

## DV-Dienstleister: Harte Zeiten, ...

14

Joachim Gürtler

Die deutsche Software- und Dienstleistungsbranche muss sich weiter gedulden: Nach den Höhenflügen vergangener Jahre schrumpften 2002 erstmals die Umsätze für Software, informationstechnische Dienstleistungen und Hardware (nach Einschätzung des Branchenverbandes BITKOM) um 4,6%, das nominale Umsatzvolumen betrug 2002 68,2 Mrd. €. Schon 2001 blieben die Umsätze lediglich auf Vorjahresniveau. An der schwerpunktmäßig im April und Mai 2003 durchgeführten 33. Konjunkturumfrage für DV-Dienstleistungen haben insgesamt 290 Unternehmen einen auswertbaren Fragebogen zurückgeschickt, 161 Testteilnehmer haben an der Online-Befragung über das Internet teilgenommen. Die insgesamt einbezogenen Betriebe erwirtschafteten im vergangenen Jahr einen Umsatz von 14,2 Mrd. €. Gemessen am geschätzten Gesamtumsatz nach Detecon repräsentieren die Erhebungsergebnisse damit knapp ein Drittel des deutschen Marktes für Software und DV-Dienstleistungen.<sup>1</sup>

### ... aber Hoffnungsschimmer im Sommerhalbjahr 2003

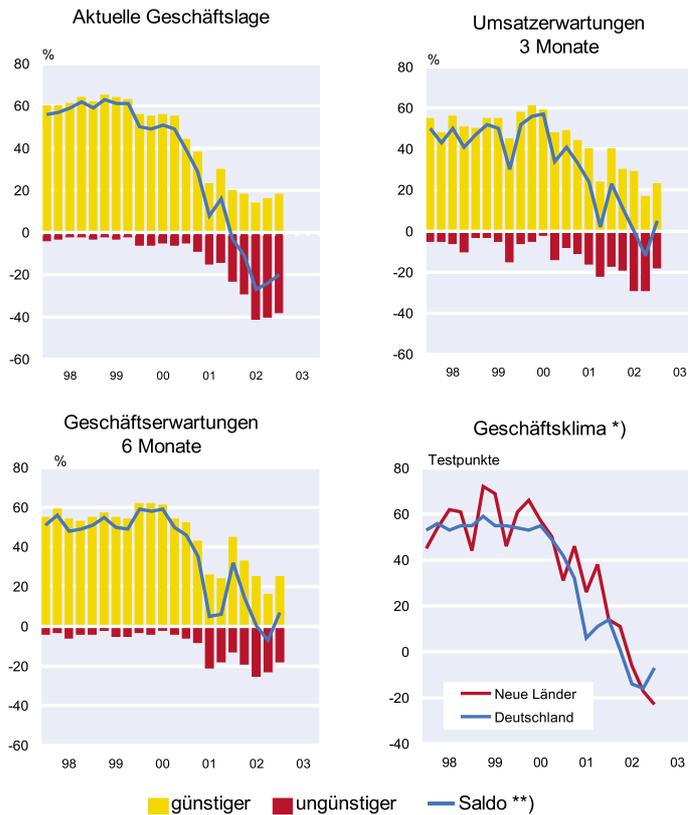
Die schwache deutsche Konjunktur hat auch in der Software- und DV-Dienstleistungsbranche ihre Spuren hinterlassen. Bereits seit drei Jahren ist das Geschäftsklima – mit Ausnahme der Wintermonate 2001/2002 – abwärts gerichtet, im vierten Quartal 2002 erreichte der Indikator ein neues historisches Tief. Inzwischen gibt es aber erste Anzeichen, dass sich eine Trendumkehr bei den DV-Dienstleistern abzeichnen könnte. Das Geschäftsklima hat sich erstmals seit einem Jahr wieder leicht verbessert, die Stimmung erscheint aber nach wie vor als unterkühlt (vgl. Abb. 1). Noch beruht die Stimmungsverbesserung in erster Linie auf dem Prinzip Hoffnung, die Skepsis in den Geschäftserwartungen wurde lediglich von verhaltenem Optimismus abgelöst (per saldo + 7%). Die aktuelle Geschäftslage hat sich zwar zum zweiten Mal etwas erholt, von einem zufriedenstellenden Niveau konnte jedoch nach wie vor bei weitem nicht gesprochen werden. Die Urteile verbesserten sich von per saldo – 27% im dritten Quartal 2002 auf – 24% im vierten Quartal und auf – 20% im ersten Vierteljahr 2003. Im Einzelnen bezeichneten 18% der Unternehmen den Geschäftsverlauf in den ersten drei Monaten des Jahres als günstig, 44% kreuzten befriedigend an, aber nach wie vor rund zwei Fünftel der Testteilnehmer empfanden ihre derzeitige Situation als schlecht. Binnen Jahresfrist hat sich der Anteil der negativen Geschäftslageurteile fast verdreifacht, binnen zwei Jahren so-

