



# Branchenstudie IT-Services

Attraktiver Markt zwischen technologischer Dynamik und Konsolidierungsdruck

November 2022 | Frankfurt am Main

# Marktsituation für IT-Services im Überblick

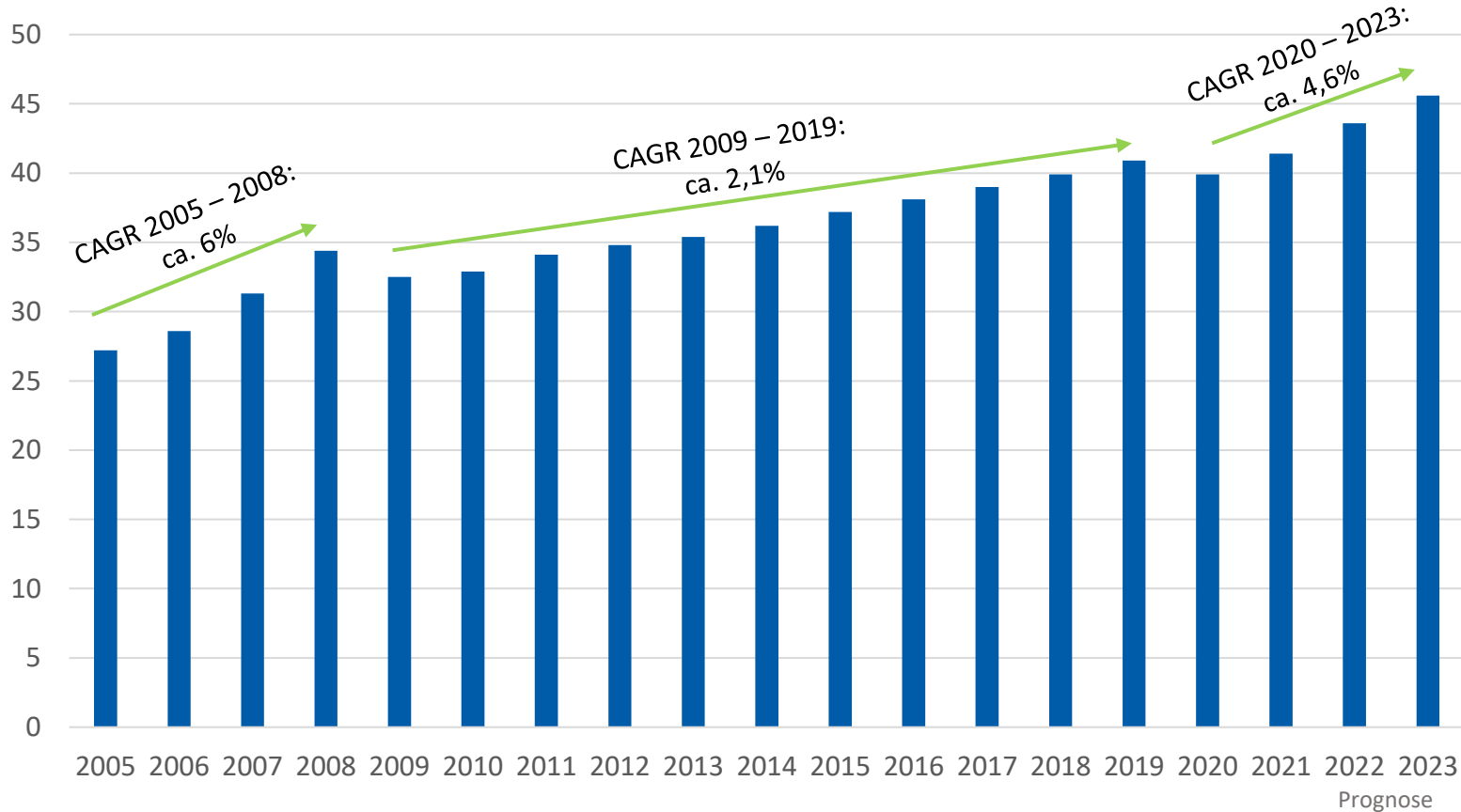
## Wachstumschancen ... aber auch Herausforderungen für IT-Dienstleister



