

WirtschaftsWoche- Studienreihe

IT-Dienstleister – Was sie leisten, was sie kosten

Impressum

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der WirtschaftsWoche.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Kontakt:

WirtschaftsWoche
Chefredakteur
Roland Tichy
Kasernenstr. 67
40213 Düsseldorf
Tel.: +49 211 887-2111
Fax: +49 211 887 97 2112
E-Mail: roland.tichy@wiwo.de

Realisierung:

Wirtschaftswoche
Claudia Tödtmann
Tel.: 0211/887-2149
E-Mail: claudia.toedtmann@wiwo.de

Faktenkontor GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 37
D-20459 Hamburg
Tel.: +49 40 253185- 111
Fax: +49 40 253185- 499
E-Mail: info@faktenkontor.de

Stand: 08. Januar 2013

Inhaltsübersicht

■ Methode	Seite 4
■ Management Summary	Seite 6
■ Bewertung der Anbieter	Seite 9
■ Entscheidungsfindung bei Anbieterauswahl	Seite 22
■ Honorierung	Seite 31
■ Outsourcing	Seite 36
■ Key Performance Indicators (KPIs)	Seite 41
■ Anhang	Seite 44

IT-Dienstleister: Methode

IT-Dienstleister: Methode

- Inhalt: Der Berichtsband stellt die Ergebnisse einer Online-Unternehmensbefragung zum Thema „IT-Dienstleister – Was sie leisten, was sie kosten“ dar. Durchgeführt wurde die Studie im Auftrag der Wirtschaftswoche durch Faktenkontor.
- Untersuchungsdesign: Online-Unternehmensbefragung
- Zielunternehmen / Zielpersonen: Für die Bewertung der Top 25 IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen in Deutschland (Lünendonk-Liste 2011) wurden die 1.500 größten Unternehmen und die 100 größten Finanzdienstleistungsgesellschaften verschiedener Branchen angeschrieben. Es wurden gezielt Entscheider, die für die Auswahl und die Zusammenarbeit mit den Dienstleistern verantwortlich sind, ausgewählt und eingeladen, an der Befragung teilzunehmen.
- Befragungszeitraum: 11. April 2012 bis 15. August 2012
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.

IT-Dienstleister: Management Summary

IT-Dienstleister: Management Summary

■ Bewertung der Anbieter

Aus insgesamt 25 IT-Dienstleister heben sich fünf Dienstleister besonders hervor: IBM Global Business Services, T-Systems, Hewlett-Packard Deutschland Services, Capgemini Deutschland Holding GmbH und Accenture GmbH. Diese IT-Dienstleister genießen eine hohe Bekanntheit unter den großen Unternehmen in Deutschland (Seite 15). Darüber hinaus sind das die Top 5 Dienstleister, die in den letzten 24 Monaten am meisten beauftragt wurden (Seite 18) und, die einem anderen Unternehmen für eine Zusammenarbeit weiterempfohlen werden würden (Seite 17).

Unter die Top 5 der wenig renommierten IT-Dienstleister fallen u.a. All for One Midmarket AG, C1 Group, Cellent AG und die msg Systems AG (Seite 20). Unbekanntheit, schlechte Erfahrungen und fehlende Kompetenz sind Gründe, diese Dienstleister nicht zu beauftragen (Seite 21).

■ Entscheidungsfindung bei Anbieterauswahl

Nach welchen Kriterien suchen sich die größten Unternehmen Deutschlands ihre IT-Dienstleister aus und wo besteht Verbesserungsbedarf? Bei zeitlich begrenzten, einmaligen Projekten besteht vorwiegend in der Termintreue und dem souveränen Projektmanagement großes Verbesserungspotenzial (Seite 23). Bei laufenden Projekten steht die Kompetenz der Servicekräfte im Vordergrund – drei Viertel der großen Unternehmen sehen hier noch Handlungsspielraum (Seite 24). Die Mehrheit der Unternehmen holt sich dementsprechend mehrere Vergleichsangebote ein, bevor sich für einen IT-Dienstleister entschieden wird (Seite 26).

IT-Dienstleister: Management Summary

In 80 Prozent der Fälle ist die Einkaufsabteilung in die Verhandlungen mit den IT-Dienstleistern eingebunden – teils beratend, teils mitbestimmend (Seite 27). In Unternehmen, die ihre Einkaufsabteilung in die Verhandlungen einbinden, wird der angebotene Preis in der Regel noch um 10 bis 15 Prozent herunter gehandelt (Seite 28).

Knappe personelle Ressourcen und fehlendes Expertenwissen im Unternehmen sind häufig Argumente, IT-Dienstleistungen an externe Anbieter zu vergeben (Seite 29). Dabei hat der Vorstand, die Geschäftsleitung oder die IT-Abteilung das letzte Wort bei der Auftragsvergabe (Seite 30).

■ Honorierung

Der Großteil der deutschen Unternehmen vergütet ihre IT-Dienstleister nach Mann-Tagen (Seite 32). Das Entgelt für Projektmanager liegt um ein Vielfaches höher als für einen Programmierer (Seite 33).

■ Outsourcing und Key Performance Indicators (KPIs)

Outsourcing von IT-Bereichen ist oftmals mit erheblich Mehraufwand verbunden. So klagen mehr als 40 Prozent der Unternehmen über einen Mehraufwand an Personal und Qualitätssicherung bei Outsourcing-Projekten (Seite 38). Diesbezüglich werden in über 80 Prozent der Fälle Zielvereinbarungen für IT-Dienstleistungen und Servicelevels getroffen (Seite 42). Dennoch haben bisher nur ein Drittel der Unternehmen ein Outsourcing rückabgewickelt (Seite 39).