

## **NEAR- UND OFFSHORE IT SERVICES 2008**

### **ANBIETERLANDSCHAFT, PREISE UND POSITIONIERUNGSSTRATEGIEN AUF DEM DEUTSCHEN MARKT**

Juli 2008

#### **ERGEBNISSE**

Im Fokus der Analyse stehen die Ergebnisse einer empirischen Befragung unter 41 Anbietern von Near- und Offshore IT Services auf dem deutschen Markt. Die Akteure wurden zu Unternehmenshintergrund, erwarteter Geschäftsentwicklung und Positionierungsstrategien sowie den erzielten Tagessätzen für verschiedene Tätigkeiten und Erfahrungsstufen im Global-Sourcing-Geschäft mit deutschen Kunden befragt.

Die Anbieterlandschaft ist zwar zahlenmäßig überschaubar, aber bei genauerer Betrachtung sehr heterogen. Auf der einen Seite gibt es kleine fokussierte Anbieter, die mehrheitlich aus Ost- und Südosteuropa stammen und IT-Leistungen vorwiegend in dieser Region erbringen. Auf der anderen Seite stehen große Anbieter, vorwiegend aus Indien, den USA und Westeuropa, die Leistungen in der Regel aus mehreren Regionen – dabei vorwiegend aus Indien – integrieren. Beide Gruppen werden bei der Auswertung gesondert berücksichtigt.

Nahezu alle befragten Global-Sourcing-Anbieter zeigten sich mit Blick auf die Geschäftsentwicklung in Deutschland optimistisch. Sie gehen von steigenden Umsätzen, Auftragsbeständen und Gewinnen im Jahr 2008 aus. Insbesondere die großen Anbieter unter den Befragten wollen ihre lokale Präsenz in Deutschland deutlich ausbauen, indem sie das Personal aufstocken und die Vertriebsausgaben erhöhen. Dagegen zeigen sich die befragten Anbieter bei Mergers & Acquisitions und der Erhöhung der Marketingausgaben derzeit noch zurückhaltend.

Ein Großteil der Befragten geht zwar davon aus, dass das Preisniveau insgesamt ansteigt und Kostenvorteile als Differenzierungsmerkmal an Bedeutung verlieren. Jedoch liegen die erzielten Tagessätze immer noch deutlich unter dem in Deutschland üblichen Niveau. So betragen die in Global-Sourcing-Projekten mit deutschen Kunden erzielten Tagessätze für Near- und Offshore-Tätigkeiten nur etwa ein Viertel bis ein Drittel der in Deutschland üblichen Preise für gleichartige IT Services.

#### **ZIELGRUPPEN DER STUDIE**

Die Studie richtet sich an Kunden und Anbieter von IT Services, die nach fundierten Markt- und Preisinformationen zum Global-Sourcing-Geschäft in Deutschland suchen. Anbieter können auf dieser Basis das Potenzial des Global-Sourcing-Marktes bewerten und eigene Aktivitäten in diesem Feld mit denen der Wettbewerber vergleichen. Für IT-Services-Kunden bietet die Studie eine Marktorientierung und eine Grundlage für die Evaluierung von Angeboten im Global-Sourcing-Umfeld.