# Stabiles Wachstum im Markt für IT-Services

Neuer Impuls durch Corona mit forciertem virtuellen Arbeiten und Cloud-Services

Umsatz mit IT-Services in Deutschland (2005–2023) in MRD. €



Quellen: Statista Research, Fortune Business Insights, EMEA ISG Index, IDC

## WACHSTUM / WACHSTUMSTREIBER

- **Gesamtmarktwachstum Deutschland**  
2005-2023: moderate 2,8% jährlich

aber

- **Teilmarktwachstum Cloud-Dienstleistungen:** +22% jährlich in Europa
- **Teilmarktwachstum für XaaS:** +44% im ersten Quartal 2022 in Europa / Prognose Weltmarkt bis 2029: +23,4% jährlich

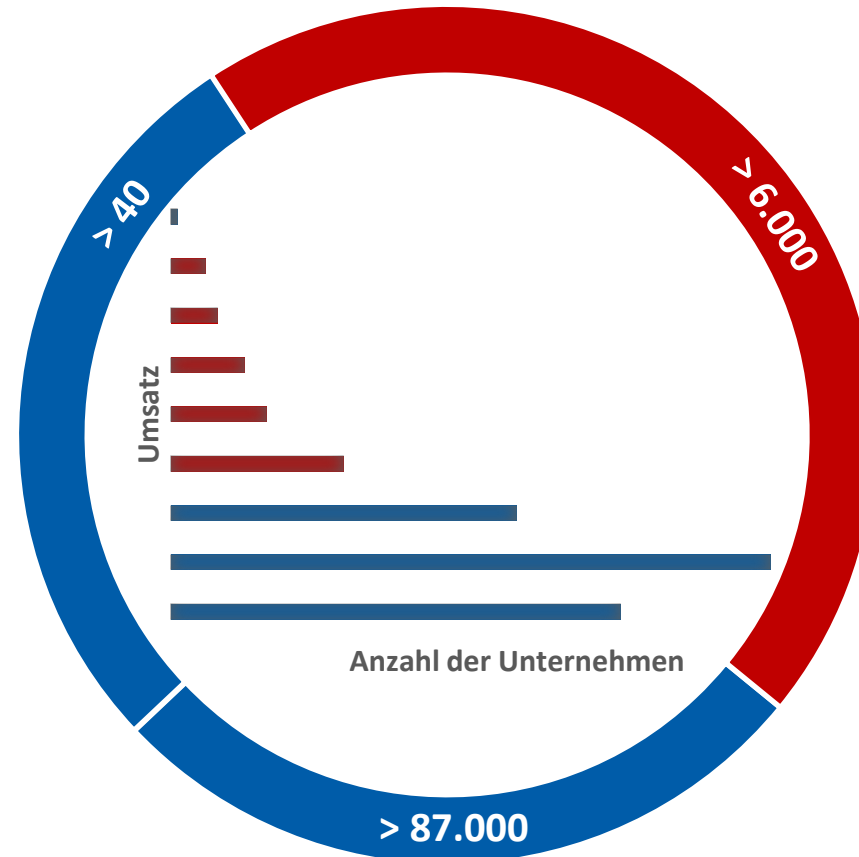
# Anbieterstruktur im deutschen Markt für IT-Services – 3 Cluster

## Der Mittelstand dominiert einen insgesamt fragmentierten Markt



### 1. Big Player (> 250 Mio. Umsatz)

- Größeres Geschäftsvolumen mit besseren Einkaufskonditionen und Kapitalbasis
- International vertreten
- Breite Produkt- und Angebotspalette mit breiter Know-how-Basis
- Höhere Kapazitäten bei Personal und Warenbeständen
- Besserer Zugriff auf Fachkräfte, auch international
- Beispiele: Bechtle, Datagroup SE, Atos SE