gar verachtacht. Jeder vierte Testteilnehmer erwartete im Sommerhalbjahr einen günstigen Geschäftsverlauf, aber immerhin noch 18% sehen der künftigen Entwicklung mit Sorge entgegen. Um jedoch von einem eindeutigen Hinweis auf eine Trendwende sprechen zu können, müssen sich nach langjährigen ifo-Erfahrungen die Zukunftseinschätzungen der Unternehmen mindestens dreimal hintereinander verbessern.

Das erste Quartal 2003 ist für die deutsche Software- und DV-Dienstleistungsbranche alles andere als gut verlaufen. Zwar sind die ersten drei Monate des Jahres traditionell umsatzschwach, doch blieben diesmal die Ergebnisse (mit per saldo – 33%) noch deutlicher hinter dem entsprechenden Vorjahreswert zurück (per saldo – 14%). Positiv ist immerhin zu sehen, dass sich der Abwärtstrend seit den Herbstmonaten nicht weiter beschleunigte, eine Bodenbildung scheint sich anzudeuten. Der Auftragseingang schwächte sich von Januar bis März nochmals deutlich ab (mit per saldo – 27%), jedes dritte Unternehmen musste ein Umsatzminus hinnehmen. Mit den Auftragsbeständen waren die befragten Unternehmen in etwa gleichem Maße unzufrieden wie zuvor, sie wurden von mehr als der Hälfte der Unternehmen als zu klein angesehen. Dennoch macht sich die Branche Mut, die Umsatzerwartungen für die nahe Zukunft zeigen wieder verhalten nach oben. Zwar erwartet die

<sup>1</sup> Der nominale Umsatz im deutschen Software- und Servicesmarkt betrug (nach Detecon, nach einer Neuberechnung, unveröffentlichte Ergebnisse) 2002: 43,8 Mrd. €.

**Abb. 1**  
**DV-Dienstleister: Talsohle in Sichtweite?**  
 1. Berichtsquartal 2003



\*) Mittelwerte aus den Firmenmeldungen zur gegenwärtigen und der in den nächsten 6 Monaten erwarteten Geschäftslage.  
 \*\*) Saldo: Differenz aus den %-Anteilen der positiven und negativen Firmenmeldungen.

Quelle: ifo Konjunkturtest, DV-Dienstleistungen 2003.

Mehrzahl der Testteilnehmer (59%) eine unveränderte Umsatzentwicklung, 23% rechnen mit höheren Umsätzen, 18% befürchten allerdings, dass es weiter bergab geht. Auch für den Branchenverband BITKOM geht die Durststrecke noch weiter, für das laufende Jahr ist bei der Umsatzentwicklung allenfalls nur mit einer »schwarzen Null« zu rechnen (o.V. 2003).

Sehr differenziert ist nach wie vor die Entwicklung nach Größenklassen: Nach dem deutlichen Stimmungseinbruch bei den großen Dienstleistungsanbietern (ab 50 Mill. € Umsatz) zum Jahresende 2002 gaben die Geschäftslageurteile in den ersten drei Monaten des Jahres 2003 weniger Anlass zur Unzufriedenheit. Nachfrage, Umsätze und Auftragsreserven gingen zwar noch deutlich zurück, für die nächste Zukunft rechneten die Betriebe aber wieder eher mit einer Belebung. Auch bei den Umsatzerwartungen zeichnet sich ein Erreichen der Talsohle ab, per saldo überwogen nun wieder die positiven Meldungen. Bei den kleineren Unternehmen der Branche hat sich dagegen der bisherige Trend fortgesetzt, die Umsätze blieben beim weit überwieg-

genden Teil der Unternehmen unter dem Ergebnis des entsprechenden Vorjahresquartals. Mit weiteren Umsatzeinbußen ist zu rechnen, die Stimmung bleibt trüb.

