

Lünendonk®-Studie 2023

# Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Marktstruktur, Trends & Entwicklungen aus Sicht von IT-Dienstleistern und Anwenderunternehmen

Eine Studie der Lünendonk & Hossenfelder GmbH in Zusammenarbeit mit



# Inhaltsverzeichnis

VORWORT .....	4
GELEITWORT DES IT-EXECUTIVE CLUB E. V. ....	6
MANAGEMENT SUMMARY .....	8
METHODIK DER LÜNENDONK®-LISTEN UND -STUDIE .....	10
<b>PERSPEKTIVE DER IT-DIENSTLEISTER</b>	
ENTWICKLUNG DES IT-DIENSTLEISTUNGSMARKTES .....	13
LÜNENDONK®-LISTE 2023: „FÜHRENDE IT-BERATUNGS- UND SYSTEMINTEGRATIONS- UNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND“ .....	19
LÜNENDONK®-LISTE 2023: „FÜHRENDE MITTELSTÄNDISCHE IT-BERATUNGS- UND SYSTEMINTEGRATIONS-UNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND“ .....	22
LÜNENDONK®-LISTE 2023: „FÜHRENDE IT-SERVICE-UNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND“ ..	26
DIE WICHTIGSTEN WETTBEWERBER DER IT-DIENSTLEISTER .....	29
LEISTUNGSPORTFOLIO DER IT-DIENSTLEISTER .....	31
KUNDENBRANCHEN DER IT-DIENSTLEISTER .....	36
PROGNOSEN ZUR GESCHÄFTSENTWICKLUNG 2023 BIS 2024 .....	38
PERSONAL SOWIE NEAR- UND OFFSHORE-STANDORTE .....	42
NACHFRAGETHEMEN 2022 BIS 2024 .....	46
TECHNOLOGIETRENDS .....	48
VERGÜTUNGS- UND VERTRAGSMODELLE .....	52
HONORARSÄTZE UND PREISENTWICKLUNGEN .....	53
SUSTAINABLE TRANSFORMATION #1: ROLLE DER IT-DIENSTLEISTER .....	55
DER MARKT FÜR INTERNE IT-DIENSTLEISTER .....	61
ZUKUNFT DES IT-DIENSTLEISTUNGSMARKTES .....	64



## **PERSPEKTIVE DER ANWENDERUNTERNEHMEN**

INTERVIEW MIT KAREN PAUL, LEITUNG IT BEI GREENPEACE DEUTSCHLAND UND DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHORS, BEIRAT IM IT-EXECUTIVE CLUB .....	66
AUSRICHTUNG DER IT-ORGANISATION AUF VERÄNDERTE BUSINESS-ANFORDERUNGEN ..	72
CLOUD TRANSFORMATION, SOFTWARE DEVELOPMENT & IT-OPERATIONS .....	75
INVESTITIONSTHEMEN UND BUDGETS .....	79
TECHNOLOGIETRENDS .....	84
AUSWIRKUNGEN DES FACHKRÄFTEMANGELS AUF IT-ORGANISATIONEN .....	86
SUSTAINABLE TRANSFORMATION #2: DIE ROLLE DER IT BEI DER REDUZIERUNG DER CO2-EMISSIONEN .....	89
FAZIT UND AUSBLICK .....	96
NACHWORT .....	100
LÜNENDONK IM INTERVIEW MIT DEN STUDIENPARTNERN .....	101
UNTERNEHMENSPROFILE .....	129
LIZENZ- UND STUDIENINFORMATION .....	137



## Vorwort

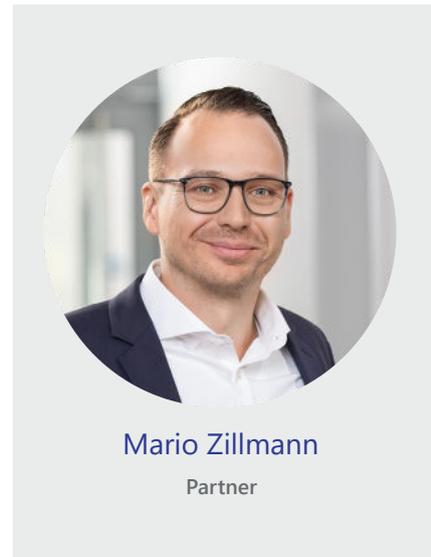
Liebe Leserinnen, liebe Leser,

das Marktvolumen des IT-Dienstleistungsmarktes hat im Jahr 2022 einen neuen Höchststand erreicht. Treiber waren vor allem gestiegenen Ausgaben für die digitale Transformation sowie der Mangel an Digital- und IT-Expertinnen und -Experten in Unternehmen und im öffentlichen Sektor. Die positive Entwicklung im IT-Dienstleistungsmarkt im Jahr 2022 ist umso beeindruckender, als die Wirtschaft deutlich weniger gewachsen ist als im Vorjahr. Der Blick auf das aktuelle Jahr 2023 zeigt, dass die IT-Ausgaben noch immer steigen und sich der IT-Dienstleistungsmarkt weiter von der schwächelnden Konjunktorentwicklung abkoppelt.

Der Grund für diese Entwicklung ist die digitale Transformation, die nun sowohl von Unternehmen als auch dem öffentlichen Sektor massiv vorangetrieben wird. Dazu gehört vor allem die Modernisierung der historisch gewachsenen IT-Landschaften hin zu einer modernen, flexiblen, skalierbaren und schnittstellenoffenen IT – was für die meisten Unternehmen und Behörden ein Mammutprojekt ist. Die IT-Transformation wird aber nicht nur vorangetrieben, um die Grundlage für die Nutzung digitaler Technologien und digitaler Geschäftsmodelle zu bilden. Sie ist auch notwendig, weil der demografische Wandel zuschlägt und schon heute nicht mehr ausreichend IT-Experten und -Expertinnen zur Verfügung stehen, um die vielen Alt-Systeme in der IT zu betreuen.

Neben der IT-Modernisierung beschäftigt die steigende Bedrohungslage durch Cyber-Angriffe die Unternehmen – gerade auch in Hinblick auf die zunehmende Nutzung von Cloud Services. Aber auch die bessere Nutzung von Daten, der Wandel zu produktorientierten Teamorganisationen, Softwareentwicklung und vor allem das gesellschaftliche Megathema Nachhaltigkeit beschäftigt CxOs im deutschsprachigen Raum. All diese Themen sind Treiber für die umfassendste Transformation der letzten Dekaden – die digitale Transformation und mit ihr die Implementierung digitaler Technologien in allen Bereichen der Wertschöpfungsketten.

Die vorliegende Lünendonk®-Studie „Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland“ geht auf diese Entwicklungen und Trends ein und gibt dabei einen für den deutschen Markt einzigartigen Rück- und Ausblick auf die Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes. Sie basiert auf einer umfassenden Befragung führender in Deutschland tätiger IT-Dienstleister sowie einer Befragung von über 120 Anwenderunternehmen zur Spiegelung der Dienstleisterergebnisse.



Mario Zillmann  
Partner

## VORWORT

### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Die Studie ist dank der Unterstützung der IT-Dienstleister Arvato Systems, Ausy Technologies, BWI, Datagroup, Ewerk und q.beyond kostenfrei für alle Interessierten verfügbar.

Wir wünschen Ihnen eine interessante und vor allem nützliche Lektüre.

Herzliche Grüße



Mario Zillmann  
Partner



## Geleitwort des IT-Executive Club e. V.

Liebe Leserinnen und Leser,

seit einigen Jahren beteiligt sich der IT-Executive Club e. V. intensiv an der Lünendonk-Studie „Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland“. Wir sind froh auch in diesem Jahr maßgeblich zu den erkenntnisreichen Ergebnissen beigetragen zu haben. Als Netzwerk aus CIOs und CDOs internationaler Großunternehmen und traditionsreicher Firmen aus Deutschlands Norden verstehen wir uns als Botschafter einer nutzbringenden Digitalisierung, die eine gesamtgesellschaftliche Teilhabe erlaubt. Die Studie stellt für unser Netzwerk einen sehr wertvollen Input dar und dient als Fundierung unserer Arbeit als IT-Entscheiderinnen und -Entscheider. Gerade die Kombination, uns thematisch in die Studie einbringen zu können und zu helfen, eine breite Teilnahme von IT-Entscheidenden zu sichern, bereitet dem Club und seinen Mitgliedern sehr viel Freude und ist von hohem Mehrwert.

Auch mithilfe der Studie haben wir es geschafft, unser vertrauliches Netzwerk aufzubauen, in dem wir uns schon seit langer Zeit mit den Themen beschäftigen, die die IT-Community besonders bewegen. Dazu gehört auch der alljährliche Austausch mit Lünendonk, bei dem wir Einblicke in die Studie erhalten und gemeinsam über die Ergebnisse in einen Austausch kommen. Neben der Fundierung der täglichen Arbeit helfen die Studienergebnisse dem Club den jährlichen Themenplan für die Veranstaltungen gezielt auszurichten. Im Zuge des IT-Executive Forum 2023, unseres eintägigen Kongresses, welchen wir dieses Jahr zum zweiten Mal ausgetragen haben, wurden so genau die Inhalte thematisiert, welche auch Teil der Lünendonk-Studie sind: Cyber Security, IT-Modernisierung, Change Management und Organisationsentwicklung im Zuge der digitalen Transformation. Neben diesen eher technologischen Themen sind uns als Verein gesellschaftsrelevante Themen wie Nachhaltigkeit, Female Leadership und die IT-Bildung in Deutschland ein besonders wichtiges Anliegen. Top-Speaker aus Wirtschaft und Wissenschaft referierten etwa darüber, wie die IT dazu beitragen kann, dass Unternehmen nachhaltiger werden und wie Deutschland im internationalen Vergleich wettbewerbsfähig bleiben kann, um IT-Fachkräfte der Zukunft zu entwickeln und zu binden. Etwa 130 Clubmitglieder sowie CIOs und CDOs aus dem erweiterten Netzwerk diskutierten am 20. Juni 2023 im Yu Garden in Hamburg über diese Themen. Neben dem Forum organisieren wir regelmäßig Workshops, Clubabende oder Networking Events und leiten aus den stattfindenden Diskussionen Handlungsempfehlungen ab, die für die Arbeit der IT-Community von höchster Bedeutung sind. Wir nehmen zudem wahr, dass das Interesse solcher Austauschformate auch von IT-Verantwortlichen außerhalb



Raphael Vaino  
Vorsitzender



Karsten Kirsch  
Stellv. Vorsitzender

## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Norddeutschlands hoch ist und messen daher einem intensiven Austausch und einer engen Zusammenarbeit auch über die Grenzen hinweg einen hohen Stellenwert bei.

Eng mit den gesellschaftsrelevanten Themen verbunden ist unser nationaler ITEC Cares Award, bei dem wir jährlich im Februar Projekte prämiieren, die sich der Stärkung digitaler Kompetenzen in der Nachwuchsförderung auf gesellschaftlicher, unternehmerischer oder staatlicher Ebene annehmen. Dies bringt dem Engagement Sichtbarkeit und hier haben wir durch den nationalen Rollout im letzten Jahr gemerkt, wie eng die IT-Gesellschaft bereits vernetzt ist. Das sollte sich so auch fortsetzen, damit wir uns gemeinsam den anstehenden Herausforderungen stellen können. Auch dürfen die Bemühungen nicht vernachlässigt werden, mehr Frauen für die IT-Branche zu begeistern. In den vergangenen Jahren sind hierzu zahlreiche Initiativen entstanden, die für Sichtbarkeit sorgen. Wir müssen gemeinsam zusehen, dass wir genügend Role Models und Unternehmen finden, die solche Projekte und Initiativen unterstützen.

Unser kollektives Wissen und die Erfahrungen unserer einzelnen Club-Mitglieder in ihren jeweiligen Unternehmen fließen immer in die Beantwortung der Fragen der Lünendonk-Studie ein und führen somit zu weiteren interessanten Ergebnissen, die allen IT-Verantwortlichen helfen sollen. Gemeinsam wollen wir die IT-Welt verbessern und für vertraulichen Wissenstransfer sowie relevante Informationen sorgen.

Wir danken Lünendonk dafür, dass wir seit so vielen Jahren eng zusammenarbeiten dürfen und somit unseren Beitrag für eine erfolgreiche Zukunft der IT-Branche leisten. Die Ergebnisse sind auch in diesem Jahr richtungsweisend und spiegeln den aktuellen Stand der IT-Industrie präzise wider. Wir wünschen Ihnen viel Spaß und zahlreiche Erkenntnisse beim Lesen.

Mit freundlichen Grüßen



Raphael Vaino  
Vorsitzender



Karsten Kirsch  
Stellv. Vorsitzender

## Management Summary

- Um durchschnittlich 13,2 Prozent sind in Deutschland tätige IT-Dienstleistungsunternehmen im Jahr 2022 gewachsen. In Summe erzielten sie damit einen Umsatz in Deutschland von 30,7 Milliarden Euro. Auf IT-Beratung spezialisierte Unternehmen heben sich mit 14,1 Prozent deutlich besser entwickelt als die untersuchten IT-Service-Unternehmen (8,8%). Im Vergleich zum Jahr 2021 entwickelten sich die IT-Dienstleister nahezu identisch (13,1 %).
- Für die kommenden Jahre prognostizieren die IT-Unternehmen weiterhin vielversprechende Umsatzentwicklungen. Trotz der aktuellen politischen und konjunkturellen Herausforderungen erwarten die IT-Dienstleister ein durchschnittliches Wachstum für 2023 von 12,2 Prozent und 13,5 Prozent für das Jahr 2024.
- Während die Nachfrage seitens des Industriesektors weiterhin steigt und sich auf insgesamt 35 Prozent beläuft, wurde für den Finanzsektor ein leichter Rückgang vermerkt. Der öffentliche Sektor macht dahingegen nun einen durchschnittlichen Umsatzanteil von 9,0 Prozent der IT-Dienstleister aus (2021: 8,7 %), welcher sich vor allem auf den Nachholbedarf im Rahmen der Digitalisierung zurückführen lässt. Bei Betrachtung der Kundenanfragen nehmen die IT-Dienstleister eine verstärkte Nachfrage aus den Fachbereichen und von cross-funktionalen Teams wahr.
- 89 Prozent der befragten Anbieterunternehmen erwarten in den kommenden zwei Jahren eine starke Nachfrage im Feld Cloud-Transformation. Cyber Security und Services rund um den Wandel zur datengetriebenen Organisation sind weitere große Nachfragefelder. Als Reaktion, auf die sich permanent verändernden Kundenanforderungen befassen sich viele Unternehmen schrittweise damit ihre Unternehmensorganisation zu adaptieren. Im Zuge dessen werden getrennte Organisationsstrukturen aufgebrochen und die Zusammenarbeit in BizDevOps-Teams forciert.

**13,2 %**

beträgt das durchschnittliche Umsatzwachstum der IT-Dienstleister 2022.

**12,2 %**

Umsatzsteigerung erwarten die IT-Dienstleister für das Jahr 2023.

**35 %**

der Nachfrage wird durch den Industriesektor generiert.

**Top-Nachfrage-themen**

Cloud-Transformation, Cyber Security & Data Analytics

### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

- Infolge der ab dem Jahr 2024 gesetzlich verpflichtenden ESG-Reportingpflicht gemäß der CSRD gewinnen ESG-Kriterien zunehmend an Relevanz. Bei 74 Prozent der IT-Unternehmen haben ökologische Nachhaltigkeitsziele eine große Bedeutung hinsichtlich der Erfüllung eigener Nachhaltigkeitsziele. 73 Prozent sehen zudem ein Potenzial, ihre Arbeitgeberattraktivität zu steigern. Zudem identifiziert eine Vielzahl der Unternehmen Nachhaltigkeit als Treiber für Innovation und Wachstum, vor allem beim Cloud-Betrieb, der Modernisierung von IT-Landschaften und in der Softwareentwicklung (Sustainability by Design).
- Auch Anwenderunternehmen machen sich auf den Weg der Sustainable Transformation, haben aber noch eine lange Reise vor sich. Zwar stimmt jedes zweite Unternehmen der Aussage zu, dass die IT einen großen Einfluss auf die Einhaltung von Nachhaltigkeitszielen hat, genauso viele Unternehmen sehen ihr Unternehmen im Wettbewerbsvergleich hinsichtlich des Nachhaltigkeitsniveaus aber im Rückstand. So haben erst 12 Prozent der Unternehmen eine IT-Nachhaltigkeitsstrategie entwickelt und implementiert. Weitere 55 Prozent sind mit der Entwicklung beschäftigt oder planen diese.
- 80 Prozent der IT-Entscheiderinnen und -Entscheider gaben an, im Jahr 2024 über mehr Budget für Cybersecurity verfügen, um Systeme, Anwendungen und Daten vor der steigenden Cyber-Bedrohungslage zu schützen. Zudem steht 66 Prozent der Befragten mehr Geld für die Cloud Transformation zur Verfügung – 18 Prozent sogar mehr als 15 Prozent im Vergleich zu 2023. Ebenso erhalten 68 Prozent mehr Budget für die Entwicklung und Implementierung neuer Anwendungen zur Verfügung. Für die S/4HANA-Transformation steht dahingegen nur 39 Prozent der Unternehmen mehr Geld zur Verfügung wie in 2023 – 53 Prozent planen mit einem gleichbleibenden Budget.
- Die geplanten Budgetveränderungen spiegeln sich bei den Unternehmen auch in den für sie relevanten Technologien wider. So ordnen 71 Prozent der Unternehmen Security-by-Design als den am relevantesten Ansatz ein – gefolgt von Big Data (64 %) und Cloud-native (57 %). Bei den Themen 5G & Edge Computing sowie dem Metaverse sehen die Unternehmen erst für das Jahr 2025 eine steigende Relevanz. Künstliche Intelligenz wird sowohl von den Anwenderunternehmen als auch IT-Dienstleistern als eine der wichtigsten Technologien eingestuft. Dabei handelt es sich nicht nur um einen kurzfristigen Hype im Zuge der Verbreitung von ChatGPT, sondern wird auch langfristig massiv an Relevanz haben.

#### Für 73 %

der IT-Unternehmen haben ökologische Nachhaltigkeitsziele eine große Bedeutung.

#### 55 %

der Anwenderunternehmen befassen sich mit der Entwicklung einer IT-Nachhaltigkeitsstrategie.

#### 80 %

der Anwenderunternehmen verfügen 2024 über ein größeres Budget für Cyber Security.

#### Top-Technologie-trends

Security-by-Design, Big Data & Cloud-native

## Methodik der Lünendonk®-Listen und -Studie

Die Lünendonk®-Studie und -Listen für den IT-Dienstleistungsmarkt werden seit 1985 jährlich neu aufgelegt und zeigen die aktuellen Entwicklungen und Trends bei IT-Dienstleistern wie auch bei Kundenunternehmen auf. Mit diesem in Deutschland einzigartigen Datenbestand ist es Lünendonk möglich, Langzeitanalysen vorzunehmen, Ergebnisse besser zu interpretieren und Trends frühzeitig zu erkennen.

### ÜBER DIE IT-DIENSTLEISTERBEFRAGUNG

Für die aktuelle Studie haben wir die Antworten von 106 (Vorjahr: 99) in Deutschland tätigen IT-Dienstleistungsunternehmen analysiert; sie wurden zwischen Februar und April 2023 schriftlich befragt. In der Untersuchung wurden sowohl IT-Dienstleister mit Hauptsitz in Deutschland als auch die deutschen Tochtergesellschaften internationaler IT-Dienstleister betrachtet. Darin enthalten sind auch die Antworten von elf internen IT-Dienstleistern, die mindestens 90 Prozent ihrer Umsätze mit ihren internen Kunden erzielen. Da sich diese Gruppe von den restlichen, externen IT-Dienstleistern stark unterscheidet, wurde ihr ein eigenes Kapitel gewidmet.

Die schriftlich erhobenen Daten aus den Fragebögen wurden von Lünendonk ausführlich auf Validität geprüft; gegebenenfalls wurden Angaben nachrecherchiert.

Lünendonk fokussiert sich bei der Analyse des IT-Dienstleistungsmarktes vor allem auf die in Deutschland führenden IT-Dienstleister und bezieht daneben eine Vergleichsgruppe kleinerer IT-Dienstleister mit in die Analyse ein. Die Ergebnisse der Befragung können – bezogen auf das Marktvolumen – als repräsentativ erachtet werden, da sich der Inlandsumsatz der 91 untersuchten externen IT-Dienstleister für das Jahr 2022 auf insgesamt 30,7 Milliarden Euro beläuft (2021: 27,9 Mrd. €).

Gemäß dem Digitalverband Bitkom lag das Marktvolumen für den IT-Servicemarkt 2022 bei 47,0 Milliarden Euro (2021: 43,3 Mrd. €). In diesem Wert sind Dienstleistungen wie IT-Beratung, Softwareentwicklung und -implementierung sowie IT-Services wie Managed (Cloud) Services und IT-Outsourcing enthalten. Die für die Lünendonk®-Studie untersuchten Unternehmen decken mit ihren Inlandsumsätzen somit 65 Prozent des relevanten Marktes ab.



**106**

IT-Dienstleister wurden im Rahmen der Studie untersucht.

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

DER MARKT FÜR IT-DIENSTLEISTUNGEN IN DEUTSCHLAND (STAND: 2022)

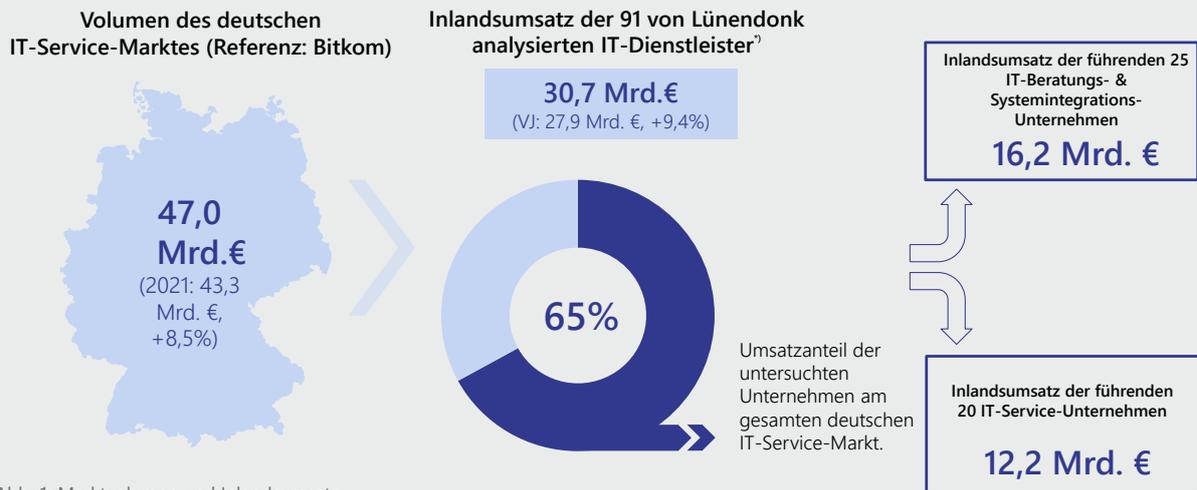


Abb. 1: Marktvolumen und Inlandsumsatz  
 \*) Exklusive captive IT-Dienstleister, da deren Inlandsumsatz nicht abgefragt wurde.

IT-BERATUNG UND IT-SERVICE: UNTERTEILUNG IN ZWEI MARKTSEGMENTE

Lünendonk unterteilt den IT-Dienstleistungsmarkt in die Subsegmente IT-Beratung und IT-Service. Diese Aufteilung wird vorgenommen, da sich die Geschäftsmodelle der IT-Dienstleister signifikant voneinander unterscheiden:

KRITERIEN FÜR DIE AUFNAHME IN DIE LÜNENDONK®-LISTEN

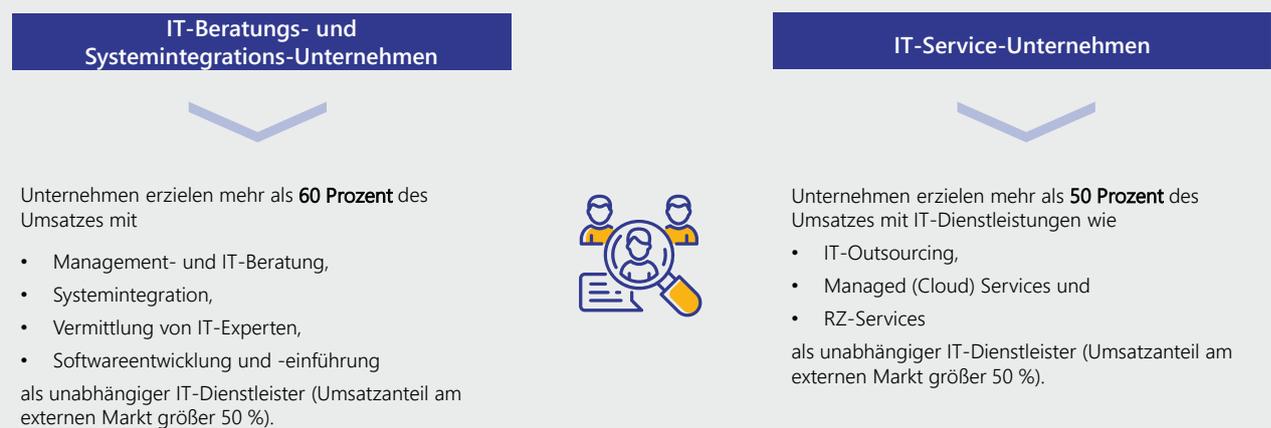


Abb. 2: IT-Dienstleistungs-Anbietertypologien

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Diese durch Lünendonk vorgenommene Segmentierung verbessert die Leistungstransparenz und Vergleichbarkeit und erhöht die Aussagekraft und -qualität der Ergebnisse. Als dritte Dienstleistergruppe kommen interne IT-Dienstleister hinzu. Durch ihre Zugehörigkeit zu einem Konzern oder einer Behörde erzielen sie fast den gesamten Teil ihrer Umsätze mit ihren internen Kunden und sind somit so gut wie nicht im Drittmarkt aktiv. Ein Vergleich und eine Zuordnung zu den beiden anderen Segmenten werden daher nicht vorgenommen. Den internen IT-Dienstleistern wird in unserer Studie ein eigenes Kapitel gewidmet.

ÜBER DIE ANWENDERBEFRAGUNG

Zur Spiegelung der Perspektive der Dienstleister (Anbieterseite) wurden zudem 123 Kundenunternehmen (Nachfrageseite) von März bis April 2023 telefonisch und online zu ihren Digital- und IT-Strategien befragt. Alle Unternehmensgrößenklassen sind repräsentiert, wobei mittelständische Unternehmen mit Umsätzen bis zu 500 Millionen Euro die Mehrheit bilden.

SAMPLE DER BEFRAGTEN ANWENDERUNTERNEHMEN

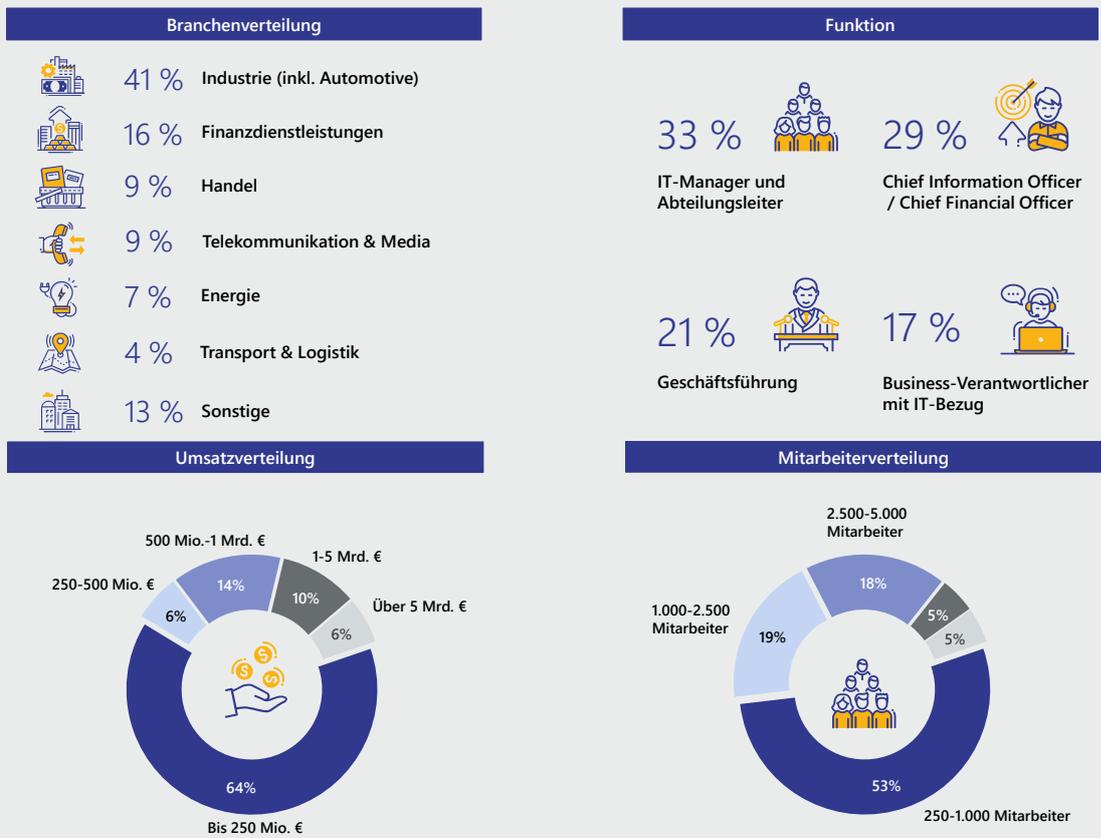


Abb. 3: Frage: Branchenverteilung; Funktion; Umsatzverteilung, Mitarbeiterverteilung; Alle Teilnehmer; n = 123

# Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes

Der anhaltend starke Fachkräftemangel, die schwache Konjunktorentwicklung sowie die verschiedenen globalen Krisenherde hatten im Jahr 2022 kaum Auswirkungen auf Digital- und IT-Investitionen. Tatsächlich sind die Ausgaben der Unternehmen im Jahr 2022 für externe IT-Dienstleistungen gegenüber dem Vorjahr (2021) sogar leicht gestiegen.

Das durchschnittliche Wachstum der Inlandsumsätze der in Deutschland tätigen IT-Dienstleister lag demnach bei 13,2 Prozent (2021: 13,1 %). Haupttreiber der Nachfrage sind weiterhin die digitale Transformation und die mit ihr verbundenen Herausforderungen und Investitionsfelder. Besonders bei den Themen Cloud Transformation, Data & Analytics, IT-Modernisierung und Softwareentwicklung bestand 2022 eine sehr hohe Nachfrage nach IT-Dienstleistungen.

In die Ermittlung der Wachstumsraten wurden IT-Dienstleister, die überwiegend anorganisch gewachsen oder bei denen die Umsätze aufgrund von Sondereffekten wie großvolumigen Transformationsdeals oder Carve-outs gesunken sind, nicht einbezogen. So soll ein möglichst vergleichbarer Wert dargestellt werden.

94 Prozent der untersuchten IT-Dienstleister konnten 2022 Umsatzzuwächse verbuchen, 22 Prozent sogar über 20 Prozent und weitere 33 Prozent zwischen 10 und 20 Prozent – auch hier bereinigt um Dienstleister mit Sondereffekten in ihrer Geschäftsentwicklung. Dennoch waren organische Wachstumsraten sogar von bis zu 60 Prozent zu beobachten.

**Um 13,2 %**  
sind die untersuchten  
IT-Dienstleister 2022  
durchschnittlich  
gewachsen.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

WACHSTUM DER IT-DIENSTLEISTER 2022

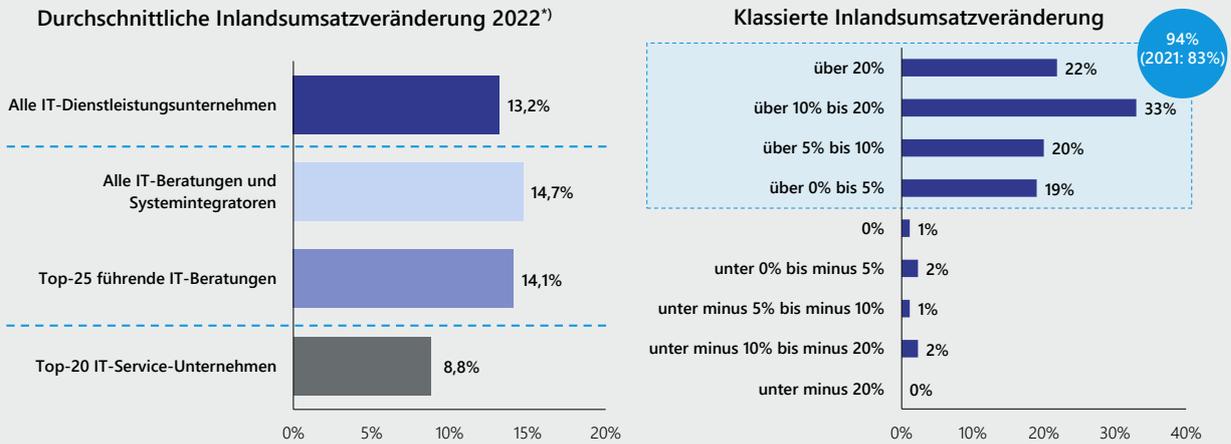


Abb. 4: Frage: Inlandsumsatzveränderung; Mittelwerte; n = 89 (Alle IT-Dienstleister)  
 \*) Exklusive IT-Dienstleister mit signifikantem anorganischen Wachstum und Sondereffekten.

IT-SERVICE-UNTERNEHMEN PROFITIERTEN VON STEIGENDER NACHFRAGE

In der weiteren Analyse fällt auf, dass im Jahr 2022 erstmals seit Langem nicht mehr nur die IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen, sondern auch die IT-Serviceunternehmen wesentliche Treiber für das Marktwachstum waren. Tatsächlich sind die IT-Beratungen 2022 mit durchschnittlich 14,7 Prozent im Inland etwas langsamer gewachsen als 2021 (16,1 %), wohingegen die von Lünendonk untersuchten IT-Service-Unternehmen, also Dienstleister mit Schwerpunkt auf IT-Betriebsleistungen (Hosting, IT-Outsourcing, Managed Services etc.) – bereinigt um Sondereffekte –, um 8,8 Prozent im Inland zulegen konnten. 2021 mussten sie noch mit minus 1,5 Prozent eine rückläufige Umsatzentwicklung verbuchen. Wie die Abbildung 5 zeigt, war 2022 für die IT-Serviceunternehmen das erfolgreichste Jahr seit 2014.



Abb. 5: Frage: Langzeitauswertung der Gesamtumsatzveränderung der IT-Service-Unternehmen; Mittelwerte; n = 22 (2022)

### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Neun IT-Serviceunternehmen konnten 2022 sogar zweistellig wachsen, am stärksten die Audius SE um 24,5 Prozent sowie weitere Dienstleister wie NTT Data (15,8 %), Tech Mahindra (+14,8 %), Datagroup (+12,8%) oder q.beyond (+10,2 %).

#### IT-DIENSTLEISTER PROFITIERTEN WEITER VON ZUKUNFTSINVESTITIONEN

Trotz der konjunkturellen Schwächephase unter anderem in Verbindung mit der Energiekrise sowie weiteren geopolitischen Risikofaktoren führten einige Themen nach Beobachtung von Lünendonk zu steigenden Ausgaben für Digital- und IT-Projekte und zu einer höheren Nachfrage nach externen IT-Dienstleistungen:

- In vielen Unternehmen gab es weiterhin Aufholpotenzial bei der Prozessdigitalisierung und der Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle.
- Unternehmen, Organisationen und Behörden modernisieren ihre Prozesse und Softwareanwendungen, um in Zeiten des demografischen Wandels und Fachkräftemangels ihre Arbeitgeberattraktivität zu erhöhen.
- Es bestand eine hohe Nachfrage nach Cloud Transformation, IT-Modernisierung, Data & Analytics, Individualsoftwareentwicklung und Digital Experience.
- Vor allem im Public Sector ziehen die Ausgaben für die Digitalisierung enorm an.
- Der Bedarf an Digital- und IT-Fachleuten aufgrund der nun entstandenen Nachholeffekte bei der digitalen Transformation steigt weiter an. Daher besteht ein Spannungsfeld aus hoher Nachfrage nach externen Digital- und IT-Fachleuten und einem sehr angespannten Fachkräftemarkt. Dadurch verschärft sich der Wettbewerb um IT-Expertinnen und -Experten, was wiederum in einigen Bereichen infolge höherer Gehälter zu höheren Honoraren geführt hat.

Diese Faktoren haben im Jahr 2022 im Wesentlichen dazu beigetragen, dass die von Lünendonk untersuchten IT-Dienstleister trotz schwacher Konjunktorentwicklung ihr 2021er-Ergebnis sogar leicht übertreffen konnten. Ebenfalls wird deutlich, dass sich der Markt für IT-Dienstleistungen – zumindest in weiten Teilen – weitestgehend von der Konjunktorentwicklung abgekoppelt hat.



#### LANGZEITVERGLEICH: IT-DIENSTLEISTER HABEN TROTZ SCHLECHTER KONJUNKTURENTWICKLUNG 2022 IHR WACHSTUM IM VERGLEICH ZUM VORJAHR SOGAR LEICHT STEIGERN KÖNNEN

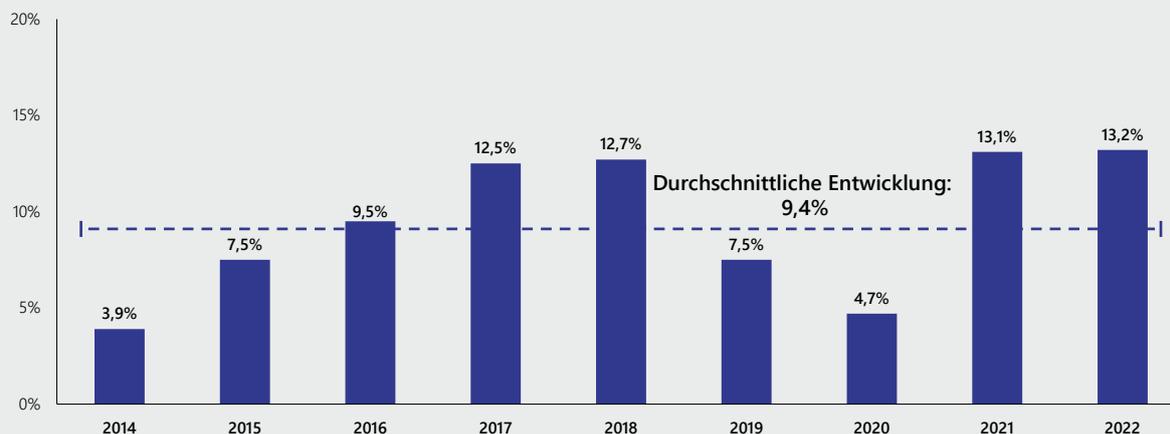


Abb. 6: Langzeitauswertung der Inlandsumsatzveränderung; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 75 (2022)

#### BEREICHE, IN DENEN DIE IT-DIENSTLEISTER GEARBEITET HABEN

In der Analyse, welche Bereiche IT-Dienstleistungen nachfragen, wird deutlich, dass aus einigen Fachbereichen der Kunden 2022 weniger Nachfrage kam als noch im Jahr 2021. Deutlich seltener als 2021 waren die befragten IT-Dienstleister für die Fachbereiche Produktion und Vertrieb tätig – was in unmittelbarem Zusammenhang mit der Konjunktur-entwicklung und entsprechenden Einsparungen steht. Dagegen stieg die Nachfrage aus Fachbereichen wie dem Finanzwesen, was unter anderem mit der SAP S/4HANA-Transformation zusammenhängt sowie dem Wandel zum datengetriebenen Unternehmen und mehr Fokus auf Resilienz und Transparenz.

Ein besonders deutlicher Anstieg der IT-Projekte zeigt sich im Einkauf – unter anderem aufgrund des geringen Digitalisierungsgrades dort und der Notwendigkeit nach mehr Transparenz und Resilienz. Aber auch für HR waren die untersuchten IT-Dienstleister häufiger tätig, ebenso wie im Marketing.

BEREICHE, IN DENEN DIE IT-DIENSTLEISTER FÜR IHRE KUNDEN TÄTIG WAREN

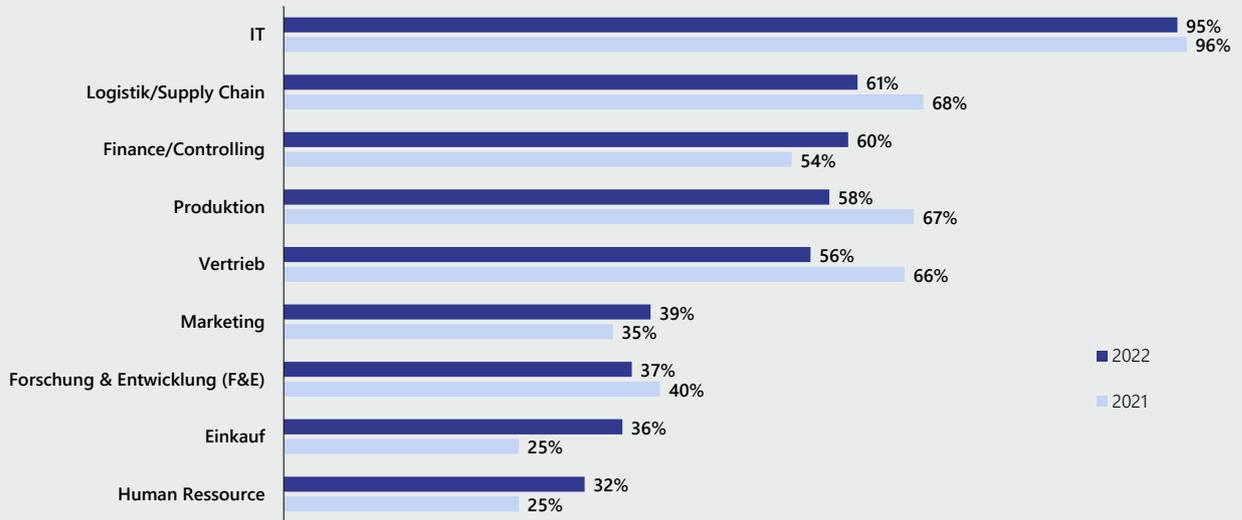


Abb. 7: Frage: Für welche der folgenden Bereiche war Ihr Unternehmen 2022 im Rahmen der Kundenprojekte tätig? Skala von -2 = „nie“ bis +2 = „sehr häufig“; Werte beziehen sich auf „sehr häufig“ und „oft“; n = 76 (2022); n = 71 (2021)

IT RÜCKT WEITER IN DIE FACHBEREICHE

Auch wenn nahezu alle befragten IT-Dienstleister weiterhin für die IT-Abteilung tätig sind, kommen gleichzeitig immer mehr Projektanfragen direkt aus den Fachbereichen. Kamen 2021 noch 57 Prozent der Projektanfragen der untersuchten IT-Dienstleister aus der IT, so waren es 2022 nur noch 53 Prozent – was übrigens genau dem von den IT-Dienstleistern für 2022 prognostizierten Wert entspricht.

Von einem besonders hohen Anteil der Projektanfragen aus den Fachbereichen berichteten die Top 20 der mittelständischen IT-Beratungen: Im Durchschnitt kamen 2021 bereits 44 Prozent der Projektanfragen aus Fachbereichen und nur 47,2 Prozent aus der IT-Abteilung. Die Top-25-IT-Beratungen dagegen erreichen noch 57,5 Prozent der Projektanfragen aus der IT-Abteilung, wobei sie für 2022 erwarten, dass sich dieser Anteil auf rund 48 Prozent reduzieren wird.

In immer mehr Unternehmen und Behörden vollzieht sich ein Wandel zur produktorientierten Organisation, bei der das Business und die IT im Sinne einer BizDevOps-Organisation gemeinschaftlich für die Steuerung verantwortlich sind. Dieser Trend spiegelt sich in dem leichten Anstieg der Projektanfragen aus crossfunktionalen Teams von elf Prozent (2021) auf zwölf Prozent (2022) wider. Interessant: Die 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen kamen 2022 sogar auf einen Anteil von 16,1 Prozent der Anfragen aus produktorientierten Teams.



