



Lünendonk®-Studie 2024

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

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

Eine Studie der Lünendonk & Hossenfelder GmbH in Zusammenarbeit mit



EWERK



Inhaltsverzeichnis

VORWORT	4
MANAGEMENT SUMMARY	6
METHODIK DER LÜNENDONK®-LISTEN UND -STUDIE	8
PERSPEKTIVE DER IT-DIENSTLEISTER	
ENTWICKLUNG DES IT-DIENSTLEISTUNGSMARKTES	12
LÜNENDONK-LISTE 2024 „FÜHRENDE IT-BERATUNGS- UND SYSTEMINTEGRATIONS- UNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND“	19
LÜNENDONK-LISTE 2024 „FÜHRENDE MITTELSTÄNDISCHE IT-BERATUNGS- UND SYSTEMINTEGRATIONS-UNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND“	22
LÜNENDONK-LISTE 2024 „FÜHRENDE IT-SERVICE-UNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND“ ..	26
LÜNENDONK-RANKING 2024 „FÜHRENDE INTERNE IT-DIENSTLEISTER IN DEUTSCHLAND“	29
DIE WICHTIGSTEN WETTBEWERBER DER IT-DIENSTLEISTER	32
LEISTUNGSPORTFOLIO DER IT-DIENSTLEISTER	35
KUNDENBRANCHEN DER IT-DIENSTLEISTER	39
PROGNOSEN ZUR GESCHÄFTSENTWICKLUNG 2024 BIS 2026	41
NACHFRAGETHEMEN 2023 BIS 2025	45
KÜNSTLICHE INTELLIGENZ UND GENERATIVE AI: ADAPTION DER TECHNOLOGIE DURCH IT-DIENSTLEISTER	48
SUSTAINABLE TRANSFORMATION – ROLLE DER DIENSTLEISTER	52
PERSPEKTIVE DER ANWENDERUNTERNEHMEN	
INTERVIEW MIT DEM IT-EXECUTIVE CLUB	56
AUSRICHTUNG DER IT-ORGANISATION AUF VERÄNDERTE BUSINESS-ANFORDERUNGEN	62
INVESTITIONSSCHWERPUNKTE DER CIOs	69
ENTWICKLUNG DER IT-BUDGETS	73



TECHNOLOGIETRENDS.....	76
GENERATIVE KI – DISRUPTIVE KRAFT ODER NUR EIN TREND?.....	79
AUSWIRKUNGEN DES FACHKRÄFTEMANGELS AUF IT-ORGANISATIONEN	82
SUSTAINABLE TRANSFORMATION: ROLLE DER IT BEI DER UMSETZUNG DER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE	86
FAZIT UND AUSBLICK.....	88
NACHWORT.....	91
LÜNENDONK IM INTERVIEW MIT DEN STUDIENPARTNERN	92
UNTERNEHMENSPROFILE	118
LIZENZ- UND STUDIENINFORMATION.....	126



Vorwort

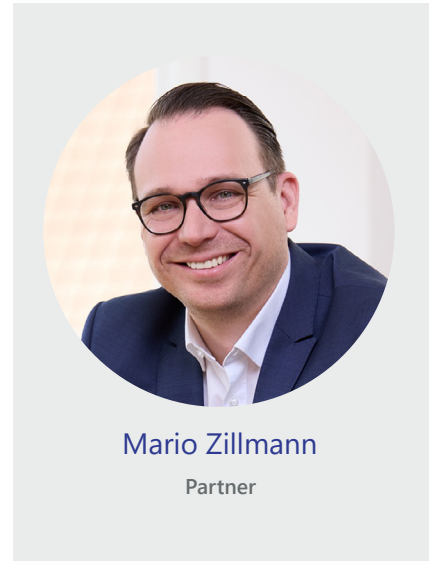
Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Krise? Welche Krise? Dieser Eindruck kann mit Blick auf die Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes in Deutschland schnell entstehen. Denn trotz der schwachen konjunkturellen Entwicklung – das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt ging im Jahr 2023 um 0,3 Prozent zurück – konnten die von Lünendonk untersuchten IT-Dienstleister ihre Inlandsumsätze im Jahr 2023 um durchschnittlich 9,7 Prozent steigern.

Das klingt auf den ersten Blick gut, und tatsächlich ist diese Entwicklung auf gestiegene IT-Ausgaben der Unternehmen und der öffentlichen Hand zurückzuführen. Auf den zweiten Blick zeigen sich jedoch bereits einige Risse. So ist im Jahr 2023 vor allem die Nachfrage nach IT-Dienstleistungen aus der öffentlichen Verwaltung sowie aus dem Energiesektor stark gestiegen, während sie in anderen Sektoren konstant blieb oder sogar gesunken ist. Ebenso haben inflationsbedingte Preissteigerungen die positive Marktentwicklung beeinflusst.

Hinsichtlich der konjunkturellen Entwicklung hat sich im Jahr 2024 nicht viel geändert. Viele IT-Dienstleister sind mit entsprechend wenig Schwung in das Jahr gestartet. Vor allem der im November 2023 vom Bundesverfassungsgericht gestoppte Nachtragshaushalt der Bundesregierung wirkt sich unter anderem auf die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes aus und führte im ersten Quartal 2024 zu Verzögerungen bei bereits budgetierten Projekten in der öffentlichen Verwaltung. Die stark exportabhängige deutsche Industrie, immerhin der größte Wirtschaftszweig in Deutschland, ist von dem Mix aus hohen Energiekosten und geopolitischen Multikrisen besonders betroffen, der Kostendruck ist entsprechend hoch. All dies hat einen Einfluss auf die Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes im ersten Halbjahr 2024.

Doch wo Schatten ist, ist auch Licht. So stehen Unternehmen und die öffentliche Verwaltung vor großen Transformationsaufgaben. Neben der digitalen Transformation muss das Thema Nachhaltigkeit angegangen werden, was enorme Investitionen in nachhaltige Geschäftsmodelle und Lieferketten bedeutet. Hier spielt die Digitalisierung eine wichtige Rolle – Stichwort Twin Transformation. Aber auch bei den Geschäftsmodellen und Prozessen gibt es noch viel Digitalisierungsrückstand, den es aufzuholen gilt. Die Planungen der befragten CIOs und IT-Leiter deuten daher auf eine weiterhin hohe Investitionsbereitschaft hin. Eine Herausforderung wird es jedoch für die



Anwenderunternehmen sein, den Transformationsdruck bei gleichzeitig knappen Budgets und einem in bestimmten Bereichen zunehmenden Fachkräftemangel zu bewältigen.

Die vorliegende Lünendonk®-Studie geht auf all diese Entwicklungen und Trends ein und gibt dabei einen für den deutschen Markt einzigartigen Rück- und Ausblick auf die Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes sowie die Planungen großer Anwenderunternehmen.

Die Studie ist dank der Unterstützung der IT-Dienstleister Arvato Systems, BWI, DATAGROUP, EWERK, q.beyond und Randstad Digital kostenfrei für alle Interessierten verfügbar.

Wir wünschen Ihnen eine interessante und vor allem nützliche Lektüre.

Herzliche Grüße

Mario Zillmann
Partner



Management Summary

▪ GERINGERES WACHSTUM ALS IN 2022

Die Umsätze der in Deutschland tätigen IT-Dienstleister stiegen im Jahr 2023 um 9,7 Prozent (Vorjahr: 13,2 %). Die führenden 25 IT-Beratungen konnten ihre Umsätze sogar um 11,9 Prozent (Vorjahr: 14,1 %) steigern, während die Top 25 IT-Service-Unternehmen ihre Umsätze um 8,0 Prozent erhöhten (Vorjahr: 8,8 %). Damit sind die Umsätze im Jahr 2023 deutlich stärker gestiegen als die durchschnittliche Preisentwicklung bei IT-Dienstleistungen (+ 5,4 %).

▪ WACHSTUM WIRD 2024 UND 2025 WIEDER STEIGEN

Für die kommenden Jahre prognostizieren die IT-Beratungen trotz der konjunkturellen Herausforderungen eine weiterhin steigende Umsatzentwicklung. Für das laufende Jahr 2024 erwarten die Dienstleister ein Wachstum von 10,7 Prozent und für 2025 von 12,6 Prozent.

▪ STEIGENDE NACHFRAGE AUS DEM PUBLIC SEKTOR

Die größte Nachfrage nach IT-Dienstleistungen kommt nach wie vor aus der Industrie (34,0 %) und dem Finanzwesen (17,7 %). Der öffentliche Sektor gewinnt aufgrund des hohen Digitalisierungspotenzials und entsprechender Nachholeffekte weiter an Bedeutung. Im Jahr 2023 entfiel ein durchschnittlicher Umsatzanteil von 9,6 Prozent (Vorjahr: 9,1 %) der IT-Dienstleister auf den öffentlichen Sektor. Ebenfalls gestiegen sind die Umsätze der IT-Dienstleister mit Kunden aus dem Energiesektor.

▪ DATA & ANALYTICS UND CLOUD TRANSFORMATION SIND TOP-NACHFRAGETHEMEN

Die von Lünendonk befragten IT-Dienstleister verzeichneten im Jahr 2023 eine deutlich erhöhte Nachfrage nach Data & Analytics Services. Der Umsatzanteil hat sich in diesem Bereich auf 16,4 Prozent nahezu verdoppelt (Vorjahr: 9,6 %). Daneben bleibt die Cloud Transformation mit einem Umsatzanteil von 14, Prozent eines der am stärksten nachgefragten Themen der IT-Unternehmen. Im Jahr 2024 wird die Nachfrage in diesen Bereichen weiter steigen.

Um 0,3 %

ging das Bruttoinlandsprodukt im Jahr 2023 zurück, trotzdem konnten die IT-Dienstleister

9,7 %

durchschnittliches Umsatzwachstum erzielen.

89 %

der IT-Dienstleister sehen Künstliche Intelligenz als Technologietrend, deshalb bieten bereits

80 %

ihren Kunden entsprechende KI-Offerings an.

▪ **KÜNSTLICHE INTELLIGENZ ALS ZUKUNFTSTHEMA**

KI gilt derzeit als einer der wichtigsten Technologietrends und beeinflusst die Kundennachfrage deutlich. 86 Prozent der befragten IT-Dienstleister erwarten für 2024 und 2025 eine hohe Nachfrage ihrer Kunden nach der Einführung von KI-Lösungen. Die Dienstleister bauen daher verstärkt Kompetenzen in diesem Bereich auf. Bereits 91 Prozent der Dienstleister nutzen ein Center of Excellence, das sich mit KI beschäftigt und damit als internes Kompetenzzentrum fungiert.

▪ **ZEITMANGEL UND REGULATORIK BEHINDERN KI**

Auch die Anwenderunternehmen setzen sich mit Künstlicher Intelligenz auseinander. Die befragten IT-Entscheiderinnen und -Entscheider sehen die größten Potenziale für KI in den Bereichen IT-Betrieb (58 %), Datenverarbeitung (56 %) und Dokumentation (56 %). Als größte Hemmnisse für (generative) KI werden jedoch fehlende Ressourcen, Datenschutz und Regulierung gesehen.

▪ **STEIGENDE IT-BUDGETS UND INVESTITIONEN IN CYBER SECURITY UND DATA & ANALYTICS**

79 Prozent der von Lünendonk befragten Anwenderunternehmen planen, ihre IT-Budgets zwischen 2024 und 2025 zu erhöhen. Dabei wollen 86 Prozent mehr Geld für ihre Cyber-Abwehr ausgeben.

In den kommenden zwei Jahren werden 69 Prozent der Unternehmen in Cyber Security investieren. Zu den wichtigsten Investitionsfeldern gehören außerdem die Transformation zum datengetriebenen Unternehmen (83 %) und die Cloud Transformation (72 %).

▪ **CYBER-SECURITY-ANSÄTZE UND DATA & ANALYTICS GELTEN ALS TECHNOLOGIETRENDS**

Als wichtigste Technologietrends und Ansätze sehen die befragten Unternehmen zunehmend Cyber-Security-Themen. Für 2024 wird Security Incident & Event Management von 84 Prozent als prioritärer Ansatz genannt, gefolgt von Identity and Access Management sowie Security by Design mit jeweils 77 Prozent.

Data & Analytics gehört mit 72 Prozent für 2024 ebenfalls zu den wichtigsten Themen. Für 2027 prognostizieren die Unternehmen eine stark steigende Relevanz für Künstliche Intelligenz und die Souveräne Cloud.

72 %

der Anwenderunternehmen sehen Data & Analytics als wichtigen Technologietrend an, deshalb investieren

83 %

der Unternehmen in den Wandel zu einem datengetriebenen Unternehmen.

KI und Data & Analytics

gelten als die Zukunftsthemen, aber in

69 %

der Unternehmen fehlen in diesen Bereichen die meisten Mitarbeitenden.

Methodik der Lünendonk®-Listen und -Studie

Seit dem Erscheinen der ersten Lünendonk-Liste der führenden IT-Dienstleister in Deutschland im Jahr 1985 wird diese jährlich neu aufgelegt. Einige Jahre und Lünendonk-Listen später folgte als Reaktion auf den stark gestiegenen Informationsbedarf über Struktur und Trends im deutschen Markt für IT-Dienstleistungen die erste umfassende Lünendonk®-Studie „Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland“, die erstmals detailliert auf Umsatzverteilungen, Prognosen und Trends speziell für den deutschen Markt einging. Aufgrund dieser Historie und 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 108 (Vorjahr: 106) in Deutschland tätigen IT-Dienstleistungsunternehmen analysiert; sie wurden zwischen Februar und April 2024 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 zehn 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 98 untersuchten externen IT-Dienstleister für das Jahr 2023 auf insgesamt 34,0 Milliarden Euro beläuft (2022: 30,7 Mrd. €).

Gemäß dem Digitalverband Bitkom lag das Marktvolumen für den IT-Service Markt 2023 bei 49,4 Milliarden Euro (2022: 47,0 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 69 Prozent des relevanten Marktes ab.



108

IT-Dienstleister wurden
im Rahmen der Studie
untersucht.

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

DER MARKT FÜR IT-DIENSTLEISTUNGEN IN DEUTSCHLAND

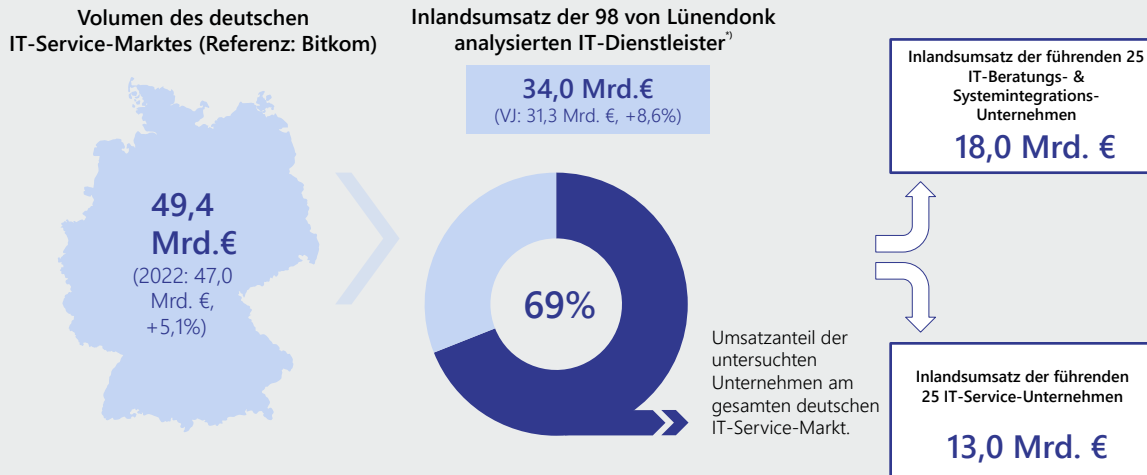


Abb. 1: *) Exklusive captive IT-Dienstleister, da deren Inlandsumsatz nicht abgefragt wurde.

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 -Dienstleister signifikant voneinander unterscheiden:

DEFINITION DER ANBIERTERTYPOLOGIEN

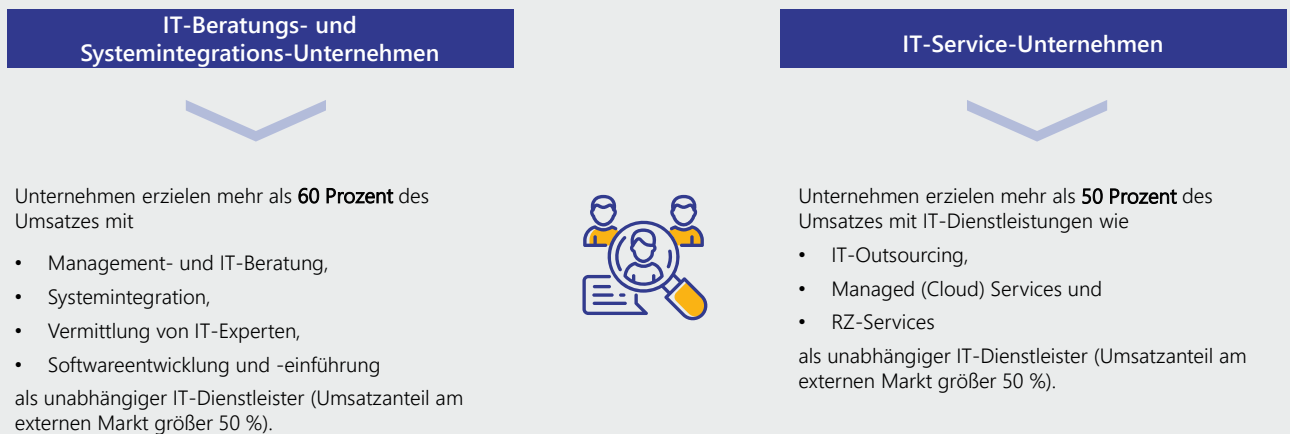


Abb. 2: Kriterien für die Aufnahme in die Lünendonk®-Listen

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Diese durch Lünendonk vorgenommene Segmentierung soll die Leistungstransparenz und Vergleichbarkeit und dadurch die Aussagekraft und -qualität der Ergebnisse verbessern. Deutlich wird diese Vorgehensweise von Lünendonk mit Blick auf die Umsatzverteilung auf einzelne Service-Kategorien: IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen erzielen im Durchschnitt 73,7 Prozent ihrer Umsätze mit den drei Leistungsarten „IT-Beratung“, „Softwareentwicklung“ und „Softwareeinführung und Systemintegration“, was in der Regel klassisches Projektgeschäft nach Time & Material darstellt. Die von Lünendonk untersuchten IT-Service-Unternehmen kommen dagegen auf 51,4 Prozent durchschnittlichen Umsatz mit dem Betrieb von Applikationen und der IT-Infrastruktur – also eher langfristige Verträge über Outsourcing- oder Managed Services-Modelle.

VERGLEICH DES LEISTUNGSSPEKTRUMS DER IT-BERATUNGEN UND DER IT-SERVICE-UNTERNEHMEN

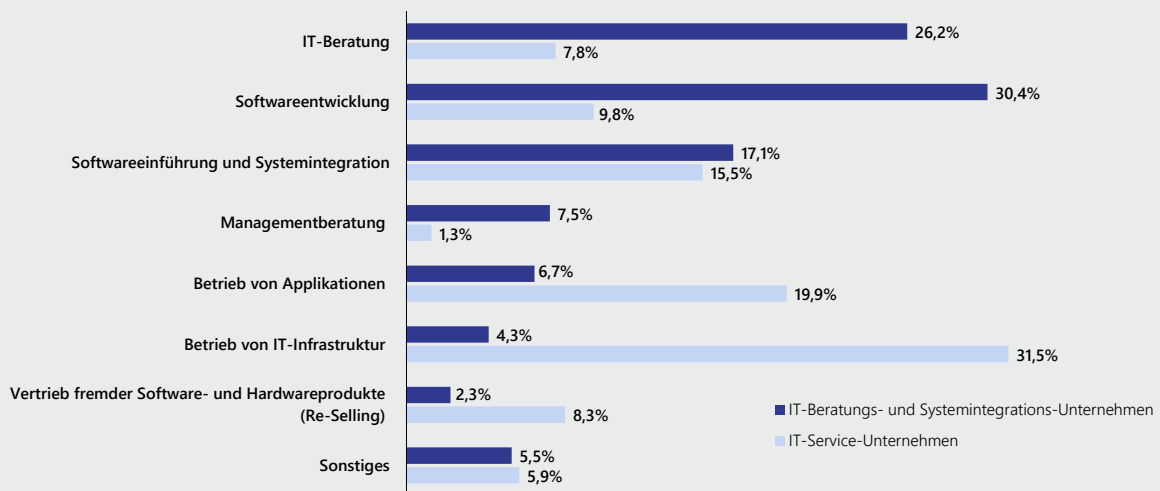


Abb. 3: Frage: Wie ist das Leistungsspektrum Ihres Unternehmens?; Mittelwerte; n = 62 (IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen); n = 16 (IT-Service-Unternehmen)

Als dritte Dienstleistergruppe im Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland 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 146 Kundenunternehmen (Nachfrageseite) von Januar bis März 2024 telefonisch und online zu ihren Digital- und IT-Strategien befragt. Alle Unternehmensgrößenklassen sind re-



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

präsentiert, wobei mittelständische Unternehmen mit Umsätzen bis zu 500 Millionen Euro sowie Konzerne mit mehr als einer Milliarde Euro Umsatz die beiden größten Gruppen darstellen.

Ein Teil der Anwenderbefragung sind die Mitglieder des IT Executive Clubs, einer Vereinigung von CIOs und CDOs aus dem norddeutschen Raum, die seit 2019 an dieser Studie teilnimmt.

SAMPLE DER BEFRAGTEN ANWENDERUNTERNEHMEN

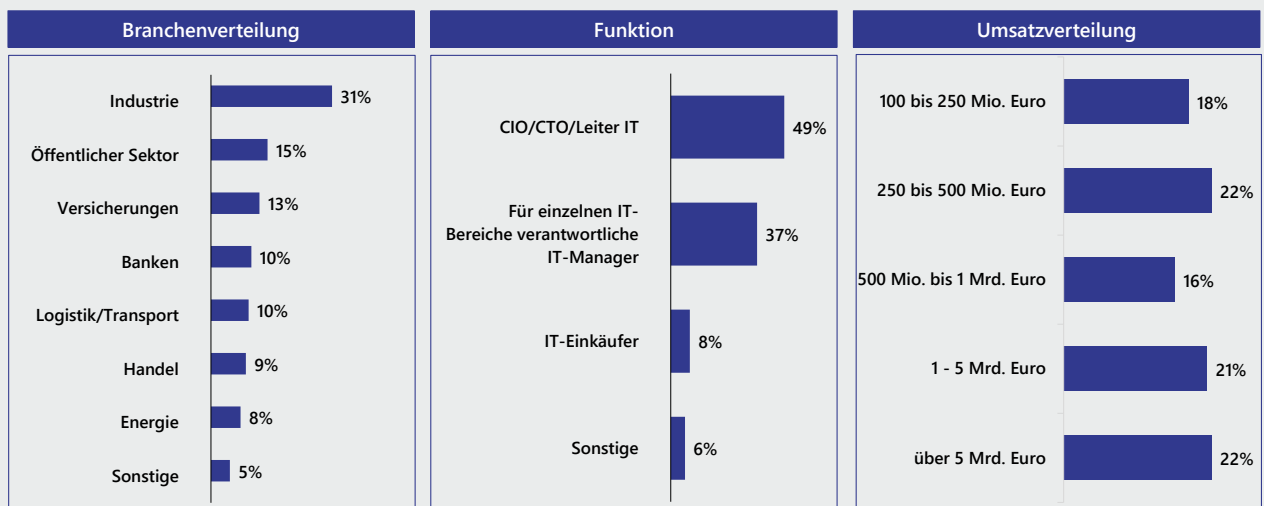


Abb. 4: Frage: Branchen-, Umsatz- und Funktionsverteilung; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 146



Entwicklung des IT-Dienstleistungsmarktes

Die Entwicklung im Jahr 2023 zeigt einige Parallelen zum Jahr 2022. Wie im Jahr 2022 sind die befragten IT-Dienstleister auch im Jahr 2023 trotz der angespannten konjunkturellen Lage stark gewachsen. Der Blick in den Rückspiegel macht deutlich, dass sich der Markt für IT-Dienstleistungen – zumindest in weiten Teilen – von der konjunkturellen Entwicklung abgekoppelt hat. Trotz der schwachen konjunkturellen Entwicklung – das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt sank in Deutschland im Jahr 2023 um 0,3 Prozent – blicken die IT-Dienstleister auf ein erfolgreiches Jahr 2023 zurück. Zwar konnten die von Lünendonk untersuchten externen IT-Dienstleister nicht mehr ganz so stark wachsen wie in den Vorjahren, dennoch stiegen die Inlandsumsätze in einem sehr angespannten wirtschaftlichen und politischen Umfeld im Jahr 2023 um durchschnittlich 9,7 Prozent (2022: 13,2 %). Bei der Ermittlung der Wachstumsraten wurden IT-Dienstleister, die überwiegend anorganisch gewachsen sind oder deren Umsätze aufgrund von Sondereffekten wie großvolumigen Transformationsdeals oder Carve-outs beeinflusst waren, nicht berücksichtigt. Damit soll ein möglichst vergleichbarer Wert dargestellt werden.

Der Grund für das gute Abschneiden ist die anhaltend hohe Investitionsbereitschaft in die Digitalisierung sowie in Themen wie IT-Modernisierung, Cyber Security und die Umsetzung regulatorischer Anforderungen. Diese Entwicklung dürfte sich auch in den Jahren 2024 und 2025 fortsetzen und die IT-Budgets weiter steigen.

Neben dem weiterhin hohen Nachholbedarf bei der digitalen Transformation in den Unternehmen, aber vor allem auch in der öffentlichen Verwaltung und im Gesundheitswesen, trugen auch Preiserhöhungen bei den Honoraren zum Umsatzwachstum bei. Im Zuge der allgemeinen Inflation haben auch die IT-Dienstleister ihre Honorare deutlich angepasst. Im Durchschnitt erhöhten die befragten IT-Dienstleister ihre Honorare im Jahr 2023 um 5,4 Prozent. 2024 sollen die Preissteigerungen mit 4,5 Prozent wieder etwas geringer ausfallen.

DIE HISTORIE ZEIGT: DIE NACHFRAGE NACH EXTERNEN IT-DIENSTLEISTUNGEN BLEIBT AUCH IN WIRTSCHAFTSKRISEN HOCH

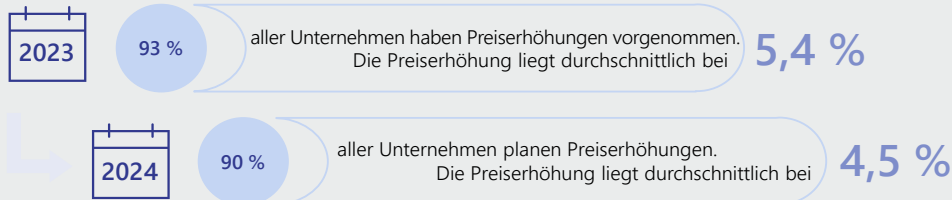
Ein Blick auf die von Lünendonk ausgewerteten historischen Daten für den Markt für IT-Dienstleistungen zeigt, dass das Wachstum im Jahr 2023 nicht weit von dem der Jahre 2017 und 2018 entfernt ist, in denen die Wirtschaftsleistung mit 2,2 Prozent (2017) und 1,4 Prozent (2018) deutlich stärker gewachsen ist und auch die Ausgaben für die Digitalisierung kräftig zugelegt haben.

Um 9,7 %
sind die untersuchten
IT-Dienstleister 2023
durchschnittlich
gewachsen.

ENTWICKLUNG DES IT-DIENSTLEISTUNGSMARKTES

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

IT-DIENSTLEISTER PROGNOSTIZIEREN GERINGERE PREISERHÖHUNGEN IN 2024 WIE NOCH IN 2023



Von den Preiserhöhungen betroffene Themen & Bereiche:



Abb. 5: Frage: Hat Ihr Unternehmen Preiserhöhungen vorgenommen bzw. sind welche geplant?; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 54
Frage: Wenn ja, bei welchen Themen und Leistungen?; Alle Teilnehmer; n = 53

Neben einer allgemein hohen Nachfrage nach IT-Dienstleistungen und steigenden Preisen ist es jedoch vor allem der IT-Fachkräftemangel, der die Nachfrage nach externen Dienstleistungen weiter verstärkt. So fehlen in vielen Kundenunternehmen der IT-Dienstleister insbesondere in Kompetenzfeldern wie Cloud, Data & Analytics, Cyber Security oder auch Softwareentwicklung generell sowohl IT-Fachkräfte als auch Erfahrungswissen. Sehr viele IT-Dienstleister berichten 2023 von einer guten Auslastung, während für ihre Kunden der Mangel an IT-Fachkräften zunehmend zum Geschäftsrisiko wird.

LANGZEIT AUSWERTUNG DER FLUKTUATIONSRATE

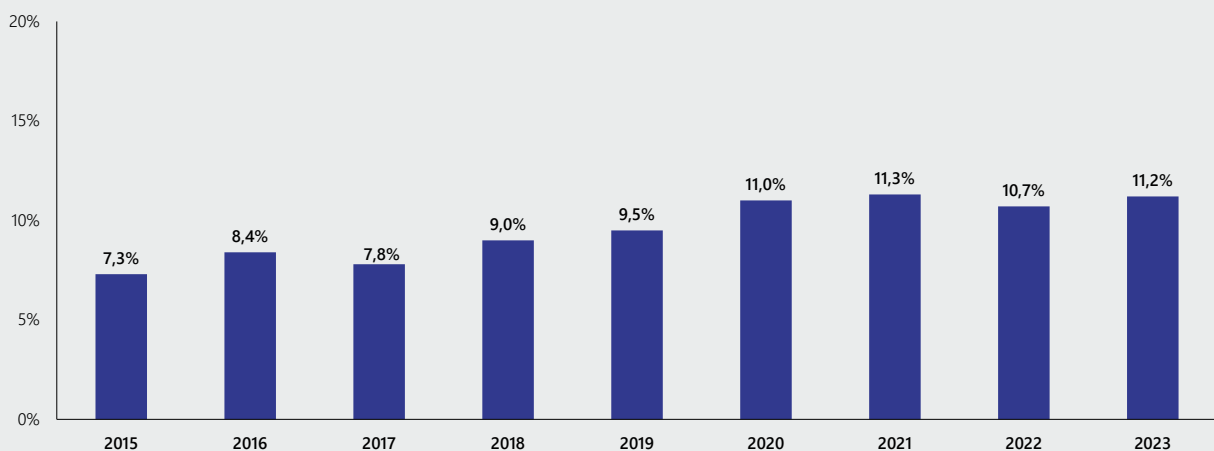


Abb. 6: Langzeitauswertung der Fluktuationsrate; alle Teilnehmer; Mittelwert; n = 68

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Die Verteilung der klassifizierten Umsatzentwicklung zeigt, dass 86 Prozent der untersuchten IT-Dienstleister ihren Inlandsumsatz im Jahr 2023 steigern konnten. 30 Prozent konnten Zuwächse zwischen 10 und 20 Prozent verzeichnen, weitere 14 Prozent steigerten ihren Umsatz sogar um mehr als 20 Prozent im Jahr 2023. Lediglich 11 Prozent der Dienstleister mussten einen Umsatzrückgang hinnehmen – auch hier bereinigt um Dienstleister mit Sondereffekten in ihrer Geschäftsentwicklung.

WACHSTUMSKURS SETZT SICH FORT: IT-DIENSTLEISTER VERZEICHNEN ZWEISTELLIGES UMSATZWACHSTUM

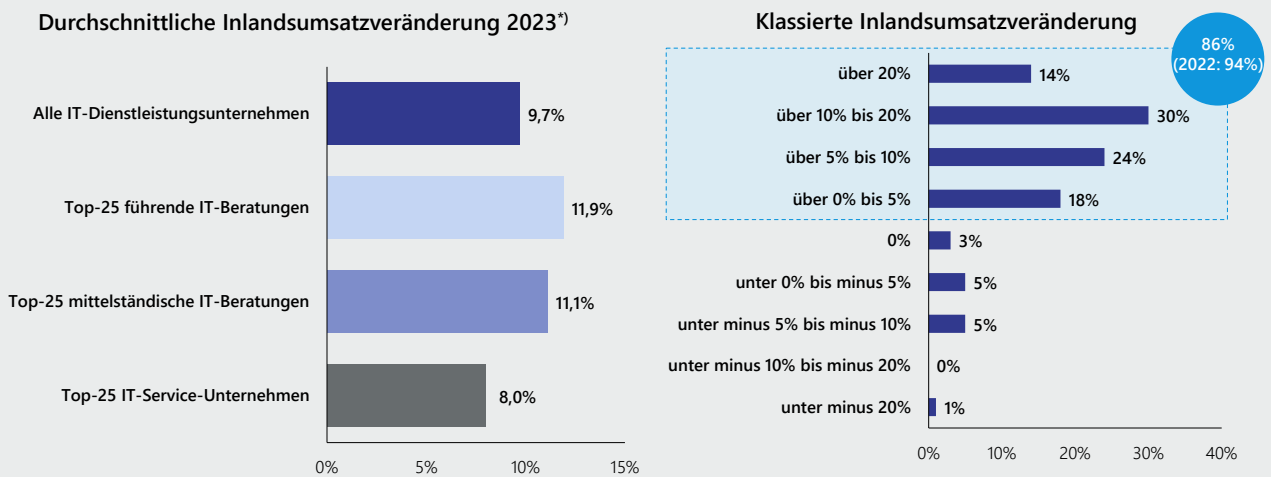


Abb. 7: *) ohne IT-Dienstleister mit signifikantem anorganischen Wachstum und Sondereffekten. Frage: Inlandsumsatzveränderung; Mittelwerte; n = 81 (Alle IT-Dienstleister)

WACHSTUM VON IT-SERVICE-UNTERNEHMEN WEITER AUF HOHEM NIVEAU

Auch die IT-Service-Unternehmen, also Dienstleister mit Schwerpunkt auf IT-Betriebsleistungen (Hosting, IT-Outsourcing, Managed Services etc.), verzeichneten im Jahr 2023 ein positives Umsatzwachstum. Zwar ist das durchschnittliche Wachstum – analog zu den IT-Beratungen – im Vergleich zum Jahr 2022 leicht zurückgegangen, dennoch blieb das Wachstum des Inlandsumsatzes der untersuchten IT-Service-Unternehmen im Jahr 2023 mit durchschnittlich 8,0 Prozent (2022: 8,8 %) auf einem hohen Niveau. Dabei wuchsen acht IT-Service-Unternehmen sogar zweistellig, darunter lokale Dienstleister wie q.beyond (+ 12 %) und EWERK (+ 12 %).

Damit setzen die IT-Service-Unternehmen ihre positive Geschäftsentwicklung fort, was auf eine nachhaltige Entwicklung hindeutet. Nach vielen Jahren mit nur sehr moderatem Wachstum verzeichnen die IT-Service-Unternehmen ab 2022 wieder ein starkes Nachfragewachstum. Die Gründe für die starke Performance der IT-Service-Unternehmen



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

liegen vor allem in der hohen Nachfrage nach Managed Cloud Services und Cyber Security. Aber auch das klassische IT-Outsourcing erzeugt weiterhin eine hohe Nachfrage, vor allem aus dem Mittelstand, ebenso wie IT-Modernisierungsprojekte. Besonders wichtige Wachstumsbranchen für IT-Service-Unternehmen waren 2023 der Handel sowie der öffentliche Sektor.

LANGZEITAUSWERTUNG DER UMSATZENTWICKLUNG DER TOP 25 IT-SERVICE-UNTERNEHMEN

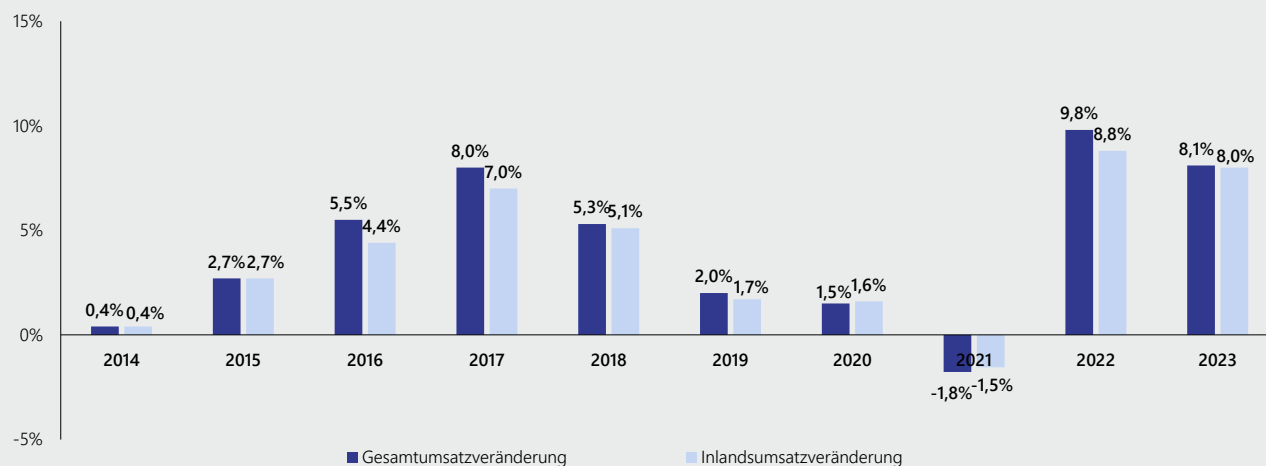


Abb. 8: Langzeitauswertung der Gesamtumsatzveränderung; Mittelwerte; Top 25 (bis 2021: Top 15 / bis 2022: Top 20)

DIE WICHTIGSTEN WACHSTUMSTHEMEN FÜR IT-DIENSTLEISTER

Lünendonk identifiziert folgende Themen und Treiber, die zu einer hohen Nachfrage nach IT-Dienstleistungen führen:

- Die Unternehmen stehen weiterhin unter einem hohen Digitalisierungsdruck, um nicht im globalen Wettbewerb abgehängt zu werden. Hier zeigt sich ein weiterhin hoher Nachholbedarf bei der Digitalisierung – vor allem im gehobenen Mittelstand.
- Generative KI hat sich zum dominierenden Trendthema entwickelt. Viele Unternehmen sehen in der generativen KI einen Treiber für die Prozessautomatisierung. Um KI effektiv einsetzen zu können, sind jedoch eine moderne IT-Architektur, Interoperabilität und damit eine hohe Datenqualität unabdingbar. Vor diesem Hintergrund haben sehr viele Unternehmen mit der Exploration gestartet und gleichzeitig damit begonnen, sich intensiver mit ihrer Data Governance und ihrem Datenmanagement zu befassen.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

- Der Hype um generative KI hat auch dazu geführt, dass sich Unternehmen verstärkt zu einem datengetriebenen Unternehmen entwickeln wollen, um von den signifikanten Vorteilen von Cloud Services und Künstlicher Intelligenz profitieren zu können. Da hier noch erhebliches Nachholpotenzial besteht, werden auch die Investitionen in Data & Analytics Services deutlich steigen.
- Die Cloud Transformation schreitet voran. Unternehmen wollen zunehmend die Potenziale der Cloud nutzen. In diesem Zusammenhang gewinnt auch die Diskussion um eine Souveräne Cloud an Bedeutung, und immer mehr Unternehmen modernisieren ihre Anwendungslandschaft, indem sie zunehmend auf Cloud-Architekturen setzen.
- Aufgrund des anhaltenden Fachkräftemangels wird auch die Umsetzung von Digitalisierungsprojekten in den Unternehmen immer schwieriger. Um dem entgegenzuwirken, müssen Themen stärker priorisiert und neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit etabliert werden. Hier gewinnen Themen wie globale Shoring-Modelle, End-to-End-Services sowie Marktkonsolidierung an Relevanz.



BEREICHE, IN DENEN DIE IT-DIENSTLEISTER GEARBEITET HABEN

Bei der Betrachtung, für welche Bereiche die untersuchten IT-Dienstleister im Rahmen ihrer Kundenprojekte im Jahr 2023 tätig waren, zeigt sich, dass die Nachfrage aus einigen Fachgebieten zugenommen hat, während sie aus anderen Fachgebieten eher zurückgegangen ist.