Bei den ostdeutschen DV-Dienstleistern hat die Enttäuschung über die aktuelle Geschäftslage kräftig zugenommen, fast jedes zweite Unternehmen berichtete über eine schlechte Lage. Dennoch erhoffte man sich für die nächsten sechs Monate eine Wende zum Besseren, die optimistischen Stimmen gewannen nun wieder leicht die Oberhand. Die Nachfrage brach im ersten Quartal regelrecht ein, die Auftragsreserven wurden spürbar abgebaut, per saldo 44% der Unternehmen (im Vergleich zum Vorjahresquartal) berichteten über Umsatzeinbußen. Die negative Umsatzentwicklung wird sich zunächst fortsetzen, die Umsatzerwartungen zeigen aber in geringerem Umfang nach unten als zuvor.

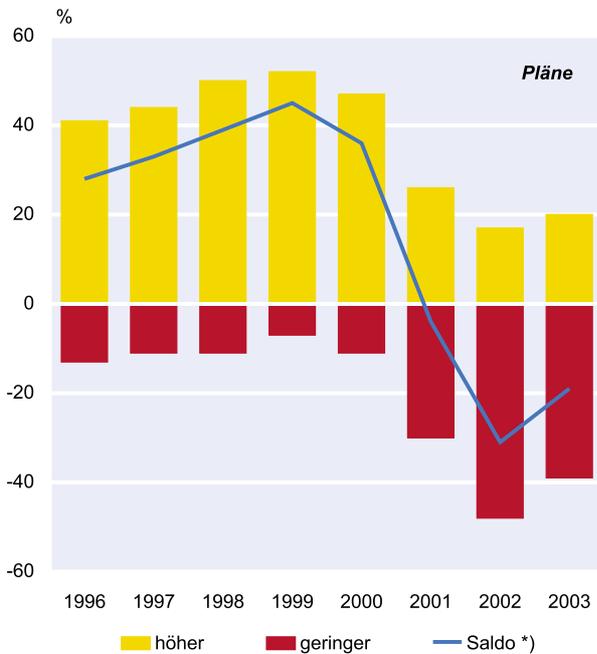
### Mittelfristige Wachstumsperspektiven bleiben günstig

Auch wenn die Anbieter von Software und informationstechnischen Dienstleistungen bislang in ihrer tiefsten Krise stecken, brauchen sich die Unternehmen über ihre längerfristigen Wachstumsaussichten kaum Sorgen zu machen. Die Branche rechnet mit besseren Zeiten: Drei von vier DV-Dienstleistern – und damit abermals etwas weniger als zuvor – planen eine Ausweitung der

Geschäfte in den nächsten drei bis fünf Jahren. Drei Jahre zuvor erwarteten noch fast 90% der Unternehmen eine Ausweitung der Geschäftstätigkeit, seitdem sind sie von Jahr zu Jahr vorsichtiger geworden. Mehr Chancen werden dabei offenbar eher auf den Auslandsmärkten, weniger dagegen auf dem heimischen Markt gesehen. 38% der Testteilnehmer (1. Quartal 2002: 44%) planen eine Ausweitung im Inland, knapp zwei Fünftel (36%) auf Märkte der Europäischen Union, und 18% (15%) der Testteilnehmer erwägen eine Ausweitung der Geschäftstätigkeit außerhalb der EU. Nicht nur die großen Dienstleistungsanbieter auch die kleineren Unternehmen sehen weiterhin ihre Wachstumschancen auf den Auslandsmärkten, überwiegend jedoch auf Märkten innerhalb der Europäischen Union.