HOHE RELEVANZ VON FACHBEREICHEN FÜR IT-AUSSCHREIBUNGEN

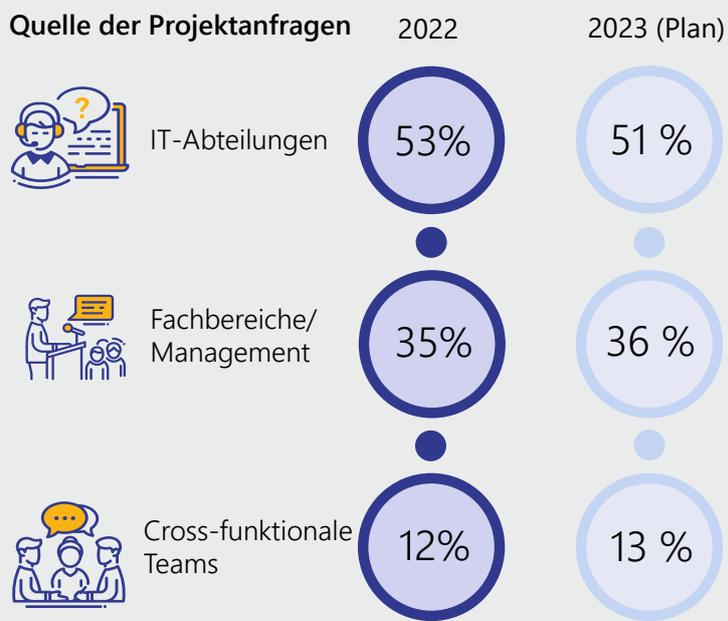


Abb. 8: Frage: Aus welchen Bereichen erhalten Sie Projektanfragen von Kunden? – 2022 & 2023 (Plan); Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 66



## Lünendonk®-Liste 2023

### „Führende IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen in Deutschland“

Rang		Unternehmen	Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeitende in Deutschland (FTEs)		Gesamtumsatz in Mio. Euro (Nur Unternehmen mit Hauptsitz bzw. der Mehrheit ihres Grund- und Stammkapitals in Deutschland)	
2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022	2021
1	1	● Accenture GmbH, Kronberg *) 1) 2)	2.900,0	2.650,0	12.100	11.300		
2	2	● Capgemini Deutschland GmbH, Berlin *) 2)	2.050,0	1.700,0	10.100	8.800		
3	3	● IBM Deutschland GmbH, Ehningen *) 2)	1.850,0	1.650,0	7.000	6.700		
4	-	○ Tata Consultancy Services Deutschland GmbH, Frankfurt am Main *)	928,7	843,3	3.100	3.100		
5	6	➔ msg systems AG, Ismaning 1)	902,6	878,0	6.452	6.085	1.310,0	1.224,6
6	11	➔ Adesso SE, Dortmund 1)	729,4	550,2	5.729	4.379	899,2	678,3
7	9	➔ Infosys Limited, Frankfurt am Main *) 1)	710,0	630,0	2.100	1.800		
8	7	➔ Sopra Steria SE, Hamburg	671,0	657,2	3.682	3.203		
9	10	➔ MHP Management & IT-Beratung GmbH, Ludwigsburg	643,2	552,4	3.388	2.670	703,0	600,2
10	12	➔ CGI Deutschland B.V. & Co. KG, Leinfelden-Echterdingen	582,0	518,0	4.700	4.300		
11	13	➔ Wipro Limited, Frankfurt am Main *)	535,0	450,0	1.800	1.750		
12	16	➔ Materna Communications & Information SE, Dortmund 1)	495,7	376,8	3.300	2.443	554,0	433,0
13	15	➔ Cognizant Technology Solutions GmbH, Frankfurt am Main *)	400,0	380,0	3.050	3.000		

## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Rang		Unternehmen	Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeitende in Deutschland (FTEs)		Gesamtumsatz in Mio. Euro (Nur Unternehmen mit Hauptsitz bzw. der Mehrheit ihres Grund- und Stammkapitals in Deutschland)	
2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022	2021
14	14	● Arvato Systems GmbH, Gütersloh	394,0	444,3	2.620	2.356	414,3	454,5
15	18	➔ Reply Deutschland SE, Gütersloh *) 1)	370,0	295,0	2.400	1.900		
16	17	➔ All for One Group SE, Filderstadt 1)	354,1	318,4	1.608	1.479		
17	20	➔ Valantic GmbH, München 1)	280,0	220,0	1.720	1.461	413,0	270,0
18	19	➔ Lufthansa Industry Solutions GmbH & Co. KG, Norderstedt	257,0	235,0	1.813	1.747	279,8	251,0
19	22	➔ Senacor Technologies AG, Eschborn 1)	199,6	156,3	711	667	210,0	166,0
20	21	➔ Conet Technologies Holding GmbH, Hennef	190,9	173,7	1.434	1.049	193,0	177,2
21	24	➔ Nagarro SE, München 1)	170,0	130,2	900	754	856,0	539,6
22	23	➔ ]init[ AG für digitale Kommunikation, Berlin 1)	169,6	152,4	861	733	175,0	152,6
23	-	○ ISO Software Systeme GmbH, Nürnberg 3)	137,0	101,5	530	505	139,5	105,0
24	-	○ Team neusta GmbH, Bremen 1)	129,3	112,7	1.140	1.054	132,6	113,0
25	25	● ConVista Holding GmbH, München	127,0	120,1	636	579	166,0	156,6

\*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt.

1) Inkl. Übernahmen.

2) Umsätze enthalten auch die Umsätze mit Managementberatung.

3) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen umfassen die ISO Software Systeme GmbH, ISO Travel Solutions GmbH, ISO Professional Services GmbH, ISO Recruiting Consultants GmbH und ISO Public Services GmbH.

### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Die Lünendonk®-Liste stellt ein Ranking der nach Inlandsumsatz führenden IT-Beratungen in Deutschland dar. In das Ranking aufgenommen werden Unternehmen, die mehr als 60 Prozent ihres Umsatzes mit Management- und IT-Beratung, mit Systemintegration oder mit Softwareentwicklung und -einführung erzielten.

Marktführer ist weiterhin Accenture mit einem geschätzten Deutschlandumsatz von 2,9 Milliarden Euro im Jahr 2022 (2021: 2,2 Mrd. €), gefolgt von Capgemini, die laut Lünendonk-Schätzungen erstmals die Marke von zwei Milliarden Euro Umsatz in Deutschland (2,05 Mrd. €) durchbrechen konnten. IBM komplettiert die Top 3 mit einem ebenfalls geschätzten Deutschlandumsatz von 1,85 Milliarden Euro. Auf Rang vier und fünf folgen TCS (928,7 Mio. €) und msg systems (902,6 Mio. €).



Durch ein Umsatzwachstum von 32,6 Prozent ist Adesso um fünf Positionen von Rang elf auf Rang sechs geklettert. Ebenfalls deutlich nach oben ging es für die IT-Beratung Materna, die um rund 32 Prozent auf 495,7 Millionen Euro wachsen konnte und damit vier Plätze gutmachte. Weiterhin überdurchschnittlich stark haben sich 2022 Senacor (+28 %) und Reply (+24 %) entwickelt.

Neu in der Lünendonk-Liste auf den Plätzen 22 und 23 sind die IT-Beratungen ISO Software Systeme mit einem Deutschlandumsatz von 137,0 Millionen Euro und Team Neusta mit 129,3 Millionen Euro.

#### VERÄNDERUNGEN IN DER LÜNENDONK®-LISTE

In der aktuellen Lünendonk®-Liste gibt es einige wichtige Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr: Durch die Verschmelzung der NTT-Tochtergesellschaften NTT Data und NTT Ltd. hat das neue Unternehmen nun ein geändertes Leistungsspektrum und wird daher in der Lünendonk®-Liste „Führende IT-Service-Unternehmen in Deutschland“ geführt. Auch die beiden Dienstleister DXC und T-Systems werden nun mit ihren Gesamtumsätzen in der Lünendonk®-Liste „Führende IT-Service-Unternehmen in Deutschland“ eingeordnet, da ihr Schwerpunkt mittlerweile im Segment IT-Services liegt. Zuvor waren sie mit ihren anteiligen IT-Beratungs- und Systemintegrationsumsätzen in der Lünendonk®-Liste vertreten.

Nach einem Jahr im Ranking der führenden 20 IT-Service-Unternehmen wechselt Tata Consultancy Services (TCS) wieder zurück in die Lünendonk®-Liste der führenden 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen. Der Wechsel im letzten Jahr erfolgte vor dem Hintergrund der Übernahme des internen IT-Dienstleisters der Deutschen-Bank-Tochter Postbank, der Postbank Systems, und eines damit verbundenen modifizierten Leistungsspektrums, das sich 2022 aber wieder stärker verändert hat, sodass die Mehrheit der Umsätze in Deutschland wieder mit IT-Beratung und Systemintegration erzielt wurden.



## Lünendonk®-Liste 2023

### „Führende mittelständische IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen in Deutschland“

Rang		Unternehmen	Gesamtumsatz in Mio. Euro		Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeitende insgesamt (FTEs)		Mitarbeitende in Deutschland (FTEs)	
2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
1	2	 Valantic GmbH, München *) 1)	413,0	270,0	280,0	220,0	2.550	2.232	1.720	1.461
2	5	 Senacor Technologies AG, Eschborn 1)	210,0	166,0	199,6	156,3	793	667	711	667
3	-	 Intive Group GmbH, München	200,0	160,0	77,0	61,0	3.000	2.700	396	350
4	3	 Conet Technologies Holding GmbH, Hennef	193,0	177,2	190,9	173,7	1.520	1.087	1.434	1.049
5	8	 Jinit[ AG für digitale Kommunikation, Berlin 1)	175,0	152,6	169,6	152,4	861	733	861	733
6	4	 SNP Schneider-Neureither & Partner SE, Heidelberg *)	173,4	167,0	86,0	82,0	1.318	1.377	532	523
7	7	 Cosmo Consult AG, Berlin	167,5	154,0	90,8	84,8	1.297	1.201	648	609
8	9	 Mait GmbH, Rottweil 1)	167,0	142,0	91,0	88,0	574	548	403	395
9	6	 ConVista Holding GmbH, München	166,0	156,6	127,0	120,1	1.127	1.233	636	579
10	12	 ISO Software Systeme GmbH, Nürnberg 2)	139,5	105,0	137,0	101,5	555	527	530	505



Rang		Unternehmen	Gesamtumsatz in Mio. Euro		Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeitende insgesamt (FTEs)		Mitarbeitende in Deutschland (FTEs)	
2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
11	10	 Team neusta GmbH, Bremen 1)	132,6	113,0	129,3	112,7	1.142	1.056	1.140	1.054
12	11	 BE-terna Enhancement GmbH, Leipzig 3)	130,0	111,5	59,0	46,7	1.013	889	349	313
13	13	 BridgingIT GmbH, Mannheim *)	113,6	100,3	113,0	100,1	650	550	650	550
14	14	 Exxeta AG, Karlsruhe	110,7	95,3	104,3	88,1	930	869	895	832
15	-	 PPI AG, Hamburg	100,7	92,7	90,0	82,4	778	706	699	635
16	19	 TNG Technology Consulting GmbH, Unterföhring	95,8	74,2	92,8	69,1	671	537	636	517
17	15	 Sycor GmbH, Göttingen	89,6	87,8	77,8	74,9	473	518	414	425
18	20	 Codecentric AG, Solingen	83,2	73,7	78,7	69,7	651	610	550	520
19	16	 Seven Principles AG, Köln *)	80,9	79,9	56,4	54,2	442	417	420	401
20	17	 Consileon Business Consultancy GmbH, Karlsruhe 1)	80,0	75,5	77,0	73,0	468	464	421	416

\*) Umsatz- und/oder Mitarbeitendenzahlen teilweise geschätzt.

1) Inkl. Übernahmen.

2) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen umfassen die ISO Software Systeme GmbH, ISO Travel Solutions GmbH, ISO Professional Services GmbH, ISO Recruiting Consultants GmbH und ISO Public Services GmbH.

3) Seit 2022 Teil von Telefónica Tech.



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Neben der Lünendonk®-Liste der 25 größten IT-Beratungen in Deutschland veröffentlicht Lünendonk seit vielen Jahren ein Ranking 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.

Um in dieses Ranking aufgenommen zu werden, müssen IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen eine Reihe von Kriterien erfüllen:

- Der Hauptsitz und die Mehrheit des Grund- und Stammkapitals befinden sich jeweils in Deutschland.
- Mindestens 60 Prozent der Umsätze müssen mit IT-Beratung, Systemintegration oder 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.

Die 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen wachen 2022 um durchschnittlich 14,5 Prozent (2021: 16,0 %) und generierten somit in Summe Umsätze in Höhe von 3,0 Milliarden Euro (2021: 2,6 Mrd. €). Die Zahl der Beschäftigten stieg 2022 im Mittel um 9 Prozent von rund 19.000 auf 21.000 Mitarbeitende. Für das Jahr 2023 gehen die Unternehmen trotz der konjunkturell angespannten Lage von einem durchschnittlichen Umsatzplus von 12,8 Prozent aus. Im Vergleich zu den führenden 25 IT-Beratungen (+12,1 %) erwarten die mittelständischen Häuser damit ein leicht höheres Wachstum – das spiegelt die zentrale Bedeutung der mittelständischen IT-Häuser für die Digitalisierung der deutschen Wirtschaft wider.

Aufgrund der Überschreitung der Umsatzgrenze von 500 Millionen Euro erfüllt Materna eines der Aufnahmekriterien nicht mehr und findet sich daher nicht mehr in diesem Ranking wieder.

#### DAS RANKING IM ÜBERBLICK

Platz eins belegt dadurch in diesem Jahr Valantic mit einem Gesamtumsatz von 413,0 Millionen Euro. Das Umsatzplus von 53 Prozent wurde sowohl durch organisches als auch durch anorganisches Wachstum in Form von mehreren Übernahmen erzielt, wobei Lünendonk Übernahmen ab Ende des dritten Quartals nicht berücksichtigt.



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Von Rang fünf auf Rang zwei mit einer Umsatzsteigerung von rund 27 Prozent auf nun 210,0 Millionen verbessert sich Senacor. Das Wachstum beruht sowohl auf einem großen organischen Wachstum als auch auf der Übernahme der Digitalberatung e&Co. mit Fokus auf der Automobilbranche.

Auf Platz drei folgt der Neueinsteiger Intive aus München mit 200 Millionen Euro Umsatz. Die Top 5 komplettieren Conet und Init. Mit Ausnahme von Intive sind alle Unternehmen der Top 5 ebenfalls in der Lünendonk®-Liste der führenden 25 IT-Beratungen vertreten.

Ebenfalls in den Top 10 findet sich mit Cosmo Consult, ein Beratungs- und IT-Dienstleister mit Fokus auf Microsoft-Technologien und einem Wachstum um 8,8 Prozent auf nunmehr 167,5 Millionen Euro, von dem ein großer Teil im Ausland erzielt wurde. Direkt dahinter auf Rang acht mit einem Umsatz von 167 Millionen Euro findet sich mit Mait, eine IT-Beratung mit einem Schwerpunkt auf Kunden aus der Industrie. Die Top 10 schließen die IT-Beratungen ConVista und die ISO-Gruppe ab.



Das stärkste Wachstum durch organische Aktivitäten verzeichnete ISO aus Nürnberg mit einem Umsatzplus von knapp 33 Prozent, wodurch ein Sprung von Rang zwölf auf zehngelang. Ebenfalls um fast 30 Prozent ist TNG Technology Consulting gewachsen, die sich um drei Plätze verbessert und sich nun auf Rang 16 einreihet.

Während im vergangenen Jahr noch sieben im Ranking vertretene mittelständische IT-Beratungen weniger als 100 Millionen Euro erwirtschafteten, sind es 2022 nur noch fünf Unternehmen: TNG, Sycor, Codecentric, Seven Principles und Consileon. Die Umsatzuntergrenze für Rang 20 stieg damit von rund 70 auf nun 80 Millionen Euro an.

## Lünendonk®-Liste 2023

### „Führende IT-Service-Unternehmen in Deutschland“

Rang <sup>*)</sup>		Unternehmen	Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeitende in Deutschland (FTEs)		Gesamtumsatz in Mio. Euro (Nur Unternehmen mit Hauptsitz bzw. der Mehrheit ihres Grund- und Stammkapitals in Deutschland)	
2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022	2021
1	1	T-Systems International GmbH, Frankfurt am Main <sup>*) 1) 2)</sup>	2.900,0	2.850,0	11.000	10.500	3.811,0	3.759,0
2	-	NTT Data, Bielefeld/München/Bad Homburg <sup>*) 1) 3)</sup>	2.200,0	1.900,0	7.550	7.291		
3	2	Atos Information Technology GmbH, München <sup>*)</sup>	1.920,0	1.900,0	6.700	7.100		
4	5	DXC Technology, Eschborn <sup>*) 1)</sup>	1.350,0	1.340,0	2.700	2.650		
5	4	Kyndryl Deutschland GmbH, Kelsterbach <sup>*)</sup>	780,0	770,0	1.150	1.100		
6	6	Datagroup SE, Pliezhausen <sup>4)</sup>	497,0	440,6	3.091	2.825	501,4	444,7
7	8	Allgeier SE, München <sup>*) 4)</sup>	434,6	377,0	2.354	2.350	480,3	400,0
8	7	HCL Technologies Germany GmbH, Eschborn <sup>*)</sup>	424,0	378,0	2.450	2.380		
9	9	Controlware GmbH Kommunikationssysteme, Dietzenbach	346,0	290,0	871	801	376,0	316,0
10	10	Tech Mahindra GmbH, Düsseldorf	310,0	270,0	910	1.116		



## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Rang <sup>*)</sup>		Unternehmen	Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeitende in Deutschland (FTEs)		Gesamtumsatz in Mio. Euro (Nur Unternehmen mit Hauptsitz bzw. der Mehrheit ihres Grund- und Stammkapitals in Deutschland)	
2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022	2021
11	11	BTC Business Technology Consulting AG, Oldenburg	225,0	212,9	1.564	1.473	258,8	247,0
12	12	Q.beyond AG, Köln	163,6	148,4	1.103	1.139	171,1	155,2
13	-	Akquinet GmbH, Hamburg 5)	150,0	140,0	955	926	161,0	150,0
14	13	Experis GmbH, Eschborn *)	118,0	117,0	1.150	1.136		
15	14	Syntax Systems GmbH & Co. KG, Weinheim	103,0	90,0	430	410		
16	-	Unisys Deutschland GmbH, Hattersheim am Main *)	95,0	94,0	300	290		
17	15	Audius SE, Weinstadt 4)	68,2	54,8	555	479	73,0	58,6
18	-	Skaylink GmbH, München *)	65,0	62,0	351	338	95,0	77,0
19	-	Convotis GmbH, Düsseldorf 6)	44,0		361		68,8	
20	-	Ewerk Group Services GmbH, Leipzig 4)	29,2	28,1	189	212	29,2	28,1

\*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt.

+\*) Aufgrund der Erweiterung der Liste von einer Top-15 auf eine Top-20 werden keine Wechsel in der Rangfolge durch Pfeile dargestellt.

1) Eine Vergleichbarkeit zur Lünendonk-Liste 2022 ist nicht möglich, da die Segmentumsätze der Bereiche IT-Service, IT-Beratung und Systemintegration nun zusammengefasst sind.

2) Abweichung der Zahlen zu den Vorjahresangaben aufgrund der Verlagerung des Security-Geschäfts zur Deutschen Telekom.

3) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen umfassen das Deutschlandgeschäft der NTT Data Deutschland GmbH, NTT Data Business Solutions AG und NTT Ltd. mit den jeweiligen drei Hauptsitzen der Gesellschaften in Deutschland.

4) Inkl. Übernahmen.

5) Umsatz- und Mitarbeiterzahlen inkl. der akquinet outsourcing gGmbH.

6) Keine Zahlen für 2021, da operatives Geschäft erst 2022 aufgenommen wurde.



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

In das Ranking aufgenommen werden IT-Dienstleister, die mehr als 50 Prozent des Umsatzes mit IT-Outsourcing, Hosting, Managed Services und anderen Rechenzentrums-services am externen Markt erzielen. In diesem Jahr wurde das Ranking unter anderem aufgrund des Wechsels von T-Systems, NTT Data und DXC in diese Lünendonk®-Liste auf ein Top-20-Ranking erweitert.

Durch die Verschmelzung der NTT-Tochtergesellschaften NTT Data und NTT Ltd. hat das neue Unternehmen nun ein geändertes Leistungsspektrum und wird daher in dieser Lünendonk®-Liste geführt. Auch die beiden Dienstleister DXC und T-Systems werden nun mit ihren Gesamtumsätzen in dieser Lünendonk®-Liste eingeordnet, da ihr Schwerpunkt mittlerweile im Segment IT-Services liegt. Zuvor waren sie mit ihren anteiligen IT-Beratungs- und IT-Service-Umsätzen in beiden Lünendonk®-Listen „IT-Beratung und Systemintegration“ und „IT-Service“ vertreten.

Den Spitzenplatz der führenden IT-Service-Unternehmen hält T-Systems mit einem geschätzten Inlandsumsatz von 2,9 Milliarden Euro. Den zweiten Platz besetzt der Neueinsteiger NTT Data, der laut Lünendonk-Schätzungen 2022 auf einen Deutschlandumsatz von 2,2 Milliarden Euro kam. Atos (1,92 Mrd. €), DXC (1,35 Mrd. €) und Kyndryl (780 Mio. €) schließen die Top 5 ab.

Mit einem Umsatzplus von 12,8 Prozent gelingt der Datagroup erneut ein zweistelliges Wachstum – das bedeutet Rang sechs im Ranking. Nach Lünendonk-Schätzungen konnten die indischstämmigen IT-Dienstleister HCL (424 Mio. €) und Tech Mahindra (310 Mio. €) in Deutschland um rund 15 Prozent zulegen.

Auf Rang zwölf reiht sich die Kölner q.beyond mit einem Umsatzsprung um 10,2 Prozent in Deutschland in der Lünendonk®-Liste ein. Die Top 20 schließt die Leipziger Ewerk Group mit einem Inlandsumsatz von 29,2 Millionen Euro ab.



# Die wichtigsten Wettbewerber der IT-Dienstleister

Während die Lünendonk®-Liste seit fast vier Jahrzehnten dafür sorgt, dass die Marktstärke von IT-Dienstleistern auf der Basis der Umsatzzahlen transparent wird, gibt die Frage nach den drei wichtigsten Wettbewerbern darüber Aufschluss, zu welchen Dienstleistern ein besonders intensives Wettbewerbsverhältnis besteht. Die befragten IT-Dienstleister wurden gebeten, ihre drei wichtigsten Wettbewerber anzugeben – also diejenigen Unternehmen, die sie am häufigsten und am stärksten in ihrem Marktsegment wahrnehmen.

Die Ergebnisse zeichnen ein interessantes Bild darüber, ob die 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 IST DER WICHTIGSTE WETTBEWERBER IM IT-DIENSTLEISTUNGSMARKT

Die häufigsten Wettbewerbernennungen entfielen wie bereits in den letzten Jahren auf Accenture. 49 Prozent der befragten IT-Dienstleister nehmen Accenture als einen ihrer drei wichtigsten Wettbewerber im Markt wahr. Die Nummer 1 im Ranking der 25 führenden IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland hält diesen Spitzenplatz bereits seit 2016 ohne Unterbrechung und ist mit einem Umsatz von rund 61,6 Milliarden US-Dollar das größte Management- und IT-Beratungsunternehmen der Welt.



Auf dem zweiten Platz im Ranking der drei am häufigsten genannten Wettbewerber gibt es einen Wechsel: 25 Prozent sehen mittlerweile Adesso als einen ihrer wichtigsten Wettbewerber an. 2022 waren es noch 16 Prozent. Die deutlich häufigeren Nennungen sind auch auf das Wachstum von Adesso im Jahr 2022 zurückzuführen, in dem das Unternehmen im Umsatz um 32,6 Prozent zulegen konnte und in der Lünendonk®-Liste der führenden 25 IT-Beratungen um fünf Plätze nach oben auf Rang sechs geklettert ist.

Im vergangenen Jahr lag noch Capgemini mit 22 Prozent Nennungen auf Rang zwei – in diesem Jahr liegt Capgemini auf Rang drei.

Ein anderes Bild zeigt jedoch die Analyse der Top-25-IT-Beratungen: 38 Prozent der Dienstleister aus dieser Gruppe nehmen Capgemini als einen ihrer wichtigsten Wettbewerber wahr. Auf Adesso entfällt aus der Gruppe der Top 25 mit 21 Prozent aber immerhin der dritthöchste Anteil, wohingegen jede Dritte der Top 20 der mittelständischen IT-Beratungen Adesso zu seinen drei wichtigsten Wettbewerbern zählt.



# DIE WICHTIGSTEN WETTBEWERBER DER IT-DIENSTLEISTER

## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Deutlich mehr Nennungen als einer der drei wichtigsten Wettbewerber erhielt Bechtle. Waren es 2022 noch sieben Prozent der Nennungen, so sind es 2023 jetzt 14 Prozent. In der Analyse der unterschiedlichen Gruppen der IT-Dienstleister wird jedoch deutlich, dass vor allem die IT-Service-Unternehmen Bechtle als einen ihrer Hauptwettbewerber ansehen. Von dieser Gruppe erhielt Bechtle mit 32 Prozent deutlich mehr Nennungen als im Durchschnitt über alle untersuchten IT-Dienstleister hinweg.

### WICHTIGSTE WETTBEWERBER IN DEUTSCHLAND AUS SICHT ALLER BEFRAGTEN IT-DIENSTLEISTER

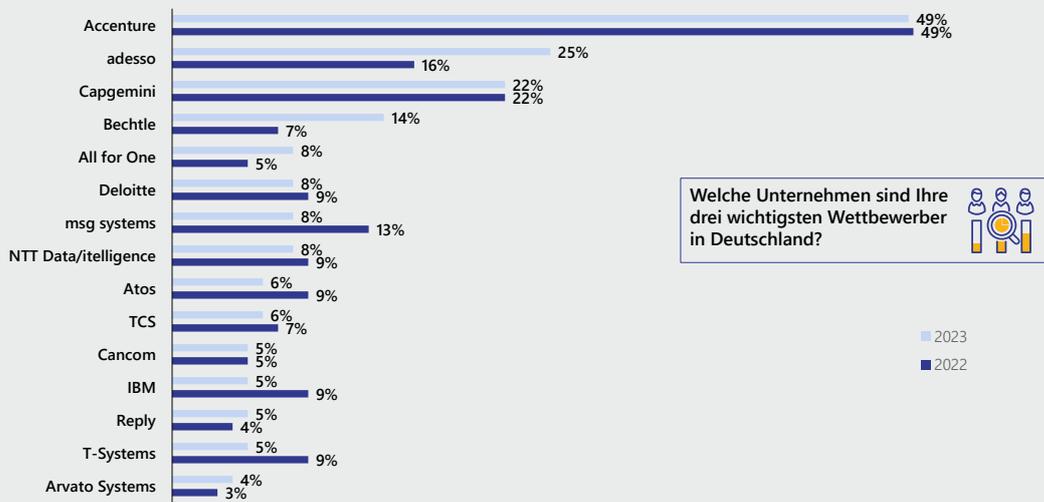


Abb. 9: Frage: Welche Unternehmen sind Ihre drei wichtigsten Wettbewerber in Deutschland? Alle Teilnehmer; Nur Nennungen mit mind. drei Nennungen wurden aufgeführt; n = 79

### WICHTIGSTE WETTBEWERBER IN DEUTSCHLAND AUS SICHT ALLER BEFRAGTEN IT-BERATUNGEN GEGENÜBER ALLEN IT-SERVICE-UNTERNEHMEN

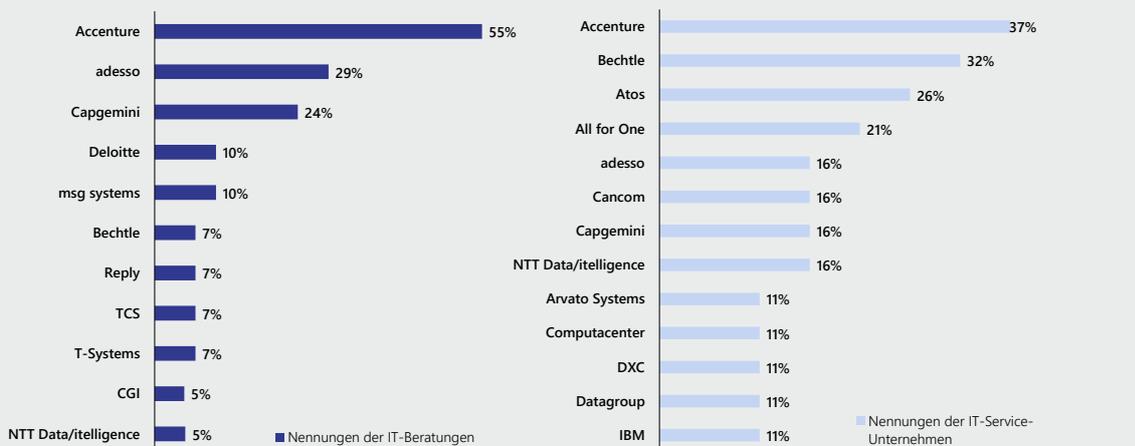


Abb. 10: Frage: Welche Unternehmen sind Ihre drei wichtigsten Wettbewerber in Deutschland? Alle Teilnehmer; n = 58 (IT-Beratungen); n = 19 (IT-Service-Unternehmen)

# Leistungsportfolio der IT-Dienstleister

Zur detaillierten Analyse der Umsätze der IT-Dienstleister fragt Lünendonk in jedem Jahr deren Verteilung auf einzelne Leistungskategorien ab. Dabei werden den Unternehmen die Kategorien vorgegeben mit der Bitte, ihre Umsätze entsprechend zuzuordnen.

Neben der Analyse der Service-Bausteine im IT-Dienstleistungsmarkt hat Lünendonk in diesem Jahr erstmals die Umsätze mit ausgewählten Themen erhoben, um die konkreten Inhalte der Service-Kategorien noch genauer abzubilden. Die jeweiligen Themen hat Lünendonk vorgegeben und darum gebeten, die entsprechenden Umsatzanteile anzugeben.

## GESTIEGENE NACHFRAGE NACH IMPLEMENTIERUNGSLEISTUNGEN

In der Analyse des Leistungsspektrums für das Jahr 2022 zeigen sich im Vergleich zum Jahr 2021 – mit einer Ausnahme – nur minimale Veränderungen. Demnach berichteten die untersuchten IT-Dienstleister von einem Anstieg ihrer Umsatzanteile mit Softwareeinführung und Systemintegration auf 15,3 Prozent (2021: 14,7 %). Diese Zunahme war aufgrund der Entwicklung der Nachfrage in der Vergangenheit jedoch absehbar. So steigerte sich in den Jahren 2020 und 2021 der Umsatzanteil mit IT-Beratung und Softwareentwicklung enorm im Zuge der pandemiebedingten Herausforderungen und des gestiegenen Drucks zur digitalen Transformation. 2022 wurden diese Projekte dann in die Implementierungsphase überführt, was unter anderem den Anstieg erklärt. Ein weiterer Aspekt ist die anziehende SAP S/4HANA-Transformation sowie die Umstellung auf moderne Softwareanwendungen zur Förderung des digitalen Arbeitsplatzes und der Arbeitgeberattraktivität.



## IT-BERATUNG BLEIBT DER GRÖSSTE UMSATZBLOCK

Der größte Anteil an den Umsätzen der untersuchten IT-Dienstleister entfällt jedoch weiterhin auf die IT-Beratung. Im Durchschnitt erzielen die IT-Dienstleister 25,4 Prozent ihrer Umsätze mit IT-Beratungsleistungen. Den zweithöchsten Umsatz erwirtschaften sie mit Individualsoftwareentwicklung, wobei der mittlere Umsatzanteil mit 22,9 Prozent leicht geringer ausfällt als im Jahr 2021.

Neben den Leistungen, die klassischerweise zum Projektgeschäft gehören und eher zeitlich begrenzt sind, gehören zum Leistungsspektrum der IT-Dienstleister auch Aufgaben rund um den IT-Betrieb mit vergleichsweise lang laufenden Verträgen. Etwa jeden fünften Euro erzielten die befragten IT-Dienstleister im Durchschnitt mit IT-Betriebsleistungen, wobei der IT-Applikationsbetrieb mit 10,4 Prozent den größten Teil darstellt.

DIGITALER REIFEGRAD: MEHR INVESTITIONEN IN SOFTWAREEINFÜHRUNGEN

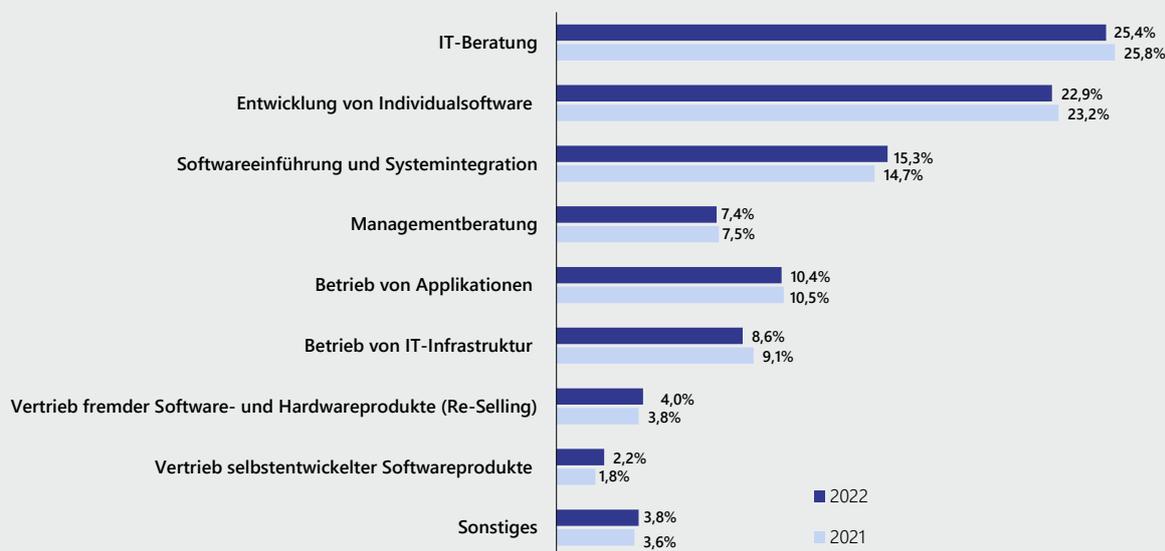


Abb. 11: Frage: Wie ist das Leistungsspektrum Ihres Unternehmens? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 81

DEUTLICHE UNTERSCHIEDE IM PORTFOLIO ZWISCHEN IT-BERATUNG UND IT-SERVICE

Beim Blick auf die Unterschiede im Leistungsspektrum zwischen Dienstleistern mit Schwerpunkt auf IT-Beratung, Softwareentwicklung und Systemintegration und denjenigen mit Schwerpunkt auf Services rund um die IT-Operations wird deutlich, warum Lünendonk für beide Dienstleister-Typologien jeweils eine separate Lünendonk®-Liste führt.

Die Geschäftsmodelle der IT-Service-Unternehmen sind sehr stark auf lang laufende Verträge ausgerichtet und inhaltlich auf den Betrieb der IT-Anwendungslandschaft. Tatsächlich liegt der durchschnittliche Umsatzanteil der untersuchten IT-Service-Unternehmen mit IT-Operations bei 49 Prozent. Der Betrieb der IT-Infrastruktur macht mit 27 Prozent im statistischen Mittel dabei den größten Teil aus.

Zum Vergleich: Die untersuchten IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen kommen im Mittel nur auf 10,4 Prozent, wohingegen die breiter aufgestellten Top-25-IT-Beratungen durchschnittlich immerhin 17,8 Prozent ihres Umsatzes mit dem Betrieb von Anwendungen und IT-Infrastruktur erwirtschaften.



DIGITALER REIFEGRAD: MEHR INVESTITIONEN IN SOFTWAREEINFÜHRUNGEN

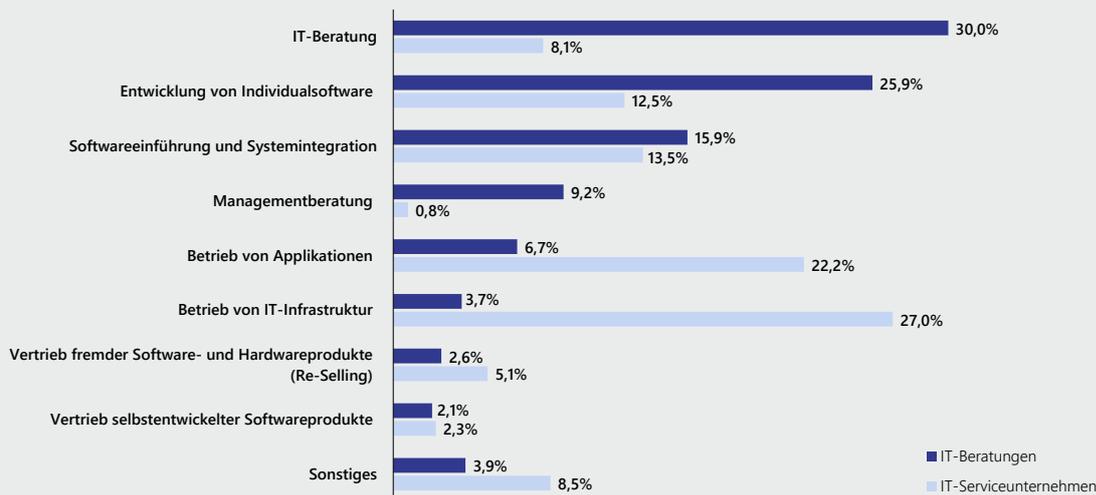


Abb. 12: Frage: Wie ist das Leistungsspektrum Ihres Unternehmens? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 62 (IT-Beratungen); n = 16 (IT-Service)

UMSATZVERTEILUNG AUF EINZELNE THEMEN

Die Analyse der Umsatzanteile von einzelnen Themen zeigt, dass die in diese Studie einbezogenen IT-Dienstleister mit sechs Themenkomplexen durchschnittlich 62,8 Prozent ihrer Umsätze erzielen.

Der größte Anteil entfällt auf das Application Management (14,1 %), gefolgt von der Cloud Transformation (13,5 %). Tatsächlich verändert sich das Application Management seit einigen Jahren im Zuge der immer häufigeren Entwicklung von Software auf der Basis von Cloud-native Technologien. Hinzu kommt die Fokussierung auf Kundenzentrierung in vielen Unternehmen, was zu veränderten Anforderungen an den Betrieb von digitalen Produkten führt wie beispielsweise Skalierung, Stabilität oder das Einspielen neuer Features in sehr kurzen Zyklen und in hoher Geschwindigkeit. Durch diese steigende Komplexität im Application Management bei gleichzeitigem Fachkräftemangel vergeben immer mehr Unternehmen das Application Management als Managed Services an IT-Dienstleister.

Die Umsatzanteile mit Digital Engineering erscheinen mit 12,5 Prozent sehr hoch, was damit zusammenhängen kann, dass einige Dienstleister hierunter auch die Entwicklung von Softwarelösungen zusammengefasst haben, die nicht Bestandteil der (End-)Produkte sind. So geht es beim Digital Engineering überwiegend um softwaregestützte Konstruktions- und Design-Services, also inhaltlich um die Kombination aus klassischem Engineering (Produktentwicklung) und Softwareentwicklung. Der Treiber ist die Digitalisierung der Geschäftsmodelle und damit verbunden der Trend zu Software-defined Products. Da unter



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

den IT-Dienstleistern nur wenige signifikante Kompetenzen bei Entwicklungsdienstleistungen haben, schätzt Lünendonk den tatsächlichen Umsatzanteil deutlich geringer ein. Beispiele von IT-Dienstleistern mit signifikanten Anteilen von Digital Engineering sind Accenture, Capgemini, Cognizant oder Wipro.

Aus Sicht von Lünendonk ist Digital Engineering jedoch eines der Top-Trends im Markt, unter anderem wegen folgender Entwicklungen:

- Für Industrieunternehmen wird es immer relevanter, kundenzentriert zu agieren, also die Anforderungen der Kunden bei der Produktentwicklung stärker in den Mittelpunkt zu stellen (Customer Centricity) – sei es durch Innovationsworkshops oder durch die Analyse von Daten, die während der Nutzung eines Produkts entstehen und für die Entwicklung neuer Produkte oder Releases verwendet werden.
- Im Kontext der Produktentwicklung führen vor allem Digital Engineering und der Digital Twin dazu, neue Ideen, Konzepte und Innovationen im Rahmen von Simulationen und einer virtuellen Inbetriebnahme zunächst virtuell zu verproben. Damit sollen sich sowohl Entwicklungskosten reduzieren als auch Entwicklungsprozesse beschleunigen.
- Durch realitätsgetreues Testen in Echtzeitsimulationen lässt sich die Produktqualität verbessern und die Markteinführung erfolgreicher gestalten. Auch die Weiterentwicklung beziehungsweise Optimierung von Produkten, die sich bereits in der Nutzung befinden, ist durch den digitalen Zwilling einfacher, da Anpassungen am Produkt zunächst direkt an seinem digitalen Abbild vorgenommen werden können und gegebenenfalls per Over-the-Air-Update (OTA-Update) eingespielt werden.
- IT im Produkt wächst mit der Operational Technology zusammen, also IT mit Marketing, Vertrieb, Logistik und Produktion. Daher stellen die klassischen Engineering-Dienstleister mit ihrem Know-how in den Bereichen Produkt und Produktion für IT-Dienstleister eine interessante Ergänzung dar und umgekehrt.
- Konzerne vergeben immer größere und komplexere Entwicklungsumfänge im Ganzen. Dies ist ein Vorteil für Dienstleister, die entsprechend groß, breit und interdisziplinär aufgestellt sind und eine hohe Lieferfähigkeit von Talenten garantieren können.



#### DATA & ANALYTICS

Unabhängig davon, ob es um digitale Geschäftsmodelle, um eine bessere und individuellere Kundenansprache oder um Prozessoptimierungen geht – Entscheidungen werden immer häufiger auf der Grundlage von Daten und Vorhersagemodellen getroffen. Verfahren im Bereich der KI (derzeit vor allem Generative AI) spielen hier eine wichtige Rolle – beispielsweise zur intelligenten Automatisierung der Geschäftsprozesse oder zur Kundensegmentierung und zur individuellen Kundenansprache (Hyperpersonalisierung). In diesem Feld sind die untersuchten IT-Dienstleister mit einem durchschnittlichen



## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Umsatzanteil von 9,6 Prozent ebenfalls stark vertreten, wobei hier die Spannen bis zu einem Anteil von 100 Prozent reichen.

### MANAGED CLOUD SERVICES

Für den Betrieb des gesamten IT-Stacks – inklusive der immer häufiger auf Cloud-native-Technologien basierenden Softwareanwendungen – bestehen hohe Anforderungen an Security, Verfügbarkeit und Performance. Gleichzeitig erfordern die im Zuge der Cloud Transformation entstehenden Multi- und Hybrid-Cloud-Landschaften eine integrierte Steuerung von Aufgaben wie Security Monitoring, Identity & Access Management, Provisionierung oder Anwendungsentwicklung. Da die Steuerung solcher IT-Umgebungen eine enorm hohe Komplexität aufweist und gleichzeitig in vielen IT-Abteilungen Fachkräfte fehlen, verlagern immer mehr Unternehmen ihre IT-Operations an Managed Service Provider.

Im Zuge der voranschreitenden Cloud Transformation erzielen die befragten Dienstleister bereits jeden zehnten Umsatzeuro (10,1 %) mit Managed Cloud Services.

### UMSÄTZE MIT AUSGEWÄHLTEN THEMEN

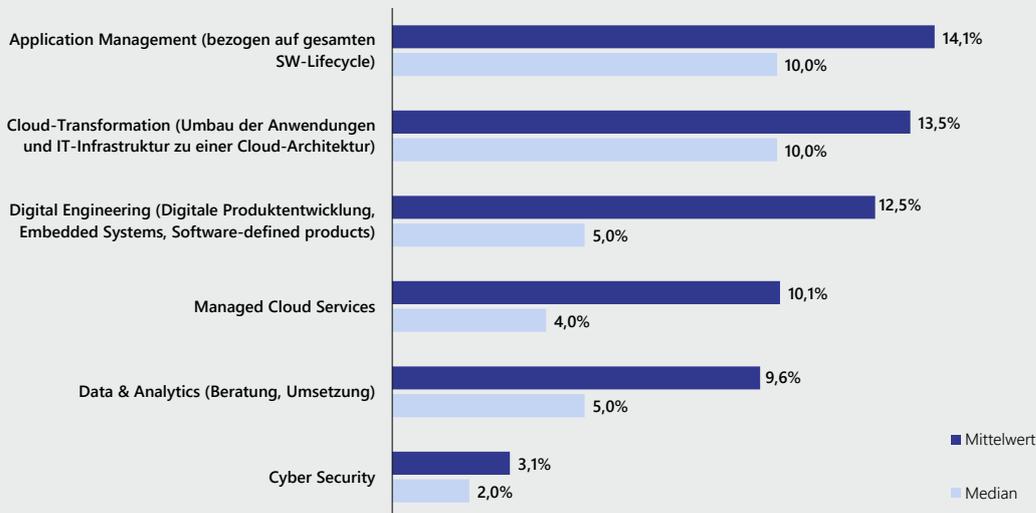


Abb. 13: Frage: Wieviel Prozent vom Umsatz erzielt Ihr Unternehmen in etwa mit den folgenden Themen? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; Median; n = 43

# Kundenbranchen der IT-Dienstleister

Trotz anhaltender Konjunkturkrise und einer Reihe an geopolitischen Faktoren ist auch im Jahr 2022 die Nachfrage nach IT-Dienstleistungen in keiner der Kundenbranchen eingebrochen. Obwohl die Wirtschaft mit einem Konjunkturplus von 1,9 Prozent gegenüber 2021 leicht geschrumpft ist (2021: 2,6 %), investierten nahezu alle Branchen und der öffentliche Sektor in die Digitalisierung.

Wie bereits die Umsatzentwicklung im IT-Dienstleistungsmarkt mit einem durchschnittlichen Plus von 13,2 Prozent gezeigt hat, besteht auch in konjunkturellen Schwächephasen enormer Nachholbedarf bei der Digitalisierung.

### INDUSTRIE BLEIBT GRÖSSTER MARKT

Ein Drittel ihrer Umsätze (35,0 %) erzielten die untersuchten IT-Dienstleister 2022 im arithmetischen Mittel mit Kunden aus der Industrie. Der Anteil der Industrie ist 2022 im Vergleich zu 2021 somit um 1,1 Prozentpunkte gestiegen, nachdem er 2021 um 0,2 Prozentpunkte gefallen war. Besonders viel Wachstum im Industriesektor kommt aus der Automotive-Industrie und dem hohen Bedarf nach Softwareentwicklung unter anderem im Zuge der Elektromobilität und der Entwicklung plattformbasierter Geschäftsmodelle. Die Entwicklung von IT-Beratungen mit Schwerpunkt Automotive wie beispielsweise Capgemini oder MHP ist unter anderem auf eine große Nachfrage nach IT-Leistungen aus der Branche zurückzuführen.