Einerseits gewinnen die Bereiche Logistik und Supply Chain sowie Produktion an Relevanz, nicht zuletzt durch die zunehmende Fokussierung der Unternehmen auf die Digitalisierung der Produktion, die Vernetzung der Lieferketten sowie entsprechende Effizienzprogramme. Aber auch die anstehende Umsetzung des EU-Lieferkettengesetzes führt in vielen Unternehmen zu entsprechenden Vorbereitungen – insbesondere im Hinblick auf Transparenz, Monitoring sowie Datenaufbereitung und -analyse.



Gleichzeitig bestand 2023 eine höhere Nachfrage nach IT-Dienstleistungen aus dem Bereich Forschung und Entwicklung, was vor allem mit der Entwicklung digitaler Produkte beziehungsweise der Digitalisierung der Geschäftsmodelle und Software Defined Products zusammenhängt.

Eine etwas geringere Nachfrage nach IT-Dienstleistungen zeigte sich dagegen in den Bereichen Finance/Controlling, Einkauf und Human Resources.



FACHBEREICHE, FÜR WELCHE IT-DIENSTLEISTER TÄTIG WAREN

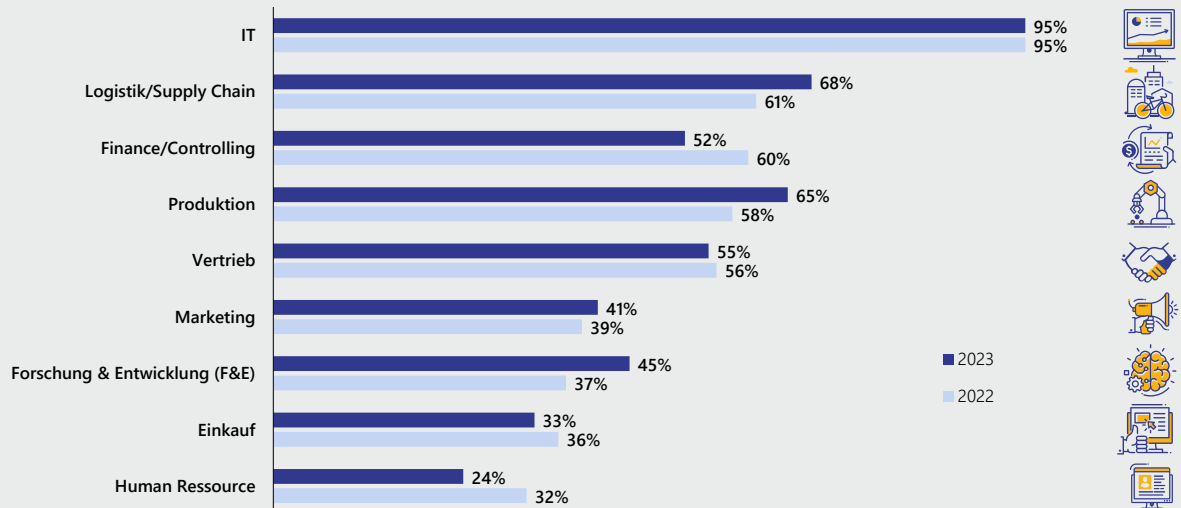


Abb. 9: Frage: Für welche der folgenden Bereiche war Ihr Unternehmen 2023 im Rahmen der Kundenprojekte tätig?; Skala von -2 = „nie“ bis +2 = „sehr häufig“; dargestellte Antworten beziehen sich auf „oft“ und „sehr häufig“; n = 76 (2022); n = 78 (2023)

IT RÜCKT INS BUSINESS: FACHBEREICHE UND CROSS-FUNKTIONALE TEAMS STELLEN IMMER HÄUFIGER PROJEKTANFRAGEN AN IT-DIENSTLEISTER

Der Trend, dass die IT immer stärker in die Fachbereiche rückt, hat sich auch im Jahr 2023 bestätigt. Im Jahr 2022 kamen bei rund 54 Prozent der von Lünendonk untersuchten IT-Dienstleister die Projektanfragen aus der IT-Abteilung. Im Jahr 2023 waren es rund 52 Prozent, während laut der Prognose für 2024 nur noch knapp 49 Prozent der Anfragen direkt aus der IT kommen werden. Entsprechend nimmt der Anteil der Projektanfragen aus den Fachbereichen weiter zu. Vor allem die Top 25 der mittelständischen IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen verzeichneten bereits 2023 einen hohen Anteil an Projektanfragen aus den Fachbereichen (39,2 %).

In immer mehr Unternehmen kommen Projektanfragen an die IT-Dienstleister nicht nur aus der IT oder den Fachbereichen, sondern häufiger aus cross-funktionalen Teams, die sich aus Business und IT zusammensetzen und im Sinne einer BizDevOps-Organisation zusammenarbeiten. Dies zeigt sich auch bei den befragten IT-Dienstleistern. So entfielen im Jahr 2022 noch 11,7 Prozent der Projektanfragen auf cross-funktionale Teams, während es im Jahr 2023 bereits durchschnittlich 13,1 Prozent waren. Für das Jahr 2024 erwarten die befragten IT-Dienstleister, dass 14,8 Prozent aller Projektanfragen aus cross-funktionalen Teams an sie herangetragen werden.



ENTWICKLUNG DES IT-DIENSTLEISTUNGSMARKTES

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

ZUNEHMENDE RELEVANZ VON FACHBEREICHEN UND CROSS-FUNKTIONALEN TEAMS

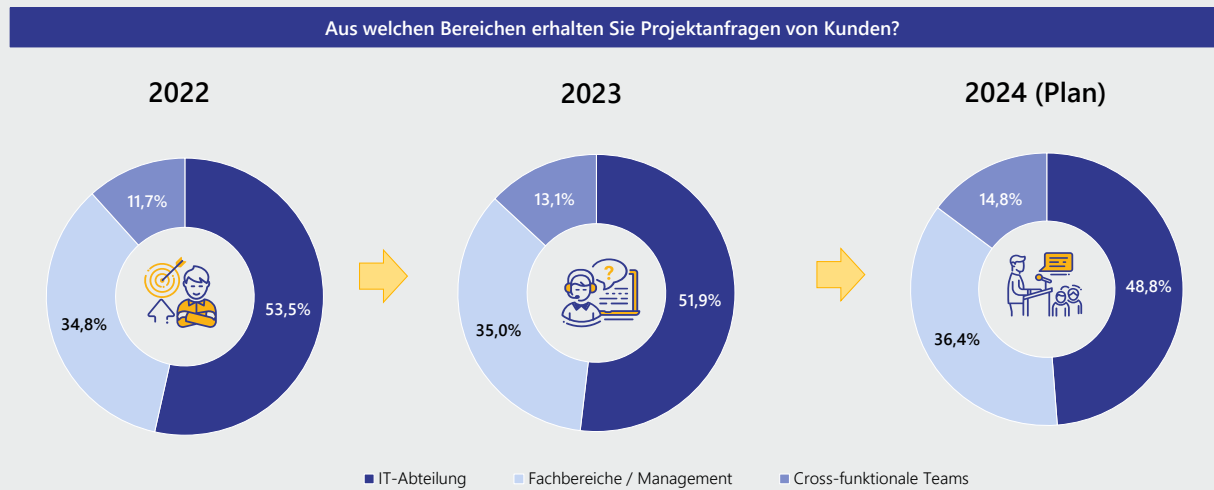


Abb. 10: Frage: Aus welchen Bereichen erhalten Sie Projektanfragen von Kunden?; Alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 68

Lünendonk-Liste 2024 „Führende IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen 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 und/oder mit Softwareentwicklung und -einführung erzielen.

Marktführer bleibt auch im Jahr 2023 Accenture mit einem geschätzten Deutschlandumsatz von 3,30 Milliarden Euro (2022: 2,90 Mrd. €), gefolgt von Capgemini, die nach Lünendonk-Schätzungen von 2,05 auf nun 2,25 Milliarden Euro in Deutschland gewachsen sind. IBM komplettiert die Top 3 mit einem ebenfalls geschätzten Deutschlandumsatz von 2,00 Milliarden Euro (2022: 1,85 Mrd. €).



Knapp unter einer Milliarde Euro Umsatz in Deutschland erwirtschafteten msg systems (970,2 Mio. €), TCS (958,1 Mio. €) und adesso (930,6 Mio. €).

Mit einem Umsatzplus von rund 28 Prozent zählt adesso seit Jahren zu den wachstumsstärksten Unternehmen und hat in den letzten Jahren den Sprung aus dem Mittelfeld der Lünendonk-Liste in die Spitzenposition geschafft. Ebenfalls signifikante Umsatzsteigerungen um über 20 Prozent erzielten init (+32 %), Senacor (+24 %), Materna (+22 %), bridgingIT (+21 %) und Conet (+20 %).

Fünf Unternehmen konnten sich in der aktuellen Lünendonk-Liste um jeweils einen Platz verbessern: Arvato Systems, init, MHP, msg und Reply. Neu in der Lünendonk-Liste auf Platz 24 ist bridgingIT mit einem Umsatz von 137,5 Millionen Euro.

LÜNENDONK-LISTE 2024

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

LÜNENDONK®-LISTE 2024 „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 der BRD)	
2024	2023		2023	2022	2023	2022	2023	2022
1	1	● Accenture GmbH, Kronberg *) 1) 2)	3.300,0	2.900,0	16.000	12.100		
2	2	● Capgemini Deutschland GmbH, Berlin *) 2)	2.250,0	2.050,0	11.500	10.100		
3	3	● IBM Deutschland GmbH, Ehningen *) 2)	2.000,0	1.850,0	7.500	7.000		
4	5	➔ msg systems AG, Ismaning 1)	970,2	902,6	6.807	6.452	1.398,0	1.310,0
5	4	➔ Tata Consultancy Services Deutschland GmbH, Frankfurt am Main *)	958,1	928,7	3.000	3.100		
6	6	● Adesso SE, Dortmund 1)	930,6	729,8	7.172	5.729	1.135,9	900,3
7	7	● Infosys Limited, Frankfurt am Main *)	770,0	710,0	2.200	2.100		
8	9	➔ MHP Management & IT-Beratung GmbH, Ludwigsburg	748,0	643,2	3.771	3.389	829,7	703,0
9	8	➔ Sopra Steria SE, Hamburg	715,2	671,0	3.772	3.682		
10	10	● CGI Deutschland B.V. & Co. KG, Leinfelden-Echterdingen	642,1	582,0	4.900	4.700		
11	11	● Wipro Limited, Frankfurt am Main *)	565,0	535,0	1.800	1.800		
12	12	● Materna Information & Communications SE, Dortmund 1) 3)	538,0	442,4	3.057	2.593	673,0	553,4
13	14	➔ Arvato Systems GmbH, Gütersloh	445,4	394,0	2.773	2.620	463,9	414,3
14	13	➔ Cognizant Technology Solutions GmbH, Frankfurt am Main *)	430,0	400,0	3.100	3.050		
14	15	➔ Reply Deutschland SE, Gütersloh *)	430,0	370,0	3.050	2.400		
16	16	● All for One Group SE, Filderstadt	383,0	354,1	1.698	1.608		

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 der BRD)	
2024	2023		2023	2022	2023	2022	2023	2022
17	17	● Valantic GmbH, München 1)	330,0	280,0	1.937	1.719	540,0	413,0
18	18	● Lufthansa Industry Solutions GmbH & Co. KG, Norderstedt	280,4	257,0	2.078	1.886	314,9	279,8
19	19	● Senacor Technologies AG, Eschborn	247,1	199,6	780	673	254,4	210,0
20	20	● Conet Technologies Holding GmbH, Bonn	229,5	190,9	1.502	1.434	258,0	193,0
21	22	➔ Jinit[AG für digitale Kommunikation, Berlin	223,7	169,3	1.066	877	237,8	175,4
22	21	➔ Nagarro SE, München	192,0	170,0	1.026	902	912,0	856,0
23	23	● ISO Software Systeme GmbH, Nürnberg 4)	144,2	137,0	575	530	146,0	139,5
24	-	○ BridgingIT GmbH, Mannheim	137,5	113,5	728	651	137,5	113,5
25	25	● ConVista Holding GmbH, München	129,0	124,0	637	635	172,0	166,0

*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt.

1) Inkl. Übernahmen.

2) Umsätze enthalten auch die Umsätze mit Managementberatung.

3) Abweichender Inlandsumsatz zum Vorjahr aufgrund veränderter Reporting-Struktur.

4) 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.



Lünendonk-Liste 2024 „Führende mittelständische IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen in Deutschland“

Neben der Lünendonk®-Liste der 25 größten IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen in Deutschland veröffentlicht Lünendonk seit vielen Jahren ein Ranking der 20 umsatzstärksten mittelständischen IT-Beratungen und Systemintegratoren. In diesem Jahr wird zum ersten Mal aufgrund des noch besseren Marktüberblicks und eines immer engeren Wettbewerberumfelds von IT-Dienstleistern erstmals eine Top-25-Liste veröffentlicht. Dieses Vorgehen erlaubt einen noch detaillierteren Gesamtblick auf den deutschen IT-Markt und führt zudem zu einer besseren Sichtbarkeit der führenden in Deutschland tätigen IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen. Im Gegensatz zur Liste der führenden 25 IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen 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 25 führenden mittelständischen IT-Beratungen erzielten im Jahr 2023 weltweit ein durchschnittliches Umsatzplus von 9,1 Prozent (Vorjahr: 14,5 %) und generierten damit in Summe Gesamtumsätze in Höhe von etwa 3,5 Milliarden Euro (2022: 3,0 Mrd. €). Die weltweite Beschäftigtenanzahl stieg zudem im Mittel um 7,0 Prozent auf rund 23.000 im Jahr 2023. Für 2024 gehen die mittelständischen Beratungen von einem Umsatzplus von 9,8 Prozent aus und erwarten damit ein höheres Wachstum im Vergleich zu 2023.

DAS RANKING IM ÜBERBLICK

Die Lünendonk-Liste der führenden mittelständischen IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen in Deutschland führt in diesem Jahr Conet Technologies mit einem Gesamtumsatz von 258,0 Millionen Euro an. Im Vorjahr belegte Conet noch Platz 4 der Liste. Das Umsatzplus von 34 Prozent ist sowohl auf organisches Wachstum als auch auf mehrere Übernahmen zurückzuführen, wobei Lünendonk Übernahmen ab



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Ende des dritten Quartals nicht berücksichtigt. Der letztjährige Spitzenreiter Valantic erfüllt 2024 eines der Aufnahmekriterien nicht mehr, da die Umsatzgrenze von 500 Millionen Euro überschritten wird, und ist daher nicht mehr Teil der Lünendonk-Liste. Senacor bleibt wie im Vorjahr auf Platz 2 mit 254,4 Millionen Euro Gesamtumsatz. Im Vorjahr betrug der Umsatz noch 210,0 Millionen Euro. Mit einem Umsatz von 237,8 Millionen Euro verbesserte sich init von Platz 5 auf Platz 3. Das Wachstum von 36 Prozent wurde rein organisch und vor allem durch den Ausbau der digitalen Services für die öffentliche Hand erzielt. Die Top 3 sind ebenfalls auf der Lünendonk-Liste der führenden IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen zu finden.

Die Top 5 werden durch SNP und Cosmo Consult vervollständigt. Cosmo Consult lag im Vorjahr noch auf Platz 7 mit 167,5 Millionen Euro und verbessert sich somit um zwei Plätze. Dieses Jahr konnten 184,0 Millionen Euro Gesamtumsatz erzielt werden, was einem Plus von knapp 10 Prozent entspricht. Ein deutliches Umsatzplus von 22 Prozent konnte die IT-Beratung TNG Technology erzielen. TNG verbesserte sich von Platz 16 auf Platz 14 mit einem diesjährigen Umsatz von 117,2 Millionen Euro. Diese Entwicklung ist insofern beeindruckend, vor dem Hintergrund, dass TNG erst 2022 mit einem Gesamtumsatz von 74,2 Millionen Euro für 2021 in die Lünendonk-Liste der führenden mittelständischen IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen in Deutschland aufgenommen wurde.



Neu in der aktuellen Lünendonk-Liste ist die Hyand Group, die aus dem Zusammenschluss der MT GmbH und der GOD im Jahr 2023 hervorgegangen ist. Hyand gehört zum Portfolio von Waterland, einer in Deutschland sehr aktiven Private-Equity-Gesellschaft, die unter anderem auch an dem IT-Dienstleister Skylink oder der Managementberatung Horn & Company beteiligt ist. Im Mai 2021 übernahm Waterland zunächst GOD und ist seit Oktober 2022 auch Mehrheitseigentümer von MT. Im September 2023 fusionierten MT und GOD. Mit einem Gesamtumsatz von 111,0 Millionen Euro steigt Hyand direkt auf Platz 16 der Lünendonk-Liste ein. Grundsätzlich ist der deutsche Markt für Managementberatung und IT-Dienstleistungen aufgrund seiner Größe und vor allem seines Wachstumspotenzials durch die digitale Transformation sehr attraktiv für Private-Equity-Kapital. Dabei investieren Private-Equity-Firmen überwiegend in mittelständische IT-Dienstleister, um durch eine Buy-and-Build-Strategie neue, große und breit aufgestellte Dienstleister zu formen, die auf die Anforderungen der Kunden bei der digitalen Transformation ausgerichtet sind. Tatsächlich ist Größe ein relevantes Kriterium für Ausschreibungen. In diesem Zuge hat sich der Markt stark konsolidiert und wird sich in den nächsten Jahren weiter konsolidieren. Bekannte Beispiele für die Beteiligung von Private Equity an IT-Dienstleistern sind Valantic, Conet oder Dataciders.



LÜNENDONK-LISTE 2024

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Neu in der Liste sind S&N, MaibornWolff, Sulzer und Infomotion, welche die Plätze 20 bis 24 belegen. Ebenfalls neu in dem Lünendonk-Ranking ist KPS, welche bisher in der Lünendonk-Liste der führenden Managementberatungen in Deutschland gelistet war. Aufgrund des Schwerpunktes von KPS auf IT-Beratung sowie Softwareeinführungen und Systemintegration erfolgte in diesem Jahr der Wechsel in die Lünendonk-Liste der führenden 25 mittelständischen IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen in Deutschland.

LÜNENDONK®-LISTE 2024 „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)	
2024	2023		2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
1	4	Conet Technologies Holding GmbH, Bonn 1)	258,0	193,0	229,5	190,9	1.805	1.520	1.502	1.434
2	2	Senacor Technologies AG, Eschborn	254,4	210,0	247,1	199,6	983	748	780	673
3	5]init[AG für digitale Kommunikation, Berlin	237,8	175,4	223,7	169,3	1.100	906	1.066	877
4	6	SNP Schneider-Neureither & Partner SE, Heidelberg	203,4	173,4	87,4	70,6	1.372	1.318	608	532
5	7	Cosmo Consult AG, Berlin	184,0	167,5	106,6	90,8	1.354	1.288	682	642
6	3	Intive Group GmbH, München	180,0	200,0	80,0	77,0	2.470	3.000	386	396
7	-	KPS AG, Unterföhring 2)	177,8	179,5	88,1	74,5	636	725	434	508
8	8	Mait GmbH, Rottweil 1)	173,6	167,0	96,2	91,0	672	574	457	404
9	9	ConVista Holding GmbH, München	172,0	166,0	129,0	124,0	949	949	637	635
10	10	ISO Software Systeme GmbH, Nürnberg 3)	146,0	139,5	144,2	137,0	604	555	575	530
11	12	BE-terna Enhancement GmbH, Leipzig	145,0	130,0	70,0	59,0	1.023	1.013	344	349
12	13	BridgingIT GmbH, Mannheim	137,5	113,5	137,5	113,5	726	647	726	647

LÜNENDONK-LISTE 2024

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Rang		Unternehmen	Gesamtumsatz in Mio. Euro		Umsatz in Deutschland in Mio. Euro		Mitarbeitende insgesamt (FTEs)		Mitarbeitende in Deutschland (FTEs)	
2024	2023		2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
13	14	Exxeta AG, Karlsruhe	124,6	110,3	118,6	103,3	995	930	948	895
14	16	TNG Technology Consulting GmbH, Unterföhring	117,2	95,8	111,0	92,8	786	671	731	636
15	11	Team neusta GmbH, Bremen 4)	116,4	132,6	112,5	129,3	1.154	1.142	1.154	1.142
16	-	Hyand Group GmbH, Braunschweig 5)	111,0	117,5	108,6	116,0	760	732	634	629
17	15	PPI AG, Hamburg	107,2	100,7	93,3	90,0	914	778	849	699
18	17	Sycor GmbH, Göttingen	96,3	89,6	82,7	77,8	479	473	431	414
19	18	Codecentric AG, Solingen	89,8	83,2	87,5	78,7	704	651	603	553
20	20	Consileon Business Consultancy GmbH, Karlsruhe	87,8	87,5	81,3	84,5	481	468	438	421
20	-	S&N Group AG, Paderborn 1)	87,8	67,0	84,0	66,0	535	387	453	327
22	-	MaibornWolff GmbH, München	82,0	72,0	82,0	72,0	944	859	837	769
23	-	Sulzer GmbH, München	76,7	76,3	74,8	74,2	1.074	1.077	653	712
24	-	Infomotion GmbH, Frankfurt am Main	72,9	71,1	72,0	70,3	591	520	570	512
25	19	Seven Principles AG, Köln *)	71,0	80,9	52,7	56,4	393	442	360	401

*) Umsatz- und/oder Mitarbeitendenzahlen teilweise geschätzt.

1) Inkl. Übernahmen.

2) Wechsel innerhalb der Lünendonk-Listen aus dem Segment Managementberatung in das Segment IT-Beratung und Systemintegration.

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.

4) Inkl. Übernahmen sowie Veräußerung von Geschäftsbereichen.

5) Zusammenschluss der MT GmbH und GOD Gesellschaft für Organisation und Datenverarbeitung mbh, inkl. CDI AG.

Lünendonk-Liste 2024 „Führende IT-Service-Unternehmen in Deutschland“

In das Ranking werden IT-Dienstleister aufgenommen, die mehr als 50 Prozent ihres Umsatzes mit IT-Outsourcing, Hosting, Managed Services und anderen Rechenzentrumsservices auf dem externen Markt erzielen. In diesem Jahr wurde das Ranking aufgrund der verbesserten Datenbasis auf ein Top-25-Ranking erweitert. Aufgrund der vielen Neueinsteiger in die Lünendonk-Liste können in den meisten Fällen die Platzierungen des Vorjahres nicht mit den aktuellen Platzierungen verglichen werden.

Den Spitzenplatz der führenden IT-Service-Unternehmen belegt im Jahr 2023 die Telekom-Tochter T-Systems mit einem geschätzten Umsatz von 2,95 Milliarden Euro (2022: 2,90 Mrd. €). Auf Platz zwei folgt NTT Data mit einem von Lünendonk geschätzten Deutschlandumsatz von 2,38 Milliarden Euro (2022: 2,20 Mrd. €). Atos (1,85 Mrd. €), DXC (1,30 Mrd. €) und Kyndryl (700 Mio. €) schließen die Top 5 ab. Während T-Systems und NTT Data jeweils ein Umsatzplus verzeichnen konnten, gingen die Umsätze von Atos, DXC und Kyndryl in Deutschland nach Schätzungen von Lünendonk zurück.



Durch die Übernahme des Engineering-Dienstleisters ASAP machte das indisch-stämmige Unternehmen HCL zwei Ränge auf nun Platz 6 gut und erzielte 2023 einen geschätzten Inlandsumsatz von 625 Millionen Euro (+ 47 %). Es folgen auf den Rängen 7 bis 10 Datagroup (485,8 Mio. €), Allgeier (437,1 Mio. €), Controlware (382,0 Mio. €) und Tech Mahindra (330,0 Mio. €).

Um über 40 Prozent – organisch als auch anorganisch getrieben – gewachsen ist Convotis (+ 43 %). Die Beteiligungsgesellschaft Elvaston agiert als Investor hinter Convotis. Ebenfalls überdurchschnittlich stark entwickelten sich die beiden Neueinsteiger der Lünendonk-Liste HBSN (+ 28 %), Operational services (+ 24 %) sowie Akquinet (+ 25 %).

Auch die IT-Dienstleister Syntax (+ 19 %), q.beyond (+ 12 %) oder EWERK (+ 12 %) konnten 2023 im Inland zweistellig wachsen.

Neu in der Lünendonk-Liste sind I.T.E.N.O.S. (Platz 17) und OEDIV (Platz 14). Beide Unternehmen erzielen mehrheitlich Umsätze außerhalb ihrer jeweiligen Mutterkonzerne. Darüber hinaus sind Comline (Platz 16) und Thüga SmartService (Platz 23) neu im Ranking.

LÜNENDONK-LISTE 2024

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

LÜNENDONK®-LISTE 2024 „FÜHRENDE IT-SERVICE-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 der BRD)	
2024	2023		2023	2022	2023	2022	2023	2022
1	1	● T-Systems International GmbH, Frankfurt am Main *) 1)	2.950,0	2.900,0	10.000	11.000	3.896,0	3.811,0
2	2	● NTT Data Inc., München*) 2)	2.380,0	2.200,0	7.900	7.550		
3	3	● Atos Information Technology GmbH, München *)	1.850,0	1.920,0	6.500	6.700		
4	4	● DXC Technology, Eschborn *)	1.300,0	1.350,0	2.650	2.700		
5	5	● Kyndryl Deutschland GmbH, Kelsterbach *)	700,0	740,0	900	1.000		
6	8	➔ HCL Technologies Germany GmbH, Eschborn *) 3)	625,0	424,0	4.000	2.450		
7	6	➔ Datagroup SE, Pliezhausen 3) 4)	485,8	489,9	3.607	3.340	497,8	493,9
8	7	➔ Allgeier SE, München 3)	437,1	433,7	2.565	2.354	488,4	479,4
9	9	● Controlware GmbH Kommunikationssysteme, Dietzenbach	382,0	346,0	877	871	414,0	376,0
10	10	● Tech Mahindra GmbH, Düsseldorf	330,0	310,0	892	910		
11	11	● BTC Business Technology Consulting AG, Oldenburg 3)	257,7	225,0	1.660	1.564	298,7	258,8
12	12	● Q.beyond AG, Köln	182,8	163,6	1.060	1.042	189,3	171,1
13	-	○ Operational services GmbH & Co. KG, Frankfurt am Main	178,0	144,0	1.110	1.020	178,0	144,0
14	-	○ OEDIV Oetker Daten- und Informationsverarbeitung KG, Bielefeld	126,0	113,0	427	374	139,0	128,0
15	14	➔ Syntax Systems GmbH & Co. KG, Weinheim	123,0	103,0	430	430		
16	-	○ Comline Computer + Softwarelösungen SE, Hamburg	108,0	120,0	484	481	119,0	133,0

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 der BRD)	
2024	2023		2023	2022	2023	2022	2023	2022
17	-	○ I.T.E.N.O.S GmbH, Bonn	100,8	84,2	210	200	103,0	86,2
18	16	▲ Unisys Deutschland GmbH, Hattersheim am Main	95,0	95,0	250	300		
19	13	▲ Akquinet GmbH, Hamburg 3) 5)	81,2	65,0	812	787	128,4	105,0
20	17	▲ Audius SE, Weinstadt	70,5	67,2	552	555	78,2	73,4
21	18	▲ Skaylink GmbH, München	64,5	64,5	333	344	95,5	94,5
22	19	▲ Convotis GmbH, Düsseldorf 3)	63,0	44,0	347	234	123,0	68,8
23	-	○ Thüga SmartService GmbH, München	61,3	51,4	300	280	61,3	51,4
24	-	○ HBSN GmbH, Hornburg	48,5	38,0	130	105	50,5	39,5
25	20	▲ Ewerk Group Services GmbH, Leipzig	32,8	29,2	123	116	32,8	29,2

*) Umsatz- und/oder Mitarbeiterzahlen teilweise geschätzt.

1) Zahlen 2023 exkl. Deutsche Telekom MMS aufgrund der Migration in die Deutsche Telekom.

2) 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.

3) Inkl. Übernahmen.

4) Abweichende Zahlen zum Vorjahr aufgrund abgeänderter Rechnungslegung.

5) Abweichende Zahlen zum Vorjahr aufgrund der Nichtberücksichtigung der akquinet outsourcing gGmbH.



Lünendonk-Ranking 2024 „Führende interne IT-Dienstleister in Deutschland“

Lünendonk hat in diesem Jahr zum vierten Mal in Folge ein Ranking der führenden internen IT-Dienstleister in Deutschland erstellt. Darunter versteht Lünendonk IT-Dienstleister, die Teil eines Konzerns oder einer Organisation sind und überwiegend für ihre internen Kunden arbeiten – 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 interne IT-Dienstleister im Zuge der Digitalisierung nun wieder stärker an Bedeutung. Wichtige Aufgaben sind vor allem Digitalisierungs-Know-how zentral zu bündeln und die in vielen Konzernen über Jahre gewachsene Legacy-IT zu modernisieren und zukunftsfähig aufzustellen.

Bei der Interpretation des Rankings ist zu beachten, dass es sich um eine Marktstichprobe handelt, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Aus diesem Grund wird das Ranking nicht unter dem Begriff „Lünendonk®-Liste“ bezeichnet. So fehlen beispielsweise einige wenige interne IT-Dienstleister großer Konzerne wie Volkswagen Group IT Services, Schwarz Digital oder ERGO Technology & Services, die keine Angaben gemacht haben oder deren Umsätze nicht valide geschätzt werden können.

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.



Der Gesamtumsatz der analysierten internen IT-Dienstleister belief sich im Jahr 2023 auf 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 49 Milliarden Euro taxiert, stellen die analysierten IT-Dienstleister eine sehr relevante Gruppe im deutschen IT-



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Dienstleistungsmarkt dar – vor allem im Hinblick auf die interne Umsetzung von Digitalisierungsstrategien, aber auch auf den Fachkräftemarkt. Würden die IT-Töchter von Konzernen wie Infineon, Rewe, Talanx, Schwarz, ERGO oder Volkswagen sowie die öffentlich-rechtlichen IT-Dienstleister wie Dataport oder govdigital und andere noch hinzugezählt werden, hätte dieses Segment ein Potenzial von schätzungsweise weit mehr als 17 Milliarden Euro Marktvolumen in Deutschland.

DAS RANKING IM ÜBERBLICK

Rang 1 belegt die Finanz Informatik mit einem Umsatz von 2,44 Milliarden Euro im Jahr 2023. Der Digitalisierungspartner der Sparkassen-Finanzgruppe beschäftigt dabei 6.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auf Platz 2 folgt die Allianz Technology mit einem Umsatz von 2,35 Milliarden Euro. Die Allianz als größte Versicherung Deutschlands ist mit etwa 14.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die größte rechtlich selbstständige interne IT-Organisation in Deutschland.



Die Atruvia ist der IT-Dienstleister der Volksbanken und Raiffeisenbanken und firmierte bis 2021 unter Fiducia & GAD. Mit einem Umsatz von 2,00 Milliarden Euro und 9.500 Mitarbeitern belegt sie in diesem Jahr den dritten Platz im Ranking.

An vierter Stelle steht die BWI, das IT-Systemhaus der Bundeswehr, mit einem Umsatz von knapp 1,68 Milliarden Euro im Jahr 2023 und über 6.500 Mitarbeitern. Auf Platz 5 folgt DB Systel (1,4 Mrd. €), die IT-Tochter der Deutschen Bahn.

E.ON Digital Technology hat in diesem Jahr die Milliardengrenze geknackt und liegt mit 1,06 Milliarden Euro Umsatz auf Platz 6 des Rankings.

Neu hinzugekommen sind in diesem Jahr dmTech mit 242,8 Millionen Euro (Platz 9) und Salzgitter Digital Solutions mit 110,1 Millionen Euro auf Platz 10.

LÜNENDONK-LISTE 2024

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

LÜNENDONK-RANKING 2024 „FÜHRENDE INTERNE IT-DIENSTLEISTER IN DEUTSCHLAND“

Rang	Unternehmen	Gesamtumsatz in Mio. Euro		Mitarbeitende weltweit (FTEs)	
		2023	2022	2023	2022
1	Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Frankfurt am Main	2.440,2	2.262,7	6.500	6.215
2	Allianz Technology SE, München *)	2.350,0	2.300,0	14.500	14.000
3	Atruvia AG, Frankfurt am Main	2.001,0	1.859,1	9.558	9.150
4	BWI GmbH, Meckenheim	1.675,0	1.483,0	6.557	6.152
5	DB Systel GmbH, Frankfurt am Main *)	1.400,0	1.340,0	6.400	6.000
6	E.ON Digital Technology GmbH, Hannover	1.059,0	949,0	1.372	1.210
7	Deutsche Post IT Services GmbH, Bonn	929,0	856,0	5.755	5.882
8	Bitmarck Holding GmbH, Essen	393,0	369,0	1.800	1.750
9	dmTech GmbH, Karlsruhe	242,8	187,0	1.152	856
10	Salzgitter Digital Solutions GmbH, Salzgitter	110,1	96,9	516	429

*) Umsatz- und/oder Mitarbeitendenzahlen teilweise geschätzt.

Die wichtigsten Wettbewerber der IT-Dienstleister

Während die Lünendonk®-Liste seit fast vier Jahrzehnten die Marktstärke der IT-Dienstleister auf Basis der Umsatzzahlen transparent macht, gibt die Frage nach den drei wichtigsten Wettbewerbern Aufschluss darüber, zu welchen Dienstleistern ein besonders intensives Wettbewerbsverhältnis besteht und damit die aktuelle Marktrelevanz etwas besser einordnen lässt. Die befragten IT-Dienstleister wurden dazu gebeten, ihre drei wichtigsten Wettbewerber anzugeben – also diejenigen Unternehmen, die sie in ihrem Marktsegment am häufigsten und am stärksten 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 häufig als Wettbewerber wahrgenommen werden.

ACCENTURE UND ADESSO SIND DIE AM HÄUFIGSTEN GENANNTEN WETTBEWERBER

Wie in den Vorjahren führt Accenture die Liste der aus Sicht der befragten IT-Dienstleister wichtigsten Wettbewerber im Markt an. Für 40 Prozent aller befragten IT-Dienstleister gehört Accenture zu den drei wichtigsten Wettbewerbern. Im Vorjahr hatten noch 49 Prozent der IT-Dienstleister Accenture zu ihren Top-3-Wettbewerbern gezählt.



Adesso hingegen holt in diesem Jahr deutlich auf und erhält mehr Stimmen. Waren es im vergangenen Jahr noch 25 Prozent der von Lünendonk befragten IT-Dienstleister, die Adesso zu ihren wichtigsten Wettbewerbern zählten, sind es in diesem Jahr bereits 36 Prozent. Der Anstieg ist unter anderem auf die starke Präsenz von Adesso bei Ausschreibungen und den Erfolg im Recruiting-Markt zurückzuführen, der sich in einem deutlichen Wachstum niederschlägt. So konnte Adesso im Jahr 2023 den Umsatz um rund 28 Prozent steigern. Bereits im Jahr 2022 stieg der Umsatz um 32,6 Prozent und Adesso konnte sich in der letztjährigen Lünendonk-Liste der führenden IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen von Platz 11 auf Platz 6 verbessern. Auch Capgemini, Deloitte und NTT Data werden häufig unter den Top-3-Wettbewerbern genannt.

Bei den führenden 25 mittelständischen IT-Beratungen liegt Adesso mit 50 Prozent der Nennungen sogar deutlich vorne, während der zweite Platz von Accenture mit 27 Prozent belegt wird.



DIE WICHTIGSTEN WETTBEWERBER DER IT-DIENSTLEISTER

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Die nach Umsatz 25 größten IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen sehen dagegen vor allem Accenture mit 70 Prozent als ihren wichtigsten Wettbewerber an. Auf Platz 2 steht Capgemini mit 43 Prozent, gefolgt von Adesso mit 26 Prozent der Nennungen.

Aus Sicht der in Deutschland führenden IT-Service-Unternehmen zählen sowohl Adesso als auch Cancom mit jeweils 25 Prozent zu ihren wichtigsten drei Wettbewerbern.

Einen deutlichen Zuwachs aus Sicht der IT-Service-Unternehmen konnte Cancom erzielen. Im Vorjahr lag Cancom mit 16 Prozent der Nennungen noch auf Platz 5. Aber auch Datagroup erhielt mehr Nennungen (Vorjahr: 11 %). Deutlich weniger Nennungen als ein wichtiger Wettbewerber erhielt dagegen Bechtle. Während das Neckarsulmer Unternehmen im Vorjahr mit 14 Prozent der Nennungen noch auf Platz 4 aller IT-Dienstleister lag, rutschte Bechtle in diesem Jahr mit nur noch 9 Prozent der Nennungen auf Platz 5 ab. Dagegen wird Bechtle von den IT-Service-Unternehmen noch als einer der Top-3-Wettbewerber angesehen. Hier liegt Bechtle mit 20 Prozent der Nennungen neben Atos auf Platz 2.

JAHRESVERGLEICH: WICHTIGSTE WETTBEWERBER IN DEUTSCHLAND AUS SICHT ALLER BEFRAGTEN IT-DIENSTLEISTER

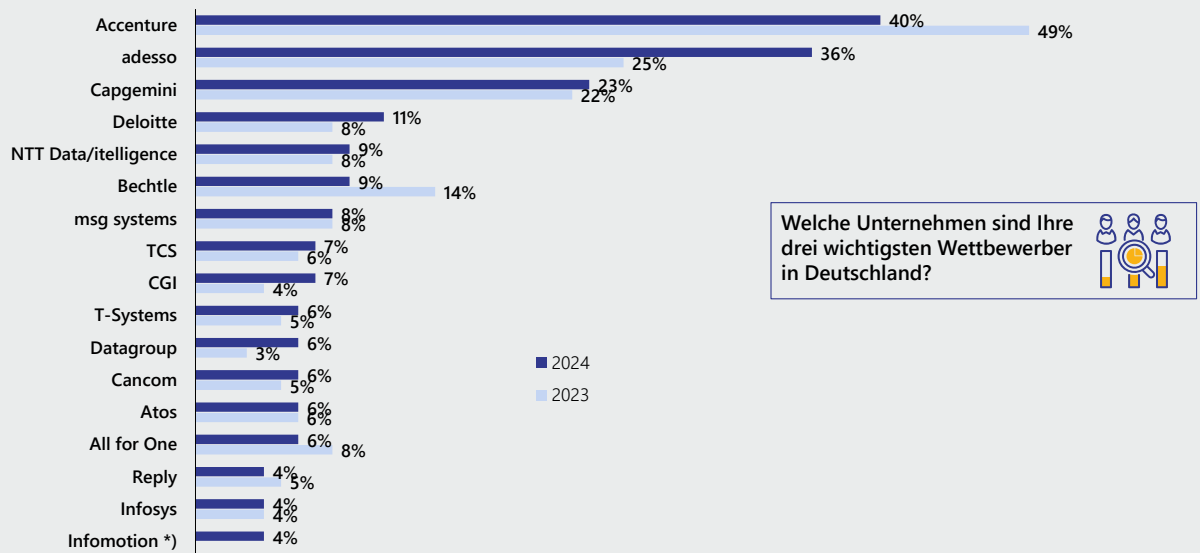


Abb. 11: Frage: Welche Unternehmen sind Ihre drei wichtigsten Wettbewerber in Deutschland?; Alle Teilnehmer; nur Nennungen mit mind. zwei Nennungen wurden aufgeführt; 2024: n = 90; 2023: n = 79 *) keine Nennungen in 2023

DIE WICHTIGSTEN WETTBEWERBER DER IT-DIENSTLEISTER

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

WICHTIGSTE WETTBEWERBER IN DEUTSCHLAND AUS SICHT DER IT-SERVICE-UNTERNEHMEN

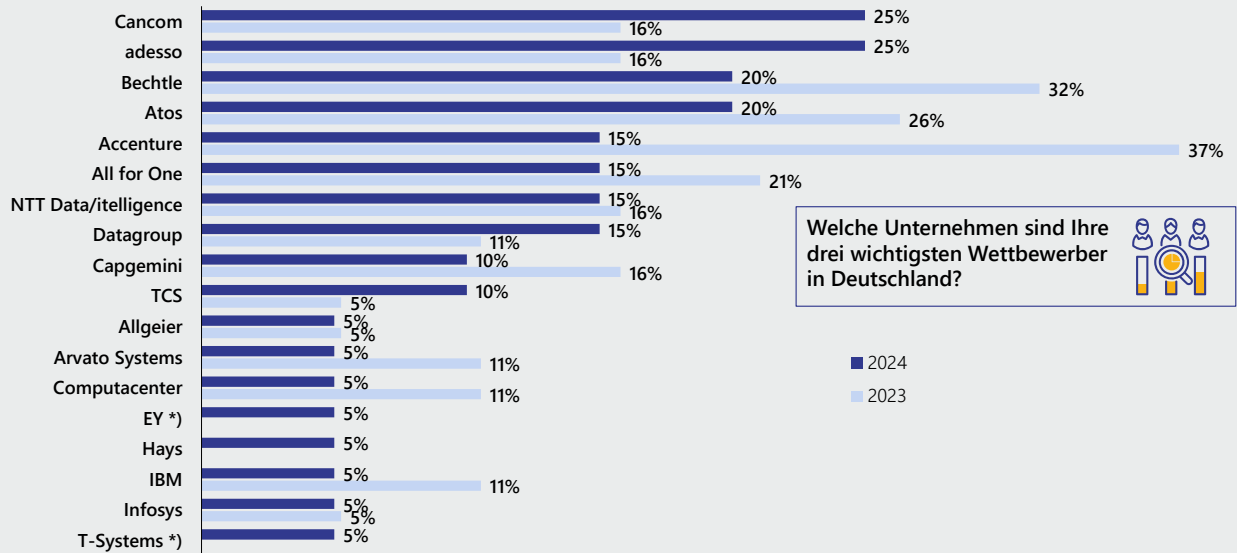


Abb. 12: Frage: Welche Unternehmen sind Ihre drei wichtigsten Wettbewerber in Deutschland?; 2024: n = 20; 2023: n = 19
*) Keine Nennungen in 2023



Leistungsportfolio der IT-Dienstleister

Zur detaillierten Analyse der Umsätze der IT-Dienstleister erhebt Lünendonk in jedem Jahr deren Umsatzverteilung auf einzelne Leistungskategorien. Zusätzlich zur Analyse des generellen Leistungsspektrums erhebt Lünendonk auch die Umsätze der befragten IT-Dienstleister mit ausgewählten Themen, um die konkreten Inhalte der Service-Kategorien noch genauer abzubilden. Die jeweiligen Themen werden von Lünendonk vorgegeben.

