

# LÜNENDONK®-LISTE 2012

## IT-Dienstleistungsunternehmen

Dieser Fragebogen dient als Grundlage für die drei Lünendonk®-Listen  
IT-Beratung- und Systemintegration, IT-Service sowie Business Innovation/Transformation Partner.

Kriterium:

Ihr Unternehmen erzielt als unabhängiger Dienstleister mehr als 60 Prozent des Umsatzes mit IT-Dienstleistungen ohne Hard- und Software-Verkauf

Wir berücksichtigen nur vollständig ausgefüllte Fragebögen,  
die den Umsatz und eine Aufteilung des Gesamtumsatzes auf einzelne Leistungsarten enthalten!  
Hinweis: Außer den Umsatz- und Mitarbeiterzahlen werden Ihre Antworten nicht unternehmensbezogen,  
sondern nur als statistische Gesamtauswertungen veröffentlicht!

Senden Sie die Daten bitte bis **Freitag, 16.03.2012**, an  
**Lünendonk GmbH • Telefax: 0 83 41 - 9 66 36 – 66 oder an j.luenendonk@luendonk.de**

Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!

Nur Teilnehmer erhalten ein kostenloses Management Summary sowie 10% Nachlass auf den Studienpreis

Name des Unternehmens, Gesellschaftsform \_\_\_\_\_  
 Straße, Ort (Hauptsitz) \_\_\_\_\_  
 Ansprechpartner \_\_\_\_\_ Position \_\_\_\_\_  
 Telefon, Telefax \_\_\_\_\_  
 E-Mail \_\_\_\_\_ Homepage \_\_\_\_\_

1. **Wo liegt die Mehrheit des Grund- oder Stammkapitals Ihres Unternehmens?**  
 In Deutschland     Im europäischen Ausland, in \_\_\_\_\_     Im sonstigen Ausland, in \_\_\_\_\_

2. **Wie wird sich das Volumen Ihres Marktsegments in Deutschland voraussichtlich entwickeln?**  
 2012 (Prognose) \_\_\_\_\_ %    2012 bis 2017 (Prognose) \_\_\_\_\_ % p.a.    2017 bis 2020 (Prognose) \_\_\_\_\_ % durchschnittlich pro Jahr

3. **Welches sind Ihre drei wichtigsten Wettbewerber im deutschen Markt?**  
 1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

4. **Für wie viele Kunden hat Ihr Unternehmen 2011 gearbeitet?** \_\_\_\_\_ Kunden, davon Neukunden: \_\_\_\_\_ (absolut)

5. **Mit wie vielen Kunden erzielen Sie 80% Ihres Umsatzes?** 2011 \_\_\_\_\_ 2012 (Planung) \_\_\_\_\_

6. **Wenn Sie einem Konzern angehören, wie hoch ist der Anteil des Umsatzes mit Kunden innerhalb Ihres Konzerns 2011?**  
**Wie ist Ihre Prognose für diesen internen Umsatz 2011, 2012 bzw. 2017 in Prozent?**  
 2011 \_\_\_\_\_ %    2012 (Prognose) \_\_\_\_\_ %    2017 (Prognose) \_\_\_\_\_ %

7. **Welche Eigenschaften sind nach Ihrer Erfahrung aus Kundensicht für die Wahl eines IT-Dienstleistungsunternehmens besonders wichtig? (-2= „unwichtig“ bis +2=„sehr wichtig“)**

	-	-2	-1	0	+1	+2	+
Innovationskraft (Entwicklung neuer Technologien)							
Branchenkompetenz (Branche des befragten Unternehmens)							
Technologiekompetenz (z.B. SAP-Know-how, Software as a Service, ICT)							
Sozialkompetenz (Change Management, Steuerung der Projektmitarbeiter)							
Corporate Social Responsibility							
Managementkompetenz							
Bereitschaft zu erfolgsorientierten Abrechnungsmodellen (Bonus/Malus)							
Umsetzungskompetenz							
Internationalität/globale Präsenz							
Zugriff des Kunden auf „globales Wissen/Think Tank“ des IT-Dienstleisters							
Möglichkeiten, Dienstleistungen zu Near- and Offshore-Raten anbieten zu können							
Wirtschaftliche Stabilität (finanzielle Größe)							
Größe des Unternehmens (Personal, Anzahl der IT-Spezialisten)							
Investitionsbereitschaft							
Image des Dienstleisters							

