

**LESEWERT**

- **Warum** Preisdruck und Wachstum sich nicht widersprechen
- **Wer** nach wie vor der größte Anbieter in Deutschland ist
- **Wo** die Schwierigkeiten liegen, IT-Dienstleister nach Umsatz in einzelnen Sparten zu sortieren.
- **Wer** den größten Deal des vergangenen Jahres gemacht hat

WACHSTUM UNTER SPARDRUCK

# So lief 2012 für die Dienstleister

Das Jahr 2012 bescherte der Branche zwei Trends, die sich scheinbar widersprechen: Erstens stieg der Preisdruck, zweitens wuchsen die Umsätze. Treiber sind Mobility, Big Data und Cloud.

**Käme die Zahl nicht** aus berufenem Mund, man könnte sie kaum glauben. „Ich weiß von einem Projekt, da haben IT-Berater eines großen Anbieters für 250 Euro pro Tag gearbeitet“, sagt Dietmar Fink, Professor für Unternehmensberatung an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg. Dennoch wächst der Branchenumsatz kräftig. Laut Lünendonk GmbH steigerte er sich von 2010 auf 2011 um 11,3 Prozent. In diesem Jahr dürfte der Zuwachs nicht ganz so hoch ausfallen, Prognosen aus dem Frühjahr sind nach unten korrigiert worden. Einen Stopp von Projekten gibt es jedoch nicht.

Ein Widerspruch sind Preisdruck und Wachstum nicht wirklich. Für den Druck gibt es drei Gründe. Ers-

tens ist der Markt sehr reif, viele Anbieter können vieles sehr gut, für die Kunden gibt es immer weniger Anlass, eine Cloud-Lösung zum Beispiel unbedingt bei einem ganz bestimmten Anbieter zu kaufen statt irgendwo zum möglichst niedrigen Preis. Zweitens haben große Kunden in der Regel alle IT-Lösungen, die sie brauchen. Wenn sie heute investieren, dann, um zu verschlanken. Und „die Kunden haben begriffen, dass sie sich nicht in allen Prozessen vom Wettbewerb unterscheiden müssen, um im Markt erfolgreich zu sein“, sagt Julia Reichhart, Principal Analyst bei PAC.

Außerdem fördern die IT-Dienstleister diesen Trend selbst, zum Beispiel beim Thema SAP: „Einzelne Anbie-



ter entwickeln für einen Kunden eine spezielle SAP-Lösung für ein Branchensegment oder für ein horizontales Thema, die dann replizierbar gemacht und weiteren Kunden zur Verfügung gestellt wird“, so PAC in einer Untersuchung über den SAP-Anbietermarkt.

Und noch ein Argument für niedrige Preise: Die Angebote mancher IT-Dienstleister sind bewusst niedrig, wohlwissend, dass das Geld mit nachträglichen Change Requests verdient wird. Besonders einer der großen Anbieter steht in dem Ruf, den Nachschlag intern schon zu Beginn mit hineinzurechnen – in der Hoffnung, dass ein Einkäufer entscheidet und nicht der CIO.

Das Geld stecken Unternehmen mit Vorliebe in Web-basierte Mobility-Anwendungen, in Cloud Computing oder in Big Data. Stark rückläufig ist dagegen die Zahl der neuen Outsourcing-Deals in Deutschland, die Entwicklung hierzulande steht damit im deutlichen Gegensatz zu den Trends in der restlichen Welt. Gemessen am Umsatz verzeichnet allerdings auch der heimische Outsourcing-Markt ein Plus – jedenfalls wenn man die Effekte des 2011er-Fusions- und Outsourcing-Mega-deals zwischen Atos und Siemens aus dem Zahlenwerk herausrechnet. Im Folgenden sind die Top-5 der Branche nach Umsatz aufgelistet. Zugrunde liegt die Lünen-donk-Liste der „TOP 25 IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen in Deutschland“. Deren Autoren bekennen freimütig, dass Umsätze aus Beratung, Systemintegration oder Software kaum voneinander zu trennen sind. Namhafte Dienstleister wie HP hat Lünen-donk nicht gelistet.

## T-Systems

Das deutsche Dickschiff der Branche hat 2012 das Tempo verlangsamt. Ein Grund ist, dass das Unternehmen „mit der Umsetzung einiger Big Deals aus den Vorjahren beschäftigt war und immer noch ist und große IT-Transformationsprojekte Ressourcen binden“, so Mario Zillmann, Leiter Professional Services bei der Lünen-donk GmbH. Der größte dieser Deals war die Übernah-

me der gesamten IT (inklusive einiger hundert Mitarbeiter) des britischen Telekommunikations-Riesen EE (Everything Everywhere), einem Joint Venture von Orange und T-Mobile. Zudem hatte die Spanische Post T-Systems mit dem Betrieb ihrer SAP-Lösungen in der Cloud beauftragt und ein Pharma-Riese aus den USA – ebenfalls Ende 2011 – mit dem Management seiner Applikationslandschaft inklusive Nearshoring in Mexiko.



### Dietmar Wendt

bis 2013 noch Vertriebschef von T-Systems

*„Um Kosteneinsparungen von 20 Prozent zu erzielen, müssen wir an die Strukturen ran.“*

Megaverträge wie den in England mit EE schloss T-Systems in diesem Jahr zwar nicht ab, aber einige spannende Projekte gab es dennoch (siehe unten).

Im Zusammenhang mit dem Preisdruck im Markt sagt Vertriebschef Dietmar Wendt, T-Systems wolle „profitable Verträge, deshalb holen wir Deals nicht um jeden Preis“. Harte Überzeugungsarbeit sieht Wendt etwa bei „Mess for less“-Deals vor sich: „Bei solchen Aufträgen soll die gesamte IT inklusive der Mitarbeiter an den Dienstleister gehen, zu günstigeren Preisen und ohne dass sich die Strukturen ändern.“ Hier fängt laut Wendt für den Vertrieb die eigentliche Aufgabe an: „Bei solchen Deals heißt es: beraten und mit guten Argumenten den Kunden gewinnen. Um Kosteneinsparungen von 20 Prozent zu erzielen, müssen wir an die Strukturen ran.“

## Deals 2012

1. Outsourcing-Vertrag mit dem Versicherer Old Mutual in Südafrika. Laufzeit: sieben Jahre. Auftragswert: 250 Millionen Euro.
2. Cloud-Deal mit dem Tabakkonzern BAT: Ab 2016 werden 130 BAT-Landesgesellschaften und 45 Fabriken SAP aus der Cloud beziehen. Laufzeit: sieben Jahre. Auftragswert: 160 Millionen Euro
3. SAP-, Desktop-, und Groupware-Dienste für den Schweizer Spezialchemiekonzern Clariant, außerdem Support- und Wartungsleistungen. Laufzeit: fünf Jahre. Auftragswert: k. A.
4. Cloud-Services aus dem T-Systems-Rechenzent-



### Dietmar Fink

Professor an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg

*„Ich weiß von einem Projekt, da haben IT-Berater eines großen Anbieters für 250 Euro am Tag gearbeitet.“*