KEINE SIGNIFIKANTEN VERSCHIEBUNGEN IM LEISTUNGSSPEKTRUM

Die Analyse des Leistungsspektrums für das Jahr 2023 zeigt einen leichten Anstieg der Umsätze mit IT-Beratung auf 21,6 Prozent (2022: 20,8 %). Gleichzeitig gingen die durchschnittlichen Umsatzanteile für Softwareeinführung und Systemintegration mit 16,4 Prozent (2022: 16,8 %) minimal zurück. Zusätzlich haben sich auch die Umsatzanteile für den Betrieb von Applikationen auf 10,0 Prozent (2022: 10,8%) sowie für den Betrieb der IT-Infrastruktur auf 10,2 Prozent (2022: 10,7%) verringert.

Der minimale Rückgang bei der Softwareeinführung und Systemintegration betrifft vor allem die IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen und kann zum Teil mit der konjunkturellen Lage erklärt werden, da in diesem Zusammenhang größere Software-Rollouts entweder gestoppt, verschoben oder in geringerem Umfang als ursprünglich geplant durchgeführt wurden. In konjunkturellen Schwächephasen kommt es häufiger vor, dass Unternehmen ihre Projekte neu priorisieren und nicht zwingend notwendige Investitionen weiter in die Zukunft verschieben.

Interessant ist hingegen, dass die führenden 25 IT-Service-Unternehmen ihre Umsatzanteile sowohl mit Consultingthemen als auch mit Softwareentwicklung und Systemintegration steigern konnten, was unter anderem mit Beratungs- und Entwicklungstätigkeiten im Rahmen von IT-Modernisierungsprogrammen sowie Cloud Transformationen, aber auch mit der Einführung von Cyber-Security-Lösungen zusammenhängt.

Gleichzeitig stehen die Unternehmen weiterhin unter hohem Digitalisierungsdruck und müssen sich mit neuen Themen wie Künstlicher Intelligenz sowie der verstärkten Nutzung von Cloud Services und Data & Analytics auseinandersetzen. Häufig fehlen dafür aber die notwendigen Expertinnen und Experten. Daher greifen Unternehmen in diesen Bereichen wieder verstärkt auf Consulting-Leistungen von IT-Dienstleistern zurück, was sich in leicht steigenden Umsatzanteilen mit Managementberatung widerspiegelt.



MEHR INVESTITIONEN IN IT-BERATUNG

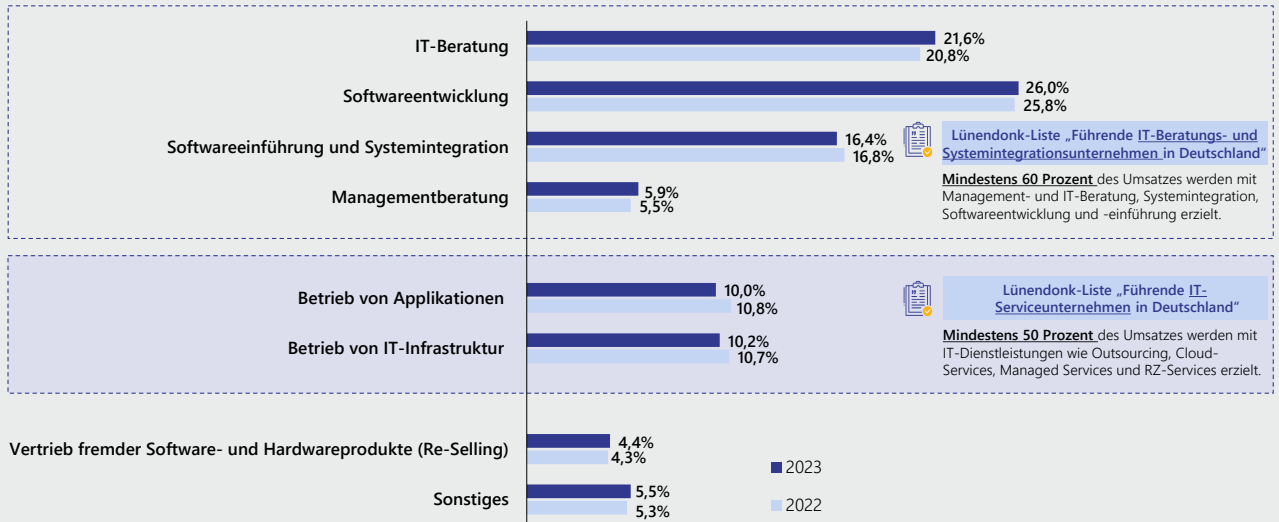


Abb. 13: Frage: Wie ist das Leistungsspektrum Ihres Unternehmens?; Mittelwerte; n = 82

DATA & ANALYTICS IST DAS TRENDTHEMA DES JAHRES

Die Analyse der Umsatzverteilung auf einzelne Themen zeigt zunächst, dass die in diese Studie einbezogenen IT-Dienstleister mit sechs Themenkomplexen durchschnittlich 75,7 Prozent ihrer Umsätze erzielen. Insbesondere die Umsätze in den Bereichen Data & Analytics und Cyber Security sind deutlich gestiegen.

Ob digitale Geschäftsmodelle, eine bessere und individuellere Kundenansprache oder die Optimierung von Prozessen - Entscheidungen werden immer häufiger auf der Basis von Daten und Prognosemodellen getroffen. Darüber hinaus sind Daten ein wichtiger Baustein für digitale Lösungen wie Online-Portale, Apps oder Digital-Commerce-Plattformen. Nur digitale Produkte, die alle für den Nutzer relevanten Daten bereitstellen, werden eine wirklich hohe User Experience erreichen, indem sie eine durchgängige Prozesskette abbilden können.

Dazu ist es jedoch notwendig, bisher isolierte Prozesse zu durchgängigen Prozessketten zu verknüpfen und die Anwendungs- und Datenbank-Landschaften zu modernisieren, um durch eine hohe Schnittstellenoffenheit die Dateninteroperabilität zu fördern und somit Daten systemübergreifend austauschen zu können.

Viele Dienstleister haben diesen Trend bereits vor Jahren erkannt und begonnen, ihr Portfolio auf die veränderten Kundenanforderungen auszurichten. Bereits im Jahr 2022 erzielen die in dieser Studie untersuchten IT-Dienstleister einen durchschnittlichen



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Umsatzanteil von 9,6 Prozent mit Data & Analytics Services. Im Jahr 2023 hat sich der Umsatzanteil mit Data & Analytics jedoch deutlich erhöht und mit durchschnittlich 16,4 Prozent im Jahr 2023 fast verdoppelt.

Aufgrund der hohen Relevanz von Data & Analytics hat Lünendonk den Markt für Data & Analytics Services in Deutschland im Jahr 2023 erstmals in einer eigenen Studie untersucht. Laut der [Lünendonk®-Studie „Der Markt für Data & Analytics Services in Deutschland“](#) wuchsen die auf Data & Analytics fokussierten Dienstleister in diesem Segment mit durchschnittlich 21,1 Prozent sogar deutlich stärker als der Marktdurchschnitt. Unter Anbietern von Data & Analytics Services versteht Lünendonk Dienstleister, die signifikante Umsätze mit Data & Analytics Services erzielen, die Disziplinen Data Consulting, Data Engineering und Data Operations in ihrem Portfolio vereinen und in der Lage sind, diese Disziplinen als Full-Service-Anbieter durchgängig anzubieten.



UMSATZANTEILE IM JAHRESVERGLEICH

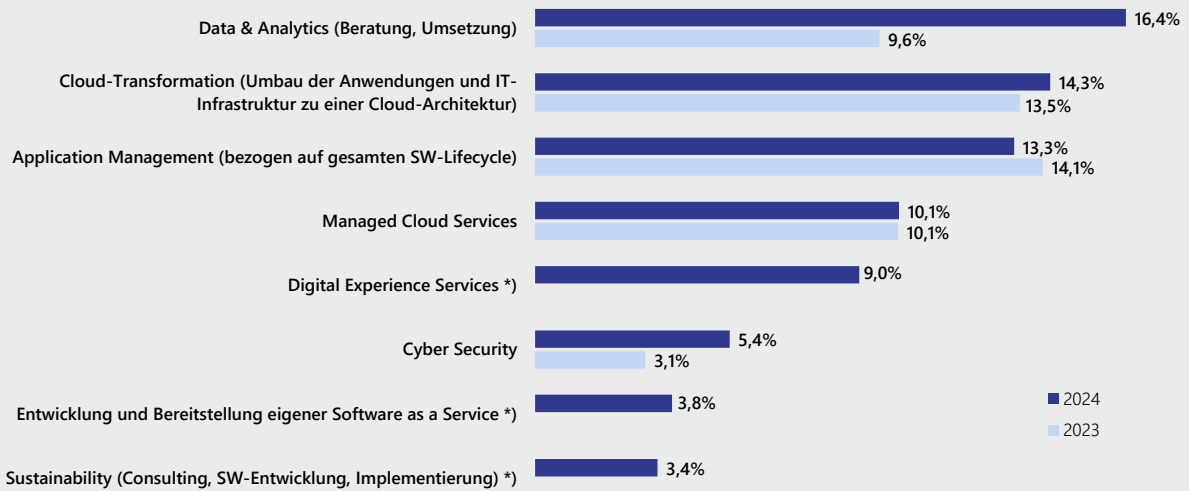


Abb. 14: Frage: Wieviel Prozent vom Umsatz erzielt Ihr Unternehmen in etwa mit den folgenden Themen?; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; 2024: n = 45 – 61; 2023: n = 43 – 63 *) in 2023 nicht abgefragt

DIE CLOUD IST ERWACHSEN GEWORDEN: STEIGENDE UMSÄTZE

Ein weiteres Top-Thema für IT-Dienstleister ist die Cloud Transformation. Viele Unternehmen verfügen noch über historisch gewachsene IT-Infrastrukturen und Anwendungslandschaften. Diese sind zum einen sehr komplex, zum anderen fehlen die notwendigen Fachkräfte, um sie auch in Zukunft weiter zu betreiben. Gleichzeitig sind sie häufig nicht optimal auf die Nutzung neuer Technologien wie KI ausgerichtet und stellen in Bezug auf die IT-Security eine häufige Angriffsfläche für Hackerangriffe dar. Aus diesem



Grund sehen viele Unternehmen die Notwendigkeit der schrittweisen IT-Transformation, also den Umbau der gesamten IT-Landschaft auf eine moderne IT-Landschaft – häufig auch unter Einbeziehung von Cloud Services sowie den Umbau zu einer Cloud-Architektur. Die Umsätze der IT-Dienstleister mit Leistungen rund um die Cloud Transformation spiegeln dies wider. So erzielten die befragten IT-Dienstleister im statistischen Mittel 14,3 Prozent ihres Umsatzes mit diesem Themenkomplex (2022: 13,5 %). Wie später im zweiten Teil der Studie in der Anwenderbefragung deutlich wird, investieren die Anwenderunternehmen weiterhin sehr stark in die Cloud Transformation und sehen die Cloud – neben on-premise – als zweites relevantes Deployment-Modell für Anwendungen und IT-Infrastruktur.



Dagegen nahmen die Umsatzanteile, welche mit dem Application Management erzielt wurden, von 14,1 Prozent (2022) auf 13,3 Prozent im Jahr 2023 ab.

Neu abgefragt wurden in diesem Jahr die Umsatzanteile mit Digital Experience Services, mit der Entwicklung und Bereitstellung eigener Software as a Service (SaaS) sowie mit Projekten im Bereich Sustainability. Mit Digital Experience Services erzielten die befragten IT-Dienstleister im Durchschnitt neun Prozent ihres Umsatzes. Die Entwicklung und Bereitstellung von SaaS-Produkten sowie der Bereich Sustainability sind mit 3,8 Prozent und 3,4 Prozent noch relativ kleine Umsatzquellen der Dienstleister – jedoch beide mit enormem Potenzial.



Kundenbranchen der IT-Dienstleister

Der anhaltende Digitalisierungsdruck und der gleichzeitige Fachkräftemangel führen in ihrer Kombination dazu, dass auch in konjunkturell schwachen Zeiten die Nachfrage nach IT-Dienstleistungen weiterhin in nahezu allen Kundenbranchen annähernd konstant bleibt oder nur leicht abfällt.

INDUSTRIE UND FINANZDIENSTLEISTUNGEN WEITERHIN GRÖSSTE KUNDENGRUPPEN

Nachdem der Anteil der Kunden aus der Industrie im Jahr 2022 noch um 1,1 Prozentpunkte gestiegen ist, ging der durchschnittliche Umsatzanteil im Jahr 2023 wieder leicht um 0,7 Prozentpunkte auf 34 Prozent zurück. Innerhalb des Industriesektors gingen die Umsätze im Maschinenbau, in der Konsumgüterindustrie und in der Chemie- und Pharmaindustrie zurück, wogegen sie in der Automobilindustrie leicht um 0,2 Prozentpunkte gestiegen sind.

Der Finanzdienstleistungssektor bleibt mit 17,7 Prozent unverändert die zweitgrößte Kundengruppe der von Lünendonk untersuchten IT-Dienstleister.

ÖFFENTLICHER SEKTOR SETZT AUF DIGITALISIERUNG

Der Anteil der Kunden aus dem öffentlichen Sektor hat sich wie in den Vorjahren auch im Jahr 2023 deutlich erhöht. Im Jahr 2023 erzielten die untersuchten IT-Dienstleister im Durchschnitt 9,6 Prozent (2022: 9,1 %) ihres Umsatzes mit Kunden aus dem Public Sektor. Bei den 25 größten IT-Service-Unternehmen ist der Anteil sogar um 1,6 Prozentpunkte gestiegen, bei den 25 führenden IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen um 0,6 Prozentpunkte.

Der Grund für das seit einigen Jahren starke Wachstum der Umsätze mit der öffentlichen Hand sind die steigenden Ausgaben für die Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung – insbesondere Themen wie IT-Modernisierung, Cyber Security sowie Projekte im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes. Faktoren, wie der demografische Wandel, veränderte Erwartungen an die Nutzung von Bürgerdiensten sowie insgesamt mehr Effizienz und Effektivität in den Verwaltungsprozessen sind somit wichtige Treiber für die Nachfrage nach externen IT-Dienstleistungen.

Um die digitale Transformation voranzutreiben und damit auch die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) zu gewährleisten, gewinnen Cloud-Lösungen sowie die



KUNDENBRANCHEN DER IT-DIENSTLEISTER

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Erhebung und Nutzung von Daten ebenso an Bedeutung wie die Entwicklung digitaler Bürgerdienste. Die zusätzlichen Investitionen der öffentlichen Hand in die Digitalisierung sowie der Fachkräftemangel in diesem Bereich erhöhen die Nachfrage nach externen IT-Dienstleistungen. Allerdings ist die Nachfrage des öffentlichen Sektors seit Anfang 2024 etwas gedämpft, da erhebliche Mittel in den Haushaltsbudgets gekürzt oder gestrichen wurden.

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

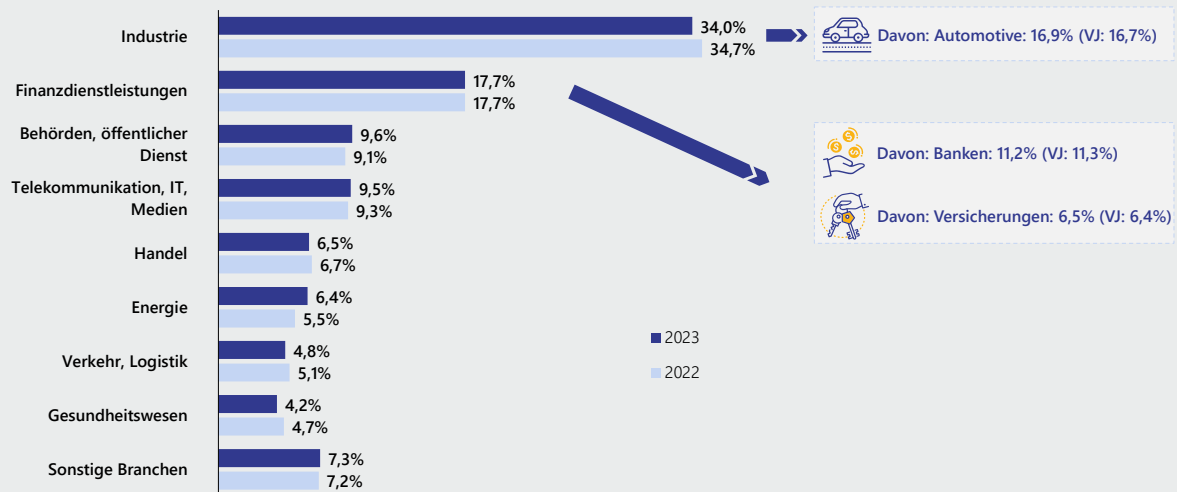


Abb. 15: Frage: In welchen Marktsektoren ist Ihr Unternehmen tätig?; Mittelwerte; n = 82

Prognosen zur Geschäftsentwicklung 2024 bis 2026

Die Wirtschaftsforschungsinstitute gehen für die kommenden Jahre von einer Erholung der konjunkturellen Lage aus. Für das Jahr 2024 prognostizieren sie eine minimale Steigerung des Bruttoinlandproduktes um 0,2 Prozent. Gleichzeitig soll die Inflation weiter sinken, was sich positiv auf die Kaufkraft und damit auf die Konjunktur auswirken dürfte.

Ein Blick auf das erste Halbjahr des laufenden Jahres 2024 zeigt jedoch, dass die stockende Konjunktur auch den IT-Dienstleistungsmarkt erreicht hat. Nicht wenige IT-Dienstleister berichten von einer rückläufigen Auslastung im ersten Halbjahr 2024 und damit von einem deutlich schwächeren ersten Halbjahr im Vergleich zum Vorjahr. Unabhängig davon, wie sich die deutsche Wirtschaft im Jahr 2024 entwickeln wird, gehen die von Lünendonk befragten IT-Dienstleister für die kommenden Jahre davon aus, dass sich der Trend zur Digitalisierung fortsetzen und der Bedarf ihrer Kunden an externen IT-Dienstleistungen weiter steigen wird. Wie später im zweiten Teil dieser Studie analysiert wird, investieren die Kundenunternehmen weiterhin in Cloud Transformation, Data & Analytics und den generellen Umbau der Geschäftsmodelle hin zu digitalen und plattformbasierten Lösungen. Dazu erhöhen sie ihre Ausgaben für die Digitalisierung, die IT-Modernisierung sowie die Umsetzung regulatorischer Anforderungen wie NIS-2 oder DORA oder die Nachhaltigkeitsberichterstattung (CSRD) weiter. Gleichzeitig treibt der anhaltende Fachkräftemangel die Nachfrage nach externen IT-Dienstleistungen.



Die durchschnittliche Umsatzprognose der befragten IT-Dienstleister für das laufende Jahr 2024 liegt bei 10,7 Prozent. Die führenden Top 25 IT-Beratungsunternehmen gehen sogar von einem etwas höheren Wachstum aus und erwarten im Durchschnitt ein Umsatzplus von 11 Prozent, während die führenden 25 mittelständischen IT-Beratungen im statistischen Mittel ein Plus von 9,8 Prozent erwarten. Ob diese Prognosen eintreffen, wird sich vor allem im zweiten Halbjahr 2024 zeigen.

Die erhoffte Erholung der konjunkturellen Lage spiegelt sich jedoch erst in den Umsatzprognosen für 2025 und 2026 richtig wider. Für das Jahr 2025 prognostizieren die IT-Dienstleister ein Wachstum von 12,6 Prozent und für 2026 sogar von 13,5 Prozent – und damit wieder auf dem Niveau der Vorjahre. Dabei sind die führenden IT-Beratungsunternehmen mit 12 Prozent für 2025 und 12,9 Prozent für 2026 etwas zurückhaltender in ihrer Prognose.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

IT-SERVICE-UNTERNEHMEN ERWARTEN DAS STÄRKSTE WACHSTUM

Ein Blick auf die Gruppe der von Lünendonk befragten IT-Service-Unternehmen zeigt, dass auch diese sehr optimistisch in die Zukunft blicken. In den Jahren 2022 und 2023 erzielten sie mit 8,8 Prozent und 8,0 Prozent die höchsten Umsatzzuwächse in Deutschland seit langem. Auch für die kommenden Jahre prognostizieren die IT-Dienstleister steigende Umsätze. Für das Jahr 2024 erwarten sie ein durchschnittliches Umsatzwachstum von 12,3 Prozent und damit ein deutlich höheres Wachstum als die IT-Beratungsunternehmen. Für das Jahr 2025 erwarten sie sogar ein Umsatzwachstum von bis zu 12,9 Prozent.

IT-DIENSTLEISTER ERWARTEN FÜR DIE KOMMENDEN JAHRE WEITERHIN POSITIVE UMSATZENTWICKLUNGSGEWINNT WEITER AN BEDEUTUNG

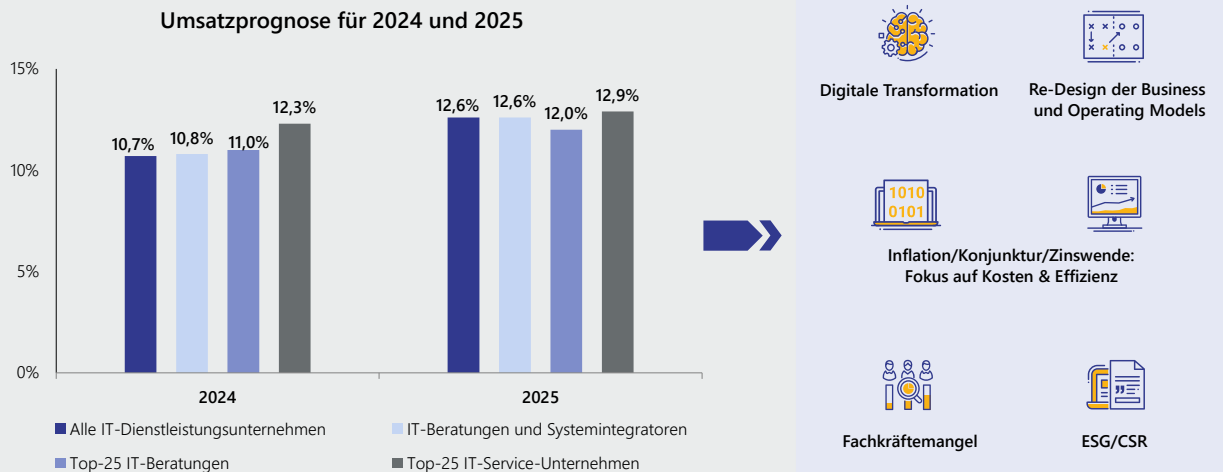


Abb. 16: Frage: Wie wird sich der Umsatz Ihres Unternehmens voraussichtlich entwickeln?; Mittelwerte; n = 67 (Alle IT-Dienstleister)

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.

CLOUD TRANSFORMATION WEITERHIN STARK IM FOKUS

Die größten Steigerungsraten in der Nachfrage sehen die befragten IT-Dienstleister in diesem Jahr erneut bei der Cloud Transformation. Während ihre Gesamtumsätze bis 2024 um durchschnittlich 10,7 Prozent steigen sollen, werden die Umsätze im Bereich Cloud Transformation mit 13,4 Prozent überdurchschnittlich zulegen. Hier spiegelt sich der Nachholbedarf bei der Modernisierung der IT, der Digitalisierung von Geschäftsprozessen und der Nutzung digitaler Services als Teil der Geschäftsmodelle wider.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Im Zuge der Cloud Transformation rechnen die IT-Dienstleister zudem mit steigenden Umsätzen bei Managed Cloud Services von durchschnittlich 9,8 Prozent, die sich aus einem erhöhten Bedarf an der Orchestrierung der verschiedenen Cloud-Lösungen mit den IT-Bestandssystemen sowie aus regulatorischen Anforderungen an die Cyber-Sicherheit ergeben.

DATA & ANALYTICS BLEIBT EIN TRENDTHEMA

Die Dienstleister erwarten ein starkes Umsatzwachstum im Bereich Data & Analytics. Im Durchschnitt gaben die befragten IT-Dienstleister an, im Jahr 2024 12,9 Prozent mehr Umsatz mit Data & Analytics erzielen zu wollen. Unternehmen treffen ihre Entscheidungen zunehmend auf Basis von Daten und Vorhersagemodellen. Um die Kundenzentrierung auszubauen, Automatisierungspotenziale auszuschöpfen und neue datenbasierte Geschäftsmodelle zu etablieren, nimmt die Bedeutung von Data & Analytics enorm zu. Der Aufschwung der Künstlichen Intelligenz im Allgemeinen und der generativen KI im Besonderen erhöht die Nachfrage nach effektivem Datenmanagement und Datennutzung zusätzlich. Dies bestätigt auch die [Lünendonk®-Studie „Der Markt für Data & Analytics Services in Deutschland“](#). Demnach erwarten die auf Data & Analytics spezialisierten Dienstleister bis zum Jahr 2024 ein Umsatzwachstum von durchschnittlich 20,8 Prozent, was sich in den Planungen der ebenfalls für die Studie befragten Anwenderunternehmen widerspiegelt.

IT-DIENSTLEISTER ERWARTEN STEIGENDE NACHFRAGE VOR ALLEM IN DEN TRANSFORMATORISCHEN THEMEN

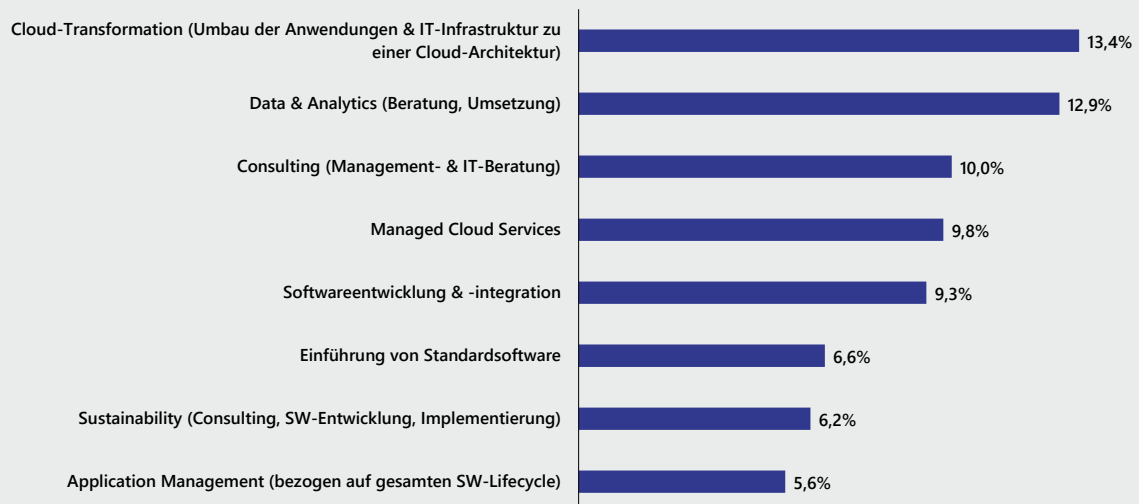


Abb. 17: Frage: Wie wird sich der Umsatz Ihres Unternehmens 2024 im Vergleich zu 2023 in den folgenden Bereichen voraussichtlich verändern?; Alle Teilnehmer; Mittelwerte; n = 45 - 60



CONSULTING-LEISTUNGEN BLEIBEN WEITERHIN GEFRAGT

Die Nachfrage nach Consultingleistungen wird dagegen im Vergleich zum Vorjahr leicht zurückgehen. Für das Jahr 2023 hatten die befragten IT-Dienstleister ein durchschnittliches Wachstum von 11,1 Prozent prognostiziert, für das Jahr 2024 erwarten sie ein Umsatzplus von zehn Prozent. Für eine stark steigende Nachfrage nach Beratungsleistungen spricht der anhaltend hohe Beratungsbedarf zu transformativen Themen wie Cloud Transformation, IT-Modernisierung, (generative) KI sowie Data & Analytics, aber auch zu eher regulatorisch getriebenen Themen wie Nachhaltigkeit oder Cyber Security (DORA, NIS-2). Laut der Lünendonk®-Studie 2024 „Managementberatung in Deutschland“ rechnen die befragten Top-20 Consultingfirmen im statistischen Mittel mit einem Umsatzwachstum von rund 11 Prozent für 2024.



Nachfragethemen 2023 bis 2025

Trotz der angespannten konjunkturellen Lage und des anhaltenden Fachkräftemangels blicken die IT-Dienstleister weiterhin positiv in die Zukunft. Die von Lünendonk befragten IT-Dienstleister rechnen für das Jahr 2024 mit einem Umsatzwachstum von 10,7 Prozent und für das Jahr 2025 mit einem Umsatzwachstum von 12,6 Prozent. Dabei erwarten sie in einigen Bereichen einen besonders starken Anstieg der Kundennachfrage. Ob die Perspektive der IT-Dienstleister mit den tatsächlichen Planungen ihrer Kunden übereinstimmt, wird sich in einem späteren Kapitel zeigen, wenn die Investitionsplanungen der befragten Anwenderunternehmen dargestellt werden.



WEITER STEIGENDE NACHFRAGE NACH CLOUD- UND IT-MODERNISIERUNG

Im Jahr 2023 sahen die befragten Dienstleister die größte Nachfrage in den Bereichen Cloud Transformation, IT-Modernisierung, Softwareentwicklung und -einführung sowie im Bereich (generativer) KI.

Es zeigt sich, dass sich die steigende Nachfrage nach Cloud Services auch in den Jahren 2024 und 2025 fortsetzt. Im Jahr 2023 haben sich die Investitionen der Unternehmen in die Cloud Transformation stark auf die Nachfrage von 88 Prozent der befragten IT-Dienstleister ausgewirkt. In den Jahren 2024 und 2025 erwarten 92 Prozent der von Lünendonk befragten IT-Dienstleister eine hohe Nachfrage ihrer Kunden nach Unterstützungsleistungen bei der Cloud Transformation. Daneben verstärkt sich auch die Nachfrage im Bereich IT- und Anwendungsmodernisierung – 87 Prozent der IT-Dienstleister erwarten hier eine hohe Nachfrage ihrer Kunden in den Jahren 2024 und 2025 (2023: 84%).

Die IT-Modernisierung ist aktuell eines der zentralen Zukunftsthemen, da sie die Basis für die digitale Transformation darstellt und die Voraussetzungen für Data & Analytics sowie Künstliche Intelligenz schafft. So zeigt die [Lünendonk®-Studie „Anwendungsmodernisierung und Cloud Transformation“](#), dass 43 Prozent der Unternehmen eine hohe Priorität auf ihre Anwendungsmodernisierung legen. Laut dieser Studie sind die Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit und eine bessere Ausrichtung der IT an Business-Anforderungen zwei ganz zentrale Treiber für den Modernisierungsbedarf. Hinzukommt: Zwei Drittel der Befragten nennen steigende Security- und Regulatorik-Anforderungen als einen Treiber für die Anwendungsmodernisierung. Durch die steigende Gefahrenlage und neue Gesetze wie NIS-2, DORA oder den Cyber Resilience Act (CRA) haben viele Unternehmen die Notwendigkeit erkannt, ihre Legacy-Anwendungen an diese Gegebenheiten anpassen und technische Schulden abbauen zu müssen. Auch die aus Sicht der befragten Unternehmen



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

notwendige Cloud Transformation treibt viele Unternehmen (64 %) dabei an, ihre Anwendungsmodernisierung zu forcieren. Moderne Entwicklungstools in der Cloud sowie eine flexibel skalierbare IT-Infrastruktur ermöglichen es, Anwendungen nicht nur via Lift & Shift in die Cloud zu verlagern, sondern zugleich auch die IT-Architektur hin zu einer Cloud-nativen Architektur anzupassen.

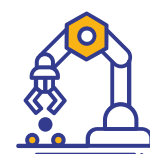
GRÖSSTER ANSTIEG BEI (GENERATIVER) KI

Seit der Veröffentlichung von ChatGPT im November 2022 ist (generative) Künstliche Intelligenz in der breiten Öffentlichkeit bekannt und zu einem Zukunftsthema für Unternehmen geworden. Die Unternehmen erhoffen sich von der generativen KI eine stärkere Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse und damit eine deutliche Produktivitätssteigerung. Da es jedoch in den meisten Unternehmen an KI-Expertinnen und -Experten mangelt, steigt die Nachfrage nach externen Dienstleistungen in diesem Bereich.



Tatsächlich haben für das Jahr 2023 66 Prozent der befragten IT-Dienstleister eine starke Nachfrage nach Leistungen im Bereich Künstlicher Intelligenz angegeben. In den Jahren 2024 und 2025 rechnen sogar 86 Prozent der IT-Dienstleister mit einer hohen Nachfrage.

Die [Lünendonk®-Studie „Generative AI - Von der Innovation bis zur Marktreife“](#) zeigt, dass die Wahrnehmung der Möglichkeiten von generativer KI durch die Unternehmen noch sehr ambivalent ist. Lediglich zwei Prozent der Befragten stufen generative KI derzeit als sehr relevant ein, während vier von zehn Unternehmen der Technologie eine eher hohe Relevanz beimessen. Allerdings ist bei mehr als der Hälfte der Befragten noch eine starke Zurückhaltung spürbar. So sprechen 39 Prozent von einer eher geringen und 19 Prozent sogar von einer sehr geringen Relevanz. Entsprechend niedrig ist noch die Durchdringung von generativer KI: Ein sehr kleiner Anteil von drei Prozent hat einen fortgeschrittenen Status erreicht und nutzt erste Gen-AI-Anwendungen im Produktivbetrieb. 34 Prozent befinden sich in der Erprobungsphase und haben bereits erste Proof of Concepts (PoC) umgesetzt. Allerdings befindet sich die Hälfte der Befragten noch am Anfang der Identifizierung von Anwendungsfällen, während 13 Prozent der Unternehmen den Einsatz von Gen-AI-Tools derzeit untersagen.



Am häufigsten setzen diese Unternehmen generative KI derzeit für konzeptionelle Arbeiten ein. So geben 85 Prozent an, generative KI intern für die Erstellung von Business Use Cases, Angeboten und Strategien einzusetzen. Acht von zehn Unternehmen (80 %) nutzen die Technologie für Datenanalysen, Interpretationen und Prognosen.

62 Prozent sehen einen weiteren Einsatzbereich von KI in der Qualitätssicherung und Fehlererkennung. Jeweils die Hälfte der befragten Unternehmen bestätigt, dass sich



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

generative KI vor allem für die Content-Erstellung (53 %), wie zum Beispiel die automatische Generierung von Texten, Bildern und Audios über Prompts, sowie für die externe Informationsbeschaffung (51 %) eignet.

Dem Themengebiet der künstlichen Intelligenz wird im Folgenden noch ein eigenes Kapitel gewidmet.

TRENDTHEMEN 2024 UND 2025: NACHFRAGE NACH KI UND DATA & ANALYTICS WIRD ANSTEIFEN

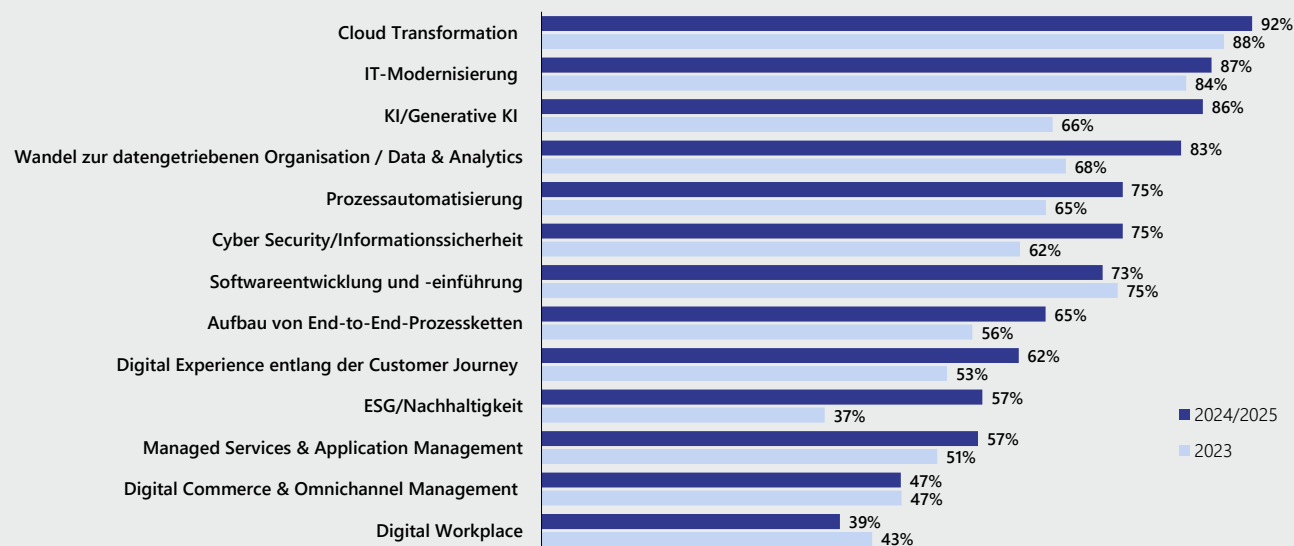


Abb. 18: Frage: Welche Themen haben 2023 die Nachfrage nach Ihren Services besonders beeinflusst und wonach richten Sie Ihr Portfolio 2024/2025 aus?; Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“; alle Teilnehmer, dargestellte Antworten beziehen sich auf „stark“ und „sehr stark“; n = 77 (2023); n = 75 (2024/2025)



Künstliche Intelligenz und generative AI: Adaption der Technologie durch IT-Dienstleister

KI ist das derzeit relevanteste IT-Zukunftsthema – vor allem seit dem Durchbruch bei generativer KI und deren schnellen Verbreitung. Dienstleister und Kunden gleichermaßen setzen sich mit den Nutzungsmöglichkeiten sowie den Vor- und Nachteilen der Technologie auseinander. Künstliche Intelligenz gehört damit, wie die beiden vorangegangenen Kapitel gezeigt haben, zu den aktuellen Technologietrends und Beratungsleistungen in diesem Bereich werden verstärkt nachgefragt.

Unternehmen sehen in (generativer) KI vielfältige Möglichkeiten, von der Automatisierung konzeptioneller Arbeiten über die Durchführung von Datenanalysen bis hin zur Entwicklung innovativer digitaler Services. Gleichzeitig hat KI das Potenzial, bei der Bewältigung des demografischen Wandels zu unterstützen – nicht als Ersatz für den Menschen, sondern vielmehr als dessen digitaler Assistent, der ihn von aufwendigen Routinetätigkeiten entlastet, damit er sich wertschöpfenden Themen widmen kann. Während KI vor allem auf Basis von Daten und unter Verwendung von Algorithmen zahlenbasierte Entscheidungen und Vorhersagen treffen kann, ist generative KI in der Lage, neue Inhalte wie unter anderem Texte, Bilder oder Audios selbstständig zu erstellen (z. B. ChatGPT) oder als digitaler Assistent für Softwareentwickler.

