

# REPORT

## Dienstleistungskonjunktur

ZEW

Creditreform

9. Jahrgang, Nr. 1

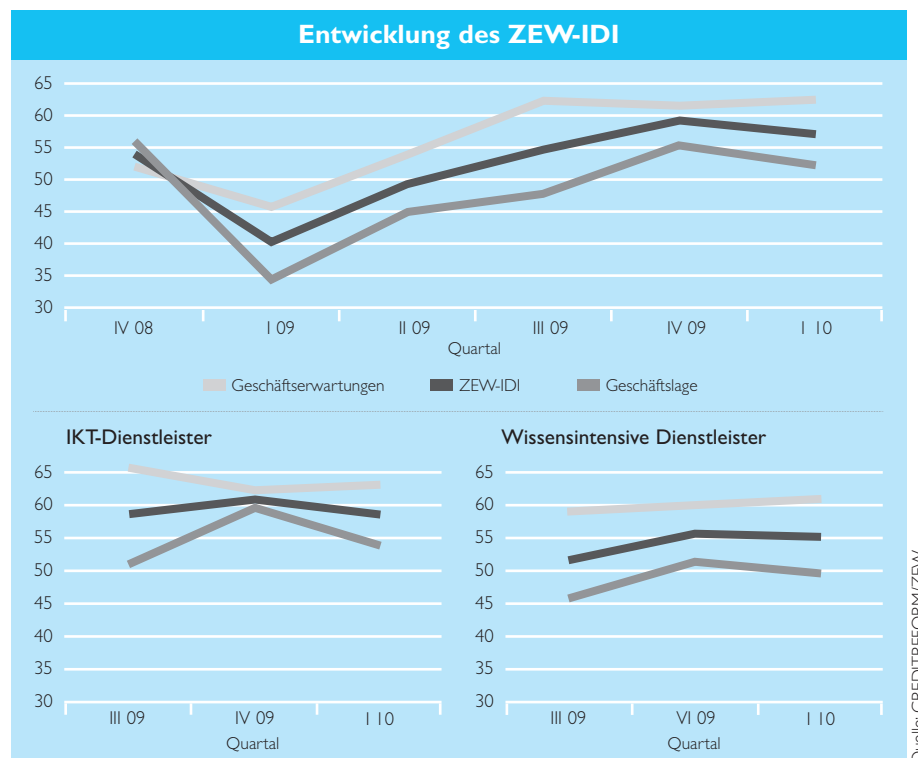
April 2010

## Wirtschaftliche Lage bei Dienstleistern der Informationsgesellschaft stabil

Der ZEW-IDI, Stimmungsindikator für den Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft, liegt im ersten Quartal 2010 bei 57,1 Punkten. Damit ist der ZEW-IDI im Vergleich zum vierten Quartal 2009 um 1,3 Punkte gesunken. Der nur geringe Rückgang deutet darauf hin, dass sich die wirtschaftliche Lage bei den Dienstleistern der Informationsgesellschaft stabilisiert hat. Der Wirtschaftszweig blickt zunehmend optimistischer in die Zukunft.

Der IDI-Teilindikator, der die Geschäftserwartungen für das zweite Quartal 2010 darstellt, steigt um 0,9 Punkte auf einen Wert von 62,5 Punkten. Der IDI-Teilindikator zur aktuellen Geschäftslage hingegen sinkt im ersten Quartal 2010 um 3,3 Punkte auf einen Wert von 52,1 Punkten.

Bei den IKT-Dienstleistern hat sich die wirtschaftliche Lage stabilisiert. Der Stimmungsindikator für diese Teilbranche, die Softwareunternehmen, IT-Dienste, IKT-Händler und Telekommunikationsdienstleister umfasst, ist um 2,2 Punkte gesunken. Für diesen Rückgang sind sowohl die negative Einschätzung der aktuellen Umsatzsituation als auch in besonderem Maße die pessimistische Bewertung der Nachfragesituation durch die IKT-Dienstleister verantwortlich. Mit einem Wert von 58 Punkten liegt er aber deutlich über der kritischen Marke von 50 Punkten. Der Stimmungsindikator für die Teilbranche der wissensintensiven Dienstleister liegt im ersten Quartal 2010 bei einem Wert von 55,4 Punkten. Dieser Wert signalisiert eine Verbesserung gegenüber dem Vorquartal. Der Teilindikator, der die aktuelle Geschäftslage der wissensintensiven Dienstleister anzeigt, liegt jedoch mit 49,8 Punkten zu Beginn dieses Jahres unter dem kritischen Wert von 50 Punkten. Dies deutet auf eine Verschlechterung der Geschäftslage gegenüber dem Vorquartal hin. Diese



