

DV-Dienstleister: Maßvolle Erholung

Joachim Gürtler

ifo Institut für Wirtschaftsforschung, München

Nach zwei harten Jahren, die von Umsatzrückgängen und Entlassungen geprägt waren, geht es in der deutschen Software- und Dienstleistungsbranche wieder aufwärts – wenn auch nur mit angezogener Handbremse. 2002 schrumpften die nominalen Umsätze um 2,4 %, 2003 gingen sie um 1 % auf 41,0 Mrd. € zurück (BITKOM 2004). An der schwerpunktmäßig im April und Mai 2004 durchgeführten 37. Konjunkturumfrage für DV-Dienstleistungen haben insgesamt 273 Unternehmen einen auswertbaren Fragebogen zurückgeschickt, 189 Testteilnehmer haben an der Online-Befragung über das Internet teilgenommen. Die insgesamt einbezogenen Betriebe erwirtschafteten im vergangenen Jahr (2003) einen Umsatz von 16,0 Mrd. € gemessen am geschätzten Gesamtumsatz nach BITKOM (Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien) repräsentieren die Erhebungsergebnisse damit knapp zwei Fünftel des deutschen Marktes für Software und DV-Dienstleistungen.

Zufriedenstellender Geschäftsverlauf

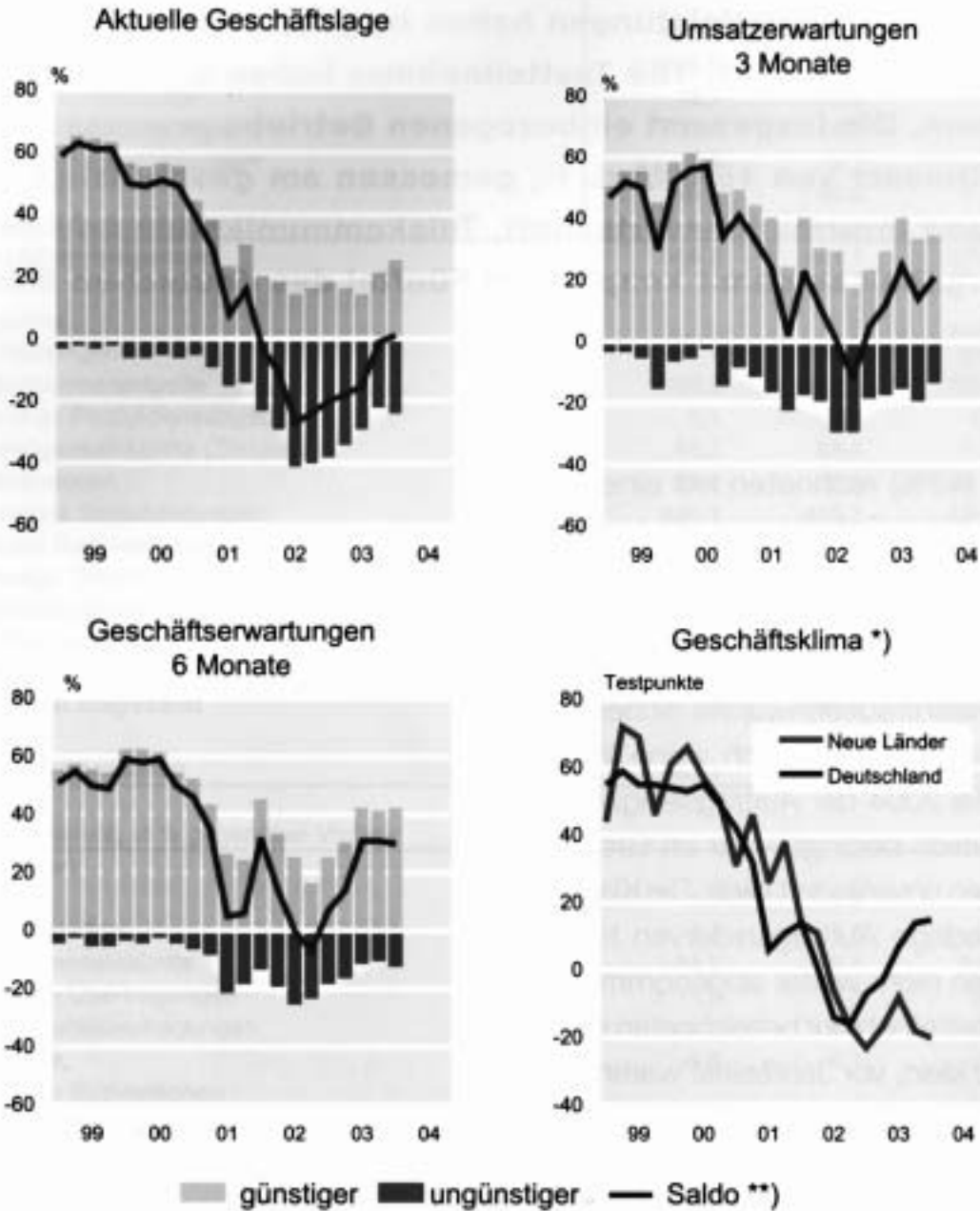
Die Trendwende in der deutschen Software- und DV-Dienstleistungsbranche ist eingetreten: Nach vier Anstiegen in Folge hat sich der ifo Geschäftsklimaindex zu Beginn des Frühjahrs 2004 auf vergleichsweise hohem Niveau gefestigt und damit auf dem höchsten Stand seit Mitte 2000 stabilisiert (vgl. Abb. 1). Zuverlässige Schlüsse auf die Konjunkturentwicklung lassen sich aus dem Stimmungsindikator immer nur dann ziehen, wenn er mehrere Quartale sinkt oder steigt, das Aufschwungsignal in der deutschen Software- und Dienstleistungsbranche scheint sich damit also zu bestätigen. Sowohl die Urteile über die aktuelle Geschäftslage als auch die günstigen Perspektiven für das Sommerhalbjahr haben sich in den ersten drei Monaten 2004 aber nur graduell verändert. Der Geschäftsverlauf galt erstmals seit drei Jahren wieder als zufriedenstellend. Im Einzelnen