FAST ALLE IT-DIENSTLEISTER BEFASSEN SICH MIT (GENERATIVER) KI

IT-Dienstleister stehen nun vor der Herausforderung, sich einerseits selbst mit den Möglichkeiten von KI für ihre eigenen Prozesse auseinanderzusetzen und andererseits ihre Kunden bei der Einführung und Nutzung von (Gen)-AI-Lösungen zu unterstützen. Um die Einsatzmöglichkeiten von KI im eigenen Unternehmen zu evaluieren, haben bereits 91 Prozent der von Lünendonk befragten IT-Dienstleister ein Center of Excellence aufgebaut, welches sich mit KI befasst und damit als interne Wissensstelle agiert. Um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu entlasten und den Wissensstand hochzuhalten, haben die Hälfte der befragten Unternehmen einen internen KI-Chatbot eingerichtet. Dieser ist in den meisten Fällen seit 2023 oder 2024 im Einsatz.

Darüber hinaus bieten viele IT-Dienstleister bereits verschiedene Dienstleistungen im Bereich Künstliche Intelligenz an. 80 Prozent der Befragten gaben an, KI-Leistungen in den Bereichen Data & Analytics, KI-Consulting, Anwendungsentwicklung und Individuallösungen in ihrem Portfolio zu haben. Weitere 72 Prozent entwickeln bereits eigene GenAI-Lösungen für ihre Kunden. Dabei schließen etwas mehr als die Hälfte



gleichzeitig Partnerschaften mit entsprechenden KI-Unternehmen, wie Aleph Alpha, AWS, Databricks, IBM, Google, Microsoft/OpenAI, Salesforce oder SAP.

KI WIRD ZUNEHMEND EIN WICHTIGER TEIL DER UNTERNEHMEN

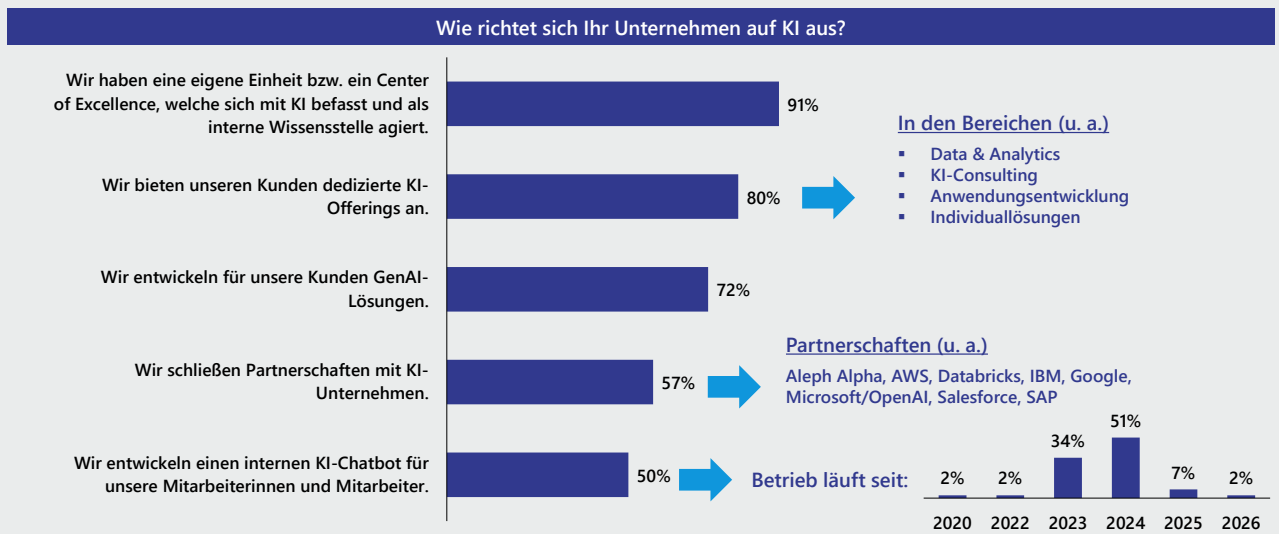


Abb. 19: Frage: Wie richtet sich Ihr Unternehmen auf KI aus?; Skala von „nein“ bis „ja“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „ja“; n = 81

Die Ergebnisse zeigen, dass die Top 25 IT-Beratungsunternehmen ihren Kunden bereits deutlich häufiger KI-Lösungen anbieten als die führenden IT-Service-Unternehmen und die führenden IT-Unternehmen aus dem Mittelstand.

KI UNTERSTÜTZT BEI DER SOFTWAREENTWICKLUNG UND ROUTINEAUFGABEN

Auf die Frage, in welchen Bereichen KI in den kommenden Jahren eingesetzt werden könnte, nannte die Mehrheit (94 %) der befragten Dienstleister die Softwareentwicklung. Zwar kann KI den Softwareentwickler derzeit noch nicht ersetzen, aber als Assistent eine wertvolle Unterstützung sein und signifikante Effizienzvorteile erzielen – beispielsweise beim Continuous Testing, Monitoring oder in der Dokumentation. Auch im Bereich Verwaltung und Administration sehen 80 Prozent der Befragten ein großes Potenzial von KI. Gerade Routineaufgaben können ganz oder teilweise von generativer KI übernommen werden und so die Mitarbeitenden entlasten.

Auch im IT-Betrieb sehen 70 Prozent Einsatzmöglichkeiten für KI. Durch AIOps können Prozesse automatisiert und standardisiert werden. Dabei kommen häufig Big Data und maschinelles Lernen zum Einsatz. Im Vergleich sehen die Top 25 IT-Service-Unternehmen



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ UND GENERATIVE AI:

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

mit 94 Prozent deutlich häufiger das Potenzial für generative KI im IT-Betrieb als die Top 25 IT-Beratungsunternehmen. Nur 61 Prozent der führenden mittelständischen IT-Beratungsunternehmen sehen bei den AIOps mögliche Einsatzbereiche der KI.

KI KOMMT MEIST BEI SOFTWAREENTWICKLUNG UND ADMINISTRATIVEN PROZESSEN ZUM EINSATZ

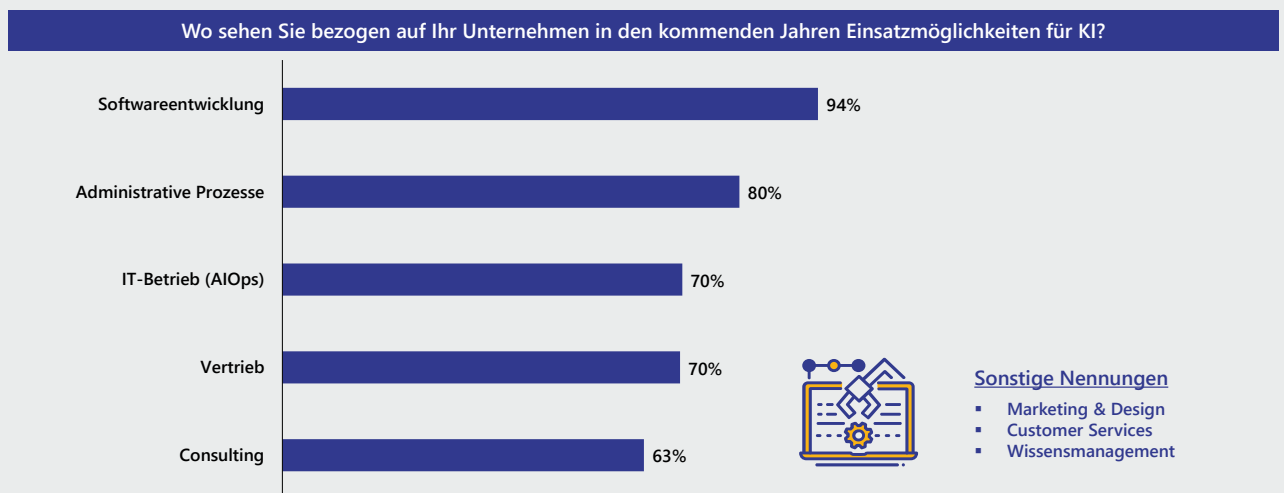


Abb. 20: Frage: Wo sehen Sie bezogen auf Ihr Unternehmen in den kommenden Jahren Einsatzmöglichkeiten für KI?; Skala von 1 = „gar nicht“ bis 4 = „sehr stark“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „stark“ und „sehr stark“; n = 79

OPENAI IST DER WICHTIGSTE KI-ANBIETER

Da generative KI seit der Veröffentlichung von ChatGPT einer breiten Öffentlichkeit bekannt geworden ist, überrascht es nicht, dass Microsoft/OpenAI als wichtigster Anbieter von GenAI angesehen wird. 74 Prozent der Befragten haben dieser Aussage zugestimmt. Google liegt mit 54 Prozent auf Platz 2 der führenden Anbieter für generative KI und ist in diesem Segment vor allem durch Gemini bekannt. Mit großem Abstand folgen AWS mit 12 Prozent und Aleph Alpha mit 10 Prozent der Nennungen.

UNTERNEHMEN SETZEN AUF INTERNES WISSEN

Die Mehrheit (95 %) setzt beim Kompetenzaufbau auf den Wissensaufbau der eigenen Daten- und IT-Experten. Auch die Schulung von Fachanwendern gehört für 64 Prozent der IT-Dienstleister zu den Möglichkeiten, ihr KI-Know-how auszubauen. Neben der internen Weiterbildung stellen viele Dienstleister auch neues Personal ein, um Wissen aufzubauen. Dabei setzen 58 Prozent auf lokales Recruiting, 29 Prozent rekrutieren auch an Near- und Offshore-Standorten. Dabei fällt auf, dass die führenden Top 25 IT-Beratungen mit 75 Prozent deutlich häufiger auf neues Personal setzen als die führenden IT-Service-Unternehmen sowie die mittelständischen Unternehmen.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ UND GENERATIVE AI:

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Wie die Kunden der IT-Dienstleister mit dem Thema KI umgehen, wird im zweiten Teil dieser Studie erläutert.

WICHTIGSTE ANBIETER FÜR GENERATIVE KI

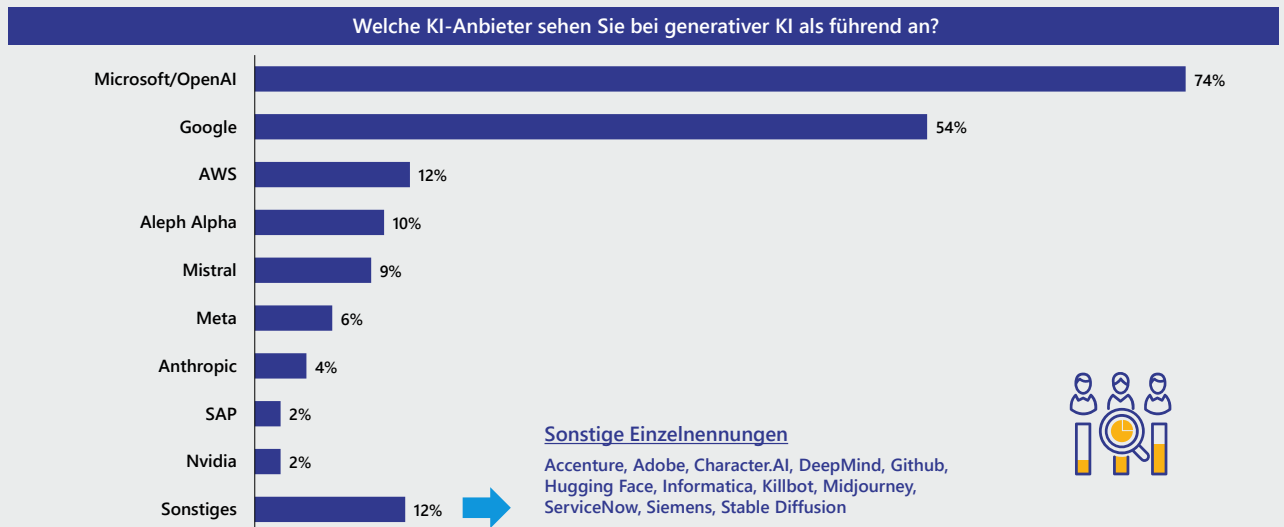


Abb. 21: Frage: Welche KI-Anbieter sehen Sie bei generativer KI als führend an?; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 73

GENERATIVE KI: UNTERNEHMEN BAUEN VORRANGIG INTERNES WISSEN AUF

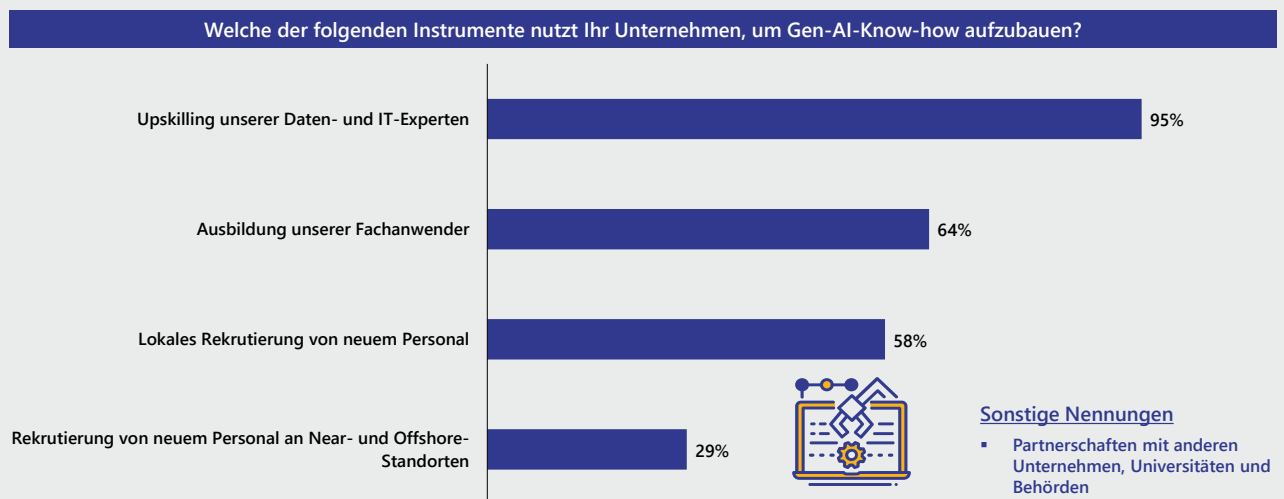


Abb. 22: Frage: Welche der folgenden Instrumente nutzt Ihr Unternehmen, um Gen-AI-Know-how aufzubauen?; Skala von 1 = „gar nicht“ bis 4 = „sehr stark“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „stark“ und „sehr stark“; n = 76

Sustainable Transformation – Rolle der Dienstleister

Ab 2024 sind mittlere und große Unternehmen gesetzlich verpflichtet, im Rahmen des ESG-Reportings (Environmental, Social, Governance) die Einhaltung von Nachhaltigkeitskriterien durch Transparenzberichte gegenüber ihren Stakeholdern zu bestätigen.

Aber auch im Rahmen der Corporate Social Responsibility Directive (CSRD) wird es für Unternehmen immer wichtiger, sich Nachhaltigkeitszielen in den drei Dimensionen Ökologie, Soziales und Unternehmensführung zu verpflichten. In diesem Zusammenhang ist Nachhaltigkeit auch zu einem wichtigen Kriterium bei der Auswahl von IT-Dienstleistern geworden. So müssen auch IT-Dienstleister ihre Unternehmensstrategie auf Nachhaltigkeit ausrichten, um im Wettbewerb bestehen zu können. Dabei haben die eigenen Nachhaltigkeitsziele im Vergleich zur Vorjahresstudie insgesamt noch einmal deutlich an Relevanz gewonnen.



DIE BEDEUTUNG VON NACHHALTIGKEIT NIMMT WEITER ZU

Während im Jahr 2023 für 74 Prozent der befragten IT-Dienstleister ökologische Nachhaltigkeitsziele eine besonders hohe Relevanz für die Erreichung ihrer eigenen Nachhaltigkeitsziele haben, sind es im Jahr 2024 bereits 86 Prozent. Auch für die eigene Arbeitgeberattraktivität haben Nachhaltigkeitsziele für 85 Prozent der Befragten eine hohe Bedeutung. Aber auch die Kunden fordern in Ausschreibungen Transparenz über die Einhaltung von Nachhaltigkeitszielen. In diesem Zusammenhang sehen 78 Prozent der befragten IT-Dienstleister eine hohe Relevanz in der Definition von Nachhaltigkeitszielen. Tatsächlich geben 48 Prozent der befragten IT-Dienstleister an, dass sie bereits heute bei durchschnittlich 14 Prozent der Ausschreibungen interne ESG-Audits durchführen müssen, um überhaupt an den Ausschreibungen teilnehmen zu können. Dieser Anteil wird sich mit dem kommenden Lieferkettengesetz weiter erhöhen, da Unternehmen auch ihre IT-Dienstleister in die ESG-Berichterstattung einbeziehen müssen.



Interessant ist, dass bereits 100 Prozent der Top 25 IT-Beratungen und 95 Prozent der Top 25 IT-Service-Unternehmen Nachhaltigkeitsziele als wichtig erachten, um die Kundenanforderungen in Ausschreibungen erfüllen zu können. Bei den Top 25 der mittelständischen IT-Beratungsunternehmen sind es dagegen nur 86 Prozent. Dies verdeutlicht, dass große Kundenunternehmen bereits sehr großen Wert auf die Einhaltung von ESG-Kriterien bei ihren IT-Dienstleistern legen.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

NACHHALTIGKEIT WIRD ZU EINEM INTEGRALEN BESTANDTEIL DER UNTERNEHMENSSTRATEGIE

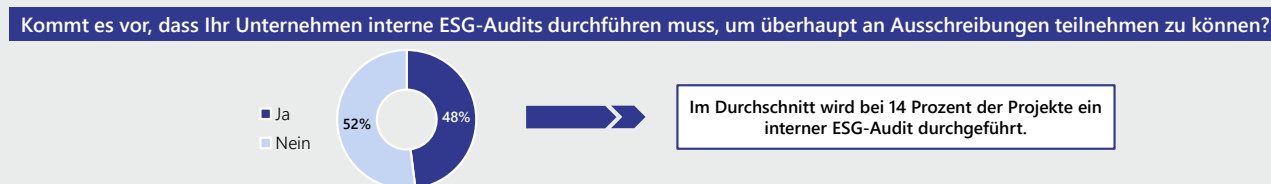


Abb. 23: Frage: Welche Bedeutung haben ökologische Nachhaltigkeitsziele für Ihr Unternehmen 2024 und 2025...?; Skala von -2 = „unwichtig“ bis +2 = „sehr wichtig“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „Eher wichtig“ und „Sehr wichtig“; n = 83
 Frage: Kommt es vor, dass Ihr Unternehmen interne ESG-Audits durchführen muss, um überhaupt an Ausschreibungen teilnehmen zu können?; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 82
 Frage: Wenn ja, in wie viel Prozent der Ausschreibungen ist das der Fall?; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 32

IT-DIENSTLEISTER BESCHÄFTIGEN SICH VERSTÄRKT MIT DER UMSETZUNG IHRER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE

Zur Erfüllung ihrer Nachhaltigkeitsziele müssen sich die IT-Dienstleister vor allem mit der Umsetzung ihrer eigenen Nachhaltigkeitsstrategie beschäftigen. Bereits 61 Prozent der befragten Dienstleister haben eine ökologische Nachhaltigkeitsstrategie für das gesamte Unternehmen eingeführt, während bei 21 Prozent die Einführung noch in Planung ist. 14 Prozent der befragten Dienstleister haben zumindest in einzelnen Unternehmensbereichen eine Nachhaltigkeitsstrategie eingeführt.

Im Vergleich zum Vorjahr ist damit der Anteil der Unternehmen, die bereits eine entsprechende Strategie umgesetzt haben, um 12 Prozentpunkte gestiegen. Interessant ist, dass die Zahl der geplanten Einführungsprojekte um fast den gleichen Prozentsatz zurückgegangen ist. Mit der Umsetzung ihrer Nachhaltigkeitsstrategien wollen die meisten Unternehmen (65 %) noch in diesem Jahr (2024) beginnen. Bis 2025 soll dann der Großteil der Umsetzungsprojekte gestartet sein. Weitere 21 Prozent planen die Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie, sodass in den nächsten Jahren alle untersuchten IT-Dienstleister eine ESG-Strategie implementiert haben werden. Etwas weiter sind die Top 25 der IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen. Hier haben 81 Prozent der Unternehmen bereits entsprechende Nachhaltigkeitsstrategien eingeführt, während drei Unternehmen die Einführung noch planen. Die Umsetzung soll dabei



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

im laufenden Jahr 2024 beginnen. Der höhere Anteil in dieser Gruppe hängt damit zusammen, dass die Kunden der Top 25 in der Regel große Konzerne sind, von denen ein Teil bereits Nachhaltigkeitsberichte erstellt und daher ihre Lieferkette bereits auf die Einhaltung von ESG ausrichtet. Bei den Top 25 IT-Service-Unternehmen haben 72 Prozent eine ökologische Nachhaltigkeitsstrategie im gesamten Unternehmen eingeführt. Die führenden mittelständischen Unternehmen liegen in der Umsetzung noch etwas zurück, hier ist erst in 43 Prozent der Unternehmen eine entsprechende Strategie eingeführt. Wie die Anwenderunternehmen auf das Thema Nachhaltigkeit blicken, wird im zweiten Teil dieser Studie erläutert. In jedem Fall ist eine Nachhaltigkeitsstrategie in immer mehr IT-Ausschreibungen eine Pflichtanforderung. Vor allem diejenigen Kundenunternehmen, die sich bereits intensiv mit der Umsetzung ihrer eigenen Nachhaltigkeitsstrategie und des Lieferkettengesetzes beschäftigen, richten einen verstärkten Blick auf ihre Zulieferer, zu denen auch die IT-Dienstleister gehören.

DIE MEHRHEIT DER UNTERNEHMEN HABEN BEREITS EINE NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE BZW. WOLLEN DIESE IN 2024 EINFÜHREN

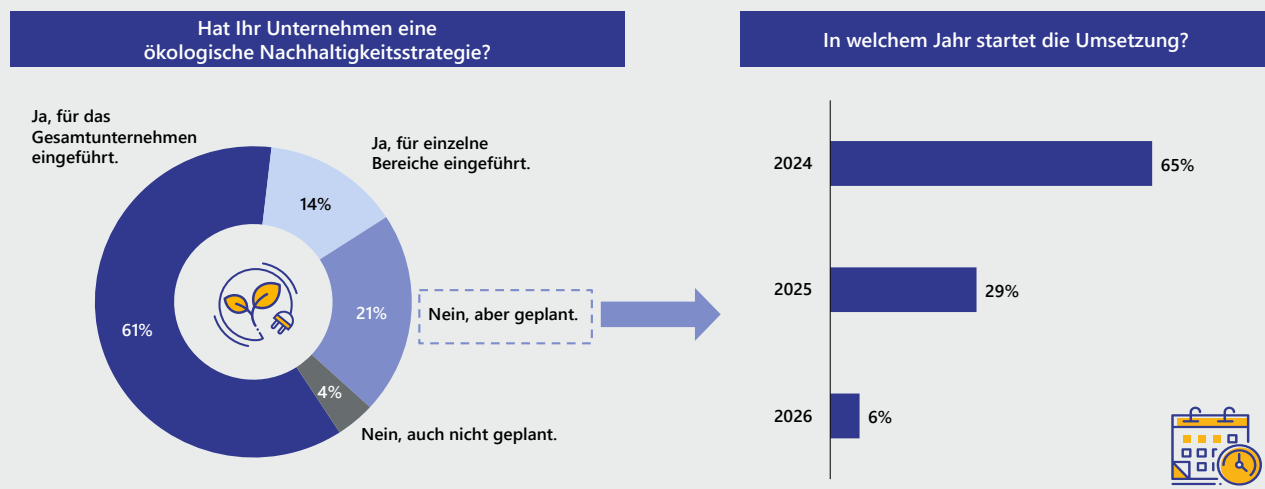


Abb. 24: Frage: Hat Ihr Unternehmen eine ökologische Nachhaltigkeitsstrategie?; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 84
 Frage: Nein, aber geplant, Umsetzung startet im Jahr...?; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; Mittelwert; n = 17

FRAUENANTEIL IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN WEITERHIN AUF NIEDRIGEN NIVEAU

Neben den ökologischen Aspekten hat sich Lünendonk dem Thema „Diversity“ gewidmet - und hier ganz konkret dem Frauenanteil in IT-Dienstleistungsunternehmen. Die Analyse zeigt, dass sich der Frauenanteil in der IT seit Jahren seitwärts bewegt. Im Jahr 2023 ist der Anteil der weiblichen Beschäftigten sogar leicht rückläufig. Nur 28,2 Prozent (2022: 28,7 %) der Beschäftigten in den befragten Unternehmen sind weiblich. In Führungspositionen sind es lediglich 18,7 Prozent (2022: 19,0 %). Leicht gestiegen ist da-



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

gegen den Frauenanteil bei den Beratern (25,1%). Am höchsten ist der Frauenanteil mit 30,9 Prozent bei den Top 25 der IT-Beratungsunternehmen. Ein Grund für den geringen Frauenanteil sind die geringe Anzahl von Studentinnen in den MINT-Fächern (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik) sowie die Bildungspolitik, die immer noch keinen starken Fokus auf Informatik und IT legt. Aber auch die fehlende systematische Förderung von Frauen in Führungspositionen lässt sich an den Zahlen ablesen, denn während der Anteil der weiblichen Consultants stetig steigt, schaffen es nur wenige Frauen in Führungspositionen. Für 2024 prognostizieren die befragten Unternehmen einen leichten Anstieg des Frauenanteils.

POTENZIAL BEI DIVERSITY: LEDIGLICH 28 % GESAMT-FRAUENANTEIL UND NUR 19 % FRAUEN IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN

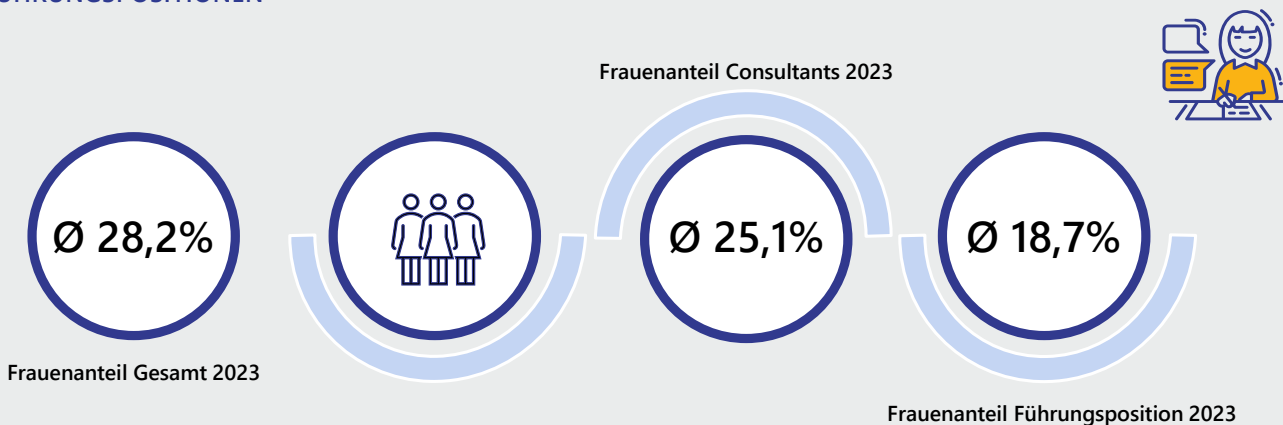


Abb. 25: Frage: Wie hoch war 2023 der Frauenanteil bei ...?; alle Teilnehmer; Mittelwert; n = 66

LANGZEITAUSWERTUNG DER FRAUENQUOTE UNTER CONSULTANTS

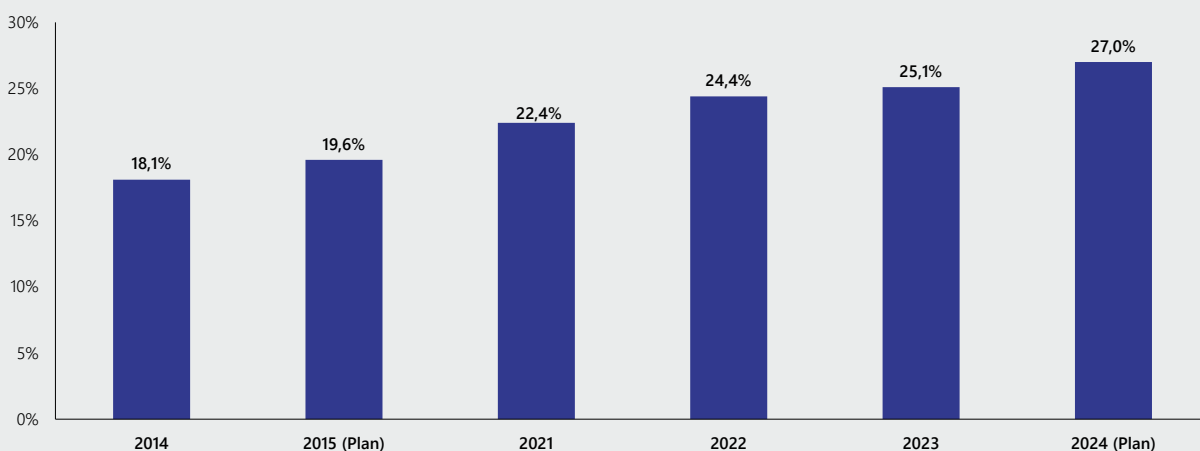


Abb. 26: Langzeitauswertung der Frauenquote unter Consultants; alle Teilnehmer; Mittelwert; n = 57

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 Thomas Schmidt-Melchiors, Beirat des IT-Executive Clubs, und Dietgar Völzke, CIO bei Netfonds und ebenfalls Beiratsmitglied des IT-Executive Clubs über die aktuelle Cyber-Bedrohungslage, Künstliche Intelligenz, Souveräne Clouds und daraus resultierende organisatorische Veränderungen gesprochen.



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



Dietgar Völzke
Vorstand Technology (CIO)
Netfonds AG und Beirat des
IT-Executive Club e. V.

LÜNENDONK: Der IT-Executive Club begleitet seit sechs Jahren die Lünendonk-Studie aus der Perspektive von CIOs und gibt dabei fachliche Impulse für die Befragung der Anwenderunternehmen. Als Netzwerk-Plattform für CIOs und CDOs mittelständischer Unternehmen und Konzerne aus Deutschlands Norden bündelt Ihr eine Menge Wissen rund um Digitalisierung und IT. Mit welchen Themen beschäftigt Ihr Euch gerade?

DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS: Das dominierende Oberthema ist sicher die Digitalisierung in all ihren Facetten einschließlich des notwendigen Wandels. Hot Topics dabei sind der Dauerbrenner Cyber Security und jüngst (generative) KI, aber auch Nachhaltigkeit und regulatorische Compliance gewinnen an Bedeutung. Wir sehen, dass die Herausforderungen gerade im Mittelstand durch Zusammenarbeit und Kooperation erfolgreicher bewältigt werden können. Damit meinen wir nicht nur ein Ökosystem mit ausgewählten Lieferanten, sondern auch die Zusammenarbeit über Unternehmensgrenzen hinweg bei wettbewerbsrechtlich unbedenklichen Themen. Auch dafür geben wir im Club Impulse, zum Beispiel durch unsere Veranstaltungen unter dem Motto „Leadership Talk“, bei denen sich interessierte IT- und Digitalisierungs-Führungskräfte vertraulich austauschen und wertvolle Erfahrungen teilen können.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

DIETGAR VÖLZKE: Aus meiner persönlichen Sicht als CIO eines Finanzunternehmens kann ich sagen, dass sich der Finanzmarkt auf vielen Ebenen im Wandel befindet. Nicht nur KI spielt eine große Rolle, sondern etwa auch Open Finance. Beides hat das Potenzial, die Finanzdienstleistungsbranche zu revolutionieren – von der Risikobewertung und Betrugserkennung bis hin zur Produktentwicklung und Kundenberatung. Anstatt KI an bestehende Prozesse anzupassen, versuchen wir, Prozesse neu zu denken und auf die Möglichkeiten von KI auszurichten. Das bedeutet, dass wir unsere Denkweise grundlegend ändern und uns fragen müssen, wie wir Aufgaben und Abläufe mit Hilfe von KI effizienter, intelligenter und automatisierter gestalten können. Dazu müssen IT und Business zusammenwachsen, um ein tiefes Verständnis füreinander zu entwickeln. Man sagt bekannterweise "Data is the new soil", also dass Daten die Grundlage für Unternehmen und Geschäftsprozesse sind. Auch wir leben von Daten. Um etwa das volle Potenzial von KI zu nutzen, müssen wir Silos aufbrechen und eine gemeinsame Dateninfrastruktur schaffen, auf die alle Beteiligten zugreifen können. Sicherheit ist bei all diesen Entwicklungen ein wichtiges Thema. Unsere Systeme und Prozesse müssen sicher und zuverlässig sein, um Daten zu schützen und Vertrauen zu schaffen. Dazu treffen wir uns auch im IT Security Circle im IT Executive Club, um dieses Thema gemeinsam zu beleuchten.

LÜNENDONK: Das passt auch sehr gut zu der Frage, worauf die IT in den kommenden Jahren am stärksten reagieren muss. Hier gaben alle von uns befragten CIOs aus dem IT-Executive Club an, dass sie die steigenden Anforderungen an eine größere Bedrohungslage sehr stark beschäftigen. Wo siehst Du, Thomas, hier die größten Handlungsfelder?

DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS: Die Wahrnehmung, dass Cyber Security eine der großen Herausforderungen ist, ist bei IT- und Security-Verantwortlichen durchweg und bei Geschäftsführungen weitestgehend etabliert. Dafür sind die vom Bitkom geschätzten Schadenszahlen von zuletzt 223 Milliarden Euro pro Jahr und auch die Verschärfung der gesetzlichen Anforderungen (NIS-2) zu deutlich. Was wir aber feststellen ist, dass es in der Anwendung häufig noch nicht die entsprechende Priorität bekommt. Das Thema wird noch zu gerne als vermeintlich technisch von der Geschäftsführungsebene wegdelegiert. Dabei ist es ganz klar ein Geschäftsthema. Schließlich steht hier unter Umständen die Existenz des Unternehmens auf dem Spiel. Für CIOs und CISOs bedeutet das, dass auch sie umfassendes Business-Know-How haben und in geschäftlichen Dimensionen und Kontexten denken und kommunizieren müssen. Der deutliche Fachkräftemangel in diesem Bereich verschärft die Situation, wobei hier Kooperationen mit Dienstleistern und der Austausch mit anderen Unternehmen hilfreich sein können. Ich denke, wir sollten an der Vision des BSI von Deutschland als Cyber-Nation mitarbeiten. Embedded Security oder Security by Design könnte ein neues Qualitätsmerkmal für Produkte und Dienstleistungen made in Germany werden.

"Die Wahrnehmung, dass Cyber Security eine der großen Herausforderungen ist, ist bei IT- und Security-Verantwortlichen durchweg und bei Geschäftsführungen weitestgehend etabliert."

Dr. Thomas Schmidt-Melchior



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

LÜNENDONK: Dietgar, du bist CIO von Netfonds, einem Finanzdienstleister, der mit einem komplett digitalen Geschäftsmodell operiert. Wie blickst Du auf die Cyber-Bedrohungslage?

DIETGAR VÖLZKE: Die Finanzdienstleistungsbranche ist ein attraktives Ziel für Cyberkriminelle, da Unternehmen in diesem Sektor mit großen Mengen sensibler Daten wie Kunden- und Finanzinformationen arbeiten. Die Bedrohungen ändern sich stetig und werden immer komplexer, es werden ständig neue Methoden entwickelt, um in Systeme einzudringen und Daten zu stehlen. Für uns ist es daher unerlässlich, auf dem Laufenden zu bleiben und unsere Sicherheitsmaßnahmen laufend anzupassen. In den vergangenen Jahren haben wir viel in die Sicherheit unserer IT-Infrastruktur investiert und unter anderem verhaltensbasierten Virenschutz, zentrale Identitäten, SIEM und SASE im Kontext einer Zero-Trust-Implementierung in unseren Informationsverbund eingeführt.

LÜNENDONK: Beim IT Executive Forum 2024 in Hamburg hast Du eine Panel-Diskussion zur Bedeutung der Künstlichen Intelligenz moderiert. Welche Rolle spielt KI beim Thema Cyber Security?

DIETGAR VÖLZKE: KI kann helfen, schnell und effizient zu handeln. Im Security-Bereich gibt es vielversprechende Lösungen – nicht nur einen verhaltensbasierten Virensch scanner, sondern beispielsweise auch Lösungen wie SOAR, die auf Basis eines SIEM sicherheitsrelevante Ereignisse KI-gestützt analysieren und priorisieren, so dass die SecOps-Teams wissen, welche Bedrohungen zuerst bearbeitet werden müssen. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass KI kein Allheilmittel ist. KI-Systeme sind nur so gut wie die Daten, mit denen sie trainiert werden, und sie können manipuliert werden. Daher ist es wichtig, KI in Kombination mit anderen Sicherheitsmaßnahmen einzusetzen und die Grenzen der Technologie zu kennen.

LÜNENDONK: Thomas, wenn wir über Security sprechen, kommt man in Diskussionen auch immer häufiger auf die souveräne Cloud. Tatsächlich halten es 73 Prozent der befragten CIOs aus dem IT Executive Club für wahrscheinlich, dass sich im Jahr 2027 souveräne Clouds am Markt durchgesetzt haben und von der Mehrheit der Unternehmen genutzt werden. Gehst Du hier mit?

DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS: Das würde ich mir wünschen! Allerdings bin ich noch etwas skeptisch, wenn ich mir zum Beispiel den Fortschritt bei Gaia-X anschau. Viele Unternehmen würden gerne auf solche Lösungen setzen. Die „government approved“ Clouds in den USA sind zwar teurer, erleichtern den Unternehmen aber das IT-Deployment erheblich.

"Die Bedrohungen ändern sich stetig und werden immer komplexer, es werden ständig neue Methoden entwickelt, um in Systeme einzudringen und Daten zu stehlen."



Dietgar Völzke



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

LÜNENDONK: Dietgar, Netfonds hat ein überwiegend digitales Geschäftsmodell und Ihr seid auch vollständig in der Cloud. Gleichzeitig sind viele Unternehmen hier vorsichtig. Welchen Rat kannst du deinen CIO-Kollegen geben, die sich mit der Cloud-Transformation beschäftigen und vielleicht noch zögern?

DIETGAR VÖLZKE: Man sollte Schritt für Schritt vorgehen. Wer Bedenken hat, alles sofort in die Cloud zu werfen, kann zunächst damit starten, weniger kritische Anwendungen oder Systeme in die Cloud zu migrieren. So kann man die Vorteile der Cloud kennenlernen und Herausforderungen vorab bewältigen, bevor die gesamte Infrastruktur umgestellt wird. Lift & Shift kann durchaus kostspielig werden und entfaltet meist nicht den Mehrwert, den eine Anwendung in der Cloud hat. Der wirkliche Mehrwert der Cloud sind Cloud-native Anwendungen, die speziell für die Cloud entwickelt wurden und von den Vorteilen der Cloud wie Skalierbarkeit und Effizienz profitieren. Meiner Meinung nach ist die Cloud unverzichtbar, wenn man über Themen wie Skalierbarkeit und Flexibilität nachdenkt. Für KI-Anwendungen ist ein datenzentrierter Ansatz aus der Cloud heraus zudem ein intelligenter Weg.

LÜNENDONK: Seht Ihr beim Thema souveräne IT aber auch mit Blick auf KI langfristig eher die Hyperscaler vorne oder haben auch europäische Lösungen wie StackIT oder die geplante Delos-Cloud eine Relevanz?

DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS: Delos wäre eine Art „government approved“ Cloud, aber wahrscheinlich zunächst nur für den öffentlichen Dienst. Außerdem ist sie immer noch erst im Aufbau. Das Ergebnis bleibt abzuwarten. Bei StackIT finde ich es bemerkenswert und begrüße es, dass die Schwarz-Gruppe hier ein wenig den Amazon-Weg geht – und das mit großen Engagement. Trotz allem wird die schiere Marktmacht, Skalierbarkeit und Produktintegration der klassischen Hyperscalern nach meiner Ansicht den Löwenanteil des Marktes auch in Zukunft ausmachen. Das sollte deutsche Unternehmen und insbesondere den Mittelstand aber nicht davon abhalten, Lösungen mit deutschen oder europäischen Anbietern zu etablieren. Dies gilt übrigens auch und vielleicht gerade für den Einsatz von generativen KI-Lösungen, die die eigenen Unternehmensdaten nutzen sollen.

DIETGAR VÖLZKE: Da Daten die Grundlage jeder KI-Anwendung sind, ist die technische Plattform wichtig, aber definitiv nicht wichtiger als die Daten. Es gibt neben den Hyperscalern sehr vielversprechende Anbieter wie AlephAlpha oder Mistral. Ich persönlich glaube nicht, dass wir heute eine "5-Jahres-Entscheidung" treffen können. Fast jeden Monat kommen neue, weiterentwickelte Lösungen auf den Markt. Wir sollten uns vielmehr darauf fokussieren, ins "Doing" zu kommen, zu lernen, uns anzupassen und Entscheidungen zu

"Unternehmen, die KI erfolgreich nutzen wollen, müssen alle Ebenen des Unternehmens einbeziehen."



Dietgar Völzke

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

revidieren. Es wird kein Entweder-oder geben. Sowohl die bekannten Hyperscaler als auch asiatische und europäische Lösungen werden in Zukunft eine Rolle spielen.

LÜNENDONK: Mit Blick auf die Investitionsthemen für die Jahre 2024 und 2025 zeigt sich, dass 85 Prozent der CIOs aus Eurem Club einen starken Fokus auf die Umsetzung von Compliance und Regulatorik setzen. Das sind ja erstmal keine Themen, die sich auf das Business und die Wettbewerbsstärke auswirken. Was bedeutet das aus eurer Sicht für die digitale Transformation? Gerät sie in Zeiten knapper Budgets und Fachkräfte nicht noch mehr ins Stocken?

DR. THOMAS SCHMIDT-MELCHIORS: In der Tat ist es schon eine starke Kommunikationsleistung, ein hohe Compliance als Wettbewerbsvorteil darzustellen. Aber ein Teil der Regulatorik zielt zumindest auch auf die Stärkung der Resilienz der Unternehmen und ist insofern durchaus auch geschäftsrelevant. Wenn man dies sieht, sollten Investitionen in diese Bereiche leichter fallen. Ich bleibe vorsichtig optimistisch. Schließlich sind die Themen Effizienzsteigerung und Automatisierung von Prozessen, Cyber Security und der Wandel zur datengetriebenen Organisation noch wichtiger oder zumindest gleichrangig. Wir müssen in vielen Bereichen gleichzeitig aktiv sein und investieren. Sonst laufen wir Gefahr, abgehängt zu werden. Der Fachkräftemangel ist ein Phänomen, mit dem wir uns seit Jahren auseinandersetzen und tatsächlich nehmen die Anstrengungen in den Unternehmen und die Angebote der Hochschulen in diesem Bereich zu. Leider sind die Latenzzeiten hoch, so dass wir immer auch die Weiterqualifizierung der vorhandenen Mitarbeiter fördern müssen. Es gilt: Retention is the new Recruitment.

DIETGAR VÖLZKE: Ich sehe die Umsetzung von Compliance und Regulatorik nicht in Konkurrenz zur digitalen Transformation, zum Beispiel zur Automatisierung oder Skalierung von Prozessen. Compliance und die Durchführung von Prüfprozessen sind prädestiniert für Automatisierung. Durch den Einsatz und die Investition in technische Lösungen werden wir aus meiner Sicht die Compliance-Anforderungen in Zukunft noch besser erfüllen können. Die digitale Transformation und der damit einhergehende technische Fortschritt ermöglicht es uns, ressourcenschonend und dennoch präzise die regulatorischen Anforderungen dort umzusetzen, wo es notwendig ist. Beispielsweise können wir schon heute die Vorteile von KI-basierten Technologien auf Compliance Prozesse anwenden.

LÜNENDONK: Dietgar, 63 Prozent der CIOs stimmen der These zu, dass im Jahr 2027 in einem überwiegenden Teil der eingesetzten Softwarelösungen KI-Funktionalitäten enthalten sind. Gehst du mit dieser Aussage mit und wie müssen CIOs ihre Organisation darauf ausrichten?

"Der Fachkräftemangel ist ein Phänomen, mit dem wir uns seit Jahren auseinandersetzen und tatsächlich nehmen die Anstrengungen in den Unternehmen und die Angebote der Hochschulen in diesem Bereich zu."

Dr. Thomas Schmidt-Melchiors



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

DIETGAR VÖLZKE: KI ist ein Thema, das alle Bereiche eines Unternehmens betrifft. Es geht nicht nur um die Implementierung neuer Technologien, sondern auch um die Anpassung von Geschäftsmodellen, Prozessen und der Unternehmenskultur. Unternehmen, die KI erfolgreich nutzen wollen, müssen alle Ebenen des Unternehmens einbeziehen. CIOs sollten daher nicht nur Raum für Exploration schaffen, sondern auch den Schulterschluss mit CEO, CFO oder anderen CxO-Funktionen suchen, um KI im gesamten Unternehmen nutzbringend einzusetzen.

Konkret geht es darum,

- den ethischen und kaufmännischen Rahmen für AI zu setzen,
- Talentmanagement in diesem Bereich zu betreiben, um das Know How inhouse aufzubauen,
- neue Möglichkeiten mit KI im Sinne der Geschäftsentwicklung voranzutreiben und
- ein stabiles Netzwerk im und um das Unternehmen aufzubauen, um am Ball zu bleiben.

Es setzt sich mit der KI Entwicklung der Trend fort, dass IT unmittelbar in den Vorstand sowie die Geschäftsführung gehört - es wird nicht mehr ohne dieses Know How auf oberster Unternehmensebene funktionieren.



Ausrichtung der IT-Organisation auf veränderte Business-Anforderungen

Der erste Teil dieser Studie hat gezeigt, dass sich der Markt für IT-Dienstleistungen im Jahr 2023 trotz schwächelnder Konjunktur sehr robust zeigt. Dies ist sowohl auf Preissteigerungseffekte bei IT-Dienstleistungen als auch auf eine anhaltend hohe Investitionsbereitschaft der Unternehmen im Bereich der digitalen Transformation – insbesondere bei den Themen Cloud und Data & Analytics sowie der IT-Modernisierung – zurückzuführen. Mit Blick auf das laufende Jahr 2024 und das kommende Jahr 2025 zeigen sich die von Lünendonk befragten IT-Dienstleister angesichts der vielfältigen Herausforderungen ihrer Kunden optimistisch - trotz einer weiterhin schlechten gesamtwirtschaftlichen Lage.

KONSEQUENZ DES TRANSFORMATIONSDRUCKS: DIE IT MUSS AUF VIELE BUSINESS-ANFORDERUNGEN GLEICHZEITIG REAGIEREN



Abb. 27: 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“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „stark“ und „sehr stark“; n = 145

DIE ANFORDERUNGEN AN DIE IT STEIGEN – CIOs MÜSSEN UNTERSCHIEDLICHE TRANSFORMATIONSTHEMEN GLEICHZEITIG STEMMEN

Nach Einschätzung der von Lünendonk befragten CIOs und IT-Leiter muss die IT auf immer neue und zum Teil komplexere Business-Anforderungen reagieren - und das gleichzeitig. War die IT bis vor wenigen Jahren vor allem für einen stabilen IT-Betrieb, die



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Anwendungsentwicklung (z. B. im SAP-Umfeld oder Eigenentwicklungen) sowie die technologische Prozessunterstützung verantwortlich, kommen mit der digitalen Transformation immer mehr Aufgaben auf sie zu.

DEMOGRAFISCHER WANDEL: DEN UNTERNEHMEN GEHEN DIE FACHKRÄFTE AUS

Das alles überstrahlende Thema für die IT ist nicht etwa Künstliche Intelligenz, sondern nach Ansicht von 94 Prozent der befragten CIOs und IT-Leiter der demografische Wandel und die Frage, wie digitale Technologien helfen können, dem künftig noch stärker werdenden Fachkräftemangel zu begegnen. So führt der demografische Wandel zu einer deutlichen Verschärfung des Fachkräftemangels, da in den kommenden Jahren immer mehr erfahrene Mitarbeiter aus den Babyboomer-Generationen in den Ruhestand gehen und weniger junge Fachkräfte aus den geburtenschwächeren Jahrgängen nachrücken. Unternehmen werden daher in Zukunft sehr stark auf digitale Technologien wie generative KI und Automatisierung oder Low Code, aber auch auf eine stärkere Auslagerung von Geschäftsprozessen an externe Dienstleister setzen müssen, um diese Lücke zu schließen.



Beispielsweise kann KI in Verbindung mit Automatisierung einen Großteil der repetitiven und standardisierbaren Aufgaben übernehmen, sodass die verbleibenden Arbeitskräfte für wertschöpfende Tätigkeiten eingesetzt werden können. Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen spielen hierbei eine Schlüsselrolle, da sie Prozesse effizienter gestalten und die Notwendigkeit menschlicher Interventionen reduzieren können. Laut der [Lünendonk® - Studie „Generative AI - Von der Innovation bis zur Marktreife“](#) sieht bereits jedes zweite befragte Unternehmen eine hohe Relevanz von generativer KI. Vor dem Hintergrund des anhaltenden Fachkräftemangels und des demografischen Wandels will die Hälfte der befragten Unternehmen KI zur Wissensdokumentation (50 %) einsetzen, um das Wissen erfahrener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die zukünftig in den Ruhestand gehen, zu erhalten.



Die Einsatzbereiche von generativer KI werden laut der [Lünendonk® - Studie „Generative AI – Von der Innovation bis zur Marktreife“](#) vor allem in der Funktion eines digitalen Assistenten bei Themen wie beispielweise der Erstellung von Business Use Cases oder Angeboten gesehen. Acht von zehn Unternehmen (80 %) nutzen generative KI darüber hinaus zur Durchführung von Datenanalysen, Interpretationen und Prognosen sowie für die Erstellung oder Zusammenfassung von Content (50 %).

Gleichzeitig zeigt sich am Markt, dass die Nachfrage im Bereich der Auslagerung von Back-Office-Prozessen wie Finance & Accounting, Tax oder Risk Management enorm stark steigt – vor allem aus dem gehobenen Mittelstand. Hier positionieren sich derzeit eine Reihe an Dienstleistern, die hierzu Near- und Offshore-Lokationen aufbauen und massiv in digitale Technologien investieren.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

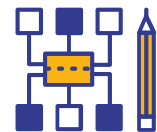
CYBER SECURITY WIRD ZUM GESCHÄFTSRISIKO

Ein weiteres Top-Thema, das aus dem Business an 86 Prozent der befragten CIOs und IT-Leiter stärker herangetragen wird, ist die steigende Cyber-Bedrohungslage. Cyber-Angriffe nehmen an Häufigkeit und Komplexität zu und zwingen Unternehmen, ihre Sicherheitsstrategien zu überdenken. Hinzu kommen regulatorische Anforderungen wie DORA oder NIS-2, die von den Unternehmen umgesetzt werden und IT-Security zu einem strategischen Thema machen. Den Handlungsdruck im Bereich Cyber Security bestätigt die [Lünendonk®-Studie „Von Cyber Security zu Cyber Resilience - eine komplexere Bedrohungslage erfordert neue Ansätze“](#): 82 Prozent der im Rahmen dieser Studie befragten IT- und Security-Verantwortlichen sehen einen Anstieg der Bedrohungslage. Gefahr geht sowohl von kriminellen Vereinigungen aus, die Systeme lahmlegen, Daten stehlen und dadurch Lösegeld erpressen, als auch von staatlich motivierten Angriffen infolge einer veränderten geopolitischen Lage, die sehr stark auf kritische Infrastrukturen abzielen. Insbesondere seit Beginn des russischen Angriffskrieges auf die Ukraine ist eine Zunahme von Advanced Persistent Threats (APT) zu beobachten.



Laut der [Lünendonk®-Studie „Von Cyber Security zu Cyber Resilience - eine komplexere Bedrohungslage erfordert neue Ansätze“](#) sind es im Wesentlichen drei Faktoren, die für die hohe Bedrohungslage verantwortlich sind und grundsätzlich das vom BSI gezeichnete Bild bestätigen:

- 1) Ein deutlicher Anstieg von Ransomware, die über Phishing-Kampagnen verbreitet wird und Nutzerdaten verschlüsselt, um Lösegeld zu erpressen. Hier ist zu beobachten, dass Phishing-Mails vor allem durch Künstliche Intelligenz immer individueller und besser auf einzelne Targets zugeschnitten entwickelt werden können und daher kaum noch von echten Mails zu unterscheiden sind.
- 2) Neben der Cyber-Kriminalität stellt die veränderte geopolitische Lage für die Befragten ein ebenso großes Risiko dar, was zu einer enormen Zunahme von Cyber-Angriffen, insbesondere aus Staaten wie China und Russland, führt. In diesem Zusammenhang ist in den letzten zwei Jahren eine Zunahme von Advanced Persistent Threats (APT) festzustellen. Dabei handelt es sich um langfristig und mit großem Aufwand geplante Angriffe auf ausgewählte Ziele, die in erster Linie politisch motiviert sind und auf Spionage und Sabotage abzielen.
- 3) Aber auch die Digitalisierung ist Fluch und Segen zugleich: Für 40 Prozent der Unternehmen ist die fortschreitende Digitalisierung einer der Gründe für die stark gestiegene Bedrohungslage. Vor allem der massive Einsatz von Software in allen Bereichen der Wertschöpfungskette, die zunehmende Digitalisierung von Prozessen



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

und immer mehr unternehmensübergreifende Prozesse führen dazu, dass deutlich mehr Angriffsvektoren bestehen und Unternehmen dadurch angreifbarer werden. Immer mehr solcher Softwareprodukte weisen laut BSI schwerwiegende Schwachstellen auf – beispielsweise im Identity and Access Management, also dem Schutz digitaler Identitäten. Insgesamt gewinnt das Identity and Access Management im Zuge der Digitalisierung eine ganz neue Bedeutung für den Schutz digitaler Identitäten.

INNOVATIONEN & DIGITALE TRANSFORMATION

Parallel zu den beiden eben genannten Themen müssen sich 85 Prozent der IT-Abteilungen in den kommenden zwei Jahren intensiver mit der Beschleunigung der digitalen Transformation durch die Entwicklung von IT-Innovationen beschäftigen. So fordern immer mehr Fachbereiche von der IT, dass sie durch neue Technologien und Softwarelösungen in die Lage versetzt werden, schneller auf Marktveränderungen zu reagieren und insgesamt durch die Digitalisierung wettbewerbsfähig zu bleiben und flexibel auf Marktveränderungen reagieren zu können (79 %). Dabei kann es sich beispielsweise um den Einsatz von Cloud-Technologien, Internet of Things (IoT) oder Künstlicher Intelligenz handeln. Aber auch Technologien wie Low Code sind für die Fachbereiche von großer Bedeutung, um niedrigschwellig Digitalisierungsfortschritte zu erzielen.

Darüber hinaus fordert das Business von der IT eine Verbesserung des Datenmanagements – unter anderem durch einen besseren system- und unternehmensübergreifenden Datenaustausch (76 %) sowie den Aufbau von Ende-zu-Ende-Prozessketten. Beide Themen, Daten und E2E-Prozessketten sind wichtige Voraussetzungen dafür, dass durch Automatisierung und Künstliche Intelligenz signifikante Benefits erzielt werden können – und dadurch die Produktivität deutlich verbessert werden kann und Mitarbeitende von aufwendigen Routineaufgaben entlastet werden.

CIOS BAUEN DIE IT ZUM BUSINESS ENABLER UM

Im Zuge der beschleunigten digitalen Transformation hat sich die Wahrnehmung und Rolle der IT in vielen Unternehmen und Organisationen stark verändert und die eigene IT-Abteilung wird oft mit anderen Augen gesehen. Vor allem wenn es um die Entwicklung von Softwarelösungen, die Einführung von Cloud Services oder das Datenmanagement geht: Die IT rückt bei fast allen Themen in den Fokus der Fachbereiche und wird zum Partner auf Augenhöhe. Auch im öffentlichen Sektor verändert sich der Blick auf die IT, etwa im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes und der notwendigen IT-Modernisierung. Insgesamt spielt die IT eine zentrale Rolle bei der Transformation in den Bereichen Digitalisierung, Nachhaltigkeit und IT-Workforce-Management.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Lünendonk hat daher die befragten Vertreterinnen und Vertreter der untersuchten Anwenderunternehmen gefragt, wie aus ihrer Sicht die IT der Zukunft aussieht.

AUSBLICK 2027: SOUVERÄNE CLOUDS UND PAAS-LÖSUNGEN SETZEN SICH DURCH

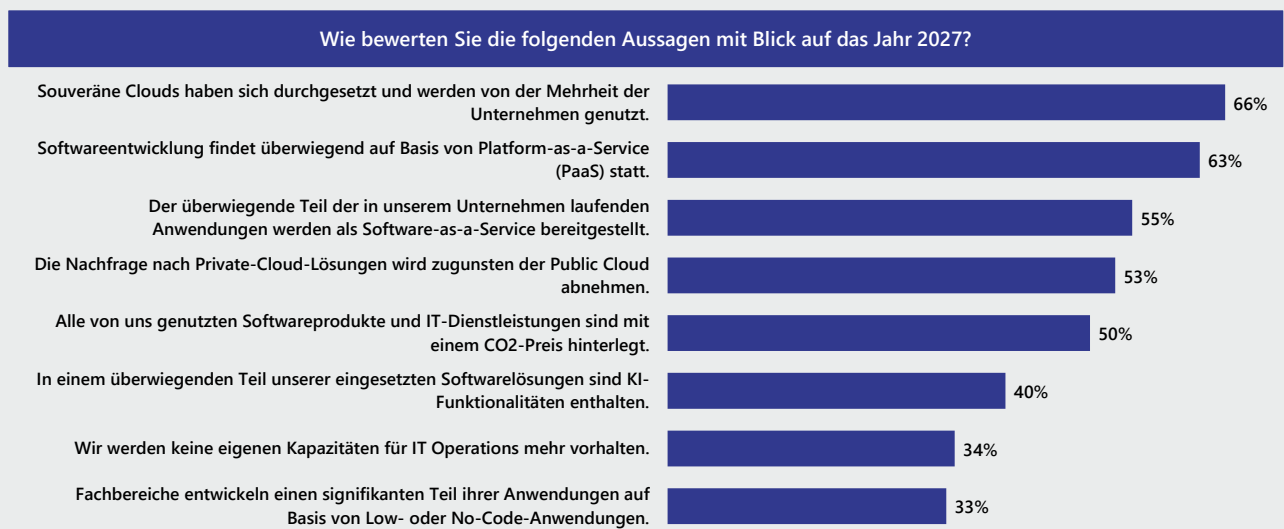


Abb. 28: Frage: Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen mit Blick auf das Jahr 2027?; Skala von 1 = „stimme nicht zu“ bis 4 = „stimme voll zu“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „stimme eher zu“ und „stimme voll zu“; n = 143

SOUVERÄNE CLOUDS WERDEN ZUM STANDARD

Bereits heute zeichnet sich es ab: Souveräne Clouds werden das dominierende Deployment-Modell für Unternehmen und die öffentliche Verwaltung. Zwei Drittel der befragten IT-Entscheidenden (66 %) sind sich sicher, dass bis 2027 Souveräne Clouds von der Mehrheit der Unternehmen genutzt werden. Souveräne Cloud-Lösungen sind speziell auf die spezifischen Sicherheits-, Datenschutz- und Compliance-Anforderungen der EU und der einzelnen Länder ausgerichtet. Besonders in Deutschland, wo die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) besonders streng ausgelegt wird, investieren die Hyperscaler massiv in den Aufbau von Cloud-Rechenzentren, die europäischem Recht unterliegen. So kündigte AWS im Juni 2024 an, bis zum Jahr 2040 rund 7,8 Milliarden Euro in die AWS European Sovereign Cloud in Brandenburg zu investieren. Dieses und auch die anderen Angebote von Google Cloud und Microsoft richten sich vor allem an Kunden aus stark regulierten Branchen sowie an Kunden, die sensible Daten und Anwendungen in die Cloud verlagern wollen, die unter die Anforderungen an die Datensouveränität und den Datenschutz in der EU fallen – wie beispielsweise im Gesundheits- oder Energiesektor.



PLATFORM-AS-A-SERVICE (PAAS) WIRD DIE GRUNDLAGE DER SOFTWAREENTWICKLUNG

Softwarelösungen werden zunehmend auf Basis von Platform as a Service (PaaS) entwickelt, wie 63 Prozent der befragten CIOs und IT-Leiter prognostizieren. PaaS werden vor allem von den Hyperscalern angeboten und bieten eine vollständige Entwicklungs- und Laufzeitumgebung in der Cloud, die es Entwicklern ermöglicht, sich auf die Programmierung zu konzentrieren, ohne sich um die zugrunde liegende Infrastruktur kümmern zu müssen. Dadurch können Unternehmen sich besser in die Lage versetzen, Softwarelösungen und digitale Produkte schneller zu entwickeln und ohne große Investitionen in den Aufbau eigener IT-Infrastrukturen zu tätigen. Dies ermöglicht es den Unternehmen, Entwicklungszyklen zu verkürzen und Innovationen schneller auf den Markt zu bringen, was zu den wichtigsten Business-Anforderungen an die IT gehört, wie bereits zu Beginn dieses Kapitels deutlich wurde.



SAAS ALS DOMINIERENDES BEREITSTELLUNGSMODELL?

Immer mehr Eigenentwicklungen von On-Premise-Standardsoftwarelösungen kommen an das Ende ihres Lifecycles. 55 Prozent der Befragten rechnen daher damit, dass bis 2027 der Großteil ihrer genutzten IT-Anwendungen als Software as a Service bereitgestellt wird – was in direktem Bezug zur Softwareentwicklung auf Basis von PaaS steht, aber auch zum zunehmenden Angebot von Standardsoftware aus der Cloud. Für die IT bedeutet der Trend zu SaaS unter anderem, dass zwar der eigene Aufwand für Wartung und Betrieb der Software sinkt, dafür aber die Abhängigkeit von Softwareherstellern und Managed Service Providern, die den IT-Betrieb von SaaS übernehmen, steigt. Diese größere Abhängigkeit wird sich auch in der Abhängigkeit von Updates und Releases sowie den entsprechenden Preismetriken widerspiegeln. So verfügen einige SaaS-Anbieter über eine sehr große Marktmacht und haben bereits in der Vergangenheit teilweise drastische Preiserhöhungen vorgenommen.



LEICHTER RÜCKGANG DER NACHFRAGE NACH PRIVATE-CLOUD-LÖSUNGEN

Je stärker SaaS und Souveräne Clouds sich durchsetzen, umso stärker wird die Nachfrage nach Private-Cloud-Lösungen abnehmen, so die Einschätzung von 53 Prozent der Befragten. Public Clouds bieten – selbst, wenn sie sich nur auf den europäischen Rechtsraum beschränken – eine deutlich höhere Skalierbarkeit. Diese Skalierbarkeit und Flexibilität sind gerade dann wichtig, wenn Unternehmen mit Künstlicher Intelligenz arbeiten oder große Anwendungslandschaften möglichst kosteneffizient betreiben wollen. Daher setzen bereits einige Unternehmen sowie der öffentliche Sektor (Behörden, Ministerien, kommunale Betriebe) immer mehr auf Public Cloud Services. Aber auch hinsichtlich des Energiebedarfs kann die Public Cloud Vorteile bieten, weil Workloads deutlich besser verteilt und dadurch ressourcenschonender bearbeitet werden können.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

CO₂-BEPREISUNG VON IT-DIENSTLEISTUNGEN UND SOFTWAREPRODUKTEN

Im Kontext zur Nachhaltigkeit plant jedes zweite der befragten Unternehmen (50 %), dass alle von ihnen genutzten Softwareprodukte und IT-Dienstleistungen bis 2027 mit einem CO₂-Preis hinterlegt sind. Dies spiegelt den wachsenden Druck wider, den CO₂-Fußabdruck zu reduzieren und die Umsetzung ökologischer Ziele in Nachhaltigkeitsberichten zu reporten. So gilt ab 2024 die Pflicht zur Erstellung von ESG-Reports auf Grundlage der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).



INTEGRATION VON KÜNSTLICHER INTELLIGENZ

40 Prozent der Studienteilnehmenden gehen davon aus, dass ein Großteil ihrer eingesetzten Softwarelösungen bis 2027 KI-Funktionalitäten enthalten wird. Die Integration von KI ermöglicht schnellere Durchlaufzeiten der zugrundeliegenden Prozesse, die Integration von Chatbot-Funktionen oder auch ein verbessertes Kundenerlebnis durch Personalisierung. CIOs müssen nun sicherstellen, dass ihre IT-Strategien auf die Implementierung von KI-Technologien ausgerichtet sind – insbesondere im Hinblick auf Data Governance und Datenmanagement sowie den systemübergreifenden Datenaustausch.

OUTSOURCING VON IT-OPERATIONS

Eine interessante These ist, dass 34 Prozent der befragten CIOs und IT-Leiter es für realistisch halten, bis 2027 keine eigenen Kapazitäten für IT-Operations mehr vorhalten zu wollen. Dies drückt sich zum einen in der eben beschriebenen höheren Relevanz von Software as a Service aus, für deren IT-Betrieb keine eigenen Ressourcen mehr notwendig sind. Zum anderen stehen viele IT-Abteilungen unter großem Druck, den demografischen Wandel zu bewältigen. Wie in einem späteren Kapitel zu deutlich wird, scheiden in den nächsten Jahren durchschnittlich 17 Prozent der IT-Mitarbeitenden altersbedingt aus und nur zwei Drittel der freien Stellen werden vermutlich besetzt werden können. So muss die IT sich die Frage stellen, wie der IT-Betrieb zukünftig gestaltet werden soll. Mehr Managed Services und Automatisierung werden dabei wohl relevante Lösungsansätze sein.



VERBREITUNG VON LOW- UND NO-CODE-PLATTFORMEN

Ein weiterer bedeutender Trend ist die Nutzung von Low- und No-Code-Plattformen, wie jeder dritte IT-Entscheider (33 %) prognostiziert. Low Code ermöglicht es Fachbereichen, ohne tiefgehende Programmierkenntnisse Anwendungen zu entwickeln und dadurch niedrigschwellige Digitalisierungspotenziale in kurzer Zeit und mit geringem Aufwand zu realisieren. CIOs müssen jedoch sicherstellen, dass diese Low-Code-Lösungen nicht zu einer neuen Schatten-IT führen und vor allem unter Regulatorik- und Security-Gesichtspunkten in die IT-Governance integriert sind.



Investitionsschwerpunkte der CIOs

Die Aufgaben für die IT-Abteilungen nehmen, wie im vorangegangenen Kapitel deutlich wurde, immer mehr zu. Die Gründe liegen in der voranschreitenden Digitalisierung, steigendem Transformationsdruck, mehr Regulatorik und vor allem in den Herausforderungen rund um den demografischen Wandel und der disruptiven Kraft von Künstlicher Intelligenz.

Daraus ergeben sich für die IT einerseits neue Investitionsschwerpunkte, andererseits aber auch eine höhere Investitionsdynamik bei „klassischen“ Themen wie IT-Modernisierung, Softwareentwicklung und Cyber Security. Die große Herausforderung für die IT wird jedoch sein, in wirtschaftlich angespannten Zeiten, in denen weniger Budgets für Investitionen zur Verfügung stehen, gleichzeitig mehr Aufgaben zu übernehmen und die Transformationsgeschwindigkeit weiter zu erhöhen. Dazu sind intelligente Konzepte wie neue Shoring-Modelle, mehr Managed Services und die Senkung der IT-Betriebskosten bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung durch Künstliche Intelligenz, Cloud und Automatisierungstechnologien erforderlich.

CIO-INVESTITIONSTHEMEN 2024/2025: INVESTITIONSSCHWERPUNKTE DER IT SPIEGELN DIE ANFORDERUNGEN AUS DEM BUSINESS WIDER



Abb. 29: Frage: In welche Themen investiert Ihr Unternehmen in den kommenden zwei Jahren?; Skala von 1 = „gar nicht“ bis 4 = „sehr stark“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „stark“ und „sehr stark“; n = 142



DATA & ANALYTICS IST ERSTMALS DER GRÖSSTE INVESTITIONSSCHWERPUNKT VON UNTERNEHMEN

Mit fortschreitender Digitalisierung werden Daten immer wichtiger, denn sie sind ein wesentlicher Treiber der Digitalisierung, da sie die Grundlage für digitalisierte Prozessketten, Softwarelösungen sowie Marketing- und Vertriebsstrategien bilden. 83 Prozent der von Lünendonk befragten Digital- und IT-Verantwortlichen – und damit der größte Teil der Befragten – legen 2024 und 2025 einen ihrer Investitionsschwerpunkte auf Data & Analytics. Der Grund, warum Unternehmen sich nun intensiver mit der Nutzung von Daten beschäftigen, hängt mit dem Durchbruch der generativen KI zusammen und den dadurch besser erkannten Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz im Allgemeinen. Aber auch um ihre Kunden besser durch die Customer Journey zu führen, sind Daten immer wichtiger – beispielsweise zur Personalisierung und für ein insgesamt besseres Kundenerlebnis.



DIE CLOUD RÜCKT STÄRKER IN DEN FOKUS VON CIOs

Neben dem steigenden Bedarf, Daten besser zu nutzen und Prozesse mit Hilfe intelligenter Technologien zu automatisieren, rücken die Nutzung von Cloud Services und die Transformation der IT-Architekturen hin zu Cloud-nativen IT-Architekturen immer stärker in den Fokus. 72 Prozent der befragten Unternehmen legen in den Jahren 2024 und 2025 einen stärkeren Fokus auf die Cloud Transformation. Im Jahr 2022 waren es mit 59 Prozent noch deutlich weniger.

Der Druck zur Cloud Transformation kommt durch die Anforderungen aus dem Business an die IT. So hat in der Realität ein großer Teil der Unternehmen noch eine historisch gewachsene, oftmals monolithische IT-Landschaft, die nicht immer voll und ganz auf die neuen Anforderungen ausgerichtet ist. Daher hat die IT-Modernisierung eine große Bedeutung in den Investitionsplanungen. Auch das hängt mit der größeren Bedeutung von Daten und Künstlicher Intelligenz zusammen, da immer mehr Unternehmen erkennen, dass ihre Prozess- und IT-Landschaft so aufgestellt sein muss, dass ein system- und unternehmensübergreifender Datenaustausch möglich ist.



Demnach werden 60 Prozent der untersuchten Unternehmen in den Jahren 2024 und 2025 stark in die Modernisierung ihrer Kernanwendungen investieren, und jeder zweite CIO und IT-Leiter (51 %) erwartet mehr Budget für die Modernisierung von Nicht-Kernanwendungen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass sämtliche Altsysteme ausgetauscht und durch Cloud-Dienste ersetzt werden müssen. Tatsächlich sind viele Kernanwendungen für Prozesse wie Produktion, Logistik oder Warenwirtschaft einerseits enorm geschäftskritisch und andererseits exakt auf die Anforderungen der Prozesse ausgerichtet. Bei solchen Kernanwendungen überlegen Unternehmen sehr genau, ob sie eine Cloud Transformation vornehmen oder andere Modernisierungsstrategien wählen.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Tatsächlich zeigt die [Lünendonk®-Studie „Anwendungsmodernisierung und Cloud Transformation“](#), dass 70 Prozent der befragten Unternehmen auch in Zukunft an den bestehenden Legacy-Systemen festhalten und für bestimmte Bereiche die IT-Architektur beibehalten möchten. 67 Prozent der Unternehmen wollen Teile ihrer Individualsoftwarelösungen auf Standardsoftware umstellen. Hierdurch sollen unter anderem Prozesse vereinfacht werden, indem auf Best Practices und Standards zugegriffen wird. Zudem wird Standardsoftware von den Anbietern meist kontinuierlich weiterentwickelt und es werden Updates bereitgestellt, sodass dieser Aufwand nicht auf der Anwenderseite entsteht.



Jedes zweite Unternehmen (55 %) setzt laut der [Lünendonk®-Studie „Anwendungsmodernisierung und Cloud Transformation“](#) auf eine serviceorientierte Architektur (SOA). Dabei sollen die Integration verschiedener Systeme und der Datenaustausch optimiert sowie die Vernetzung erhöht werden, indem Softwareanwendungen lose gekoppelt und als wiederverwendbare Komponenten, sogenannte Services, genutzt werden.

CIOS MÜSSEN MEHR BUDGET FÜR REGULATORIK EINPLANEN

Deutlich mehr Budget müssen CIOs künftig für die Umsetzung von regulatorischen Auflagen einplanen. 64 Prozent gaben an, 2025 mehr Budget für die Umsetzung von regulatorischen Anforderungen einplanen zu müssen.

So gelten beispielsweise ab dem Jahr 2024 für rund 50.000 Unternehmen in der EU verbindliche Regeln zur Einhaltung von Nachhaltigkeitszielen, besser bekannt als Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Im Kern geht es darum, dass Unternehmen, die unter diese Regelung fallen, in ihren Geschäfts- und Lageberichten neben Finanzkennzahlen auch ein Nachhaltigkeits-Reporting veröffentlichen müssen.



Dazu müssen jedoch zunächst die entsprechenden Daten erhoben, also Datenerhebungs- und Reportingsysteme aufgebaut werden – eine Aufgabe, die in vielen Unternehmen im IT-Bereich angesiedelt ist. Gleichzeitig muss aber auch die IT selbst ihren CO₂-Fußabdruck reduzieren, denn in die Betrachtung des CO₂-Verbrauchs fließen auch die Emissionen ein, die durch den Betrieb der IT und die Nutzung von Software entstehen. So werden 58 Prozent der IT-Entscheidungsträger im Jahr 2025 mehr Budget einplanen, um die Energiebilanz der IT zu verbessern, unter anderem durch eine stärkere Nutzung der Cloud, um nur die IT-Leistungen zu beziehen, die tatsächlich benötigt werden.

Darüber hinaus werden sich Unternehmen im Bereich IT-Security mit neuen Regularien wie dem Digital Operations Resilience Act (DORA) und NIS-2 auseinandersetzen müssen. Während DORA nur für Finanzdienstleister gilt und bereits umgesetzt wird, richtet sich



NIS-2 an alle Unternehmen. NIS-2 wird voraussichtlich ab Ende 2024 in nationales Recht umgesetzt und viele Unternehmen beschäftigen sich daher bereits in diesem Jahr mit den Vorbereitungen, da die Regulierung zukünftig den Aufbau von mehr Security-Kompetenz und resilienten Security-Prozessen fordert.

Laut der [Lünendonk®-Studie „Von Cyber Security zu Cyber Resilience - eine komplexe Bedrohungslage erfordert neue Ansätze“](#) wollen 52 Prozent der Unternehmen ihre Ausgaben für Cyber Security erhöhen, um sich auf die Umsetzung der NIS-2-Richtlinie vorzubereiten. Aber auch der Entwurf des Cyber Resilience Acts (CRA) zielt darauf ab, die Cybersicherheit von Produkten, die miteinander oder mit dem Internet verbunden sind, zu verbessern. Der CRA betrifft folglich alle Unternehmen, die Produkte mit digitalen Elementen herstellen, und wird dazu führen, dass bereits in der Designphase von digitalen Produkten durch entsprechende Security-Architekturen Schwachstellen ausgeschlossen werden können (Security by Design).



Entwicklung der IT-Budgets

Die inhaltlichen Schwerpunkte bei der digitalen Transformation spiegeln sich in den IT-Budgets für das Jahr 2025 wider. 79 Prozent der CIOs bekommen 2025 mehr Budget zur Verfügung gestellt – 26 Prozent können sich sogar über Budgeterhöhungen um mehr als zehn Prozent freuen.

Vor dem Hintergrund der vielen Themen, die in den kommenden Jahren auf die IT zukommen, ist es jedoch fraglich, ob diese Budgeterhöhungen ausreichen werden, um die steigenden Anforderungen zu erfüllen. CIOs werden folglich versuchen, mehr Leistungen für das zur Verfügung stehende Budget zu beziehen – beispielsweise durch eine Intensivierung von Near- und Offshore sowie die Verlagerung von Aufgaben an externe IT-Dienstleister.

In jedem Fall zeigt sich, dass die befragten Unternehmen die Zusammenarbeit mit externen IT-Dienstleistern weiter ausbauen werden. So steigt der durchschnittliche Fremdleistungsanteil von 45 Prozent (2024) auf 47 Prozent im Jahr 2025, unter anderem aufgrund des erhöhten Bedarfs an externen Digital- und IT-Experten.

8 VON 10 UNTERNEHMEN WOLLEN 2025 IHR IT-BUDGET ERHÖHEN

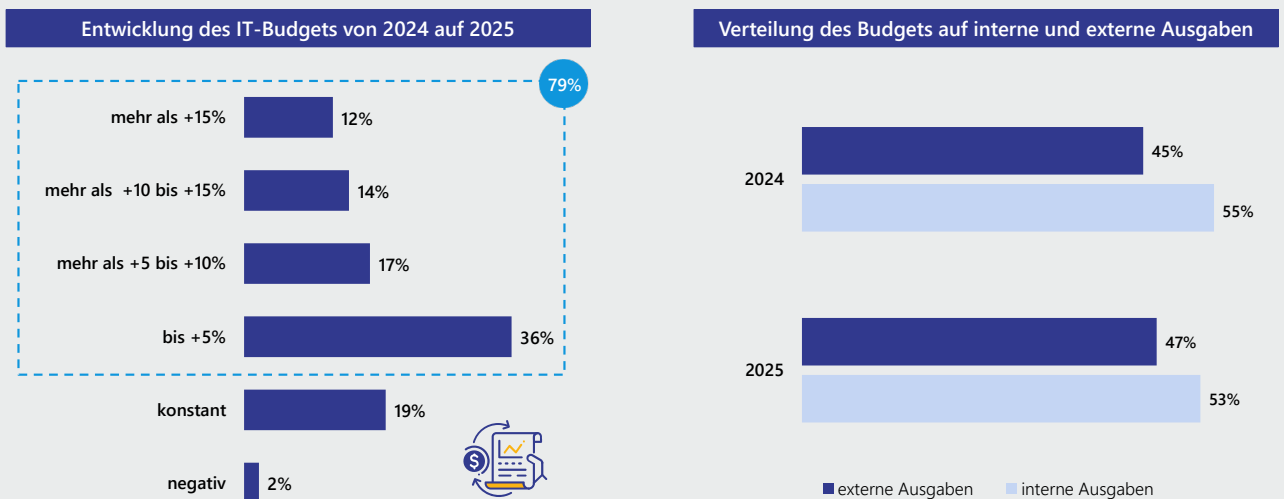


Abb. 30: Frage: Wie wird sich Ihr IT-Budget von 2024 auf 2025 entwickeln? (inklusive interne und externe Ausgaben); alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 146
 Frage: Wie verteilt sich Ihr Budget auf interne und externe Ausgaben? 2024 und 2025; alle Teilnehmer; Mittelwert; n = 121

BUDGETENTWICKLUNG FÜR EINZELNE THEMEN

Die meisten der befragten Unternehmen werden 2025 ihre Budgets für Cyber Security erhöhen.

Auch die Umstellung auf Cloud Services wird deutlich vorangetrieben: 60 Prozent der Unternehmen stellen ihrer IT mehr Geld für die Cloud Transformation zur Verfügung, also den Umbau zu Cloud-native-Architekturen. In diesem Zusammenhang sowie aufgrund des Drucks zur Anwendungsmodernisierung erhöhen sich auch die Budgets für IT-Strategie und IT-Architektur in sechs von zehn Unternehmen (63 %).

Laut der [Lünendonk®-Studie „Anwendungsmodernisierung & Cloud Transformation“](#) erfüllt der aktuelle IT-Technologie-Stack nur in 13 Prozent der befragten Unternehmen die aktuellen Anforderungen aus dem Business. Aus Sicht von zehn Prozent der Befragten ist ihre aktuelle IT-Landschaft überhaupt nicht auf die Business-Anforderungen ausgerichtet, sodass hier ein hoher Handlungsdruck zur IT-Modernisierung respektive zur besseren Ausrichtung der IT auf die konkreten Business-Anforderungen besteht. Entsprechend hat die Anwendungsmodernisierung in 43 Prozent der Unternehmen eine sehr hohe oder hohe Priorität. Auch die vorliegende Lünendonk®-Studie zeigt, dass ein großer Teil der befragten Unternehmen (60 %) ihre Budgets zur Anwendungsmodernisierung erhöhen wird.