Quelle: CREDITREFORM/ZEW

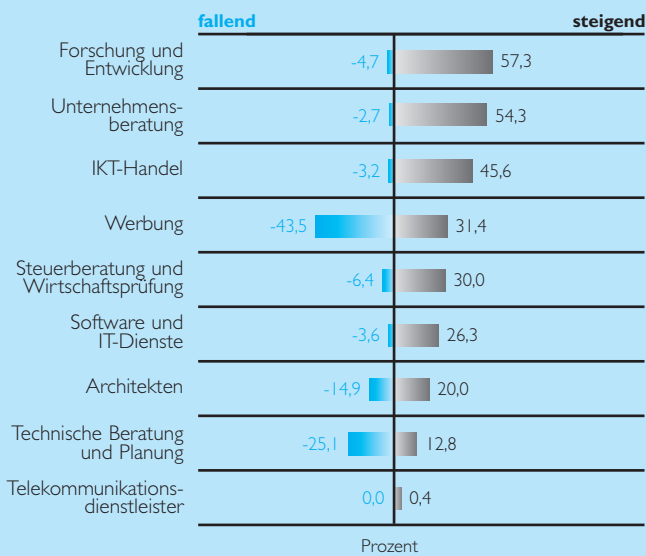
Verschlechterung wird durch einen hohen Wert des Teilindikators Geschäftserwartungen für das zweite Quartal 2010 wieder ausgeglichen. Der entsprechende Teilindikator liegt bei 61,8 Punkten. Zu den wissensintensiven Dienstleistern gehören Steuerberater und Wirtschaftsprüfer, Unternehmensberatungen, Architekten, tech-

nische Berater und Planer, Unternehmen der Branche Forschung und Entwicklung und Werbefirmen.

### Branchenbetrachtung

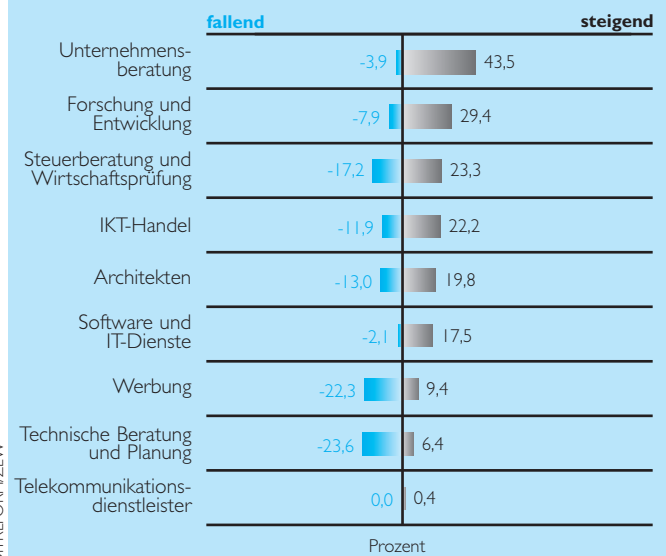
Softwarehersteller und IT-Dienstleister melden für das erste Quartal 2010 über-

### Nachfrageerwartungen der einzelnen Dienstleistungsbranchen



**Lesehilfe:** 20,0 Prozent der Architekten erwarten, dass sich die Nachfrage verbessern wird. Dagegen geben sich 43,5 Prozent der Werbefirmen eher pessimistisch und glauben, dass die Nachfrage in den nächsten drei Monaten zurückgeht.

### Personalerwartungen der einzelnen Dienstleistungsbranchen



**Lesehilfe:** 9,4 Prozent der Werbefirmen erwarten, dass sich ihr Personalbestand verbessern wird. Dagegen geben sich 13,0 Prozent der Architekten eher pessimistisch und glauben, dass die Beschäftigung in den nächsten drei Monaten zurückgeht.