bewertete im ersten Quartal 2004 jedes vierte Unternehmen die Geschäftslage als günstig, 51 % als befriedigend, aber immer noch 24 % der Testteilnehmer empfanden ihre derzeitige Geschäftssituation als unbefriedigend. Das Vertrauen in die kommende Geschäftsentwicklung hat sich zwar auf dem erreichten hohen Niveau weiter behauptet, eine weitere Aufhellung war aber nicht zu beobachten. Nach wie vor hoffte per saldo fast jedes dritte DV-Unternehmen auf bessere Geschäfte. Im Detail erwarteten 42 % (4. Quartal 2003: 41 %) der Unternehmen für das Sommerhalbjahr 2004 einen günstigen Geschäftsverlauf, 46 % (49 %) rechneten mit einer gleichbleibenden Entwicklung, aber immerhin noch 12 % (10 %) sahen der künftigen Entwicklung zweifellos mit Sorge entgegen.

Die Nachfrageschwäche scheint überwunden zu sein, auch wenn im ersten Quartal 2004 der Auftragseingang jahreszeitlich bedingt – nur im Großen und Ganzen unverändert blieb. Die Klagen über zu niedrige Auftragsreserven haben indessen nicht weiter abgenommen, 46 % der Testteilnehmer bezeichneten sie zuletzt als zu klein, vor Jahresfrist waren es allerdings noch 55 %. Umsatzeinbußen dürften nun bald der Vergangenheit angehören, die vergleichbaren Vorjahresumsätze wurden bereits zum zweiten Mal in Folge erreicht, ja sogar – nach Ansicht der Testteilnehmer – ein wenig überschritten. Und die Branche macht sich weiter Mut, die Aussichten hinsichtlich der erwarteten Umsatzentwicklung zeichnen ein ausgesprochen positives Bild. Gut jedes dritte DV-Unternehmen geht von höheren Umsätzen aus, 53 % der Befragten rechnen mit einer gleichbleibenden Entwicklung, aber immer noch 13 % befürchten eine Abnahme. Dieses doch eindeutige Votum (mit per saldo +21 %) lässt den Schluss zu, dass sich der Erholungskurs in der DV-Branche fortsetzen wird. Auch nach den Umfrageergebnissen des Branchenverbands BITKOM hat sich die Stimmung in der Branche zum Jahresende 2003 deutlich aufgehellt, die Unternehmen gehen gestärkt und mit frischem Schwung ins Jahr 2004. Für 2004 erwartet der Branchenverband ein Umsatzplus von knapp