IT-BUDGETS STEIGEN BEI NAHEZU ALLEN THEMEN – IM BESONDEREN BEI DER CYBER SECURITY

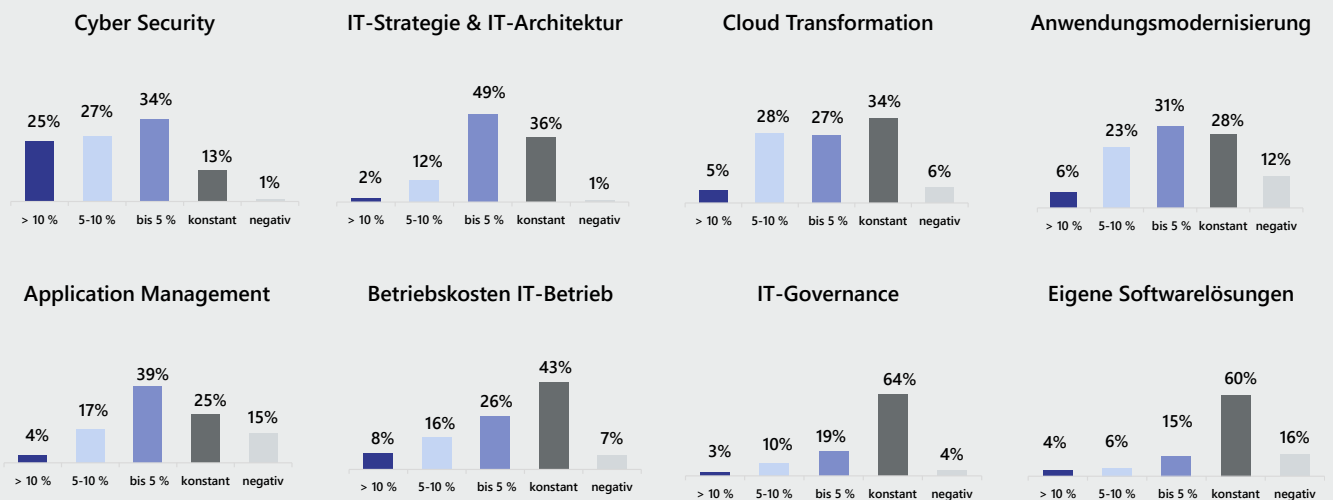


Abb. 31: Frage: Wie werden sich Ihre IT-Budgets von 2024 auf 2025 zu folgenden Themen entwickeln?; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 139



APPLICATION MANAGEMENT UND IT-BETRIEBSKOSTEN

Mit fortschreitender Digitalisierung müssen mehr Softwareanwendungen und IT-Systeme betrieben werden. Für das Application Management, also die Weiterentwicklung, Pflege und Modernisierung der IT-Anwendungslandschaft, können 60 Prozent der CIOs im Jahr 2025 daher auch mit mehr Budget rechnen.

Gleiches gilt für den IT-Betrieb. Vor allem die Steuerung von Cloud-Prozessen ist komplex und unterliegt immer strengeren regulatorischen Anforderungen hinsichtlich Multi-Cloud-Fähigkeit und IT-Security. Für den IT-Betrieb wird den CIOs in 50 Prozent der befragten Unternehmen folglich auch mehr Budget zur Verfügung gestellt.



Technologietrends

Für die Planungen der IT ist es immer wieder wichtig zu wissen, auf welche neuen Technologien sie setzen muss beziehungsweise, wie bereits bekannte digitale Technologien sich weiterentwickeln. Lünendonk wollte daher von den befragten IT-Verantwortlichen wissen, wie sie den Impact ausgewählter Technologien aktuell und mit Blick in die Zukunft (2027) einschätzen. Einige Themen haben die Hype- und Trendphase bereits hinter sich gelassen und sind in den Produktivbetrieb übergegangen.

Die Antworten zeigen, dass einige Technologien – vor allem rund um Cyber Security, Data & Analytics aber auch das Internet of Things – bereits einen hohen Impact auf die IT und damit eine hohe Marktreife haben. Mit Blick auf die nächsten drei Jahre wird sich auch an deren Relevanz nicht mehr viel verändern.



Die hohe Relevanz der Cloud als führendes Deployment-Modell für die digitale Transformation drückt sich darin aus, dass bereits 58 Prozent der befragten IT-Entscheiderinnen und Entscheider die Souveräne Cloud als relevanten Technologieansatz erachten. Dies spiegelt sich in den Ergebnissen aus den vorangegangenen Kapiteln wider, dass zwei Drittel der Befragten glauben, dass Souveräne Clouds sich bis zum Jahr 2027 fest etabliert haben und die Budgets zur Cloud Transformation in 60 Prozent der befragten Anwenderunternehmen steigen werden. Mit Blick auf das Jahr 2027 erwarten sogar 71 Prozent der Befragten eine hohe Relevanz von Souveränen Clouds.

Eine ähnlich hohe Steigerungsrate sehen die befragten IT-Entscheider bei der generativen KI. Laut der [Lünendonk®-Studie „Generative AI – Von der Innovation bis zur Marktreife“](#) sieht bereits jedes zweite Unternehmen eine hohe Relevanz von generativer KI. Dieses Ergebnis spiegelt sich fast 1:1 in der vorliegenden Studie wider und 47 Prozent sehen in generativer KI bereits im Jahr 2024 eine relevante Technologie für ihr Unternehmen. Mit Blick auf das Jahr 2027 sind aber bereits 60 Prozent der Befragten optimistisch, dass generative KI eine hohe Relevanz für ihr Unternehmen einnimmt.



TECHNOLOGIETRENDS 2024 & 2027: (GEN)AI, DIE SOUVERÄNE CLOUD UND LOW CODE/NO CODE GEWINNEN AM STÄRKSTEN AN RELEVANZ

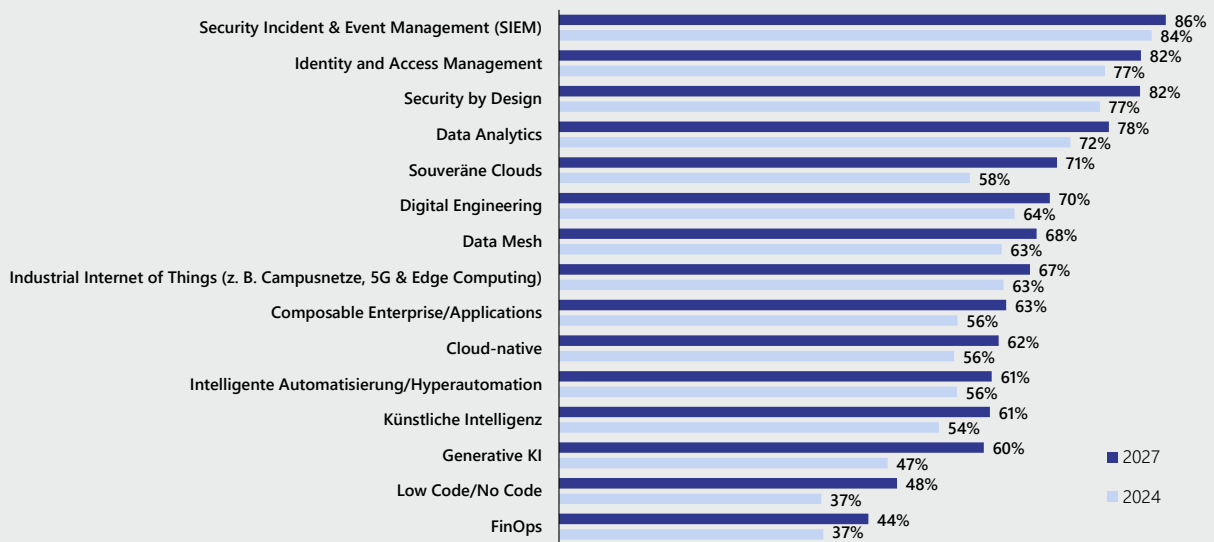


Abb. 32: Frage: Wie bewerten sie die Relevanz der folgenden Technologien und Ansätze für Ihr Unternehmen?; Skala von 1 = „nicht relevant“ bis 4 = „sehr relevant“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „eher relevant“ und „sehr relevant“; n = 138

INTERESSANTE PERSPEKTIVE: ANWENDERUNTERNEHMEN SEHEN IN EINIGEN TECHNOLOGIETHEMEN EINE HÖHERE RELEVANZ ALS DIE IT-DIENSTLEISTER

Ein interessanter Blick auf die Einschätzungen zur Relevanz der einzelnen Technologietrends zeigt sich im Vergleich der Bewertungen durch die IT-Dienstleister und Anwenderunternehmen. Typischerweise bewerten IT-Dienstleister neue Technologien immer etwas optimistischer als die Anwenderunternehmen, was unter anderem damit zusammenhängt, dass in Anwenderunternehmen die Einführung neuer Technologien ein längerer Prozess ist und zunächst Use Cases identifiziert, Prozesse neu definiert und Budgets bereitgestellt werden müssen.

Interessant ist jedoch, dass die befragten IT-Entscheider die Relevanz einiger Technologien für ihre Unternehmen deutlich höher einschätzen als die IT-Dienstleister. Besonders groß ist diese Diskrepanz bei der Souveränen Cloud, dem Internet of Things und dem Digital Engineering – also der Entwicklung von Software-defined Products und Embedded Systems.



TECHNOLOGIETRENDS 2024: VERGLEICH IT-DIENSTLEISTER UND ANWENDER

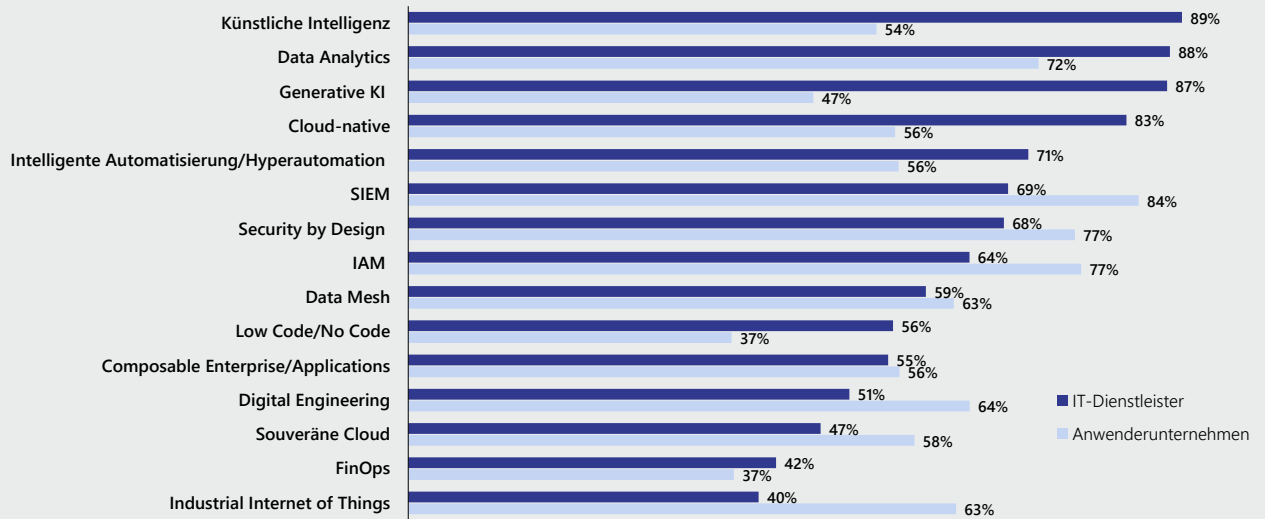


Abb. 33: Frage: Wie bewerten sie die Relevanz der folgenden Technologien und Ansätze für Ihr Unternehmen?; Skala von 1 = „nicht relevant“ bis 4 = „sehr relevant“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „eher relevant“ und „sehr relevant“; n = 138 (Anwender); n = 76 (Anbieter)



Generative KI – disruptive Kraft oder nur ein Trend?

Das vorangegangene Kapitel hat gezeigt, dass generative KI für 47 Prozent der Befragten bereits eine hohe Relevanz für ihr Unternehmen hat. Laut der [Lünendonk®-Studie „Generative AI - Von der Innovation bis zur Marktreife“](#) befindet sich jedoch jedes zweite Unternehmen mit dieser Technologie noch ganz am Anfang und identifiziert Use Cases. 37 Prozent befinden sich hingegen bereits in der konkreten Umsetzung erster Proof of Concepts beziehungsweise im Produktivbetrieb einzelner Lösungen.

Einsatzbereiche werden von den für die vorliegende Studie befragten IT-Verantwortlichen vor allem in den IT-Operations (58 %) gesehen sowie in der Dokumentenverarbeitung und in der Dokumentation (jeweils 56 %).

Bereits 44 Prozent sehen in der Softwareentwicklung ein relevantes Anwendungsfeld für GenAI. So kann generative KI als digitaler Assistent den Softwareentwicklern wertvolle Unterstützung bieten und signifikante Effizienzvorteile erzielen – beispielsweise durch signifikante Effizienzhebel im Continuous Testing, Monitoring oder in der Dokumentation.

VIELFÄLTIGE EINSATZMÖGLICHKEITEN VON GENERATIVER KI

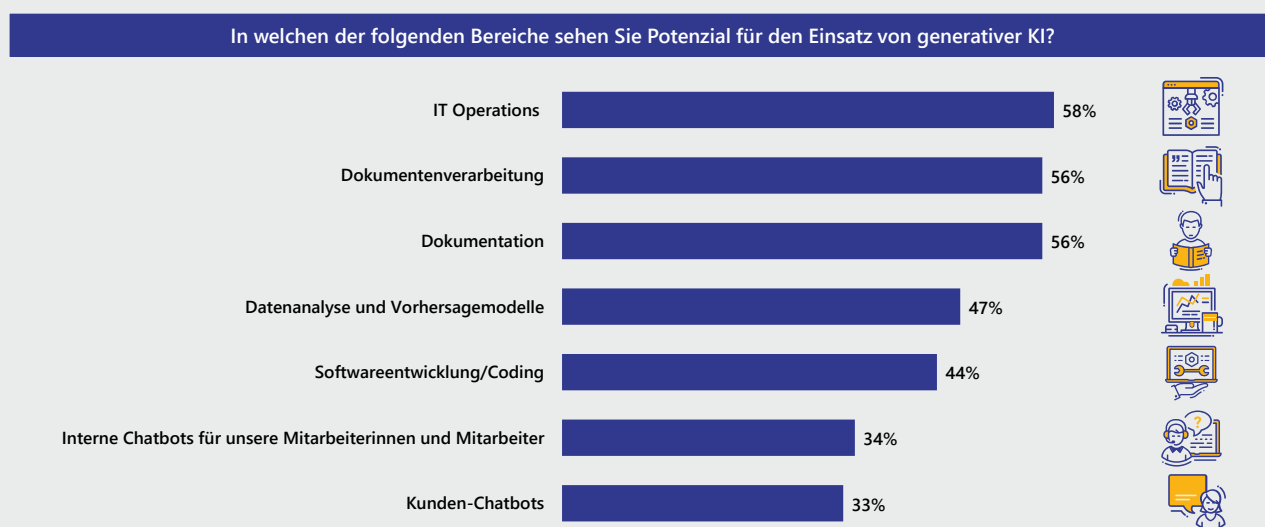


Abb. 34: Frage: In welchen der folgenden Bereiche sehen Sie Potenzial für den Einsatz von generativer KI?; Mehrfachnennungen; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 146



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

FEHLENDE ZEIT UND DATA GOVERNANCE SIND DIE WICHTIGSTEN GRÜNDE, WELCHE DIE EINFÜHRUNG VON GENERATIVER KI ERSCHWEREN

Neben dem Faktor Zeit (77 %) sind es vor allem eine unzureichende Data Governance und regulatorische Aspekte, die die Einführung von generativer KI behindern. Auf regulatorischer Seite müssen sich Unternehmen auf den EU AI Act einstellen, der in diesem Jahr in nationales Recht umgesetzt wird. Allerdings werden viele der aktuellen Anwendungsfälle voraussichtlich gar nicht unter den EU AI Act fallen, da die meisten der derzeit identifizierten Anwendungsfälle in die niedrige Risikoklasse eingestuft werden, so dass das kommende Gesetz für die meisten der derzeit relevanten Anwendungsfälle keine große Rolle spielen wird. Dennoch wird es für viele Anwendungsfälle wichtig sein, klare Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten zu etablieren und – zumindest für bestimmte Risikoklassen – Instrumente zur Schaffung von Transparenz über die eingesetzten KI-Systeme und zur Dokumentation der Algorithmen und KI-Modelle zu entwickeln.

EU AI ACT: WELTWEIT ERSTES REGELWERK FÜR DEN EINSATZ VON KI

Vor dem Hintergrund der zunehmenden Nutzung von generativer KI und dem dadurch entstehenden Wildwuchs hinsichtlich Compliance-Richtlinien, haben die EU-Staaten im März 2024 den EU AI Act beschlossen. Am 21. Mai 2024 wurde dieser verabschiedet. Der EU AI Act fordert die Einteilung von KI-Systemen in unterschiedliche Risikogruppen – unzulässige KI-Systeme, KI-Systeme mit hohem Risiko, KI-Systeme mit Transparenzanforderungen und KI-Systeme mit niedrigem Risiko. Anhand der Einstufung müssen dementsprechende Maßnahmen ergriffen werden. Beispielsweise sollen für große KI-Konzerne Transparenzregeln erlassen werden, um Trainingsdaten und Urheberrecht zu schützen. Zusätzlich sind sowohl Risikomanagement als auch Cyber Security verpflichtend. Einzige Ausnahme bilden KI-Modelle, die unter einer Open-Source-Lizenz zugänglich gemacht werden. Experten kritisieren das weltweit erste KI-Gesetz – zum einen entsteht ein hoher bürokratischer Aufwand und andererseits sind vor allem Start-ups von den Regulierungen betroffen.



Deutlich relevanter als der EU AI Act sind dagegen die Data Governance sowie das Datenmanagement. So beklagen 48 Prozent der IT-Entscheider eine schlechte Datenqualität und sehen darin einen Behinderungsfaktor für die Einführung von generativer KI.

TRUSTWORTHY AI: DIE ERGEBNISQUALITÄT IST ENTSCHEIDEND

57 Prozent der befragten CIOs und IT-Leiter sehen in der mangelnden Ergebnisqualität von KI-Systemen einen weiteren Hemmfaktor für die Einführung von generativer KI. Vertrauen in die von KI generierten Ergebnisse ist ein zentraler Faktor für die interne Skalierbarkeit und die Akzeptanz bei den Mitarbeitenden, aber auch im Hinblick auf rechtliche Konsequenzen, wenn KI beispielsweise falsche Informationen an Kundinnen und Kunden weitergibt.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Ein wichtiger Aspekt für den erfolgreichen Einsatz von generativer KI ist daher die Vertrauenswürdigkeit der Technologie, die auf der Qualität der Ergebnisse beruht. Unternehmen müssen sicherstellen, dass die KI nicht halluziniert, dass die Ergebnisse verlässlich und nachvollziehbar sind und dass keine Falschinformationen veröffentlicht werden. Technische Funktionalitäten wie Zuverlässigkeit, Robustheit und Erklärbarkeit der Ergebnisse sind entscheidend. Ebenso wichtig sind aber auch organisatorische Rahmenbedingungen und externe Faktoren wie gesetzliche Vorgaben und Branchenstandards.

BEHINDERUNGSFAKTOREN FÜR DEN EINSATZ VON GENERATIVER KI

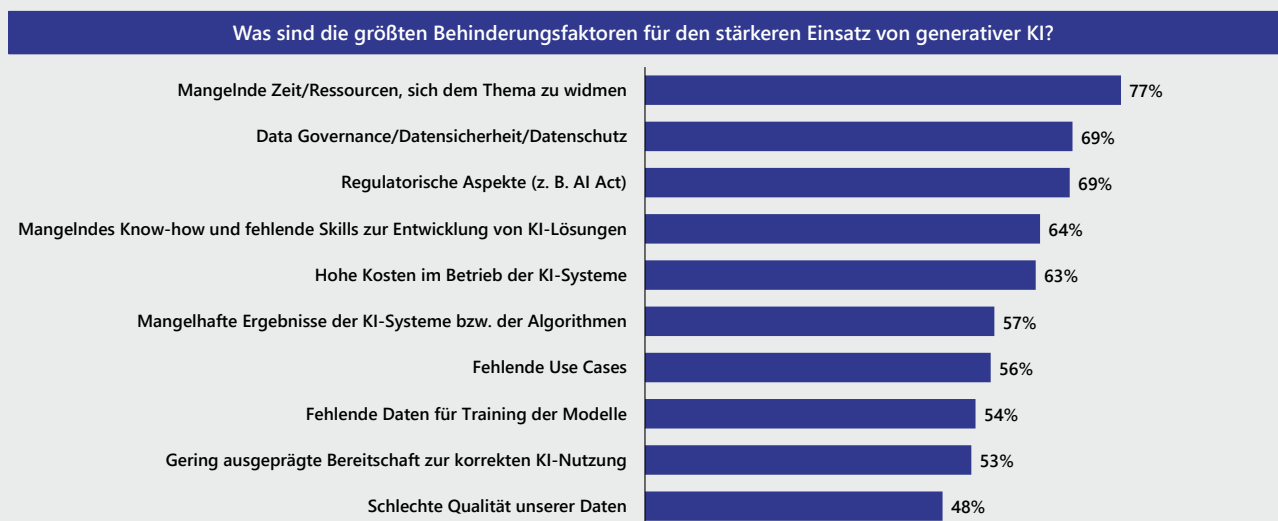


Abb. 35: Frage: Was sind die größten Behinderungsfaktoren für den stärkeren Einsatz von generativen KI?; Skala von 1 = „keine Herausforderung“ bis 4 = „sehr große Herausforderung“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „große Herausforderung“ und „sehr große Herausforderung“; n = 138

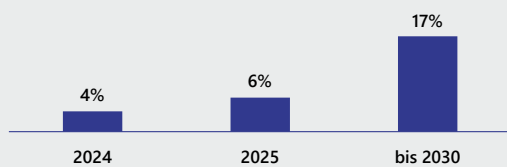


Auswirkungen des Fachkräftemangels auf IT-Organisationen

Die Ergebnisse dieser Studie zeigen: 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. In den untersuchten Unternehmen werden bis zum Jahr 2023 im Durchschnitt 17 Prozent der IT-Mitarbeitenden in den Ruhestand gehen, das ist etwa jede fünfte Stelle. Im Vergleich zu anderen Bereichen ist dieser Anteil zwar vergleichsweise gering, was unter anderem daran liegt, dass der Altersdurchschnitt in den IT-Berufen laut Branchenverband Bitkom überdurchschnittlich jung ist. Daher wird erwartet, dass der demografische Wandel die IT-Branche etwas später, dafür aber mit voller Wucht treffen wird. So ist derzeit jede dritte IT-Fachkraft mindestens 45 Jahre alt. Alarmierend ist jedoch, dass jeder zweite IT-Entscheider das Risiko des Wissensverlustes, welches sich durch das altersbedingte Ausscheiden vieler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den kommenden Jahren ergibt, als signifikant beziehungsweise als geschäftskritisch einstuft. Viele Unternehmen werden sich daher in Zukunft sehr intensiv damit befassen müssen, wie sie das Wissen der ausscheidenden IT-Fachkräfte konservieren und weiterhin zur Verfügung stellen können.

DER DEMOGRAFISCHE WANDEL BEDROHT DIE IT-LIEFERFÄHIGKEIT UND DAS INTELLECTUAL PROPERTY

Wie viel Prozent Ihrer IT-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen in den nächsten Jahren in etwa in Ruhestand?



Wiederbesetzung von Stellen

Im Durchschnitt könnten laut den befragten Unternehmen nur **65%** der weggefallenen Stellen in den nächsten zwei Jahren wieder besetzt werden.

Risiko des Wissensverlusts

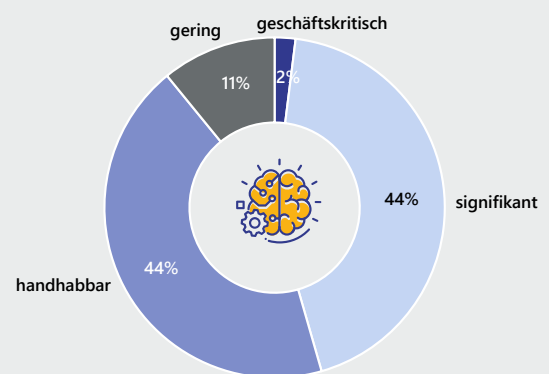


Abb. 36: Frage: Wie viel Prozent Ihrer IT-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen in den nächsten Jahren in etwa in Ruhestand?; alle Teilnehmer; Mittelwert; n = 142
 Frage: Was glauben Sie, wie viel Prozent der in den nächsten zwei Jahren wegfallenden Stellen wieder besetzt werden können?; alle Teilnehmer; Mittelwert; n = 123
 Frage: Wie hoch schätzen Sie das Risiko des damit einhergehenden Wissensverlusts ein?; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 140



Vor allem bei Spezialwissen zu Alt-Systemen, die aber weiterhin gepflegt werden müssen, oder für spezielle Prozesse zeichnet sich in den nächsten Jahren ein massiver Wissensverlust ab. Daher beginnen viele CIOs bereits damit, interne Wissensdokumentationen aufzubauen.

IN DEN KERNTHEMEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION ZEICHNET SICH DER IT-FACHKRÄFTEMANGEL BESONDERS STARK AB

Der demografische Wandel und das damit verbundene schleichende Ausscheiden von IT-Mitarbeitenden zeichnen sich in einigen Kompetenzbereichen bereits sehr deutlich ab. Insbesondere im Bereich Data & Analytics werden laut 69 Prozent der befragten IT-Entscheidenden in den nächsten Jahren mit die meisten Fachkräfte fehlen. Bereits heute ist der Mangel an Experten in diesem Bereich spürbar, was sich bei stark steigender Relevanz von Daten für die digitale Transformation und entsprechend steigender Investitionen in einer stark steigenden Nachfrage nach externen IT-Dienstleistern ablesen lässt. Aber auch im IT-Betrieb werden laut 52 Prozent der Befragten in den nächsten Jahren IT-Fachkräfte fehlen. Bereits heute ist der Altersdurchschnitt in den IT-Operations oft vergleichsweise hoch und IT-Nachwuchs für die Pflege der Altsysteme nur schwer zu finden. Besonders prekär ist die Situation im öffentlichen Sektor, bei Banken und Versicherungen und generell in Unternehmen, die in ländlichen Regionen tätig sind.

BRANCHEN MIT ZUKÜNFTIGEM MITARBEITERMANGEL

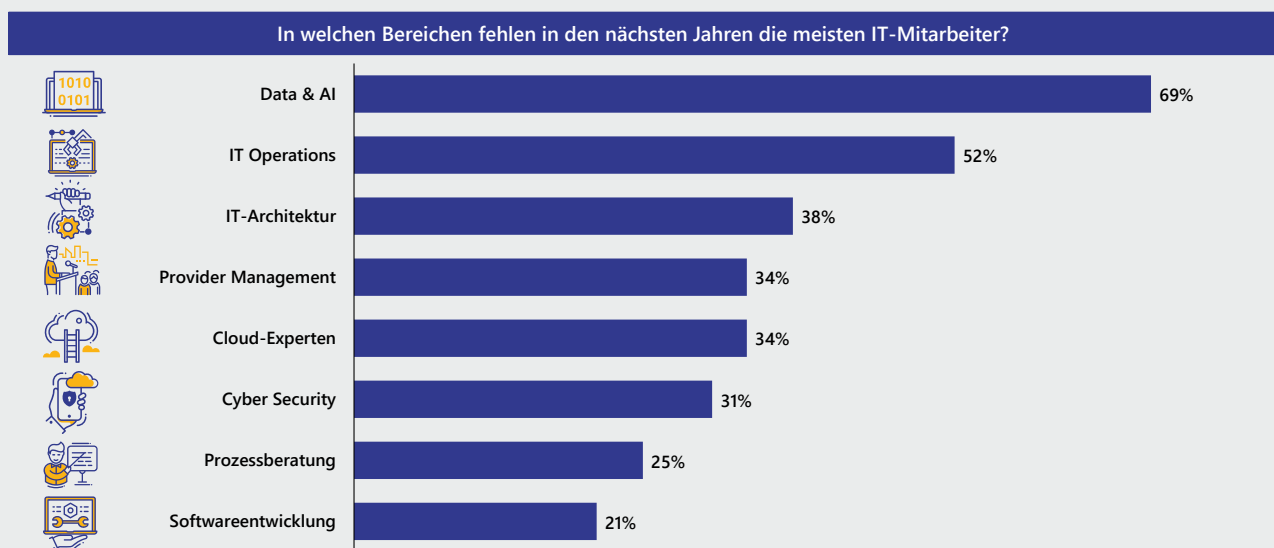


Abb. 37: Frage: In welchen Bereichen fehlen in den nächsten Jahren die meisten IT-Mitarbeiter?; Mehrfachnennungen; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 146



AUSWIRKUNGEN DES FACHKRÄFTEMANGELS AUF

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

In Disziplinen wie der Cloud und Softwareentwicklung ist aus Sicht der Befragten dagegen der Mangel an IT-Personal noch nicht ganz so stark ausgeprägt – unter anderem, weil für diese Themen bereits stark auf Near- und Offshore-Ressourcen zurückgegriffen wird und sie immer noch attraktive Themen für Studierende und Berufseinsteiger sind.

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 72 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 Expertinnen und Experten knapp sind. Tatsächlich berichten 63 Prozent (2023: 53 %) der Befragten davon, dass sie Schwierigkeiten haben, bei bestimmten Ausschreibungen überhaupt lieferfähige IT-Dienstleister zu finden. Dies wiederum führt bei 60 Prozent der Unternehmen dazu, dass sie ihre Dienstleister stärker an sich binden möchten, um sich langfristig die Lieferfähigkeit zu sichern.

AUSWIRKUNGEN DES FACHKRÄFTEMANGELS



Abb. 38: Frage: Welche Auswirkungen hat der Mangel an Fachkräften auf Ihre IT-Organisation?; Skala von 1 = „stimme nicht zu“ bis 4 = „stimme voll zu“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „stimme eher zu“ und „stimme voll zu“; n = 137

Die Schwierigkeiten beim Aufbau digitaler Kompetenzen führen in 52 Prozent der befragten Unternehmen aber auch zu einer Verlangsamung der digitalen Transformation, da die Unternehmen ihre Digitalisierungsprogramme stärker priorisieren und daher einzelne Projekte verschieben müssen. Dies führt aus Sicht von 51 Prozent der Befragten zu Wettbewerbsnachteilen – insbesondere für Unternehmen, die Schwierigkeiten bei der Rekrutierung von IT-Fachkräften haben. So wird der demografische Wandel in den nächsten Jahren ein Treiber für die IT-Modernisierung sein, da die Weiterentwicklung und der Betrieb vieler Alt-Systeme bei einem sich abzeichnenden Personalmangel langfristig sehr herausfordernd respektive gar nicht mehr möglich sein werden. 53 Prozent der befragten IT-Entscheider sind daher der Meinung, dass sie verstärkt auf die Anwendungsmodernisierung und neue Technologieplattformen setzen müssen. Noch stärker gewichten sie sogar die Nutzung von Software as a Service – sogar für Kernanwendungen. 69 Prozent wollen ihre Kernanwendungen in Zukunft in der Cloud betreiben.

Interessant ist, dass sich bereits viele Unternehmen (38 %) auf den demografischen Wandel und den Fachkräftemangel einstellen und technologische Lösungen wie KI und Automatisierung ausloten, um ihre IT-Operations auch zukünftig sicherstellen zu können.



Sustainable Transformation: Rolle der IT bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie

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 (CO₂), Methan (CH₄) oder Lachgas (N₂O) 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 der Corporate Sustainable Responsibility Directive (CSRD) müssen Unternehmen und Organisationen nicht nur die Emissionen im eigenen Unternehmen betrachten, sondern auch in ihrer gesamten Wertschöpfungskette – also auch entlang der IT-Lieferkette, wenn Leistungen wie Cloud Services, Managed Services oder auch Softwareentwicklung als Fremdleistung bezogen werden. Je nach Geschäftsmodell und Branche verursacht die IT (und deren komplette Lieferkette) einen nicht unerheblichen Teil der CO₂-Emissionen, der mit zunehmender Digitalisierung und vor allem der Nutzung von KI-Lösungen stark steigen wird.

UNTERNEHMEN ACHTEN AUCH BEI DER PROVIDER-WAHL BEREITS AUF NACHHALTIGKEIT

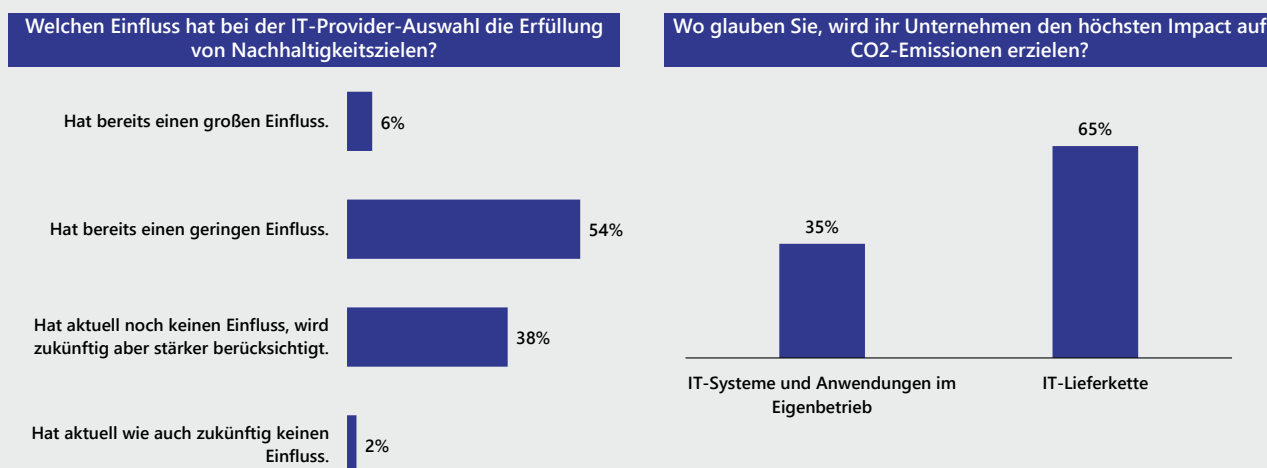


Abb. 39: Frage: Wo glauben Sie, wird ihr Unternehmen den höchsten Impact auf CO₂-Emissionen erzielen?; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 135
 Frage: Welchen Einfluss hat bei der IT-Provider-Auswahl die Erfüllung von Nachhaltigkeitszielen?; alle Teilnehmer; Häufigkeitsverteilung; n = 136

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

DIE MEISTEN EMISSIONEN FALLEN IN DER IT-LIEFERKETTE AN

Die Emissionen entlang der Wertschöpfungskette werden in drei Kategorien untergliedert:

- **SCOPE 1:** Direkte Emissionen, die durch die Aktivitäten des Unternehmens selbst verursacht werden. Beispiele sind Emissionen aus Verbrennungsprozessen, Firmenfahrzeugen, Energieträgern oder Kühlmitteln. Diese Emissionen können vom Unternehmen selbst kontrolliert werden.
- **SCOPE 2:** Indirekte Emissionen aus eingekaufter Energie. Hierunter fallen etwa Strom, Wasserdampf, Wärme oder Kälte, die von Lieferanten bezogen werden. Diese Emissionen können im Einkauf nur indirekt und begrenzt 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 durch den Verkauf. Je nach Branche entfallen bis zu 80 Prozent der CO₂-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 oder die Migration der Anwendungslandschaft in die Cloud. Vielmehr geht es um die Frage, wie die IT einerseits die digitale Transformation möglichst ressourcenschonend umsetzt und andererseits mit IT-Innovationen andere Unternehmensbereiche dabei unterstützt, nachhaltige Lösungen zu entwickeln – die so genannte Twin Transformation.

65 Prozent der befragten IT-Entscheider sehen in der IT-Lieferkette den größten Impact, um CO₂-Emissionen zu reduzieren. Folglich spielen für 60 Prozent der Unternehmen bei der Auswahl von IT-Dienstleistern und Technologielieferanten Nachhaltigkeitskriterien bereits eine Rolle.



Fazit und Ausblick

Die aktuelle Lünendonk®-Studie zur Entwicklung des deutschen IT-Dienstleistungsmarktes sowie zur CIO-Agenda großer Anwenderunternehmen zeigt, dass die digitale Transformation weiterhin mit hoher Priorität und Geschwindigkeit vorangetrieben wird. Zwar haben sich im Jahr 2023 die IT-Ausgaben etwas verlangsamt gegenüber den Vorjahren, allerdings war das vor dem Hintergrund der konjunkturellen Entwicklung auch zu erwarten.

WAS BESCHÄFTIGT DIE ANWENDERUNTERNEHMEN IN DEN KOMMENDEN JAHREN?

Kurz- bis mittelfristig steht weiterhin die digitale Transformation im Fokus und damit die Frage, wie digitale Technologien einen signifikanten Beitrag leisten können.

Hier ist zum einen die Twin Transformation zu nennen, als die Frage, wie die digitale Transformation Unternehmen befähigt, nachhaltig zu handeln, und gleichzeitig die digitale Transformation unter Nachhaltigkeitsaspekten ressourcenschonend umgesetzt werden kann. Beispielsweise belasten die große Nachfrage nach Künstlicher Intelligenz und damit verbundene riesige Rechenleistungen den CO₂-Ausstoß, und auch digitalisierte Prozesse erfordern immer mehr Rechenpower und damit mehr Energie.



Zum anderen beschäftigen sich die von Lünendonk befragten Unternehmen mit Kosten- und Effizienzprogrammen, bei denen digitale Technologien ebenfalls eine zentrale Rolle spielen. So sehen drei von vier der befragten IT-Verantwortlichen den Aufbau von Ende-zu-Ende-Prozessketten und damit mehr Prozessqualität und -geschwindigkeit als wichtiges Ziel für die nächsten zwei Jahre an sowie die IT-Modernisierung hin zu einer modernen IT-Landschaft, die hohe Flexibilität, Skalierbarkeit und einen systemübergreifenden Datenaustausch ermöglicht.

Ein weiteres Top-Thema, welches immer mehr strategische Relevanz erfährt, ist Cyber Security. Die Bedrohungslage durch Cyber-Angriffe bleibt angespannt und hat sich sogar noch verschärft. Die Gefahr geht sowohl von kriminellen Vereinigungen aus, die Systeme lahmlegen, Daten stehlen und dadurch Lösegeld erpressen, als auch von staatlich motivierten Angriffen infolge einer veränderten geopolitischen Lage, die sehr stark auf kritische Infrastrukturen abzielen. Gleichzeitig führt die Digitalisierung selbst zu einer neuen Qualität der Bedrohung. Der vermehrte Einsatz von Software sowie die Abbildung von Geschäftsprozessen in der Cloud resultieren in einer Zunahme von Angriffspunkten für



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Hacker, wodurch sich die Bedrohungslage durch Cyber-Angriffe signifikant erhöht. Vor allem aber geht es mit Blick in die Zukunft für Unternehmen und die öffentliche Verwaltung sowie vor allem für kritische Infrastrukturen darum, den Schritt von IT-Security, also den Fokus auf die IT-Infrastruktur und Netzwerke, zu einer ganzheitlichen Cyber Security, also die Einbeziehung sämtlicher Geschäftsprozesse und miteinander vernetzten unternehmensübergreifenden Systemen, zu schaffen und dadurch zu einer Cyber Resilience zu gelangen, die auf die Herausforderungen einer digitalisierten und komplexeren Welt Antworten findet.

Die wichtigsten Investitionsschwerpunkte für die IT sind daher in den nächsten Jahren Data & Analytics, Cloud Transformation, Cyber Security sowie die Steigerung der Prozesseffizienz durch Ende-zu-Ende-Prozessketten und intelligente Automatisierung.