### 2. Mittelstand (2-250 Mio. Umsatz)

- Größtes Anbietersegment
- Fokus auf deutschem Markt, vereinzelt internationale Standorte
- Eher fokussiertes Leistungsangebot für Branchen oder Fachthemen (z.B. IT-Security) oder auf der Suche nach Fokus
- Teilweise Kapitalgeber mit Buy-and-Build-Strategie im Hintergrund
- Beispiele: Medialine EuroTrade AG, NetPlans GmbH, q.beyond AG

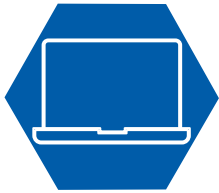


### 3. Lokal tätige Kleinstunternehmen und Solopreneurs

- Limitiertes Leistungsangebot
- Kleine, lokale Kunden

# Herausforderungen im IT-Service-Markt

Hohe Veränderungsdynamik und Wachstum fordern vor allem den Mittelstand



## Technologische Innovation

- Technologischer Fortschritt als Komplexitätsfalle
- Hohe Vielfalt an Produkten/Herstellern
- Cloud, XaaS & IT-Security bringen grundlegende Veränderungen



**Standardisieren & Selektion prozessual sichern**



## New Work

- Mobiles Arbeiten von beliebigen Standorten
- Anpassungen der IT-Infrastruktur an Mobilität
- Unternehmenskultur auf virtuelles Arbeiten bis hin zu Workation ausrichten



**Remote Maintenance forcieren**

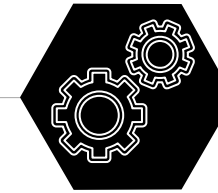


## Fachkräftemangel

- 100.000 (10%) Stellen in Deutschland offen
- Transformation erfordert mehr und neue Fachkräfte
- Sprachbarriere als Herausforderung für Einsatz internationaler Fachkräfte



**Intern ausbilden, Teams übernehmen, Sourcing internationalisieren**

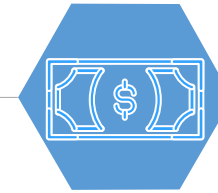


## Interne Strukturen & Prozesse

- Interne Abläufe auf technischen Fortschritt ausrichten
- Effizienz und Prozesssicherheit durch Automatisierung sichern
- Mit systemgestützten optimierten Prozessen (PSA) Margen steigern



**Automatisieren, Systemunterstützung vorantreiben**



## Kommerzielle Innovation

- Neue Liefermodelle (Managed Service, XaaS) skalieren Umsatzbasis
- Neue Technologien / Produkte schaffen Wachstumspotenzial
- Preiskalkulation wird komplexer, Zahlentransparenz wichtiger



**Kommerziell innovieren, transparent kalkulieren**

# Handlungsdruck für mittelständische IT-Dienstleister: Erfolgsfaktoren

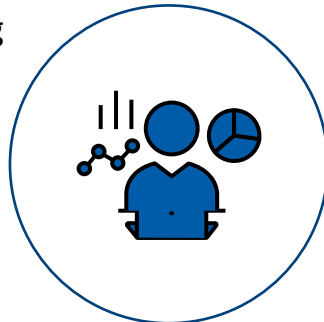
## Abwarten ist keine Option!

### Interne Handlungsfelder

### Strategische Optionen

#### Professionalisieren

- Automatisierung
- Prozess-Management
- Performance Management



#### Fokussieren

- Branche
- Produkte
- Technologien

#### Kommerziell

#### Innovieren

- Neue Liefermodelle
- Preiskalkulation
- Kostentransparenz

1

„Lose“ Kooperationen: Können Know-how- und Ressourcenbasis stärken, sind aber eher unsicher – eher kurzfristige Zwischenlösung



3

Verkaufen / „Joinen“: Eingliederung in größere, expandierende IT-Service-Unternehmen/-Gruppen, bei guten Geschäftszahlen mit attraktivem Preis – Zukunft sichern, Unternehmenswert realisieren