## INHALTSVERZEICHNIS

---

1	Einleitung .....	5
1.1	Ziele und Aufbau der Studie .....	5
1.2	Methodik der Untersuchung .....	6
2	Hintergrund der Global-Sourcing-Anbieter .....	8
2.1	Herkunft der Global-Sourcing-Anbieter auf dem deutschen Markt .....	8
2.2	Größe und Umsatzbedeutung der Global-Sourcing-Anbieter ....	11
2.3	Bedeutung von Lieferstandorten .....	14
2.4	Angebotsspektrum und Kundenfokus .....	15
2.5	Zusammenfassung .....	18
3	Marktentwicklung und Positionierungsstrategien .....	20
3.1	Erwartungen für das Global-Sourcing-Geschäft 2008 .....	20
3.2	Differenzierungsmerkmale im Global-Sourcing-Geschäft .....	21
3.3	Maßnahmen zur Erhöhung der Marktpräsenz .....	23
3.4	Vergütungsregelungen im Global-Sourcing-Geschäft .....	25
3.5	Zusammenfassung .....	26
4	Tagessätze im Global-Sourcing-Projektgeschäft .....	28
4.1	Tagessätze für Near- und Offshore-Leistungen .....	30
4.1.1	Übersicht .....	30
4.1.2	Detaillierte Verteilung der Tagessätze (Near- und Offshore) .....	33
4.1.3	Erwartete Entwicklung der Tagessätze 2008 und 2009 .....	37
4.2	Tagessätze für Onsite-Leistungen in Global-Sourcing-Projekten .....	39
4.2.1	Übersicht .....	39
4.2.2	Detaillierte Verteilung der Tagessätze (Onsite) .....	42
4.2.3	Erwartungen für die Tagessätze (Onsite) 2008 und 2009 ..	46
4.3	Zusammenfassung .....	47

---

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1	Hauptsitz der Global-Sourcing-Anbieter .....	10
Abb. 2	Art der Anbieterpräsenz in Deutschland.....	10
Abb. 3	Anbieter nach Anzahl der Mitarbeiter weltweit .....	12
Abb. 4	Bedeutung verschiedener Lieferstandorte für Global-Sourcing-Anbieter .....	14
Abb. 5	Tätigkeitsbereiche von Global-Sourcing-Anbietern auf dem deutschen Markt .....	15
Abb. 6	Umsatzbedeutung von Kundengruppen – nach Unternehmensgröße.....	17
Abb. 7	Umsatzbedeutung von Kundengruppen – nach Branchen.....	17
Abb. 8	Erwartungen für die Entwicklung des Global-Sourcing-Geschäfts 2008.....	20
Abb. 9	Entwicklung der Bedeutung von Differenzierungsmerkmalen im Global-Sourcing-Geschäft .....	22
Abb. 10	Maßnahmen zur Erhöhung der Präsenz auf dem deutschen Markt.....	23
Abb. 11	Bedeutung von Vergütungsregelungen im Global-Sourcing-Geschäft .....	25
Abb. 12	Durchschnittlich erzielte Near-/Offshore-Tagessätze 2007/08 .....	30
Abb. 13	Median der erzielten Near-/Offshore Tagessätze 2007/08 .....	31
Abb. 14	Verteilung der erzielten Tagessätze für IT Consulting/Architecture (Near-/Offshore).....	33
Abb. 15	Verteilung der erzielten Tagessätze für Projektmanagement/Teamleitung (Near-/Offshore) .....	34
Abb. 16	Verteilung der erzielten Tagessätze für SW-Implementierung (Near-/Offshore).....	35
Abb. 17	Verteilung der erzielten Tagessätze für Spezialaufgaben (Near- und Offshore) .....	36
Abb. 18	Erwartete Veränderungen in den Near-/Offshore-Tagessätzen 2007/08 .....	37
Abb. 19	Erwartete Veränderungen in den Near-/Offshore-Tagessätzen 2008/09 .....	38
Abb. 20	Durchschnittlich erzielte Onsite-Tagessätze 2007/08 .....	39
Abb. 21	Median der erzielten Onsite-Tagessätze 2007/08 .....	40
Abb. 22	Verteilung der erzielten Tagessätze für IT Consulting/Architecture (Onsite).....	42
Abb. 23	Verteilung der erzielten Tagessätze für Projektmanagement/ Teamleitung (Onsite) .....	43
Abb. 24	Verteilung der erzielten Tagessätze für SW-Implementierung (Onsite).....	44
Abb. 25	Verteilung der erzielten Tagessätze für Spezialaufgaben (Onsite).....	45
Abb. 26	Erwartete Veränderungen in den Onsite-Tagessätzen 2007/08 .....	46
Abb. 27	Erwartete Veränderungen in den Onsite-Tagessätzen 2008/09.....	46