Abb. 1
DV-Dienstleister: Zufriedenstellender Geschäftsverlauf
1. Berichtsquartal 2004



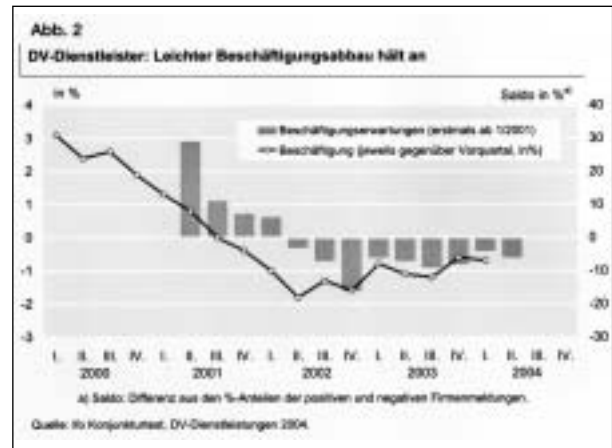
*) Mittelwerte aus den Firmenmeldungen zur gegenwärtigen und der in den nächsten 6 Monaten erwarteten Geschäftslage.
 **) Saldo: Differenz aus den %-Anteilen der positiven und negativen Firmenmeldungen.

Quelle: ifo Konjunkturtest, DV-Dienstleistungen 2004

2 % (o.V. 2004a), andere Experten sind noch einen Tick optimistischer, sie halten einen Zuwachs zwischen 3 und 4 % für möglich (Detecon 2004).

Das Bild von einer maßvollen Erholung in der deutschen Software- und DV-Dienstleistungsbranche zeigt sich zunächst nur im alten Teil der Bundesrepublik, bei den ostdeutschen DV-Dienstleistern verharrt das Geschäftsklima dagegen noch deutlich im negativen Bereich. Nach einer vorübergehenden Besserung trübte sich der Stimmungsindikator in den letzten beiden Quartalen wieder fühlbar ein. Jeder zweite Testteilnehmer berichtete im Frühjahr 2004 über eine unbefriedigende Geschäftslage. Hinsichtlich der weiteren Entwicklung gewannen zwar die optimistischen Stimmen ein deutliches Übergewicht, es bleibt aber abzuwarten, ob die Zuversicht reicht, die Geschäftslage nachhaltig aus dem Tief zu ziehen. Die Nachfrageschwäche war im ersten Vierteljahr 2004 eklatant: Jedes zweite ostdeutsche DV-Unternehmen war mit rückläufigen Auftragseingängen konfrontiert, 56 % der Testteilnehmer hatten Umsatzeinbußen zu verkräften, und die vergleichbaren Vorjahresumsätze wurden ähnlich häufig unterschritten wie vor einem Jahr. Positiv ist allenfalls zu sehen, dass die Klagen über zu niedrige Auftragsbestände etwas leiser wurden, sie erschienen „nur noch“ 67 % der Betriebe (gegenüber 82 % im Vorquartal) als zu klein. Auch gab es hinsichtlich der bevorstehenden Umsatzentwicklung wieder einen Hoffnungsfunkeln. Von einer Trendwende kann noch nicht gesprochen werden, dazu stehen die Signale noch auf zu wackeligen Beinen.

