

Die FAZIT-Unternehmensbefragung

ist eine repräsentative schriftliche Unternehmensbefragung, die halbjährlich vom Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW), Mannheim, in Zusammenarbeit mit der MFG Stiftung Baden-Württemberg, Stuttgart, in Baden-Württemberg durchgeführt wird. Die Umfrage fand im Sommer 2008 zum sechsten Mal statt.

Befragte Branchen

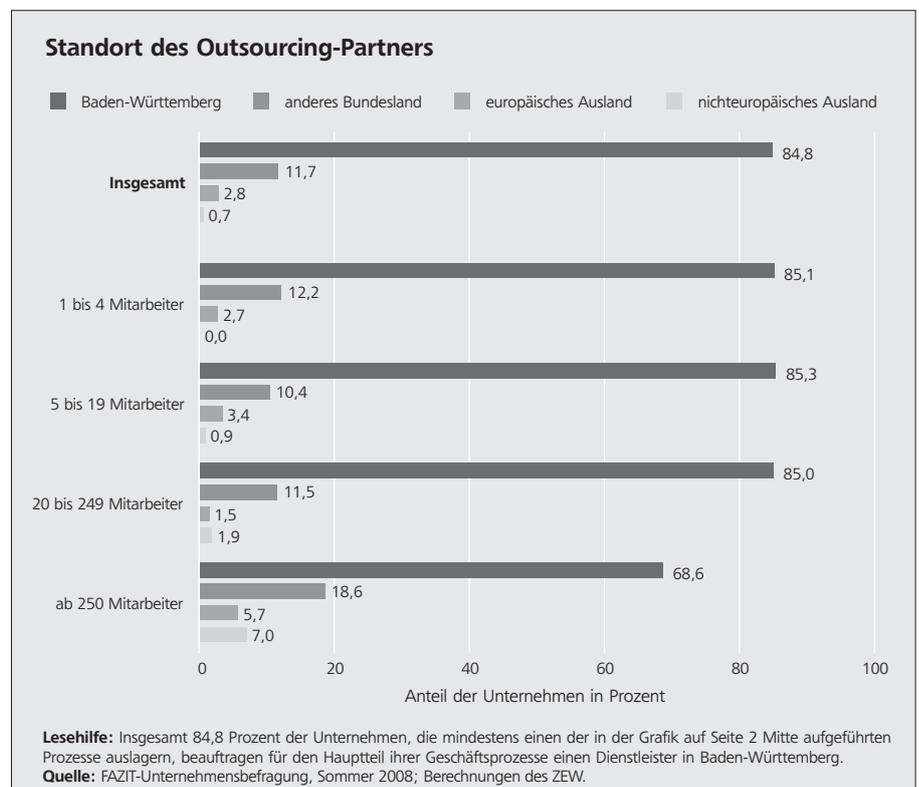
Die Untersuchung umfasst den IT- und Mediensektor sowie ausgewählte Anwenderbranchen von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in Baden-Württemberg. Im IT- und Mediensektor sind Unternehmen der Branchen IT- und Medienhardware, Software, (Tele-) Kommunikation und Datenverarbeitungsdienstleistungen, audiovisuelle Medien, Druck und Verlag, Werbung und Marktkommunikation sowie Inhalte-Dienstleister zusammengefasst. Die Branchen chemische Industrie, Maschinenbau, Medizin-, Mess-, Steuer- und Regelungstechnik, Automobilindustrie, Verkehrsdienstleister, Bank- und Versicherungsgewerbe und technische Dienstleister bilden die Anwenderbranchen.