In der Langfristperspektive zeichnet sich der demografische Wandel als größte Herausforderung ab – nicht nur für die IT, sondern mit stark zunehmender Durchdringung der Fachprozesse durch die IT für die gesamte Wertschöpfungskette. So werden in den befragten Unternehmen bis zum Jahr 2023 im Durchschnitt 17 Prozent der IT-Mitarbeitenden in den Ruhestand gehen. Alarmierend ist dabei, dass jeder zweite IT-Entscheider das Risiko des Wissensverlustes, der sich durch das altersbedingte Ausscheiden bis zum Jahr 2023 ergibt, als signifikant beziehungsweise als geschäftskritisch einstuft. Viele Unternehmen werden sich daher in Zukunft sehr intensiv damit befassen müssen, wie sie das Wissen der ausscheidenden IT-Fachkräfte konservieren und weiterhin zur Verfügung stellen können. Aber auch mit der stärkeren Auslagerung von Prozessen an externe Dienstleister als Managed Service beschäftigen sich immer mehr Unternehmen. Beispiele sind Backoffice-Prozesse wie Finance & Accounting, Legal Services, Tax Services oder Risk & Compliance, aber auch zunehmend R&D, Engineering und natürlich IT-Operations. Tatsächlich vertreten 34 Prozent der befragten CIOs und IT-Leiter die These, dass sie im Jahr 2027 keine internen Kapazitäten für IT-Operations haben werden.



WAS BESCHÄFTIGT IT-DIENSTLEISTER IN DEN KOMMENDEN JAHREN?

Digitalisierungsdruck, Fachkräftemangel, mehr Regulatorik: Grundsätzlich stehen die Vorzeichen für die IT-Dienstleister nicht schlecht. Demgegenüber steht jedoch die konjunkturelle Lage, insbesondere in Deutschland, was vor allem im ersten Halbjahr 2024 bei vielen IT-Dienstleistern zu einem verlangsamten Wachstum gegenüber 2023 geführt hat. Mit Blick auf die Vielzahl an Transformationsfeldern werden Unternehmen und Behörden jedoch investieren müssen – allerdings werden viele dazu mit weniger Budget auskommen müssen.

Das führt zu mehr Druck auf Honorare und Preise. Darauf werden IT-Dienstleister reagieren müssen, unter anderem mit einem Ausbau von Near- und Offshore-Standorten und mehr



FAZIT UND AUSBLICK

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Effizienz in der Erbringung von Leistungen – vor allem durch Künstliche Intelligenz. Ein großer Teil der befragten IT-Dienstleister bestätigt diese Entwicklungen.

So vertreten 71 Prozent der von Lünendonk befragten IT-Dienstleister die These, dass KI-Kompetenzen in Zukunft wettbewerbsentscheidend sein werden. Im Jahr 2023 wurden durchschnittlich 16,8 Prozent der in Deutschland erbrachten IT-Dienstleistungen aus Near- und Offshore-Regionen geliefert. Für das Jahr 2030 sind 44 Prozent der befragten IT-Dienstleister der Meinung, dass bereits die Hälfte der in Deutschland erbrachten IT-Dienstleistungen Near- und Offshore erbracht wird.

EINSCHÄTZUNG DER IT-DIENSTLEISTER ZU ZUKUNFTSTHESEN FÜR DAS JAHR 2030

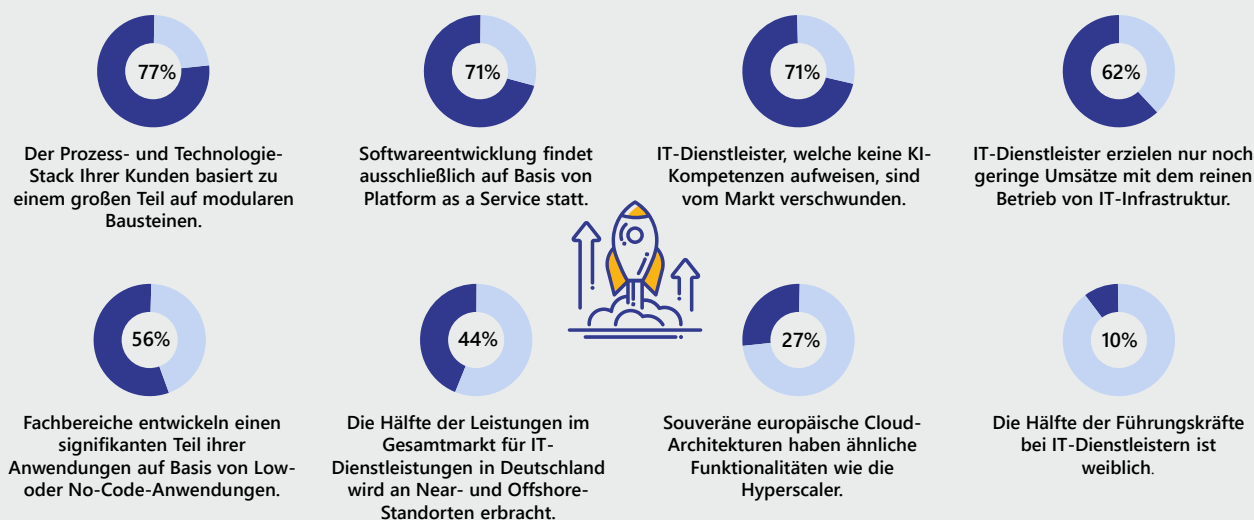


Abb. 40: Frage: Wenn Sie an das Jahr 2030 denken, welche der folgenden Aussagen halten Sie für wahrscheinlich?; Skala von -2 = „sehr unwahrscheinlich“ bis +2 = „sehr wahrscheinlich“; alle Teilnehmer; dargestellte Antworten beziehen sich auf „eher wahrscheinlich“ und „sehr wahrscheinlich“; n = 77

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
- BWI
- DATAGROUP
- EWERK
- q.beyond
- Randstad Digital

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



www.luenendonk.de/agbs

Lünendonk im Interview mit den Studienpartnern

ARVATO SYSTEMS GROUP	93
Matthias Moeller Chief Executive Officer	
BWI GMBH	98
Frank Leidenberger Chief Executive Officer	
DATAGROUP SE	103
Andreas Baresel Chief Executive Officer	
EWERK GROUP	107
Marcus Leeb Chief Executive Officer	
Q.BEYOND AG	110
Thies Rixen Chief Executive Officer	
RANDSTAD DIGITAL GERMANY AG	114
Patrick Arnold Regional Solution Lead für Europa	



Lünendonk im Interview mit Arvato Systems



Arvato Systems unterstützt führende Unternehmen und Organisationen bei ihrer digitalen Transformation. Matthias Moeller ist seit 1995 im Bertelsmann-Konzern tätig und hat dort seit 2003 Geschäftsführungspositionen im Bereich IT-Services inne. Seit April 2016 leitet er als CEO das gesamte Geschäft der Arvato Systems Group; seit 2019 ist er zudem CIO von Bertelsmann. Im Interview spricht er über aktuelle Nachfragethemen, die Cloud-Transformation und die erforderliche Modernisierung der IT-Landschaften.



Matthias Moeller
Chief Executive Officer
Arvato Systems Group

LÜNENDONK: Arvato Systems ist 2023 um rund zwölf Prozent gewachsen und verbesserte sich in der Lünendonk-Liste der führenden IT-Beratungen um einen Platz. Aus welchen Branchen und zu welchen Themen haben Sie in den vergangenen Monaten eine besonders starke Nachfrage erfahren?

MATTHIAS MOELLER: Thematisch treiben vor allem der Bedarf von souveräner IT, der Betrieb von ERP-Systemen und das Interesse an generativer KI unser Geschäft. Daneben ist unser Wachstum auf die gestiegene Nachfrage im öffentlichen Sektor, im Gesundheitswesen, in der Energie- und Versorgungswirtschaft sowie im gesamten KRITIS-Umfeld zurückzuführen. Insbesondere in stark regulierten Branchen und solchen mit besonders hohem Schutzbedürfnis ändern sich die Rahmenbedingungen für den Betrieb von IT-Lösungen. Organisationen müssen ihre Resilienz, Sicherheit, Regionalität, Flexibilität und Transparenz erhöhen. Dies führt zwangsläufig zu einer Veränderung der IT-Architekturen und -Plattformen. Speziell die öffentliche Verwaltung steht vor herausfordernden Digitalisierungsvorhaben – wobei man nicht erwarten darf, dass diese ähnlich dynamisch wie in der Privatwirtschaft ablaufen werden.

LÜNENDONK: Was waren und sind aus Ihrer Sicht die Treiber für die starke Nachfrage?

MATTHIAS MOELLER: Dass sich Organisationen aus den genannten Bereichen für Arvato Systems als Transformationspartner entscheiden, hat natürlich Gründe. Wir bieten unseren Kunden ein End-to-End-Portfolio aus einer Hand: von Beratung, Konzeption und



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Design über Umsetzung, Implementierung und Integration bis hin zu Betrieb und Wartung. Dabei steht der individuelle Bedarf im Mittelpunkt. Unsere Kunden schätzen es sehr, dass wir Projekte in Deutschland umsetzen und die entwickelten IT-Lösungen auch in eigenen Rechenzentren oder in unserer Private Cloud in Deutschland betreiben können. Wenn es Sinn macht, arbeiten wir natürlich mit Partnern aus unserem Ökosystem zusammen. Grundsätzlich sind wir völlig frei von Einflüssen Dritter.

Zugleich haben wir mit Bertelsmann einen finanzstarken Konzern mit der Kultur eines seit 190 Jahren unabhängigen Unternehmens an unserer Seite, der uns langfristig und nachhaltig unterstützt. Die Summe der Vorteile ist für unsere Kunden attraktiv. Viele erkennen sich in Arvato Systems wieder, was die strategische und operative Ausrichtung betrifft. Und wenn es um heikle Themen geht, wie etwa IT souverän zu betreiben, die Abhängigkeit von internationalen Anbietern zu reduzieren, IT-Sicherheitsrisiken zu minimieren und regulatorische Anforderungen umzusetzen, braucht man einen Partner, auf den man sich jederzeit verlassen kann. Genau dafür stehen wir.

LÜNENDONK: Stichwort Cloud-Transformation: Laut unserer Studie setzen 72 Prozent der Unternehmen hier 2024 und 2025 einen Investitionsschwerpunkt. Nehmen Sie einen Wandel wahr, dass Unternehmen nicht nur per „Lift & Shift“ in die Cloud gehen, sondern Anwendungen auch häufiger Cloud-nativ umbauen?

MATTHIAS MOELLER: Es gibt einen starken, wenn auch sehr unterschiedlichen Bedarf an Cloudifizierung. Viele Konzerne, etwa im Commerce-Umfeld, sind schon sehr weit und haben teilweise rein digitale Geschäftsmodelle. Diese Unternehmen blicken auf lange Cloud Journeys zurück und verwenden Cloud-native IT-Lösungen. Im Mittelstand kann es hingegen vorkommen, dass selbst erfolgreiche Firmen gerade erst mit der Cloud-Migration beginnen. Dann geht es zunächst darum, IT-Infrastrukturen und IT-Lösungen via „Lift & Shift“ in die Cloud zu verlagern. Und das in der Regel in einem Multicloud-Modell.

LÜNENDONK: Wie schätzen Sie konkret den Reifegrad von Unternehmen in Deutschland beim Umbau ihrer IT-Landschaften ein? Wie weit sind sie mit ihrer IT-Modernisierung?

MATTHIAS MOELLER: Der Status quo in den Unternehmen ist sehr unterschiedlich. Dennoch würde ich sagen, dass sich Deutschland nicht wesentlich von anderen erfolgreichen europäischen Volkswirtschaften unterscheidet. Wir haben eine erfolgreiche Industrie mit langer Historie. Darum gibt es in Firmen Unmengen an Legacy-Systemen, die sich nicht auf Knopfdruck modernisieren lassen.

"Im Mittelstand kann es hingegen vorkommen, dass selbst erfolgreiche Firmen gerade erst mit der Cloud-Migration beginnen."



Matthias Moeller
Arvato Systems Group

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

In der öffentlichen Verwaltung hinken wir etwas hinterher. Wir brauchen mehr Geschwindigkeit bei der Digitalisierung von Ministerien, Behörden, Ämtern und Organisationen. In einigen anderen Ländern erkenne ich eine größere Durchgängigkeit bei der Integration der Systeme. Wir verstricken uns zuweilen im Klein-Klein der Genehmigungsverfahren und suchen Argumente gegen digitale Services. Warum setzen wir IT-Lösungen nicht schneller um und justieren bei Bedarf nach? Warum legen wir den engagierten Menschen, die die Digitalisierung des öffentlichen Sektors vorantreiben wollen, Steine in den Weg? Das muss sich ändern. Wir müssen jetzt die Voraussetzungen dafür schaffen, dass Behörden die souveräne Cloud in Zukunft nutzen können.

LÜNENDONK: Ebenfalls zeigen die Studienergebnisse, dass die souveräne Cloud in den kommenden Jahren stark an Relevanz gewinnen wird. 66 Prozent der Unternehmen erwarten, dass sich bis 2027 souveräne Clouds durchgesetzt haben. Was verstehen Sie unter einer souveränen Cloud und wie positioniert sich Arvato Systems in diesem wichtigen Bereich?

MATTHIAS MOELLER: Wir bei Arvato Systems verstehen unter Souveränität die Fähigkeit, im digitalen Raum selbstbestimmt zu handeln. Dabei entsteht Souveränität im Spannungsfeld verschiedener Dimensionen, die in Konkurrenz zueinanderstehen können, nämlich Kontrolle, Investitionsbedarf und Leistungsfähigkeit. Zudem zeichnet sich Souveränität durch den Grad an Sicherheit, Autarkie, Lokalität, Flexibilität und Widerstandsfähigkeit in den Bereichen Technologie, Organisation und Regulierung aus. Wenn Organisationen also über den Einsatz einer Cloud-Plattform nachdenken, sollte sich deren Architektur an all diesen Aspekten orientieren. Denn Souveränität ist keine absolute Größe. Sie entsteht als Folge einer Entscheidung, welche die eigene Situation und individuelle Bedürfnisse berücksichtigt.

Auch wir gehen davon aus, dass es bis 2027 mehrere souveräne Clouds geben wird, die unterschiedliche Anforderungen adressieren. Je nach Anwendungsfall und Grad der benötigten Souveränität werden diese Clouds den spezifischen Bedarf von Unternehmen und Behörden gleichermaßen erfüllen. Arvato Systems zählt zu den Top-Anbietern von souveränen IT-Leistungen in Deutschland. Dabei agieren wir als Multicloud-Provider, der Kunden Zugang zu den Public Clouds der Hyperscaler und zu unserer eigenen Private Cloud eröffnet. Daneben engagieren wir uns auch intensiv, um mit unseren Partnern SAP und Microsoft eine souveräne und sichere Cloud-Plattform für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung bereitzustellen und diese zu betreiben. So oder so: Unternehmen und Behörden können sich bei Arvato Systems flexibel zwischen verschiedenen Cloud-Angeboten entscheiden und mehrwertstiftende Services, die wir auch mit AWS, Google, Microsoft und SAP anbieten, nutzen. Dabei überzeugen wir nicht nur mit einem wett-

"Wir brauchen mehr Geschwindigkeit bei der Digitalisierung von Ministerien, Behörden, Ämtern und Organisationen."



Matthias Moeller
Arvato Systems Group



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

bewerbsfähigen Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch damit, dass wir unsere Kunden partnerschaftlich und auf Augenhöhe betreuen. Dieses Feedback erhalten wir regelmäßig.

LÜNENDONK: In welchen Anwendungsfällen und Branchen sehen Sie für souveräne IT besonders großes Potenzial?

MATTHIAS MOELLER: Branchen mit großem Potenzial sind die öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Gesundheitswesen, Energie- und Versorgungswirtschaft, der eigentliche KRITIS-Bereich und auch weitere Unternehmen mit kritischer Infrastruktur. Je nach Anwendungsfall und Anforderungsprofil kann der Grad der Souveränität jedoch variieren. So sind die Anforderungen in der öffentlichen Verwaltung in vielen Bereichen besonders umfangreich und durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) definiert. In vielen Unternehmen dagegen kann das Maß der gewünschten und als notwendig erachteten Souveränität zu einem großen Teil eigenständig bestimmt werden, wobei der notwendige Souveränitätsgrad in regulierten Branchen naturgemäß zunimmt. In jedem Falle gilt aber: Immer dann, wenn Systeme für sensible personenbezogene Daten oder Unternehmensdaten eingesetzt werden – zum Beispiel Kommunikations- oder Collaboration-Systeme – ist eine souveränere IT wichtig. Und das gilt für alle Branchen und Bereiche.

LÜNENDONK: Aktuell dominieren beim Thema Cloud die großen amerikanischen Hyperscaler das Feld. Wenn die souveräne Cloud weiter Fahrt aufnimmt, bedeutet das nicht auch, dass IT-Landschaften noch hybrider werden und das Management der Workloads auf den unterschiedlichen Infrastrukturen komplexer in der Orchestrierung wird?

MATTHIAS MOELLER: Wie komplex es ist, das Management der Workloads zu orchestrieren, ist von der Organisation und ihrer IT-Infrastruktur abhängig. Wenn beispielsweise ein Ministerium zwei Plattformen hat, über die es alle Prozesse und Services abwickelt, ist es relativ einfach, die Workloads zu managen. In einem Unternehmen, das einen Multiplattform- oder Multivendor-Ansatz verfolgt, sieht das möglicherweise anders aus. Hier gibt es eine große Zahl an Einflussfaktoren. Entsprechend groß ist die Komplexität des Workload-Managements – theoretisch. Denn in der Praxis können Unternehmen auf spezielle Orchestrierungsplattformen zurückgreifen, um Daten und Workloads effizient und verlässlich zu managen – auch im Krisenfall zur Sicherstellung der Business Continuity. Als Multicloud Service Provider unterstützen wir Unternehmen dabei, verschiedene Clouds zu orchestrieren und eine solide IT-Infrastruktur als Backbone zu schaffen.

LÜNENDONK: Zum Abschluss möchten wir Sie gerne um Ihre Meinung zu einer These an die von uns befragten CIOs bitten. Ein Drittel der CIOs halten es für wahrscheinlich,

"Branchen mit großem Potenzial sind die öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Gesundheitswesen, Energie- und Versorgungswirtschaft, der eigentliche KRITIS-Bereich und auch weitere Unternehmen mit kritischer Infrastruktur."



Matthias Moeller
Arvato Systems Group

dass sie im Jahr 2027 keine eigenen Kapazitäten für IT Operations mehr vorhalten werden. Gehen Sie hier mit?

MATTHIAS MOELLER: Ja, ich teile die Meinung der befragten CIOs. Viele Organisationen werden ihre IT nicht mehr selbst betreiben, sondern aus der Cloud beziehen und mit passgenauen Managed Services ergänzen. Beides erhalten Unternehmen von uns – ebenso wie individuelle Security Services. Wir kümmern uns um den End-to-End-Betrieb von IT-Lösungen, während sich Firmen und Organisationen auf ihr Business und ihre Prozesse konzentrieren – gestern, heute und in Zukunft.



Lünendonk im Interview mit BWI



Als IT-Systemhaus und Digitalisierungspartner der Bundeswehr gewährleistet die BWI eine robuste und zuverlässige IT-Infrastruktur und arbeitet kontinuierlich an der Weiterentwicklung von Applikationen und Systemen. Im Interview erläutert Frank Leidenberger, CEO der BWI, welche Themen und Initiativen im Vordergrund stehen und wie der technologische Fortschritt die BWI transformiert und wie Künstliche Intelligenz dabei unterstützen kann.



Frank Leidenberger
Chief Executive Officer
BWI GmbH

LÜNENDONK: Die BWI ist der zentrale IT-Dienstleister der Bundeswehr. Was bedeutet das konkret, für welche Themen und Aufgaben ist die BWI zuständig?

FRANK LEIDENBERGER: Die BWI hat sich in den vergangenen Jahren zum IT-Systemhaus der Bundeswehr entwickelt. Wenn Sie sich unser Leistungsportfolio anschauen, das von Field-Service, User-Helpdesk, Betrieb von Rechenzentren, Beratungsleistungen für die Bundeswehr bis hin zum großen Komplex IT-Sicherheit reicht, wird das sehr deutlich. Der Grund für die große Breite unseres Angebotes liegt auf der Hand: die Anforderungen an die Bundeswehr haben sich stark verändert – und damit auch die Anforderungen an uns.

Früher hat sich die BWI ausschließlich um die sogenannte "weiße" oder administrative IT gekümmert. Heutzutage wird immer deutlicher: die Grenzen zwischen "weißer" und "grüner" – einsatznaher – IT verschwimmen zunehmend. Daher übernehmen wir als Digitalisierungspartner der Bundeswehr auch immer mehr Aufgaben aus dem Bereich "Einsatznaher IT". Unser primäres Ziel ist es, die Bundeswehr bei der Erhöhung ihrer Einsatz- und Führungsfähigkeit zu unterstützen. Das haben wir auch fest in unserem Zielbild verankert.

Um unsere Aufgabe als Digitalisierungspartner bestmöglich erfüllen zu können, sollten wir die Bundeswehr proaktiv beraten und unterstützen können und nicht warten müssen, bis ein entsprechender Auftrag kommt. Das fordert übrigens auch Generalleutnant Michael Vetter, Abteilungsleiter CIT (Cyber- und Informationstechnik). Aufgrund der



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Finanzierungsgegebenheiten und der Art und Weise, wie wir beauftragt werden, sind uns da natürlich ein paar Grenzen auferlegt. Aber im Kern sind wir uns einig und diese Forderung entspricht auch unserem Anspruch.

LÜNENDONK: Bereits zum vierten Mal unterstützt die BWI die Marktstudie. Wie hat sich das Unternehmen in den vergangenen Jahren weiterentwickelt?

FRANK LEIDENBERGER: Was uns alle bewegt, sind die Herausforderungen durch den Krieg in der Ukraine und der damit einhergehende veränderte Bedarf der Bundeswehr. Auch die BWI muss sich anpassen, um die Bundeswehr besser bei ihren neuen Aufgaben unterstützen zu können – vor allem mit Blick auf die Landes- und Bündnisverteidigung. Aktuell ist es daher unsere Kernaufgabe, diese Veränderungen so schnell wie möglich auf den Weg zu bringen und uns neu aufzustellen – damit meine ich nicht nur organisatorisch. Es geht auch um ein Umdenken, damit wir die Bundeswehr umfassend und mit höherer Geschwindigkeit unterstützen können. Nicht nur im Frieden, sondern auch in Krise und Krieg.

LÜNENDONK: Von 2023 bis 2028 will die BWI rund vier Milliarden Euro an externe Dienstleister im Zuge von Ausschreibungen vorgeben. Welche Themen stehen dabei im Fokus?

FRANK LEIDENBERGER: Allein in diesem Jahr setzt die BWI etwas mehr als 1,8 Milliarden um. In den Folgejahren steigt diese Summe jährlich um etwa 150 bis 250 Millionen an. Zusätzliche Ausschläge nach oben gibt es, wenn wir zusätzliche Beauftragungen und damit Geld erhalten, um es zu investieren. Beispielsweise stehen wir gerade vor der Aufgabe, die Rechenzentren zu erneuern. Auch das bekannte Thema German Mission Network ist etwas, was die Bundeswehr bei uns beauftragt und was kleinere Milliardenbeträge erforderlich macht - im ersten Schritt für Investitionen in den Aufbau, im zweiten für den Betrieb und die Regeneration der Systeme. Insofern macht der reine Fokus auf diese vier Milliarden eigentlich keinen Sinn. Im Grunde genommen geben wir jedes Jahr nahezu ein Drittel des verfügbaren Volumens wieder an den Markt.

LÜNENDONK: Wie setzt sich das Partner-Ökosystem der BWI zusammen und wie wird mit diesen Partnern zusammengearbeitet?

FRANK LEIDENBERGER: Als IT-Systemhaus der Bundeswehr bedienen wir sehr unterschiedliche Anforderungen der Bundeswehr. Viele davon sind eher grundsätzlicher Natur, aber es gibt auch eine Reihe von Anforderungen, bei denen wir von der Zusammenarbeit mit Partnern profitieren können. Partnerschaften ermöglichen der BWI Zugriff auf Technologien und Expertenwissen, ohne dass wir alles selbst aufbauen müs-

"Aktuell ist es daher unsere Kernaufgabe, diese Veränderungen so schnell wie möglich auf den Weg zu bringen und uns neu aufzustellen – damit meine ich nicht nur organisatorisch."



Frank Leidenberger
BWI GmbH



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

sen. Sie helfen uns auch dabei, Wissen und Fähigkeiten in bestimmten Bereichen schneller aufzubauen. Ein gutes Beispiel hierfür ist unsere kürzlich geschlossene Partnerschaft mit den KI-Experten von Aleph Alpha. Für uns ist die Partnerschaft spannend, weil wir einerseits von dem Expertenwissen im Bereich KI profitieren und andererseits mit Aleph Alpha die Möglichkeit haben, an der Entwicklung eines KI-Modells auf Basis neuester Hardware mitzuarbeiten. Wir können nicht nur unsere respektive die Anforderungen der Bundeswehr einbringen, sondern erhalten auch Einblick in die Trainingsdaten. Das heißt, wir werden in der Lage sein, genau nachzuvollziehen, auf welcher Basis das neue KI-Modell Entscheidungen trifft und können im Zweifel auch nachbessern.

Unsere grundsätzlichen Erwartungen hängen immer auch vom jeweiligen Partner ab, denn hier gibt es große Unterschiede. Wir haben zum einen Partnerschaften mit sehr großen Unternehmen, die auch Technologien selbst weiterentwickeln. Wie etwa die Firmen, die uns Netzwerk- und Servertechnologie zur Verfügung stellen oder die mit uns die Cloud aufbauen. Da gehen wir davon aus, dass diese von sich aus auch technologische Innovationen mitbringen. Wir haben aber auch Partner, die mit uns an Projekten arbeiten. Dafür braucht es dann nicht nur eine partnerschaftliche Kooperation, sondern auch ein besonderes gegenseitiges Vertrauensverhältnis.

Aufgrund verschiedener Vorgaben der Bundeswehr gibt es aber auch Arbeitspakete, die wir mit eigenem Personal erbringen müssen.

LÜNENDONK: Kommen wir zu den technologischen Entwicklungen. Die BWI arbeitet unter anderem am Einsatz von KI. Für welche Use Cases nutzen Sie die Technologie?

FRANK LEIDENBERGER: Die BWI ist davon weggegangen, KI-Einzellösungen zu erproben – stattdessen werden KI-Technologien bei uns in einem extra dafür gegründeten Technology Center identifiziert und weiterentwickelt. Dort versuchen wir, die Technologie tiefer zu durchdringen und daraus dann mögliche Lösungen für die Bundeswehr abzuleiten. Daraus ergeben sich oft spannende neue Ansätze und Innovationsprojekte. Ein Beispiel ist das Projekt Neuronale 4D-Visualisierung. Hier senden Drohnen bei Aufklärungsflügen Videodaten und die KI baut daraus in kurzer Zeit 4D-Modelle der überflogenen Gebiete, die sich wiederum durchsuchen lassen. Sie können die KI beispielsweise auffordern, militärische Stellungen zu zeigen. In dem Modell lassen sich auch Bäume oder andere Objekte, welche die Sicht versperren, durch die KI "entfernen", um einen besseren Blick auf das Gesuchte zu erhalten.

Ein anderes Beispiel ist das Experiment "Kalmar". Hier haben wir gemeinsam mit der Bundeswehr KI-gestützte Unterwasseraufklärung erprobt. Hierfür nutzen wir KI, um selbst-

"Die BWI ist davon weggegangen, KI-Einzellösungen zu erproben – stattdessen werden KI-Technologien bei uns in einem extra dafür gegründeten Technology Center identifiziert und weiterentwickelt."



Frank Leidenberger
BWI GmbH

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

erhobene Daten auszuwerten und in die Lagebilderstellung einfließen zu lassen. Konkret kann zum Beispiel ein Tauchroboter den Meeresgrund nach Minen absuchen. Entdeckt er etwas, sorgt die KI selbstständig dafür, dass der Roboter auftaucht und die Daten überträgt. Dieses Vorgehen ist sehr effizient, da zum einen keine menschlichen Taucher mehr eingesetzt werden müssen und zum anderen nicht mehr stundenlang Videomaterial gesichtet werden muss.

LÜNENDONK: Im militärischen Kontext ist der Einsatz von KI umstritten. Wie stellen Sie sicher, dass KI-Systeme ethisch-korrekt agieren?

FRANK LEIDENBERGER: Grundsätzlich gibt es beim Thema Ethik und KI zwei Aspekte, die man betrachten sollte. Zunächst einmal gibt es die technische Seite. Wir müssen nachvollziehen können, warum eine KI so handelt, wie sie handelt. Nur dann können wir auch sicherstellen, dass sie sich so verhält, wie wir das wollen, indem wir bei Bedarf Anpassungen und Korrekturen vornehmen können. Das heißt: Trainingsdaten und Vorgehen müssen transparent sein. Mit KI-Modellen von der Stange kommt man hierbei nicht weit, denn die Anbieter gewähren in der Regel keine Einblicke in ihre Trainingsdaten. Damit ist der Einsatz solcher Modelle für viele Anwendungen im militärischen Bereich automatisch ausgeschlossen. Gerade deswegen freuen wir uns über die Partnerschaft mit Aleph Alpha, die uns dabei helfen wird, die eben beschriebene Anforderung zu erfüllen.

Zum zweiten betrachten wir die ethische Seite des KI-Einsatzes. Hier muss man sagen, dass dies eine Aufgabe für die Politik und im Grunde auch für die Gesellschaft ist. Was wollen wir eine KI entscheiden lassen und wo ziehen wir Grenzen? Aktuell ist es in Deutschland so, dass am Ende immer ein Mensch die Entscheidung trifft – beispielsweise darüber, ob ein Waffensystem feuert oder nicht. Wären wir aber bereit, die KI im Verteidigungsfall, in dem ohnehin spezifische Rechtsregeln gelten, auch über Waffensysteme entscheiden zu lassen, um wertvolle, manchmal entscheidende, Sekunden zu gewinnen und so die eigenen Bürgerinnen und Bürger zu schützen, wie zum Beispiel bei der Luftabwehr? Mit solchen und anderen Fragen müssen wir uns beschäftigen. Wie reagieren wir auf einen Gegner, der beim Einsatz von KI keinerlei ethische Bedenken hat und damit klar im Vorteil ist was Reaktionszeiten betrifft? Wichtig ist: Die Diskussion darüber muss jetzt geführt werden.

LÜNENDONK: Kommen wir noch zu einem anderen Thema: Trotz Fachkräftemangel hat die BWI 2023 wie auch in den letzten Jahren schon rund 500 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingestellt. Wie gehen Sie dabei vor und worauf achten Sie bei Kandidatinnen und Kandidaten?

"Wir müssen nachvollziehen können, warum eine KI so handelt, wie sie handelt. Nur dann können wir auch sicherstellen, dass sie sich so verhält, wie wir das wollen, indem wir bei Bedarf Anpassungen und Korrekturen vornehmen können."



Frank Leidenberger
BWI GmbH

FRANK LEIDENBERGER: Bei der Vielzahl an verfügbaren Stellen geht die Entscheidung für oder gegen einen Arbeitgeber weit über die Frage nach dem passenden Gehalt hinaus – es geht auch um Überzeugung und Identifikation. Die BWI verfolgt ein klares Ziel: In Frieden, Krise und Krieg erbringt sie für die Bundeswehr stabile, sichere und effiziente IT-Services im Inland und Ausland, um die Einsatz- und Führungsfähigkeit sowie Kampfkraft der Bundeswehr zu erhöhen. Damit erfüllt die BWI einen relevanten Zweck, der letztlich einen wichtigen Teil zur Verteidigungsfähigkeit unseres Landes beiträgt. Dieser Sinn hinter unserer Arbeit unterscheidet uns deutlich von anderen Arbeitgebern. Zusammen mit der richtigen Positionierung bei den Themen Vergütung, Arbeitszeitmodelle, Flexibilität und Benefits hilft uns das, auch in Zeiten wie diesen weiter zu wachsen



Lünendonk im Interview mit DATAGROUP



DATAGROUP zählt zu den führenden IT-Service-Unternehmen in Deutschland und betreut sowohl mittelständische und große Unternehmen als auch öffentliche Auftraggeber. Andreas Baresel ist seit März 2022 Chief Executive Officer der DATAGROUP SE und war zuvor seit 2018 Mitglied des Vorstands. Im Interview spricht er über die aktuellen Marktentwicklungen, die Herausforderungen im Bereich der Cyber Security sowie über die Souveräne Cloud und Künstliche Intelligenz.



Andreas Baresel
Chief Executive Officer
DATAGROUP SE

LÜNENDONK: DATAGROUP zählt zum fünften Mal in Folge zu den führenden IT-Service-Unternehmen in Deutschland. Wie entwickelte sich ihr Geschäft in den vergangenen Monaten?

ANDREAS BARESEL: Wir sind stolz darauf, erneut als eines der führenden IT-Service-Unternehmen in Deutschland anerkannt zu werden. In den vergangenen Monaten hat sich unser Geschäft trotz der weiterhin angespannten konjunkturellen Lage positiv entwickelt. Unsere operativen Zahlen zeigen, dass wir gut aufgestellt sind und ein solides Geschäftsergebnis erzielen konnten. Die Nachfrage nach unserer IT-Outsourcing-Lösung CORBOX bleibt branchenübergreifend stark, was sich in den anhaltend hohen Auftragseingängen widerspiegelt. Der Auftragseingang liegt bereits zum ersten Halbjahr deutlich über dem Gesamtjahr 2022/23. Besonders unsere Investitionen in die Bereiche Künstliche Intelligenz, Cybersicherheit und Cloud zahlen sich aus. Diese Zukunftsthemen sind zentral für unsere Wachstumsstrategie und tragen wesentlich dazu bei, dass wir auch in den kommenden Monaten mit steigenden Umsätzen rechnen. Zusätzlich konnten wir durch die Akquisition der ISC Consulting AG unser Angebot im Bereich SAP Services und -Beratung erweitern, um der steigenden Nachfrage gerecht zu werden. Gleichzeitig setzen wir verstärkt auf organisches Wachstum, um unsere Marktposition weiter zu festigen. Diese Entwicklungen bestätigen unsere strategische Ausrichtung und stärken unsere Position weiter.

LÜNENDONK: DATAGROUP arbeitet auch für Unternehmen im regulierten Umfeld, die bekanntlich hohe Security-Anforderungen haben. Welche besonderen Herausforderungen ergeben sich bei diesen Unternehmen?



ANDREAS BARESEL: Viele Unternehmen stehen vor erheblichen Herausforderungen in Bezug auf Sicherheit und Compliance. Sie unterliegen strengen gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben, die kontinuierlich überwacht und eingehalten werden müssen. Eine der größten Herausforderungen besteht darin, sicherzustellen, dass alle IT-Systeme und -Prozesse diesen hohen Sicherheitsstandards entsprechen und gleichzeitig flexibel genug sind, um auf sich ändernde Vorschriften schnell reagieren zu können. Insbesondere Unternehmen, die zur Kritischen Infrastruktur (KRITIS) gehören, stehen vor hohen Anforderungen. Diese Unternehmen müssen außergewöhnlich strenge Sicherheitsmaßnahmen ergreifen, um Ausfälle oder Angriffe zu verhindern. Die IT-Sicherheit in KRITIS-Unternehmen muss deshalb nicht nur robust und zuverlässig, sondern auch zukunftssicher sein.

Bei DATAGROUP legen wir großen Wert darauf, ein vollständiges IT-Service-Portfolio anzubieten, das mit unserem Ansatz Compliance-as-a-Service nicht nur den aktuellen Anforderungen entspricht, sondern sich auch kontinuierlich der sich verändernden Regulatorik anpasst. Ein Beispiel dafür sind unsere branchenspezifischen Cloudangebote wie die Defense Cloud und die Finance Cloud, die auf die besonderen Bedürfnisse und hohen Sicherheitsanforderungen dieser Sektoren zugeschnitten sind. Unsere spezialisierten Cloudlösungen gewährleisten, dass Unternehmen im regulierten Umfeld sowohl höchste Sicherheitsstandards einhalten als auch von den Vorteilen der Cloud-Technologie profitieren können.

LÜNENDONK: Mit STACKIT, IONOS, Delos und weiteren Unternehmen treten neue Player in den Markt, welche sich als souveräne Cloud-Anbieter positionieren. Wie blicken Sie auf diese Entwicklung?

ANDREAS BARESEL: Die zunehmende Anzahl neuer Player im Cloud-Markt zeigt deutlich die wachsende Bedeutung und Nachfrage nach Cloud-Dienstleistungen. Es ist positiv zu sehen, dass immer mehr Unternehmen auf souveräne Cloud-Lösungen setzen, um ihre Daten sicher und unabhängig zu verwalten. Bei DATAGROUP begrüßen wir diese Entwicklung, da sie Innovationen fördert und die gesamte Branche voranbringt. Wir sehen uns in einer starken Position, da wir auf eine langjährige Erfahrung und Expertise als Multi-Cloud-Service-Provider zurückgreifen können. Zukünftig wird die Bedeutung branchenspezifischer Clouds, die da wo es zulässig ist mit offenen Public Cloud Services kombiniert werden, weiter zunehmen. Wie bereits erwähnt, ist DATAGROUP bestens darauf vorbereitet, diesen Bedarf zu decken, indem wir unsere eigenen spezialisierten Cloud-Plattformen im Zusammenspiel mit den Hyperscalern und anderen souveränen Clouds als nahtlosen Multi-Cloud Service anbieten.

LÜNENDONK: 67 Prozent sind der Meinung, dass souveräne Clouds sich durchgesetzt haben und von der Mehrheit der Unternehmen genutzt werden. Gehen Sie hier mit?

"Die zunehmende Anzahl neuer Player im Cloud-Markt zeigt deutlich die wachsende Bedeutung und Nachfrage nach Cloud-Dienstleistungen."



Andreas Baresel
DATAGROUP SE

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

ANDREAS BARESEL: Ich teile die Einschätzung, dass souveräne Clouds weiter an Bedeutung gewinnen. Die Anforderungen an Datenschutz, Compliance und die zunehmende Abhängigkeit von wenigen großen internationalen Cloud-Anbietern treiben diese Entwicklung voran. Souveräne Clouds bieten den Vorteil, dass Unternehmen die Kontrolle über ihre Daten behalten und sicherstellen können, dass die Datenverarbeitung bei nationalen und europäischen Cloud-Provider auf jeden Fall den relevanten Datenschutzbestimmungen entsprechen.

Bei DATAGROUP beobachten wir eine wachsende Nachfrage nach solchen Lösungen, insbesondere in regulierten Branchen wie dem Gesundheitswesen, dem Finanzsektor oder der öffentlichen Verwaltung. Zusätzlich sehen wir, dass branchenspezifische Clouds immer wichtiger werden. Unternehmen benötigen maßgeschneiderte Lösungen, die auf ihre regulatorischen Rahmenbedingungen zugeschnitten sind und teilweise auch branchenspezifische Funktionen bieten. Dies macht sie zu einer attraktiven Option für viele Organisationen, die schneller mit ihrer Digitalisierung vorankommen wollen. Wir sind überzeugt, dass dieser Trend anhalten wird und werden weiterhin in den Ausbau und die Optimierung unserer souveränen und branchenspezifischen Multi-Cloud-Angebote investieren, um unseren Kunden die beste Kombination zur Verfügung zu stellen.

LÜNENDONK: Kommen wir zum Hypethema KI. Wie ist DATAGROUP hier aufgestellt?

ANDREAS BARESEL: DATAGROUP hat in den vergangenen Jahren gezielt in den Ausbau von KI investiert. Ein bedeutender Schritt war der Zukauf der KI-Plattform HIRO („Human Intelligence Robotically Optimized“). HIRO ist eine intelligente Plattform, die mit menschlicher Expertise darauf trainiert wird, zahlreiche Aufgaben und Prozessschritte, die heute noch manuell bearbeitet werden, zukünftig automatisiert auszuführen. Durch diese Fähigkeit zur intelligenten Entscheidungsfindung können viele unstrukturierte und zeitaufwändige Aufgaben automatisiert werden, was zu einer erheblichen Entlastung und Optimierung unserer Arbeitsprozesse führt. Darüber hinaus qualifizieren wir uns mit dieser Technologie auch in Zukunft als wettbewerbsfähiger und qualitativ hochwertiger Dienstleister.

Unser Ziel ist es, diese Technologie strategisch in unseren CORBOX Services einzusetzen. Mit HIRO können wir nicht nur die Effizienz unserer internen Prozesse steigern, sondern auch unseren Mitarbeitenden ermöglichen, sich auf komplexere und strategischere Aufgaben zu konzentrieren. Dies führt zu besseren Ergebnissen für unsere Kunden und einer höheren Zufriedenheit innerhalb unserer Teams.