Groß sind nach wie vor die Unterschiede zwischen kleinen und großen DV-Unternehmen: Bei den großen Dienstleistungsanbietern (ab 100 Mill. € Umsatz pro Jahr) scheint die konjunkturelle Erholung kräftige Fortschritte zu machen, Nachfrage und Umsätze zogen spürbar an, die Vorjahresumsätze wurden übertroffen, und auch die Urteile zur aktuellen Geschäftslage haben sich auffallend gebessert. Per saldo fast 30 % der Testteilnehmer waren mit ihrem Geschäftsverlauf zufrieden. Optimistisch stimmt auch, dass die Erwartungen bezüglich der künftigen Geschäftsentwicklung ein ausgesprochen positives Bild zeichnen. Zwei von fünf Unternehmen erwarten bessere Geschäfte, 52 % rechnen mit einer gleichbleibenden Entwicklung, und nur 5 % sehen der nahen Zukunft mit Sorge entgegen. Die Umsätze dürften weiter zulegen. Bei den kleineren Unternehmen der Branche ist der Weg aus der Talsohle dagegen mühsam: Die Unzufriedenheit mit der Geschäftslage hat zwar weiter abgenommen, von einem zufrieden-



stellenden Geschäftsverlauf ist man aber noch ein gutes Stück entfernt. Der Bestelleingang ging verstärkt zurück, die Auftragsbestände erschienen völlig unzureichend, und auch die Umsätze blieben beim weit überwiegenden Teil der Unternehmen unter dem Ergebnis des entsprechenden Vorjahresquartals. Eine durchgreifende Wende zum Besseren deutet sich noch nicht an. Die Geschäftserwartungen ließen zunehmende Skepsis erkennen, die Umsätze dürften weitgehend stagnieren.

**Beschäftigung:
 Noch keine Anzeichen einer Erholung**

In der deutschen Software- und DV-Dienstleistungsbranche müssen sich die IT-Experten noch etwas gedulden, der Abwärtstrend der Beschäftigung ist noch nicht zum Stillstand gekommen: Positiv ist allenfalls zu sehen, dass sich der Personalabbau in den alten Bundesländern weiter verlangsamt. Bereits seit den Herbstmonaten 2001 sinkt sie von Quartal zu Quartal, den Umfrageergebnissen zufolge schrumpfte die Zahl der Beschäftigten im ersten Quartal 2004 um 3/4 %. Im Jahresdurchschnitt 2003 gab es in der deutschen DV-Dienstleistungsbranche rund 33/4 % weniger Beschäftigte als 2002, ein Jahr zuvor wurden mit 53/4 % allerdings deutlich mehr Stellen gestrichen. Eine leichte tendenzielle Besserung ist also unverkennbar, auch wenn die Beschäftigungserwartungen für die nächste Zeit immer noch von Vorsicht geprägt sind (vgl. Abb. 2). Im Detail sieht das Bild wie folgt aus: Drei von vier DV-Dienstleistern wollen ihre Personalkapazität in den nächsten drei Monaten in etwa halten, 9 % erwarten ein Plus, dem stehen 15 % der Unternehmen gegenüber, die wohl Personal entlassen müssen. Positiv ist aber durchaus zu sehen, dass bei den größeren



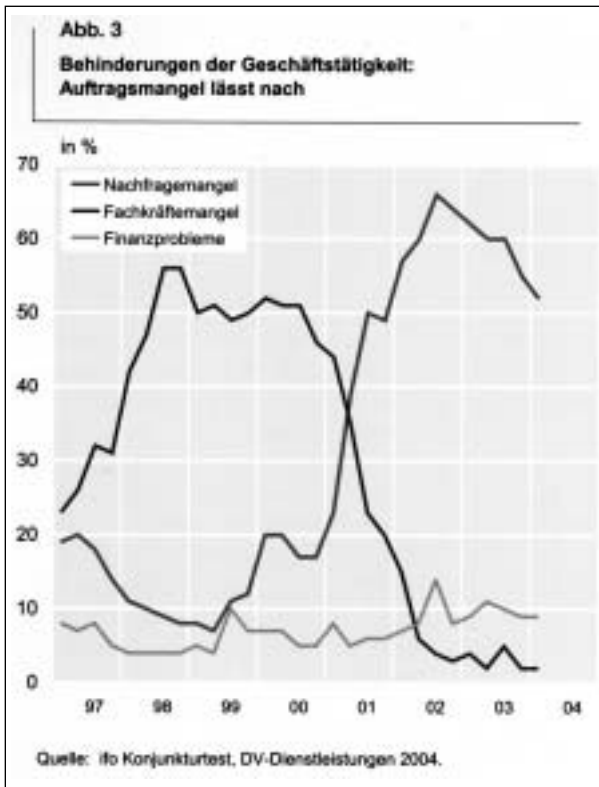
Betrieben der Beschäftigungsabbau zunächst zum Stillstand gekommen ist, bei den Perspektiven bleiben die Unternehmer aber noch zugeknöpft. Auch der Branchenverband BITKOM (o.V 2004b) erwartet einen Jobaufschwung nicht vor 2005.