Quelle: CREDITREFORM/ZEW

Quelle: CREDITREFORM/ZEW

wiegend sinkende Umsätze im Vergleich zum Vorquartal. Jedoch bezeichnet die Mehrheit der Unternehmen Ertrag, Preise und Beschäftigtenzahlen als stabil und erwartet dies auch für das zweite Quartal 2010. Entsprechend gehen auch mehr als ein Drittel der Unternehmen von einer Steigerung des Umsatzes im zweiten Quartal 2010 aus.

Die wirtschaftliche Lage der IKTHändler hat sich im ersten Quartal 2010 verbessert. Rund zwei Drittel der Unternehmen berichten von steigenden Umsätzen und einer wachsenden Nachfrage. Trotz sinkender Erträge kann ein Großteil der IKT-Händler stabile Preise und Beschäftigtenzahlen verzeichnen und blickt entsprechend optimistisch auf das zweite Quartal 2010.

Die Telekommunikationsdienstleister melden überwiegend einen Rückgang der Nachfrage im ersten Quartal 2010. Der Anteil der Unternehmen, die einen steigenden Ertrag in diesem Zeitraum verzeichnen konnten, ist im Vergleich zum Vorquartal um knapp 60 Punkte gesunken. Die Mehrheit der Telekommunikationsdienstleister berichtet gleichzeitig von steigenden Preisen.

Die konjunkturelle Lage der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer hat sich im ersten Quartal 2010 im Vergleich zum Vorquartal leicht verschlechtert. So ist der Anteil der Unternehmen, die steigende Umsätze melden, im ersten Quartal 2010

um 12 Punkte gesunken. Der überwiegende Teil der Unternehmen berichtet allerdings von einer unveränderten Nachfrage, stabilen Preisen und gleich bleibenden Beschäftigtenzahlen und erwartet dies auch für das zweite Quartal 2010.

Die aktuelle wirtschaftliche Lage der Unternehmensberater zeichnet sich durch eine stabile Nachfrage, stabile Umsätze, unveränderte Preise und gleich bleibende Beschäftigtenzahlen aus. Optimistisch blicken sie auf das zweite Quartal 2010. Knapp die Hälfte der Unternehmen erwartet bis Jahresmitte eine Zunahme des Umsatzes und der Nachfrage.

Die konjunkturelle Stimmung bei den Architekten hat sich im ersten Quartal 2010 verschlechtert. Nahezu zwei Fünftel der Unternehmen verzeichnen sinkende Umsätze und Erträge und einen Rückgang der Nachfrage. Auch für das kommende Quartal rechnet die Branche mit keiner Veränderung dieser Größen. Etwa ein Fünftel der Architekten plant im zweiten Quartal 2010 Personal einzustellen.

Bei den technischen Beratern und Planern hat sich die wirtschaftliche Lage im ersten Quartal 2010 im Vergleich zum vierten Quartal 2009 ebenfalls verschlechtert, wenn auch nur leicht. Der Anteil der Unternehmen, die von sinkenden Umsätzen und einer rückläufigen Nachfrage berichten, ist im Vergleich zum Vorquartal um etwa 10 Punkte auf rund 38 beziehungsweise 32 Punkte gestiegen. Unverändert zeigen sich Preise und Beschäftigtenzahlen. Auch für das zweite Quartal 2010 erwartet die Branche keine Veränderung dieser Situation.

In der Branche Forschung und Entwicklung geht der Anteil der Unternehmen, die steigende Umsätze melden, um 40 Punkte im Vergleich zum Vorquartal zurück. Jedoch erwartet rund die Hälfte der Unternehmen, dass Nachfrage und Umsatz im zweiten Quartal 2010 wieder steigen werden. Die Preise und Beschäftigtenzahlen sollen, wie im ersten Quartal 2010, stabil bleiben.

Optimistischer als im Vorquartal zeigt sich die Werbebranche. Ein um acht Punk-

#### Anmerkung zur Hochrechnung

Um die Repräsentativität der Analysen zu gewährleisten, rechnet das ZEW die Antworten der Umfrageteilnehmer bei den konjunkturellen Fragen (Umsatz, Ertrag, Nachfrage, Personal und Preise) mit dem Umsatzgewicht der Unternehmen am gesamten Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft hoch. Die Formulierung „Anteil der Unternehmen“ reflektiert bei diesen Fragen den „Umsatzanteil der Unternehmen“. Die Antworten der Umfrageteilnehmer auf alle anderen Fragen werden auf die Anzahl aller Unternehmen der betrachteten Branchen hochgerechnet. Weitere Informationen zu methodischen Aspekten der Analyse finden Sie auf Seite 4 des Branchenreports und auf den dort angegebenen Internetseiten.