# Fragebogen für IT-Dienstleistungsunternehmen (2 von 3)

(Kriterium: mehr als 60 Prozent des Umsatzes mit IT-Dienstleistungen ohne Hard- und Software-Verkauf)

**8. Wenn Sie an die ferne Zukunft denken, zum Beispiel an das Jahr 2020, welche der folgenden Aussagen halten Sie für „überhaupt nicht wahrscheinlich“ (-2) oder „sehr wahrscheinlich“ (+2)?**

	-	-2	-1	0	+1	+2	+
IT-Budgets werden überwiegend von den Fachbereichen (Non-IT) aufgestellt und gesteuert.							
Desktop-PCs sind aus dem Büroarbeitsalltag verschwunden.							
Mitarbeiter arbeiten im Unternehmen überwiegend mit ihren persönlichen Endgeräten (BYOD).							
Kundenunternehmen beziehen ihre IT-Dienstleistungen über wenige externe Anbieter.							
Dienstleister aus anderen Marktsektoren sind ernsthafte Wettbewerber von IT-Dienstleistern.							

**9. Welches Ergebnis Ihrer Tätigkeit versprechen Sie Ihren Kunden? (-2= „nie“ bis +2= „sehr häufig“)**

	-	-2	-1	0	+1	+2	+
Wettbewerbsvorteile							
Steigerung des Markterfolges							
Prozessinnovation							
Produktinnovation							
Optimale Unternehmensstruktur							
Optimale Prozessgestaltung							
Optimale Führungsstruktur							
Nachhaltige Wertsteigerung des Unternehmens							
Effizienzsteigerung							
Ertragssteigerung							
Know-how-Transfer							
Konzentration auf Kernkompetenzen							
Kostensenkung							
Wirtschaftliche Stabilität							

**14. Welche Ausbildung haben Ihre Berater/IT-Experten? (Anteile in Prozent)**

Wirtschaftswissenschaftliches Studium	_____ %
Ingenieur-Studium	_____ %
Informatik-Studium	_____ %
Naturwissenschaftliches Studium	_____ %
Sonstige Ausbildung: _____	_____ %
<b>Insgesamt</b>	<b>100%</b>

**10. In welchen Themen und Bereichen sehen Sie bei Ihren Kundenunternehmen Effizienzpotenziale? (-2=„sehr geringes Potenzial“ bis +2=„sehr großes Potenzial“)**

	-	-2	-1	0	+1	+2	+
Individual-Software							
Datenmanagement/Big Data							
Geschäftsprozesse							
Server-/Infrastruktur-Management							
Global Service Delivery							
IT-Unterstützung der Geschäftsprozesse							
Desktop Service Management							
Standard-Software							
Business Intelligence/Analytics							
IT-Service-Prozesse/-Management							

**15. Welche Bedeutung messen Sie allgemein folgenden aktuellen Marktthemen bei? (-2= „keine Bedeutung“ bis +2= „sehr große Bedeutung“)**

	-	-2	-1	0	+1	+2	+
Business Intelligence/Analytics, Big Data							
Nearshore							
Offshore							
Business Process Outsourcing (BPO)							
IT-Outsourcing							
Cloud Computing							
Konvergenzlösungen (IT/ICT)							
Mobile Business							
Security							
Service-orientierte Architekturen (SOA)							
Social Media							
Software as a Service (SaaS)							
Business Process Management							
Virtualisierung Unified Communications							
Open Source							

**11. Bitte bewerten Sie die folgenden Vertragsformen für Ihr Geschäft. (-2=„nicht akzeptabel“ bis +2=„richtig“)**

	-	-2	-1	0	+1	+2	+
Basishonorar mit Erfolgsbeteiligung							
Bonus/Malus-Vereinbarung							
Erfolgsabhängige Honorierung (100% variabel)							
Abrechnung nach Aufwand							
Festpreisvertrag							
Wertschöpfungspartnerschaften							