Die Wettbewerbsintensität wird von der Mehrheit der Testteilnehmer nach wie vor als außerordentlich hoch empfunden: Gut 60% der DV-Dienstleistungsunternehmen bezeichneten den Wettbewerb auf den heimischen Absatzmärkten als »sehr stark«, rund ein Drittel registrierte einen

Abb. 2  
DV-Dienstleister: Nachlassende Investitionsschwäche



\*) Saldo: Differenz aus den %-Anteilen der positiven und negativen Firmenmeldungen.

großen Wettbewerbsdruck auch innerhalb der Länder der Europäischen Union. Gegenüber der Erhebung vor einem Jahr ist kaum eine Entspannung zu bemerken. Größere Unternehmen spüren den Wettbewerbsdruck offenbar stärker als kleinere Betriebe, sie haben aber trotzdem in der Regel die besseren Wettbewerbschancen. Insbesondere auf den Auslandsmärkten scheint der Wettbewerbsdruck bei den größeren Software-Anbietern stark zuzunehmen.

### Investitionsrückgang schwächt sich ab

Die Besorgnis erregende Investitionsschwäche hielt in Deutschland bis zuletzt an. Im vergangenen Jahr reduzierten sich die Ausgaben für Ausrüstungsgüter und sonstige Anlagen nach Angaben des Statistischen Bundesamtes nominal um 7,9%, nach 4,3% in 2001.<sup>2</sup> Auch im ersten Quartal 2003 des laufenden Jahres lagen sie weiter im negativen Bereich. Diese Entwicklung machte auch bei den deutschen Software- und DV-Dienstleistungsunternehmen nicht halt. Schon vor drei Jah-

<sup>2</sup> Statistisches Bundesamt, Fachserie 18, Reihe 3, Wiesbaden 2003.

ren zeigten sich hier bei den Investitionsplanungen erste Anzeichen, dass die Unternehmen weniger für Software und DV-Dienstleistungen ausgeben wollten. Vor zwei Jahren kam das Investitionswachstum erstmals seit Einführung der Konjunkturumfrage (1995) zum Stillstand, 2002 sanken die Investitionen bereits recht deutlich. Der Rückgang erstreckte sich auf alle DV-Sparten, am markantesten war die Zurückhaltung bei den großen Unternehmen. Auch im laufenden Jahr wird die negative Grundtendenz bei den Investitionen anhalten, der Rückgang dürfte sich aber nach Ansicht der Testteilnehmer eher verlangsamen. Per saldo jeder fünfte Betrieb rechnet für 2003 mit sinkenden Investitionen, vor Jahresfrist betrug der entsprechende Saldo noch 31%. Die ausbildungs- und schulungsorientierten<sup>3</sup> Unternehmen sowie die Sparte Processing und Network Services<sup>4</sup> werden wohl überdurchschnittlich wenig in neue Technologien investieren (vgl. Abb. 2).

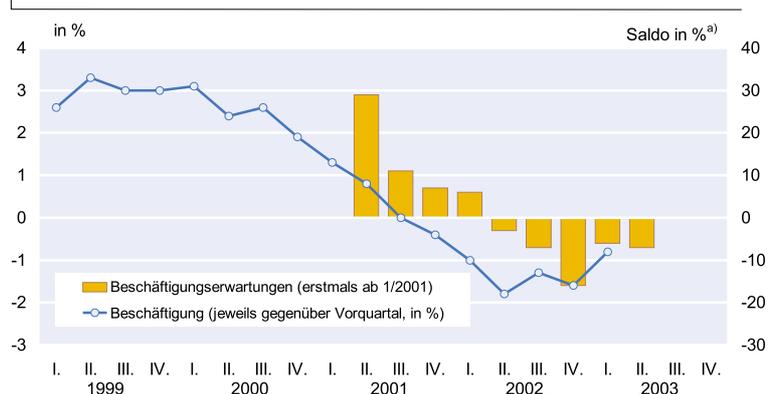
### Beschäftigungsabbau verlangsamt sich

Nach den deutlichen Rückgängen bei Auftragseingang, Umsatz und Gewinn gehen in der deutschen Software- und DV-Dienstleistungsbranche in beträchtlichem Umfang Arbeitsplätze verloren: Bereits zum sechsten Mal in Folge schrumpfte die Zahl der Beschäftigten. Positiv ist aber zu sehen, dass sich der Personalabbau verlangsamt. Nach den Befragungsergebnissen reduzierte sich die Zahl der Beschäftigten im Berichtszeitraum um  $\frac{3}{4}\%$  (4. Quartal 2002:  $-1\frac{1}{2}\%$ , 3. Quartal 2002:  $-1\frac{1}{4}\%$ ). Vom Personalabbau am stärksten betroffen waren nach wie vor die Mitarbeiter bei den mittleren Dienstleistungsunternehmen (10 bis 25 Mill. € Umsatz). Hier verringerte sich die Zahl der Beschäftigten um 3% nach  $3\frac{1}{2}\%$  im Jahresschlussquartal 2002. Ähnlich mar-

<sup>3</sup> Kostenpflichtige Schulungs- und Trainingsleistungen, die im Hause des Anbieters, beim Kunden oder bei Dritten erbracht werden, und die dazu benötigten Schulungsunterlagen.