Grundgesamtheit und Gewichtung

Als Stichprobenrahmen wird der Datenbestand von CREDITREFORM zugrunde gelegt. Insgesamt haben mehr als 1.000 Unternehmen an der sechsten Umfrage teilgenommen. Nach Berücksichtigung neutraler Ausfälle entspricht dies einer Antwortquote von 12,2 Prozent. Die hier dargestellten Ergebnisse der Befragung sind geschichtet hochgerechnet auf die Anzahl aller Unternehmen der untersuchten Branchen in Baden-Württemberg (siehe oben). Als Schichtungsmerkmale dienen Branchenzugehörigkeit und Unternehmensgrößenklassen (1 - 4, 5 - 19, 20 - 249, ab 250 Mitarbeiter). Aufgrund der relativ großen Zahl von kleinen und mittleren Unternehmen werden die Befragungsergebnisse von diesen dominiert.

FAZIT-Unternehmensbefragung Sommer 2008

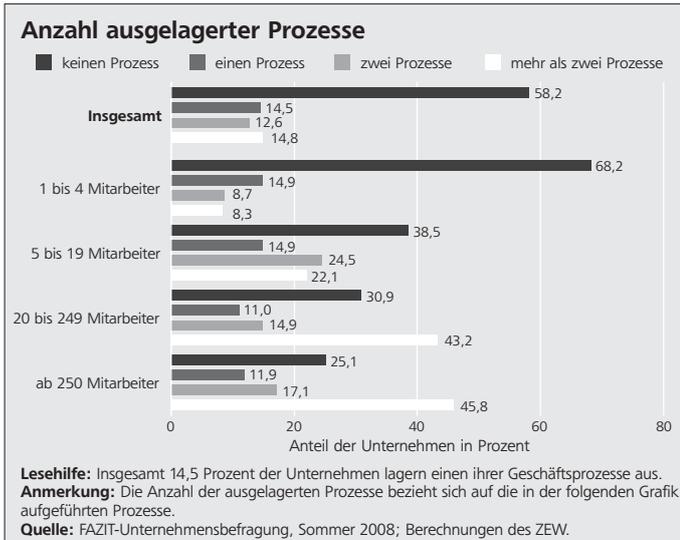
Geschäftsprozessauslagerung: Hauptsächlich an Unternehmen in Baden-Württemberg



Insgesamt betreiben derzeit 42 Prozent der baden-württembergischen Unternehmen Business Process Outsourcing (BPO), d.h., sie lagern einen oder mehrere ihrer Geschäftsprozesse an externe Anbieter aus (siehe Grafik Seite 2 oben). Die große Mehrheit der auslagernden Unternehmen lässt ihre Geschäftsprozesse vornehmlich von Unternehmen innerhalb Baden-Württembergs erstellen (85 Prozent). 12 Prozent der Unternehmen, die BPO betreiben, lagern ihre Dienstleistungen hauptsächlich an Unternehmen des übrigen Bundesgebietes aus. Unternehmen des europäischen und nichteuropäischen Auslands erbringen hingegen nur selten den Hauptteil der ausge-

lagerten Geschäftsprozesse für baden-württembergische Unternehmen (2 bzw. 1 Prozent).

Unternehmen aller Größenklassen vertrauen auf BPO-Anbieter aus Baden-Württemberg. Von den kleinen und mittleren Unternehmen mehr als 85 Prozent an BPO-Anbieter aus Baden-Württemberg aus. In großen Unternehmen ab 250 Mitarbeitern liegt der Anteil hingegen mit 69 Prozent etwas niedriger. Dafür setzen die großen Unternehmen vergleichsweise häufig auch auf Anbieter aus dem restlichen Bundesgebiet (19 Prozent) sowie dem europäischen und nichteuropäischen Ausland (6 bzw. 7 Prozent).