**16. In welchen Bereichen sehen Sie in den kommenden zwei Jahren einen Einsatz von Cloud-Lösungen? (-2= „unrealistisch“ bis +2= „sehr realistisch“)**

	-	-2	-1	0	+1	+2	+
Infrastructure as a Service							
Platform as a Service							
Software as a Service							
Business Analytics/BI							
CRM							
ERP							
HR-Administration							
Finanz-BPO							
Procurement							

**12. Umsatzrendite 2011 (EBIT/Umsatz) (Bitte ankreuzen)**

<input type="checkbox"/> Weniger als 0%	<input type="checkbox"/> Über 10% bis 15%
<input type="checkbox"/> 0% bis 5%	<input type="checkbox"/> Über 15% bis 20%
<input type="checkbox"/> Über 5% bis 10%	<input type="checkbox"/> Mehr als 20%

**13. Wie viel Prozent Ihrer IT-Berater, Entwickler und Mitarbeiter im Kundensupport verfügen über Zertifizierungen?**  
 2011 \_\_\_\_\_ %

**17. Bitte spezifizieren Sie den Anteil der gängigen Zertifizierungen in Ihrem Unternehmen anhand der Häufigkeit ihrer Anwendung. (Angaben in Prozent)**

Oracle	_____ %
MySQL	_____ %
Projektmanagement	_____ %
ITIL	_____ %
SAP-Berater	_____ %
Microsoft	_____ %
Sonstige, und zwar (bitte die zwei wichtigsten)	_____ %
_____	_____ %
_____	_____ %
_____	_____ %

# Fragebogen für IT-Dienstleistungsunternehmen (3 von 3)

(Kriterium: mehr als 60 Prozent des Umsatzes mit IT-Dienstleistungen ohne Hard- und Software-Verkauf)

**18. Leistungsspektrum (Anteile am Umsatz in Prozent)**

	2011	2010
IT-Beratung und Systemintegration	_____	_____
Managementberatung	_____	_____
Bereitstellung von IT-Spezialisten	_____	_____
Individual-Software-Entwicklung	_____	_____
Desktop-Management/Client-Management	_____	_____
Outsourcing von IT-Infrastruktur (Betrieb von Rechenzentren/Data Center)	_____	_____
Outsourcing von Applikationen	_____	_____
Business Process Outsourcing	_____	_____
Third Party Management im Bereich IT	_____	_____
Kombination IT/Telekommunikation (ICT)	_____	_____
Standard Software-Einführung	_____	_____
Managed Services (z.B. RZ-Leistungen)	_____	_____
TK-Services (Beratung, Installation, Services)	_____	_____
Software-Wartung und Vertrieb	_____	_____
Hardware-Wartung und -Vertrieb	_____	_____
Sonstiges, und zwar: _____	_____	_____
<b>Umsatz insgesamt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**26. Marktsektoren (Anteile am Umsatz in Prozent)**

	2011	2010
Automobilindustrie	_____	_____
Elektrotechnik	_____	_____
Maschinenbau	_____	_____
Konsumgüterindustrie	_____	_____
Luft- und Raumfahrtindustrie	_____	_____
Chemie, Pharma	_____	_____
Sonstige Industrien	_____	_____
Banken	_____	_____
Versicherungen	_____	_____
Handel	_____	_____
Telekommunikation, IT	_____	_____
Energie	_____	_____
Verkehr, Logistik	_____	_____
Behörden, Öffentlicher Dienst	_____	_____
Gesundheitswesen	_____	_____
Sonstige Dienstleistungen	_____	_____
<b>Insgesamt</b>	<b>100 %</b>	

**19. Wer entscheidet im Kundenunternehmen über den Einsatz Ihrer IT-Dienstleistung? (-2=„nie“ bis +2=„immer“)**  
(Bitte ankreuzen)