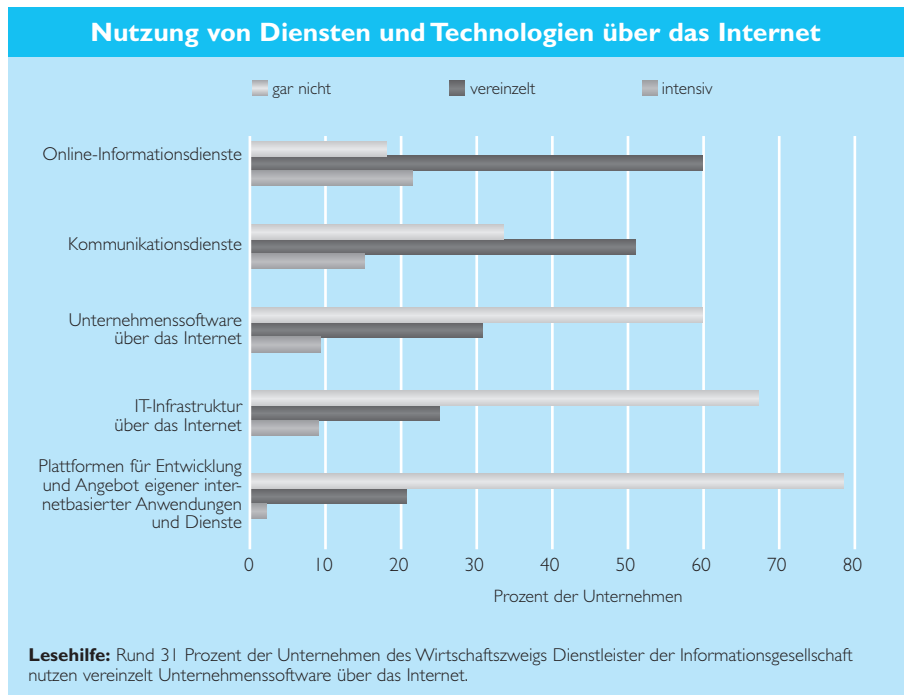
te höherer Anteil der Werbefirmen berichtet von wachsenden Umsätzen. Nachfrage und Preise erweisen sich als weitgehend stabil.

### Das Internet als Dienstplattform

Das Internet etabliert sich zunehmend als Plattform für die Inanspruchnahme von verschiedenen Diensten und Technologien. Dazu gehören beispielsweise der Bezug von Unternehmenssoftware oder Speicherkapazität über das Internet, sowie die Nutzung von Online- Informationsdiensten und Kommunikationsdiensten. Ein entscheidender Vorteil für die Unternehmen besteht darin, dass sie diese Dienste bei Bedarf abrufen können und nicht selbst im Unternehmen entsprechende Kapazitäten vorhalten müssen.

An vorderster Stelle bei der Nutzung solcher Dienste und Technologien liegen Online-Informationsdienste wie zum Beispiel Firmendatenbanken oder Benchmarkingdienste, mit deren Hilfe sich Unternehmen mit ihren Wettbewerbern vergleichen können. Rund 80 Prozent der Unternehmen des Wirtschaftszweigs Dienstleister der Informationsgesellschaft machen von diesen Angeboten hin und wieder oder intensiv Gebrauch. Ebenfalls häufig kommen bei zwei Drittel der Unternehmen Kommunikationsdienste wie Video- und Webkonferenzen zum Einsatz. Unternehmenssoftware über das Internet, auch als „Software as a Service“ bekannt, oder IT-Infrastruktur wie Speicherkapazität oder Rechenleistung wird von weniger als 41 Prozent der Unternehmen in Anspruch genommen. Die geringste Verbreitung haben Plattformen für die Entwicklung und das Angebot eigener internetbasierter Anwendungen und Dienste, wie beispielsweise Cloud Plattformen. Lediglich knapp ein Viertel der Unternehmen des Wirtschaftszweigs nutzen diese Plattformen gelegentlich oder intensiv.