<sup>4</sup> Leasing oder Vermietung von Rechenzeit, Mehrwertdienste, Datenfernübertragungs- und Datenfernverarbeitungsdienste, Datenerfassung.

Abb. 3  
DV-Dienstleister: Beschäftigungsabbau verlangsamt sich



a) Saldo: Differenz aus den %-Anteilen der positiven und negativen Firmenmeldungen.

Quelle: ifo Konjunkturtest, DV-Dienstleistungen 2003.

kant war der Beschäftigungsrückgang bei den ostdeutschen Betrieben. Nach den zweistelligen Beschäftigungszuwächsen in den Boomjahren 1998 bis 2000 gingen im vergangenen Jahr rund 20 000 Arbeitsplätze verloren. Auch die Perspektiven für die nächste Zeit waren von Vorsicht geprägt, der leichte Beschäftigtenabbau dürfte in nahezu unverändertem Umfang weitergehen. Zwei von drei DV-Dienstleistern wollen in der nahen Zukunft ihre Personalkapazität in etwa halten, 13% erwarten sogar ein Plus, dem stehen aber 20% der Unternehmen gegenüber, die wohl Personal entlassen müssen (vgl. Abb. 3).

### Auftragsmangel kaum weniger akut

Nach wie vor berichteten fast drei von vier DV-Unternehmen über Behinderungen der Geschäftstätigkeit. Die Abbildung 4 zeigt deutlich, wie stark sich die Problemlagen seit 2000 verschoben haben. Vor zwei Jahren stand der Fachkräftemangel an der Spitze, heute ist es die unzureichende Nachfrage. Schwach gefüllte Auftragsbücher stehen mit 62% der Nennungen unangefochten an erster Stelle, allenfalls ist nur eine marginale Besserung wahrzunehmen (3. Quartal 2002: 66%, 4. Quartal 2002: 64%). Die Anzeichen einer schwierigen Auftragslage zeichneten sich bereits zum Jahrtausendwechsel ab, binnen drei Jahren hat sich der Nachfragemangel mehr als versiebenfacht. Auch in den neuen Bundesländern ist eine leichte Entspannung zu vermerken, sie waren aber nach wie vor etwas häufiger (mit 65%) davon betroffen als die westdeutschen Unternehmen. Der kon-

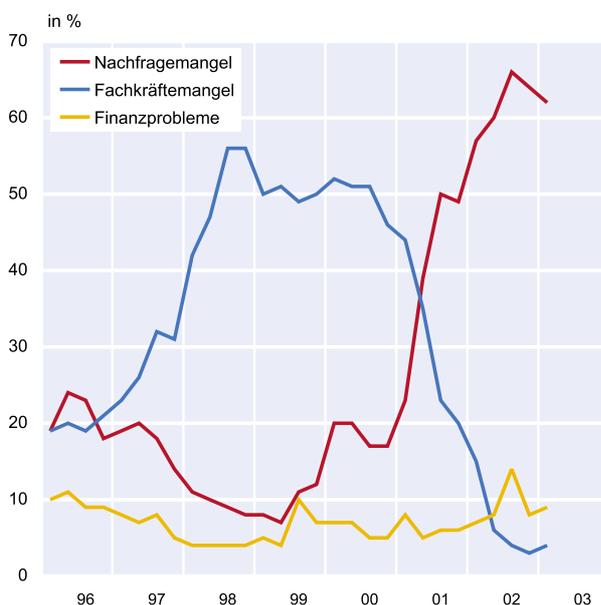
junkturale Abschwung hat den Fachkräftemangel von Softwareexperten fast vergessen lassen, nur noch vereinzelt waren diese Klagen zu hören (4%). Unterschiede zwischen West und Ost sind nicht mehr auszumachen, auch in den neuen Ländern ist Fachkräftemangel so gut wie kein Thema mehr. Auch Finanzierungsschwierigkeiten kamen mit 9% der Nennungen weiterhin nur relativ wenig zur Geltung, sind aber – nach Ansicht der Testteilnehmer – offenbar in den neuen Bundesländern spürbar angestiegen. Auch stellen sie nur bei den kleineren DV-Dienstleistungen (mit 14% der Nennungen) ein Problem dar. Sie werden hervorgerufen durch eine spürbare Kreditzurückhaltung der Geschäftsbanken und Sparkassen sowie mangelndes Venture Capital. Nachdem zuvor kaum noch Unterschiede zwischen Ost und West auszuweisen waren, berichtete nun fast jedes vierte ostdeutsche Unternehmen über Finanzierungsprobleme.