Kleine Unternehmen lagern seltener aus

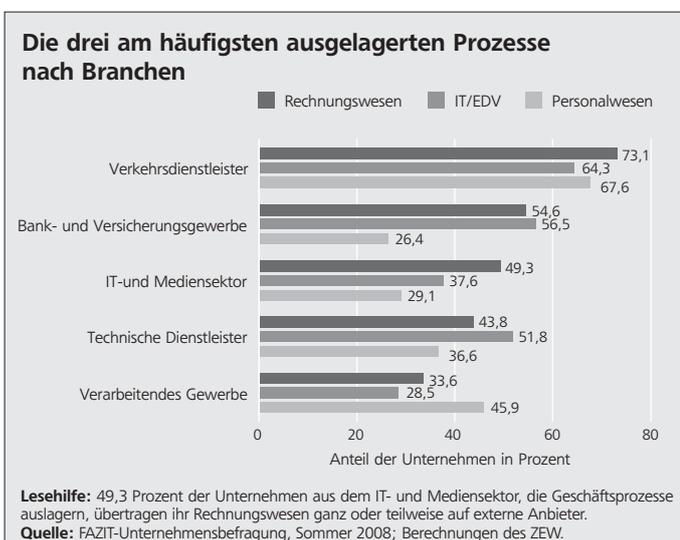
Kleine Unternehmen mit bis zu vier Mitarbeitern beteiligen sich vergleichsweise wenig am Auslagerungsgeschehen. Von diesen Unternehmen lagert nur ein knappes Drittel (32 Prozent) einen oder mehrere Prozesse aus, während von den Unternehmen mit 5 bis 19 Mitarbeitern bereits mehr als 60 Prozent mindestens einen Prozess auslagern. Unter den Unternehmen ab 250 Mitarbeitern sind es nur noch 25 Prozent, die für keinen ihrer Prozesse externe Anbieter in Anspruch nehmen. Auch der Anteil an Unternehmen, die mehr als zwei Prozesse auslagern, steigt mit der Unternehmensgröße. Während es bei den kleinen Unternehmen mit bis zu vier Mitarbeitern nur 8 Prozent sind, sind es bei Unternehmen mit 20 bis 249 Mitarbeitern bereits 43 Prozent, bei Unternehmen ab 250 Mitarbeitern 46 Prozent.

Unter den Branchen sind es vor allem das verarbeitende Gewerbe (69 Prozent) sowie das Bank- und Versicherungsgewerbe (58 Prozent), in denen ein oder mehrere Geschäftsprozesse nach außen vergeben werden (nicht dargestellt).



Rechnungswesen, IT und Personalwesen werden am häufigsten ausgelagert

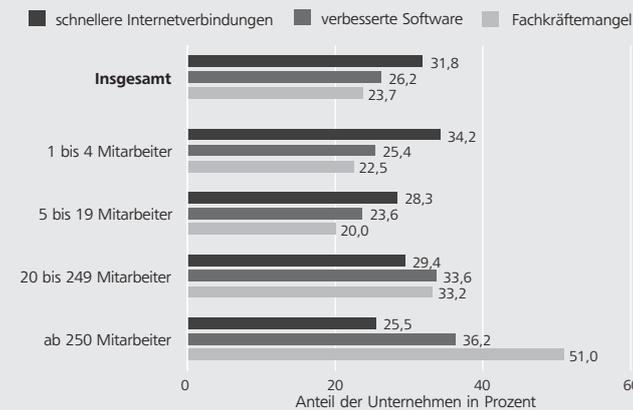
Insgesamt werden unterstützende Prozesse (sekundäre Prozesse) häufiger ausgelagert als Prozesse, die den Kern der Unternehmenstätigkeit betreffen (primäre Prozesse): 88 Prozent der Unternehmen, die einen oder mehrere Prozesse von externen Anbietern erstellen lassen, lagern sekundäre Prozesse aus, während 68 Prozent die Erstellung primärer Prozesse nach außen vergeben. Die Unternehmen beziehen dabei häufig Leistungen für Prozesse aus beiden Bereichen: Insgesamt 13 Prozent lagern nur primäre Prozesse aus, 35 Prozent nur sekundäre Prozesse, aber 52 Prozent sowohl primäre als auch sekundäre Prozesse (nicht dargestellt). Am häufigsten werden das Rechnungswesen (47 Prozent), der IT-Bereich (43 Prozent) und das Personalwesen (37 Prozent) ausgelagert. Unter den primären Prozessen werden hauptsächlich Produktionsprozesse (36 Prozent) und Marketing (33 Prozent) extern vergeben. Für die Kundenbetreuung und den Einkauf nehmen die Unternehmen hingegen vergleichsweise selten externe Anbieter in Anspruch (jeweils 9 Prozent).