Aber auch die Umsatzanteile mit Kunden aus der Luft- und Raumfahrtindustrie sind von 0,7 Prozent (2021) auf 1,0 Prozent (2022) gestiegen, während die Umsatzanteile mit Kunden aus der Elektrotechnikindustrie und dem Maschinenbau konstant geblieben sind.

Leicht rückläufig waren 2022 dagegen die durchschnittlichen Umsatzanteile des Finanzdienstleistungssektors, wobei der Anteil mit Banken kleiner und der Anteil mit Versicherungen etwas größer geworden ist.

### ÖFFENTLICHER SEKTOR INVESTIERTE 2022 WEITER IN DIGITALISIERUNG

Deutlich, und zwar um 0,3 Prozentpunkte, gestiegen ist der Anteil des öffentlichen Sektors an den Umsätzen der untersuchten IT-Dienstleister. Durchschnittlich 9 Prozent (2021: 8,7 %) erzielten sie 2022 mit Kunden der öffentlichen Hand. Bei den Top-25-IT-Beratungen sind es sogar 17 Prozent (2021: 16,1 %) der Umsätze, die 2022 mit dem öffentlichen Sektor erwirtschaftet wurden. Die große Nachfrage aus Ministerien, Behörden und Kommunen hängt zum einen mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG bzw. OZG 2.0)



## KUNDENBRANCHEN DER IT-DIENSTLEISTER

### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

und der damit verbundenen Digitalisierung von etwa 600 Verwaltungsleistungen zusammen. Zum anderen – aber ebenfalls in Verbindung mit dem OZG – stehen Themen wie Dateninteroperabilität und IT-Modernisierung, Nutzung von Cloud Services sowie Cybersecurity ganz oben auf der Prioritätenliste von Bundes- und Landesministerien, Behörden, kommunalen Einrichtungen sowie dem öffentlichen Gesundheitssektor.

#### INDUSTRIE UND FINANZDIENSTLEISTUNGEN BLEIBEN DIE GRÖSSTEN KUNDENGRUPPEN, PUBLIC SEKTOR GEWINNT WEITER AN BEDEUTUNG

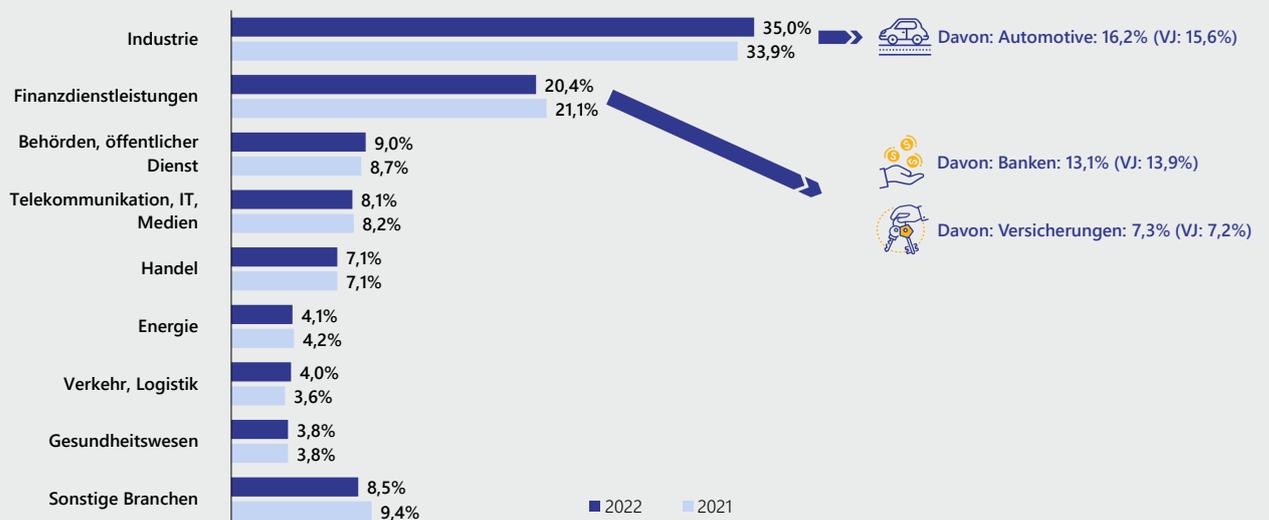


Abb. 14: Frage: In welchen Marktsektoren ist Ihr Unternehmen tätig? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 78

## Prognosen zur Geschäftsentwicklung 2023 bis 2024

Auch wenn es zum Zeitpunkt der Studienveröffentlichung im Sommer 2023 hinsichtlich der Konjunkturentwicklung für 2023 und 2024 noch keine ganz verlässlichen Daten gibt, so zeichnet sich laut den wichtigsten Wirtschaftsforschungsinstituten für 2023 eine Stagnierung des Bruttoinlandsproduktes ab. Gleichzeitig soll aber die Inflation wieder zurückgehen, was sich neben einer anhaltend hohen Beschäftigungsquote positiv auf die Kaufkraft und damit auf die Erwartungen für die BIP-Entwicklung des Jahres 2024 auswirken könnte.

Wie die Jahre 2021 und 2022 gezeigt haben, ist der Markt für IT-Dienstleister in seiner Entwicklung weitestgehend konjunkturunabhängig. Auch mit Blick auf das Jahr 2023 deuten die Prognosen der befragten führenden IT-Dienstleister darauf hin, dass die Marktentwicklung weiterhin von hohen Investitionen in die IT-Modernisierung, die Digitalisierung und den Umbau der Geschäftsmodelle hin zu digitalen und plattformbasierten Lösungen getragen wird.

So liegen die durchschnittlichen Prognosen für das Umsatzwachstum 2023 bei 12,2 Prozent. Auch die wichtigsten 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen, die mit einem Inlandsumsatz von 16,2 Milliarden Euro den größten Teil des IT-Dienstleistungsmarktes repräsentieren, gehen von 12,1 Prozent Wachstum aus, was die abgegebenen Prognosen der anderen Dienstleister stützt. Allerdings zeigt sich zur Mitte des Jahres 2023, dass sich die schlechte Konjunkturentwicklung in einigen Bereichen auf die Nachfrage nach externen IT-Dienstleistungen auswirkt. So berichten Anwenderunternehmen und IT-Dienstleister davon, dass geplante Projekte verschoben werden oder in geringerem Umfang umgesetzt werden.

Für das Jahr 2024 rechnen die befragten IT-Dienstleister – mit dem prognostizierten Anstieg der Konjunktur einhergehend – mit einem mittleren Umsatzplus um 13,5 Prozent, wobei die Top-25-IT-Beratungen in ihren Prognosen etwas zurückhaltender sind (+12,6 %).

### IT-SERVICE-UNTERNEHMEN SO OPTIMISTISCH WIE SCHON LANGE NICHT MEHR

Die aktuelle Lünendonk®-Studie zeigt auch, dass die untersuchten IT-Serviceunternehmen so optimistisch wie schon lange nicht mehr in die Zukunft blicken. Bereits das 2022er-Wachstum um 8,8 Prozent war für die IT-Service-Unternehmen das höchste in den letzten zehn Jahren. Mit entsprechendem Rückenwind blicken sie daher auch in die Zukunft: Für 2023 rechnen die befragten IT-Service-Unternehmen, die immerhin kumulierte Umsätze von 12,2 Milliarden Euro in Deutschland erzielen, mit einem durchschnittlichen Umsatzplus von 12,9 Prozent. Für 2024 sind sie mit plus 13,8 Prozent sogar noch optimistischer.



Prognose  
2023

Prognose  
2024



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Einer der Gründe für die Renaissance im IT-Services-Markt findet sich in den veränderten Anforderungen an die IT-Operations im Zuge der digitalen und Cloud Transformation. Eine unmittelbare Folge daraus ist eine stark steigende Komplexität, die im IT-Betrieb gesteuert werden muss. Hinzu kommen mit zunehmender Etablierung produktorientierter Organisationen neue Anforderungen an den Software Lifecycle von digitalen Produkten, die sich auf die IT-Operations auswirken. Dazu zählen vor allem Themen wie Aktualität, Skalierung und Security. Aber auch eine 24/7-Verfügbarkeit und ein hoher Automatisierungsgrad sind wichtige Aspekte in der Steuerung des Software Lifecycle. Vor allem Managed Cloud Services gewinnen durch die steigende Cloud-Nutzung und hohen Anforderungen an die Informationssicherheit an Relevanz.

Aber auch Themen rund um Cybersecurity, das Einspielen von Releases und Updates oder die schnelle, flexible Integration neuer Anwendungen und Services sowie die flexible Ausrichtung der IT sind Felder, in denen IT-Service-Unternehmen immer mehr tätig sind.

LOSGELÖST VON DER KONJUNKTURENTWICKLUNG: IT-DIENSTLEISTER GEHEN WEITERHIN VON WACHSTUM IM ZWEISTELLIGEN BEREICH AUS

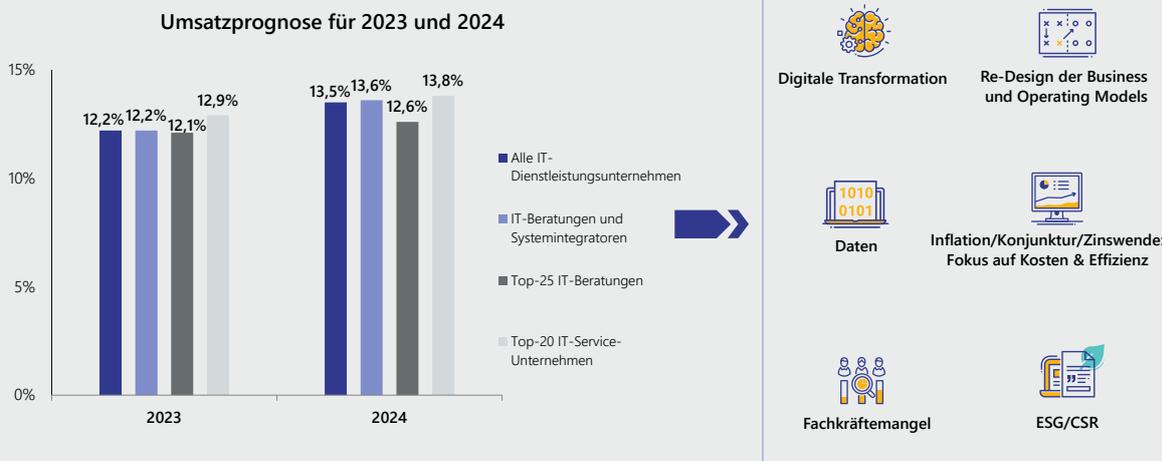


Abb. 15: Frage: Wie wird sich der Umsatz Ihres Unternehmens voraussichtlich entwickeln? Alle IT-Dienstleister; Mittelwerte; n = 73

THEMENSPEZIFISCHE PROGNOSEN: TRANSFORMATION IN DEN KUNDEN-UNTERNEHMEN SPIEGELT SICH IN DEN PROGNOSEN WIDER

Lünendonk hat die untersuchten IT-Dienstleister neben ihrer allgemeinen Prognose zur Umsatzentwicklung auch in diesem Jahr wieder nach ihren detaillierten Einschätzungen zur Geschäftsentwicklung in einzelnen Bereichen gefragt.



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

#### BEI CLOUD TRANSFORMATION BESTEHT DIE GRÖSSTE NACHFRAGE

Während der Unternehmensumsatz 2023 um durchschnittlich 12,2 Prozent steigen soll, rechnen die befragten IT-Dienstleister bei der Cloud Transformation mit einem überdurchschnittlich hohen Wachstum von 12,3 Prozent. Darin drückt sich nach Einschätzung von Lünendonk der große Aufholbedarf der Unternehmen bei der Ausrichtung der Geschäftsprozesse auf die veränderten Anforderungen der Digitalisierung und der IT-Modernisierung aus.

Beispielsweise verändern sich mit zunehmender Digitalisierung und dem Eintritt in digitale Geschäftsmodelle die Anforderungen an viele Prozesse. Dazu zählen unter anderem End-to-End-Prozessketten, intelligente Automatisierung sowie eine hohe Skalierbarkeit, Flexibilität und Performance. Ohne eine – zumindest in Teilen – Cloud-native Architektur bei vielen der unterstützenden Softwareanwendungen werden diese Anforderungen nicht oder nur eingeschränkt zu erreichen sein. Darüber hinaus wollen immer mehr Unternehmen durch die Nutzung von Cloud Services die Entwicklung von Innovationen und Wettbewerbsvorteilen ermöglichen.

#### CLOUD TRANSFORMATION FÜHRT ZU EINEM HOHEM BEDARF AN MANAGED CLOUD SERVICES

Einhergehend mit der steigenden Nachfrage nach Services zur Cloud Transformation rechnen die befragten IT-Dienstleister ebenfalls mit einer Zunahme der Nachfrage nach Managed Cloud Services zur Orchestrierung und zum Management der Cloud-Umgebungen. Daraus ergibt sich eine Umsatzerwartung von 12,0 Prozent für das Jahr 2023.



#### KUNDEN FORDERN MEHR FACHLICHKEIT: IT-DIENSTLEISTER WOLLEN CONSULTING WEITER AUSBAUEN

Ebenfalls ein zweistelliges Wachstum um durchschnittlich 11,1 Prozent erwarten die IT-Dienstleister im Consulting. Gerade bei Themen rund um die Transformation von Geschäftsmodellen, Produkten und Services, bei Aspekten rund um die Cloud-Architektur, Cybersecurity oder Data & Analytics, aber auch bei organisatorischen und kulturellen Themen wie Agilität nimmt Lünendonk am Markt einen enorm hohen Beratungsbedarf wahr. Der Ausblick der IT-Dienstleister auf die Umsatzsteigerungen im Consulting passt zu den Erwartungen der ebenfalls von Lünendonk untersuchten Managementberatungen. Laut der [Lünendonk®-Studie 2023 „Managementberatung in Deutschland“](#) rechnen die befragten Consultingfirmen im statistischen Mittel mit einem Umsatzwachstum von rund zwölf Prozent für 2023.

Um durchschnittlich 11,0 Prozent erwarten die befragten IT-Dienstleister ihre Umsätze mit Data & Analytics zu erhöhen.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Neben der allgemein stärkeren Fokussierung vieler Unternehmen auf die digitale Transformation sind aber auch steigende Honorare im Zuge von Inflation und Fachkräftemangel ein Grund dafür, warum die Dienstleister ihre Umsatzprognosen in einigen Bereichen erhöhen. So planen die befragten IT-Dienstleister im laufenden Jahr 2023, ihre Honorare um durchschnittlich 5,8 Prozent zu erhöhen (siehe Kapitel „Honorarsätze und Preisentwicklungen“).

IT-DIENSTLEISTER ERWARTEN 2023 EINE STEIGENDE NACHFRAGE VOR ALLEM IN DEN TRANSFORMATORISCHEN BEREICHEN

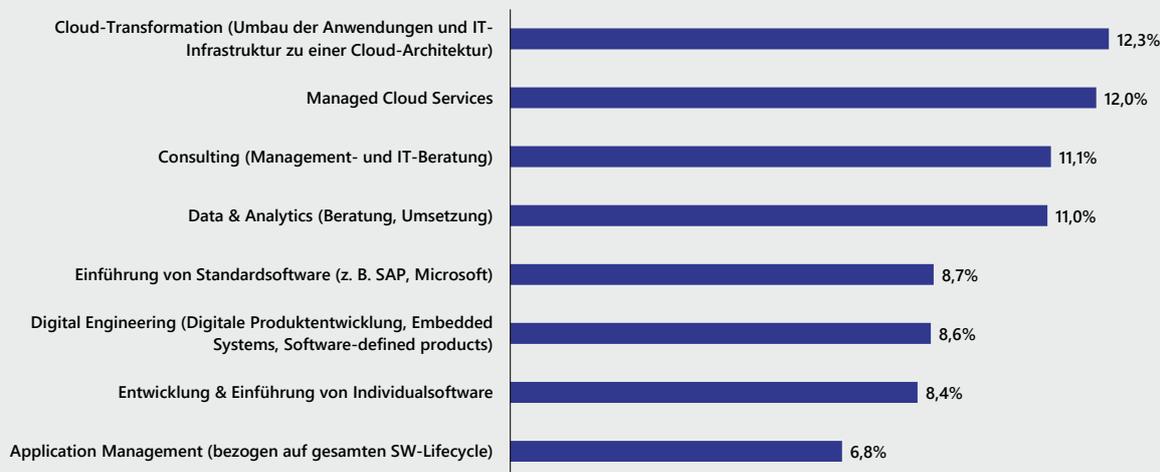


Abb. 16: Frage: Wie wird sich der Umsatz Ihres Unternehmens 2023 im Vergleich zu 2022 in den folgenden Bereichen voraussichtlich verändern? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 38



## Personal sowie Near- und Offshore-Standorte

Der Mangel an Digital- und IT-Fachleuten bei gleichzeitigem demografischem Wandel und dem seit Corona einsetzenden Digitalisierungsschub ist eines der zentralen Herausforderungen der IT-Branche. Durch die steigenden Digitalisierungsbudgets, mehr Nachfrage nach externen IT-Dienstleistungen und gleichzeitig lange Jahre verfehlter Bildungspolitik in Schulen und Hochschulen geht die Schere zwischen Nachfrage und Angebot immer weiter auseinander.

Erschwerend kommt aus Sicht der IT-Dienstleister hinzu, dass längst nicht nur sie nach Digital- und IT-Fachleuten suchen, sondern auch ihre Kundenunternehmen wieder verstärkt Inhouse-Expertise für strategische Digitalthemen aufbauen (wollen).

Während also bereits im Jahr 2021 das Mitarbeiterwachstum deutlich geringer ausfiel als das Umsatzwachstum, setzte sich dieser Trend 2022 weiter fort. Demnach haben die untersuchten IT-Dienstleister ihre Gesamtumsätze (Inlands- und Auslandsumsatz) um 14,1 Prozent erhöht, während die Belegschaft im Schnitt um 11,4 Prozent vergrößert wurde. Dabei haben die in Deutschland tätigen Dienstleister ihr Personal im Ausland etwas stärker aufgestockt als im Inland (10,4 %).

Erstmals hat Lünendonk auch die Entwicklung der Gehälter ermittelt. Im Durchschnitt haben die untersuchten IT-Dienstleister die Gehälter ihrer Mitarbeitenden um 4,8 Prozent im Jahr 2022 erhöht. Für das Jahr 2023 rechnen sie – unter anderem auch als Folge der Inflation – damit, dass die Gehälter um 5,6 Prozent im statistischen Mittel steigen werden.

### MITARBEITERVERÄNDERUNG VON 2021 AUF 2022

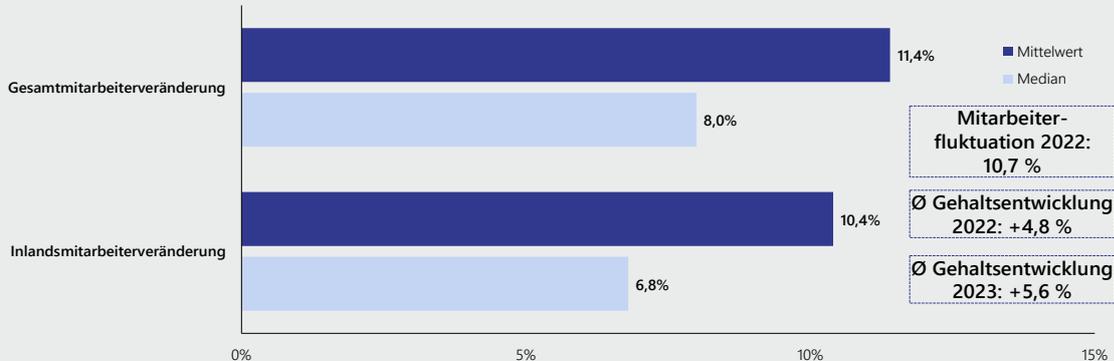


Abb. 17: Frage 1: Zahl der Mitarbeiter (IT-Freelancer und Auszubildende nicht berücksichtigt) 2022 weltweit und in Deutschland; Mittelwerte; Median; n = 89; Frage 2 : Mitarbeiterfluktuation; Mittelwert; n = 68; Frage 3: Mitarbeiterentwicklung 2022 und 2023 (Plan); Mittelwerte; n = 54

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

IT-DIENSTLEISTER TROTZEN (NOCH) DEM FACHKRÄFTEMANGEL

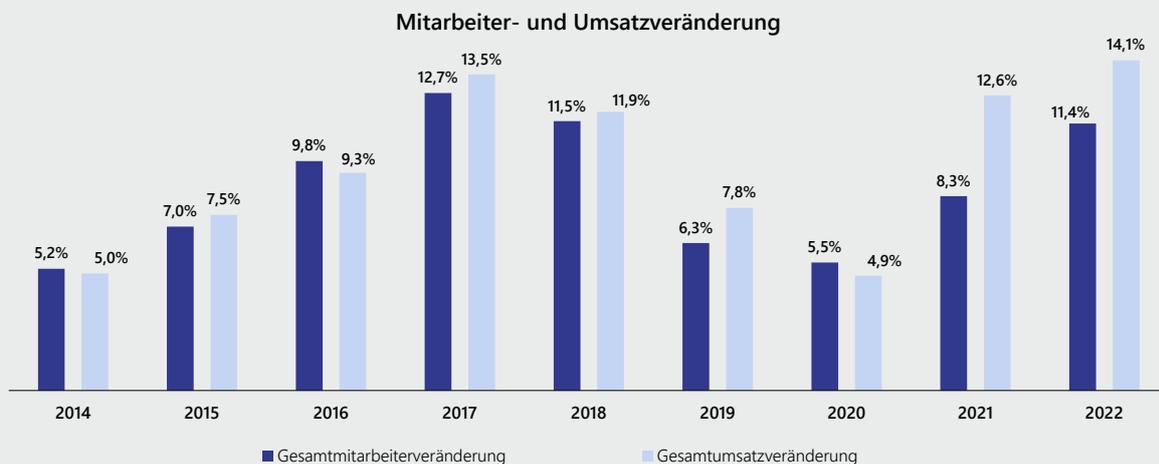


Abb. 18: Langzeitauswertung der Gesamtumsatzveränderung und der Mitarbeiterzahlen weltweit; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 89

IT-DIENSTLEISTER SCHAFFEN EINE HÖHERE MITARBEITERBINDUNG – FLUKTUATIONSQUOTE SINKT

Nachdem die Mitarbeiterfluktuation im Jahr 2021 noch 11,3 Prozent betrug, hat sie sich 2022 auf 10,7 Prozent verbessert. Sie nähert sich damit wieder den Werten von vor 2020 an.

Allerdings berichteten die führenden IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen von einer deutlich höheren durchschnittlichen Fluktuationsquote von 13,2 Prozent und die 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen von 12,0 Prozent. Dagegen liegt die Quote bei den 20 führenden IT-Service-Unternehmen mit 7,4 Prozent klar unterhalb des Marktdurchschnitts.

LANGZEITAUSWERTUNG DER FLUKTUATIONSRATE

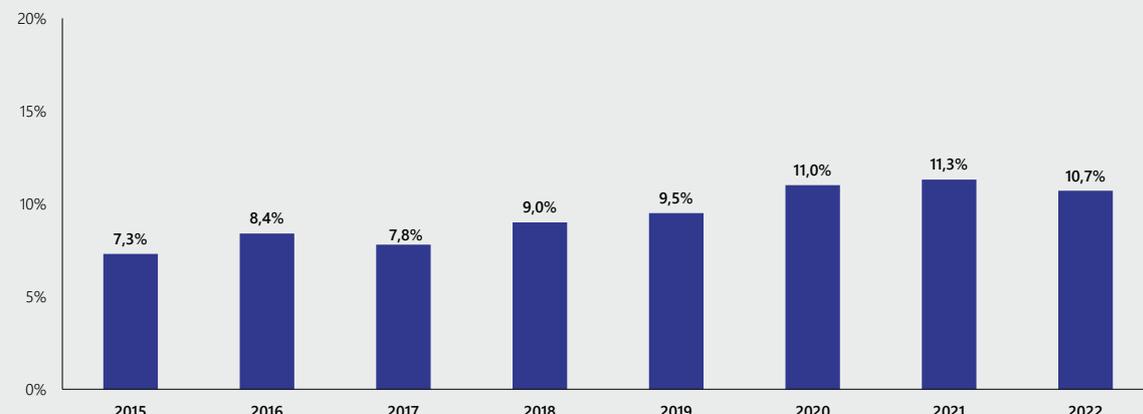


Abb. 19: Langzeitauswertung der Fluktuationsrate; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 75



## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

### PERSONALSTRUKTUR

Der größte Teil der Mitarbeitenden der untersuchten IT-Dienstleister arbeitet entweder als Berater (44,4 %) oder Entwickler und IT-Experte (34,5 %). Jeder zehnte Mitarbeitende ist im Management und der Verwaltung tätig.

### PERSONALSTRUKTUR DER IT-DIENSTLEISTER

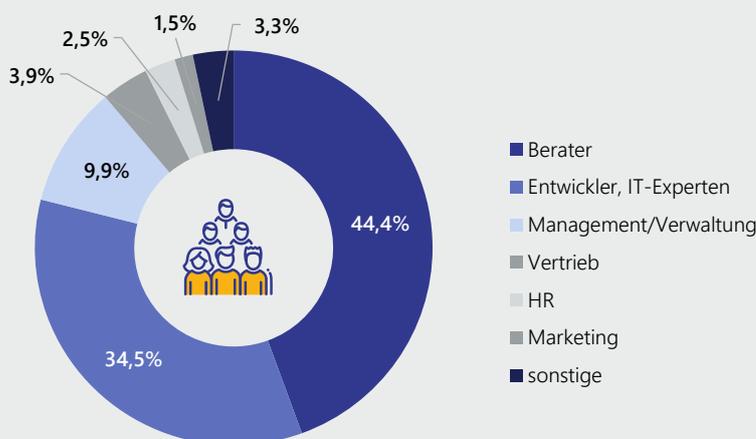


Abb. 20: Personalstruktur weltweit; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 67

### NEAR- UND OFFSHORE-STANDORTE ALS REAKTION AUF DEN FACHKRÄFTEMANGEL

Aus Gesprächen von Lünendonk mit Vertreterinnen und Vertretern führender IT-Dienstleister wird schon seit Jahren deutlich, dass im Recruiting die größte Herausforderung liegt und sich die Schwierigkeiten bei der Gewinnung neuer Fachkräfte bremsend auf das weitere Wachstum auswirken.

Der Aufbau von Near- und Offshore-Standorten ist demnach nicht nur für die internationalen IT-Dienstleistungskonzerne Teil des Geschäftsmodells, sondern hat spätestens seit dem Digitalisierungsboom ab dem Corona-Jahr 2020 auch für mittelständische und lokale IT-Dienstleister hohe Priorität. Damit verfolgen immer mehr Dienstleister das Ziel, einerseits den Fachkräftemangel etwas abzufedern und andererseits die steigende Nachfrage nach IT-Dienstleistungen zu unterstützen. Immer mehr IT-Dienstleister eröffnen Standorte vor allem in Nearshore-Ländern – oder bauen bestehende Standorte weiter aus.

Im Durchschnitt wurden im Jahr 2022 6,5 Prozent (Median: 3,8 %) der von den befragten IT-Dienstleistern erbrachten Leistungen aus Nearshore-Regionen und weitere 8,9 Prozent (Median: 0 %) aus Offshore-Standorten geliefert.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Bei den Top-25-IT-Beratungen liegt der durchschnittliche Anteil bei Nearshoring mit 8,0 Prozent nur leicht höher, wohingegen der Anteil der offshore erbrachten Leistungen für den deutschen Markt 20,0 Prozent im arithmetischen Mittel beträgt. Dieser überdurchschnittlich hohe Wert hängt vor allem mit der Zusammensetzung der Top 25 zusammen: Unter ihnen sind viele internationale IT-Konzerne mit globalen Delivery-Strukturen – unter anderem Accenture, Capgemini, Cognizant, IBM, Infosys, TCS und Wipro. Zum Vergleich: Bei den Top 20 der mittelständischen IT-Beratungen lag der Offshore-Anteil im Jahr 2022 bei 0,6 Prozent und soll sich 2023 laut den Planungen der mittelständischen IT-Beratungen auch nicht verändern. Aber auch beim Anteil der nearshore erbrachten Leistungen liegen die mittelständischen IT-Beratungen mit 4,6 Prozent noch deutlich unter dem Durchschnitt der Top-25-IT-Beratungen.

Gefragt nach den wichtigsten Standorten stehen Rumänien, Polen und Bulgarien für Nearshore-Services ganz oben, während die beliebtesten Offshore-Länder Indien, Vietnam, Pakistan und verschiedene südamerikanische Länder sind.

STEIGENDER ANTEIL VON NEAR- UND OFFSHORE-DELIVERY

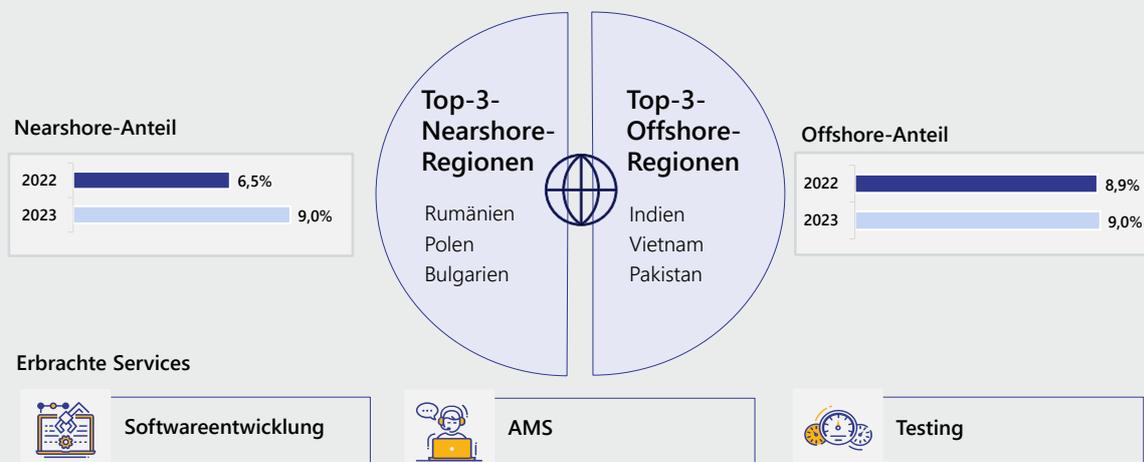


Abb. 21: Frage 1: Wie hoch ist in etwa der Near-/Offshore-Anteil bei Kundenprojekte in Ihrem Unternehmen? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 62; Frage 2: Welche Services werden an diesen Standorten vor allem erbracht? Alle Teilnehmer; n = 94; Frage 3: Welche Near- und Offshore-Regionen sehen Sie als aufstrebend an? Alle Teilnehmer; n = 77

## Nachfragethemen 2022 bis 2024

Trotz angespannter Lage am Arbeitsmarkt blicken die untersuchten IT-Dienstleister optimistisch in die Zukunft und erwarten für den Zeitraum 2022 bis 2023 mit rund 12 Prozent ein zweistelliges Umsatzwachstum. Dabei rechnen sie in einigen Bereichen mit einem besonders starken Anstieg bei der Nachfrage ihrer Kunden. Ob die Perspektive der IT-Dienstleister mit den tatsächlichen Planungen ihrer Kunden übereinstimmt, steht oft auf einem anderen Blatt und wird in einem späteren Kapitel aufgelöst, wenn die Investitionsplanungen der befragten Anwenderunternehmen dargestellt werden.

Den größten Impact auf die Geschäftsentwicklung des Jahres 2022 hatten für die untersuchten IT-Dienstleister vor allem die Themen IT-Modernisierung, Cloud Transformation, Individualsoftwareentwicklung, Cybersecurity und Managed Services/Application Management.

### 2023: HOHE NACHFRAGE BEI CLOUD, SECURITY UND DATEN

Der Blick auf die Erwartungen für das laufende Jahr 2023 und das Jahr 2024 zeigt, dass 89 Prozent der befragten Dienstleister rund um die Cloud Transformation eine hohe Nachfrage seitens ihrer Kunden spüren beziehungsweise erwarten. Mit einem deutlich stärkeren Anstieg rechnen sie sogar bei den Themen Cybersecurity (78 % der Nennungen) und bei Services rund um den Wandel zur datengetriebenen Organisation (73 % der Nennungen).

Im Zuge der schwächelnden Konjunktur stehen wieder eher klassische Ziele wie Kostensenkungen und Produktivitätssteigerungen im Fokus der Digitalisierung. Während 2022 Prozesseffizienz und Prozessautomatisierung noch für 54 Prozent der befragten IT-Dienstleister einen starken Einfluss auf die Nachfrage hatten, erwarten nun 70 Prozent der Dienstleister eine hohe Nachfrage ihrer Kunden zu diesen Themen.

### GRÖSSTER ANSTIEG BEI ESG

Die ab 2024 verpflichtende Regelung zum Nachhaltigkeitsreporting (ESG) stellt Unternehmen vor große Herausforderungen. Einerseits geht es zunächst darum, Transparenz über den CO<sub>2</sub>-Verbrauch in der gesamten Wertschöpfungskette (inkl. der Lieferkette) zu erhalten und andererseits den immer größer werdenden CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der IT im Zusammenhang mit der digitalen Transformation mit den UN-Klimazielen in Einklang zu bringen.

Themen wie Datenmanagement, Data & Analytics, Reporting und Green-IT haben daher bereits heute, vor allem aber ab dem nächsten Jahr 2024, hohe Priorität. Die Komplexität der



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

auf die Unternehmen zukommenden Aufgaben wird ohne externe IT-Dienstleister kaum zu bewältigen sein, weshalb die befragten IT-Dienstleister auch beim Themenkomplex ESG den größten Anstieg in der Nachfrage erwarten. Demnach gehen 58 Prozent der Dienstleister für 2023 bis 2024 von einer hohen Nachfrage durch ihre Kunden aus (2022: 19 %).

VERGLEICH DER NACHFRAGETHEMEN 2022 UND 2023/2024



Abb. 22: Welche Themen haben 2022 die Nachfrage nach Ihren Services besonders beeinflusst und wonach richten Sie Ihr Portfolio 2023/2024 aus? Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; Werte beziehen sich auf „sehr stark“ und „stark“; Alle Teilnehmer; n = 79 (2022); n = 75 (2023/2024)



## Technologietrends

Der Erfolg der digitalen Transformation hängt neben organisatorischen und kulturellen Aspekten vor allem mit digitalen Technologien und dem Erfolg ihrer Adaption zusammen. Lünendonk wollte daher von den IT-Dienstleistern wissen, wie sie den Impact ausgewählter Technologien derzeit sowie mit Blick in die Zukunft (2025) einschätzen.

### DATA & ANALYTICS

Daten sind immer mehr der Treibstoff für Kundenzentrierung, Prozesseffizienz und neue Geschäftsfelder im Zuge der digitalen Transformation. So sind Daten der Kern von Digitalisierungsstrategien rund um Themen wie (I)IoT, Software-defined Products, intelligente Automatisierung und digitale Geschäftsmodelle. Die große Herausforderung besteht für Unternehmen und Behörden jedoch darin, den massiven Anstieg an gesammelten Daten besser für Analyse Zwecke und datenbasierte Strategien nutzbar zu machen.

Für die meisten Dienstleister (84 %) hat Data & Analytics daher bereits heute eine hohe Relevanz. Mit Blick auf die kommenden Jahre sehen sogar 92 Prozent der Befragten einen hohen Impact von Data & Analytics auf die digitale Transformation.



### DEVOPS

In immer mehr Unternehmen und Behörden vollzieht sich derzeit der Wandel zur produktorientierten Organisation, bei der das Business und die IT im Sinne einer BizDevOps-Organisation gemeinschaftlich für die Steuerung des Lebenszyklus eines digitalen Produkts verantwortlich sind. Dabei werden Silostrukturen schrittweise zugunsten funktionsübergreifender Teams aufgelöst sowie Development und Operations (DevOps) zusammengeführt.

Ebenso wie bei Data & Analytics sehen fast alle der befragten Dienstleister (92 %) für DevOps eine hohe Relevanz.

### CLOUD-NATIVE

Besonders stark an Relevanz (von 78 % auf 91 %) gewinnt derzeit die Cloud-native Softwareentwicklung. Mit dem stärkeren Einsatz von Services aus der Public Cloud wollen immer mehr Unternehmen auf veränderte Anforderungen der Kundinnen und Kunden, auf den Innovationsdruck und kürzere Time-to-Market-Zyklen reagieren. So werden immer mehr Anwendungen – vor allem an der Kundenschnittstelle – Cloud-native, also auf der Grundlage einer Cloud-Architektur und als modularer Microservice, entwickelt, was wieder-



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

rum positive Implikationen für die Dateninteroperabilität und damit auf die Nutzung von KI-Technologien sowie die Kundenzentrierung hat.

#### KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Mit der fortschreitenden Cloud Transformation steigt demnach das Potenzial von künstlicher Intelligenz. 83 Prozent der befragten IT-Dienstleister sehen für die kommenden Jahre hier ein hohes Potenzial. Beispielsweise kann KI dabei helfen, Effizienzsteigerungen zu erzielen, indem Prozesse mithilfe von künstlicher Intelligenz (KI) automatisiert werden. Eine neue Dimension in der Anwendung von KI wird durch Generative AI entstehen – unter anderem um Mitarbeitende von Routinetätigkeiten zu entlasten, aber auch um mehr Aufgaben zu digitalisieren und zu automatisieren und so dem Fachkräftemangel und demografischen Wandel zu begegnen.

Ein ebenfalls hohes Potenzial sehen die IT-Dienstleister bei RPA, also der Automatisierung von Workflows. Hier nimmt der Anteil der Studienteilnehmenden, die eine hohe Relevanz sehen, von 41 Prozent (2023) auf 63 Prozent (2025) zu. Zusammen mit künstlicher Intelligenz ermöglicht RPA/Robotics die intelligente Automatisierung von ganzen Prozessketten und ermöglicht damit enorme Effizienz- und Qualitätssprünge.

#### COMPOSABLE ENTERPRISE

Immer mehr Unternehmen setzen zur Umsetzung von Kundenzentrierung und Digital Experience auf eine modulare MACH-Architektur (Microservices, API-first, Cloud-based, Headless), um die einzelnen Anwendungen und Systeme zu verknüpfen und intelligente End-to-End-Prozessketten zur Orchestrierung der Services zu schaffen. Der Vorteil einer modularen Architektur im Sinne eines Composable Enterprise besteht darin, dass die einzelnen Softwarekomponenten bei Bedarf leichter ausgetauscht und angepasst oder neue Services sehr schnell hinzugefügt werden können – eine zentrale Anforderung der Plattformökonomie. Durch diesen modularen Ansatz lässt sich auch die derzeit entstehende produktorientierte Business- und IT-Organisation unterstützen, indem beispielsweise neue Updates, Patches und Releases schneller eingespielt werden, da dies automatisiert geschieht – teilweise ohne dass die Nutzenden es merken.

Nehmen heute (2023) 21 Prozent der IT-Dienstleister das Konzept des Composable Enterprise als relevant wahr, so steigt dieser Anteil mit Blick auf das Jahr 2025 auf 46 Prozent und damit deutlich an.

#### LOW CODE

Immer mehr IT-Kompetenz und IT-Budgets verlagern sich hin zu den Fachbereichen und Fachanwendern (Citizen Developer). Sie möchten immer häufiger durch die Nutzung von



Low/No Code ihre benötigten digitalen Produkte schneller entwickeln und die Umsetzung ihrer Digitalstrategien damit beschleunigen. Für 44 Prozent der befragten Dienstleister haben Low- und No-Code-Plattformen daher bereits eine hohe Relevanz. Für die Zukunft sehen sogar 65 Prozent eine hohe Marktreife dieser Technologieansätze.

#### SOUVERÄNE CLOUD

Personenbezogene Daten müssen laut Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) besonders geschützt werden, andernfalls drohen Bußgelder. Gleichzeitig bestehen in der EU weiterhin Vorbehalte respektive eine unklare Rechtslage in Bezug auf die Datenspeicherung in den Public Clouds der Hyperscaler – vor allem weil der Zugriff US-amerikanischer Behörden auf Unternehmens- und Kundendaten möglich ist.

Tatsächlich schätzt derzeit laut Lünendonk nur etwa jedes dritte Unternehmen seine Bereitschaft, Daten in der Cloud zu teilen beziehungsweise in der Public Cloud bereitzustellen, als sehr oder eher hoch ein. Nach dem Urteil der irischen Datenschutzbehörde gegen Meta aus dem Mai 2023 wird diese hohe Unsicherheit aufseiten von Wirtschaft und Behörden voraussichtlich bestehen bleiben. Vor allem der Public Sector, das Gesundheitswesen sowie die anderen KRITIS-Branchen haben einen hohen Bedarf an Alternativen zu den Public-Cloud-Modellen der Hyperscaler.



Daher wird die Nachfrage nach souveränen Clouds nach europäischem Recht immer größer und lokale Cloud-Anbieter wie Plusserver oder StackIT treten in den Markt ein, während auch die Hyperscaler mit europäischen IT-Dienstleistern in Verhandlungen über Treuhändermodelle stehen oder auf Rechenzentren mit einem On-Premises-Stack setzen. Diesen Trend nehmen die befragten IT-Dienstleister ebenso wahr und rechnen mit einer steigenden Relevanz von souveränen Clouds.



VERGLEICH DER NACHFRAGETHEMEN 2022 UND 2023/2024

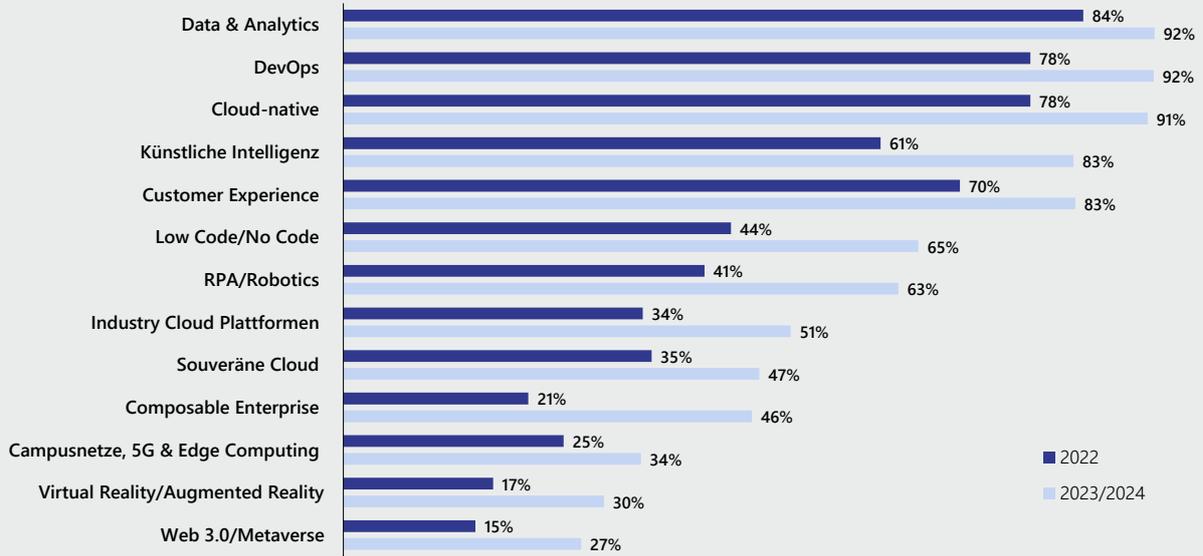


Abb. 23: Frage: Wie bewerten Sie die Relevanz der folgenden Technologien und Ansätze für Ihre Kunden? Skala von -2 = „keine Relevanz“ bis +2 = „sehr relevant“; Werte beziehen sich auf „sehr relevant“ und „eher relevant“; Alle Teilnehmer; n = 67 (2022); n = 63 (2023/2024)



## Vergütungs- und Vertragsmodelle

Im Markt für IT-Dienstleistungen dominiert weiterhin die Abrechnung nach Aufwand als Vergütungsmodell. 61 Prozent ihrer Umsätze (2021: 60 %) erzielten die IT-Dienstleister 2022 im Durchschnitt mit Time & Material. Dieser Anteil soll 2023 um zwei Prozentpunkte auf 59 Prozent zurückgehen. Ebenfalls rückläufig entwickeln sich Festpreisprojekte, die 2022 noch einen Anteil von 26 Prozent ausmachten, der aber im laufenden Jahr 2023 auf 24 Prozent zurückgehen soll.

Der stattfindende Wandel hin zu produktorientierten Teams drückt sich auch in den Vergütungsmodellen im Markt für IT-Dienstleister aus. Machten 2022 agile Vergütungsmodelle noch durchschnittlich zwölf Prozent der Umsätze aus, so wird sich ihr Anteil 2023 auf 15 Prozent erhöhen.

Sowohl bei den führenden 25 IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen als auch den Top 20 der mittelständischen IT-Beratungen liegt der Umsatzanteil von agilen Vergütungsmodellen bereits bei rund 13 Prozent.