2

Zukäufe tätigen: Kritische Größe durch Firmen- und Teamübernahmen sichern, erfolgreiche Integration als kritischer Faktor – erhöhtes Risiko durch Kapitaleinsatz und Integration



# S+V – Beratung für inhabergeführten Mittelstand seit über 20 Jahren

## Über 500 Kunden mit nachhaltigen Erfolgen

### S+V – LEISTUNGEN UND ERFOLGE

#### LEISTUNGEN, ERFAHRUNGEN

- Business Improvement mit Fokus auf Profitabilitätshebeln
- Ganzheitliche Entwicklungskonzepte für geordnetes Wachstum
- Turnaround mit Finanzierungskonzept in schwierigen Lagen
- Betriebswirtschaftliche Transparenz
- M&A-Prozess & Exit



#### ERFOLGE

- Lösung schwieriger Stakeholdersituationen
- Strategische/operative Fokussierung von Geschäftsmodellen für nachhaltige Profitabilität
- Herstellung von Klarheit und Transparenz in Strukturen und Führung
- Entwicklung zu operational Excellence durch Prozesse und Systeme



### S+V FÜR IT-UNTERNEHMEN

#### PROJEKTE (AUSZUG)

- Turnaround -> Rendite > 10% -> Verkauf für IT-Dienstleister > Mio€ 40 Umsatz
- Veränderungsprojekt zu Geschäftsmodell, Führung und Kultur bei IT-Dienstleister mit ca. Mio€ 10 Umsatz
- Umfassende Professionalisierung mit Fokus auf kommerziellen Themen bei SW-Integrator mit ca. Mio€ 10 Umsatz



#### ERFOLGE

- Transformation der Gründerkultur in eine mitarbeiter-orientierte Performance-Kultur
- Auflösung von Veränderungsblockaden durch Transparenz und Konsequenz in der Führung
- Leistungssteigerung durch Standardisierung und Automatisierung
- Klare Profitabilitätssteigerung im 1. Jahr



# S+V-Projekterfolg bei IT-Dienstleister mit ca. Mio€ 10 Umsatz

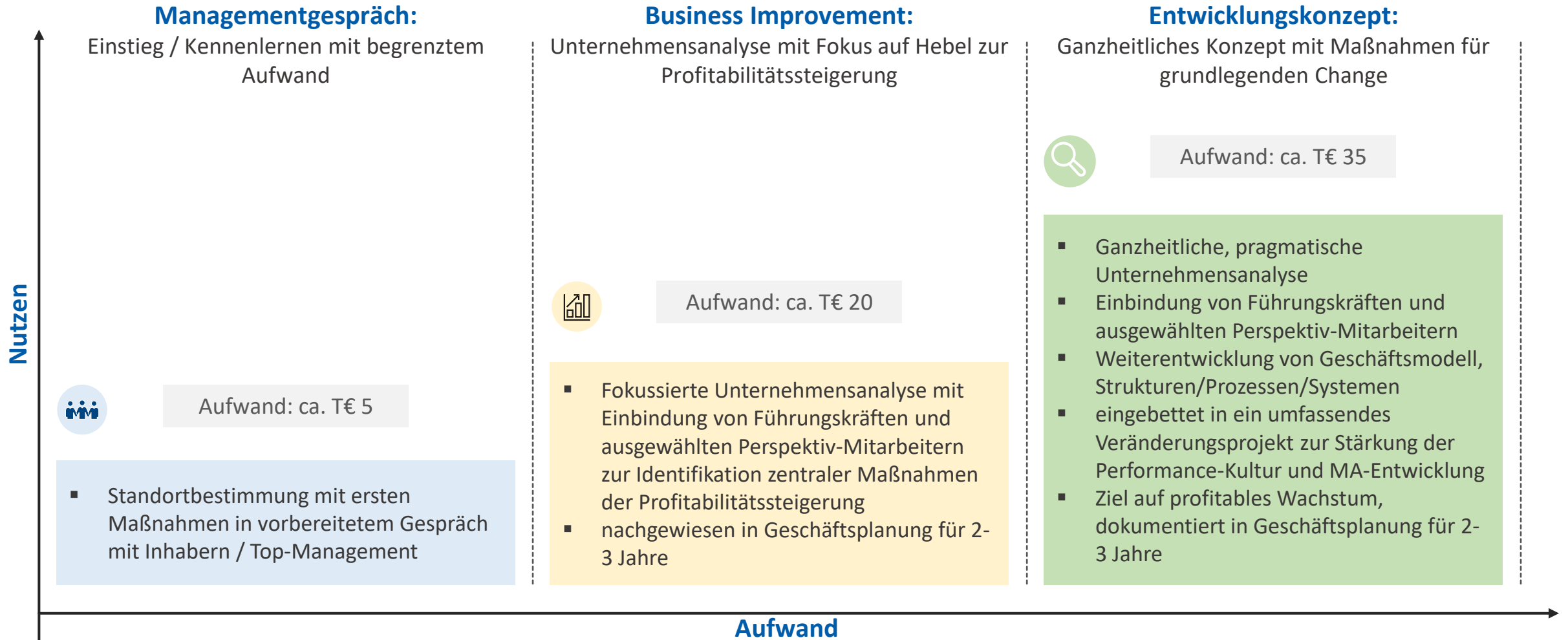
## 5 Hebel bergen erhebliches Ergebnispotenzial – Projektbeispiel anonymisiert

