



Leistungsindikatoren in der Servicebranche sinken

Leistungsindikatoren in der Servicebranche sinken
Der aktuelle Business Performance Index (BPI) Mittelstand D/A/CH Dienstleistung 2013 des Kasseler Analystenhauses techconsult weist für die Servicebranche gegenüber dem Vorjahr rückläufige Werte aus. Demnach sind sowohl die Indikatoren für die Prozessqualität, die IT-Unterstützung, die Nutzung innovativer IT-Lösungen und für den Unternehmenserfolg um 1,9 bis 3,5 Prozent gefallen. Lediglich die Top-Performer schneiden besser ab als 2012.
"Das leichte Absinken der Indizes ist kein Anlass zur Sorge", erklärte Peter Burghardt, Managing Director von techconsult. "Die gute Auftragslage und die gute Prognose der Dienstleistungsbranche bis zum Jahresende hat bei vielen Dienstleistern offenbar zu einer hohen Auslastung geführt. Das stresst jeden Prozess und führt auch in den Bereichen IT-Unterstützung und Unternehmenserfolg zu latenter Unzufriedenheit." Positiv bewertet Burghardt, dass der sogenannte BPI-Schwellenwert, ab dem die Unternehmen in der Regel eine positive Gewinnentwicklung verzeichnen, mit 63,7 Punkten deutlich unter dem BPI-Durchschnittswert liegt. "Aufgrund dieser Wachstumsmarke können wir damit rechnen, dass sich die Gewinne bei der Mehrheit der Unternehmen positiv entwickeln."
Insgesamt werden im BPI vier Leistungsindikatoren erhoben. Der BPI selbst, dem die Untersuchung ihren Namen verdankt, misst die Qualität von Prozessausführung und die Prozessrelevanz. Er sank gegenüber dem Vorjahr um 3,5 % auf 66,1 von 100 möglichen Punkten. Der Index für den IT-Unterstützungsgrad erreichte 64,2 Punkte und verlor damit 2,5%. Er drückt aus, wie zufrieden die Befragten mit der IT-Unterstützung ihrer Kernprozesse sind. Beim Reifegrad innovativer IT-Lösungen wird bewertet, wie intensiv die befragten mittelständischen Dienstleister innovative IT-Lösungen nutzen und wie zufrieden sie mit diesen Lösungen sind. Er fiel um 1,9 % auf 63,1 Punkte. Der Index Unternehmenserfolg schließlich zeigt, wie sich bestimmte branchenspezifische Erfolgskriterien (KPIs) in den vergangenen Jahren entwickelt haben. Er sank ebenfalls um 1,9 % auf 67,6 Punkte.
Es flossen sieben Subbranchen in den BPI ein: Technische Planung, Beratung, Gastgewerbe, Transport, Logistik, Immobilien, IT-Dienstleister, Forschung und Entwicklung, sowie Unternehmensberatung. Genauso wie im Vorjahr liegen Unternehmen der technischen Planung und Beratung sowie des Gastgewerbes beim BPI wieder ganz oben. Sie erzielen in fast allen Unternehmensbereichen bessere Werte als der Durchschnitt der Dienstleister. Unter dem Schnitt bleiben die Branchen Transport, Logistik, IT-Dienstleister und erstaunlicherweise die Unternehmensberater. E-Dienstleister und Firmen der Immobilienbranche bilden die Schlusslichter.
Als fast dramatisch muss man wohl das Abschneiden der sogenannten Last 3 in den Subbranchen bezeichnen. Ist ihr Abstand zum Durchschnitt schon beträchtlich liegen zwischen Top und Last 3 regelrecht Welten. Bei den IT-Dienstleistern zum Beispiel liegen die Last 3 über ein Drittel unter den Durchschnittswerten, gegenüber den Besten ihrer Subbranche fallen sie um mehr als die Hälfte zurück.
Nur in der Subbranche Forschung und Entwicklung ist eine gegenläufige Tendenz festzustellen. So liegen die Top 3 Unternehmen nur 6 bis 13 Punkte über dem Gesamtdurchschnitt. Ebenso verlieren auch die Last 3 nicht vollständig den Anschluss und liegen bei fast allen Performance-Indikatoren über 50 Punkten.
Das Absinken der Indizes bereitet den Studienautoren angesichts der guten wirtschaftlichen Prognose zwar keine Sorge, aber der immer größer werdende Abstand zwischen dem Durchschnitt und der Spitzengruppe der Branche schon. Während die Top 10 im letzten Jahr um 22 Punkte besser waren als der Durchschnitt, schnitten sie 2013 um 29 Punkte besser ab. Das macht sie nicht nur um 44 Prozent performanter, sondern sie entwickeln sich gegen den Trend. Während der Durchschnitt beim BPI und den anderen Indizes verlor, gewann die Spitzengruppe Punkte hinzu. "Dieser Trend, den wir auch schon im BPI zur mittelständischen Fertigungsindustrie feststellen konnten, ist bedenklich. Schließlich bedeutet er, dass ein Großteil der mittelständischen Unternehmen Probleme in Ihren Prozessen hat. Denn lässt man die kleine Elite außer Acht, liegt die Performance im Durchschnitt noch deutlich niedriger", befürchtet Henrik Groß, Studienleiter und Analyst bei techconsult.
Neben der Erhebung der vier Indizes fragt techconsult die Firmenvertreter auch danach, wie sich verschiedene Trends in ihren Unternehmen niederschlagen. Hier die Werte im Überblick: 36,5 % der Befragten setzen Software as a Service ein, gegenüber dem Vorjahr ein Plus von 28,5 Prozent. Die stärksten SaaS-Nutzer sind die Subbranchen Technische Planung, Beratung (42%) sowie die IT-Dienstleister und Immobilienunternehmen (jeweils 38%).
Der Einsatzgrad mobiler Endgeräte ist stark angestiegen. So nutzt fast jeder zweite Mitarbeiter (45,3 %) ein Laptop oder Ultrabook, 42,6 % der Mitarbeiter telefonieren mit Smartphones. Die Verbreitung von Tablets und Slates hat sich im Jahresvergleich mit 15 % mehr als verdoppelt.
Das Outsourcing von Unternehmensprozessen hat von 30,7 % im Vorjahr auf 34,8 % zugenommen.
Als ihre größten Herausforderungen sehen die Unternehmen die Erhaltung ihrer Wettbewerbsfähigkeit, die Neukundengewinnung und die Qualitätssicherung. Im vergangenen Jahr sorgten sie sich dagegen um Kostensenkung, Personalakquisition und die Verbesserung der IT-Unterstützung.
Die Langzeitstudie BPI Mittelstand Dienstleistung wurde 2013 zum 3. Mal durchgeführt. Es flossen insgesamt mit 1158 fast doppelt so viele bewertete Unternehmensbereiche ein als 2012.
Der Branchenreport steht ab sofort unter www.business-performance-index.de zum kostenfreien Download bereit. Der Kurzbericht enthält ausführliche Zahlenwerke zu den verschiedenen Dienstleistungsteilbranchen. Außerdem gibt der Report Aufschluss über die den Indizes zugrunde liegenden Berechnungsmethoden und zeigt die BPIs für die einzelnen Unternehmensbereiche. Die Analyse wird unterstützt von SAP Deutschland, itelligence, FIR an der RWTH Aachen, marcom source, proaxia consulting, QSC, Swisscom IT Services, TRIAS, trovarit sowie vom Bundesverband Mittelständische Wirtschaft BVMW.
SAP Deutschland AG
Co. KG
Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
Deutschland
Telefon: 06227/7-47474
Telefax: 06227/7-57575
Mail: info@sap.com
URL: <http://www.sap.com/germany/index.epx>