### TIME AND MATERIAL BLEIBT WICHTIGSTES ZUSAMMENARBEITSMODELL, UNTERNEHMEN WOLLEN ABER MEHR AGILE VERGÜTUNGSMETHODEN NUTZEN

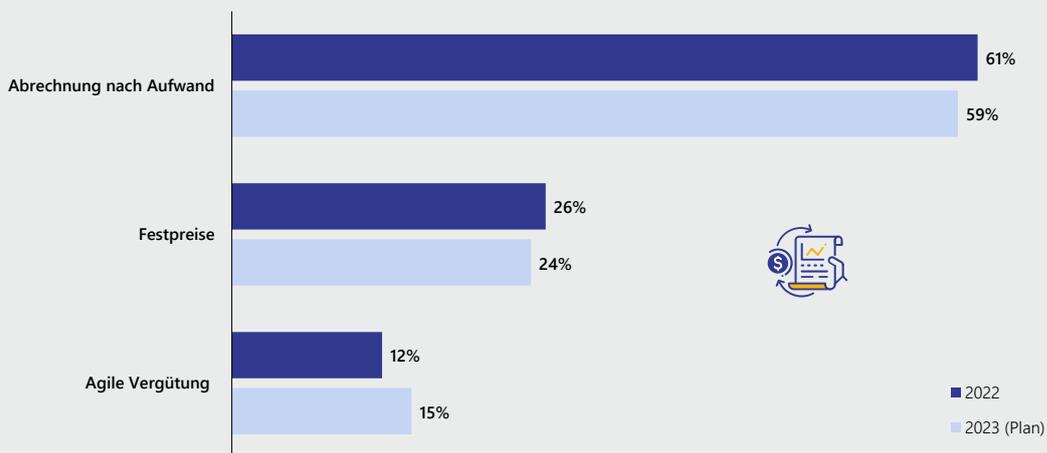


Abb. 24: Frage: Welche Vergütungsmodelle kommen bei Kundenprojekten in Ihrem Unternehmen zum Einsatz? Anteile in Prozent vom Umsatz; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 67

## Honorarsätze und Preisentwicklungen

In diesem Jahr hat Lünendonk wieder die Honorarsätze ermittelt. Es ist zu unterscheiden zwischen Listenpreisen und tatsächlich erzielten Honoraren; die im Folgenden dargestellten Honorare stellen Listenpreise dar. Die Abfrage der Honorarsätze gibt zwar lediglich eine Tendenz der Preisentwicklung wieder und lässt keinen Rückschluss auf die tatsächlich verhandelten und erzielten Tagessätze zu. Allerdings spiegeln auch die Listenpreise die Preisentwicklung wider.

Grundsätzlich lässt sich am Markt beobachten, dass sich das Spannungsfeld zwischen steigender Nachfrage nach IT-Dienstleistungen, zunehmendem Digitalisierungsdruck, demografischem Wandel und einem angespannten IT-Arbeitsmarkt auf das Honorarniveau auswirkt, ebenso wie die ab 2022 spürbare Inflation.

### IT-DIENSTLEISTER HABEN 2022 PREISERHÖHUNGEN VORGENOMMEN

Tatsächlich haben 82 Prozent der von Lünendonk befragten IT-Dienstleister im Jahr 2022 Preiserhöhungen vorgenommen, und zwar im statistischen Mittel um 4,7 Prozent. Für das laufende Jahr 2023 geben sogar 87 Prozent gestiegene Kosten an ihre Kunden weiter, so dass sich die durchschnittliche Preiserhöhung auf 5,8 Prozent beläuft. Interessanterweise bewegt sich die durchschnittliche Erhöhung der Honorare auf dem gleichen Niveau wie die Entwicklung der Gehälter (siehe Kapitel „Personal sowie Near- und Offshore-Standorte“).

### SOWOHL STEIGENDE HONORARSÄTZE ALS AUCH PREISERHÖHUNGEN

<b>2022:</b>	<b>82 %</b>	aller Unternehmen haben eine Preiserhöhung vorgenommen. Die Preiserhöhung lag durchschnittlich bei	<b>4,7 %</b>
<b>2023:</b>	<b>87 %</b>	aller Unternehmen haben eine Preiserhöhung geplant. Die Preiserhöhung liegt durchschnittlich bei	<b>5,8 %</b>

#### Von den Preiserhöhungen betroffene Themen & Bereiche:



Abb. 25: Frage 1: Hat Ihr Unternehmen Preiserhöhungen vorgenommen bzw. sind welche geplant? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 51; Frage 2: Wenn ja, bei welchen Themen und Leistungen? Alle Teilnehmer; n = 44

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

HONORARSÄTZE

Bei der Ermittlung der Honorarsätze erfolgt ein differenzierter Blick auf die Bereiche Beratung/Konzeption, Softwareentwicklung und Systemintegration. Die eben dargestellten Preiserhöhungen spiegeln sich in den Honorarsätzen wider. So sind die Listenpreise im Vergleich zu 2021 in allen drei Kategorien gestiegen.

Die durchschnittlichen Tagessätze in der Beratung/Konzeption liegen zwischen 956 Euro (durchschnittlicher Minimalwert) und 1.735 Euro (durchschnittlicher Maximalwert). Die Streuung zwischen Minimal- und Maximalwert ist bei Beratungs- und Konzeptionsleistungen enorm: Der günstigste Listenpreis liegt bei 480 Euro pro Tag und der höchste bei 3.300 Euro.

In der Softwareentwicklung ist die Spanne zwischen durchschnittlichem Minimal- und Maximalwert nicht mehr ganz so groß: 766 Euro als niedrigstem Tagessatz stehen 1.298 Euro als Höchstsatz gegenüber.

Etwas höher als in der Softwareentwicklung liegen die durchschnittlichen Listenpreise bei der Systemintegration und Softwareeinführung. Hier bewegt sich die Spanne zwischen 846 Euro und 1.454 Euro im arithmetischen Mittel.

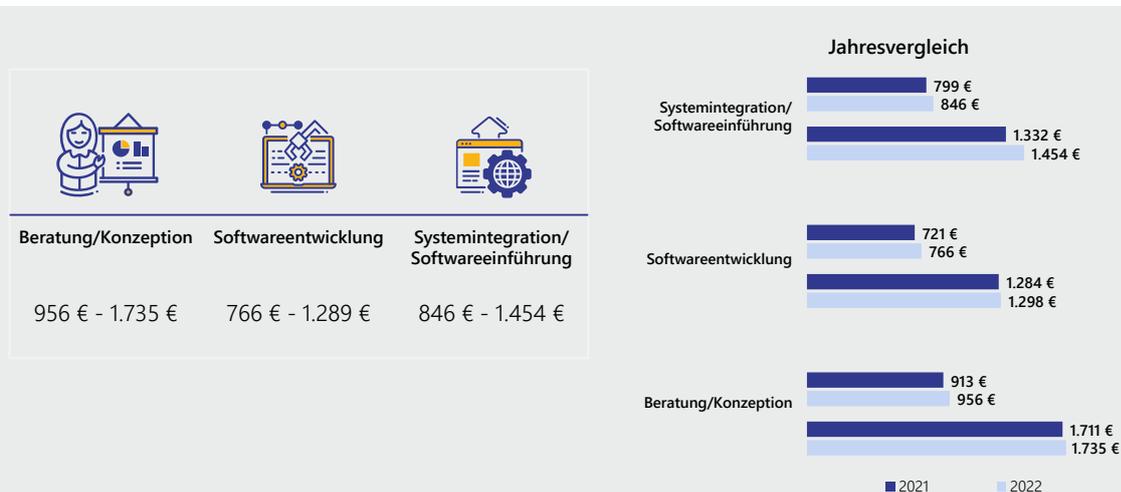


Abb. 26: Honorarsätze 2022 für folgende Leistungen; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 45 (2021); n = 39 (2022)

## Sustainable Transformation #1: Rolle der IT-Dienstleister

Ab dem Jahr 2024 sind mittelgroße und große Unternehmen im Rahmen des ESG-Reportings (Environmental, Social, Governance) gesetzlich verpflichtet, die Einhaltung von Nachhaltigkeitskriterien über Transparenzberichte gegenüber ihren Stakeholdern zu bestätigen. Aber auch im Rahmen der Corporate Social Responsibility (CSR) ist es Unternehmen zunehmend wichtig, sich zu Nachhaltigkeitszielen in den drei Dimensionen Ökologie, Soziales und Unternehmensführung zu verpflichten – nicht zuletzt weil Kunden, Partner, Lieferanten und Mitarbeitende immer mehr Wert darauf legen. Vor allem die großen kapitalmarktorientierten Konzerne – zunehmend aber auch der Mittelstand – stellen sich auf ihre künftige Kapitalmarktkommunikation ein und gewichten Themen wie Diversity und Dekarbonisierung nun deutlich mehr. Dabei geht es neben den eigenen Wertschöpfungsketten (Scope 1 und 2) in Scope 3 auch um die Integration der Lieferketten in die ESG-Betrachtung, weshalb sich Nachhaltigkeit zu einem wichtigen Kriterium für die Auswahl von IT-Dienstleistern entwickelt. Nachhaltigkeitsziele stehen daher bereits heute auf der Agenda der IT-Dienstleister.

### ESG-KRITERIEN GEWINNEN FÜR DIE AUSWAHL VON IT-DIENSTLEISTERN AN RELEVANZ

Die Entwicklung von klima- und ressourcenschonenden IT-Produkten und -Services ist folglich eines der zentralen Themen, mit denen sich nun die IT-Dienstleister sehr intensiv befassen. Eine hohe Bedeutung haben ökologische Nachhaltigkeitsziele für die meisten der befragten IT-Dienstleister (74 %) im Jahr 2022, sowohl um ihre eigenen Nachhaltigkeitsziele zu unterstützen als auch aus Gründen der Arbeitgeberattraktivität (73 %).

69 Prozent sehen in der Umsetzung von ökologischen Nachhaltigkeitszielen einen wichtigen Aspekt, um entsprechende Kundenanforderungen zu erfüllen, die in Ausschreibungen immer mehr Berücksichtigung finden. Tatsächlich berichten 37 Prozent der Dienstleister davon, dass sie bei rund 17 Prozent der Ausschreibungen vorab interne ESG-Audits durchführen müssen, um überhaupt an den Ausschreibungen teilnehmen zu können.

Unter den Top-25-IT-Beratungen gaben bereits 92 Prozent (2022: 84 %) an, dass ESG-Ziele schon heute ein wichtiges Kriterium ihrer Kunden bei der Auswahl von IT-Dienstleistern darstellen. Daran lässt sich gut erkennen, dass vor allem die großen Konzerne dieses Thema stark vorantreiben. Zum Vergleich: Unter den betrachteten Top 20 der mittelständischen IT-Beratungen stellen mit 76 Prozent zwar deutlich weniger Dienstleister eine hohe Relevanz von ESG-Kriterien im Auswahlprozess ihrer Kunden fest, aber auch deutlich mehr als noch im Jahr 2022 (67 %). Unter den IT-Service-Unternehmen haben CO<sub>2</sub>-



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Emissionsziele dagegen für alle befragten Dienstleister (100 %) eine hohe Relevanz, woraus sich der Impact der IT-Lieferkette und insbesondere das Potenzial zur Reduzierung des Energieverbrauchs in den Rechenzentren widerspiegelt.

NACHHALTIGKEIT ENTWICKELT SICH VOM MARKETING-TREND ZUM INTEGRALEN BESTANDTEIL DER UNTERNEHMENSSTRATEGIE

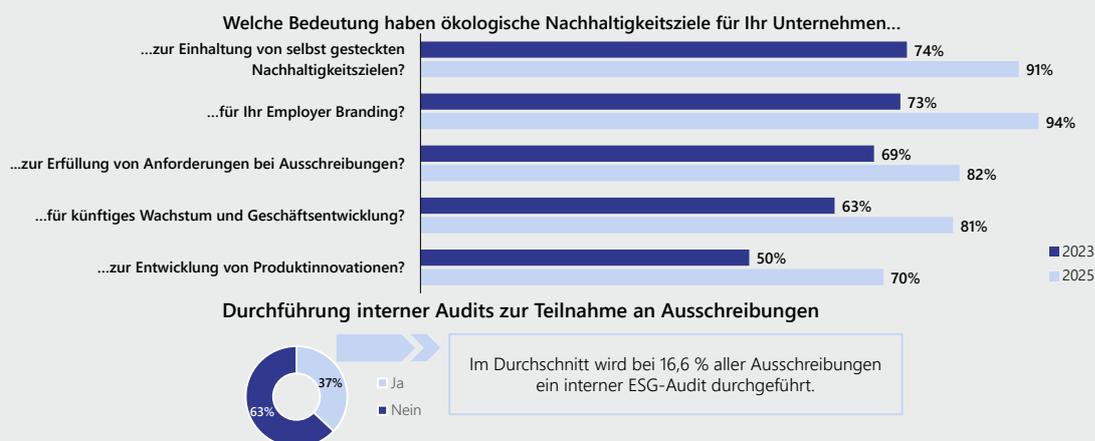


Abb. 27: Frage 1: Welche Bedeutung haben ökologische Nachhaltigkeitsziele für Ihr Unternehmen ...? - 2022 & 2025; Skala von -2 = „unwichtig“ bis +2 = „sehr wichtig“; Werte beziehen sich auf „sehr wichtig“ und „eher wichtig“; Alle Teilnehmer; n = 81; Frage 2: Kommt es vor, dass Ihr Unternehmen interne ESG-Audits durchführen muss, um überhaupt an Ausschreibungen teilnehmen zu können?; Alle Teilnehmer; n = 78

NACHHALTIGKEIT IST INNOVATIONS- UND WACHSTUMSTREIBER

Im Themenkomplex Nachhaltigkeit steckt aber auch Potenzial für künftiges Wachstum und Innovationen im Markt für IT-Dienstleistungen. Mit Blick auf das Jahr 2025 sehen 81 Prozent der befragten IT-Dienstleister eine hohe Bedeutung ökologischer Nachhaltigkeit für künftiges Wachstum und für 70 Prozent wird die Dekarbonisierung ein wesentlicher Treiber für Produktinnovationen sein.

Tatsächlich steckt in der Nachhaltigkeit großes Potenzial für Wachstum und Innovationen. Beispielsweise stellt Lünendonk am Markt fest, dass immer mehr CIOs die Dekarbonisierung als einen Treiber für die Notwendigkeit zur stärkeren Nutzung von Cloud-Diensten ansehen, unter anderem weil die Cloud-Anbieter immer stärker auf erneuerbare Energiequellen für die Versorgung ihrer Rechenzentren setzen und mithilfe von künstlicher Intelligenz und Automatisierung den Cloud-Betrieb insgesamt effizienter und damit ressourcenschonender machen.

Die Nutzung von Cloud-Diensten ist daher ein zunehmend wichtigeres Instrument, um IT-Ressourcen verbrauchsabhängig zu skalieren und somit ressourcenschonend(er) zu beziehen. Aber auch die Modernisierung und Konsolidierung der oft sehr komplexen und damit



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

ressourcenaufwendigen IT-Landschaften ist ein wichtiges Mittel, um die Energiebilanz in der IT bei gleichzeitig steigendem Digitalisierungsgrad zu verbessern. Die Themen IT-Modernisierung, Cloud Transformation, ressourcenschonende Prozessketten und Nachhaltigkeit überschneiden sich somit immer mehr.

Aber auch in der Softwareentwicklung bieten sich interessante Möglichkeiten, beispielsweise über ressourcenschonende Methoden in der Softwareentwicklung wie effizientere Entwicklungsverfahren (z. B. Continuous Integration/Continuous Deployment). Ein weiteres, stark diskutiertes Thema ist Sustainability by Design – Softwarelösungen werden bereits in ihrer Architektur so gestaltet, dass sie energieeffizient genutzt werden können, indem sie weniger CPU-Zeit und Speicher benötigen oder nur effiziente Datenformate verwenden. Einige Unternehmen sprechen bereits von „Green Coding“.



#### IT-DIENSTLEISTER BESCHÄFTIGEN SICH SCHON SEHR INTENSIV MIT DER UMSETZUNG VON NACHHALTIGKEITSSTRATEGIEN

Eine Nachhaltigkeitsstrategie in Bezug auf CO<sub>2</sub>-Reduzierung haben 49 Prozent der befragten IT-Dienstleister im gesamten Unternehmen eingeführt. 2021 waren es noch 41 Prozent. In weiteren zwölf Prozent der Unternehmen gibt es eine Nachhaltigkeitsstrategie immerhin bereits für einzelne Unternehmensbereiche.

Die führenden 25 IT-Beratungen sind bei der Umsetzung ihrer Nachhaltigkeitsstrategien schon weiter. 8 von 10 der Top 25 (2022: 71 %) berichteten gegenüber Lünendonk, dass sie ihre ökologische Nachhaltigkeitsstrategie bereits unternehmensweit ausgerollt haben. Von den Top 20 der mittelständischen IT-Beratungen haben hingegen nur 44 Prozent die Implementierung abgeschlossen, während es Anfang 2022 noch 33 Prozent waren.

Von den untersuchten 20 führenden IT-Service-Unternehmen, die ihre Geschäftsmodelle auf den Betrieb von Rechenzentren und Softwareanwendungen ausgerichtet haben, berichteten 73 Prozent, dass sie eine Nachhaltigkeitsstrategie im gesamten Unternehmen implementiert haben.

Ein Drittel der IT-Dienstleister (32 %) befindet sich jedoch noch ganz am Anfang bei der Transformation zur nachhaltigen Unternehmensführung. Jedes zweite Unternehmen (52 %) plant, im Jahr 2023 mit der Umsetzung zu starten, und 40 Prozent sogar erst ab dem Jahr 2024.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**DIE MEISTEN UNTERNEHMEN HABEN EINE NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE ODER WOLLEN SIE BIS SPÄTESTENS 2024 EINFÜHREN**

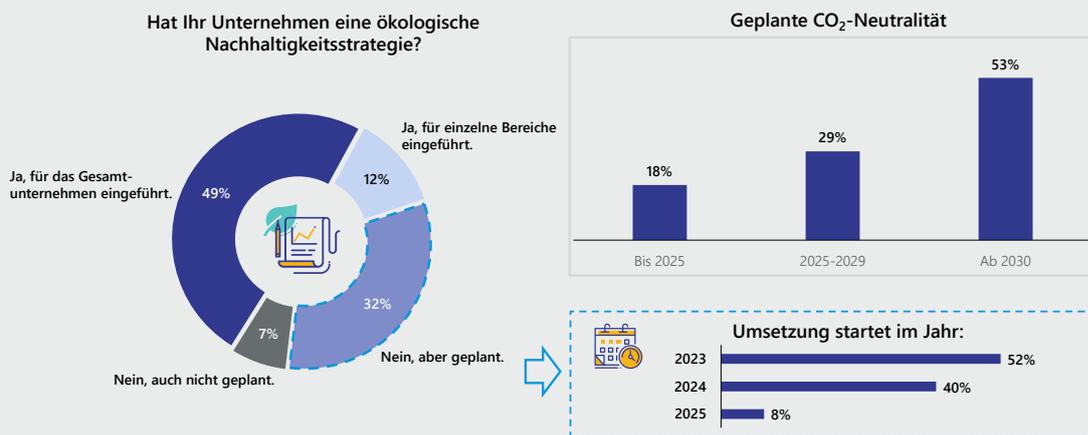


Abb. 28: Frage 1: Hat Ihr Unternehmen eine ökologische Nachhaltigkeitsstrategie? Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 82; Frage 2: Nein, aber geplant, Umsetzung startet im Jahr ...? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 25; Frage 3: Ab welchem Jahr plant Ihr Unternehmen, CO<sub>2</sub>-neutral (Net Zero) zu sein? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 52

**VIELE IT-DIENSTLEISTER HABEN EIN BREITES PORTFOLIO IM BEREICH NACHHALTIGKEIT**

Bei der Entwicklung und Umsetzung von Nachhaltigkeitsstrategien haben Unternehmen einen enormen Bedarf an externer Unterstützung – unter anderem aufgrund von Zeit- und Umsetzungsdruck, aber auch aufgrund des Mangels an Fachkräften. Die befragten IT-Dienstleister verfügen demnach über eine Reihe an Leistungen im Portfolio, um Kunden bei der Umsetzung der ESG-Nachhaltigkeitsziele zu unterstützen.

Die meisten IT-Dienstleister haben in den Bereichen Datenanalyse & Reporting (59 %) sowie Datenmanagement & Datensammlung (57 %) ESG-Offerings. Unter den führenden 25 IT-Beratungen sind es sogar neun von zehn Unternehmen, die entsprechende Leistungen im Bereich Data & Analytics anbieten, wogegen nur sechs von zehn der 20 führenden mittelständischen IT-Beratungen solche Services im Portfolio haben.

Dagegen bieten sieben von zehn der Top-20-IT-Service-Unternehmen Green-IT-Services an sowie Datenanalyse & Reporting.



IT-DIENSTLEISTER ENTWICKELN LÖSUNGEN FÜR MEHR NACHHALTIGKEIT IHRER KUNDEN

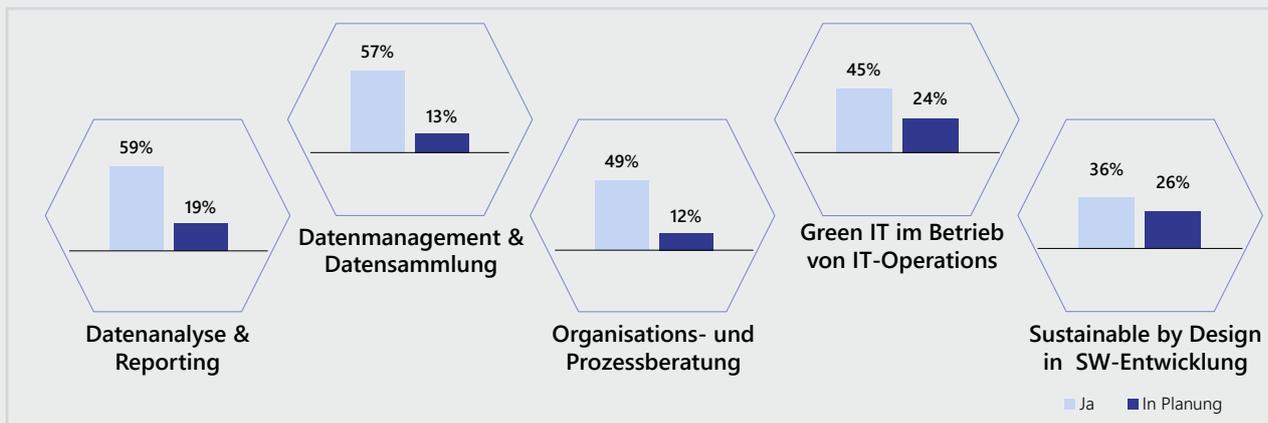


Abb. 29: Frage: Zu welchen der folgenden Bereiche hat Ihr Unternehmen Angebote, um Kunden bei der Umsetzung der ESG-Nachhaltigkeitsziele zu unterstützen? Alle Teilnehmer; n = 74

MEHR FRAUEN IN DER IT: ES VERÄNDERT SICH (STETIG) ETWAS

Neben den ökologischen Aspekten hat sich Lünendonk dem Thema „Diversity“ – und hier ganz konkret dem Anteil von Frauen in den IT-Dienstleistungsunternehmen – gewidmet. Die Analyse zeigt, dass Frauen in der IT weiterhin eine untergeordnete Rolle spielen. Nur 28,7 Prozent (2021: 28,1 %) der Stellen sind in den untersuchten IT-Dienstleistungsunternehmen mit Frauen besetzt. Ein wesentlicher Grund dafür ist wohl der geringe Anteil an Studentinnen in den MINT-Fächern (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaft und Technik) und ganz allgemein eine über Jahrzehnte verfehlte Bildungspolitik. Frauen in der IT sind im Jahr 2023 also immer noch selten, obwohl es den IT-Dienstleistern gelungen ist, im Jahr 2022 ihren Anteil zu erhöhen.

Der Blick auf den Anteil der Frauen, die als Consultants sowie als Führungskräfte arbeiten, zeigt, dass der Weg bis zur paritätischen Besetzung der Rollen noch sehr lang ist. So finden sich unter den Consultants nur 24,4 Prozent Frauen, wobei sich der Anteil seit 2021 immerhin von damals 21,4 Prozent erhöht hat. Sogar deutlich gestiegen ist der Anteil von Frauen in Führungspositionen von 16,5 Prozent (2021) auf nunmehr 19 Prozent im Jahr 2022.

Signifikante Unterschiede bei der Frauenquote finden sich in den unterschiedlichen Unternehmensgrößen nicht.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

FRAUENANTEIL: KNAPP ÜBER JEDE VIERTE STELLE WIRD VON EINER FRAU BESETZT

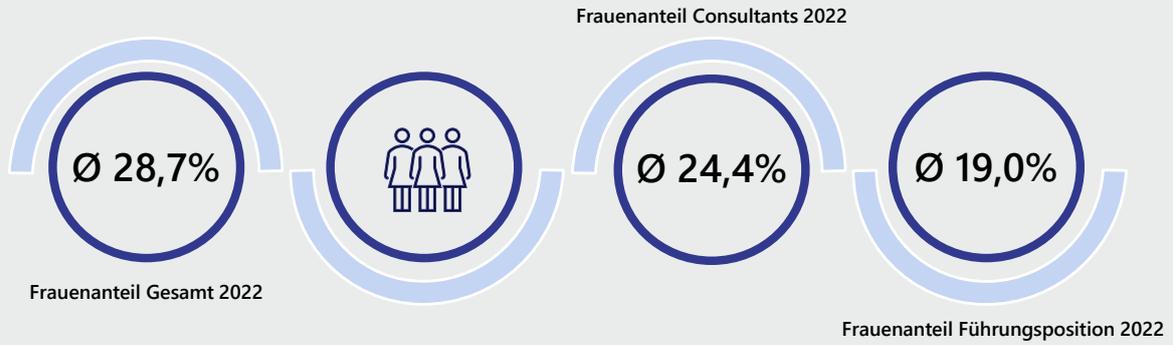


Abb. 30: Frage: Wie hoch war 2022 der Frauenanteil bei ...? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 61

LANGZEITAUSWERTUNG DER FRAUENQUOTE UNTER CONSULTANTS

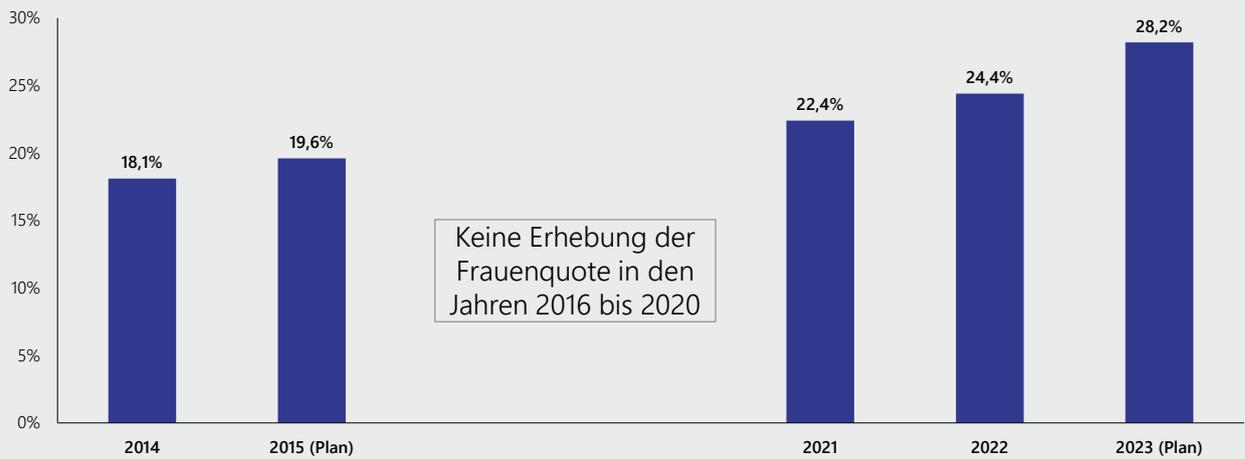


Abb. 31: Langzeitauswertung der Frauenquote unter Consultants; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 75



## Der Markt für interne IT-Dienstleister

Rang	Unternehmen	Gesamtumsatz in Mio. Euro		Mitarbeitende weltweit (FTEs)	
		2022	2021	2022	2021
1	Allianz Technology SE, München *)	2.300,0	2.215,0	14.000	13.500
2	Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Frankfurt am Main	2.262,7	2.164,9	6.215	6.045
3	Atruvia AG, Frankfurt am Main	1.859,1	1.768,4	9.150	8.793
4	BWI GmbH, Meckenheim	1.483,0	1.362,0	6.152	5.643
5	DB Systel GmbH, Frankfurt am Main	1.340,0	1.231,2	6.000	5.269
6	Schwarz IT KG, Neckarsulm *) 1)	1.150,0	1.100,0	4.500	4.000
7	E.ON Digital Technology GmbH, Hannover	949,0	908,0	1.210	1.105
8	Deutsche Post IT Services GmbH, Bonn	856,0	753,0	5.534	5.102
9	Aldi International Services SE & Co. oHG, Mühlheim an der Ruhr *)	800,0	679,0	2.500	2.169
10	Bitmarck Holding GmbH, Essen	369,0	350,0	1.750	1.550

\*) Umsatz- und/oder Mitarbeitendenzahlen teilweise geschätzt.

1) Zahl der Mitarbeitenden 2021 wurde rückwirkend im Vergleich zum Vorjahr angepasst.



Lünendonk hat in diesem Jahr zum dritten Mal in Folge ein Ranking der führenden internen IT-Dienstleister in Deutschland vorgenommen. Darunter sind diejenigen IT-Dienstleister zu verstehen, die Teil eines Konzerns oder einer Organisation und überwiegend für ihre internen Kunden tätig sind – also nicht oder nur sehr eingeschränkt am externen Markt auftreten. Interne IT-Dienstleister spielen seit jeher eine wichtige Rolle im deutschen Markt für IT-Dienstleistungen, weshalb Lünendonk dieses Segment kontinuierlich untersucht und bis 2016 auch in das Segment „IT-Services“ integriert hat. Seit 2021 gibt es nun ein separates Ranking der führenden internen IT-Dienstleister.

Nach einer intensiven Phase des IT-Outsourcings, vor allem in den 1990er- und 2000er-Jahren, gewinnen viele der internen IT-Dienstleister im Zuge der Digitalisierung nun wieder stärker an Bedeutung. Eine zentrale Zukunftsaufgabe ist es beispielsweise, die über Jahre in vielen Konzernen gewachsene Legacy-IT zu modernisieren und die IT zukunftsorientiert aufzustellen. Neben den technologischen Aspekten gehören dazu organisatorische und kulturelle Veränderungen, unter anderem hin zu produktorientiert arbeitenden BizDevOps-Teams.

Zur Interpretation des Rankings ist es wichtig festzuhalten, dass es sich um eine Marktstichprobe handelt, die nicht den Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Aus diesem Grund wird das Ranking nicht unter dem Begriff „Lünendonk®-Liste“ geführt. Beispielsweise fehlen einige wenige interne IT-Dienstleister großer Dax-30-Konzerne wie Volkswagen Group IT Services oder ERGO Technology & Services, die keine Angaben machten oder deren Umsätze sich nicht valide schätzen lassen. Insgesamt haben sich wie bereits in den Vorjahren 2021 und 2022 acht interne IT-Dienstleister mit einem ausgefüllten Fragebogen an der Lünendonk®-Studie beteiligt.



#### KRITERIEN FÜR DIE AUFNAHME IN DAS LÜNENDONK-RANKING „FÜHRENDE INTERNE IT-DIENSTLEISTER“:

Mehr als 90 Prozent des Umsatzes müssen mit IT-Services (z. B. Betrieb von Applikationen und Infrastruktur inkl. Cloud, Softwareentwicklung und Systemintegration) konzernintern erwirtschaftet werden.

Die Summe der Gesamtumsätze der analysierten internen IT-Dienstleister betrug 2022 rund 13 Milliarden Euro, wovon der überwiegende Teil in Deutschland fakturiert wurde (Inlandsumsatz). Mit Blick auf den Gesamtmarkt „IT-Dienstleistungen“, den der Branchenverband Bitkom auf ein Volumen von rund 40 Milliarden Euro taxiert, stellen die analysierten IT-Dienstleister eine sehr relevante Gruppe im deutschen IT-Dienstleistungs-markt dar – vor allem im Hinblick auf die interne Umsetzung von Digitalisierungsstrategien, aber auch auf den Fachkräftemarkt. Würde man die IT-Töchter von Konzernen wie Infineon, Talanx, ERGO oder Volkswagen sowie die öffentlich-rechtlichen IT-Dienstleister wie Dataport oder govdi-



gital und andere noch hinzuzählen, hätte dieses Segment ein Potenzial von schätzungsweise weit mehr als 17 Milliarden Euro Marktvolumen in Deutschland.

#### DAS RANKING IM ÜBERBLICK

Rang 1 belegt die Allianz Technology SE mit einem geschätzten Umsatz von 2,3 Milliarden Euro im Jahr 2022. Die Allianz als größte Versicherung Deutschlands ist mit etwa 14.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ebenfalls die größte rechtlich selbstständige interne IT-Organisation in Deutschland. Mit der Finanz Informatik (2,26 Mrd. €) und Atruvia (1,8 Mrd. €) finden sich zwei weitere Unternehmen aus dem Finanzsektor unter den Top 3 wieder: Die Finanz Informatik ist der Digitalisierungspartner der Sparkassen-Finanzgruppe, Atruvia ist der IT-Dienstleister der Volks- und Raiffeisenbanken und firmierte bis 2021 unter Fiducia & GAD.

Platz 4 belegt die BWI, das IT-Systemhaus der Bundeswehr, mit einem 2022er-Umsatz von knapp 1,5 Milliarden Euro und über 6.000 Beschäftigten. Auf Rang 5 folgt die DB Systel (1,3 Mrd. €), die IT-Tochter der Deutschen Bahn.

Die IT-Tochter Schwarz IT KG der Schwarz-Gruppe rangiert mit einem geschätzten Umsatz von 1,15 Milliarden Euro auf Platz 6. Zur Schwarz IT gehört auch StackIT, die derzeit mit einem eigenen souveränen und mit den Datenschutzbestimmungen der EU konformen Public-Cloud-Angebot am Markt sind. Ein weiterer Lebensmittelhändler findet sich auf Platz 9 wieder: die Aldi International Services mit einem geschätzten Umsatz für das Jahr 2022 von 800 Millionen Euro.

Ebenfalls unter eine Milliarde Euro – wenn auch nur knapp – weisen E.ON Digital Technology (Rang 7, 949 Mio. €) und Deutsche Post IT Services (Rang 8, 856 Mio. €) auf. Den Abschluss bildet Bitmarck, der IT-Dienstleister der gesetzlichen Krankenversicherungen, mit einem Umsatz von 369 Millionen Euro, und dmTech mit einem Umsatz von 187 Millionen Euro.

#### PROGNOSEN

Für das Jahr 2023 rechnen die befragten internen IT-Dienstleister mit einem Umsatzwachstum von rund 11 Prozent. Eine hohe Nachfrage seitens ihrer internen Kunden verspüren die captiven IT-Dienstleister vor allem in den Bereichen IT-Modernisierung, Cloud Transformation, Data & Analytics sowie Prozessautomatisierung.



# Zukunft des IT-Dienstleistungsmarktes

Im Zuge ihrer Digitalisierungsstrategien öffnen sich Unternehmen immer mehr der digitalen Plattformökonomie und werden sich daher in Zukunft stärker mit anderen Unternehmen vernetzen, um digitale Angebote zu entwickeln und zu vermarkten. Dazu ist es jedoch erforderlich, dass ihre Technologieplattformen deutlich agiler, flexibler und offener gegenüber externen Services werden, um die neuen, plattformbasierten Geschäftsprozesse zu unterstützen. 61 Prozent der befragten IT-Dienstleister bestätigen diesen Trend und erwarten, dass ihre Kunden in Zukunft zu einem großen Teil auf wiederverwendbare Services (Microservices) und APIs im Sinne eines Composable Enterprise bestehen.

Ebenfalls 61 Prozent rechnen mit Blick auf das Jahr 2025 damit, dass sich in den Unternehmen und Behörden der Wandel vollzieht zur produktorientierten Organisation, bei der das Business und die IT im Sinne einer BizDevOps-Organisation gemeinschaftlich für die Steuerung des Lebenszyklus eines digitalen Produktes verantwortlich sind. Tatsächlich lösen derzeit laut der [Lünendonk®-Studie 2023 „Cloud, Data & Software – Der Kern der digitalen Transformation“](#) 76 Prozent der befragten Unternehmen ihre getrennten Organisationsstrukturen auf und übertragen BizDevOps-Teams immer häufiger die gemeinschaftliche Verantwortung für Fachlichkeit, Design und technische Umsetzung bis hin zu den IT-Operations. Das bedeutet auch, dass Entwicklung (Dev) und Betrieb (Ops) durch ein Team verantwortet werden. In diesem Zusammenhang zeigt sich aber der Trend, dass Aufgaben rund um die IT-Operations von externen IT-Dienstleistern durch Managed Services erbracht werden, die wiederum Teil der virtuellen Teams sind. 51 Prozent der IT-Dienstleister sehen diese Entwicklung mit Blick auf 2025 als wahrscheinlich an. Gründe für die Vergabe von IT-Operations-Aufgaben an externe Dienstleister sind der Mangel an IT-Fachkräften in den meisten Kundenunternehmen sowie eine hohe Komplexität in den regelkonformen IT-Operations vor allem bei Cloud-native entwickelten Softwareprodukten.



Auch das Thema Nachhaltigkeit wirkt sich immer stärker auf die Softwareentwicklung aus, um die zunehmende Digitalisierung langfristig in Einklang mit den Klimazielen zu bringen. Vor allem der IT kommt als CO<sub>2</sub>-Verursacher aber auch als Enabler zur CO<sub>2</sub>-Reduzierung eine zentrale Funktion zu – beispielsweise bei der Entwicklung von energiesparenden digitalen Lösungen und Produkten. Allerdings sind einige der befragten IT-Dienstleister skeptisch, ob ihre Kunden bis zum Jahr 2025 eine IT-Nachhaltigkeitsstrategie implementiert haben. Und so glauben nur 57 Prozent der Dienstleister daran, dass ihre Kunden 2025 in der IT eine dedizierte Nachhaltigkeitsstrategie haben.

TOP-5 ZUKUNFTSTHESEN FÜR DAS JAHR 2025

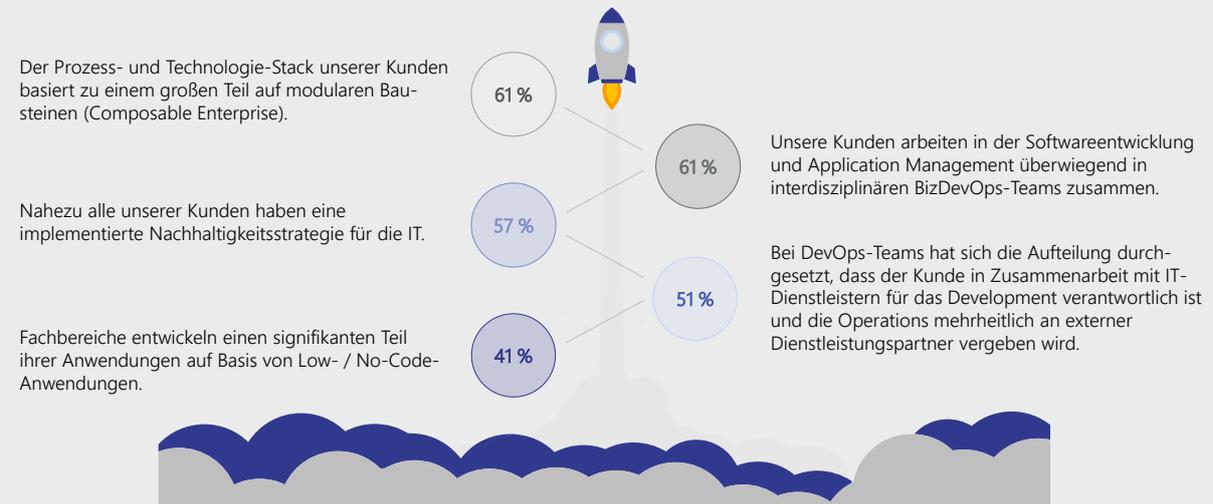


Abb. 32: Frage: Wenn Sie an das Jahr 2025 denken, welche der folgenden Aussagen halten Sie für wahrscheinlich? Skala von -2 = „sehr unwahrscheinlich“ bis +2 = „sehr wahrscheinlich“; Werte beziehen sich auf „eher wahrscheinlich“ und „sehr wahrscheinlich“; Alle Teilnehmer; n = 79



## Perspektive der Anwenderunternehmen: Interview mit dem IT-Executive Club

Der IT-Executive Club ist die Netzwerk-Plattform für CIOs und CDOs internationaler Großunternehmen und traditionsreicher Firmen aus dem Norden Deutschlands. Als Kooperationspartner der Lünendonk®-Studie haben wir mit Karen Paul, Leiterin der IT bei Greenpeace in Deutschland und Clubmitglied, und Dr. Thomas Schmidt-Melchiors, Beirat des IT-Executive Clubs, über aktuelle Herausforderungen in der IT und die veränderten Markt- und Kundenanforderungen, sowie die Relevanz einer Nachhaltigkeitsstrategie gesprochen.



Karen Paul  
Leitung IT  
Greenpeace Deutschland



Dr. Thomas Schmidt-Melchiors  
Geschäftsführender Gesellschafter  
der AADVISSM UG und Beirat des  
IT-Executive Club e. V.

**LÜNENDONK:** Thomas, bereits zum dritten Mal unterstützt ihr als IT-Executive Club die Lünendonk-Studie. Als Netzwerk-Plattform für CIOs und CDOs mittelständischer Unternehmen und Konzerne aus Deutschlands Norden bündelt ihr eine Menge Wissen rund um Digitalisierung und IT. Kannst du uns ein paar Einblicke geben, wie eure Zusammenarbeit mit den Mitgliedern des Clubs konkret aussieht?

**DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS:** Hier sind zunächst einmal unsere physischen Plattformaktivitäten zu nennen: Vier Clubabende im Jahr, dazu das großartige IT-Executive Forum, aber auch unser Sommerfest und natürlich die Mitglieder-Lounge auf den Hamburger IT-Strategietagen. Daneben gibt es thematische Arbeitsgruppen zum Beispiel zum Thema IT-Security und virtuelle Formate wie den IT Leadership Talk, die kurz und knackig praxisrelevanten Austausch zu aktuellen Themen ermöglichen, gern auch in der „Nachlese“ zum IT-Executive Forum. Natürlich wird die Community auch immer wieder über soziale Medien wie LinkedIn zu aktuellen Themen getriggert. Und last, but not least die Kooperation mit Lünendonk, die unseren Mitgliedern eine Stimme zu aktuellen Trends gibt, aber auch den Zugang zu den Gesamtmarktergebnissen und den Vergleich mit unserer Community ermöglicht.

## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**LÜNENDONK:** Ihr seid für euer hohes gesellschaftliches Engagement bekannt und treibt als CIO-Verein seit Jahren sehr stark das Thema Bildung und IT-Nachwuchsförderung; unter anderem durch den IT Cares Award im Rahmen der IT-Strategietage oder der Unterstützung der Hackerschool und der ITgirls. Mit welchen anderen gesellschaftlichen Themen setzt ihr euch noch auseinander?

**DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS:** Ich denke, man kann das Ganze unter der Überschrift „Stärkung der Digitalkompetenz des Standorts (Nord-)Deutschland“ sehen. Das gilt für die Forschung und die Anwendung in Betrieben und im gesellschaftlichen Leben. Insoweit nehmen wir auch Stellung zu den Chancen und Risiken der Digitalisierung einschließlich der künstlichen Intelligenz (KI). Darüber hinaus ist natürlich auch die Veränderung der Arbeitswelt in der IT und durch die IT ein Thema. Und nicht zuletzt beschäftigt uns schon seit geraumer Zeit das Thema Nachhaltigkeit, das schon auf dem letzten IT-Executive Forum und auch auf dem diesjährigen eine wesentliche Rolle gespielt hat.

**LÜNENDONK:** Karen, du arbeitest für die Umweltorganisation Greenpeace, bist als IT-Leitung selbst Mitglied im Club und warst im November 2022 Panel-Speakerin beim ITEC Leadership Talk „Nachhaltigkeit in der IT“. Ein zentraler Aspekt, den ich von dem Panel mitgenommen habe, ist, dass Umwelt, Klima und IT nicht mehr voneinander zu trennen sind, da die IT sowohl Teil des Klimaproblems, aber auch der Lösung ist. Wie blickst du aus deiner Perspektive auf den Einfluss der Digitalisierung und der IT bei der Bewältigung der Folgen des Klimawandels?

**KAREN PAUL:** Der schnell steigende Ressourcen- und Energieverbrauch durch digitale Technologien – sei es durch KI, autonomes Fahren, mehr Videoformate – macht mir Sorgen. Als Optimistin sehe ich aber auch die Chancen, Zukunft zu gestalten: Wenn wir verstärkt digitalisieren, sollten wir es lieber gleich richtig machen: Digitalisierung muss als Ziel haben, Ressourcen einzusparen bzw. effizienter zu nutzen und eine Kreislaufwirtschaft mit Wiederverwendung und Reparierbarkeit von Produkten zu fördern. Digitale Informationssysteme und Daten im Gemeinwohl können uns helfen, datenbasierte Entscheidungen mit den geringsten Umweltauswirkungen zu treffen. Verantwortungsvoll programmierte, transparente Algorithmen können helfen, Spaltungen in der Gesellschaft zu mindern oder Fake News und Manipulation zu Klimafakten zu identifizieren.

**LÜNENDONK:** Thomas, wir haben auch in diesem Jahr in dieser Studie einen Fokus auf Sustainable IT gesetzt. Laut den Studienergebnissen erwarten 45 Prozent der IT-Entscheidenden, dass die IT einen hohen Einfluss auf die Erfüllung der unternehmensweiten Nachhaltigkeitsziele hat. Möglichkeiten, durch IT und Digitalisierung nachhaltiger zu



"Digitalisierung muss als Ziel haben, Ressourcen einzusparen bzw. effizienter zu nutzen und eine Kreislaufwirtschaft mit Wiederverwendung und Reparierbarkeit von Produkten zu fördern."