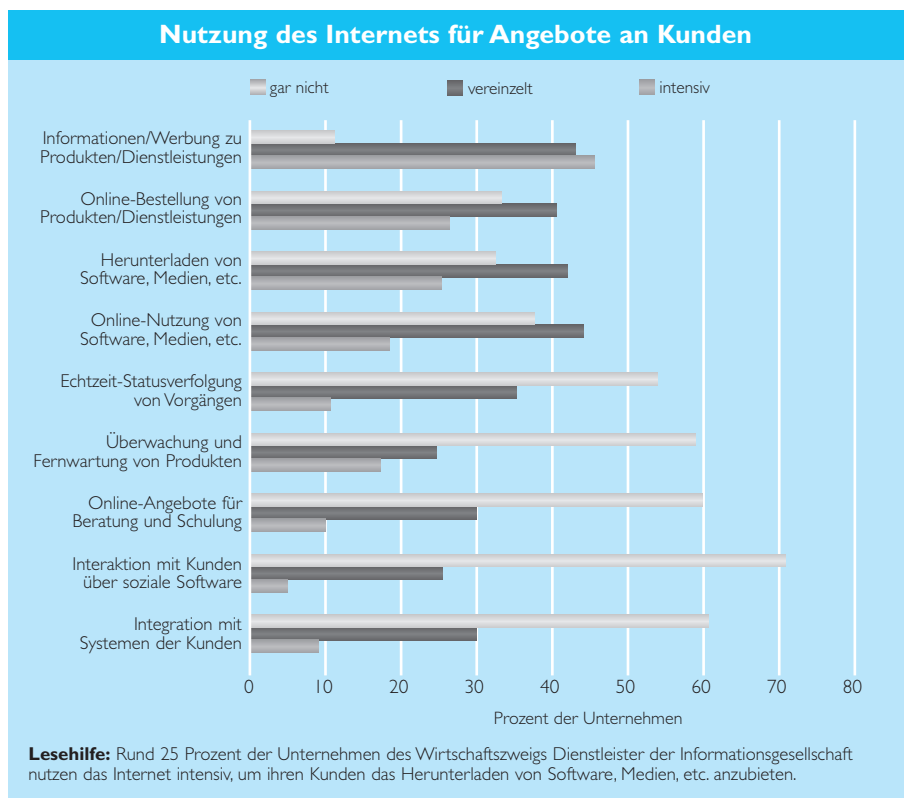
Auch für das Leistungsangebot an die Kunden stellt das Internet eine geeignete Plattform dar. Rund 90 Prozent der Unternehmen des Wirtschaftszweigs geben an, das Internet hin und wieder oder intensiv für die Bereitstellung von Informationen oder Werbung zu verwenden. Mehr als 60 Prozent der Unternehmen bieten ihren Kunden die Möglichkeit, Produkte und Dienstleistungen online zu bestellen und Software und Medien online zu nutzen



oder herunterzuladen. Weniger stark genutzt wird das Internet für Angebote wie die Echtzeit-Statusverfolgung von Aufträgen, die Überwachung und Fernwartung von Produkten und für Online-Angebote zu Beratungen und Schulungen, wie zum Beispiel „Webinars“. Weniger als die Hälfte der Dienstleister der Informationsgesellschaft offerieren ihren Kunden diese Leistungsangebote. Etwa zwei Fünftel der Un-

ternehmen ermöglichen eine Integration mit den Systemen der Kunden. Schließlich gibt es noch die Interaktion mit den Kunden über soziale Software, wie zum Beispiel E-Communities oder Blogs. Lediglich knapp ein Drittel der Unternehmen interagiert auf diese Weise gelegentlich oder intensiv mit seinen Kunden.