## TABELLENVERZEICHNIS

Tab 1	Anteil der befragten Global-Sourcing-Anbieter nach Umsätzen mit deutschen Kunden .....	13
Tab 2	Anteil der befragten Global-Sourcing-Anbieter nach Anzahl der Mitarbeiter in Deutschland .....	13
Tab 3	Anteil der befragten Global-Sourcing-Anbieter nach relevanten Lieferstandorten für Global-Sourcing-Leistungen .....	15
Tab 4	Anteil der befragten Global-Sourcing-Anbieter nach Tätigkeitsbereichen auf dem deutschen Markt .....	16
Tab 5	Anteil der befragten Global-Sourcing-Anbieter nach Umsatzbedeutung einzelner Kundengruppen auf dem deutschen Markt .....	18
Tab 6	Erwartungen für die Entwicklung des Global-Sourcing-Geschäfts in Deutschland 2008 .....	21
Tab 7	Bedeutung von Differenzierungsmerkmalen im Global-Sourcing-Geschäft .....	23
Tab 8	Maßnahmen zur Erhöhung der Präsenz auf dem deutschen Markt .....	24
Tab 9	Bedeutung von Vergütungsregelungen im Global-Sourcing-Geschäft mit deutschen Kunden .....	26
Tab 10	Near- und Offshore-Tagessätze nach Größenklassen (in €).....	32
Tab 11	Verteilung der erzielten Near- und Offshore-Tagessätze für IT Consulting/Architecture (in €) .....	33
Tab 12	Verteilung der erzielten Near- und Offshore-Tagessätze für Projektmanagement/Teamleitung (in €) .....	34
Tab 13	Verteilung der erzielten Near- und Offshore-Tagessätze für SW-Implementierung (in €) .....	35
Tab 14	Verteilung der erzielten Near- und Offshore-Tagessätze für Spezialaufgaben (in €).....	36
Tab 15	Erwartete Veränderung der Near- und Offshore-Tagessätze 2007/08 und 2008/09 (in %) .....	38
Tab 16	Onsite-Tagessätze nach Größenklassen (in €) .....	41
Tab 17	Verteilung der erzielten Onsite-Tagessätze für IT Consulting/Architecture (in €).....	42
Tab 18	Verteilung der erzielten Onsite-Tagessätze für Projektmanagement/Teamleitung (in €) .....	43
Tab 19	Verteilung der erzielten Onsite-Tagessätze für SW-Implementierung (in €) .....	44
Tab 20	Verteilung der erzielten Onsite-Tagessätze für Spezialaufgaben (in €).....	45
Tab 21	Erwartete Veränderung der Onsite-Tagessätze 2007/08 und 2008/09 (in %).....	47

## 1 Einleitung

### 1.1 Ziele und Aufbau der Studie

#### Hintergrund und Fokus der Analyse

Primäres Ziel dieser Analyse ist es, mehr Transparenz in den deutschen Markt für Near- und Offshore IT Services zu bringen. Denn bislang gibt es kaum verlässliche Daten zu den Angeboten und Aktivitäten in- und ausländischer Anbieter von Near- und Offshore IT Services auf dem deutschen Markt. So ist unklar, welche Anbietergruppen tatsächlich auf dem deutschen Markt aktiv sind, welchen Hintergrund sie haben und welche Strategien sie verfolgen.

*Ziel: mehr Transparenz schaffen bei Near- und Offshore IT Services in Deutschland...*

Die Studie trägt dazu bei, diese Wissenslücken zu schließen und die häufig emotional geführte Diskussion um Near- und Offshoring zu versachlichen. IT-Services-Anbieter erhalten fundierte Markt- und Preisinformationen, die ihnen helfen, das Potenzial des Global-Sourcing-Marktes zu bewerten und sich mit Wettbewerbern in diesem Segment zu vergleichen. Für Anwender bietet die Studie eine Marktorientierung zum Thema Global Sourcing und eine Grundlage für eine erste Evaluierung entsprechender Angebote.