Karen Paul  
Greenpeace

## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

werden, gibt es viele, aber kennen CIOs überhaupt ihren IT-Fußabdruck, um Maßnahmen ableiten zu können?

**DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS:** Wir haben gerade auf dem letzten IT-Executive Forum dazu eine spontane, nicht repräsentative Umfrage durch Handzeichengabe gemacht und das Ergebnis ist: Viele CIOs kennen ihn nicht. Das ist aber auch nicht völlig verwunderlich, da es die Situation in vielen Unternehmen widerspiegelt. Zudem gibt es offensichtlich andere Anforderungen wie Cybersecurity, die eine noch höhere Priorität haben. Der Druck durch die Regulatorik wird aber zunehmen und das Thema dadurch auf der Agenda nach oben rutschen.



**LÜNENDONK:** Dazu passt ja folgendes Ergebnis: Erst 12 Prozent der Unternehmen haben eine ökologische Nachhaltigkeitsstrategie in der IT eingeführt und immerhin 15 Prozent sind derzeit in der Strategieeinführung. Das müsste mit Blick auf die drängenden Klimaprobleme doch viel schneller gehen, oder?

**KAREN PAUL:** Definitiv, wobei ich froh bin über jede Organisation, die ernsthaft anfängt. Gerade zu diesem Thema können sich Unternehmen meines Erachtens austauschen und zügig voneinander lernen. Dies geschieht u. a. im IT-Executive Club und beschleunigt hoffentlich den Transformationsprozess.

**LÜNENDONK:** Karen, ich möchte gern den Aspekt der fehlenden Transparenz noch einmal aufgreifen. Jeder zweite IT-Verantwortliche sieht den größten IT-Impact auf die CO<sub>2</sub>-Reduzierung entweder nur in der eigenen IT-Landschaft oder in der gesamten IT-Lieferkette. Der Fokus auf den IT-Eigenbetrieb ist doch deutlich zu kurz gesprungen, oder?

**KAREN PAUL:** Meiner Meinung nach liegen die größten Impacts in einer gemeinsamen Digital- und Nachhaltigkeitstransformation der gesamten Organisation, was in der wissenschaftlichen Diskussion als „Ko-Transformation“ bezeichnet wird. Das geht von Lieferantenauswahl, möglichst lokalen Materialflüssen, incentiviertem Mobilitäts- und Konsumverhalten bis hin zur Umstellung der Geschäftsmodelle auf Kreislaufwirtschaft. Die IT kann aber im eigenen Verantwortungsbereich schnell starten, Erfahrungen sammeln und als Beispiel inspirieren.

**LÜNENDONK:** In den gerade angesprochenen Scope-3-Emissionen werden vor- und nachgelagerte Emissionen berücksichtigt. Wie verändert das die Beziehung zwischen Anbieter und Kunde und wie müssen die IT-Dienstleister und IT-Hersteller sich verändern?

"Die IT kann aber im eigenen Verantwortungsbereich schnell starten, Erfahrungen sammeln und als Beispiel inspirieren."



Karen Paul  
Greenpeace



## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**KAREN PAUL:** Die Fähigkeit, transparent und automatisiert Emissionsdaten (z. B. je User, je GB, je Datensatz) bereitzustellen und fortlaufend optimieren zu können, wird zunehmend ein Wettbewerbsvorteil für Anbieter von IT-Services sein. Ebenso werden Kunden zunehmend erwarten, dass sie bei der Produktauswahl den ökologischen und sozialen Fußabdruck für ihre Kaufentscheidung transparent und glaubwürdig dargestellt bekommen.



**LÜNENDONK:** Noch einmal zurück zum Thema Transparenz. Sie wird vor allem durch Daten geschaffen. 17 Prozent der Unternehmen haben jedoch erst ein Nachhaltigkeitsreporting über die CO<sub>2</sub>-Emissionen in ihrem gesamten Unternehmen implementiert – und 11 Prozent innerhalb der IT. Wo liegen beim Thema Reporting die Probleme und wie können sie schnell gelöst werden?

**DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS:** Die Messung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks über die gesamte Lieferkette mit verschiedenen Partnern ist keine triviale Aufgabe. Auch eine Standardisierung, d. h. wie und was alles gemessen wird, fehlt. Eine Anregung zur Selbstverpflichtung auf dem letzten ITEC Forum war, dass wir zum nächsten Treffen 2024 den Status quo ermittelt und erste Ideen zur Verbesserung identifiziert haben sollten. Das wird aber nur funktionieren, wenn vorgedachte Templates verwendet werden können, die ggf. an Firmenspezifika angepasst werden müssen. Es ist nicht sinnvoll, in jedem Unternehmen das Rad neu zu erfinden.

"Viele Geschäftsmodelle skalieren nicht umweltfreundlich, d. h. es müssen schwierige Entscheidungen zum Umbau des Geschäftsmodells getroffen werden."

**LÜNENDONK:** Woran liegt es aus deiner Sicht, warum die Unternehmen beim Thema Nachhaltigkeit noch nicht schnell genug sind? Immerhin gelten ab 2024 verbindliche Regeln zur Einhaltung von Klimazielen und Minimierung der Folgen der Erderwärmung, sodass das Thema für die Arbeitgeberattraktivität und Arbeitgeberauswahl ein zentraler Aspekt ist.



Karen Paul  
Greenpeace

**KAREN PAUL:** Das Thema ist komplex, passt nicht in Quartalszeiträume und erfordert übergreifende Denkweisen. Viele Unternehmen stehen noch am Anfang mit dem Aufbrechen von Silos und dem Etablieren übergreifender Mess-/Budgetierungs- und Entscheidungsprozesse. Notwendige Daten sind noch überhaupt nicht, nicht automatisiert oder nicht in ausreichender Qualität vorhanden. Sehr wenige Führungskräfte haben Nachhaltigkeits- oder Emissionsreduktionsziele in ihren finanziellen Anreizsystemen abgebildet. Viele Geschäftsmodelle skalieren nicht umweltfreundlich, d. h. es müssen schwierige Entscheidungen zum Umbau des Geschäftsmodells getroffen werden. Durch die ab 2024 verbindlichen Regeln wird aber eine höhere Transparenz hergestellt und Greenwashing wird hoffentlich schwieriger.



**LÜNENDONK:** Thomas, welche Elemente gehören aus deiner Sicht in eine IT-Nachhaltigkeitsstrategie?



## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS:** Eine IT-Nachhaltigkeitsstrategie muss den gesamten Hardware- und Softwarestack umfassen: von Infrastruktur (Rechenzentren, Netzwerkkomponenten) über Devices (Mobilgeräte, Laptops, Sensoren) und Anwendungen (Fachanwendungen, Websites, Social-Media-Kanäle, Newsletter, Collaboration-Tools), Speicherung und Reuse von Daten bis hin zu digitalen Produkten. Das Lieferanten- sowie Projektmanagement und Budgetprozesse (z. B. Environmental ROI) sowie operative Entscheidungsprozesse (Informationsverfügbarkeit für „grüne“ Entscheidungen) sind zu durchleuchten. Skillaufbau in der IT-Belegschaft sowie Kulturveränderung für alle Userinnen und User (Konsumverhalten bzgl. IT-Services/-Devices) sind ebenfalls wichtig. IT-Anforderungen werden immer dringend gestellt, aber selten gibt jemand Bescheid, dass etwas wieder abgeschaltet oder reduziert werden kann.

"IT-Anforderungen werden immer dringend gestellt, aber selten gibt jemand Bescheid, dass etwas wieder abgeschaltet oder reduziert werden kann."



Dr. Thomas Schmidt-Melchior  
IT Executive Club

**LÜNENDONK:** Was sind aus eurer Sicht die größten Stellhebel für CO<sub>2</sub>-Reduktion in der IT-Lieferkette – und was die wichtigsten Low Hanging Fruits, Thomas und Karen?

**DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS:** Ein ganz großer Hebel sind sicherlich die Energieverbräuche in einem Rechenzentrum. Da viele Unternehmen diese Aufgabe ausgelagert haben, gilt es, die Dienstleister miteinzubeziehen oder strategisch zu wechseln. Schnell und einfach machbar ist ein Schwenk auf eine emissionsärmere Hosting-Region bei großen Public-Cloud-Anbietern. Bei den Endgeräten sollten Energieeffizienz und Reparierbarkeit ein Auswahlkriterium sein. Auch die Verlängerung der Nutzungsdauer bzw. der Einsatz von Refurbished Devices ist eine Low Hanging Fruit. Der aus der DSGVO bekannte Grundsatz der Datensparsamkeit hat ebenfalls eine positive Wirkung und regelmäßige Digital Clean-ups bzw. entsprechende Data Governance sollten – wie physische Abfallentsorgung – auch für nicht personenbezogene Daten eine Selbstverständlichkeit sein. Längerfristig wird sich auch eine ressourcensparsame Programmierung rechnen, insbesondere bei der Nutzung von Big Data.



**KAREN PAUL:** Daneben gibt es noch Win-win-Stellhebel: Eine energieeffizient optimierte Website hat schnellere Ladezeiten und das hilft auch dem SEO-Ranking. Ein regelmäßiges Clean-up von Newsletter-/E-Mail-Verteilern (z. B. E-Mails werden nicht geöffnet) führt zu besserer Email Deliverability.

**LÜNENDONK:** Thomas, aus meiner Sicht ein sehr überraschendes Ergebnis der Studie ist, dass zwar 44 Prozent der Unternehmen eine Sustainability-Funktion auf Unternehmensebene schaffen, aber nur 30 Prozent eine dedizierte Funktion in der IT. Wenn man sich den Impact der IT beim Thema Dekarbonisierung vor Augen führt, ist das doch ein erschreckendes Ergebnis, oder?



## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS:** Ehrlich gesagt erschrecken mich beide Zahlen so noch nicht. Könnte man aus der ersten ableiten, dass sich 56 Prozent der Unternehmen noch gar nicht um Nachhaltigkeit kümmern, wäre das allerdings etwas alarmierend. Eine Nachhaltigkeitsfunktion muss nicht dediziert in der IT angesiedelt sein, solange die Funktion auf Unternehmensebene genügend „IT-smart“ ist. Auch der CISO sitzt bekanntlich nicht immer in der IT. Wichtig ist, dass der CIO den positiven Impact, den die IT, insbesondere zur CO<sub>2</sub>-Reduktion durch Virtualisierung und Prozess- bzw. Ressourcenoptimierung, leisten kann, überzeugend darstellt. Dazu sollte er natürlich die Hausaufgaben für seine eigene IT-Lieferkette gemacht haben.

**LÜNENDONK:** Welche Empfehlungen hast du für CIOs, damit sie mit Blick auf die ESG-Regulatorik nun möglichst schnell ins Handeln kommen?

**DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS:** Es gibt einige Communitys, wie z. B. SustainableIT.org, die sich dem Erfahrungsaustausch verschrieben haben. Lasst uns von den Vorreitern lernen.

Natürlich kann man auch Anbieter von ESG-Reporting-Software nutzen, die viele Best Practices aufgenommen und entsprechende kostenpflichtige Beratungsangebote haben, um schnell auf einen gewissen Standard zu kommen. Grundsätzlich gilt aber: Anfangen ist besser als perfekt sein zu wollen. Wir müssen damit leben, dass auch in diesem Gebiet ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess sinnvoll ist.

**LÜNENDONK:** Zum Abschluss noch ein Blick in die Zukunft: Was erwartet ihr, wie Software in fünf Jahren entwickelt wird und wie digitale Lösungen zu mehr Nachhaltigkeit beitragen?

**DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS:** Das Potenzial der Digitalisierung zur Ressourcenschonung ist enorm. Allerdings bedeutet ein Mehr an IT natürlich auch mehr spezifischen Ressourceneinsatz. Wir müssen parallel einen Shift im Mindset haben, der alle Aktivitäten einer Art „PriorisierungsfILTER“ zum Ressourceneinsatz unterzieht: 1. Vermeidung, 2. Reduktion und 3. Kompensation.

„Eine Nachhaltigkeitsfunktion muss nicht dediziert in der IT angesiedelt sein, solange die Funktion auf Unternehmensebene genügend „IT-smart“ ist.“



Dr. Thomas Schmidt-Melchiors  
IT Executive Club



# Ausrichtung der IT-Organisation auf veränderte Business-Anforderungen

Der erste Teil dieser Studie hat gezeigt, dass sich der Markt für IT-Dienstleistungen in den letzten Jahren sehr dynamisch entwickelt hat und auch die Prognosen für die Jahre 2023 bis 2027 auf einem weiterhin hohen Niveau sind. Darin drückt sich einerseits eine gestiegene Nachfrage der Anwenderunternehmen aus, weil immer mehr Digitalisierungsprojekte begonnen werden. Andererseits zeigt sich in immer mehr Unternehmen ein Spannungsfeld aus Digitalisierungsgeschwindigkeit und dem Bedarf an Digital- und IT-Fachkräften.

## STABILE IT-OPERATIONS UND IT-INNOVATIONEN – CIOS MÜSSEN ZU ALLESKÖNNERN WERDEN

Tatsächlich muss die IT auf immer mehr Business-Anforderungen und Marktveränderungen reagieren – und zwar gleichzeitig. Stand früher vor allem ein stabiler IT-Betrieb im Fokus der meisten CIOs, so ist es heute die Planung und Umsetzung der digitalen Transformation – und zwar auf Augenhöhe mit den Fachbereichen und immer seltener als reine Support-Funktion.

Laut den befragten Business- und IT-Verantwortlichen kommt auf die IT-Abteilung in den kommenden zwei Jahren (2023 und 2024) eine ganze Reihe an unterschiedlichen Anforderungen zu, auf die sie mit hoher Fokussierung reagieren muss. In über 80 Prozent der Unternehmen sind das die steigenden Security-Anforderungen (85 %), Agilität, Flexibilität und Geschwindigkeit (83 %) sowie die Sicherstellung hoher Verfügbarkeit in den IT-Operations (82 %). In 78 Prozent der Unternehmen erwarten die internen Kunden von der IT darüber hinaus noch Lösungskompetenz bei der Prozessautomatisierung (78 %) sowie die Entwicklung von IT-Innovationen (75 %).

Aber auch die Entwicklung von Softwarelösungen wird mit zunehmender Relevanz von Software als Differenzierungsfaktor immer mehr durch die eigenen IT-Mitarbeitenden erfolgen. 65 Prozent der Unternehmen erwarten hier vor allem von ihrer IT, dass die Softwareentwicklung signifikant beschleunigt wird.



### DIE IT MUSS AUF VIELE BUSINESS-ANFORDERUNGEN GLEICHZEITIG REAGIEREN



Abb. 33: Frage: Auf welche der folgenden Business-Anforderungen muss die IT in Ihrem Unternehmen in den kommenden zwei Jahren verstärkt reagieren? Skala von 1 = „gar nicht“ bis 4 = „sehr stark“; Werte beziehen sich auf die Antworten „stark“ und „sehr stark“; Alle Teilnehmer; n = 115

### CIOS BAUEN DIE IT ZUM BUSINESS ENABLER UM

In der Vergangenheit wurde die IT oft als reines Cost Center und interner Dienstleister angesehen. Ihr Fokus lag dabei weitestgehend darauf, dafür zu sorgen, dass der Betrieb der Geschäftsprozesse und der IT-Infrastruktur stabil läuft, dass Datenanalysen erstellt oder Softwarelösungen eingeführt werden.

Im Zuge der Beschleunigung der digitalen Transformation hat sich die Wahrnehmung und Rolle der IT in vielen Unternehmen und Organisationen stark gewandelt und eine eigene IT-Abteilung wird für die Fachbereiche relevanter. Vor allem wenn es um die Entwicklung von Softwarelösungen geht, um die Einführung von Cloud Services oder das Datenmanagement: Die IT rückt bei fast allen Themen der Fachbereiche ins Zentrum und wird ein Partner auf Augenhöhe. Auch im öffentlichen Sektor verändert sich der Blick auf die IT beispielsweise im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes sowie der notwendigen IT-Modernisierung.

Lünendonk hat die befragten Vertreter und Vertreterinnen der untersuchten Anwenderunternehmen daher gefragt, wie die IT in ihrem Unternehmen positioniert ist und wie das entsprechende Zielbild mit Blick auf das Jahr 2024 aussieht.

In 63 Prozent der Unternehmen ist die IT-Abteilung derzeit als Cost Center und Support-Funktion aufgestellt, die Supply-orientiert die Anfragen ihrer internen Kunden bedient.



## Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

51 Prozent beschreiben ihre IT als proaktiven Business Enabler, der gemeinsam und gleichberechtigt mit dem Business digitale Produkte entwickelt. Beide Dimensionen schließen sich nicht gegenseitig aus, weshalb einige Befragte ihre IT sowohl als Cost Center und Support-Funktion beschreiben als auch als produktorientierte Organisation. Mit Blick auf das kommende Jahr 2024 wird sich die IT in gut jedem zweiten Unternehmen (54 %) auch weiterhin als Cost Center und Support-Funktion positionieren, aber 74 Prozent wollen die IT bis 2024 zu einer produktorientierten Organisation weiterentwickelt haben.

Um die IT-Organisation besser auf die veränderten Business-Anforderungen auszurichten, wird sich die IT-Funktion in den nächsten Jahren organisatorisch, prozessual, kulturell und personell stark in Richtung Produktorientierung verändern müssen. Durch solche produktorientierten Teams lässt sich Software schnell, flexibel und kundenorientiert entwickeln. Lange Entwicklungszyklen können deutlich verkürzt und neue Features schnell eingebettet werden, sodass sich die Zeit von der Entwicklung bis zur Bereitstellung verkürzen lässt.

### DIE IT WIRD KÜNFTIG DEUTLICH STÄRKER ALS BUSINESS-PARTNER AGIEREN

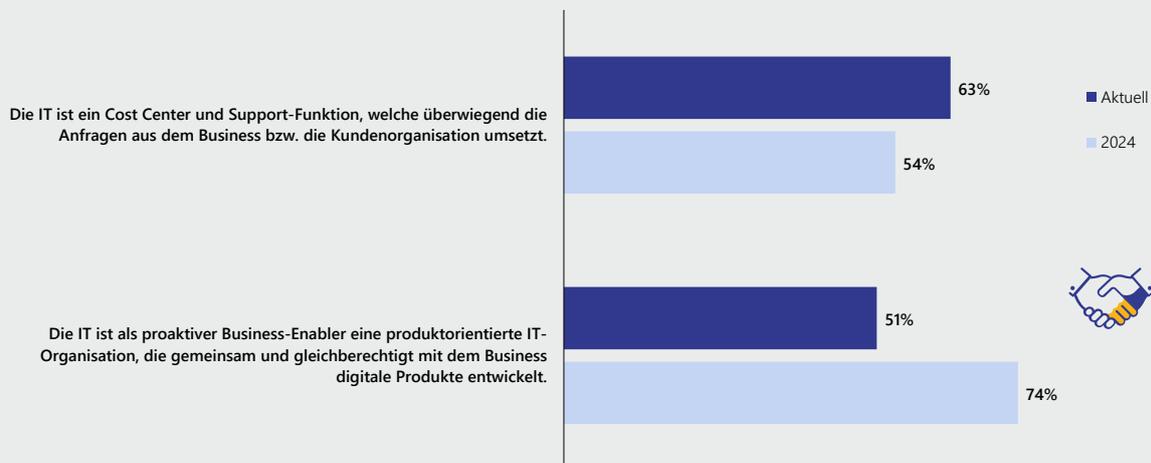


Abb. 34: Frage: Wie ist die IT in Ihrem Unternehmen positioniert und wie sieht das Zielbild aus? - Aktuell und 2024; Skala von 1 = „trifft nicht zu“ bis 4 = „trifft voll zu“; Werte beziehen sich auf „trifft eher zu“ und „trifft voll zu“; Alle Teilnehmer; n = 114

## Cloud Transformation, Software Development & IT-Operations

Der überwiegende Teil der untersuchten Unternehmen hat sich auf den Weg in die Cloud Transformation begeben. Immerhin gilt die Cloud als wesentliche Voraussetzung sowohl für die Digitalisierung von Geschäftsmodellen als auch für die Zukunftsfähigkeit von Unternehmen. Demnach bauen 30 Prozent der befragten Unternehmen derzeit einen Großteil ihrer Anwendungen zu einer Cloud-native Architektur um, während weitere 39 Prozent gerade erst damit begonnen haben, einzelne Anwendungen auf Cloud-native umzustellen. Dem gegenüber stehen noch 34 Prozent der Unternehmen, die einen Großteil ihrer Anwendungen zunächst nur per Lift & Shift in die Cloud migrieren – also keine Anpassungen an der Architektur vornehmen, aber immerhin von einigen Vorteilen der Cloud wie Skalierung oder Disaster Recovery profitieren.

Neben der Modernisierung der IT-Landschaften ist eine weitere Anforderung an die IT, mehr digitale Innovationen zu entwickeln und für mehr Geschwindigkeit in der Softwareentwicklung zu sorgen. Dazu werden immer häufiger Cloud-native Technologien wie Serverless, Infrastructure as Code (IaC) oder Cross-Platform Frameworks in der Softwareentwicklung genutzt. Mit dem stärkeren Einsatz von Entwicklerwerkzeugen sowie den IT-Infrastrukturen aus der Public Cloud wollen immer mehr Unternehmen ihre Softwareentwicklung umbauen und damit auf veränderte Anforderungen der Kundinnen und Kunden, auf den Innovationsdruck und kürzere Time-to-Market-Zyklen reagieren.

### UNTERNEHMEN VERFOLGEN UNTERSCHIEDLICHE ANSÄTZE BEI DER IMPLEMENTIERUNG VON CLOUD-NATIVE ANWENDUNGEN

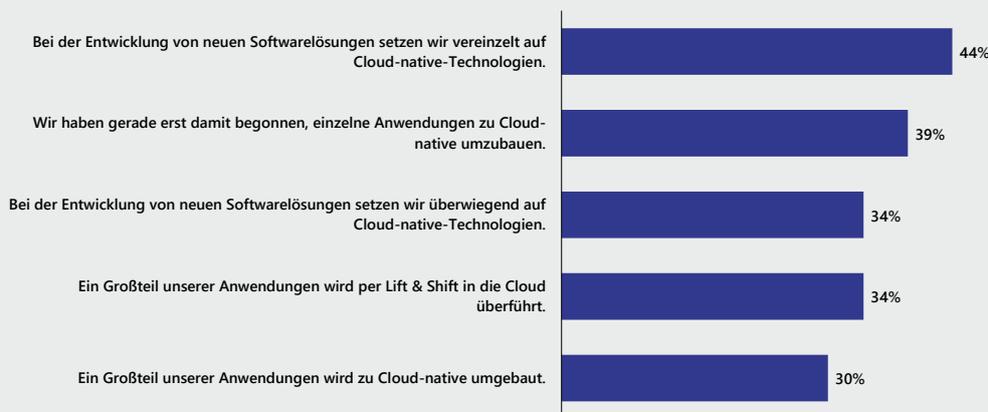


Abb. 35: Frage: Wie geht Ihr Unternehmen bei der Cloud-Transformation vor? Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 116



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

34 Prozent der befragten Unternehmen setzen bei der Entwicklung neuer Softwarelösungen schon überwiegend auf Cloud-native-Technologien und weitere 44 Prozent vereinzelt für bestimmte Anwendungsfälle.

#### STATUS BEI DER SOFTWAREENTWICKLUNG

Die Cloud-native Softwareentwicklung allein beschleunigt aber noch nicht die Entwicklung von Innovationen und digitalen Produkten. Dazu gehören auch produktorientierte Teams mit ganzheitlicher Domänenverantwortung sowie Tools zur stärkeren Automatisierung von Development- und IT-Operations-Prozessen.

Beim Thema DevOps sind 30 Prozent der befragten Unternehmen schon sehr weit und entwickeln den Großteil ihrer Softwarelösungen durch funktionsübergreifende Teams, die vom Design über die Softwareentwicklung bis hin zu den IT-Operations die Verantwortung für ein Softwareprodukt übernehmen.

DevOps-Teams nutzen zur Effizienz-, aber auch zur Geschwindigkeitssteigerung häufiger automatisierte CI/CD-Prozesse. 38 Prozent der Befragten gaben an, dass sie schon einen hohen Automatisierungsgrad in ihren CI/CD-Prozessen haben. Hierbei gibt es eine Vielzahl an standardisierten Workflows, die sich auch gut für den Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) eignen. Beispiele sind automatisierte Teststrecken, automatisierte Code-Prüfungen oder automatisierte Dokumentationen. 43 Prozent der untersuchten Unternehmen haben bereits einen hohen Grad an Testautomatisierung in der Softwareentwicklung.

Die [Lünendonk®-Studie 2023 „Cloud, Data & Software – der Kern der digitalen Transformation“](#) hat den Grad der Automatisierung und KI-Nutzung in der Softwareentwicklung und den IT-Operations etwas detaillierter analysiert. Demnach zeigt sich noch ein geteiltes Bild unter den Studienteilnehmern. Den höchsten Einsatz hat Automatisierung und KI in der Softwareentwicklung (62 %) und in den IT-Operations (60 %). Im Deployment und in der Delivery nutzen 54 Prozent Automatisierungsmethoden wie AIOps und MLOps.



UMSTELLUNG AUF CLOUD-NATIVE ANWENDUNGEN SCHREITET VORAN

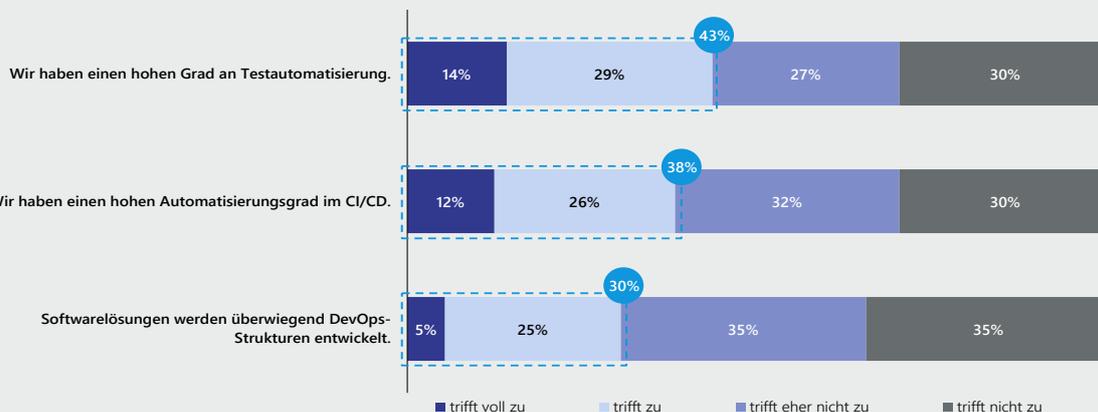


Abb. 36: Frage: Wie ist Ihr Unternehmen in der Softwareentwicklung aufgestellt? Skala von 1 = „trifft nicht zu“ bis 4 = „trifft voll zu“; Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilungen; n = 112

HERAUSFORDERUNGEN IM APPLICATION MANAGEMENT

Die Nutzung von Cloud-Ressourcen sowohl im IT-Betrieb als auch in der Softwareentwicklung geht einher mit steigenden Anforderungen an Compliance, Risk Management und – vor allem in den KRITIS-Branchen und im Finanzdienstleistungssektor – mit hohen regulatorischen Anforderungen an die Verarbeitung von Daten in der Cloud.

Gleichzeitig ergeben sich für die Bestands-IT neue Angriffsvektoren, wenn neue Cloud-Anwendungen mit bestehenden On-Premises-Anwendungen kombiniert werden. Das ist beispielsweise in der Produktion ein großes Problem bei der Digitalisierung der Operational Technology (OT), wenn eine Vielzahl von Hardware-Devices mit der Cloud vernetzt werden und Daten sammeln. Entsprechend verändern sich die Anforderungen an das Application Management und die damit verbundenen Herausforderungen für die Cloud-Nutzer.

Für 83 Prozent der Unternehmen sind höhere Security-Anforderungen und die damit verbundene Anpassung der Datensicherheits- und Security-Prozesse an die Cloud-Nutzung eine große Herausforderung.

Als herausfordernd erachten zudem 66 Prozent der Befragten die geforderte Flexibilität hinsichtlich neuer Anforderungen der Nutzenden an Softwareprodukte. So ist beispielsweise der Aufbau eines als hochwertig wahrgenommenen User-Erlebnisses (User Experience) ein zentrales Element der Kundenzentrierung. Neue Anforderungen, die sich vor allem aus User-Feedback ergeben, müssen von konsequent kundenzentriert agierenden Unternehmen entsprechend direkt in die Entwicklung neuer Produkt-Features integriert werden, die wiederum möglichst schnell von agilen Produktteams als Software-Release ausgelie-



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

fert werden. Die Folge ist der Wunsch der Fachbereiche nach kürzeren und schnelleren Release-Zyklen, was für 50 Prozent der befragten Business- und IT-Verantwortlichen eine große Herausforderung darstellt. Auch vor diesem Hintergrund spielt Automatisierung eine immer wichtigere Rolle in der Softwareentwicklung.

Für 45 Prozent ist die hohe Komplexität im Zusammenspiel (Orchestrierung) der hybriden und multiplen IT-Service-Prozesse eine Herausforderung, die es für die IT zu lösen gilt, denn immer mehr Unternehmen nutzen hybride beziehungsweise multiple Cloud-Umgebungen. Da für die Cloud-Nutzung regulatorische Anforderungen an die Informationssicherheit sowie in KRITIS-Branchen und bei Finanzdienstleistern darüber hinaus an die Business Continuity bestehen, erfordert das Management von Cloud-Umgebungen die Umsetzung klarer Governance-, Risk- und Compliance-Prozesse – zum Beispiel die regelbasierte Steuerung und Orchestrierung der hybriden und multiplen IT-Service-Prozesse, Identity und Access Mangement oder Cloud Security Monitoring. Tatsächlich kommt die [Lünendonk®-Studie 2023 „Von Cyber Security zu Cyber Resilience – Strategien im Umgang mit einer steigenden Bedrohungslage“](#) zu dem Ergebnis, dass die regulierten Finanzdienstleister in der Cloud Security besser aufgestellt sind als beispielsweise Industrieunternehmen – unter anderem durch eine bessere Integration der Multi-Cloud-Prozesse in das Security Monitoring und durch das Vorhandensein einer systematischen Cloud-Security-Strategie.

Eine große Herausforderung ist der Cloud-Betrieb aber auch für mittelständische Unternehmen, was unter anderem auf fehlende Kompetenzen und Skills, auf den Fachkräftemangel und auf generell kleinere IT-Abteilungen zurückzuführen ist.

UMSTELLUNG AUF CLOUD-NATIVE ANWENDUNGEN SCHREITET VORAN

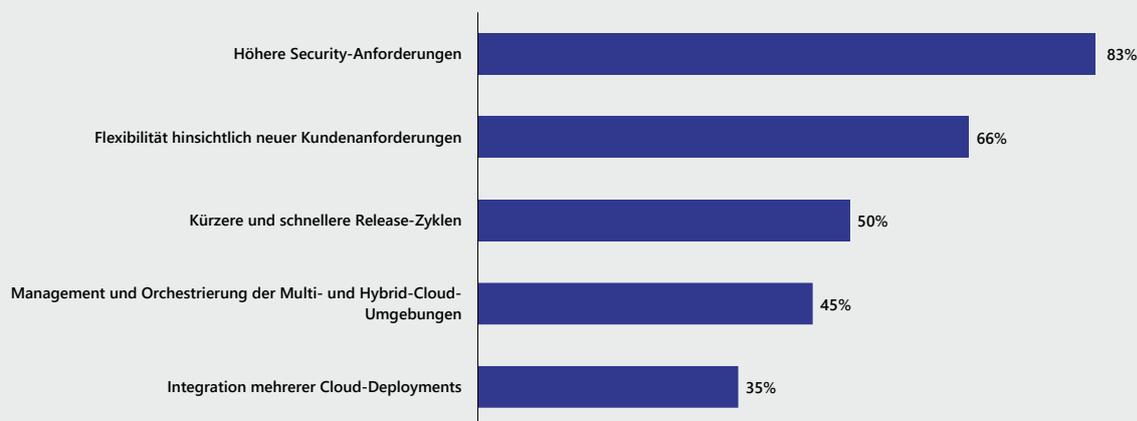


Abb. 37: Frage: Welche der folgenden Themen stellen für Ihr Unternehmen in den kommenden zwei Jahren im Application Management eine Herausforderung dar? Alle Teilnehmer; Mehrfachnennungen; n = 116



## Investitionsthemen und Budgets

Die Aufgaben für die IT-Abteilung nehmen mit voranschreitender Digitalisierung, steigendem Transformationsdruck und vor allem mit den Herausforderungen rund um die zunehmende Cloud-Nutzung immer mehr zu. Die steigenden Anforderungen, die sich aus veränderten Kunden- und Marktanforderungen sowie für die höhere Komplexität im Management der IT-Operations für die IT ergeben, drücken sich in den Investitionsschwerpunkten aus.

### TOP-THEMEN: CYBERSECURITY UND INTELLIGENTE PROZESSKETTEN

82 Prozent der von Lünendonk befragten Digital- und IT-Verantwortlichen legen 2024 und 2025 einen großen Fokus auf Cybersecurity im Zuge der außerordentlichen Bedrohungslage.

Aufgrund der sich 2023 und voraussichtlich auch im Jahr 2024 erwarteten schwachen Konjunkturentwicklung rücken nun in deutlich mehr Unternehmen wieder die Kosten und die Suche nach Effizienzpotenzialen in den Fokus. Das hat auch in 75 Prozent der untersuchten Unternehmen für deren CIOs die Auswirkung, dass sie 2024 und 2025 einen Schwerpunkt auf Prozesseffizienz und -automatisierung legen. Durch den verstärkten Einsatz von Machine Learning (ML) versuchen nun viele Unternehmen beispielsweise, ganze Prozessketten zu automatisieren, um somit einerseits neue Effizienzhebel zu nutzen und andererseits das Kundenerlebnis durch schnelle Reaktionszeiten und eine hohe Prozessqualität zu steigern. Mit dem Durchbruch bei Generative AI entstehen nun immer mehr Anwendungsfälle für die intelligente Automatisierung.

### CIOs STELLEN MIT IT-MODERNISIERUNG UND CLOUD TRANSFORMATION DIE WEICHEN FÜR DIGITALISIERUNG UND TRANSFORMATION

Ebenfalls eine große Bedeutung in den Investitionsplanungen hat wie bereits in der Vergangenheit auch in den kommenden zwei Jahren die IT-Modernisierung, also die Ausrichtung der IT-Landschaft auf veränderte Anforderungen durch die Digitalisierung. 75 Prozent der untersuchten Unternehmen werden 2024 und 2025 stark in die Modernisierung ihrer IT-Landschaften investieren.

Ein weiterer Aspekt, um auf veränderte Anforderungen der Kunden an die Nutzung digitaler Kundenschnittstellen und die Effizienz im Betrieb von Geschäftsprozessen zu reagieren, sind die verstärkte Nutzung von Cloud Services und der Umbau der IT-Architekturen in Richtung Cloud-native IT-Architekturen. 59 Prozent der befragten Unternehmen richten 2024 und 2025 einen stärkeren Fokus auf die Cloud Transformation. 2022 waren es mit 53 Prozent noch deutlich weniger.

**82 %**  
der befragten  
Unternehmen legen  
einen starken Fokus auf  
Cyber Security.



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

In der Priorisierung der Schwerpunktthemen nahezu konstant bleiben die Individualsoftwareentwicklung (50 %) und der Digital Workplace (62 %).

#### DATEN SPIELEN BEI DER DIGITALEN TRANSFORMATION DIE ZENTRALE ROLLE

Schlechte Datenqualität kostet Unternehmen viel Geld und verhindert die Kundenzentrierung. Aufwendige Kontroll- und Korrekturprozesse binden Ressourcen und bedeuten Zeitverlust. Verbunden mit mangelhaften Informationen als Entscheidungsgrundlage kostet dies auch Wettbewerbsvorteile. Automatisierungs- und Digitalisierungsprozesse werden häufig von schlechter Datenqualität ausgebremst. Mit der strategischen Ausrichtung auf Digitalisierung und datenbasierte Unternehmenssteuerung und Geschäftsmodelle und der nochmals gestiegenen Bedeutung der Datenqualität beginnt für viele Unternehmen der Wandel zu einer datengetriebenen Kultur.

56 Prozent der befragten Unternehmen werden 2024 und 2025 in den Wandel zur datengetriebenen Organisation in hohem Maße investieren. Wichtige Voraussetzungen für den Aufbau datengetriebener Unternehmen sind ein proaktives Datenmanagement und eine Data Governance, die alle Aspekte rund um Informationssicherheit beinhalten. Aber auch die Modernisierung und der Umbau der IT-Kernsysteme hin zu modularen und schnittstellenoffenen Cloud-native Plattformen sind essenziell, ebenso wie der Mindset-Change hin zu einer ausgeprägten Datenkultur.

#### TRANSFORMATION DER GESCHÄFTSMODELLE – MEHR INVESTITIONEN IN DIE ENTWICKLUNG VON SOFTWARE-DEFINED PRODUCTS

Software wird immer mehr ein zentraler Bestandteil von industriellen Produkten und der Anteil an Embedded Systems an der industriellen Wertschöpfung nimmt stetig zu. IT steckt in immer mehr Produkten und Dienstleistungen und hat sich zu einem wesentlichen Treiber der Wertschöpfung entwickelt. Fahrzeuge, Elektronikbauteile, Medizintechnik, Anlagen zur Energieerzeugung, Haushaltsgeräte oder Maschinen und Anlagen bestehen zu einem immer größeren Teil aus Software und sind mit Sensoren vernetzt. Während ihrer Nutzung werden wiederum Daten gesammelt, mit denen beispielsweise digitale Services wie Predictive Maintenance oder Remote Field Services umgesetzt werden können. Aber auch in der Produktentwicklung verschwimmen die Grenzen zwischen klassischem Engineering (Produktentwicklung) und Softwareentwicklung zum Digital Engineering – unter anderem weil die Produktentwicklung durch Technologien wie dem digitalen Zwilling inzwischen deutlich stärker digital stattfindet. Darüber hinaus arbeiten viele Industrieunternehmen am Industrial Metaverse als nächste Stufe der digitalen Produktentwicklung und der digitalen Abbildung von Produktionsanlagen und Fabriken.

**56 %**  
wollen verstärkt in die  
Datenorganisation  
investieren.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Die IT ist in immer mehr Unternehmen in die Entwicklung digitaler Lösungen für die Produkt-IT eingebunden – unter anderem weil hohe Security-Anforderungen bestehen, aber digitale Software-defined Products aufgrund des Datenaustausches mit den IT-Backend-Systemen und anderen Anwendungen vernetzt werden müssen, um beispielsweise einen durchgängigen Datenaustausch und eine hohe User Experience in der Anwendung digitaler Produkte (z. B. Bedienelemente) zu ermöglichen. 40 Prozent der Unternehmen investieren daher stark in Software-defined Products.

INVESTITIONSSCHWERPUNKTE 2024-2025



Abb. 38: Frage: In welche Themen investiert Ihr Unternehmen in den kommenden zwei Jahren? Skala von 1=„gar nicht“ bis 4=„sehr stark“; Werte beziehen sich auf „stark“ und „sehr stark“; Alle Teilnehmer; n = 113

ENTWICKLUNG DER IT-BUDGETS

Die inhaltlichen Schwerpunkte bei der digitalen Transformation spiegeln sich in den IT-Budgets für das Jahr 2024 wider.

80 Prozent der CIOs bekommen 2024 mehr Geld für Cybersecurity. 48 Prozent können sogar mit Budgeterhöhungen um mehr als zehn Prozent planen. Treiber ist die massiv gestiegene Bedrohungslage und laut der [Lünendonk®-Studie 2023 „Cyber Security“](#) beobachten 84 Prozent der Unternehmen im Vergleich zu 2022 eine Verschärfung der Bedrohungslage. Die Gründe liegen vor allem in der zunehmenden Prozessdigitalisierung, in professionelleren Hackerorganisationen und in der geopolitischen Lage. 2023 ist die Sorge vor professionellen Hackerangriffen in Form von DDoS-Attacken (Distributed Denial of Service) im Vergleich zu 2022 deutlich gestiegen. Das Top-Risiko stellen weiterhin Phishing-Kampagnen und Ransomware dar.



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

68 Prozent der Unternehmen investieren darüber hinaus weiter in die Entwicklung neuer Softwarelösungen und forcieren damit die Digitalisierung. Auch die Umstellung auf Cloud Services wird deutlich vorangetrieben: Zwei Drittel (66 %) der Unternehmen geben ihren CIOs mehr Geld für die Cloud Transformation, also den Umbau zu Cloud-native Architekturen. Folglich erhöhen sich auch die Budgets für IT-Strategie und IT-Architektur in sechs von zehn Unternehmen.

#### CLOUD UND REGULATORIK – MEHR BUDGET FÜR IT-GOVERNANCE UND IT-COMPLIANCE

Bei der Nutzung von Cloud Services gelten teilweise hohe regulatorische Anforderungen (u. a. EU-DSGVO, DORA, NIS 2.0) an die Übertragung von Daten an Cloud Provider, die je nach Branche unterschiedlich stark ausgeprägt sind. Vor allem für Unternehmen aus KRITIS-Branchen und aus dem Finanzdienstleistungssektor sowie für die öffentliche Verwaltung gelten strenge Vorgaben für die Speicherung von Daten. Unternehmen und Behörden, die sich mit der Verlagerung ihrer IT-Landschaft und der Speicherung ihrer Daten in die Cloud beschäftigen, müssen folglich bestimmte regulatorische Vorschriften beachten und entsprechende Governance- und Compliance-Prozesse implementieren. Beispielsweise geht es darum, nachvollziehbare Regeln zur Nutzung von Cloud Services festzulegen, etwa wer über den Einsatz der Cloud entscheiden darf, wer die Übersicht über die genutzten Cloud Services hat, wer Zugriffe und Rechte verwalten darf oder wie und wo Daten gespeichert werden. Ebenso sollte eine Cloud Governance interne Service Level Agreements (SLAs) und solche gegenüber externen Providern regeln. Bezogen auf die Informationssicherheit ist ein wichtiges Element einer wirkungsvollen Cloud Governance der Aufbau eines zentralen SIEM (Security Information and Event Management), mit dem die unterschiedlichen Cloud- und IT-Provider beziehungsweise Managed Service Provider gesteuert werden und somit für die Integration der hybriden Multi-Cloud- und Multi-Provider-Umgebungen in die Security-Prozesse gesorgt wird.

Die Anforderungen an die Cloud-Nutzung spiegeln sich auch in den Budgets wider und Unternehmen planen für 2024 mehr Geld für IT-Governance und IT-Compliance ein.

#### APPLICATION MANAGEMENT UND IT-BETRIEBSKOSTEN

Software wird mit zunehmender Digitalisierung immer kritischer für den Unternehmenserfolg. Für den Betrieb von Softwareanwendungen bestehen folglich immer höhere Anforderungen an Security, Verfügbarkeit und Performance. Aber auch eine 24/7-Verfügbarkeit und ein hoher Automatisierungsgrad sind für jeden zweiten Befragten wichtige Aspekte in der Steuerung des Software Lifecycle. Für das Application Management, also die Weiterentwicklung, Pflege und Modernisierung der Anwendungslandschaft können 59 Prozent der

## Zwei Drittel

der Unternehmen planen größere Investitionen rund um die Cloud.

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

CIOs im Jahr 2024 mit mehr Budget rechnen – in 28 Prozent der untersuchten Unternehmen steigt es sogar um mehr als zehn Prozent.

Die höheren Anforderungen an das Application Management gelten auch für den IT-Betrieb. Laut der [Lünendonk®-Studie 2022 „IT-Sourcing“](#) setzen 69 Prozent der Unternehmen bereits auf hybride beziehungsweise multiple Cloud-Umgebungen. Die Steuerung solcher Prozesse ist ebenso komplex wie für viele Unternehmen Neuland. Besonders herausfordernd ist die regelkonforme Orchestrierung der hybriden und multiplen IT-Service-Prozesse. Beispielsweise laufen Geschäftsprozesse zunehmend auf mehreren Deployment-Modellen und verteilt in den Rechenzentren unterschiedlicher Cloud-Anbieter und Managed Service Provider, wodurch die Komplexität im IT-Service-Management stark zunimmt. Für den IT-Betrieb wird den CIOs in 59 Prozent der befragten Unternehmen folglich auch mehr Budget zur Verfügung gestellt.

TRANSFORMATIONSWILLE KLAR ERKENNBAR: CIOs ERHALTEN MEHR GELD FÜR CLOUD TRANSFORMATION

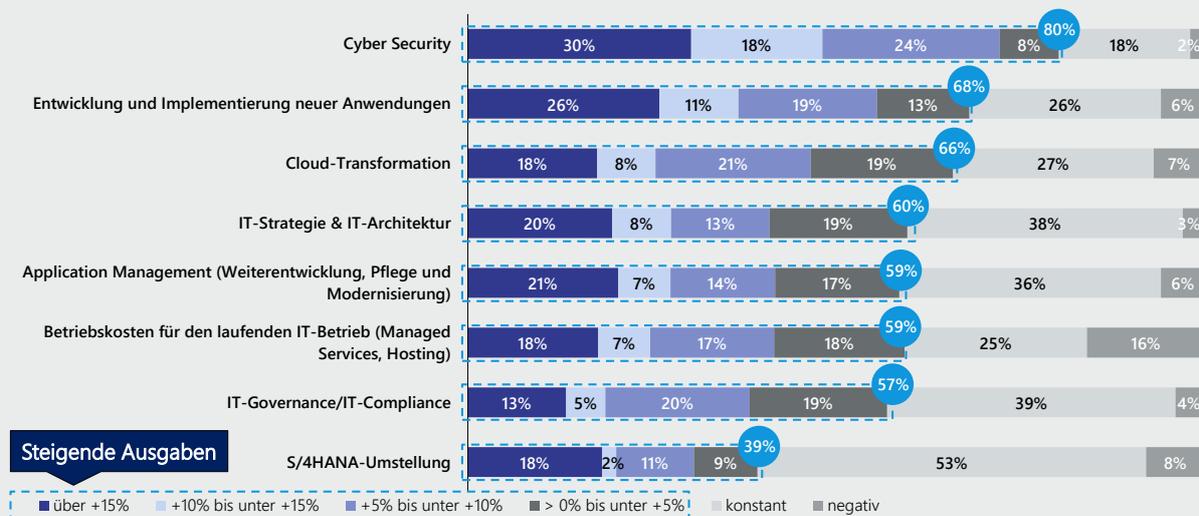


Abb. 39: : Frage: Wie werden sich Ihre IT-Budgets von 2023 auf 2024 entwickeln? (Inklusive interner und externer Ausgaben); Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 111

## Technologietrends

Lünendonk wollte von den befragten Business- und IT-Verantwortlichen auch wissen, wie sie den Impact ausgewählter Technologien derzeit sowie mit Blick in die Zukunft (2025) einschätzen. Die gleiche Frage – allerdings mit leichten inhaltlichen Abweichungen – wurde auch den IT-Dienstleistern gestellt (siehe Kapitel 11).