LÜNENDONK: Wie wird KI den klassischen IT-Betrieb aus Ihrer Sicht verändern? Wo konkret sehen Sie Anwendungsfälle?

„Souveräne Clouds bieten den Vorteil, dass Unternehmen die Kontrolle über ihre Daten behalten und sicherstellen können, dass die Datenverarbeitung bei nationalen und europäischen Cloud-Provider auf jeden Fall den relevanten Datenschutzbestimmungen entsprechen.“



Andreas Baresel
DATAGROUP SE

ANDREAS BARESEL: Künstliche Intelligenz wird den IT-Betrieb nachhaltig transformieren. Mit Plattformen wie HIRO sind wir in der Lage, unstrukturierte Aufgaben durch KI-gestützte Prozesse zu bearbeiten. Dies ermöglicht die Automatisierung von Aufgaben, die zuvor nur manuell lösbar waren, und führt zu erheblichen Zeit- und Kosteneinsparungen. Der Einsatz von KI ist aber auch in nahezu jedem anderen Bereich möglich, da es viele unstrukturierte Aufgaben gibt, die durch herkömmliche Automatisierung schwer zu bewältigen sind. Der Vorteil der KI besteht darin, dass keine Standardisierung der Aufgaben nötig ist, um sie zu automatisieren. Dies eröffnet vielfältige Anwendungsfälle. Durch die dynamische Planung können Projekte oder Tätigkeiten mit komplexen Abhängigkeitsstrukturen effizient organisiert werden, beispielsweise in der Flugzeugwartung oder Militärlogistik. In der Netzwerkplanung optimiert KI die Konfiguration von Antennen in der Telekommunikation, wodurch die Bandbreite ohne neue Infrastruktur erhöht wird. Im Bahnnetz verbessert die KI durch bessere Reihung der Züge die Streckenkapazität. Zudem erleichtert KI die Implementierung, Überwachung und Dokumentation komplexer Compliance-Regelwerke in verschiedenen Bereichen wie der Finanzbranche und Produktion.

Das sind nur einige Beispiele aus anderen Anwendungsbereichen. Im IT-Betrieb wird die Rolle der KI durch die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten auf jeden Fall immer bedeutender werden. DATAGROUP setzt daher konsequent auf KI-Technologien.

LÜNENDONK: Welche weiteren Potenziale sehen Sie durch KI für Ihr Unternehmen intern und welche Use Cases diskutieren Sie mit Kunden?

ANDREAS BARESEL: Wir erkennen in KI immense Potenziale. Durch den strategischen Einsatz von HIRO können wir nicht nur unsere Effizienz steigern, sondern auch neue innovative Lösungen anbieten. Ein Beispiel für die Integration von HIRO ist die Automatisierung im Service Desk. HIRO übernimmt hier unter anderem die Annahme und Kategorisierung von Tickets. Aber nicht nur das klassische „Catch and Dispatch“ wird von der KI übernommen, auch erste Analyse-Schritte auf den Systemen zur Bearbeitung des Tickets werden direkt von der KI durchgeführt und im Ticket dokumentiert. Wir sprechen jetzt von automatisiertem „Catch, Dispatch & Analyse“ in quasi Null-Reaktionszeit. Dies reduziert die Bearbeitungszeit erheblich und ermöglicht eine schnelle und zielgerichtete Lösung der Kundenanfrage.

Ein weiteres Einsatzgebiet ist die automatisierte Verarbeitung von Alarmmeldungen in unseren operativen Systemen. HIRO ist an unsere Monitoringsysteme angebunden und kann Alarmmeldungen eigenständig bearbeiten. Beispielsweise kann HIRO bei Serverausfällen sofort Maßnahmen ergreifen, um die Downtime zu minimieren und den normalen Betrieb schnellstmöglich wiederherzustellen. Diese automatisierten Abläufe sorgen für eine höhere Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit unserer Services.

"Der Vorteil der KI besteht darin, dass keine Standardisierung der Aufgaben nötig ist, um sie zu automatisieren."



Andreas Baresel
DATAGROUP SE

Lünendonk im Interview mit EWERK

EWERK



EWERK gehört laut der Lünendonk-Liste zu den führenden IT-Service-Unternehmen. Als Spezialist für komplexe IT-Projekte und reibungslose IT-Services bietet die EWERK Group Dienstleistungen in den Bereichen Consulting und Strategie, Softwareentwicklung und Design sowie IT Operations und IT Infrastruktur an. Marcus Leeb ist seit Juni 2022 CEO der EWERK Group. Im Interview spricht er über aktuelle Nachfragethemen und Herausforderungen im Bereich Cloud und Regulatorik sowie über Near- und Offshoring.



Marcus Leeb
Chief Executive Officer
EWERK Group

LÜNENDONK: EWERK zählt wie bereits im vergangenen Jahr zu den führenden 25 IT-Service-Unternehmen in Deutschland und ist 2023 um rund 12 Prozent gewachsen. Welche Themen haben Sie in den vergangenen Monaten intern vorangetrieben und welche Services haben Ihre Kunden stark nachgefragt?

MARCUS LEEB: Im vergangenen Jahr haben wir eine starke Nachfrage zur hybriden Cloud erfahren, insbesondere aus der kritischen Infrastruktur. Das betrifft Themen wie Sicherheit, regulatorische Anforderungen, technische Stabilität und die Auswahl, welche Services in der Private Cloud und welche in der Public Cloud bereitgestellt werden sollen. Darüber hinaus hatten wir eine starke Nachfrage nach Beratung zu NIS-2. Durch die neuen Anforderungen sind immer mehr Unternehmen von der Richtlinie betroffen. Dies führt nicht nur bei bestehenden, sondern auch bei zukünftigen IT-Projekten zu einer steigenden Komplexität. EWERK hat sich darauf spezialisiert, wie man bei gleichbleibenden oder sogar sinkenden IT-Budgets sicher in die Zukunft geht und dabei flexibel sowie agil bleibt.

LÜNENDONK: EWERK ist auf IT-Services für die kritische Infrastruktur spezialisiert. Mit NIS-2 und DORA kommen neue und schärfere Regularien auf die Unternehmen zu. Was sehen Sie hier als die größten Herausforderungen an und wie bereiten sich aus Ihrer Sicht die Unternehmen auf die Umsetzung der Anforderungen vor?

MARCUS LEEB: Mit NIS-2 und DORA kommen zwei Schwergewichte im Bereich der Regulierung auf Unternehmen zu. Dabei geht es nicht nur um die Anforderungen dieser



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Richtlinien, sondern auch um die Überleitung von betroffenen Unternehmen aus dem Bereich MaRisk in die neuen Anforderungen. Viele Kunden sind unsicher, wie sie diese Anforderungen zeitnah regulatorisch konsistent und nachweisbar erfüllen sollen und suchen Unterstützung von der Ist-Analyse bis zur Umsetzung. Hier sehen wir in den nächsten Jahren weiteren Unterstützungsbedarf auf der Kundenseite

LÜNENDONK: Wie entwickelt sich infolgedessen Ihr Serviceportfolio weiter?

MARCUS LEEB: Wir erweitern unser Serviceportfolio kontinuierlich um die oben genannten Aspekte der Kosteneffizienz, des Zusammenspiels von Public und Private Cloud, der regulatorischen Anforderungen und vor allem der Flexibilität. Daraus entstand unsere Commercial Share Plattform (CSP), die alle aktuellen Sicherheits- und Regulierungsanforderungen in Private, Public und hybriden Cloud-Modellen erfüllt. Diese Lösung ist nach Aussagen unserer Kunden derzeit noch einzigartig auf dem deutschen Markt. Wir sehen hier weiterhin eine sehr hohe Nachfrage.

LÜNENDONK: Auch in der KRITIS-Branche stellt die Cloud-Transformation eines der wichtigsten Themen für IT-Verantwortliche dar. Welche Entwicklung sehen Sie hier bei Ihren Kunden?

MARCUS LEEB: Wir sehen oft klare Strategien in Richtung Cloud-native, aber die Umsetzung zeigt, dass viele der aktuellen Applikationen weder die technischen noch die sicherheitsrelevanten oder regulatorischen Anforderungen für eine sofortige strategische Umsetzung in ein Cloud-natives Modell erfüllen. Dies führt zu Pilotversuchen und -konzepten, um Erfahrungen zu sammeln, wie die bestehende Applikationslandschaft in eine Cloud-native Welt transformiert werden kann.

LÜNENDONK: Gleichzeitig befinden wir uns noch immer in einer angespannten Konjunkturphase, sodass Investitionen genaue auf ihren Business-Mehrwert geprüft werden. Wird die Cloud-Transformation aus Ihrer Sicht eher als Business-Thema gesehen, mit dem sich Prozesse und Geschäftsmodelle verändern lassen oder häufig noch als reines IT-Thema mit dem Fokus auf Kosten?

MARCUS LEEB: Der Kostenfokus ist weiterhin wichtig. Oft stammen die Anforderungen zur Digitalisierung, Resilienz und Flexibilisierung der Geschäftsmodelle aus den Fachbereichen. Die Umsetzung erfolgt jedoch meist in den IT-Abteilungen. Wir sehen derzeit eine etwas abflachende Nachfrage der Individualsoftwareentwicklung, aber eine steigende Nachfrage nach Cloud-Transformationen.

"Oft stammen die Anforderungen zur Digitalisierung, Resilienz und Flexibilisierung der Geschäftsmodelle aus den Fachbereichen. Die Umsetzung erfolgt jedoch meist in den IT-Abteilungen."



Marcus Leeb
EWERK Group

LÜNENDONK: Wir sehen sowohl in dieser als auch in weiteren Studien, dass Unternehmen mit der Cloud erst dann die gewünschten Mehrwerte erzielen, wenn sie ihre Strukturen, Organisation und Prozesse auf die Cloud-Nutzung anpassen. Worauf kommt es hier an?

MARCUS LEEB: Das überrascht nicht. Die Cloud selbst ändert zunächst keine Geschäftsprozesse oder Strategien. Sie bietet jedoch bei richtiger Nutzung Flexibilität, Kostentransparenz, Sicherheit und Wachstumsmöglichkeiten. Erst wenn Kunden ihre Projekte und Organisationsstrukturen anpassen, können sie das volle Potenzial der modernen Technologie ausschöpfen.

LÜNENDONK: Kommen wir noch auf ein anderes Thema: Sie bieten seit kurzem sogenannte Scalable Software Teams an. Was bedeutet dies?

MARCUS LEEB: Die Scalable Software Teams sind eine flexible Lösung für Kunden im Bereich der Softwareentwicklung. Wir unterstützen durch ein hocheffizientes und flexibles Teammodell aus Spezialisten aus Vietnam bei Softwareprojekten. Das Modell ist integrativ mit dem Kunden geplant und bietet höchste Kosteneffizienz, Sicherheit und Stabilität im Teamaufbau. Anders als beim klassischen Offshoring bieten wir feste Teams, die eng mit Kunden zusammenarbeiten und kostengünstig, schnell und zuverlässig unterstützen.

LÜNENDONK: Welche Länder erachten Sie für Near- und Offshoring im IT-Sektor als besonders spannend und für welche Services?

MARCUS LEEB: Für Kunden mit regulatorischen Anforderungen bleibt der europäische Raum im Fokus. Dazu zählen die klassischen osteuropäischen Länder sowie verstärkt Portugal. Hier sehen wir vor allem im Bereich Managed Services eine hohe Nachfrage von Kunden, die mittelgroße Teams zur Unterstützung benötigen.

"Die Cloud selbst ändert zunächst keine Geschäftsprozesse oder Strategien. Sie bietet jedoch bei richtiger Nutzung Flexibilität, Kostentransparenz, Sicherheit und Wachstumsmöglichkeiten."



Marcus Leeb
EWERK Group

Lünendonk im Interview mit q.beyond



q.beyond ermöglicht mittelständischen Unternehmen, das gesamte Potenzial der Digitalisierung zu nutzen, und bietet Komplettlösungen in den Bereichen Cloud, Künstliche Intelligenz, SAP, Microsoft, Data Intelligence, Security und Softwareentwicklung. Seit April 2023 ist Thies Rixen CEO der q.beyond AG. Im Interview spricht er über Investitionsentscheidungen der Kunden, die aktuelle Cyber-Bedrohungslage sowie Cloud und Künstliche Intelligenz.



Thies Rixen
Chief Executive Officer
q.beyond AG

LÜNENDONK: Wie bereits im Vorjahr verzeichnete q.beyond auch 2023 im Inland ein Wachstum von rund 11 Prozent, bei gleichzeitigem schrumpfen der deutschen Wirtschaft. Wie zufrieden sind Sie mit dem abgelaufenen Geschäftsjahr?

THIES RIXEN: Das letzte Geschäftsjahr war ein gutes Jahr für unser Unternehmen. Wir sind erneut zweistellig gewachsen. Und trotz des nach wie vor schwierigen gesamtwirtschaftlichen Umfelds konnten wir neben dem Umsatzziel auch die Ziele für EBITDA und Free Cashflow erreichen - im Falle des Free Cashflow sogar übertreffen.

Das vorige Jahr war für uns ein Transformations- und Umbau-Jahr – es blieb kaum ein Stein auf dem anderen. Auf Basis unserer Strategie 2025 haben wir unser Geschäftsmodell fokussiert, die Schlagkraft im Go-to-Market erhöht und über eine Vereinheitlichung und Straffung von Prozessen sowie Strukturen die Effizienz deutlich gesteigert.

LÜNENDONK: Die deutsche Wirtschaft befindet sich auch 2024 in einer schwächeren Phase, sodass für 2024 nur ein sehr geringes BIP-Wachstum erwartet wird. Wie wirkt sich dies in Kundengesprächen auf Investitionsentscheidungen aus?

THIES RIXEN: Es ist kein Geheimnis, dass viele Unternehmen angesichts der schwachen Konjunktur und der hohen wirtschaftlichen und politischen Unsicherheit generell eher zurückhaltend investieren. Doch bei Themen wie der Modernisierung ihrer IT, deren Verlagerung in die Cloud und dem Einsatz künstlicher Intelligenz müssen sie handeln,



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

um im internationalen Wettbewerb nicht den Anschluss zu verlieren. Hinzu kommt die Absicherung der IT gegen die zunehmende Zahl von Cyber-Angriffen. Bei all diesen Themen sind wir gut aufgestellt und haben zuletzt weitere Kunden gewonnen.

LÜNENDONK: 86 Prozent der von Lünendonk befragten IT-Verantwortlichen geben an, dass steigende Security-Anforderungen eine wichtige Business-Anforderung sind, auf die die IT in den kommenden Jahren verstärkt reagieren muss. Gehen Sie hier mit und wie nehmen Sie die Cyber-Bedrohungslage und den Reifegrad bei Ihren Kunden wahr?

THIES RIXEN: Ich würde sogar noch weiter gehen und die Cyber-Absicherung als existenziell bezeichnen. Wer das Thema vernachlässigt, für den ist es nur eine Frage der Zeit, bis es zu erfolgreichen Angriffen kommt.

Die hohe Nachfrage seitens mittelständischer Unternehmen nach umfassenden Cyber-Security-Lösungen spüren wir massiv und haben darauf die passenden Antworten: von der ersten Analyse und der Strategie über die Implementierung geeigneter Security-Mechanismen und -Technologien bis hin zur fortlaufenden Weiterentwicklung. Es geht um die Resilienz des Geschäftsmodells und damit um einen echten Mehrwert für den Kunden.

Aktuell kommen zu der ohnehin zunehmenden Bedrohungslage zahlreiche verstärkende Faktoren hinzu, wie etwa die expandierenden technologischen Möglichkeiten der Angreifer: Jeder kann heutzutage mit Hilfe von KI Code und damit auch Schadprogramme erstellen. Daher ist es sehr wichtig, Security als Dauerthema zu verstehen. Denn die Angreifer entwickeln sich ständig weiter und wer stehen bleibt, wird schnell überholt.

LÜNENDONK: Auch im Bereich Microsoft und SAP hat q.beyond ein umfassendes Portfolio. In vielen Unternehmen laufen noch eigenentwickelte Legacy-Systeme, welche zwar stabil laufen, jedoch schwierig weiterzuentwickeln sind und zudem Fachkräfte rar sind. Eine Situation, die sich durch den demografischen Wandel weiter verschärft. Haben Altsysteme noch eine Daseinsberechtigung?

THIES RIXEN: Solange aus Business-Sicht die Systeme funktionieren und ihren Zweck erfüllen, sehen die Unternehmen meist keinen Handlungsbedarf. Warum auch? Die Einführung eines neuen Systems bindet Ressourcen – finanziell und personell. Dabei übersehen Unternehmen aber oft den Mehrwert, der durch die Einführung moderner IT-Lösungen entsteht. Ob bei KI-Anwendungen, mit denen sich an vielen Stellen Prozesse automatisieren lassen und wo Microsoft aktuell sehr stark ist, oder auch bei der neuesten SAP-Generation, die datengestützte Geschäftsentscheidungen enorm beschleunigen kann. Um die Einführung dieser Lösungen möglichst schlank zu gestalten, verfügen wir über standar-

"Aktuell kommen zu der ohnehin zunehmenden Bedrohungslage zahlreiche verstärkende Faktoren hinzu, wie etwa die expandierenden technologischen Möglichkeiten der Angreifer."



Thies Rixen
q.beyond AG

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

disierte Best Practices für zahlreiche Anwendungsfälle. Mit einer guten Vorplanung gelingt jede Transition im Zeit- und Kostenrahmen und der ROI stellt sich schnell ein.

LÜNENDONK: Kommen wir an dieser Stelle zum Trendthema KI: 58 Prozent der befragten CIOs sehen in den IT Operations ein Potenzial für den Einsatz von künstlicher Intelligenz. Wie blicken Sie auf diese Einschätzung?

THIES RIXEN: Meiner Meinung nach sollten es eher 100 Prozent sein. Denn KI ist mittlerweile in der Lage, standardisierte Abläufe, von denen es unzählige auch in der IT Operations gibt, automatisiert zu erfassen und die Folgeprozesse anzustoßen. Damit lassen sich beispielsweise Kundenanliegen schneller bearbeiten und die Zufriedenheit steigt auf allen Seiten: Die Mitarbeitenden im Service werden von zeitraubenden Aufgaben entlastet und können sich auf das Wesentliche konzentrieren: den Kunden. Und wenn die Reaktionsgeschwindigkeit im Service steigt, erhöht sich gleichzeitig die Kundenzufriedenheit.

Im Bereich IT Operations bewältigen wir jeden Monat mehr und mehr Tasks mithilfe von KI. Das Resultat sind geringere Kosten und eine höhere Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit. Wir streben eine Serviceführerschaft unter den IT-Dienstleistern an und KI ist einer der Bausteine auf dem Weg dorthin.

LÜNENDONK: Hybride IT-Landschaften aus einem Mix aus On-Premises, Private Cloud und Public Cloud sind heute in vielen Unternehmen die Normalität. 53 Prozent der Unternehmen geben in der Studie an, dass sie erwarten, dass die Private Cloud an Relevanz verliert und die Public Cloud dafür wichtiger wird – eine ziemlich divergierende Aussage somit. Welche Entwicklungen rund um die Cloud beobachten Sie aktuell?

THIES RIXEN: Cloud-Landschaften mit einem Mix aus Private und Public Cloud sind heute die Realität in den meisten Unternehmen. Denn sie sind am besten auf die IT-Bedürfnisse zugeschnitten, mit Anteilen von Commodity und individuellen Anwendungen. Die Herausforderung für viele Firmen, insbesondere im Mittelstand, besteht darin, beide Landschaften zu vereinen. An der Stelle benötigen sie einen Partner, der beide Welten versteht und diese integrieren kann.

Zur Frage der Relevanz von Private-Cloud-Lösungen: Je nach Kundenanforderung ist die Public Cloud in manchen Fällen keine Alternative – etwa aus datenschutzrechtlichen Gründen. Insofern sind wir froh, unseren Kunden beides aus einer Hand anbieten zu können, inklusive Private Cloud Services aus unseren eigenen zertifizierten Hochsicherheitsrechenzentren.

"Cloud-Landschaften mit einem Mix aus Private und Public Cloud sind heute die Realität in den meisten Unternehmen."



Thies Rixen
q.beyond AG

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

LÜNENDONK: q.beyond hat seit einiger Zeit neben den Branchen Handel, Logistik und produzierendem Gewerbe eine Spezialisierung auf den öffentlichen Sektor und das Finanzwesen. Wieso sind diese Branchen hinzugekommen und wie hat sich Ihr Geschäft in diesen Bereichen entwickelt?

THIES RIXEN: Der Bedarf an professionellen IT-Services ist auch in diesen Branchen enorm, wie auch die vorliegende Lünendonk-Studie zeigt. Und auch hier braucht es Branchen-Expertise, um die Anforderungen richtig zu verstehen und die passenden Lösungen zu anzubieten. Mit Rosneft Deutschland, die unter Treuhandverwaltung der Bundesnetzagentur steht, haben wir beispielsweise einen Kunden im Bereich der kritischen Infrastruktur gewinnen können. Weitere Unternehmen mit ähnlich hohen IT-Anforderungen werden folgen.

Und im öffentlichen Sektor haben wir unter anderem Partnerschaften geschlossen, das in diesem Bereich sehr stark ist und wo wir mit unserer Kompetenz in der Softwareentwicklung unterstützen. Der Bedarf ist auch hier groß.

LÜNENDONK: Zum Schluss möchten wir Sie um Ihre Meinung zu einer These bitten, die wir den CIOs gestellt haben. 50 Prozent der CIOs sind der Meinung, dass im Jahr 2027 alle von genutzten Softwareprodukte und IT-Dienstleistungen mit einem CO₂-Preis hinterlegt sind. Gehen Sie hier mit?

THIES RIXEN: Klimaschutz geht uns alle an. Unternehmen tragen hier eine besondere Verantwortung. Zudem müssen sie künftig verstärkt die Nachhaltigkeit ihrer Dienstleister nachweisen, und dazu gehören auch IT-Service-Unternehmen. Wir sind hier seit vielen Jahren gut aufgestellt, betreiben unsere Rechenzentren mit Ökostrom, investieren in deren Effizienz und werden auch hier immer besser. 2025 wollen wir klimaneutral sein. Unternehmen, die einen starken und nachhaltigen IT-Partner suchen, sind bei q.beyond an der richtigen Adresse.

"Klimaschutz geht uns alle an. Unternehmen tragen hier eine besondere Verantwortung."



Thies Rixen
q.beyond AG



Lünendonk im Interview mit Randstad Digital



Die Randstad Digital Germany AG ist Partner für digitales Enablement und auf lösungsorientierte sowie kundenzentrierte Services mit lokaler Lieferverantwortung spezialisiert, um die Transformation ihrer Kunden zu beschleunigen. Patrick Arnold ist seit Mai 2024 Regional Solution Lead für Europa, wobei er maßgeschneiderte Lösungen und Architekturen fördert, strategische Geschäfte leitet und die globale Zusammenarbeit stärkt. Im Interview spricht er über das Re-Branding, Near- und Offshore-Standorte sowie die Trendthemen Data & Analytics und Künstliche Intelligenz.



Patrick Arnold
Regional Solution Lead für Europa
Randstad Digital Germany AG

LÜNENDONK: Randstad Digital existiert erst seit einigen Monaten unter diesem Branding. Was verbirgt sich dahinter und wie ist das Unternehmen positioniert?

PATRICK ARNOLD: Randstad Digital agiert seit dem Q3 2023 als solches auf dem deutschen Markt und ist ein Tochterunternehmen der Randstad Holding, die ihre Tochterunternehmen mit Fokus auf IT Consulting & Solutions zu einer neuen Organisation integriert hat. Unser Schwerpunkt liegt allerdings nicht auf der Zeitarbeit, wie man leicht annehmen könnte, sondern als Digital Enablement Partner helfen wir unseren Kunden dabei, ihre digitale Transformation zu beschleunigen. Wir kombinieren spezialisiertes Know-how rund um die digitale Transformation mit lokaler Lieferverantwortung bei globaler Skalierbarkeit und bieten unseren Kunden weiterhin die bewährten Leistungen (digitale Lösungen und Dienstleistungen). Der große Unterschied ist, über die neue Organisation erhalten sie nun auch weltweit Zugang zu einem Pool an hochspezialisierten Experten. Ein Plus für Kunden, denn das agile Modell von Randstad Digital passt sich perfekt an die sich ständig ändernden Kunden- und Geschäftsanforderungen.

LÜNENDONK: Randstad Digital verfügt über umfangreiche Near- und Offshore-Kapazitäten. Mittelständische Unternehmen standen dem lange skeptisch gegenüber. Wandelt sich diese Einstellung aus Ihrer Sicht? Schließlich fordern der Fachkräftemangel und demografische Wandel auch in den kommenden Jahren die Unternehmen heraus.



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

PATRICK ARNOLD: Viele unserer langjährigen Bestandskunden, aber auch Neukunden, fokussieren sich aktuell auf den Einsatz von Near- und Offshore. Die Gründe dafür sind unterschiedlich. Kosten spielen natürlich eine Rolle, aber für viele geht es in erster Linie darum, motivierte Talente zu erreichen. Gerade der Mittelstand vermisst diese im eigenen Land teilweise, daher sind motivierte Talente mit Wachstums-Mindset sehr begehrt und ein großes Plus.

LÜNENDONK: Inwieweit kann Randstad Digital diese Herausforderungen der Kunden erfüllen?

PATRICK ARNOLD: Über unseren globalen Delivery-Ansatz mit lokaler Lieferverantwortung verbinden wir Verständnis für Markt und Kultur des Kunden mit globaler Skalierung durch geschulte Talente. Aktuell steigen hierbei die Anfragen für Portugal und Rumänien. Randstad Digital bietet zusätzlich mit dem Aufbau von sogenannten Global Captive Centers (GCCs) die frühzeitige Übernahme des Aufbaus und Betriebs von Applikationen an. Zum Ende der Projektlaufzeit werden dann die eingesetzten Talente in eine Legal Entity des Kunden transferiert. Durch dieses Angebot kann der Aufbau von Nearshore-Standorten für unsere Kunden "beschleunigt" werden.

LÜNENDONK: Kommen wir auf die aktuellen Technologietrends zu sprechen. Data Analytics ist in unserer jährlichen Erhebung erstmalig an der Spitze. Was sehen Sie als Gründe und Treiber hierfür?

PATRICK ARNOLD: Die wachsende Bedeutung von Data Analytics ist auf eine Kombination aus technologischen Fortschritten, der zunehmenden Verfügbarkeit und Menge an Daten sowie dem Streben nach Wettbewerbsvorteilen und Effizienz zurückzuführen. Unternehmen generieren und sammeln heute mehr Daten als je zuvor. Mit der Verbreitung von IoT-Geräten, digitalen Transaktionen und weiteren Entwicklungen gibt es eine Fülle von Daten, die analysiert werden können, um wertvolle Einblicke zu gewinnen. Data Analytics ermöglicht es Unternehmen, diese Daten zu nutzen und fundierte Entscheidungen zu treffen, die ihre Effektivität steigern und wettbewerbsfähig zu bleiben. Die Entwicklung neuer Technologien und Tools im Bereich der Datenanalyse hat die Verarbeitung und Auswertung großer Datenmengen erleichtert. Fortschritte in den Bereichen des maschinellen Lernens, künstlicher Intelligenz und Cloud Computing tragen dazu bei, dass Data Analytics leistungsfähiger und zugänglicher wird. Durch die Optimierung von Geschäftsprozessen und die Identifizierung ineffizienter Bereiche können Unternehmen mit Hilfe von Data Analytics erhebliche Kosten einsparen, was Data Analytics noch attraktiver und beliebter macht.

"Die wachsende Bedeutung von Data Analytics ist auf eine Kombination aus technologischen Fortschritten, der zunehmenden Verfügbarkeit und Menge an Daten sowie dem Streben nach Wettbewerbsvorteilen und Effizienz zurückzuführen."



Patrick Arnold
Randstad Digital

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

LÜNENDONK: Wie müssen sich Unternehmen wandeln, um auch langfristig stärker datengetrieben zu agieren?

PATRICK ARNOLD: Unternehmen müssen umfassende Veränderungen vornehmen, die mehrere Aspekte ihrer Organisation und Arbeitsweise betreffen. Sie müssen beispielsweise spezialisierte Datenteams aufbauen, die über die erforderlichen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen, um Daten effizient zu verwalten und zu analysieren. Diese Teams sollten aus Data Scientists, Data Engineers, Data Analysts und anderen relevanten Experten bestehen. Durch die Zusammenarbeit können sie sicherstellen, dass Daten korrekt erfasst, verarbeitet und interpretiert werden, um fundierte Geschäftsentscheidungen zu ermöglichen. Außerdem sollten Unternehmen Data-Operations-Prozesse einführen, um die Datenverarbeitung zu verbessern und die Qualität und Verfügbarkeit von Daten sicherzustellen. DataOps stellt zudem ein agiles, kollaboratives Ansatzmodell für Datenmanagement und -analyse dar und integriert Datenentwicklung und -betrieb.

Darüber hinaus sollten Daten als eigenständiges Produkt betrachtet und behandelt werden – Stichwort Data as a Product. Das bedeutet, dass Daten mit derselben Sorgfalt und Methodik wie physische Produkte entwickelt, gepflegt und bereitgestellt werden. Unternehmen sollten klare Verantwortlichkeiten und Rollen für die Daten Produktentwicklung festlegen und sicherstellen, dass Datenprodukte den Anforderungen der Nutzer entsprechen und kontinuierlich verbessert werden. Die Etablierung einer robusten Data Governance ist als vierter und letzter Punkt zu nennen. Unternehmen müssen eine umfassende Data Governance-Strategie entwickeln, die Verantwortlichkeiten für die Datenverwaltung klar definiert und sicherstellt, dass alle Datenaktivitäten den gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen entsprechen. Dies hilft auch, die Datenqualität zu sichern und das Vertrauen in datengetriebene Entscheidungen zu stärken.

LÜNENDONK: Das zweite große Trendthema ist generative KI. Aktuell wird der Markt durch wenige große Anbieter wie OpenAI mit seinem Modell ChatGPT dominiert. Wie wird sich im unternehmerischen Kontext aus Ihrer Sicht die Entwicklung fortsetzen?

PATRICK ARNOLD: Die letzten Jahre haben gezeigt, dass KI signifikante Fortschritte gemacht hat und kontinuierlich an Bedeutung gewinnt. Im unternehmerischen Kontext wird sich diese Entwicklung zweifellos fortsetzen. Generative Künstliche Intelligenz wird nicht mehr nur als Option betrachtet, sondern als ein absolutes Muss für Unternehmen, die wettbewerbsfähig bleiben wollen. Unternehmen, die diese Technologie frühzeitig und effektiv integrieren, werden langfristig erfolgreich sein und sich in einem zunehmend wettbewerbsintensiven Markt behaupten können.

"Die letzten Jahre haben gezeigt, dass KI signifikante Fortschritte gemacht hat und kontinuierlich an Bedeutung gewinnt."



Patrick Arnold
Randstad Digital



Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland

Obwohl der Markt derzeit von wenigen großen Anbietern wie OpenAI dominiert wird, gehe ich von einer dynamischen Entwicklung in der europäischen Szene aus. Europäische Unternehmen und Start-ups wie Mistral und Aleph Alpha werden ihre Kompetenzen weiter ausbauen und ihre Marktpräsenz stärken. Dies wird nicht nur durch technologische Fortschritte, sondern auch durch strategische Kooperationen und staatliche Unterstützung gefördert.

LÜNENDONK: In den vergangenen Monaten haben viele Unternehmen mit ersten Prototypen experimentiert und Erfahrung gesammelt. Skalierende KI-Modelle im produktiven Umfeld sind aber noch die Seltenheit. Wird sich das aus Ihrer Sicht in den kommenden Jahren ändern oder sind die Erwartungen an die Technologie zu hoch, sodass KI vielleicht sogar einen „Blockchain-Moment“ erleben könnte und wieder an Relevanz verliert?

PATRICK ARNOLD: Nein, ich glaube nicht, dass KI an Relevanz verlieren wird. Zwar sind nicht alle Unternehmen bereits in der Lage, skalierende KI-Modelle im produktiven Umfeld einzusetzen, aber das liegt oft an der aktuellen Reife ihrer technischen Infrastruktur und der Notwendigkeit, die ersten Herausforderungen zu überwinden. Dieser Prozess kann je nach Unternehmen unterschiedlich lange dauern. Unternehmen, die wettbewerbsfähig bleiben wollen, werden sich früher oder später intensiv mit dem Thema KI auseinandersetzen müssen. Die Vorteile, die durch den Einsatz von KI-Technologien erzielt werden können, sind einfach zu groß, um sie zu ignorieren. Effizienzsteigerungen, Kosteneinsparungen und die Fähigkeit, neue Geschäftsmodelle zu entwickeln, sind nur einige der Gründe, warum KI auch in den kommenden Jahren an Bedeutung gewinnen wird. Unternehmen sollten eine klare KI-Strategie entwickeln, um eventuellen Herausforderungen entgegenwirken zu können.

„Europäische Unternehmen und Start-ups wie Mistral und Aleph Alpha werden ihre Kompetenzen weiter ausbauen und ihre Marktpräsenz stärken.“



Patrick Arnold
Randstad Digital



UNTERNEHMENSPROFIL

Arvato Systems Group



Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Rund 3.400 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, öffentlicher Sektor sowie Energie- und Versorgungswirtschaft
- 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 wie AWS, Google, Microsoft oder SAP stärken wir unser Know-how kontinuierlich und setzen auf modernste Technologie.

We Empower Digital Leaders.

KONTAKT

Arvato Systems Group

Reinhard-Mohn-Str. 18, 33333 Gütersloh

Telefon: +49 5241 80 80888

E-Mail: info@arvato-systems.de

Website: arvato-systems.de

UNTERNEHMENSPROFIL

BWI GmbH



Die BWI ist der primäre Digitalisierungspartner der Bundeswehr in Frieden, Krise und Krieg. Sie erbringt stabile, sichere und effiziente IT-Services – im In- und Ausland, vom Grundbetrieb bis in den einsatznahen Bereich. So trägt sie zur kontinuierlichen Erhöhung der Führungs- und Einsatzfähigkeit sowie Kampfkraft der deutschen Streitkräfte bei. Gerade in dieser Rolle ist der BWI bewusst, dass die Digitalisierung der Bundeswehr weiter an Geschwindigkeit zunehmen muss und anspruchsvolle Zukunftsaufgaben vor ihr liegen. Die BWI von heute ist „innovativ by design“, berät kompetent und stellt mit ihren clusterorientierten Programm- und Projektleistungen die zügige Bereitstellung neuer IT-Lösungen für die deutschen Streitkräfte sicher, auch für Waffen- und Wirksysteme. Dabei optimiert sie ihre Leistungserbringung durch einen Mix von eigenem und Markt-Know-how, indem sie ein auf Resilienz ausgerichtetes Partner-Ökosystem auf- und ausbaut.

Um den Anforderungen gerecht zu werden, hat sich die BWI auch als Arbeitgeber stark gewandelt und attraktiv aufgestellt. IT-Fachkräfte, die sie für ihre Projekte benötigt, sind auf dem Arbeitsmarkt stark umworben. Bei der BWI finden sie Rahmenbedingungen wie Vertrauensarbeitszeit und Homeoffice genauso wie eine wertschätzende Führungskultur und eine moderne technische Ausstattung. Auszeichnungen wie „Great Place to Work“, „Audit Beruf und Familie“, „Faire Ausbildung“, die konstant hohe Zahl an Auszubildenden sowie das rasante Wachstum der BWI auf mittlerweile rund 7.000 Mitarbeitende bekräftigen die BWI darin, den eingeschlagenen Weg der Transformation fortzusetzen. So gewinnt und bindet die BWI hochqualifizierte Kräfte, die die Bundeswehr-IT aus Überzeugung voranbringen. Nachhaltigkeit ist Grundprinzip des Ressourceneinsatzes. Gearbeitet wird ergebnisfokussiert, mit Ausdauer und agil als „Team of Teams“. Es ist Ziel der BWI, die Digitalisierung der Bundeswehr zu unterstützen und damit einen Beitrag zur Sicherheit und Verteidigungsfähigkeit Deutschlands zu leisten.

KONTAKT

BWI GmbH

Lutz Emmelmann

Communications & Marketing

Karl-Legien-Str. 188, 53117 Bonn

Telefon: 02225-988-2054

E-Mail: lutz.emmelmann@bwi.de

Website: www.bwi.de



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

Website: 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

Website: www.ewerk.com

UNTERNEHMENSPROFIL

q.beyond AG



Die q.beyond AG steht für erfolgreiche Digitalisierung. Wir unterstützen unsere Kunden dabei, die besten digitalen Lösungen für ihr Business zu finden, umzusetzen und zu betreiben. Unser starkes Team aus 1.100 Expertinnen und Experten begleitet mittelständische Unternehmen sicher durch die digitale Transformation.

Dabei bringen wir umfassendes Know-how in den Bereichen Cloud, Künstliche Intelligenz, SAP, Microsoft, Data Intelligence, Security und Softwareentwicklung mit. q.beyond verfügt über Standorte in ganz Deutschland sowie Lettland, Spanien und Indien, eigene zertifizierte Rechenzentren und gehört zu den führenden IT-Dienstleistern.

KONTAKT

q.beyond AG

Jan Erlinghagen

Corporate Communications

Richard-Byrd-Straße 4, 50829 Köln

Telefon: +49 221 669-8119

E-Mail: presse@qbeyond.de

Website: www.qbeyond.de



UNTERNEHMENSPROFIL

Randstad Digital Germany AG



Die Randstad Digital Germany AG ist Partner für digitales Enablement und auf lösungsorientierte sowie kundenzentrierte Services mit lokaler Lieferverantwortung spezialisiert, um die Transformation ihrer Kunden zu beschleunigen. Hierfür bietet Randstad Digital Germany integriertes Advisory für die Planung von IT-Transformation mit dem Verständnis für die Geschäftsmodelle und Branchen der Kunden sowie die Anforderungen der Business-Transformation.

Das Unternehmen ist seit über 25 Jahren am deutschen Markt für namhafte Kunden tätig. Hierzu gehören Unternehmen wie Porsche, DB, BMW, ING, Telefónica, Stihl, Liebherr oder MediaMarktSaturn. Die Expertise umfasst die Schwerpunktbereiche Advisory, Customer Experience, Cloud Computing, Digital & Product Engineering sowie Data & Analytics. Als Teil einer internationalen Unternehmensgruppe verfügt Randstad Digital Germany über ein global ausgebautes Delivery Model zur Skalierung großer Transformationsprojekte.

Randstad Digital Germany beschäftigt ca. 750 Mitarbeiter am Hauptsitz München und an den Standorten Düsseldorf, Frankfurt am Main, Hamburg, Nürnberg und Stuttgart. Randstad Digital ist ein globales Technologie-Unternehmen mit einem Jahresumsatz von rund drei Milliarden Euro, 25.000 Mitarbeitenden in 20 Ländern und Sitz in Diemen, Niederlande.

KONTAKT

Randstad Digital Germany AG

Christoph-Rapparini-Bogen 29, 80639 München

Telefon: 089 579520

E-Mail: info@randstaddigital.de

Website: www.randstaddigital.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

Website: itec.digitalcluster.hamburg



UNTERNEHMENSPROFIL

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

L Ü N E N D O N K ”



KONTAKT

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Mario Zillmann

Partner

Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim

Telefon: 08261 731400

E-Mail: zillmann@lunenendok.de

Website: www.lunenendok.de

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.

Lizenz- und Studieninformation

Die hier dargestellte Studie wurde exklusiv in Zusammenarbeit mit den IT-Dienstleistern Arvato Systems Group, BWI GmbH, DATAGROUP SE, Ewerk Group, q.beyond AG und Randstad Digital Germany 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

Die Marke Lünenendok® ist geschützt und ist Eigentum des Unternehmens Lünenendok & Hossenfelder GmbH. Bei Fragen zur Studienlizenz steht Ihnen das Team von Lünenendok & Hossenfelder gerne zur Verfügung (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 Lünenendok & 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@lunenendonk.de

Erfahren Sie mehr unter www.lunenendonk.de

Autoren:
Mario Zillmann, Partner
Sarah Bertele, Junior Analyst

Bilderquellen:
Titel © Adobe Stock / Kowitz

Analyse und Layout:
Sarah Bertele, Junior Analyst
Gina Hahn, Junior Analyst
Jelena Fratucan, Market Researcher
Tobias Ganowski, Consultant