gründung vor über 25 Jahren über 300 begeisterte Kunden aus der DACH-Region. Derzeit besteht das CCT aus über 100 engagierten Studierenden verschiedener Fachrichtungen und Universitäten. Getrieben vom Streben nach fachlicher und persönlicher Weiterentwicklung, schlagen wir mit jedem Projekt aufs Neue die Brücke zwischen Theorie und Praxis. Wie wir nachhaltige Qualität garantieren? Durch ein anspruchsvolles Aufnahmeverfahren, unsere ISO 9001:2015-Zertifizierung und ein großes Expertennetzwerk – unsere Kuratoren, unseren wissenschaftlichen Beirat und ein weit verzweigtes Alumninetzwerk – bringen wir die Vorteile aus Wissenschaft und Wirtschaft zusammen. Mit unserer innovativen und unbefangenen Herangehensweise blicken wir auf über 500 erfolgreich durchgeführte Projekte zurück. Das CCT lebt die Idee der studentischen Unternehmensberatungen, die europaweit seit vielen Jahren ihre eigene Erfolgsgeschichte schreibt. Die interdisziplinär gebildeten Projektteams decken verschiedenste Wissens- und Kompetenzbereiche ab und fördern so die Kompetenzen ihrer Mitglieder. Diese Zusammensetzung hat in der Vergangenheit stets zu spannenden Projekten und innovativen Lösungen geführt, von denen beide Seiten profitieren konnten.

Weitere Informationen unter cct-ev.de

Projektanfragen:

Email: pm@cct-ev.de

Telefon: [+49 160 7864577](tel:+491607864577)