Abbildung 41 stellt daher die Einschätzungen der Dienstleister denen der Anwenderunternehmen hinsichtlich der Relevanz der identisch abgefragten Technologien für das Jahr 2023 gegenüber. Auffällig ist, dass bei einigen Technologien und Methoden wie Data & Analytics, DevOps, Cloud-native oder KI die Dienstleister die aktuelle Relevanz viel positiver einschätzen, wohingegen bei Themen wie Industry Cloud, souveräne Cloud, Composable Enterprise und (I)IoT (Campusnetze, 5G, Edge Computing) die Sichtweisen von Dienstleistern und Anwendern sehr nah beieinander liegen.

### TECHNOLOGIETRENDS 2023 UND 2025

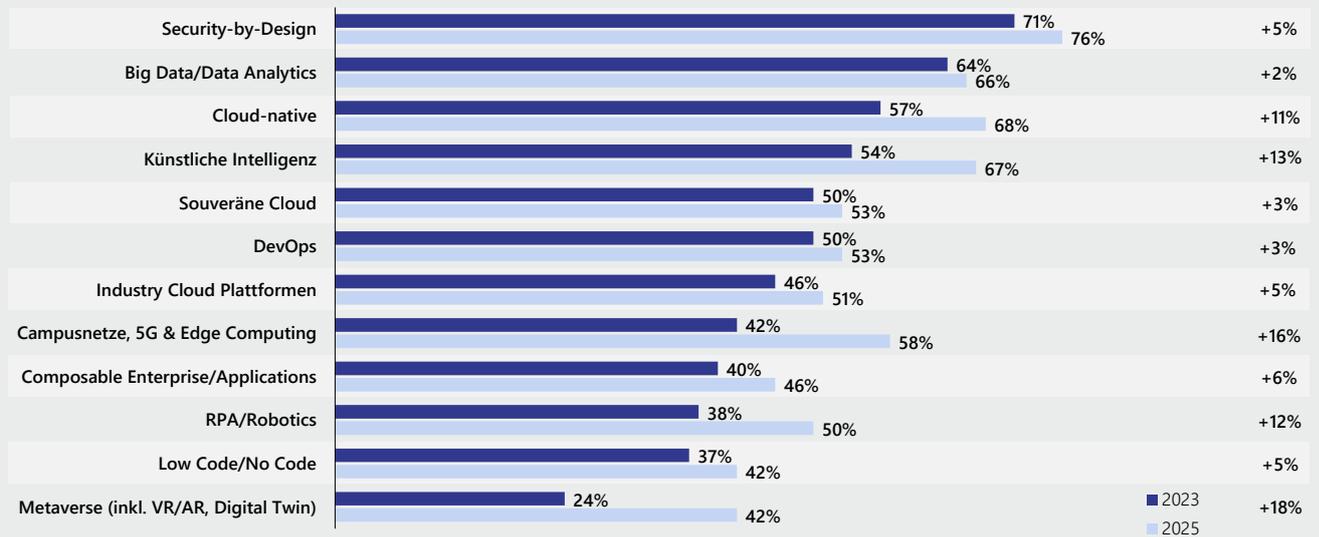


Abb. 40: Frage: Wie bewerten Sie die Relevanz der folgenden Technologien und Ansätze für Ihr Unternehmen? Skala von 1 = „gar nicht“ bis 4 = „sehr relevant“; Werte beziehen sich auf „relevant“ und „sehr relevant“; Alle Teilnehmer; n = 109



VERGLEICH DER TECHNOLOGIETRENDS ZWISCHEN ANWENDERN UND ANBIETERN

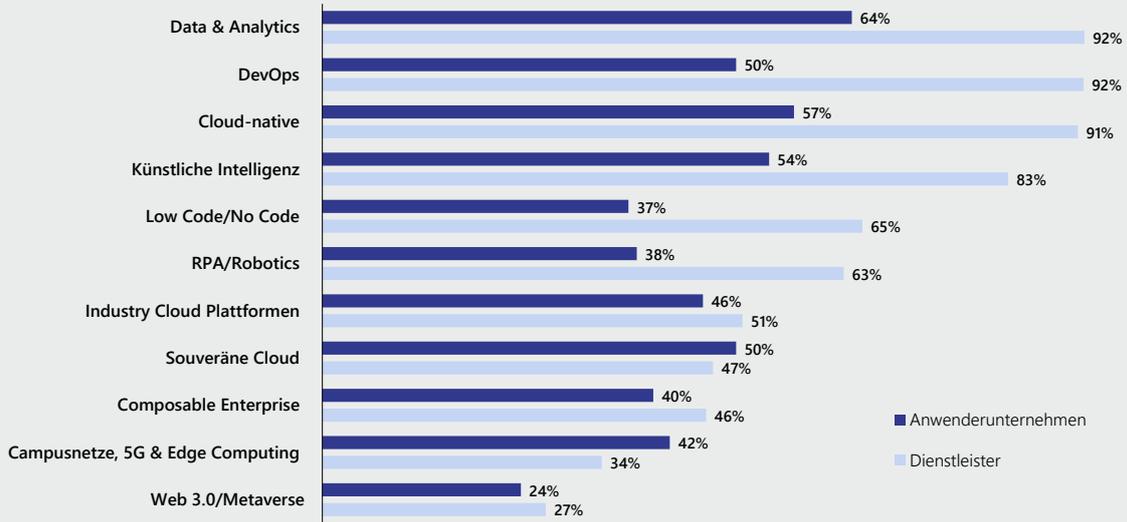


Abb. 41: Frage: Wie bewerten Sie die Relevanz der folgenden Technologien und Ansätze für Ihre Kunden? Skala von -2 = „keine Relevanz“ bis +2 = „sehr relevant“; Werte beziehen sich auf „sehr relevant“ und „eher relevant“; Alle Teilnehmer; n = 67 (2022); n = 63 (2023/2024)



## Auswirkungen des Fachkräftemangels auf IT-Organisationen

Die Ergebnisse dieser Studie haben gezeigt: Auf die IT rollen immer mehr Aufgaben zu und der Umsetzungsdruck bei der Digitalisierung und Transformation steigt. Dem gegenüber steht das Problem des Fachkräftemangels sowie des demografischen Wandels.

Die steigenden Digital- und IT-Ausgaben bei gleichzeitig angespanntem IT-Arbeitsmarkt werden die Probleme bei der Besetzung von Digital- und IT-Projekten mit qualifizierten Fachkräften weiter verschärfen. Welche Auswirkungen hat der Mangel an Fachpersonal nun aber konkret für die IT?



Zunächst werden sich aus Sicht von 71 Prozent der befragten Business- und IT-Entscheidenden die Honorare für externe IT-Dienstleistungen erhöhen, da in bestimmten Kompetenzfeldern wie Softwareentwicklung, Security oder Data & Analytics auch bei den Dienstleistern Experten und Expertinnen knapp sind. Tatsächlich berichten 53 Prozent der Befragten davon, dass sie bereits Schwierigkeiten haben, bei bestimmten Ausschreibungen überhaupt lieferfähige IT-Dienstleister zu finden. Dies wiederum führt in 67 Prozent der Unternehmen dazu, dass sie ihre Dienstleister stärker an sie binden möchten, um sich langfristig die Lieferfähigkeit zu sichern.

Schwierigkeiten im Aufbau von Digitalexpertise führt in 62 Prozent der untersuchten Unternehmen aber auch zu einer Verlangsamung der digitalen Transformation, weil die Unternehmen ihre Digitalisierungsprogramme stärker priorisieren und somit einige Vorhaben verschieben müssen.



AUSWIRKUNGEN DES FACHKRÄFTEMANGELS AUF DIE IT-ORGANISATION



Abb. 42: Frage: Welche Auswirkungen hat der Mangel an Fachkräften für Ihre IT-Organisation? Skala von 1= „stimme nicht zu“ bis 4= „stimme zu“; Werte beziehen sich auf „stimme zu“ und „stimme eher zu“; Alle Teilnehmer; n = 112

Wie reagieren die befragten großen mittelständischen Unternehmen und Konzerne auf den Fachkräftemangel? 62 Prozent der Unternehmen werden sich intensiver in der Aus- und Weiterbildung ihrer IT-Mitarbeitenden engagieren, um sie für die Fülle an neuen Aufgaben rund um Digitalisierung und IT-Operations zu qualifizieren.

49 Prozent bauen darüber hinaus die IT-Nachwuchsförderung aus, indem sie Azubis und duale Studiengänge fördern. Da es für viele Unternehmen immer schwerer wird, externe IT-Dienstleister zu finden, die auch lieferfähig sind, planen 47 Prozent eine Erhöhung der Eigenleistung zumindest für gewisse Themen. Dies wiederum wird aufgrund des harten Wettbewerbs um Fachkräfte jedoch eine große Herausforderung für viele, vor allem mittelständische Unternehmen.

Neben der Planung, die Eigenleistungstiefe auszubauen, setzen die Unternehmen weiter auf die Zusammenarbeit mit externen IT-Dienstleistern – was sich auch in den Geschäftserwartungen der IT-Dienstleister im ersten Teil dieser Studie ausdrückt. Insbesondere bei Managed Services rund um IT-Operations besteht in 39 Prozent der Unternehmen nun ein höherer Bedarf an externer Unterstützung. Das hängt mit der zunehmenden Entwicklung von Cloud-native Softwareprodukten zusammen sowie mit den komplexeren Anforderungen an das regelkonforme Management von Cloud-Umgebungen.



**UNTERNEHMEN INVESTIEREN IM KAMPF GEGEN DEN FACHKRÄFTEMANGEL VERSTÄRKT IN DIE AUSBILDUNG VON EIGENEM PERSONAL**

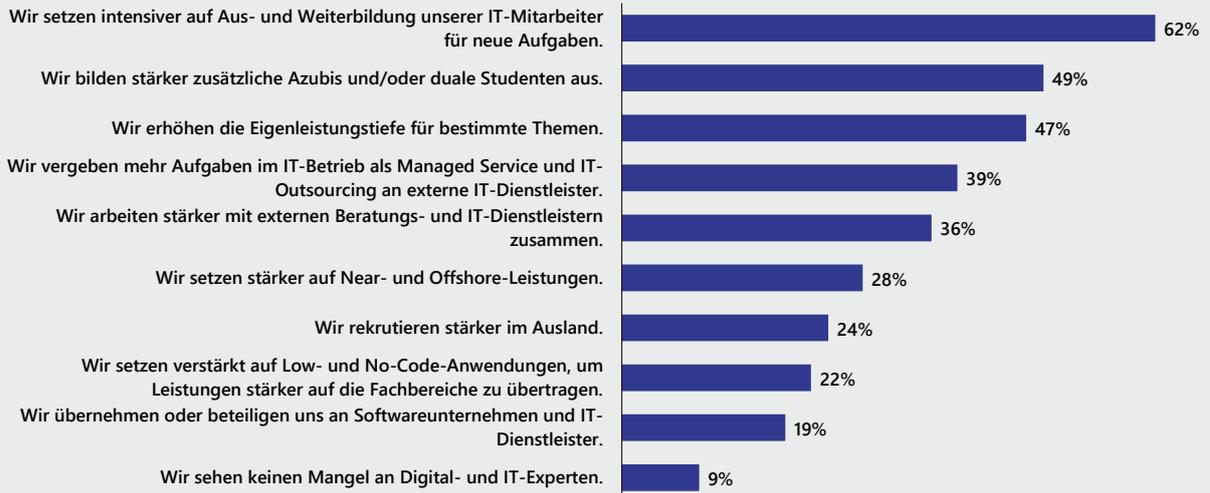


Abb. 43: Frage: Wie reagiert Ihr Unternehmen auf den Mangel an Digital- und IT-Experten? Alle Teilnehmer; Mehrfachnennungen; n = 116



## Sustainable Transformation #2: Die Rolle der IT bei der Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen

Die Transformation zu einer nachhaltigen Unternehmensführung ist eines der zentralen gesellschaftlichen Megathemen für die nächsten Jahre. Ein besonderer Fokus wird derzeit auf die Dekarbonisierung und die Einhaltung der Pariser Klimaziele zur Begrenzung der Erderwärmung gelegt. Hierbei geht es etwa um die Reduzierung von Treibhausgasemissionen oder die Verringerung von Strom-, Wasser- oder Materialverbrauch. Treibhausgase (THG) wie Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>), Methan (CH<sub>4</sub>) oder Lachgas (N<sub>2</sub>O) fördern den Treibhauseffekt, wodurch die Erderwärmung zunimmt. Die Reduzierung der THG-Emissionen ist daher eines der wichtigsten Ziele hinsichtlich des Klimawandels. Im Rahmen der ESG-Regulatorik müssen Unternehmen und Organisationen nicht nur die Emissionen im eigenen Unternehmen betrachten, sondern auch in ihrer gesamten Wertschöpfungskette.

### MEHRHEIT SIEHT HOHEN EINFLUSS DER IT BEI NACHHALTIGKEIT UND SIEHT SICH GLEICHZEITIG BEI DER DEKARBONISIERUNG IM RÜCKSTAND

Für 49 Prozent der befragten Business- und IT-Verantwortlichen hat die IT einen großen Einfluss auf die Einhaltung von Nachhaltigkeitszielen. Genauso viele (49 %) Befragte sehen das eigene Unternehmen aber gleichzeitig bei Nachhaltigkeit im Rückstand.



### DIE GESAMTE LIEFERKETTE STEHT IM FOKUS DER NACHHALTIGKEITSZIELE

Bei der Betrachtung der CO<sub>2</sub>-Emissionen steht nicht nur das eigene Unternehmen im Fokus, sondern auch die anfallenden Emissionen, die bei zugekauften Leistungen entstehen – beispielsweise Cloud Services, Managed Services oder auch Softwareentwicklung.

Die Emissionen entlang der Wertschöpfungskette werden in drei Kategorien untergliedert:

- **SCOPE 1:** Direkte Emissionen, die von Aktivitäten des Unternehmens selbst verursacht wurden. Beispiele hierfür sind etwa Emissionen, die durch Verbrennungsprozesse, Unternehmensfahrzeuge, Energieträger oder Kühlmittel verursacht werden. Diese Emissionen können vom Unternehmen selbst gesteuert werden.
- **SCOPE 2:** Indirekte Emissionen eingekaufter Energie. Hierunter fallen etwa Strom, Wasserdampf, Wärme oder Kälte, die von Versorgern eingekauft werden. Diese Emissionen können nur indirekt und bedingt im Einkauf gesteuert werden.
- **SCOPE 3:** Indirekte Emissionen innerhalb der Wertschöpfungskette. Hierbei wird die gesamte Wertschöpfungskette betrachtet und alle vorrangig und nachrangig verursachten Emissionen werden mitberücksichtigt. Vorgelagerte Emissionen entstehen durch den Einkauf von Materialien oder Dienstleistungen, nachgelagerte Emissionen



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

durch den Verkauf. Je nach Branche entfallen bis zu 80 Prozent der CO<sub>2</sub>-Emissionen von Unternehmen in den Scope 3.

Für die IT liegt der Fokus vor allem auf Scope 1 und 3 – und zwar sowohl bezogen auf die Eigenleistungen als auch auf die externen IT-Dienstleistungen. Dabei geht es nicht nur um den grünen Betrieb der Rechenzentren und der Anwendungslandschaft. Es geht auch um die Frage, wie die IT zum einen die digitale Transformation möglichst ressourcenschonend umsetzt und zum anderen mit IT-Innovationen anderen Unternehmensbereichen dabei hilft, nachhaltige Lösungen zu entwickeln.

Im ersten Schritt auf dem Weg zur Sustainable Transformation steht jedoch Transparenz. Und genau hier kommen die Studienteilnehmenden zu unterschiedlichen Schlüssen. Auf die Frage, ob der höchste Impact auf einer Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen bei Scope 1 oder Scope 3 liegt, sehen 50 Prozent den Eigenbetrieb (Scope 1) und die anderen 50 Prozent die gesamte IT-Lieferkette (Scope 3).

BIS ZUR TRANSFORMATION ZUR GREEN IT IST NOCH EIN LANGER WEG

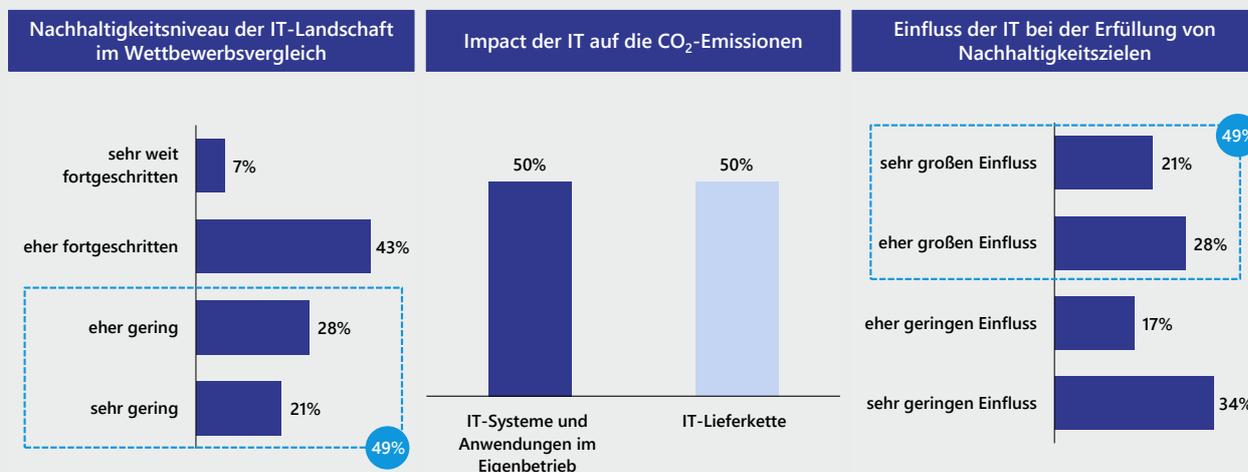


Abb. 44: Frage 1: Wie schätzen Sie das Nachhaltigkeitsniveau Ihrer IT-Landschaft im Wettbewerbsvergleich ein? Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 113; Frage 2: Wo glauben Sie, wird Ihr Unternehmen den höchsten Impact auf CO<sub>2</sub>-Emissionen erzielen? Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n= 109; Frage 3: Was schätzen Sie, welchen Einfluss / Impact hat die IT auf die Erfüllung von Nachhaltigkeitszielen in Ihrem Unternehmen? Alle Teilnehmer; n = 113



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**FÜR NUR GANZ WENIGE UNTERNEHMEN SIND DIE EIGENEN CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN TRANSPARENT – OHNE TRANSPARENZ SIND ABER KEINE VERBESSERUNGEN MÖGLICH**

Allerdings hat nur jedes zehnte Unternehmen (11 %) vollständige Transparenz über die CO<sub>2</sub>-Emissionen in der IT in Form eines Nachhaltigkeits-Reporting – damit liegen den meisten Unternehmen keine verlässlichen Fakten über die Emissionen in der gesamten Lieferkette vor. Wenn Daten fehlen, lassen sich Ziele zur Emissionsreduktion jedoch schwer in einer Nachhaltigkeitsstrategie formulieren und die Transformation lässt sich auch nicht steuern. Immerhin planen 42 Prozent der Unternehmen entsprechende Erhebungen.

Etwas besser sieht es auf der gesamten Unternehmensebene aus. 17 Prozent der Unternehmen erstellen Nachhaltigkeits-Reports für das gesamte Unternehmen.

Überraschend ist der hohe Anteil an Unternehmen, die sich derzeit noch gar nicht mit Nachhaltigkeit befassen beziehungsweise mit der Schaffung von Transparenz erst jetzt den ersten Schritt gehen. Allerdings fallen einige der untersuchten Unternehmen aufgrund ihrer Größe auch noch nicht unter die Verpflichtung zum ESG-Reporting. Erst ab 2025 werden Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitenden im Jahresdurchschnitt und/oder mehr als 40 Millionen Euro Umsatz unter die ESG-Reporting-Pflicht fallen. Dennoch empfiehlt es sich, sich frühzeitig mit der Erstellung einer Nachhaltigkeitsstrategie zu befassen, ebenso wie mit der Messung des gesamten CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks – und das nicht nur aus gesellschaftlichen Gründen, sondern auch mit Blick auf Arbeitgeberattraktivität und Recruiting.

**ESG-REPORTINGPFLICHT AB 2024: ZWEI DRITTEL DER UNTERNEHMEN SETZEN SICH AKTUELL MIT DEM NACHHALTIGKEITS-REPORTING AUSEINANDER**

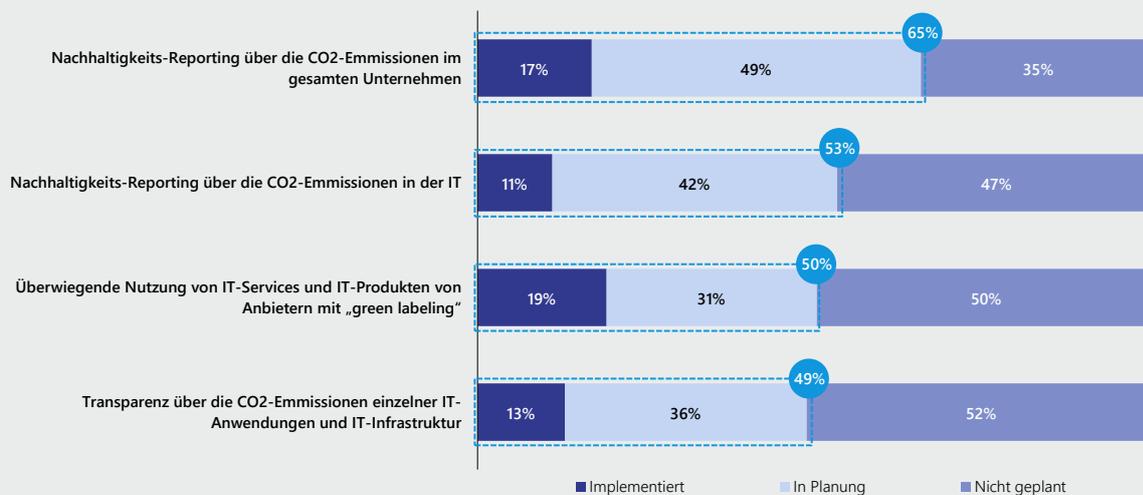


Abb. 45: Frage: Wie ist Ihr Unternehmen bei den folgenden Themen aufgestellt? Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 112

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**DIE MEISTEN UNTERNEHMEN PLANEN ERST NOCH EINE NACHHALTIGKEITS-STRATEGIE FÜR DIE IT**

Stand erstes Halbjahr 2023 haben erst 12 Prozent der befragten Unternehmen eine Nachhaltigkeitsstrategie für ihre IT entwickelt und auch bereits implementiert. Weitere 15 Prozent befinden sich jedoch bereits in den Vorbereitungen für den Roll-out, sodass Ende 2023 ein Drittel der Unternehmen über eine implementierte Strategie verfügen wird.

40 Prozent der Studienteilnehmenden gaben an, dass die Erstellung einer IT-Nachhaltigkeitsstrategie geplant ist. Für 34 Prozent ist eine IT-Nachhaltigkeitsstrategie vorerst kein Thema, was damit zusammenhängen mag, dass sie noch nicht unter die ESG-Reporting-Pflicht fallen.

**ESG-REPORTING-PFLICHT AB 2024 – ZWEI DRITTEL DER CIOs ARBEITEN DERZEIT AN NACHHALTIGKEITSSTRATEGIEN**

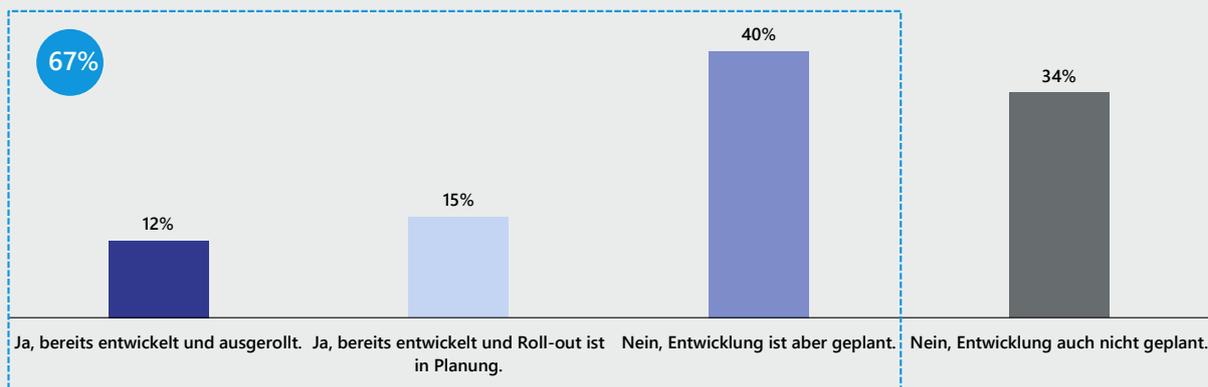


Abb. 46: Frage: Hat Ihre IT-Abteilung eine ökologische Nachhaltigkeitsstrategie? Alle Teilnehmer; n = 113

**KEINE STRATEGIE, KEINE VERANTWORTLICHKEITEN**

Da nur 12 Prozent der untersuchten Unternehmen über eine Nachhaltigkeitsstrategie für ihre IT verfügen, überrascht es nicht, dass auch nur in wenigen Unternehmen (16 %) eine separate Funktion für Nachhaltigkeit in der IT eingerichtet wurde. Analog zu den 14 Prozent der Unternehmen, die derzeit eine IT-Nachhaltigkeitsstrategie ausrollen (15 %), planen 14 Prozent, eine Nachhaltigkeitsfunktion zu schaffen. In 69 Prozent der Unternehmen ist es derzeit jedoch nicht vorgesehen, eine solche Funktion zu schaffen.

Ähnlich verhält es sich mit einem dedizierten Budget für die Umsetzung von Nachhaltigkeitszielen. Ohne Strategie und Verankerung von Nachhaltigkeit in der Organisation bedarf es auch (noch) keines Budgets. 14 Prozent der Unternehmen haben aber bereits ein



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

IT-Budget für Nachhaltigkeitsprogramme, während es in 22 Prozent der Unternehmen in Planung ist. Aber ein hoher Anteil von 63 Prozent der Unternehmen hat und plant auch kein Budget für die Umsetzung von Nachhaltigkeitszielen.

BIS ZUR TRANSFORMATION ZUR GREEN IT IST NOCH EIN LANGER WEG

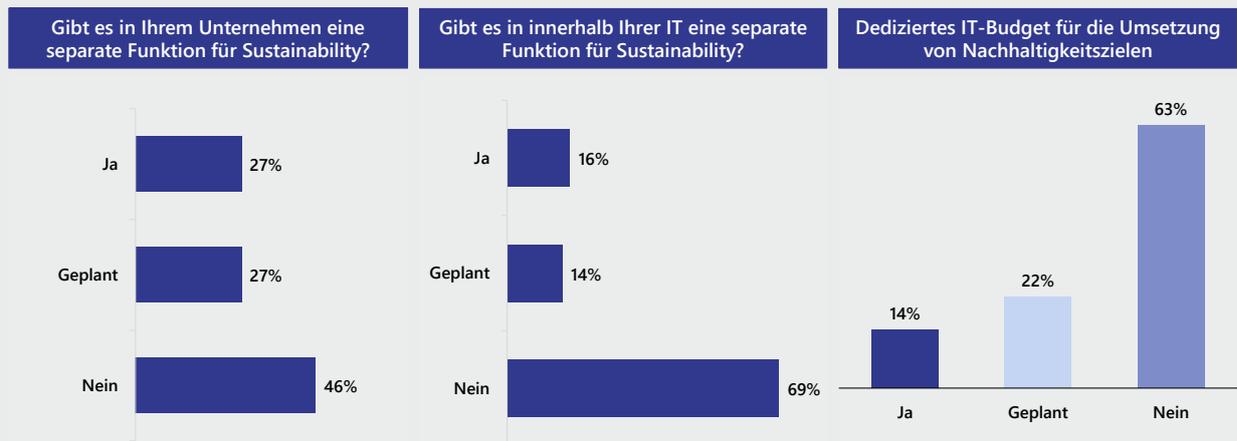


Abb. 47: Frage 1: Gibt es in Ihrem Unternehmen eine separate Funktion für Sustainability? Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 113; Frage 2: Gibt es in Ihrer IT eine separate Funktion für Sustainability? Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 111; Frage 3: Haben Sie in der IT ein separates Budget für die Umsetzung Ihrer Nachhaltigkeitsziele? Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 112

MASSNAHMEN FÜR EINE KLIMASCHONENDE IT

Die Liste an Möglichkeiten, wie Nachhaltigkeit in Unternehmen konkret gefördert werden kann, ist lang – und gleichzeitig sehr unternehmensindividuell. Ein allgemeingültiger Leitfaden existiert daher nicht. Die folgende Grafik soll aber einen Überblick möglicher Maßnahmen aufzeigen, wie der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck in der IT reduziert und wie die IT beim Aufbau von ressourcenschonenden Prozessketten mit Blick auf das gesamte Unternehmen unterstützen kann. Mehr Details zur Sustainable Transformation finden sich im [Lünendonk-Whitepaper 2023 „ESG & Corporate Responsibility: Nachhaltigkeit in Unternehmen und Einfluss der Digitalisierung“](#).

IT-INFRASTRUKTUR UND RESSOURCEN

- Bezug von Rechenzentrumsleistungen, die ausschließlich oder überwiegend mit erneuerbarer Energie betrieben werden
- Optimierung und Auslastung existierender Infrastrukturen
- Nutzung der Cloud
- Nutzung von Colocation
- Nutzung speicherarmer Dateiformate
- Leasing, Refurbishment und Recycling von IT-Hardware



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

#### DATEN, SOFTWARE UND PROZESSE

- Sammlung von Daten zur Entwicklung von ESG-Dashboards (z. B. CO<sub>2</sub>-Emissionen, Energieverbrauch, Feedback von Lieferanten)
- Vernetzung und Automatisierung von Prozessen zur Effizienzsteigerung
- Green Coding: Umstellung auf eine energieeffiziente Softwareentwicklung im Sinne von Sustainability by Design
- Nutzung von Open-Source-Code
- Umbau zu einer flexiblen und skalierbaren IT-Architektur, die nur bei Bedarf genutzt wird

#### TECHNOLOGIEN UND ANSÄTZE MIT DEM POTENZIAL, NACHHALTIGKEIT ZU FÖRDERN

- Cloud und Cloud-native
- Digital Twin
- Metaverse
- Virtual/Augmented Reality (VR/AR)
- Process Mining
- (Industrial) Internet of Things (IIoT)
- Automatisierung und Robot Process Automation (RPA)
- Predictive Services (z. B. Maintenance, Verkehrs- und Logistikplanung etc.)
- künstliche Intelligenz

Die untersuchten Unternehmen fokussieren sich 2023 vor allem auf die „low hanging fruits“, also Maßnahmen, die auch ohne dedizierte Nachhaltigkeitsstrategie schnell umzusetzen sind. Demnach setzen 64 Prozent auf die längere Nutzung von Hardware und 53 Prozent auf Refurbishment, also die Wiederaufbereitung von nicht mehr genutzter Hardware und deren Rückgabe in den Kreislauf (Circular Economy).

Die Bedeutung der IT als Teil von Lösungsansätzen, um die Auswirkungen des Klimawandels einzudämmen, zeigt sich darin, dass die IT in 57 Prozent der Unternehmen in den Aufbau ressourcenschonender Prozessketten involviert ist sowie in die Optimierung des Ressourceneinsatzes durch die Nutzung intelligenter Technologien wie Cloud oder künstliche Intelligenz (56 %).



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

LÄNGERE HALTBARKEIT & WIEDERVERWENDUNG VON HARDWARE ALS ANSATZ ZUR DEKARBONISIERUNG



Abb. 48: Frage: Was sind die Top-Maßnahmen in Ihrem Unternehmen für die Dekarbonisierung? Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 116



## Fazit und Ausblick

Die aktuelle Lünendonk®-Studie zur Entwicklung des deutschen IT-Dienstleistungsmarktes sowie zur Analyse der IT-Strategien großer Anwenderunternehmen zeigt, dass die digitale Transformation mit hoher Priorität und Geschwindigkeit umgesetzt wird. Selbst in Zeiten eines schwachen Wirtschaftswachstums wie im Jahr 2022 stiegen die IT-Ausgaben und die IT-Dienstleister erzielten sogar ein leicht höheres Umsatzwachstum als 2021. Demnach erreichten die von Lünendonk untersuchten 91 IT-Dienstleister ein durchschnittliches Umsatzwachstum von 13,2 Prozent (2021: 13,1 %).

Die Nachfrage nach IT-Dienstleistungen dominierten 2022 vor allem die Themen IT-Modernisierung, Cloud Transformation, Application Management und Entwicklung von Individualsoftware.



### IT-SERVICE-UNTERNEHMEN PROFITIEREN VON STEIGENDER NACHFRAGE

Besonders dynamisch haben sich 2022 die IT-Service-Unternehmen entwickelt – also Dienstleister mit Schwerpunkt auf Dienstleistungen rund um die IT-Operations (Outsourcing, Managed Services). Ihre Umsätze stiegen im Durchschnitt um 8,8 Prozent, nachdem sie 2021 noch ein Minus von 1,5 Prozent zu verbuchen hatten. Ein wesentlicher Grund für den Aufschwung im IT-Service-Markt ist die stark steigende Nachfrage nach Managed Cloud Services für einen regelkonformen Betrieb der im Zuge der Cloud Transformation entstehenden Multi- und Hybrid-Cloud-Landschaften sowie Cybersecurity-Themen.

### KUNDENBRANCHEN UND THEMEN

Die stärkste Nachfrage nach IT-Dienstleistungen kommt aus der Industrie und dem Finanzdienstleistungssektor. Beide Sektoren machen mehr als die Hälfte der Umsätze der in Deutschland tätigen IT-Dienstleister aus. Die größte Einzelbranche ist die Automobilbranche mit einem Umsatzanteil von 16,2 Prozent, gefolgt vom Bankensektor mit einem Anteil von 13,9 Prozent an den Umsätzen der untersuchten IT-Dienstleister. Aus dem öffentlichen Sektor kommen neun Prozent der Umsätze der IT-Dienstleister.

### IT RÜCKT WEITER IN DIE FACHBEREICHE – PRODUKTORIENTIERTE TEAMS ENTSTEHEN

Der Wandel zu produktorientierten Teams schreitet voran: 30 Prozent der befragten Unternehmen entwickeln Softwarelösungen bereits überwiegend durch produktorientierte DevOps-Teams. Dieser Trend lässt sich auch an den Projekten der IT-Dienstleister ablesen: Jede zehnte Projektanfrage (12 %) erhielten die untersuchten IT-Dienstleister im Jahr 2022



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

aus cross-funktionalen Produktteams. Direkt aus den Fachbereichen kamen 35 Prozent der Anfragen. Mit zunehmender Produktorientierung verändern sich auch die Vertragsarten. Zwölf Prozent der Umsätze erzielen die IT-Dienstleister im Durchschnitt über agile Verträge. Diese können entweder Dienst- oder Werkverträge sein – allerdings auf die spezifischen Anforderungen agil durchgeführter Projekte zugeschnitten.

Mit Blick in die Zukunft wird mit zunehmender Fokussierung auf Kundenzentrierung und User Experience die Zahl an produktorientierten Teams weiter steigen – und Softwareprodukte werden vor allem im agilen Kontext entwickelt. In diesem Zusammenhang werden wiederum Managed Services stärker nachgefragt, um die vielschichtigen Aufgaben (Einspielen neuer Funktionen, Analytics, Informationssicherheit, Stabilität etc.) bei der Steuerung des Software Lifecycle zu managen.

#### PROGNOSE DER GESCHÄFTSENTWICKLUNG FÜR 2023

Mit Blick auf ihre Geschäftsentwicklung im Jahr 2023 sind die befragten IT-Dienstleister weiterhin optimistisch – trotz Rezession der deutschen Wirtschaft. Die durchschnittliche Umsatzprognose von 12,2 Prozent zeigt, dass die IT-Dienstleister eine anhaltend hohe Nachfrage seitens ihrer Kunden spüren. Besonders dynamisch entwickelt sich beispielsweise die Nachfrage aus dem weitestgehend konjunkturunabhängigen Public Sector mit den großen Umsetzungsprogrammen rund um die Modernisierung der IT-Landschaften auf Bundes- und Landesebene sowie mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Aber auch die Automobilbranche ist mit ihrem Wandel zur Elektromobilität und dem Software-defined Car eine Branche, die massive IT-Investitionen stemmt. Hier sind es vor allem die Themen Cloud Transformation, Data & Analytics sowie Digital Engineering, die stark nachgefragt werden.



#### IT-AUSGABEN DER ANWENDERUNTERNEHMEN

Deutliche Impulse für die Nachfrage nach IT-Dienstleistungen kommen branchenübergreifend aus den Herausforderungen rund um die IT-Modernisierung, Cloud Transformation, Cybersecurity sowie Prozessautomatisierung. Technologisch stehen in den nächsten Jahren Cloud-native, Data & Analytics, IoT sowie künstliche Intelligenz, und hier vor allem Generative AI, im Fokus der Anwenderunternehmen. Perspektivisch kommt die Transformation zum nachhaltigen Unternehmen mit auf die Agenda der Investitionsschwerpunkte. Derzeit legen aber nur 37 Prozent der befragten Anwenderunternehmen einen starken Fokus auf den Aufbau einer ressourcenschonenden IT-Landschaft und -Lieferkette. Allerdings hat zurzeit auch nur jedes zehnte befragte Unternehmen eine Nachhaltigkeitsstrategie für seine IT entwickelt und implementiert, aus der sich wiederum konkrete Maßnahmen ableiten lassen.



#### SUSTAINABLE TRANSFORMATION

15 Prozent der Unternehmen befinden sich 2023 inmitten der Vorbereitungen für den Roll-out im Rahmen ihrer Sustainable Transformation, sodass Ende 2023 ein Drittel der Unternehmen über eine implementierte Strategie verfügen wird. Weitere 40 Prozent gaben an, dass sich die Erstellung einer IT-Nachhaltigkeitsstrategie in Planung befindet. Ein zentrales Element einer Nachhaltigkeitsstrategie ist es, durch das Sammeln von Daten Transparenz über die Emissionen entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu schaffen. Wenn diese Schritte erfolgt sind, werden sich immer mehr Unternehmen konkrete Nachhaltigkeitsziele setzen, bei denen die IT nicht nur für die Reduzierung des eigenen CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks verantwortlich ist, sondern vor allem durch die Entwicklung von IT-Innovationen als Enabler für die Sustainable Transformation eine zentrale Rolle spielt.



Derzeit fokussieren sich die meisten der untersuchten Unternehmen auf Maßnahmen, die auch ohne dedizierte Nachhaltigkeitsstrategie schnell umzusetzen sind. So setzen 64 Prozent auf die längere Nutzung von Hardware und 53 Prozent auf Refurbishment, also die Wiederaufbereitung von nicht mehr genutzter Hardware und deren Rückgabe in den Kreislauf (Circular Economy). Die Bedeutung der IT als Teil von Lösungsansätzen im Rahmen des Klimawandels spiegelt sich darin wider, dass in 56 beziehungsweise 57 Prozent der Unternehmen die IT in den Aufbau ressourcenschonender Prozessketten sowie in die Optimierung des Ressourceneinsatzes durch die Nutzung intelligenter Technologien wie die Cloud oder künstliche Intelligenz involviert ist. Mit zunehmender Transparenz über die CO<sub>2</sub>-Emissionen und daraus abgeleiteten konkreten Klimazielen werden zukünftig Ansätze wie Sustainable by Design in der Softwareentwicklung eine große Rolle spielen – worauf sich vor allem die IT-Dienstleister bereits heute einstellen respektive einstellen sollten. Aber auch eine CO<sub>2</sub>-Bepreisung von eigenen und eingekauften IT-Produkten wird sich in Zukunft etablieren, um einerseits die Transparenz zu erhöhen und andererseits monetäre Anreize für nachhaltiges Handeln zu fördern.

#### FACHKRÄFTE

Im Gegensatz zu den weiter steigenden Investitionen in die Umsetzung der großen Zukunftsthemen Digitalisierung und Nachhaltigkeit steht der Mangel an Digital- und IT-Experten. Sowohl IT-Dienstleister als auch ihre Kunden klagen seit Jahren über den Mangel an Fachkräften – seit dem Digitalisierungsschub der letzten drei Jahre hat sich diese Situation noch weiter verschärft. Durch den demografischen Wandel ist auch in den nächsten Jahren keine Besserung in Sicht. Im Gegenteil: Laut der Capgemini-Studie „IT-Trends 2023“ gehen bis zum Jahr 2023 ein Viertel der aktuellen IT-Belegschaft in den Ruhestand. Der demografische Wandel bedingt, dass ein großer Teil dieser Stellen nicht mehr besetzt werden kann.



Da immer noch sehr viele Legacy-Anwendungen auf Basis von jahrzehntealten Technologien im Einsatz ist, investieren immer mehr Unternehmen in die IT-Modernisierung, um sich technologisch neu aufzustellen und die Pflege der Kernanwendungen sicherzustellen.

Aber auch neue Technologien wie Generative AI, Machine Learning oder Low Code werden den Mangel an Fachkräften lindern, weshalb IT-Dienstleister und ihre Kunden sich sehr intensiv mit Anwendungsfällen beschäftigen.



# Nachwort

Diese umfassende Erhebung zur Struktur des deutschen IT-Dienstleistungsmarktes ist ohne externe Unterstützung nicht möglich.

Aus diesem Grund danken wir den folgenden IT-Dienstleistern für ihre kompetente Unterstützung auch in diesem Jahr:

- Arvato Systems
- Ausy Technologies
- BWI
- Datagroup
- q.beyond
- Ewerk Group

Diese sechs 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 uns 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 Studienbeteiligten für die Zeit, die sie uns zur Verfügung gestellt haben, und dem Auswertungsteam der Lünendonk & Hossenfelder GmbH. Ein Dank geht ebenfalls an den IT Executive Club für die hervorragende fachliche Unterstützung bei der inhaltlichen Vorbereitung dieser Studie und die Teilnahme an der Befragung durch die Mitglieder des Clubs.

Lünendonk ist auch nach 40 Jahren intensiver Analyse des IT-Dienstleistungsmarktes und des ständigen Dialogs mit Expertinnen und Experten aus Wissenschaft, Unternehmen und Verbänden sicher, solide Ergebnisse und Interpretationen zu liefern. Gleichwohl glauben wir, dass sich laufend 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 Interview mit den Studienpartnern

<b>ARVATO SYSTEMS GROUP</b> .....	102
Matthias Moeller Chief Executive Officer	
<b>AUSY TECHNOLOGIES GERMANY AG</b> .....	106
Patrick Arnold Chief Technology Officer	
<b>BWI GMBH</b> .....	111
Frank Leidenberger Chief Executive Officer	
<b>DATAGROUP SE</b> .....	115
Andreas Baresel Vorstand	
<b>EWERK GROUP</b> .....	120
Marcus Leeb Chief Executive Officer	
<b>Q.BEYOND AG</b> .....	124
Thies Rixen Chief Executive Officer	



## Lünendonk im Interview mit Arvato Systems



Als international agierender IT-Spezialist und Experte für künstliche Intelligenz und Multi-Cloud Services unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen und Organisationen bei der digitalen Transformation. Matthias Moeller ist bereits seit 1995 im Bertelsmann-Konzern tätig. Seit 2003 bekleidet er Geschäftsführungspositionen im Bereich IT Services. Seit April 2016 verantwortet er als CEO von Arvato Systems das Gesamtgeschäft der Arvato Systems Group. Im Interview spricht er über die Anforderungen an die Cloud-Infrastruktur im öffentlichen Sektor, die Herausforderungen rund um das Thema Cyber Security und die Bedeutung von Nachhaltigkeit für Arvato Systems.



Matthias Moeller  
Chief Executive Officer  
Arvato Systems Group

**LÜNENDONK:** Arvato Systems hat auch im Jahr 2023 seine Position unter den führenden 15 IT-Beratungen in Deutschland behauptet. Wie hat sich das Geschäft für Ihr Unternehmen entwickelt?