*... und somit fundierte Informationen für Anbieter und Kunden liefern*

Kern der Analyse sind die Ergebnisse einer empirischen Befragung unter 41 Anbietern von Near- und Offshore IT Services auf dem deutschen Markt. Diese wurden zu ihrem Unternehmenshintergrund, zur wirtschaftlichen Entwicklung und Positionierung auf dem deutschen Markt sowie zu erzielten Tagessätzen und der erwarteten Preisentwicklung befragt.

*Ergebnisse einer Anbieterbefragung im Fokus*

Als Anbieter von Near- und Offshore IT Services (nachfolgend auch kurz: Global-Sourcing-Anbieter) werden in- und ausländische Akteure verstanden, die Near- oder Offshore-Ressourcen bei der Erbringung von IT-Dienstleistungen integrieren und damit aktiv deutsche Kunden adressieren.

*Definition: Anbieter von Near- und Offshore IT Services (Global-Sourcing-Anbieter)*

#### Aufbau und Inhalte der Studie

Im folgenden Abschnitt 1.2 werden zunächst die Methodik der Untersuchung erläutert und in diesem Zusammenhang auch Hinweise zur Interpretation der Ergebnisse gegeben.

*Abschnitt 1.2: Methodik der Befragung*

Kapitel 2 charakterisiert die Global-Sourcing-Anbieterlandschaft in Deutschland anhand von Kennzahlen zum Unternehmenshintergrund der befragten Akteure. Ausgewertet werden u.a. Mitarbeiterzahl und Umsatzvolumen weltweit und in Deutschland, die Bedeutung verschiedener Lieferstandorte sowie Kundenfokus und Angebotsportfolio der Akteure.

*Kapitel 2: Hintergrund der Anbieter*

Kapitel 3 fasst Kennzahlen zu aktuellen Trends auf dem Markt für Near- und Offshore IT Services zusammen. Es werden zunächst die Erwartungen der Anbieter für die wirtschaftliche Entwicklung im Jahr 2008 ausgewertet. Weiterhin wird analysiert, wie sich aus Sicht der Anbieter die Bedeutung verschiedener Differenzierungsmerkmale im Global-Sourcing-Geschäft entwickeln wird. Schließlich befasst sich dieses Kapitel mit der Planung und Umsetzung von Maßnahmen zur Erhöhung der Marktpräsenz in Deutschland.

*Kapitel 3: Wirtschaftliche Erwartungen und Positionierungsstrategien*

Kapitel 4 schlüsselt Preise für das Projektgeschäft auf, wie sie während der letzten 12 Monate (2. Hj. 2007/1 Hj. 2008) in Global-Sourcing-Projekten erzielt wurden und für die Jahre 2008 und 2009 erwartet werden. Die Tagessätze wurden getrennt nach vier Tätigkeiten (IT Consulting, SW-Implementierung und -integration, Projektmanagement und Spezialaufgaben), drei Erfahrungsstufen (Junior, Senior, Expert) und abhängig vom Ort der Leistungserbringung (Near-/Offshore, Onsite) abgefragt. Bei der Auswertung wurden verschiedene Unternehmensmerkmale (Größe, Bedeutung von Lieferstandorten) besonders berücksichtigt.