Insbesondere die Verkehrsdienstleister lagern Rechnungswesen, IT und Personalwesen aus

Die drei insgesamt am häufigsten ausgelagerten Geschäftsprozesse Rechnungswesen, IT/EDV und Personalwesen werden in den einzelnen Branchen unterschiedlich oft nach außen vergeben. Unter den Verkehrsdienstleistern finden sich die höchsten Anteile für alle drei Geschäftsprozesse: 73 Prozent lagern das Rechnungswesen aus, 68 Prozent vergeben das Personalwesen nach außen und 64 Prozent beauftragen für ihre IT/EDV einen externen Anbieter. Rechnungswesen und IT/EDV werden am zweithäufigsten von den Banken und Versicherungen ausgelagert (55 bzw. 57 Prozent). Das Personalwesen vergeben die Unternehmen des verarbeitenden Gewerbes am zweithäufigsten nach außen. Das verarbeitende Gewerbe ist hingegen auch die Branche, in der am seltensten für das Rechnungswesen und IT/EDV ein externer Anbieter in Anspruch genommen wird (34 bzw. 29 Prozent). Das Personalwesen wird am seltensten von den Banken und Versicherungen nach außen vergeben (26 Prozent).

Externe Einflüsse auf die Auslagerungsentscheidung



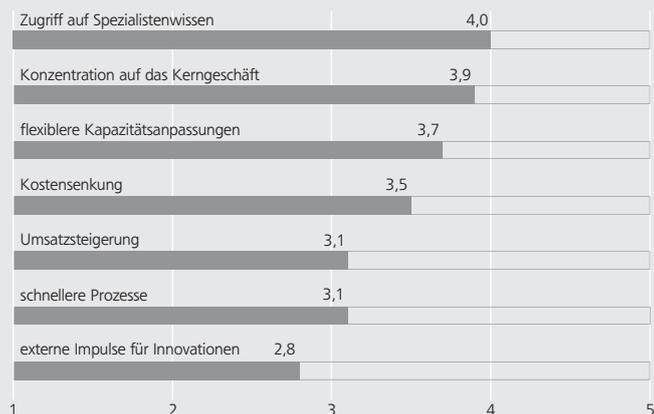
Lesehilfe: Insgesamt 23,7 Prozent der Unternehmen, die Geschäftsprozesse auslagern, wurden durch den Fachkräftemangel in ihrer Auslagerungsentscheidung beeinflusst.

Quelle: FAZIT-Unternehmensbefragung, Sommer 2008; Berechnungen des ZEW.

Fachkräftemangel spielt in größeren Unternehmen für die Auslagerungsentscheidung eine wichtige Rolle

In insgesamt 32 Prozent der baden-württembergischen Unternehmen, die Geschäftsprozesse auslagern, wurden die Auslagerungsentscheidungen durch die Verfügbarkeit von schnelleren Internetverbindungen besonders beeinflusst. Für jeweils rund ein Viertel der Unternehmen waren verbesserte Software (26 Prozent) und der herrschende Fachkräftemangel (24 Prozent) für die Auslagerungsentscheidung von besonderer Bedeutung. Abhängig von der Unternehmensgröße variiert insbesondere die Bedeutung des Fachkräftemangels hinsichtlich der Entscheidung, Geschäftsprozesse an externe Anbieter zu vergeben. Während mehr als die Hälfte (51 Prozent) der großen Unternehmen ab 250 Mitarbeitern durch den Mangel an qualifizierten Fachkräften in ihrer Auslagerungsentscheidung beeinflusst wurde, war dies für Unternehmen der kleineren Größenklassen mit Anteilen zwischen 20 und 33 Prozent ein weniger bedeutender Einflussfaktor. Bei letzteren wirkte sich vor allem die Verfügbarkeit schnellerer Internetverbindungen aus.