**MATTHIAS MOELLER:** 2022 hatte zweifellos seine Herausforderungen – die weltweite politische Lage, die Auswirkungen der Pandemie und der russische Angriffskrieg auf die Ukraine haben ja für uns alle auch wirtschaftliche Auswirkungen mit sich gebracht. Trotzdem konnten wir im vergangenen Jahr ein solides Ergebnis erwirtschaften. Jetzt freue ich mich, dass die bisherige Entwicklung des aktuellen Geschäftsjahres 2023 plangemäß und gut verläuft. Unsere strategische Ausrichtung steht, wir bauen unsere Beziehungen und Projekte mit unseren strategischen Partnern AWS, Google, Microsoft und SAP immer weiter aus, die Themen- und Chancen-Pipeline ist gut gefüllt und wir freuen uns über äußerst spannende Aufträge. Ich gebe Ihnen einige Beispiele: Wir unterstützen beispielsweise EWE als einen der großen Energiedienstleister in Deutschland mit umfangreichen Backend-Services. Im Frühjahr haben wir zudem das Unternehmen kubusIT als Kunden gewonnen, das als Tochter der AOK Bayern und der AOK Plus für deren IT und rund 17.000 Anwenderinnen und Anwender zuständig ist. Dabei ist ein wichtiges Ziel der Zusammenarbeit, die Cloudfähigkeit der kubusIT auszubauen, um letztlich die Versorgung von Patientinnen und Patienten weiterhin zu verbessern. Hier sprechen wir über langfristige Projekte und ich sehe uns insgesamt als sehr gut aufgestellt auch über das Jahr 2023 hinaus.



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**LÜNENDONK:** Laut unserer Studie investieren die Unternehmen immer mehr in die IT-Modernisierung und in den Umbau ihrer Legacy-IT zu einer Cloud-basierten IT-Landschaft. Und im Umfeld der öffentlichen Verwaltung ist Arvato Systems gemeinsam mit SAP stark engagiert beim Thema der „souveränen Cloud“. Worum geht es hier konkret?

**MATTHIAS MOELLER:** In der Cloud Systeme zu betreiben und Daten vorzuhalten, ist für privatwirtschaftliche Unternehmen ja längst Normalität, was sich auch in der Lünendonk®-IT-Studie zeigt. Und die Cloud-Transformation ist sowohl eine wesentliche Voraussetzung für die Digitalisierung von Geschäftsmodellen als auch für die Zukunftsfähigkeit von Unternehmen. Diese Erkenntnis setzt sich nun immer stärker auch im Bereich des öffentlichen Sektors durch. Denn die Schaffung einer leistungsfähigen Cloud-Infrastruktur ist Voraussetzung für eine umfassende Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Deutschland. Die wesentlichen Vorteile der Cloud, also zum Beispiel Skalierbarkeit, größtmögliche Flexibilität, Schnelligkeit, Sicherheit und Zugriff auf modernste Technologien, müssen auch Behörden nutzen können. Der öffentliche Sektor hat aber besondere Anforderungen an Themen wie Sicherheit, Datenschutz und Resilienz. Auch gilt es, Abhängigkeiten zu Lieferanten und Technik so gering wie möglich zu halten. Für Behörden ist darum eine Cloud mit einer speziellen Architektur und einem besonderen Hosting-Konzept erforderlich. Zudem muss gewährleistet sein, dass etwa ausländische Regierungen keinen Zugriff auf sensible Daten haben. Auf all dies zielt das Konzept der „souveränen Cloud“.

Und Arvato Systems ist dabei, gemeinsam mit Partnern eine solche souveräne Cloud-Plattform für den öffentlichen Sektor Deutschlands zur Verfügung zu stellen. Dabei werden wir den technischen Betrieb der Cloud übernehmen und bringen unsere Expertise rund um Cloud-Transformation und den Betrieb von Cloud-Plattformen ein. Unsere Expertise, Erfahrungen und Fähigkeiten verbinden sich hier mit den Angeboten unserer strategischen Partner.

**LÜNENDONK:** Welche Auswirkungen hat der stärkere Fokus auf Cyber Security Ihrer Kunden nun auf Arvato Systems als IT-Dienstleister, also wie richten Sie Ihre Services neu aus?

**MATTHIAS MOELLER:** Wir bieten bei Arvato Systems schon lange ein umfangreiches Portfolio rund um das Thema Cyber Security und haben Security-by-Design als Teil unserer Unternehmensstrategie definiert. Insofern freuen wir uns, dass die Notwendigkeit von IT-Security immer stärker in das Bewusstsein der Unternehmen dringt. Was uns dabei wichtig ist: Wir wollen unsere Kunden und Partner davon überzeugen, dass sie das Thema Security als geschäftskritischen Business-Prozess betrachten. Zum Glück erkennen immer mehr Unternehmen und Organisationen, dass es nicht damit getan ist, kostspielige Security-

"Die wesentlichen Vorteile der Cloud, also zum Beispiel Skalierbarkeit, größtmögliche Flexibilität, Schnelligkeit, Sicherheit und Zugriff auf modernste Technologien, müssen auch Behörden nutzen können."



Matthias Moeller  
Arvato Systems Group

### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Lösungen anzuschaffen und einmalige Maßnahmen durchzuführen. Um Cyber Security langfristig sicherzustellen, ist es wichtig, IT-Sicherheit als Geschäftsprozess zu verstehen, der mit Bedacht modelliert, mit Kennzahlen gesteuert, mit Tools überwacht und kontinuierlich optimiert sein will. Für hauseigene Security-Expertinnen und -Experten, die ihren Fokus darauf legen müssen, Schwachstellen zu erkennen und schnellstmöglich zu schließen, ist es kaum zu bewerkstelligen, IT-Security langfristig und zuverlässig zu managen. Und hier setzen wir an. Unsere Kunden brauchen einen erfahrenen Dienstleister, der sie professionell und systematisch unterstützt. Für Unternehmen muss es zunächst darum gehen, ihr eigenes Inventar zu strukturieren und die nötige Grundlage zu schaffen, um die erforderlichen prozessualen Schritte in Angriff zu nehmen: festlegen, welche Systeme besonders gegen Angriffe zu schützen sind; definieren, wie dieses Ziel zu erreichen ist; und bestimmen, wie die anstehenden Aufgaben zu priorisieren sind. So stellen Unternehmen zukünftig ein für sie angebrachtes gutes Maß an Cyber Security sicher. Und genau dabei unterstützen wir unsere Kunden vollumfänglich.

**LÜNENDONK:** Kommen wir zu einem anderen Thema. Laut den Studienergebnissen haben ökologische Nachhaltigkeitsziele für 74 Prozent der IT-Dienstleister eine hohe Relevanz für das eigene Employer Branding. Der Bereich Ökologie stellt zwar nur einen der drei Teile von ESG dar, jedoch den wichtigsten. Wie wird Nachhaltigkeit bei Arvato Systems gelebt?

**MATTHIAS MOELLER:** Das Thema Corporate Responsibility spielt für Arvato Systems in der Tat eine wichtige Rolle. Wir konzentrieren uns dabei aktuell insbesondere auf drei Bereiche: Klima und Umwelt, Diversity sowie KI und Ethik. So ist uns natürlich bewusst, dass für den Betrieb von Rechenzentren vergleichsweise viel Energie benötigt wird. Daher ist es für uns besonders wichtig, dass wir unsere Energiebilanz stetig verbessern. Da wir Treibhausgase nicht vollständig vermeiden können, kaufen wir auch CO<sub>2</sub>-Ausgleichszertifikate ein. Im Vordergrund steht aber ganz klar, von vornherein möglichst wenig Energie zu nutzen. So ist es uns zum Beispiel gelungen, unseren Stromverbrauch zwischen 2018 und 2022 um rund 30 Prozent zu senken – während wir zugleich die Auslastung der Rechenzentren deutlich erhöht haben. Das bedeutet also: mehr Leistung bei weniger Energieverbrauch durch stete technische Optimierungen und Investitionen. Im selben Zeitraum hat sich unser CO<sub>2</sub>-Ausstoß um 55 Prozent reduziert. Übrigens setzen wir auch konsequent wo immer möglich auf Ökostrom, also auf nachhaltige Energiequellen. Und wir prüfen und ermöglichen zum Beispiel verschiedene Mobilitätsangebote für unsere Mitarbeitenden. So unterstützen wir unsere Belegschaft auch mit einem Jobticket – jetzt auf der Basis des Deutschland-Tickets – bei der Nutzung des ÖPNV, haben Angebote für Diensträder und stellen E-Ladesäulen bereit. Und all das sind nur einige Beispiele.

"Um Cyber Security langfristig sicherzustellen, ist es wichtig, IT-Sicherheit als Geschäftsprozess zu verstehen, der mit Bedacht modelliert, mit Kennzahlen gesteuert, mit Tools überwacht und kontinuierlich optimiert sein will."



Matthias Moeller  
Arvato Systems Group



**LÜNENDONK:** Auch in Ausschreibungen fragen Kundinnen und Kunden verstärkt Nachhaltigkeitsaspekte ab. Schließlich muss die gesamte Wertschöpfungskette betrachtet werden. Was bedeutet das für Ihr Unternehmen als IT-Dienstleister?

**MATTHIAS MOELLER:** Ja, das Thema wird für Kunden immer wichtiger. Aus meiner Sicht zeigt das zunächst, dass wir als Arvato Systems auf dem richtigen Weg sind, weil wir diese Nachhaltigkeitsaspekte, die heute in Ausschreibungen eine immer größere Rolle spielen, schon seit vielen Jahren im Blick haben und immer stärker berücksichtigen. Und das ist ganz offensichtlich im Sinne unserer Kunden, aber auch im Sinne unseres Unternehmens. Wenn wir beispielsweise unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck verbessern und gezielt Vielfalt fördern, macht uns das als Unternehmen langfristig erfolgreicher. Und ist klar: Wir haben eine soziale und ökologische Verantwortung. Gleichzeitig ist Nachhaltigkeit nicht nur per se erstrebenswert, sondern stiftet auch betriebswirtschaftliche Mehrwerte. Dass also immer mehr Kunden und auch der Markt insgesamt mehr Nachhaltigkeit fordern, sehen wir als rundum positive Entwicklung.

"Wir haben eine soziale und ökologische Verantwortung."



Matthias Moeller  
Arvato Systems Group



## Lünendonk im Interview mit AUSY Technologies



Die AUSY Technologies Germany AG ist Enablement Partner für digitale Transformationsprojekte innerhalb der Randstad Technologies Gruppe – einem globalen IT- und Digitalisierungs-Dienstleister mit ca. 2,5 Mrd. Euro Umsatz. Patrick Arnold ist seit Januar 2022 CTO bei AUSY Technologies und verantwortet in dieser Rolle die technologische Kompetenz des Unternehmens nach innen und außen. Dies umfasst das technologische & methodische Portfolio und die Technologie-Partnerschaften. Im Interview berichtet er, wie sich der IT-Markt weiterentwickelt und wie Business und IT im Zuge der digitalen Transformation weiterentwickeln müssen.



Patrick Arnold  
Chief Technology Officer  
AUSY Technologies Germany AG

**LÜNENDONK:** Die Studienergebnisse zeigen, dass sich die IT aufgrund veränderter Business-Anforderungen wandeln muss. Was sind aus Ihrer Sicht dafür die Treiber und wie sieht eine moderne Business- und IT-Organisation aus?

**PATRICK ARNOLD:** Es ist deutlich zu beobachten, dass Initiativen der digitalen Transformation eher an den kulturellen und regulatorischen Hürden scheitern als an den technologischen. Wir müssen deshalb unseren Blickwinkel über die reine IT hinaus erweitern und das organisatorische Gesamtbild in den Fokus nehmen. Das beginnt mit der Frage, welche Wechselwirkungen zwischen den technologischen Lösungen und den geschäftlichen Prozessen, aber auch der Kultur innerhalb einer Organisation bestehen.

Das Verhältnis zwischen Business und Digitalisierung hat sich diesbezüglich umgekehrt. Früher ging es vor allem darum, vorhandene Prozesse durch digitale Technologien zu unterstützen und effizienter zu gestalten. Heute brauchen Unternehmen einen „Digital First“-Ansatz an der Kundenschnittstelle sowie einen „Digital wherever possible“-Ansatz gerade in Bezug auf Daten neben den Abläufen in der Organisation. Digitale Technologien verändern die Prozesse eines Unternehmens und sind immer häufiger sogar die Basis für völlig neue Geschäftsmodelle.

**LÜNENDONK:** Neben den geschilderten organisatorischen Aspekten kommt es aber auch auf Veränderungen im Mindset der Mitarbeitenden in Business und IT an. Wie sieht moderne Leadership aus?

„Heute brauchen Unternehmen einen „Digital First“-Ansatz an der Kundenschnittstelle sowie einen „Digital wherever possible“-Ansatz gerade in Bezug auf Daten neben den Abläufen in der Organisation.“



Patrick Arnold  
AUSY Technologies

### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**PATRICK ARNOLD:** Der Einzug agiler Methoden in die Softwareentwicklung hat das Führungsverständnis in den vergangenen Jahren bereits erheblich verändert. Das entsprechende Mindset wird aber bisher nur in wenigen Organisationen konsequent im Arbeitsalltag praktiziert. Die Umstellung zu mehr Teamarbeit, Selbstverantwortung und dem Führen auf Augenhöhe ist nicht einfach, lohnt sich aber langfristig für jede Organisation.

**LÜNENDONK:** Die Studienergebnisse zeigen zudem, dass Ihre Kunden ihre Organisation verändern, also Business und IT stärker zusammenwachsen und crossfunktionale Teams gebildet werden. Was bedeutet das für AUSY Technologies als Dienstleister sowohl hinsichtlich der eigenen Organisation und Prozesse als auch bezogen auf die notwendigen Skills?

**PATRICK ARNOLD:** Grundsätzlich rücken IT und Fachbereiche durch die digitale Transformation näher zusammen. Das bringt nicht zuletzt auch für uns als IT-Dienstleister die Herausforderung mit sich, dass wir nicht nur im Hinblick auf die Technologie tiefe Expertise mitbringen müssen, sondern auch ein umfassendes Verständnis für die Fachlichkeit brauchen. Beispielsweise kann ich die Demand-Generation-Abteilung eines großen Telekommunikationsanbieters nur dann im Hinblick auf ihre Datenarchitektur richtig beraten, wenn ich ein gutes Verständnis für die Prozesse im digitalen Vertrieb und Kundenmanagement mitbringe.

Aufseiten der Organisation erfordert dies ein Aufbrechen der altbekannten Silostruktur. Das heißt, Fachabteilungen und IT müssen mehr miteinander kommunizieren und enger zusammenarbeiten. Hierfür lassen sich auch sehr gut Modelle aus dem agilen Kontext wie SAFe oder Value Stream Mapping einsetzen. Entsprechend positive Erfahrungswerte haben wir bereits in unterschiedlichen Kundenprojekten gesammelt. Wichtig ist dabei ebenfalls, wirklich fluide Organisationen zu bauen, also projektartige Strukturen, die sich einfach weiterentwickeln lassen.

Bei den Mitarbeitenden sind Qualifikationsprofile nach dem Modell der „T-Shape“ gefragter denn je. Damit meine ich die Kombination von zwei Wissensbereichen. Das ist auf der einen Seite die Spezialexpertise in einer gefragten Technologie und auf der anderen Seite ein breit gefächertes Zugang zu aktuellen Branchenthemen und insbesondere den Fachbereichen, aus denen die Nachfrage nach neuen Technologielösungen kommt.

**LÜNENDONK:** Die Topthemen bei Ihren Kunden sind neben der Modernisierung der IT-Landschaften der Wandel zur datengetriebenen Organisation, die Digitalisierung der Geschäftsmodelle sowie die ESG-Regulatorik. Wie richten Sie das Portfolio von AUSY Technologies auf diese Themen aus?

„Fachabteilungen und IT müssen mehr miteinander kommunizieren und enger zusammenarbeiten.“



Patrick Arnold  
AUSY Technologies



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**PATRICK ARNOLD:** Auch die IT-Branche hat eine soziale und ökologische Verantwortung. Ich denke zum Beispiel daran, dass für die Herstellung von Hardware seltene Erden erforderlich sind und der Betrieb moderner Rechenzentren sehr energieintensiv ist. Zum Glück kann eine nachhaltige Softwareentwicklung dazu beitragen, diese Ressourcen effizienter zu nutzen. Bei AUSY Technologies arbeiten wir bereits daran. Im [Lünendonk-Podcast](#) zum Thema nachhaltige IT habe ich bereits beleuchtet, wie unsere Herangehensweise dazu im Detail aussieht. Darüber hinaus spielen auch weitere Themen im Kontext von ESG eine wichtige Rolle für uns. Hier ist vor allem das Thema Diversität zu nennen, aber auch ethische Erwägungen beim Einsatz von KI-Modellen oder das soziale Engagement des Unternehmens im Bereich Corporate Responsibility.

**LÜNENDONK:** Eine andere Beobachtung aus unserer Studie ist, dass IT-Dienstleister immer mehr auf Near- und Offshoring setzen, um die Lieferfähigkeit zu erhöhen, sich gefragte Skills zu sichern und zusätzliche Kapazitäten aufzubauen. Gleichzeitig nimmt auch die Akzeptanz bei den Kunden für Near- und Offshoring zu. Wie ist AUSY Technologies hier aufgestellt?

**PATRICK ARNOLD:** Derzeit arbeiten wir auf der internationalen Ebene an einem vereinheitlichten Angebot, um den technologischen Anforderungen globaler Kunden gerecht zu werden. Wir werden in Zukunft auf die Unterstützung in den bereits bestehenden oder neu hinzukommenden „Digital Talent Centers“ von Randstad Global Technologies bauen. Das hat für unsere Kunden gleich zwei große Vorteile.

Zum einen erweitern wir unser Leistungsangebot um Bereiche, für die es am lokalen Arbeitsmarkt nur ein sehr begrenztes Angebot gibt – wie zum Beispiel Cyber Security. Wir sind damit in der Lage, unseren Kunden eine Ende-zu-Ende-Betreuung zu bieten und die Partnerschaft mit ihnen weiter zu vertiefen. In unseren globalen Zentren aggregieren wir spezifisches Know-how für Kunden aus der ganzen Welt. Wir können also in allen relevanten Technologiebereichen auf die besten Köpfe zurückgreifen.

Zum anderen sind wir in der Lage, für unsere Kunden innerhalb kurzer Zeit Ressourcen verfügbar zu machen und somit den Umfang eines Projekts jederzeit zu skalieren. Damit bewegen wir uns auf Augenhöhe mit den großen globalen IT-Dienstleistern aus den USA und Indien. Gleichzeitig behalten wir unseren Fokus auf die länderspezifischen Anforderungen unserer Kunden in Deutschland und der Schweiz. Diesen werden wir auch weiterhin die Betreuung und Beratung durch unser Team vor Ort bieten, genau wie in über 20 weltweiten Märkten in USA, Europa und Asien.

"Auch die IT-Branche hat eine soziale und ökologische Verantwortung."



Patrick Arnold  
AUSY Technologies



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**LÜNENDONK:** Bei der Steuerung internationaler Projekte und Teams treffen unterschiedlichen Kulturen, Sprachen und Persönlichkeiten aufeinander. Wie wird Diversität bei AUSY Technologies gelebt?

**PATRICK ARNOLD:** Ich bin absolut überzeugt davon, dass wir alle von einer stärkeren Ausrichtung auf Diversität profitieren – in den Teams und vor allem auch auf der Führungsebene. Nur ein Umfeld, das Diversität wertschätzt und fördert, bringt den notwendigen Innovationsgeist hervor, den wir für die Lösung zukünftiger Herausforderungen brauchen. Als Unternehmen und als Branche insgesamt müssen wir dafür aber auch bisherige Denkmuster reflektieren.

Hierfür sind externe Impulse sehr gut geeignet, wie sie mittlerweile von vielen Vordenkerinnen und Vordenkern zu lesen und zu hören sind. Ein gutes Beispiel dafür ist die Keynote „Female Strategic Leadership“ von Dr. Petra Künkel, die wir erst kürzlich als Referentin für das IT-Executive Forum meines IT-Executive Clubs gewonnen hatten. Zuhören, lernen und schrittweise umsetzen – nur so hält aus meiner Sicht mehr Diversität erfolgreich Einzug in Unternehmen.

**LÜNENDONK:** AUSY Technologies ist auf die Entwicklung passgenauer Individualsoftware spezialisiert; gleichzeitig setzen laut unseren Analysen aber auch mehr Kunden auf Standardsoftware. Nehmen Sie diesen Trend auch wahr und wie reagiert AUSY Technologies darauf?

**PATRICK ARNOLD:** Seit der Unternehmensgründung 1995 sind wir auf Individualsoftware spezialisiert und mit diesem Schwerpunkt kontinuierlich gewachsen. Das moderne Technologieumfeld rund um Cloud Computing hat diesen Bereich zwar verändert, aber keineswegs obsolet gemacht. Heute geht es in der Tat weniger darum, Applikationen von Grund auf neu zu programmieren – dafür aber darum, entweder komplexe Architekturen zu orchestrieren, die aus Microservices bestehen, oder moderne, domänenspezifische Anwendungspakete zugeschnitten auf die jeweilige Situation in diese zu integrieren. Der Fokus der individuellen Softwareentwicklung verschiebt sich daher auf die Schnittstellen beziehungsweise APIs, die die unterschiedlichen Applikationen und Datenquellen miteinander verbinden.

Die Anforderungen in Konzernen und großen mittelständischen Unternehmen lassen sich außerdem nur teilweise mit Standardsoftware abbilden. Der häufigste Grund dafür ist, dass die vorhandenen IT-Umgebungen komplex und über lange Zeiträume gewachsen sind. Wir unterstützen unsere Kunden zunehmend mit geschäfts- und lösungsfokussierter Beratung dabei, die richtigen Plattformen und Architekturansätze auszuwählen und gegebenenfalls

„Der Fokus der individuellen Softwareentwicklung verschiebt sich auf die Schnittstellen beziehungsweise APIs, die die unterschiedlichen Applikationen und Datenquellen miteinander verbinden.“



Patrick Arnold  
AUSY Technologies



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

auch vorhandene IT-Systeme zu modernisieren. Gleichzeitig bleibt ein hoher Bedarf, individuelle Software in hoher Qualität zu programmieren.

**LÜNENDONK:** Künstliche Intelligenz, speziell Generative AI, ist aktuell in aller Munde. Wo sehen Sie konkrete Einsatzzwecke – und wo Grenzen?

**PATRICK ARNOLD:** Künstliche Intelligenz hat in der Tat ein hohes Disruptionspotenzial. Die Technologie hat in den letzten Jahren erhebliche Fortschritte gemacht und erschließt völlig neue Möglichkeiten in verschiedensten Bereichen. Für die Fähigkeit der KI-Modelle, Muster in Daten zu erkennen, gibt es viele praktische Anwendungsfälle. Beispiele dafür sind die Betrugserkennung im Bankensektor oder auch Predictive Maintenance bei Industrieanlagen.

In Generative AI liegt vor allem das Potenzial, die menschliche Kreativität und Innovation auf eine neue Stufe zu heben. So können entsprechende KI-Lösungen auch in der Softwareentwicklung dabei helfen, neue Lösungswege zu erschließen. Am Ende bleibt aber auch die Generative AI nur ein – wenn auch sehr mächtiges – Tool. Hinter echten Innovationen werden auch in Zukunft kluge und engagierte Menschen stehen.

**LÜNENDONK:** Die Europäische Union arbeitet am AI-Act, einer Verordnung zur Regulierung von KI. Welche Erwartungen haben Sie, wie sich KI weiterentwickeln wird?

**PATRICK ARNOLD:** Grundsätzlich ist es zu begrüßen, dass sich auch der Gesetzgeber Gedanken über diese neue Technologie macht. Wir müssen eine gerechte künstliche Intelligenz sicherstellen. Um die wirklichen Chancen und Risiken sowie Anforderungen hieran beurteilen zu können, braucht es aber wohl noch einiges an praktischer Erfahrung mit dem Einsatz von KI-Modellen. Wenn wir einmal das Modell des „Hype Cycle“ von Gartner zugrunde legen, würde ich sagen, dass wir uns noch auf einer frühen Stufe im Umgang mit der Technologie befinden.

So beeindruckend ChatGPT und ähnliche Systeme derzeit auf uns wirken – künstliche Intelligenz ist bisher nur in wenigen Unternehmen wirklich angekommen, geschweige denn ein integraler Teil des Geschäftsmodells. Die meisten Unternehmen sind aktuell noch damit beschäftigt, eine Infrastruktur zur schnellen und strukturierten Datenverarbeitung aufzubauen, die für den Einsatz von KI-Modellen erst noch notwendig ist. In diesem Bereich liegt aktuell auch für uns der Schwerpunkt, in dem wir unsere Kunden unterstützen.

"In Generative AI liegt vor allem das Potenzial, die menschliche Kreativität und Innovation auf eine neue Stufe zu heben."



Patrick Arnold  
AUSY Technologies

## Lünendonk im Interview mit BWI



Als IT-Systemhaus und der Digitalisierungspartner der Bundeswehr sichert die BWI eine leistungsstarke und zuverlässige und IT-Infrastruktur und entwickelt Applikationen und Systeme kontinuierlich weiter. Im Interview zeigt Frank Leidenberger, CEO von BWI, auf, welche Themen und Initiativen im Fokus stehen und wie der technologische Fortschritt die BWI verändert.



Frank Leidenberger  
Chief Executive Officer  
BWI GmbH

**LÜNENDONK:** Die BWI agiert als zentraler IT-Dienstleister der Bundeswehr. Welche Aufgabenbereiche und Themen fallen darunter?

**FRANK LEIDENBERGER:** Die BWI wurde 2006 gegründet, um die nichtmilitärische IT der Bundeswehr (BW) zu vereinheitlichen und zu modernisieren. Dazu gehörte von Anfang an auch ein stabiler Betrieb der IT. Diese Aufgaben hat sie im sogenannten Herkules-Projekt übernommen. Seitdem hat sich viel getan. In den letzten Jahren hat die BWI vor allem auch immer mehr Aufgaben im Bereich der einsatznahen IT übernommen. Spätestens seit der „Zeitenwende“ ist klar, dass wir diesen Weg weitergehen, um die Bundeswehr in Frieden, Krise und Krieg dabei zu unterstützen, ihre Aufgaben erfüllen zu können.

Die Lösungen und Leistungen, die eine BW erbringt, tragen zur kontinuierlichen Erhöhung der Führungs- und Einsatzfähigkeit sowie der Kampfkraft der Streitkräfte bei. Das heißt, neben den schon genannten eher klassischen Aufgaben des stabilen, sicheren und effizienten IT-Betriebs gibt es zahlreiche neue Themen und Aufgabenbereiche, mit denen sich die BWI bereits befasst und zunehmend befassen wird. Das reicht von Experimenten, in denen mithilfe künstlicher Intelligenz Propaganda entlarvt werden soll, über die Digitalisierung der Einkleide und Schießausbildung bis hin zur KI-gestützten Aufklärung mithilfe neuer Sensoren.

**LÜNENDONK:** Kann die BWI das denn so einfach oder muss sie sich dafür nicht erheblich verändern?



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**FRANK LEIDENBERGER:** Wir sind eine Tech-Company und in unserer Branche gehört Veränderung zur DNA. Für uns ist das Standard. Für die aktuellen Herausforderungen haben wir ein konkretes Zielbild formuliert, das wir bis spätestens 2028 erreichen wollen. Es gibt Bereiche, die wir konstant weiterentwickeln, und es gibt Bereiche, die wir aufgrund neuer Anforderungen umfangreicher gestalten werden.

Ein wichtiger Faktor dabei ist, unsere Leistungserbringung durch einen Mix aus eigenem und Markt-Know-how zu optimieren. Das lösen wir durch ein auf Resilienz ausgerichtetes Partnerökosystem. Die Digitalisierung schreitet so schnell voran, dass es fast nicht möglich, vor allem aber auch nicht sinnvoll ist, jedes technologische Thema und jede technische Lösung vollumfassend mit eigenen Leuten umzusetzen. Hier vertrauen wir auf bewährte Partner, um das nötige Tempo und die ebenso wichtige Effizienz gewährleisten zu können. Natürlich muss die BWI zu jeder Zeit den Überblick haben und die wichtigen Entscheidungen treffen, aber sie muss dafür nicht jedes kleine Detail einer Gesamtlösung selbst umsetzen.

Doch unsere Transformation hat noch weitere Aspekte. So wollen wir vor allem ergebnisorientiert mit dem Ansatz der „Team of Teams“ arbeiten und IT-Lösungen auch für Waffen- und Wirsysteme entwickeln. Besonders wichtig ist uns zudem der Grundsatz, unseren Ressourceneinsatz stets auf das Prinzip der Nachhaltigkeit auszurichten.

**LÜNENDONK:** Welche Bedeutung haben Innovationen und KI als Schlüsseltechnologie für die Bundeswehr und damit für die BWI?

**FRANK LEIDENBERGER:** KI kommt im militärischen Bereich in immer größerem Maße zum Einsatz. Dies lässt aktuell auch der Krieg in der Ukraine erkennen, etwa bei Drohneneinsätzen, der Auswertung von Social-Media-Daten oder der Erstellung täuschend echter Deepfakes.

Kurz gesagt: KI beeinflusst schon heute den Ausgang militärischer Konflikte. Als primärer Digitalisierungspartner der Bundeswehr haben wir als BWI die Aufgabe, auch mit Blick auf KI die Einsatz- und Führungsfähigkeit der Bundeswehr zu erhöhen. Künstliche Intelligenz bietet enorm viele Anwendungsmöglichkeiten, beispielsweise bei der Datenauswertung. Bei der Entwicklung von IT-Lösungen für die aktuellen Herausforderungen der Bundeswehr im Cyberraum spielen wiederum die Entwicklung und Erprobung von passgenauen IT-Innovationen eine große Rolle. Unser Innovationsverständnis lautet „Innovativ by Design“. Was heißt das? Innovationen fließen in unsere Lösungen ein. Also: Nicht Innovationen um der Innovation willen, sondern da, wo sie die Einsatz- und Führungsfähigkeit der Bundeswehr erhöhen.

„Die Digitalisierung schreitet so schnell voran, dass es fast nicht möglich, vor allem aber auch nicht sinnvoll ist, jedes technologische Thema und jede technische Lösung vollumfassend mit eigenen Leuten umzusetzen.“



Frank Leidenberger  
BWI GmbH

**LÜNENDONK:** Welche Use Cases gibt es, bei welchen Sie KI einsetzen?

**FRANK LEIDENBERGER:** KI kommt im militärischen Bereich in immer größerem Maße zum Einsatz und beeinflusst bereits heute den Verlauf militärischer Konflikte. Aber auch abseits militärischer Anwendungen ist KI eine Schlüsseltechnologie für die Bundeswehr.

Entsprechend breit hat sich die BWI bei der Entwicklung von KI-Anwendungen aufgestellt. So haben wir einsatznahe KI-Lösungen etwa für eine automatisierte Aufklärung und Lagebilderstellung durch neuartige Sensorik und KI entwickelt oder könnten KI für die digitale Trefferauswertung im Rahmen der Schießausbildung einsetzen. Derzeit testen wir unter anderem eine KI-Anwendung, mit der sich Anomalien unter Wasser echtzeitnah erkennen lassen. Wir haben außerdem Apps mit eingebundener KI für die Bundeswehr entwickelt, um etwa den Einkleideprozess oder die Materialprüfung schneller und effizienter zu machen. Die Handlungsfelder für Bundeswehr und BWI wachsen aber stetig und damit auch die Use Cases. Daher bauen wir unser KI-Know-how auch kontinuierlich aus.

**LÜNENDONK:** Beim Thema KI gibt es bei allen Vorteilen aber auch noch viele offene Fragen. Durch den Hype um ChatGPT wird auch die Debatte um den ethisch korrekten Einsatz von solchen Technologien wieder lauter. Wie stellen Sie sicher, dass diese bei der BWI ethisch korrekt eingesetzt werden?

**FRANK LEIDENBERGER:** Zunächst ist es wichtig, das Thema zu verstehen, es – in diesem Fall ganz wichtig – zu „entmystifizieren“ und aus der akademischen Betrachtung in die technisch-operationale Welt zu übertragen. Dann erkennt man nämlich, dass es sich mit ethischen Aspekten ähnlich verhält wie mit üblichen fachlichen oder technischen Anforderungen an Lösungen: Vereinfacht gesagt erhält man Anforderungen, entwickelt ein Lösungsdesign, setzt es um und prüft anschließend, ob die Lösung die Anforderungen erfüllt. Jeder einzelne dieser Schritte muss „fit for purpose“ sein, also den spezifizierten Zweck erfüllen.

Die BWI muss daher mit Blick auf digitale Ethik bei neuen Anforderungen beispielsweise prüfen, ob die Annahme des Auftrags ins Wertesystem passt, ob das Design den ethischen Ansprüchen entspricht und auch die Testverfahren geeignet sind. Das klingt erst einmal sehr einfach, ist dann aber alles andere als trivial. Daher haben wir bei der BWI Initiativen gestartet, um passende Ansätze für eine digitale Ethik zu suchen, zu verproben und in praktikabel umsetzbare Erweiterungen unserer Prozesse umzusetzen. Hierfür ziehen wir auch Standards wie die des IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) hinzu und binden natürlich auch die ethischen Anforderungen von Bundeswehr und NATO ein.

"KI kommt im militärischen Bereich in immer größerem Maße zum Einsatz und beeinflusst bereits heute den Verlauf militärischer Konflikte."



Frank Leidenberger  
BWI GmbH

**LÜNENDONK:** Als IT-Dienstleister spüren Sie den Fachkräftemangel gerade im IT-Bereich sicher auch. Trotzdem haben Sie 2022 knapp 500 neue Mitarbeitende eingestellt. Wie gehen Sie in Zeiten des IT-Fachkräftemangels dabei vor, um das zu schaffen?

**FRANK LEIDENBERGER:** Wir bei der BWI haben die Erfahrung gemacht, dass ein tolles Gehalt oder außergewöhnlichere Sozialleistungen zwar gern mitgenommen werden – entscheidender Faktor sind sie aber für viele längst nicht mehr. Wenn wir bei unseren Neuzugängen nachfragen, warum sie sich für die BWI entschieden haben, hören wir eine Antwort immer wieder: der Sinn der eigenen Arbeit. Die BWI unterstützt die Bundeswehr bei ihrer Aufgabe, Deutschland zu verteidigen. Diese Aufgabe ist so komplex wie sinnstiftend, denn es geht eben nicht darum, einfach nur Gewinn zu erzielen oder irgendwelche künstlich abgeleiteten Ziele abzuhaken, sondern etwas zu tun, was für jeden in Deutschland eine Relevanz hat. Dazu legt die BWI viel Wert auf Themen wie Authentizität, Diversität und Flexibilität. Dieser Mischung verdankt sie es, dass sie als IT-Dienstleister der Bundeswehr in den letzten sechs Jahren trotz Fachkräftemangel um rund 4.000 Mitarbeitende – ein Großteil davon IT-Experten – gewachsen ist.

"Wenn wir bei unseren Neuzugängen nachfragen, warum sie sich für die BWI entschieden haben, hören wir eine Antwort immer wieder: der Sinn der eigenen Arbeit."



Frank Leidenberger  
BWI GmbH



## Lünendonk im Interview mit DATAGROUP



DATAGROUP ist eines der führenden deutschen IT-Service-Unternehmen und betreut mittelständische und große Unternehmen sowie öffentliche Auftraggeber. Auf der aktuellen Lünendonk-Liste belegt DATAGROUP Rang 6. Andreas Baresel ist seit März 2022 Vorstandsvorsitzender der DATAGROUP SE und war davor seit 2018 Mitglied des Vorstands. Im Interview spricht er über die aktuellen Marktentwicklungen, die Herausforderungen im Bereich Cyber Security und die Bedeutung von ESG.



Andreas Baresel  
Vorstand  
DATAGROUP SE

**LÜNENDONK:** Herr Baresel, DATAGROUP gehört zu den führenden IT-Dienstleistern in Deutschland. Unsere Studie zeigt, dass Unternehmen im Jahr 2022 ihre Investitionen in die Digitalisierung und die Optimierung ihrer Geschäftsprozesse weiter forciert haben. Wie blicken Sie auf das Jahr 2022 zurück und welche Themen wurden von Ihren Kunden besonders stark nachgefragt?

**ANDREAS BARESEL:** Nach wie vor sehen wir beim Thema IT-Services eine sehr hohe Nachfrage, und zwar über alle Servicefamilien hinweg. Ob Betreuung von IT-Arbeitsplätzen oder Cloudservices, in allen Bereichen haben die Unternehmen unterschiedlichen Bedarf. Wir sehen auch eine breite Streuung zwischen Unternehmen, die nur einzelne Services brauchen, und solchen, die nach Full-Service-Setups suchen. Hierbei kommt uns der modulare Ansatz unseres Service-Portfolios CORBOX zugute, denn wir können den Kunden für ihre jeweilige Situation passende Services bieten.

Was sich verändert hat, ist, dass Kunden in allen Szenarien einen hybriden Ansatz verfolgen. Das heißt, alle Service-Setups sind Mischungen aus Hyperscaler-basierten Services und unserer eigenen deutschen CORBOX-Cloud. Wir sehen auch, dass Security eine immer größere Rolle spielt, als Teil von Full-Service-Setups, aber auch als eigener Service.

**LÜNENDONK:** Den Trend zur Cloud-Transformation nehmen wir beim Blick in den Markt ebenso wahr. Zwar setzen noch 34 Prozent der Unternehmen größtenteils auf einen Lift & Shift-Ansatz, also migrieren ihre Anwendungen in die Cloud, ohne sie zu verändern, aller-

"Was sich verändert hat, ist, dass Kunden in allen Szenarien einen hybriden Ansatz verfolgen."



Andreas Baresel  
DATAGROUP SE

dings bauen 39 Prozent einzelne Anwendungen auf Cloud-native-Technologien um und wollen so die Potenziale der Cloud für Business-Effekte besser nutzen. DATAGROUP hat sich bereits 2020 an Cloudeeter beteiligt, um entsprechende Lösungen anzubieten. Wie hat sich die Nachfrage nach Cloud-nativen Lösungen bei Ihren Kunden entwickelt?

**ANDREAS BARESEL:** Diesen Trend nehmen wir auch bei unseren Kunden wahr. Sie haben erkannt, dass das reine Lift & Shift, also die 1 : 1-Übertragung ihrer Anwendungen auf die Cloud, nicht die gesuchten Vorteile bietet. Die Vorteile kommen dann, wenn die Architektur auf Cloud-native umgebaut wird. Wir begleiten unsere Kunden eng auf diesem Weg. Oft ist unsere CORBOX-Cloud der erste Schritt, wenn nämlich Kunden von klassischen On-Premise-Lösungen auf die CORBOX wechseln. Wir unterstützen unsere Kunden auch dabei zu analysieren, welche Anwendungen sie in der Cloud betreiben möchten, und bauen diese dann so um, dass sie Cloud-native sind und ihr volles Potenzial in der Cloud entfalten können.

Mit Cloudeeter haben wir eine Beteiligung, die sehr hohe Expertise im Designen solcher Cloud-native Architekturen mitbringt. Aber auch unsere Digitalisierungssparte Almato hat bereits sehr viele solcher Projekte umgesetzt, bei denen bestehende Applikationen neu Cloud-native gebaut wurden.

**LÜNENDONK:** Die Public Cloud hat zwar ein großes Innovationspotenzial, die Themen Datenschutz und Datensouveränität sind jedoch nach wie vor häufig wichtige Gründe, warum Unternehmen ihre Daten nicht in der Public Cloud teilen möchten. In diesem Zug werden souveräne Cloud-Plattformen stark diskutiert und von Unternehmen gefordert. Wie schätzen Sie die Entwicklung hier ein und wie positioniert sich DATAGROUP beim Thema Public Cloud?

**ANDREAS BARESEL:** DATAGROUP bietet mit der CORBOX-Cloud quasi so eine souveräne Cloud-Plattform. Wir stellen sie sowohl in einer Public Version zur Verfügung, also mit geteilter Infrastruktur für alle CORBOX-Kunden, als auch in einer Private Version, das heißt einer kundenedizierten Variante. Wenn sich also Themen wie Datenschutz und -souveränität bei den Hyperscalern nicht gut realisieren lassen, ist die CORBOX-Cloud eine passende Alternative, denn wir können viel besser auf die hohen Anforderungen eingehen, wie sie zum Beispiel regulierte Branchen benötigen.

Insbesondere für Mittelständler, die eine deutsche Cloudlösung, verbunden mit einem hohen Supportlevel, suchen, ist die CORBOX-Cloud die passende Lösung, denn sie hat den Vorteil, dass sie nahtlos in unsere anderen IT-Services integriert ist, also nativ ein in

"Die Vorteile kommen dann, wenn die Architektur auf Cloud-native umgebaut wird."



Andreas Baresel  
DATAGROUP SE



ein komplettes Service-Setup integriertes Supportkonzept mitbringt. Sie hat den gleichen hohen Service- und Supportlevel wie unsere anderen CORBOX-Services.

**LÜNENDONK:** Unsere Daten zeigen auch, dass sich nur die wenigsten Unternehmen eine vollständige Verlagerung von Systemen und Anwendungen in die Cloud vorstellen können. Die Zukunft liegt somit in hybriden Landschaften und der Multi-Cloud. Das Management und die Steuerung dieser verteilten IT-Landschaften werden jedoch komplexer – unter anderem aufgrund regulatorischer Anforderungen sowie aus Security-Gründen. Welche konkreten Herausforderungen sehen Sie hierzu häufig bei Kundinnen und Kunden?

**ANDREAS BARESEL:** Wir sehen konkret drei große Herausforderungen: die zunehmende Regulatorik, die Orchestrierung der Services und das Bedürfnis nach Lieferantenunabhängigkeit.

Wenn wir uns die regulatorischen Anforderungen ansehen, gilt es viel zu beachten: Aus Datenschutz- oder auch aus Security-Gründen und um gesetzeskonform zu agieren, müssen Unternehmen genau darauf achten, dass zum Beispiel nur die Daten bei den Hyperscalern liegen, die auch dort liegen dürfen. Entsprechend sind hybride Modelle eine gefragte Herangehensweise, da Unternehmen dann immer die passende Alternative haben.

Eine weitere Herausforderung ist die Orchestrierung der Services. Sie wird oft unterschätzt. Hyperscaler-Clouds sind davon geprägt, dass sie ihr umfassendes Angebot als Self-Service anbieten, das heißt, es ist essenziell, dass die Kunden die Governance richtig handhaben. Zum Beispiel sollten nicht alle Mitarbeitenden die Berechtigung haben, selbst Workloads zu erstellen, sonst fällt die Rechnung entsprechend hoch aus. Auch beim Governance-Aspekt profitieren Unternehmen von der Zusammenarbeit mit Dienstleistern wie DATAGROUP, die diese Umgebungen sehr gut kennen.

Wir sehen auch, dass es vielen Kunden wichtig ist, Lieferantenunabhängigkeit zu wahren und sich nicht von einem einzelnen Hyperscaler abhängig zu machen. Gerade native Cloud-technologien sollte man gut abbilden, um keinen Lock-in-Effekt zu erzeugen. Hierbei und auch bei der Orchestrierung von Multi-Cloud-Modellen können wir unsere Kunden gut unterstützen.

**LÜNENDONK:** Wie verändert sich vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen die Rolle der IT-Dienstleister und wie verändern sich die Anforderungen Ihrer Kunden an Ihre Services?

"Aus Datenschutz- oder auch aus Security-Gründen und um gesetzeskonform zu agieren, müssen Unternehmen genau darauf achten, dass zum Beispiel nur die Daten bei den Hyperscalern liegen, die auch dort liegen dürfen."



Andreas Baresel  
DATAGROUP SE

**ANDREAS BARESEL:** Aus unserer Sicht ist es gerade Mittelständlern sehr wichtig, einen zentralen IT-Dienstleister zu haben, der dafür sorgt, dass die unterschiedlichen Sourcingmodelle optimal kombiniert werden. Die Rolle des Multi-Cloud-Orchestrators ist wichtiger geworden. Wenn wir uns die oben genannten Herausforderungen anschauen, geht es vor allem darum, die vielfältigen Möglichkeiten, die IT heute bietet, genau zu kennen und den Kunden dabei zu unterstützen, die für ihn richtige Kombination zu finden, dabei typische Gefahrenquellen zu umgehen und gleichzeitig das volle Potenzial optimal zu nutzen. So sind wir als IT-Dienstleister auch aufgestellt: Wir bieten unseren Kunden die gesamte Bandbreite an – von der Orchestrierung von Hyperscaler-Clouds bis hin zur Abbildung ihrer Systeme in der CORBOX-Cloud.

**LÜNENDONK:** Das Topthema unter den CIOs im deutschsprachigen Raum ist Cyber Security. 80 Prozent der Unternehmen werden 2023 und 2024 ihr Budget für Cyber Security erhöhen. Was sind Ihrer Erfahrung nach die größten Sicherheitslücken und wie können diese geschlossen werden?

**ANDREAS BARESEL:** Es gibt zwei Herausforderungen im Bereich Cyber Security: die technischen Aspekte und die menschlichen. Die Technik hat eine gewisse Berechenbarkeit, hier geht es vor allem um Geschwindigkeit. Erkannte Schwachstellen muss man sehr schnell schließen, aber wenn das erfolgt ist, weiß das Unternehmen, dass diese spezielle Situation im Griff ist.

Schwieriger ist die Absicherung des menschlichen Aspekts. Oft sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Einfallstor für Angriffe. Diese Angriffe werden komplexer und kreativer und daher ist es für Unternehmen sehr wichtig, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen kontinuierlich zu diesem Thema zu sensibilisieren, ihre Aufmerksamkeit auf die Gefahren zu lenken und die nötige Awareness zu schaffen. Unternehmen, die das Thema Security gut in ihrer Organisation abgebildet haben, setzen immer auf alle relevanten Bereiche: die technische Sicherung, die Sensibilisierung der Mitarbeitenden und die Vorbereitung des Ernstfalls.