	-	-2	-1	0	+1	+2	+
Vorstand/Geschäftsführung							
CIO / Leiter IT							
Leiter Fachbereich (ohne IT)							
Leiter Einkauf							
Sonstige (z.B. Leiter interner IT-Dienstleister)							

**27. Wie rekrutieren Sie Ihre Mitarbeiter? (Angaben in Prozent)**

Initiativbewerbungen	_____ %
Hochschulen	_____ %
Headhunter	_____ %
Jobbörsen	_____ %
Social Media	_____ %
Von Kundenunternehmen	_____ %
Von Wettbewerbern	_____ %
Eigene Unternehmenswebseite	_____ %
Sonstiges, und zwar _____	_____ %
<b>Insgesamt</b>	<b>100%</b>

**20. Zahl der Mitarbeiter in Deutschland** (Umgerechnet in Vollzeit (Jahresdurchschnitt))

	2011	2010
Davon: - Berater, IT-Experten	_____	_____
- Management, Verwaltung	_____	_____
- Vertrieb	_____	_____
- Entwickler	_____	_____

**28. Wie hoch ist der Frauenanteil bei Ihren Beratern und IT-Experten? (Anteil in Prozent)**

2011 \_\_\_\_\_ %      2012 (Plan) \_\_\_\_\_ %

**21. Zahl der Mitarbeiter insgesamt** (Umgerechnet in Vollzeit (Jahresdurchschnitt))

	2011	2010
Davon: - Berater, IT-Experten	_____	_____
- Management, Verwaltung	_____	_____
- Vertrieb	_____	_____
- Entwickler	_____	_____

**29. Wie viele freiberufliche IT-Experten haben Sie 2011 im Jahresdurchschnitt in Projekten eingesetzt?**

2011 \_\_\_\_\_ (absolut)      2012 (Plan) \_\_\_\_\_ (absolut)

**22. Gesamtumsatz (ohne MwSt.) in Mio. €** (bei Unternehmensgruppen konsolidierter Umsatz)

	2011	2010
Davon Umsatz mit Kunden im Ausland	_____	_____
<small>Durch eigene Tochtergesellschaften im Ausland erbrachte oder an Kunden im Ausland direkt fakturierte Leistungen</small>		
<b>Umsatz mit Neukunden (Anteil in %)</b>	_____ %	_____ %

**30. Wie hoch ist die Fluktuationsrate bei Ihren Beratern und IT-Experten zur Zeit? (Anzahl Austritte / Anzahl Berater/IT-Experten)**

Fluktuationsrate \_\_\_\_\_ %

**23. Bei internationalen Gruppen**

	2011	2010
<b>Umsatz weltweit</b> (mit Währung)	_____	_____
<b>Mitarbeiter weltweit</b> (FTE)	_____	_____

**31. Wie hoch ist das durchschnittliche Alter Ihrer Berater und IT-Experten?**

\_\_\_\_\_ Jahre

**24. Wie stark wird sich der Umsatz Ihres Unternehmens voraussichtlich verändern? (Durchschnittlich pro Jahr)**

2012 \_\_\_\_\_ %      2012-2017 (Prognose) \_\_\_\_\_ % p.a.

**32. Welchen Umsatz-Anteil machen Near-/Offshore Kapazitäten bei Ihren Projekten aus? (Angaben in Prozent)**

	2011	2012 (Prognose)	2017 (Prognose)
Nearshore	_____ %	_____ %	_____ %
Offshore	_____ %	_____ %	_____ %
Keine Kapazitäten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**25. Honorarsätze (Bezogen auf 2012, in € pro Tag ohne Spesen)**

<b>Beratung/Konzeption</b>	Spanne von _____ € bis _____ €
<b>Realisierung</b>	Spanne von _____ € bis _____ €

**33. Wie viel Prozent Ihres Umsatzes erzielen Sie mit Cloud Services?**

	2011	2012 (Planung)
Beratungsleistungen	_____ %	_____ %
Integrationsleistungen	_____ %	_____ %
IaaS (Nutzungsgebühren)	_____ %	_____ %
PaaS (Nutzungsgebühren)	_____ %	_____ %
SaaS (Nutzungsgebühren)	_____ %	_____ %

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme!**