### Verhaltener Optimismus lediglich bei Consulting und Projekt-Services sowie im Bereich System/Network Operation

Bei den Herstellern von Standard-, Anwender- und Systemsoftware sowie bei den Beratungsdienstleistungen (Consulting und Projekt-Services<sup>5</sup>) hat sich an der wenig zufriedenstellenden Geschäftslage kaum etwas verändert, in Bezug auf die Entwicklung im kommenden halben Jahr kam aber wieder vorsichtiger Optimismus auf. Dieser Bereich stellt mit einem Anteil von 61% nach wie vor das größte Marktsegment dar. Bei verstärkt rückläufigem Orderzugang schätzten die Testteilnehmer ihre Auftragsreserven (mit 56%) unverändert als zu klein ein. Die Umsätze blieben den Firmenmeldungen zufolge (mit per saldo – 38%) abermals deutlich hinter dem Vorjahresergebnis zurück. Die Umsatzerwartungen haben sich eher verbessert, dennoch hielten sich positive und negative Stimmen lediglich die Waage. Die Mehrzahl der Testteilnehmer hofft auf eine gleichbleibende Umsatzentwicklung. Der Stellenabbau dürfte sich zwar im Berichtszeitraum verlangsamt haben (– 1/2% gegenüber – 1 1/2% im 4. Quartal 2002), ein Ende ist aber derzeit nicht absehbar.

Im Bereich System-/Network Operation<sup>6</sup> (Facilities Management, Outsourcing) hat sich das Geschäftsklima erneut aufgehellt. Ausschlaggebend hierfür war, dass die Unternehmen der kommenden Entwicklung wieder mit Zuversicht entgegensehen, die Unzufriedenheit mit der aktuellen Geschäftslage hat dagegen zugenommen. Auftragseingänge und Umsätze rutschten deutlich ins Minus, zwei von drei Unternehmen klagten im ersten Quartal über zu niedrige Auftragsreserven. Die Umsatzerwartungen waren eher von Sor-

**Abb. 4**  
Behinderungen der Geschäftstätigkeit:  
Auftragsmangel kaum weniger akut



Quelle: ifo Konjunkturtest, DV-Dienstleistungen 2003.

<sup>5</sup> Beratung und Unterstützung bei der Beschaffung von Hard- und Software, Technologie und Systemberatung, Beratung über Systemsicherheit, Entwicklung von Standard-, Anwender- und Systemsoftware, Systemanalyse und Programmierung, Systemintegration.

<sup>6</sup> Dienstleistungen zur Übernahme von DV-Aufgaben für andere Unternehmen.