**LÜNENDONK:** Neben Cyber Security ist Nachhaltigkeit eines der Topthemen – auch in der IT. Für große Unternehmen greift ab dem kommenden Jahr die ESG-Regulatorik, so dass sie darüber Auskunft geben müssen, welche Maßnahmen sie zur Dekarbonisierung, zur Förderung von Diversity sowie für eine faire Unternehmensführung umgesetzt haben. Als IT-Dienstleister ist DATAGROUP ein wichtiger Teil der IT-Lieferkette und hat damit einen nicht unerheblichen Einfluss auf den CO<sub>2</sub>-Verbrauch ihrer Kunden. Welche Relevanz hat ESG schon heute für DATAGROUP und welche Maßnahmen werden umgesetzt?

"Es gibt zwei Herausforderungen im Bereich Cyber Security: die technischen Aspekte und die menschlichen."



Andreas Baresel  
DATAGROUP SE



**ANDREAS BARESEL:** ESG hat natürlich für uns eine große Bedeutung. Als Unternehmen setzen wir uns seit Jahren in diesem Bereich ein. Neu seit einiger Zeit ist, dass ESG stärker kodifiziert wird. Für diverse Stakeholder, vor allem unsere Kunden und Investoren, steigt die Bedeutung unserer ESG-Aktivitäten. Wir arbeiten hier daran, dieser Bedeutung Rechnung zu tragen. So haben wir dieses Jahr unseren zweiten Nachhaltigkeitsbericht vorgelegt, in dem wir ausführlich zu unseren Aktivitäten berichten.

Unsere Aktivitäten bauen wir kontinuierlich weiter aus und kodifizieren nach und nach unser schon vorhandenes Commitment, etwa zu den Prinzipien des UN Global Compact. Wir arbeiten daran, eine Sustainability-Governance-Struktur im Unternehmen zu verankern, die alle Führungsebenen und das oberste Kontrollorgan in die Weiterentwicklung von ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen mit einschließt. Wir möchten unser CO<sub>2</sub>-Monitoring ausbauen. Einzelne Gesellschaften haben bereits Zertifizierungen wie die Zero-Waste-Zertifizierung und arbeiten aktiv an der CO<sub>2</sub>-Neutralitätszertifizierung. Unsere CORBOX-Leistungen erbringen wir jetzt bereits aus Rechenzentren mit grünem Strom.

**LÜNENDONK:** Zum Schluss interessiert uns Ihr Ausblick auf AI: Welche Potenziale bieten sich durch diese Technologie für die DATAGROUP?

**ANDREAS BARESEL:** Mit unserer Digitalisierungssparte der Almato haben wir Expertinnen und Experten, die schon lange mit und an diesen Technologien arbeiten und innovative Digitalisierungslösungen mithilfe von AI entwickeln.

Wir sehen das Potenzial von AI besonders auch im Rahmen unserer Serviceproduktionsprozesse. Wir haben hier bereits einige Anwendungen realisiert, zum Beispiel bei der Unterstützung in der Bearbeitung unserer Service-Desk-Tickets. Aber das Potenzial der Technologie, jenseits von standardisierten Prozessen in unserer Serviceproduktion zu unterstützen, ist noch lange nicht gehoben. Wir arbeiten aktiv an verschiedenen Projekten, in denen uns AI, durch unsere Fachkräfte eingesetzt, helfen wird, unsere Produktivität und Effizienz weiter zu steigern, um so unabhängiger zu skalieren.



## Lünendonk im Interview mit EWERK

EWERK



EWERK zählt laut Lünendonk-Liste zu den 20 führenden IT-Service-Unternehmen. Als Spezialist für komplexe IT-Projekte und reibungslose IT Services bündelt die EWERK Group Serviceleistungen in den Bereichen Consulting und Strategies, Softwareentwicklung und Design, sowie IT Operations und IT Infrastruktur. Marcus Leeb ist seit Juni 2022 CEO der EWERK Group. Im Interview schildert er seine Sicht der aktuellen Marktentwicklung, wie Unternehmen auf die steigenden Security-Anforderungen reagieren und wie sich EWERK selbst weiterentwickelt. Außerdem spricht er über die Cloud als Schlüsseltechnologie.



Marcus Leeb  
Chief Executive Officer  
EWERK Group

**LÜNENDONK:** EWERK ist erstmalig auf der Lünendonk-Liste der führenden IT-Service-Unternehmen in Deutschland vertreten. Wie blicken Sie auf das Jahr 2022 zurück?

**MARCUS LEEB:** Wir blicken auf ein gutes Jahr 2022 zurück. Natürlich haben auch wir indirekt die gesamtwirtschaftlichen Auswirkungen der Corona-Krise und des Ukraine-Kriegs zu spüren bekommen. Gleichzeitig hat sich durch den „Digitalisierungsschub“ im privaten wie auch im öffentlichen Sektor der Trend hin zu Cloud-Dienstleistungen weiter fortgesetzt und beschleunigt. Wir haben das Jahr genutzt, um unsere Service Offerings weiterzuentwickeln, und können hier mit unserer neuen Digital Resilience Plattform einen Erfolg verzeichnen. Die Plattform ist auf den bankenrechtlichen IT-Betrieb spezialisiert und entspricht den DORA-Richtlinien (Digital Operational Resilience Act). Dies ermöglicht uns, auch in anderen regulierten IT-Bereichen eine effiziente Lösungsplattform bereitzustellen.

**LÜNENDONK:** Und mit Blick auf das Jahr 2023 – wie entwickelt sich die Nachfrage nach IT-Services?

**MARCUS LEEB:** Die voranschreitende Digitalisierung führt zu einer steigenden Nachfrage nach effizienten IT-Infrastrukturlösungen. Die Private Cloud bietet wirtschaftliche Vorteile, darunter eine bessere Kostenkontrolle, höhere Kosteneffizienz bei spezifischen Workloads und die Reduzierung von Datenspeicherungskosten. Unternehmen können ihre IT-Strategie optimieren, indem sie ihre eigene Infrastruktur nutzen und gleichzeitig

"Die Private Cloud bietet wirtschaftliche Vorteile, darunter eine bessere Kostenkontrolle, höhere Kosteneffizienz bei spezifischen Workloads und die Reduzierung von Datenspeicherungskosten."



Marcus Leeb  
EWERK Group

### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Flexibilität, Sicherheit und Kostenkontrolle gewährleisten. Die Private Cloud ist somit eine attraktive Option für Unternehmen in Zeiten der zunehmenden Digitalisierung.

**LÜNENDONK:** EWERK ist darauf spezialisiert, KRITIS-Unternehmen bei der digitalen Transformation zu begleiten. Dabei ist der Finanz- und Public Markt eine Fokusbranche. Was sind in diesem Markt derzeit die treibenden Themen?

**MARCUS LEEB:** Derzeit gibt es mehrere treibende Themen. Eine entscheidende Rolle spielt Cybersecurity – unter anderem durch die gestiegene Anzahl von Cyberangriffen in den letzten Jahren. Das allgegenwärtige Thema der digitalen Transformation bleibt weiterhin relevant, insbesondere durch den Einsatz neuer Technologien wie Blockchain, künstliche Intelligenz und Automatisierung in Banken und Finanzinstituten. Dies führt zu neuen Herausforderungen, aber auch zu neuen Geschäftsmodellen. Hierbei werden auch FinTech-Lösungen von jungen Start-ups berücksichtigt und zum Teil in bestehende Strukturen integriert. Darüber hinaus sind regulatorische Anforderungen und die Sammlung und Nutzung von Daten sowie der Einsatz künstlicher Intelligenz von Bedeutung.

**LÜNENDONK:** Sind private Cloud-Lösungen für KRITIS-CIOs noch relevant?

**MARCUS LEEB:** Private Clouds sind weiterhin von großer Relevanz, weil diese von der Europäischen Regulierung weiterhin gefordert sind, insbesondere in Bezug auf IT-Sicherheit und Resilienz der technischen Infrastrukturen. Im Hinblick auf die schnelle und unabhängige Wiederherstellung von Services und die Gewährleistung des Betriebs ist es wichtig, die Kontrolle über einen Teil der betriebsrelevanten Systeme zu bewahren. Private Clouds ermöglichen eine eigenständige Kontrolle und bieten die Effizienz und weitere Ähnlichkeiten eines Hyperscalers. Hochautomatisierte Plattformen in Private Clouds stellen sicher, dass die Skalierungsmöglichkeiten zu etablierten Hyperscalern erhalten bleiben. Die strenge Regulierung der EU, die unter anderem vor Manipulationen von außen schützen soll, stellt dabei eine Herausforderung dar. Somit tragen Private Clouds zur Gewährleistung einer gesicherten Umgebung unter eigener Kontrolle bei und bleiben ein wichtiger Bestandteil der digitalen Transformation.

**LÜNENDONK:** Kommen wir zu einem anderen Thema: Die Cloud stellt eine Schlüsseltechnologie zur Modernisierung der IT-Landschaft dar. Gleichzeitig haben sowohl Energieversorger als auch Finanzdienstleister und der öffentliche Sektor immer mehr regulatorische Anforderungen zu erfüllen. Wie lassen sich Digitalisierungsdruck und Regulatorik künftig besser in Einklang bringen?

"Das allgegenwärtige Thema der digitalen Transformation bleibt weiterhin relevant, insbesondere durch den Einsatz neuer Technologien wie Blockchain, künstliche Intelligenz und Automatisierung in Banken und Finanzinstituten."



Marcus Leeb  
EWERK Group



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**MARCUS LEEB:** Die bessere Vereinbarkeit von Digitalisierungsdruck und Regulatorik erfordert einen ganzheitlichen Ansatz. Die Cloud ermöglicht eine flexible und skalierbare Infrastruktur, welche die Organisation agil auf digitale Veränderungen reagieren lässt und fortschrittliche Sicherheitsmaßnahmen und Compliance-Tools bietet. Durch die Integration von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen können effektive Lösungen zur Erfüllung regulatorischer Anforderungen entwickelt werden. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Unternehmen, Regulierungsbehörden und Cloud-Providern ist entscheidend, um branchenspezifische Richtlinien und Standards zu schaffen, die sowohl Innovation als auch Sicherheit fördern.

**LÜNENDONK:** EWERK entwickelt nicht nur digitale Lösungen, sondern betreibt diese auch. Vor allem im Kontext von stärkerer Kundenzentrierung und DevOps verändern sich die Anforderungen an die IT-Operations. So fordert das Business kürzere Entwicklungszeiten und Releasezyklen oder eine hohe Stabilität und Verfügbarkeit von digitalen Produkten. Ist das auch Ihre Wahrnehmung?

**MARCUS LEEB:** Die IT-Branche ist seit jeher schnelllebig und wir sehen auch, dass sich diese Entwicklung fortsetzt. Dies ist auch dem starken technologischen Fortschritt geschuldet und der Entlastung und gleichzeitigen Beschleunigung durch bereits bestehende IT-Systeme. Logischerweise weitet sich der allgemein gesteigerte Anspruch auch auf die Verfügbarkeit, Stabilität und Weiterentwicklung von Software-Lösungen aus.

**LÜNENDONK:** Laut unserer Studie wollen 45 Prozent der Unternehmen das Application Lifecycle Management als Managed Service an externe IT-Dienstleister vergeben. Hier ist sicher der Fachkräftemangel bei den Kunden ein Treiber, aber auch die hohen Investitionen in die Neuaufstellung der IT-Operations. Wie sieht der IT-Betrieb der Zukunft aus und welche Technologien gewinnen an Relevanz?

**MARCUS LEEB:** Der IT-Betrieb der Zukunft zeichnet sich durch verstärkte Automatisierung, agile Prozesse und Outsourcing aus. Hierbei wird der Fokus stärker auf strategische Aufgaben gelegt. Unternehmen setzen vermehrt auf Insourcing – vor allem im Bereich von sogenanntem Kern-Know-how. Ein weiterer Trend, der sich über die letzten Jahre verstärkt, ist die Verlagerung von Tätigkeiten hin zu den End-Usern, in Richtung sogenannter Self-Service- und Low-Code-Anwendungen. Der Einsatz von Cloud-Plattformen ermöglicht flexible Infrastrukturen und Skalierbarkeit, außerdem eine ortsunabhängige Verfügbarkeit. Zudem können wiederkehrende und manuelle Aufgaben durch Robotic Process Automation (RPA) oder künstliche Intelligenz automatisiert werden.

"Der Einsatz von Cloud-Plattformen ermöglicht flexible Infrastrukturen und Skalierbarkeit, außerdem eine ortsunabhängige Verfügbarkeit."



Marcus Leeb  
EWERK Group

### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**LÜNENDONK:** Im IT-Betrieb liegt auch ein großer Hebel für CO<sub>2</sub>-Einsparungen. Welche Möglichkeiten sehen Sie, um die IT-Operations „grüner“ zu gestalten?

**MARCUS LEEB:** Um die IT-Operations umweltfreundlicher zu gestalten, gibt es verschiedene Möglichkeiten. Dazu gehören die Virtualisierung und Konsolidierung von Servern, um die Hardware-Auslastung zu maximieren und den Energieverbrauch zu reduzieren. Zusätzlich können der Einsatz energieeffizienter Hardware und die Optimierung von Kühlungs- und Stromverwaltungssystemen helfen, den Energieverbrauch weiter zu senken. Außerdem können auch erneuerbare Energien wie Solarenergie und Windkraft zur Stromversorgung von Rechenzentren genutzt werden. Die Förderung von Remote-Arbeit und die Reduzierung von Geschäftsreisen bieten weitere Möglichkeiten zur Verringerung von CO<sub>2</sub>-Emissionen. Durch diese Maßnahmen können Unternehmen ihre Ressourcen effizienter nutzen und ihren ökologischen Fußabdruck reduzieren.

**LÜNENDONK:** Neben dem Aspekt Umwelt achtet EWERK sehr stark auf soziale Gleichberechtigung. Unter den Führungspositionen liegt der Frauenanteil bei etwas unter 50 Prozent. Wie gelingt Ihnen dieser hohe Wert?

**MARCUS LEEB:** Wir glauben an Diversität als Förderer von Wettbewerbsvorteilen und einer ausgeglichenen Unternehmenskultur, da wir uns hierdurch eine schnelle Anpassungsfähigkeit durch den Einbezug verschiedener Perspektiven und Erfahrungen versprechen. Insbesondere durch die Förderung kompetenter weiblicher Führungskräfte, wollen wir unsere Führungsebene diverser aufstellen und dadurch die Innovationsfähigkeit, Problemlösungskompetenz und auch die Mitarbeitermotivation steigern. Wir fördern unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv und haben hier auch den Vorteil, bereits seit Jahren weibliche Führungskräfte zu haben, die als Vorbild für andere junge Kolleginnen fungieren.

**LÜNENDONK:** Lassen Sie uns noch einen Blick in die Zukunft werfen: Wie wird sich EWERK in den nächsten Jahren weiterentwickeln?

**MARCUS LEEB:** Wir planen, unsere Präsenz im kritischen Infrastrukturbereich weiter auszubauen, insbesondere im Bereich der Finanzwirtschaft. Außerdem ist es uns wichtig, nach außen wie nach innen eine moderne Unternehmenskultur zu leben und auf den ständigen Wandel gemeinsam proaktiv zu reagieren. Hierbei setzen wir auch intern auf die Steigerung von Effizienz und die stetige Anpassung und Optimierung unserer Systeme und Prozesse.



## Lünendonk im Interview mit q.beyond



q.beyond hilft mittelständischen Unternehmen das volle Potenzial der Digitalisierung auszuschöpfen und bietet Komplettlösungen rund um die Themen Cloud, SAP, Microsoft, Data Intelligence, Security und Softwareentwicklung an. Thies Rixen ist seit April 2023 CEO der q.beyond AG. Im Interview spricht er darüber, wie Unternehmen den Balanceakt zwischen Digitalisierungsoffensive und IT-Fachkräftemangel meistern können und welche Folgen der Trend zur Hybrid Cloud mit sich bringt.



Thies Rixen  
Chief Executive Officer  
q.beyond AG

**LÜNENDONK:** q.beyond verzeichnete 2022 ein Wachstum in Deutschland von 11 Prozent und belegt damit Rang 12 in der Lünendonk®-Liste der führenden IT-Service-Unternehmen in Deutschland. Vor dem Hintergrund der schlechten Konjunkturentwicklung ist ein solches Wachstum keine Selbstverständlichkeit. Was hat die Nachfrage nach Ihren IT-Services so positiv beeinflusst?

**THIES RIXEN:** Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt und bieten genau die IT-Services und Kompetenzen, die nachgefragt werden. Dabei geht es insbesondere um den hochstabilen und hochsicheren Betrieb der geschäftskritischen Prozesse und auch um die Unternehmensapplikationen. Denn vom Einsatz der richtigen Anwendungen hängt zunehmend die Wettbewerbsfähigkeit unserer mittelständischen Kunden ab – daher haben wir hierauf in letzter Zeit verstärkt den Fokus gerichtet.

Was unser Wachstum und die führende Rolle im IT-Markt angeht: q.beyond verfügt über ein krisenfestes Geschäftsmodell. Im vergangenen Jahr haben wir insbesondere von einem hohen Anteil wiederkehrender Umsätze profitiert: 76 Prozent unserer Umsätze stammten 2022 aus längerfristigen Verträgen.

**LÜNENDONK:** Wirklich entspannt hat sich 2023 die konjunkturelle Entwicklung noch nicht. Wie nehmen Sie die Nachfrage nach IT-Dienstleistungen derzeit wahr?

"Vom Einsatz der richtigen Anwendungen hängt zunehmend die Wettbewerbsfähigkeit unserer mittelständischen Kunden ab."



Thies Rixen  
q.beyond AG



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

**THIES RIXEN:** In der Tat ist vielerorts noch eine gewisse Investitionszurückhaltung spürbar. Doch zugleich herrscht ein hoher Handlungsdruck. Die Gründe hierfür sind unter anderem gestiegene Kosten sowie die Notwendigkeit, neue, digitale Geschäftsmodelle an den Start zu bringen. Diesen Herausforderungen begegnen die Unternehmen, indem sie mittels Applikationen ihre Prozesseffizienz verbessern und ihre Geschäftsmodelle digitalisieren. Zudem helfen Data-Intelligence-Lösungen bei der Optimierung der Unternehmensprozesse. Und KI unterstützt die weitere Automatisierung. All das sind Themen, die nicht warten können – und sie kurbeln die Nachfrage nach IT-Services an.

**LÜNENDONK:** Das nehmen wir mit Blick auf die Studienergebnisse auch so wahr. So vergeben 39 Prozent der Unternehmen als unmittelbare Folge des Fachkräftemangels mehr Aufgaben im IT-Betrieb als Managed Service und IT-Outsourcing an externe IT-Dienstleister. Was bedeutet dieser Trend für q.beyond – immerhin ist der Fachkräftemangel für Sie ja auch ein Thema?

**THIES RIXEN:** Der Mangel an IT-Fachkräften ist in der Tat eines der drängendsten Probleme unserer mittelständischen Kunden. Die Auslagerung des IT-Betriebs an einen Spezialisten wie q.beyond liegt daher auf der Hand. Wir beschäftigen uns seit Jahren mit derartigen Themen und können beispielsweise in kürzester Zeit die IT-Infrastruktur unserer Kunden in die Cloud bringen, inklusive der zugehörigen Applikationen und Prozesse oder auch Data Warehouses. Das ist für unsere Kunden meist der erste Schritt, um ihre IT-Umgebung zu professionalisieren. Gleichzeitig bekommen sie damit weitere Themen in den Griff, etwa die IT-Security.

Und Sie haben recht: Auch wir kämpfen um IT-Fachkräfte. Die Suche im Inland wird zunehmend schwieriger. Wir haben daher bereits vor drei Jahren einen Nearshoring-Standort im lettischen Riga eröffnet. Das Team dort ist hoch motiviert und engagiert und wächst seitdem stetig. Das Ganze funktioniert so gut, dass wir Anfang des Jahres einen weiteren Standort in Spanien eröffnet haben.

**LÜNENDONK:** Aber auch die Modernisierung von jahrzehntealten IT-Systemen ist ein Mittel, um dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, weil es vor allem im Mittelstand durch den demografischen Wandel immer weniger IT-Expertinnen und -Experten gibt, die sich mit den Legacy-Systemen auskennen. Expecten Sie in den nächsten Jahren daher eine Modernisierungswelle?

**THIES RIXEN:** Auch das wird für viele Unternehmen zunehmend zum Problem: Man hat sich zu spät von alten IT-Strukturen gelöst – in einigen Fällen müssen pensionierte ITler aus dem Ruhestand zurückgeholt werden, weil niemand mehr weiß, wie die Alt-Systeme

"Es herrscht ein hoher Handlungsdruck. Die Gründe hierfür sind unter anderem gestiegene Kosten sowie die Notwendigkeit, neue, digitale Geschäftsmodelle an den Start zu bringen."



Thies Rixen  
q.beyond AG



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

funktionieren. Hier haben einige Unternehmen massiven Nachholbedarf. Daher, ja, erwarten wir auch weiterhin eine solide Nachfrage nach der Modernisierung der IT-Landschaft – insbesondere im Mittelstand. Eine Nachfrage, die wir mit unserem IT-Service-Portfolio rund um Cloud, Applikationen, Data Intelligence, Security und Softwareentwicklung – zusammen mit den passenden Consulting-Leistungen – bedienen können.

**LÜNENDONK:** Als Full-Stack-Anbieter für die genannten IT-Services unterstützt q.beyond vor allem den Mittelstand bei der Digitalisierung. Wie ist es neben der notwendigen IT-Modernisierung aus Ihrer Sicht um die Cloud-Transformation, also die Nutzung von Cloud-native-Technologien, im Mittelstand bestellt?

**THIES RIXEN:** Von „Cloud-native“ sprechen wir, wenn Anwendungen oder Infrastrukturen direkt in der Cloud aufgebaut werden. Mittlerweile ist dies fast immer bei einem Green-Field-Ansatz der Fall, wenn also IT-Strukturen neu entstehen. Natürlich gibt es Ausnahmen, aber heutzutage denkt eigentlich niemand mehr darüber nach, eine eigene IT-Infrastruktur für den Betrieb der gesamten, selbst genutzten IT-Services aufzubauen. Das ist einfach nicht mehr zeitgemäß.

Mittelständische Unternehmen haben oft eine längere Tradition, und so ist auch ihre IT über Jahre hinweg gewachsen. Dieser Shift hin zu einer Cloud-native geprägten Anwendungs- und Infrastrukturlandschaft wird meiner Ansicht nach einer der größten in den kommenden Jahren sein. Ein Mix aus Eigenbetrieb, Private sowie Public Cloud ist heute schon der Standard einer modernen IT-Landschaft.

**LÜNENDONK:** Den Trend zu hybriden IT-Landschaften können wir auf der Basis unserer Studie bestätigen. Dabei ist die hohe Komplexität im Management und die Orchestrierung der Multi- und Hybrid-Cloud-Umgebungen für 45 Prozent der befragten Unternehmen eine ihrer größten Herausforderungen. Das hat unter anderem zur Folge, dass mehr IT-Services fremdvergeben werden. Wie stellt sich q.beyond beim Thema Hybrid Cloud auf?

**THIES RIXEN:** In der Tat wird es für die Unternehmen mit diesem Mix aus verschiedenen Umgebungen nicht einfacher, sondern komplexer. Das Versprechen der Public-Cloud-Anbieter ist zwar, dass die Clouds einfach zu konsumieren sind. Und das ist auf den ersten Blick auch der Fall. Jeder kann sich heutzutage im Handumdrehen die Leistung und Kapazität eines ganzen Rechenzentrums ins Haus holen. Aber das Management dieser Cloud sowie das Zusammenspiel mit eigenen oder Private-Cloud-Lösungen ist eine große Herausforderung.

"Dieser Shift hin zu einer Cloud-native geprägten Anwendungs- und Infrastrukturlandschaft wird meiner Ansicht nach einer der größten in den kommenden Jahren sein."



Thies Rixen  
q.beyond AG



### Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Dieser müssen sich die Unternehmen aber stellen, denn an einer Hybrid-Cloud-Umgebung kommt nahezu niemand mehr vorbei. Wir kombinieren daher bereits seit vielen Jahren die Private-Cloud-Services aus unseren eigenen Hochsicherheitsrechenzentren mit denen der Public-Cloud-Anbieter. Die Fallstricke beim Aufbau von hybriden Cloud-Umgebungen kennen wir sehr genau und wissen, wie wir die jeweils passenden Cloud-Lösungen für unsere Kunden effektiv aufsetzen und managen.

**LÜNENDONK:** Kommen wir zu einem anderen Thema: Für die Logistikbranche haben Sie 2021 mit logineer ein Tochterunternehmen gegründet und sich an cargonerd's beteiligt. Wie entwickeln sich beide Unternehmen?

**THIES RIXEN:** Auch in der Logistikbranche ist der hohe Digitalisierungsdruck spürbar. Die Zeiten, in denen kleinere und mittlere Logistikunternehmen noch mit manuellen und nicht standardisierten Prozessen am Markt bestehen konnten, sind vorüber. Der Druck auf die eigene Digitalisierung ist entsprechend hoch – und hier bieten wir die passenden Lösungen.

Es geht darum, dass sich Logistiker voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und sich keine Gedanken um die IT-seitige Unterstützung ihres Geschäftsmodells machen müssen. Sie erhalten von uns weltweit den komplett ausgestatteten digitalen Logistik-Arbeitsplatz inklusive aller notwendigen Tools sowie auch spezieller Apps, die etwa das Kundenerlebnis verbessern. Die Nachfrage nach derartigen Lösungen gibt uns recht und die beiden Unternehmen entwickeln sich gut – erst kürzlich konnten wir unser Beratungsangebot rund um die Branchensoftware CargoWise mit der Übernahme von Beratern sowie Kunden eines externen Partners kräftig ausbauen und sind so zu einem der größten CargoWise-Servicepartner angestiegen.

**LÜNENDONK:** Unserer aktuellen Untersuchung zufolge erwarten die IT-Dienstleister neben Cloud-Transformation und -Services eine hohe Nachfrage nach Consulting-Themen. Wie stellt sich q.beyond hier auf?

**THIES RIXEN:** Wir halten es nicht länger für angebracht, das Beratungsgeschäft von der Erbringung der IT-Services zu trennen, insbesondere in unserer Zielgruppe der mittelständischen Unternehmen. Denn nur wer weiß, welche Hürden bei einer IT-Transformation tatsächlich zu nehmen sind, und dies bereits selbst durchlebt hat, kann vor einem derartigen Projekt einen Plan aufstellen, der wirklich alle Facetten berücksichtigt.

Seit 2020 haben wir daher unser Beratungsportfolio durch gezielte Zukäufe erweitert, so dass wir unsere Kunden jetzt nicht nur bei der IT-Strategie, sondern auch zu allen anderen

"Wir halten es nicht länger für angebracht, das Beratungsgeschäft von der Erbringung der IT-Services zu trennen, insbesondere in unserer Zielgruppe der mittelständischen Unternehmen."



Thies Rixen  
q.beyond AG

relevanten Technologien beraten können. Hierunter fallen die bereits angesprochenen Themen wie Applikationen, individuelle Softwarelösungen, die Verarbeitung und Analyse von Daten sowie umfassende Sicherheitskonzepte und ein reibungsloser IT-Betrieb in der Cloud, für den wir die Verantwortung übernehmen. In all diesen Bereichen verfügen wir jetzt über weitreichende Erfahrungen und legen den Fokus auf eine zielführende, pragmatische Beratung.

**LÜNENDONK:** Blicken wir abschließend in die Zukunft: Zu welchen Themen und Technologien erwarten Sie in den kommenden Jahren eine hohe Nachfrage?

**THIES RIXEN:** In Ihrer Studie haben Sie die Kernthemen gut auf den Punkt gebracht: Neben der wirksamen Digitalisierung der Geschäftsmodelle und Themen wie Cloud-Transformation, Cybersecurity, Nearshoring sowie der Steigerung der Prozess- und Unternehmenseffizienz insgesamt nehmen meiner Ansicht nach insbesondere die ESG-Themen eine zunehmend wichtige Rolle ein. Das geht weit über Nachhaltigkeitsaspekte hinaus. Diese werden wichtiger und IT-Dienstleister werden immer öfter gefragt, was sie in diesem Bereich vorweisen können.



## UNTERNEHMENSPROFIL

# Arvato Systems



Als international agierender IT-Spezialist und Experte für Künstliche Intelligenz und Multi-Cloud Services unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen und Organisationen bei der Digitalen Transformation. Rund 3.300 Mitarbeitende an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse. Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen.

Wir bieten ...

- Umfassende IT-Lösungen für Branchen wie Handel, Medien, Fertigungsindustrie, Gesundheitswesen, Energie- und Versorgungswirtschaft sowie für den öffentlichen Sektor
- Langjährige Erfahrung in der Digitalen Transformation
- Kompetenz in Themen wie Künstliche Intelligenz, Cloud Computing, IT-Security, Customer Experience, E-Commerce und Business Process Management
- Know-how in vielen starken Technologien und ein ausgeprägtes Ökosystem mit Partnern wie Amazon Web Services, Google, Microsoft und SAP
- Eine große Bandbreite an Infrastructure Services wie beispielsweise Managed Services sowie ein darauf aufbauendes Application Management

Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato Group ganze Wertschöpfungsketten abbilden. Durch unser starkes strategisches Partner-Netzwerk mit internationalen Top-Playern stärken wir unser Know-how kontinuierlich und setzen auf modernste Technologie.

Arvato Systems - We Empower Digital Leaders.

## KONTAKT

Arvato Systems

Reinhard-Mohn-Str. 18, 33333 Gütersloh

Telefon: +49 5241 80 80888

E-Mail: [info@arvato-systems.de](mailto:info@arvato-systems.de)

Website: [arvato-systems.de](http://arvato-systems.de)



## UNTERNEHMENSPROFIL

# AUSY Technologies Germany AG



Die AUSY Technologies Germany AG ist Enablement Partner für digitale Transformationsprojekte innerhalb der Randstad Technologies Gruppe – einem globalen IT- und Digitalisierungs-Dienstleister mit ca. 2,5 Mrd. Euro Umsatz. Innerhalb der Unternehmensgruppe bietet AUSY Technologies Premium Services in den Bereichen Advisory, Customer Experience, Cloud, Digital & Product Engineering sowie Data & Analytics innerhalb eines globalen Delivery Models. Das Unternehmen ist branchenübergreifend für Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz tätig. Fachliche Schwerpunkte sind Automotive, Financial Services, Telecommunication, Retail, Public, Manufacturing sowie Travel, Transport und Logistics. Zu den Kunden gehören u.a. BMW, Daimler, Porsche, BNP (Consortbank, DAB Bank), ING, Telefónica, Deutsche Bahn und die Stadtwerke München.

Das Unternehmen ist ISO/IEC 27001:2017 zertifiziert und wurde mehrfach als GreatPlaceToWork® ausgezeichnet. AUSY Technologies beschäftigt ca. 750 Mitarbeiter am Hauptsitz München und an den Standorten Düsseldorf, Frankfurt am Main, Hamburg, Nürnberg, Stuttgart und Zürich sowie in den Nearshore-Centern in Rumänien und Portugal.

## KONTAKT

AUSY Technologies Germany AG

Christoph-Rapparini-Bogen 29, 80639 München

Telefon: 089 579520

E-Mail: [info@ausy-technologies.de](mailto:info@ausy-technologies.de)

Website: [www.ausy-technologies.de](http://www.ausy-technologies.de)



## UNTERNEHMENSPROFIL

# BWI GmbH



BWI GmbH – IT-Systemhaus und Digitalisierungspartner der Bundeswehr

Die BWI GmbH ist eine 100-prozentige Bundesgesellschaft und gehört zu den größten IT-Service-Unternehmen in Deutschland. Eine ihrer wichtigsten Aufgaben ist die Unterstützung der Bundeswehr bei ihrer digitalen Transformation.

Als IT-Systemhaus und der Digitalisierungspartner der Bundeswehr betreibt sie mit über 6.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine leistungsstarke, zuverlässige und sichere IT-Infrastruktur und entwickelt diese kontinuierlich weiter. Dabei bietet sie ein breites Leistungsportfolio – von der Bedarfsanalyse und Beratung über die Konzeption und Umsetzung bis hin zum IT-Betrieb und 24/7-IT-Support. Die Arbeit der BWI ist ganz auf die Bedürfnisse der Bundeswehr ausgerichtet – egal ob es um die Einführung neuer Kommunikationslösungen, die Unterstützung in der einsatznahen IT oder den täglichen IT-Betrieb geht. Mit über 180.000 modernen PCs und einer auf VoIP basierenden Telefonlösung mit über 230.000 Endgeräten, einer auf SAP basierenden IT-Lösung für über 50.000 Nutzer sowie mehreren zentralen Rechenzentren betreibt die BWI für die Bundeswehr eines der größten IT-Systeme Deutschlands. Sie verbindet mit einem 12.000 Kilometer umfassenden Weitverkehrsnetz rund 1.200 Bundeswehr-Liegenschaften in Deutschland und stellt mit 25 Servicecentern die IT-Unterstützung vor Ort sicher.

### KONTAKT

BWI GmbH

Lutz Emmelmann

Communications & Marketing

Karl-Legien-Str. 188, 53117 Bonn

Telefon: 02225-988-2054

E-Mail: [lutz.emmelmann@bwi.de](mailto:lutz.emmelmann@bwi.de)

Website: [www.bwi.de](http://www.bwi.de)

Die fortschreitende Digitalisierung der Bundeswehr ist ein Treiber für die stetige Weiterentwicklung des Leistungsportfolios der BWI. So sorgt sie für eine sichere IT in der Bundeswehr, betreibt diese stabil und entwickelt sie durch ein umfassendes Innovationsmanagement effektiv weiter. Gemeinsam mit der Bundeswehr treibt sie Projekte wie die Digitalisierung der Gesundheitsversorgung der Bundeswehr (Digitalisierung GesVersBw), die Digitalisierung der landbasierten Operationsführung (D-LBO) und die Einführung einer Bundeswehr-Cloud voran. Mit ihren Innovationseinheiten, BWI innoX, Schmiede und dem Cyber Innovation Hub der Bundeswehr, trägt sie dazu bei, durch innovative Lösungen die Digitalisierung der Bundeswehr weiter voranzubringen.



## UNTERNEHMENSPROFIL

# DATAGROUP SE



DATAGROUP ist eines der führenden deutschen IT-Service-Unternehmen. Rund 3.500 Mitarbeiter\*innen an Standorten in ganz Deutschland konzipieren, implementieren und betreiben IT-Infrastrukturen und Business-Applikationen. DATAGROUP betreut als Full-Service-Provider für mittelständische und große Unternehmen sowie öffentliche Auftraggeber deren IT-Arbeitsplätze weltweit.

Mit ihrem Kernprodukt CORBOX hat DATAGROUP die Unternehmens-IT komplett neu gedacht: als zuverlässiges und leistungsfähiges Produktionsmittel für den Geschäftserfolg ihrer Kunden. Die modularen und kombinierbaren CORBOX-Services decken das gesamte Spektrum der IT-Services ab. Kunden wählen diejenigen Services, die ihr Business optimal unterstützen – von einzelnen Modulen bis hin zum Full-IT-Outsourcing. Die Mission von DATAGROUP und zugleich das Versprechen an die Kunden lautet: IT's that simple. DATAGROUP stärkt und entlastet Unternehmen durch einen sorgenfreien IT-Betrieb. So können sich die Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren, während DATAGROUP für eine funktionierende IT sorgt.

Alle DATAGROUP IT-Dienstleistungen sind zertifiziert nach ISO 20000, dem höchstmöglichen ISO-Zertifikat für professionelles IT-Service-Management. So erbringt DATAGROUP IT-Dienstleistungen nach industriellen Standards. Dabei denken und gehen die DATAGROUP-Expert\*innen über den Standard hinaus, um am Ende die besseren Lösungen zu finden. DATAGROUP wächst organisch und durch Zukäufe. Die Akquisitionsstrategie zeichnet sich vor allem durch eine optimale Eingliederung der neuen Unternehmen aus.

### KONTAKT

DATAGROUP SE

Jelena Hauß

Unternehmenskommunikation

Wilhelm-Schickard-Straße 7, 72124 Pliezhausen

Telefon: +49 711 49005 10 157

E-Mail: [jelena.hauss@datagroup.de](mailto:jelena.hauss@datagroup.de)

Website: [www.datagroup.de](http://www.datagroup.de)



## UNTERNEHMENSPROFIL

# EWERK Group

EWERK



Wir machen Deutschlands kritische Infrastrukturen sicher und ermöglichen den regulierten Branchen ein nachhaltiges Wachstum durch maßgeschneiderte digitale Lösungen.

Seit 1995 vertrauen über 600 Unternehmen europaweit unserer IT- und Projekt-Expertise. Dabei verbinden wir unser Branchen-Know-How mit exzellentem IT-Handwerk. Als Spezialist für komplexe IT-Projekte und reibungslose IT Services bündeln wir innerhalb der EWERK Group Serviceleistungen in den Bereichen

- Consulting & Strategies
- Softwareentwicklung & Design
- IT Operations & IT Infrastruktur

Wir begleiten unsere Kunden über den gesamten IT-Lebenszyklus hinweg, mit dem Ziel, positive Veränderungen in Ihrem Unternehmen zu bewirken und das Verständnis für einen chancenorientierten Wandel anzustoßen. Hinzu kommen Know-How und Qualifikation unserer Mitarbeitenden, welche uns als Unternehmen ausmachen. Interdisziplinäre Projektteams sowie proaktiver crossfunktionaler Austausch führen dazu, dass wir bereits bei der Angebotskonzeption einen erweiterten Zugang zu technologischen Fragestellungen haben. Durch diese kollektive Denkweise arbeiten wir für Sie kreativ und lösungsorientiert.

Im Spannungsfeld einer exponentiell wachsenden digitalen Transformation und steigenden Anforderungen an regulatorische Hürden schaffen wir ideale IT-Infrastruktursysteme für unsere Kunden in der KRITIS-Branche. Wir verstehen uns als Fullservice-Partner für die Bedürfnisse von Unternehmen aus den Sektoren Öffentliche Auftraggeber, Energie, Finanzen und Gesundheitswesen.

Dabei arbeiten wir nach höchsten Sicherheits- und Prozessstandards: Maximale Ausfallsicherheit bei höchster Flexibilität und Skalierungsmöglichkeiten gehören seit jeher zu unserem Kerngeschäft. Wir lassen unsere Arbeit umfassend und regelmäßig prüfen, um Ihren Erfolg zu garantieren. EWERK ist nach DIN ISO/IEC 20000, DIN ISO/IEC 27001 und DIN ISO 9001 sowie ISAE-Type II zertifiziert.

### KONTAKT

EWERK Group

Nora Schmidt

Head of Sales

Brühl 24, 04109 Leipzig

Telefon: +49 151 59033364

E-Mail: [n.schmidt@ewerk.com](mailto:n.schmidt@ewerk.com)

Website: [www.ewerk.com](http://www.ewerk.com)

## UNTERNEHMENSPROFIL

# q.beyond AG



Die q.beyond AG steht für erfolgreiche Digitalisierung. Der IT-Dienstleister unterstützt seine Kunden dabei, die besten digitalen Lösungen für ihr Business zu finden, setzt diese um und betreiben sie. Das Team aus 1.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bringt seine mittelständischen Kunden sicher durch die digitale Transformation, mit umfassender Expertise in den Bereichen Cloud, SAP, Microsoft, Data Intelligence, Security und Softwareentwicklung.

Mit den Cloud- und SAP-Services macht die q.beyond AG ihre Kunden erfolgreicher in der digitalen Welt, indem sie ihre IT modernisiert, ihre Prozesse automatisiert und ihre IT betreibt. Zu den Lösungen gehören der voll ausgestattete digitale Arbeitsplatz ebenso wie hybride Cloud-Umgebungen oder auch die Einführung der neuesten SAP-Generation S/4HANA. Für ihre Kunden findet q.beyond den idealen Mix aus standardisierten Anwendungen sowie individuell entwickelten Applikationen und integrieren diese untereinander. Mit Data Intelligence hilft der IT-Dienstleister Unternehmen nachhaltig, den Geschäftswert ihrer Daten zu erkennen und auszuschöpfen. Über allen Lösungen stehen dabei voll umfassende Cyber-Security-Services. Zudem verfügt q.beyond über starke Partnerschaften mit SAP, Microsoft und anderen Technologieführern.

q.beyond ist mit Standorten in ganz Deutschland sowie in Lettland und Spanien immer in Kundennähe und gewährleistet mit eigenen zertifizierten Rechenzentren im Inland höchste Datenschutz- und Sicherheitsstandards. Diese Positionierung kommt an: q.beyond zählt laut den Marktbeobachtern von Lünendonk zu den führenden IT-Dienstleistern in Deutschland.

Die laufende Dekarbonisierung bietet dem IT-Service-Unternehmen zusätzliche Wachstumschancen. q.beyond selbst will bereits im Jahr 2025 Klimaneutralität erreichen.

### KONTAKT

q.beyond AG

Jan Erlinghagen

Corporate Communications

Richard-Byrd-Straße 4, 50829 Köln

Telefon: +49 221 669-8119

E-Mail: [presse@qbeyond.de](mailto:presse@qbeyond.de)

Website: [www.qbeyond.de](http://www.qbeyond.de)



## UNTERNEHMENSPROFIL

# IT-Executive Club e. V.



Der IT-Executive Club e.V. ist die Netzwerk-Plattform für CIOs und CDOs internationaler Großunternehmen und traditionsreicher Firmen im Norden Deutschlands, die den Einsatz von Informationstechnologien verantworten. Dazu kommen Lehrstuhlinhaberinnen und Lehrstuhlinhaber der Informatik und Wirtschaftsinformatik sowie herausgehobene Persönlichkeiten der IT-Branche.

Seit seiner Gründung im Jahr 2014 im Rahmen der bundesweit führenden IT-Strategietage in Hamburg, bietet der IT-Executive Club mittlerweile mehr als 160 Entscheiderinnen und Entscheidern mit geschlossenen Clubabenden, auf Learning Journeys und weiteren innovativen Veranstaltungen eine Plattform für den vertraulichen Erfahrungsaustausch und zur persönlichen Vernetzung.

Als Initiator der ITEC-Bildungsinitiative und Ausrichter des nationalen Nachwuchspreises "ITEC Cares Award" prämiiert und honoriert der IT-Executive Club das Engagement gesellschaftlicher, staatlicher und unternehmerischer Initiativen, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene an die Möglichkeiten der Informationstechnik und Digitalisierung heranzuführen.

## KONTAKT

IT-Executive Club e. V.

Gaußstraße 136, 22765 Hamburg-Ottensen

Telefon: +49 (0) 40 8000 46-300

E-Mail: [clubmanagement@digitalcluster.hamburg](mailto:clubmanagement@digitalcluster.hamburg)

Website: [itec.digitalcluster.hamburg](http://itec.digitalcluster.hamburg)



UNTERNEHMENSPROFIL

## Lünendonk & Hossenfelder GmbH

L Ü N E N D O N K „

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: 08261 731400

E-Mail: [zillmann@lunenendonk.de](mailto:zillmann@lunenendonk.de)

Website: [www.lunenendonk.de](http://www.lunenendonk.de)

## Lizenz- und Studieninformation

Die hier dargestellte Studie wurde exklusiv in Zusammenarbeit mit den IT-Dienstleistern Arvato Systems Group, AUSY Technologies Germany AG, BWI GmbH, DATAGROUP SE, Ewerk Group und q.beyond AG erstellt. Eine Zweitverwertung der Studienergebnisse ist nur unter Quellenangabe erlaubt. Eine Nutzung der Studie außerhalb der Studienpartnerschaft zu eigenen Marketing- oder Vertriebszwecken ist nicht gestattet.



[www.luenendonk.de/agbs](http://www.luenendonk.de/agbs)

Die Marke Lünendonk® ist geschützt und ist Eigentum des Unternehmens Lünendonk & Hossenfelder GmbH. Bei Fragen zur Studienlizenz steht Ihnen das Team von Lünendonk & Hossenfelder gerne zur Verfügung ([Sekretariat@luendonk.de](mailto:Sekretariat@luendonk.de)).

Alle Informationen dieses Dokuments entsprechen dem Stand zum Veröffentlichungsdatum. Alle Berichte, Auskünfte und Informationen dieses Dokuments entstammen aus Quellen, die aus Sicht der Lünendonk & Hossenfelder GmbH verlässlich erscheinen. Die Richtigkeit dieser Quellen wird vom Herausgeber jedoch nicht garantiert. Enthaltene Meinungen reflektieren eine angemessene Beurteilung zum Zeitpunkt der Veröffentlichung, die ohne Vermerk verändert werden können.

Um weitere Vorteile eines Dokuments im PDF Format kennenzulernen, klicken Sie bitte auf den Hilfe-Leitfaden des Acrobat Reader, den Sie im aktuellen Dokument finden.



## 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 Digital & IT, Managementberatung, Wirtschaftsprüfung sowie Steuer- und Rechtsberatung, Real Estate Services und Personaldienstleistung (Zeitarbeit, IT-Workforce).

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 Journalistinnen und Journalisten. Jährlich zeichnet Lünendonk zusammen mit einer Medienjury verdiente Unternehmen und Persönlichkeiten mit den Lünendonk B2B Service-Awards aus.



Digital & IT



Managementberatung



Wirtschaftsprüfung



Real Estate Services



Personaldienstleistung

### IMPRESSUM

Herausgeber:  
Lünendonk & Hossenfelder GmbH  
Maximilianstraße 40  
87719 Mindelheim

Telefon: +49 8261 73140-0  
Telefax: +49 8261 73140-66  
E-Mail: [info@lunendonk.de](mailto:info@lunendonk.de)

Erfahren Sie mehr unter [www.lunendonk.de](http://www.lunendonk.de)

Autoren:  
Mario Zillmann, Partner  
Tobias Ganowski, Consultant

Layout:  
Gina Hahn, Junior Research Manager

Bilderquellen:  
Titel © Adobe Stock / AndSus