Miruna Sarbu, sarbu@zew.de





	Umsatz								Ertrag								Nachfrage			
	Beurteilungen				Erwartungen				Beurteilungen				Erwartungen				Beurteilungen			
	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo
<b>IKT-Dienstleister</b>	45,8	37,5	16,7	29,1	46,2	44,3	9,5	36,7	7,2	73,4	19,4	-12,2	13,9	81,7	4,4	9,5	17,7	49,4	32,9	-15,2
Software und IT-Dienste	30,2	34,1	35,7	-5,5	36,0	40,3	23,7	12,3	10,5	56,7	32,8	-22,3	32,8	60,9	6,3	26,5	22,5	63,6	13,9	8,6
IKT-Handel	58,0	20,0	22,0	36,0	46,2	48,7	5,1	41,1	19,7	37,4	42,9	-23,2	13,8	78,1	8,1	5,7	56,8	30,1	13,1	43,7
Telekomm.dienstleister	95,2	2,9	1,9	93,3	97,0	1,6	1,4	95,6	0,7	97,0	2,3	-1,6	0,4	96,4	3,2	-2,8	0,3	2,6	97,1	-96,8
<b>wissensintensive Dienstleister</b>	38,3	19,9	41,8	-3,5	49,0	23,8	27,2	21,8	34,8	23,5	41,7	-6,9	44,1	27,5	28,4	15,7	35,0	32,5	32,5	2,5
Steuerb. und Wi.prüfung	21,0	63,0	16,0	5,0	32,1	57,9	10,0	22,1	17,9	56,2	25,9	-8,0	17,4	65,7	16,9	0,5	20,7	67,3	12,0	8,7
Unternehmensberatung	32,6	54,8	12,6	20,0	46,9	42,5	10,6	36,3	47,0	35,0	18,0	29,0	50,9	39,4	9,7	41,2	40,2	49,2	10,6	29,6
Architekten	20,0	39,1	40,9	-20,9	24,6	64,0	11,4	13,2	12,5	44,8	42,7	-30,2	22,0	60,2	17,8	4,2	18,6	39,8	41,6	-23,0
Techn. Beratung und Planung	26,9	34,5	38,6	-11,7	21,6	53,7	24,7	-3,1	5,3	55,7	39,0	-33,7	17,5	58,9	23,6	-6,1	22,7	45,0	32,3	-9,6
Forschung und Entwicklung	26,0	51,3	22,7	3,3	55,5	40,7	3,8	51,7	39,8	57,2	3,0	36,8	47,8	45,8	6,4	41,4	29,2	50,6	20,2	9,0
Werbung	31,0	9,7	59,3	-28,3	34,8	18,6	46,6	-11,8	17,0	39,4	43,6	-26,6	27,6	28,7	43,7	-16,1	10,1	53,2	36,7	-26,6
<b>Alle Unternehmen</b>	43,1	31,1	25,8	17,3	47,2	36,9	15,9	31,3	17,2	55,4	27,4	-10,2	24,8	62,1	13,1	11,7	24,0	43,2	32,8	-8,8
<b>Westdeutschland</b>	44,9	31,3	23,8	21,1	47,7	36,4	15,9	31,8	17,6	55,7	26,7	-9,1	24,8	62,9	12,3	12,5	23,9	43,2	32,9	-9,0
<b>Ostdeutschland</b>	14,6	29,6	55,8	-41,2	39,9	44,4	15,7	24,2	11,7	49,3	39,0	-27,3	24,3	49,6	26,1	-1,8	25,4	44,9	29,7	-4,3