Pressekontakt

SAP Deutschland AG & Co. KG

69190 Walldorf

sap.com/germany/index.epx
info@sap.com

Firmenkontakt

SAP Deutschland AG & Co. KG

69190 Walldorf

sap.com/germany/index.epx
info@sap.com

Seit mehr als 30 Jahren bürgt der Name SAP (Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung) für Innovation, Erfolg und Kreativität. Als drittgrößter unabhängiger Softwarelieferant der Welt entwickeln wir maßgeschneiderte Unternehmenslösungen für unsere Kunden rund um den Globus. Unseren Erfolg verdanken wir der hohen Qualität unserer Produkte sowie der langjährigen Erfahrung und dem Know-how unserer Mitarbeiter. Einzelheiten über die Entwicklung des Unternehmens finden Sie in unserer Unternehmensgeschichte. Das Unternehmen wurde 1972 von fünf IBM-Mitarbeitern gegründet und zählt mittlerweile rund 35.000 Beschäftigte. Allein in der Software-Entwicklung sind weltweit insgesamt 10.600 Mitarbeiter beschäftigt. Neben ihrem Haupt-Entwicklungszentrum am Stammsitz in Walldorf unterhält die SAP Entwicklungslabors unter anderem in Palo Alto (USA), Tokio, Bangalore (Indien) und Sophia Antipolis (Frankreich) sowie in Berlin, Karlsruhe und Saarbrücken. Mit Niederlassungen in mehr als 50 Ländern erzielte die SAP im Geschäftsjahr 2004 einen Umsatz von 7,5 Milliarden Euro. Die SAP AG ist an verschiedenen Börsen einschließlich der Frankfurter Wertpapierbörse und der New Yorker Wertpapierbörse (NYSE) unter dem Tickersymbol "SAP" gelistet.