Konsequenzen der Auslagerung



Lesehilfe: Bewertet auf einer Skala von 1 (gar nicht) bis 5 (deutlich) beobachteten Unternehmen, die Geschäftsprozesse auslagern, mit einem Wert von 3,1 eine Umsatzsteigerung als Konsequenz ihrer Auslagerung.

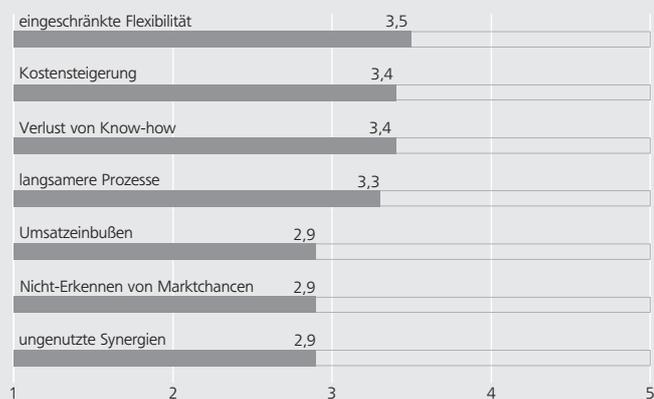
Quelle: FAZIT-Unternehmensbefragung, Sommer 2008; Berechnungen des ZEW.

Auslagerung ermöglicht Zugriff auf Spezialistenwissen

Die Auslagerung von Geschäftsprozessen hat für die auslagernden Unternehmen verschiedene und unterschiedlich stark ausgeprägte Konsequenzen. Für die baden-württembergischen Unternehmen der befragten Branchen resultiert aus der Auslagerung insbesondere die Möglichkeit, auf Spezialistenwissen zugreifen zu können. Auf einer Skala von 1 (gar nicht) bis 5 (deutlich) wird das Eintreten dieser Konsequenz von den Unternehmen mit durchschnittlich 4,0 bewertet. Vor allem Unternehmen des Bank- und Versicherungsgewerbes profitieren in dieser Hinsicht deutlich von der Auslagerung (4,9; nicht dargestellt).

Dass mit der Auslagerung eine Konzentration auf das Kerngeschäft einhergeht und Kapazitätsanpassungen flexibler gestaltet werden können, beobachten die Unternehmen insgesamt ähnlich deutlich (3,9 und 3,7). Auch Kostensenkungen werden von den Unternehmen in eher deutlichem Ausmaß realisiert (3,5). Eher selten gehen mit der Auslagerung externe Impulse für Innovationen (2,8), schnellere Prozesse (3,1) sowie Umsatzsteigerungen (3,1) einher.

Hemmnisfaktoren der Auslagerung



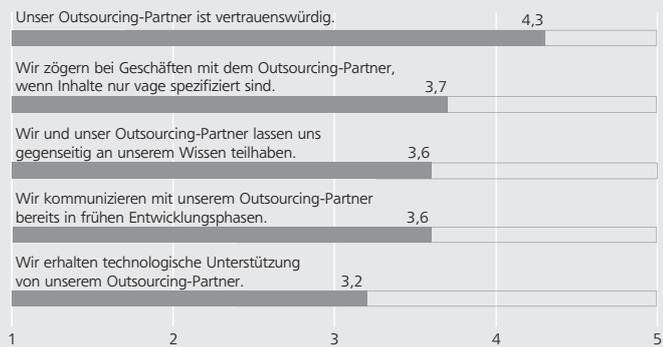
Lesehilfe: Bewertet auf einer Skala von 1 (gar nicht) bis 5 (deutlich) spricht für die Unternehmen insgesamt eine mögliche Einschränkung der Flexibilität mit durchschnittlich 3,5 gegen eine Auslagerung.