	Nachfrage				Personal				Preise											
	Erwartungen				Beurteilungen				Erwartungen				Beurteilungen				Erwartungen			
	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo
<b>IKT-Dienstleister</b>	17,1	81,1	1,8	15,3	9,8	80,9	9,3	0,5	10,0	87,2	2,8	7,2	27,8	64,3	7,9	19,9	8,2	88,4	3,4	4,8
Software und IT-Dienste	26,3	70,1	3,6	22,7	20,4	60,7	18,9	1,5	17,5	80,4	2,1	15,4	1,8	87,1	11,1	-9,3	14,7	81,7	3,6	11,1
IKT-Handel	45,6	51,2	3,2	42,4	14,9	71,2	13,9	1,0	22,2	65,9	11,9	10,3	9,0	69,9	21,1	-12,1	7,0	85,5	7,5	-0,5
Telekomm.dienstleister	0,4	99,6	0,0	0,4	0,5	98,1	1,4	-0,9	0,4	99,6	0,0	0,4	96,7	1,9	1,4	95,3	0,0	95,4	4,6	-4,6
<b>wissensintensive Dienstleister</b>	48,3	29,0	22,7	25,6	26,1	49,2	24,7	1,4	33,3	47,3	19,4	13,9	12,6	67,6	19,8	-7,2	6,1	82,3	11,6	-5,5
Steuerb. und Wi.prüfung	30,0	63,6	6,4	23,6	11,1	69,1	19,8	-8,7	23,3	59,5	17,2	6,1	2,3	95,4	2,3	0,0	8,6	89,1	2,3	6,3
Unternehmensberatung	54,3	43,0	2,7	51,6	37,5	49,4	13,1	24,4	43,5	52,6	3,9	39,6	19,1	74,6	6,3	12,8	4,2	95,7	0,1	4,1
Architekten	20,0	65,1	14,9	5,1	16,0	65,8	18,2	-2,2	19,8	67,2	13,0	6,8	14,7	59,2	26,1	-11,4	3,3	86,4	10,3	-7,0
Techn. Beratung und Planung	12,8	62,1	25,1	-12,3	0,7	79,4	19,9	-19,2	6,4	70,0	23,6	-17,2	0,8	84,7	14,5	-13,7	0,7	85,2	14,1	-13,4
Forschung und Entwicklung	57,3	38,0	4,7	52,6	25,1	65,3	9,6	15,5	29,4	62,7	7,9	21,5	14,7	73,2	12,1	2,6	16,9	69,8	13,3	3,6
Werbung	31,4	25,1	43,5	-12,1	10,2	65,5	24,3	-14,1	9,4	68,3	22,3	-12,9	0,6	68,9	30,5	-29,9	3,3	76,3	20,4	-17,1
<b>Alle Unternehmen</b>	28,4	62,2	9,4	19,0	15,7	69,4	14,9	0,8	18,5	72,7	8,8	9,7	22,3	65,5	12,2	10,1	7,3	85,8	6,9	0,4
<b>Westdeutschland</b>	28,8	62,2	9,0	19,8	15,3	70,2	14,5	0,8	18,1	73,6	8,3	9,8	23,5	64,9	11,6	11,9	7,4	86,1	6,5	0,9
<b>Ostdeutschland</b>	22,3	63,5	14,2	8,1	21,5	57,7	20,8	0,7	24,2	59,4	16,4	7,8	5,2	74,2	20,6	-15,4	6,0	82,2	11,8	-5,8

**Bemerkungen:** Die Creditreform/ZEW-Konjunkturumfrage im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft wurde im März 2010 durchgeführt. An der Umfrage beteiligten sich rund 900 Unternehmen. Die Tabellen stellen die Anteile in den einzelnen Antwortkategorien dar. Z. B. gaben 20,0 Prozent der Architekten an, im ersten Quartal 2010 steigende Umsätze verzeichnet zu haben. 39,1 Prozent berichteten von gleich gebliebenen Umsätzen und 40,9 Prozent von gesunkenen Umsätzen. Der Saldo ergibt sich aus der Differenz des Anteils der Unternehmen, die gestiegene Umsätze verzeichnet haben, abzüglich des Anteils der Unternehmen, die gesunkene Umsätze verzeichnet haben. Für die Umsatzbeurteilung der Architekten ergibt sich ein Saldo von -20,9 Prozent (20,0 Prozent - 40,9 Prozent).

Um die konjunkturelle Entwicklung im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft insgesamt und in einzelnen Branchen möglichst exakt nachzuzeichnen, wurden die Angaben für den Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft mit Umsatzgewichten hochgerechnet. Für den Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft insgesamt wurde nach Branchen, Größenklassen und Ost-/Westdeutschland hochgerechnet. Die Angaben für die einzelnen Branchen wurden nach Ost-/Westdeutschland und nach Größenklassen hochgerechnet.

Quelle: CREDITREFORM/ZEW

  Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH	<b>IMPRESSUM</b>	<b>CREDITREFORM Dienstleistungskonjunktur-Report</b>	Erscheinungsweise vierteljährlich
		<b>Herausgeber:</b> Verband der Vereine Creditreform e.V., Hellersbergstraße 12, D-41460 Neuss, Postfach 10 15 53 · D-41415 Neuss · Telefon 02131/109-0, Fax -140 · Internet: www.creditreform.de Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) Mannheim, L7, 1 · D-68161 Mannheim · Postfach 10 34 43 · D-68034 Mannheim · Internet: www.zew.de, www.zew.eu Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Wolfgang Franz (Präsident) · Thomas Kohl (Kaufmännischer Direktor)	<b>Redaktion:</b> ZEW, Forschungsgruppe Informations- und Kommunikationstechnologien, verantwortlich: Miruna Sarbu Telefon 06211/1235-334, E-Mail: sarbu@zew.de
<b>Nachdruck und sonstige Verbreitung</b> (auch auszugsweise): mit Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplars © Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW), Mannheim, 2010			