*Kapitel 4: Erzielte Tagessätze und Preiserwartungen für Near- und Offshore IT Services sowie für Onsite-Dienste in Global-Sourcing-Projekten*

## 1.2 Methodik der Untersuchung

### Identifikation von Global-Sourcing-Anbietern auf dem deutschen Markt

Als Grundlage für die Befragung recherchierte Berlecon Research etwa 150 Unternehmen, die sich als Global-Sourcing-Anbieter auf dem deutschen Markt präsentieren. Für diese Recherche wurden verschiedene Quellen systematisch ausgewertet. Dazu zählen:

*Basis: Recherche von Global-Sourcing-Anbietern auf dem deutschen Markt*

- Aussteller- und Teilnehmerlisten von Fachveranstaltungen, Messen und Konferenzen, u.a. CeBIT, Systems, „Anwenderforum Outsourcing“ des BITKOM, etc.
- Anbieterübersichten, vor allem aktuelle Rankings von Global-Outsourcing-/Global-Services-Anbietern (u.a. Black Book of Outsourcing) sowie Mitgliederlisten der Branchenverbände (z.B. Bitkom, Nasscom)
- Google-Recherche mit relevanten Keywords und Informationen auf den Websites der Anbieter

*Recherchequellen*

Als Indikatoren für Marktpräsenz in Deutschland und eine aktive Werbung um deutsche Kunden wurden u.a. deutschsprachige Angebote, Angaben zu deutschen Referenzkunden und Niederlassungen auf den Unternehmenswebsites sowie Auftritte auf Messen und Branchenevents in Deutschland gewertet.

*Indikatoren für Präsenz auf dem deutschen Markt*

Allerdings besitzen Angaben auf Websites sowie Aussteller- bzw. Teilnehmerlisten nur begrenzte Aussagekraft und sind nicht in jedem Fall aktuell. Um die tatsächliche Relevanz der Angebote für den deutschen Markt zu prüfen, wurden in einem zweiten Schritt die recherchierten Anbieter telefonisch angesprochen und in kurzen Briefings weiter qualifiziert. Anbieter ohne Vertriebs- und Absatzaktivitäten auf dem deutschen Markt konnten so herausgefiltert werden. Auch Unternehmen zu denen wiederholt kein Kontakt aufgenommen werden konnte (Kontakt-daten auf Website veraltet; kein deutsch- oder englischsprachiges Front-Office etc.), wurden von den weiteren Analysen ausgeschlossen.

*Weitere Qualifizierung durch telefonische Briefings*

Die so bereinigte Bruttostichprobe, also die Anzahl der Unternehmen, die als aktive Global-Sourcing-Anbieter im deutschen Markt identifiziert wurden und damit zur Zielgruppe der Befragung gehören, beträgt N = 95 Unternehmen.

*95 Unternehmen als aktive Global-Sourcing-Anbieter auf dem deutschen Markt identifiziert*

## Zielpersonen, Inhalte und Ablauf der Befragung

Zielpersonen innerhalb der befragten Anbieterunternehmen waren Verantwortliche für Global-Sourcing-Aktivitäten auf dem deutschen Markt, die über Informationen zur Positionierung in Deutschland und zur Preisgestaltung verfügen. Diese Zielpersonen wurden im Rahmen der telefonischen Qualifizierung des Unternehmens um Teilnahme an der Befragung gebeten.

*Zielpersonen: Verantwortliche für das Global-Sourcing-Geschäft in Deutschland*

Die Ansprache der Unternehmen fand im Mai 2008 statt. Den Ansprechpartnern aus den zuvor qualifizierten Unternehmen wurde ein schriftlicher Fragebogen mit der Bitte um Rückantwort per Fax zugesandt. Alternativ konnte der Fragebogen auch per Telefon beantwortet werden. Die Angaben zu den erzielten Tagessätzen und zu den Erwartungen für die Preisentwicklung wurden über offene Fragen erhoben. Für alle anderen Fragen wurden Antwortmöglichkeiten oder Intervalle vorgegeben.<sup>1</sup>

*Methodik: Schriftliche Befragung mit Fax-Rückantwort*

41 der 95 angeschriebenen Unternehmen sendeten einen ausgefüllten Fragebogen zurück. Davon enthielten 36 Fragebögen detaillierte Angaben zu Tagessätzen für die jeweils relevanten Tätigkeiten.<sup>2</sup>