HEBEL	MAßNAHMEN	KPI'S	ERGEBNISPOTENZIAL IM NÄCHSTEN GESCHÄFTSJAHR
1 Serviceverträge, Budgetüberschreitung Kundenselektion	Budgetüberschreitungen bei Serviceverträgen durch Nachträge oder Anpassung der Pauschalen vermeiden; nicht anpassungswillige Kunden rausentwickeln und durch neue Kunden ersetzen	Budget-Control Serviceverträge, Kunden-DBs	ca. T€ 200
2 Nicht abrechenbare Zeiten für Kunden	10% nicht abrechenbare Zeiten für Kunden in 2021 sind durch Vertragsanpassungen, bessere Kommunikation zwischen KAM und Support sowie Nachträge auf 1% - 2% der Kundenzeiten insgesamt zu reduzieren	Nicht abgerechnete Kundenzeiten	ca. T€ 150
3 Zeiten für interne Projekte	> 20% der produktiven Kapazität wurde für interne Projekte geleistet; nach Abschluss der notwendigen internen Verbesserung sind Zeiten auf interne Projekte durch Budgetierung und Genehmigung auf 5% zu reduzieren	Budget-Control interne Projekte, Billability	ca. T€ 250
4 Standardisierung, Automatisierung	Betreuungsquote User/FTE von ca. 125 durch Standardisierung und Automatisierung auf mindestens 150 User/FTE erhöhen	Betreute User pro FTE	ca. T€ 200
5 Erhöhung der Auslastung	Abrechenbare Auslastung („Billability“) der produktiven Mitarbeiter durch Fokussierung auf abrechenbare Zeiten um ca. 5% erhöhen (> 10 abrechenbare Tage pro Mitarbeiter zusätzlich pro Jahr)	Billability nach MA, Rolle und BU	ca. T€ 200



# S+V-Leistungsangebote mit Aufwandsschätzung bei ca. Mio€ 10 Umsatz

## Der „Return on S+V-Consulting“ stellt sich kurzfristig ein



Finden Sie sich wieder? Wir unterstützen Sie gerne – sprechen Sie uns an!



**DR. KLAUS BUCHHOLTZ**  
Dipl.-Kfm., Partner



**TIMO FEY**  
Dipl.-Betriebsw., Principal



Weitere Informationen finden Sie auch auf unserer Website.



info@splusv.de  
069 / 9 78 59 – 100  
www.splusv.de



S+V GmbH  
Trakehner Straße 7-9  
D-60487 Frankfurt am Main