Berichtszeitraum: 1. Quartal 2003

# ifo Konjunkturspiegel für DV-Dienstleistungen

Bereich	Beurteilung und Entwicklung im Berichtsquartal										Erwartungen																
	Geschäftslage Beurteilung	Umsatz geg. Vorquartal		Umsatz geg. Vorjahresquartal		Auftragsseingang geg. Vorquartal	Auftragsvolumen Beurteilung		Beschäftigte in % geg. Vorquartal	Behinderung der Geschäftstätigkeit			Umsatz im nächsten Quartal		Geschäftsentwickl. für 2 Quartale												
Erläuterungen: Die Gesamtläche jedes Feldes entspricht 100 % der Antworten der meldenden Firmen. Die Unterteilung gibt die unterschiedliche Häufigkeit der Antworten wieder (Firmenmeldungen in %).																											
	gut	befriedigend bzw. saisonüblich	schlecht	höher	etwa gleich	geringer	höher	etwa gleich	geringer	gestiegen	gleichgeblieben	gesunken	verhältnismäßig groß	ausreichend	unzureichend	zu klein	in %	unzureichende Nachfrage	Mangel an qualif. Fachkräften	Finanzierungs-schwierigkeiten	Sonstiges	steigen	gleichbleiben	zurückgehen	gunstiger	etwa gleich	ungünstiger
<b>DV-Dienstleistungen insgesamt</b>																	-0.8	62	4	9	6						
Consulting + Projekt-Services																	-0.5	64	4	5	3						
System-/Network Operation																	1.0	56	1	4	3						
Processing und Network Services																	-1.2	57	1	4	4						
Environmental Services																	-1.1	64	2	6	4						
Wartung																	-0.9	54	1	5	3						
Ausbildung und Schulung																	-2.5	61	1	4	9						

ge geprägt, erstmals überwogen (mit per saldo – 4%) sogar leicht die negativen Stimmen.

In der Sparte Processing und Network Services gewannen die negativen Geschäftslageurteile in den ersten drei Monaten des laufenden Jahres erheblich an Gewicht. Die Nachfrage war äußerst schwach, per saldo jedes zweite Unternehmen dürfte die vergleichbaren Vorjahresumsätze verfehlt haben. Die Auftragsbestände schmolzen, die Auftragsreserven wurden vermehrt als zu klein angesehen. Hinsichtlich der allgemeinen Geschäftsperspektiven ist die Skepsis zwar nahezu abgeklungen, dies hat sich aber noch nicht auf die Umsatzerwartungen niedergeschlagen. Die Umsatzpläne zeigten sogar vermehrt nach unten.

Die ohnehin sehr unbefriedigende Geschäftslage in der Sparte Environmental Services<sup>7</sup> hat sich nach der vorübergehenden Besserung im Vorquartal wieder verschlechtert (per saldo – 37%). Der Pessimismus in den Geschäftserwartungen ist aber fast gewichen. Der Nachfragerückgang hat sich offenbar weiter verlangsamt, die Umsätze blieben aber noch deutlicher unter dem Ergebnis des entsprechenden Vorjahresquartals. Per saldo 45% der Testteilnehmer mussten einen Umsatzrückgang hinnehmen. Mit weiteren Umsatzrückgängen wird aber nicht mehr gerechnet, optimistische und pessimistische Stimmen hielten sich die Waage.

Bei den Wartungsdienstleistern<sup>8</sup> hat sich – trotz schwacher Nachfrage und kräftigen Umsatzeinbußen – an der unbefriedigenden Geschäftslage so gut wie nichts verändert (per

saldo – 10%), hinsichtlich der Entwicklung im kommenden halben Jahr äußerten sich die Unternehmen jedoch kaum noch skeptisch. Mehr Anlass zur Kritik boten dagegen die Auftragsreserven, die Umsätze dürften – den Meldungen nach zu schließen – auch in der nächsten Zeit noch zurückgehen.

Als verbessert, aber keineswegs befriedigend wurde die aktuelle Geschäftslage bei den ausbildungs- und schulungsorientierten Dienstleistern bewertet. Die Nachfrage zeigte offenbar geringere Schwächen als zuvor, dennoch mussten noch deutlichere Umsatzeinbußen hingenommen werden. Die Vorjahresumsätze wurden von jedem zweiten Unternehmen verfehlt. In den Geschäftserwartungen kam aber kaum noch Skepsis zum Ausdruck, Hoffnungsschimmer keimte auch wieder bei den Umsatzerwartungen auf. Der Personalabbau dürfte sich fortsetzen.

## Literatur

O.V. (2003), »Der IT-Industrie bleibt nur die Hoffnung«, *Handelsblatt* vom 12. März, 11.

<sup>7</sup> Dienstleister, die die Unternehmen zur Unterstützung im DV-Bereich engagieren können, wie z.B. Kundenunterstützung beim Betrieb und bei der Produktion, Software-Installation, Umzug und Installation von DV-Equipment, Bereitstellung von Vorsorge-Dienstleistungen.

<sup>8</sup> Kostenpflichtige Wartungsdienstleistungen für DV-Equipment, wie z.B. Reparatur, Installation, Abbau, vorbeugende Wartung.