Quelle: FAZIT-Unternehmensbefragung, Sommer 2008; Berechnungen des ZEW.

Eingeschränkte Flexibilität spricht gegen Auslagerung

Potenzielle negative Konsequenzen können dazu führen, dass Unternehmen von der Auslagerung ihrer Geschäftsprozesse absehen. Der wichtigste Hinderungsgrund einer Auslagerung besteht für baden-württembergische Unternehmen in der Einschränkung ihrer Flexibilität. Auf einer Skala von 1 (gar nicht) bis 5 (deutlich) spricht diese mögliche Konsequenz mit durchschnittlich 3,5 gegen eine Auslagerung. Eine Kostensteigerung (3,4), den Verlust von Know-how (3,4) und langsamere Prozesse (3,3) sehen die Unternehmen ebenfalls als mögliche Gründe gegen eine Geschäftsprozessauslagerung. Den potenziellen Verlust von Know-how bewerten dabei insbesondere große Unternehmen ab 250 Mitarbeitern (4,0) und Unternehmen des verarbeitenden Gewerbes (4,1) als deutliches Argument gegen eine Outsourcing-Entscheidung (nicht dargestellt). Mögliche Umsatzeinbußen, das Nicht-Erkennen von Marktchancen und ungenutzte Synergien sprechen dagegen für die Unternehmen insgesamt weniger gegen eine Auslagerung (jeweils 2,9).

Beurteilung der Outsourcing-Beziehung



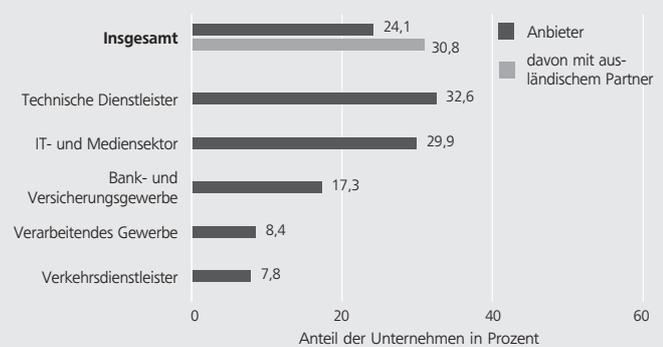
Lesehilfe: Bewertet auf einer Skala von 1 (stimme gar nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) bestätigen baden-württembergische Unternehmen, die Geschäftsprozesse auslagern, mit einem Wert von 4,3 die Aussage, ihr Outsourcing-Partner sei vertrauenswürdig.

Quelle: FAZIT-Unternehmensbefragung, Sommer 2008; Berechnungen des ZEW.

Unternehmen sehen sich vertrauenswürdigen Outsourcing-Partnern gegenüber

Baden-württembergische Unternehmen, die Geschäftsprozesse an externe Dienstleister auslagern, beurteilen die Vertrauenswürdigkeit ihres Outsourcing-Partners als sehr gut. Bewertet auf einer Skala von 1 (stimme überhaupt nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) bestätigen die Unternehmen mit einem Durchschnittswert von 4,3 die Aussage, ihr Outsourcing-Partner sei vertrauenswürdig. Eher zustimmend wird auch die Aussage bewertet, bei Geschäften mit dem Outsourcing-Partner würde gezögert, sofern die Inhalte nur vage spezifiziert sind (3,7). Weiterhin bestätigen die Unternehmen im Durchschnitt, dass sie einen gegenseitigen Wissensaustausch mit ihrem Outsourcing-Partner pflegen und bereits in frühen Entwicklungsphasen mit diesem kommunizieren (jeweils 3,6). Am wenigsten Zustimmung erhält die Aussage, die Unternehmen erhielten technologische Unterstützung von ihrem Outsourcing-Partner (3,2).