*41 ausgefüllte Fragebögen eingegangen*

## Hinweise für die Interpretation der Ergebnisse

Die vergleichsweise hohe Rücklaufquote sorgt für ein hohes Maß an Repräsentativität bei den Befragungsergebnissen. Dennoch sollten wegen des begrenzten Stichprobenumfangs die Ergebnisse mit Vorsicht interpretiert werden. Als Faustregel empfehlen wir, Unterschiede bei prozentualen Angaben von weniger als 10 bis 15% als Tendenz und nicht als statistisch signifikant zu interpretieren. Bei der Auswertung der Preisdaten empfiehlt es sich zudem, robuste Verteilungsparameter wie den Median (mittlerer Wert) besonders zu berücksichtigen.

*Bei Interpretation robuste Verteilungsparameter bevorzugen und Fehlertoleranz einkalkulieren*

Den Befragungsteilnehmern wurde schriftlich garantiert, dass die Angaben der Unternehmen nur in anonymisierter Form ausgewertet und aggregiert veröffentlicht, sowie in keinem Fall unternehmensspezifische Angaben an Dritte weitergegeben werden. Etwaige Rückschlüsse auf die Befragungsteilnehmer aus den Studienergebnissen oder Unternehmensbeispielen (Abschnitt 2.1) sind nicht möglich.

*Rückschlüsse auf Befragungsteilnehmer sind nicht möglich*

---

<sup>1</sup> Bei Interesse sendet Berlecon Research den Fragebogen gerne zu.

<sup>2</sup> So bieten beispielsweise nicht alle IT-Dienstleister Spezialaufgaben an und können folglich auch keine Preisangaben für dieses Segment machen.

## **SONDERAUSWERTUNGEN**

---

Sonderauswertungen erstellen wir gerne auf Anfrage. Auskünfte hierzu erteilt Ihnen Karen Manzano, Tel: 030 / 285 296-11, E-Mail: km@berlecon.de.

## **UNABHÄNGIGKEIT UND DATENSCHUTZ**

---

Diese Studie entstand aus eigener Initiative und wurde alleine von Berlecon Research erstellt. Alle Befragungsteilnehmer sind zufällig ausgewählt worden.

Den Teilnehmern an der Studie wurde Vertraulichkeit ihrer Angaben zugesichert. Keine Aussage lässt Rückschlüsse auf individuelle Unternehmen zu und keine individuellen Befragungsdaten wurden an Dritte weitergegeben.

## **NUTZUNGSRECHTE UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS**

---

### **Nutzungsrechte**

Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte, auch auszugsweise, ist ausdrücklich untersagt, sofern nicht eine explizite schriftliche Einwilligung der Berlecon Research GmbH vorliegt. Auch die Wiedergabe von Tabellen, Grafiken etc. in anderen Publikationen bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung.

- Die „Global Corporate Edition“ erlaubt eine globale, konzernweite Nutzung und Vervielfältigung der Studie für interne Zwecke.
- Die „Corporate Edition“ berechtigt zur unbeschränkten Vervielfältigung bzw. Nutzung der Studie für interne Zwecke innerhalb der rechtlich selbständigen Einheit des Erwerbers.
- Die „Single User Edition“ dieser Studie berechtigt nicht zur Vervielfältigung. Diese elektronische Version darf nur auf einem PC genutzt werden.

### **Haftungsausschluss**

Die Inhalte dieser Studie wurden mit der größtmöglichen Sorgfalt zusammengestellt, eine Gewähr für ihre Richtigkeit kann jedoch nicht übernommen werden. Einschätzungen und Beurteilungen spiegeln unseren gegenwärtigen Wissensstand im Juli 2008 wider und können sich jederzeit ändern. Das gilt insbesondere, aber nicht ausschließlich, für zukunftsgerichtete Aussagen.

In dieser Studie vorkommende Namen und Bezeichnungen sind möglicherweise eingetragene Warenzeichen.