Anteil der Anbieter



Lesehilfe: Insgesamt 24,1 Prozent der Unternehmen bieten die Erstellung von Geschäftsprozessen für andere Unternehmen an. Von ihnen arbeiten 30,8 Prozent mit ausländischen Partnern zusammen.

Quelle: FAZIT-Unternehmensbefragung, Sommer 2008; Berechnungen des ZEW.

Knapp ein Viertel der Unternehmen bietet Geschäftsprozesse für andere Unternehmen an

Insgesamt 24 Prozent der baden-württembergischen Unternehmen bieten selbst die Erstellung von Geschäftsprozessen für andere Unternehmen an. Von diesen Anbietern arbeiten 31 Prozent mit ausländischen Partnern zusammen.

Besonders häufig erstellen technische Dienstleister und Unternehmen des IT- und Medienssektors Geschäftsprozesse für andere Unternehmen (33 bzw. 30 Prozent). Unter den Verkehrsdienstleistern und den Unternehmen des verarbeitenden Gewerbes gibt es dagegen nur wenige Anbieter für die Auslagerung von Geschäftsprozessen. Die Anteile liegen hier bei jeweils 8 Prozent. Auch im Bank- und Versicherungsgewerbe ist der Anteil an Anbietern mit 17 Prozent vergleichsweise gering. Mit durchschnittlich 20 Prozent weisen die IT-Anwenderbranchen einen geringeren Anteil an Anbietern auf als der IT- und Medienssektor (nicht dargestellt).

FAZIT erforscht neue Märkte für Informations- und Medientechnologien

FAZIT ist das im Rahmen der Zukunftsoffensive III vom Land Baden-Württemberg geförderte gemeinnützige „Forschungsprojekt für aktuelle und zukunftsorientierte IT- und Medientechnologien und deren Nutzung in Baden-Württemberg“. Im Mittelpunkt der zukunftsweisenden Forschung steht die Identifikation von neuen Märkten für innovative Informations- und Medientechnologien. Projektträger des Anfang 2005 gestarteten und auf vier Jahre angelegten Projekts ist die MFG Stiftung Baden-Württemberg, Stuttgart. Partner sind das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW), Mannheim, und das Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung (Fraunhofer ISI), Karlsruhe.

Das vom ZEW durchgeführte aktuelle Monitoring liefert mit repräsentativen Unternehmensbefragungen zeitaktuelle Standortdaten über kurz- und mittelfristige Entwicklungen im IT- und Medienssektor sowie in ausgewählten Anwenderbranchen in Baden-Württemberg. Mit den halbjährlich stattfindenden Befragungen wird eine solide Daten- und Entscheidungsgrundlage neben der amtlichen Statistik erstellt: Determinanten, Ziele und Potenziale, Hemmnis- und Förderfaktoren von IKT-Anwendungen werden erfasst und analysiert.

Weitere Informationen zum Projekt FAZIT sowie den ausführlichen Forschungsbericht finden Sie unter: www.fazit-forschung.de

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW), Mannheim
L 7, 1 · 68161 Mannheim · Postanschrift: Postfach 10 34 43 · 68034 Mannheim
Internet www.zew.de, www.zew.eu

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Wolfgang Franz (Präsident)
Thomas Kohl (Kaufmännischer Direktor)

Projektteam: Dr. Irene Bertschek, Thorsten Doherr, Benjamin Engelstätter, Bettina Müller, Hiltrud Niggemann (p-wert, Dortmund), Jörg Ohnemus, Katrin Schleife

Kontakt: Dr. Irene Bertschek, Telefon 0621 / 1235-300, E-Mail fazit-umfrage@zew.de
Nachdruck und sonstige Verbreitung (auch auszugsweise): mit Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplars

© Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW), Mannheim, 2008

PROJEKTRÄGER



PARTNER