Klagen über Auftragsmangel werden leiser

Nur langsam werden die Klagen über Behinderungen der Geschäftstätigkeit leiser: 58 % der DV-Unternehmen berichteten derzeit noch darüber, im Vorquartal erwähnten es 66 %, und vor einem Jahr waren es noch 72 %. Die Abbildung 3 zeigt deutlich, wie stark sich die Problemlagen seit dem Jahrtausendwechsel verschoben haben. Vor drei Jahren stand der Fachkräftemangel an der Spitze, heute ist es die unzureichende Nachfrage. Nachfragemangel steht mit 52 % der Nennungen unangefochten an erster Stelle, die Trendwende ist aber eingeläutet. Nur in den neuen Bundesländern übten bedeutend mehr Unternehmen Kritik an einer unzureichenden Nachfrage, fast 90 % der Testteilnehmer scheinen davon betroffen zu sein. Der konjunkturelle Abschwung hat den Fachkräftemangel von Softwareexperten nahezu vergessen lassen, nur noch vereinzelt waren diese Klagen zu hören (2 %), und dies ausschließlich bei den kleineren DV-Dienstleistern (7 %). Finanzierungsschwierigkeiten kamen unverändert mit 9 % der Nennungen weiterhin nur relativ wenig zur Geltung. Auffällig ist nach wie vor, dass in erster Linie die kleinen bis mittleren Betriebe darüber klagten. Sonstige Einflussgrößen waren mit 2 % der Angaben kaum noch von Bedeutung.

Mittelfristige Wachstumsperspektiven bleiben günstig

Gewiss, die bitteren Erfahrungen seit dem abrupten Ende des Internetbooms sind noch nicht vergessen, über die längerfristigen Wachstumsausichten braucht sich die deutsche Software- und Dienstleistungsbranche aber kaum Sorgen zu machen: Drei von vier DV-Dienstleistern – und damit genauso häufig wie zuvor – planen eine Ausweitung der Geschäfte in den nächsten drei bis fünf Jahren. Vier Jahre zuvor erwarteten allerdings noch fast 90 % der Unternehmen eine Ausweitung der Geschäftstätigkeit, seitdem sind sie aber von Jahr zu Jahr vorsichtiger geworden. Mehr Chancen werden dabei neuerdings wieder auf dem heimischen Markt gesehen, vor einem Jahr hofften die Unternehmen dagegen eher auf Erfolge



beim Auslandsgeschäft. 54 % der Testteilnehmer (I. Quartal 2003: 38 %) planen eine Ausweitung im Inland, gut zwei Fünftel (39 %) auf Märkte der Europäischen Union, und 20 % (18 %) der Testteilnehmer erwägen eine Ausweitung der Geschäftstätigkeit außerhalb der EU. Nicht nur die großen Dienstleistungsanbieter auch die kleineren Unternehmen sehen weiterhin ihre Wachstumschancen auf den Auslandsmärkten, überwiegend jedoch auf Märkten innerhalb der Europäischen Union. Kleinere Anbieter von Software und informationstechnischen Dienstleistungen sehen nur vereinzelt ihre Chancen auf den Märkten außerhalb der Europäischen Union.

Die Wettbewerbsintensität wird von der Mehrheit der Testteilnehmer nach wie vor als außerordentlich hoch empfunden: Gut 60 % der DV-Dienstleistungsunternehmen bezeichneten den Wettbewerb auf den heimischen Absatzmärkten als „sehr stark“, rund ein Drittel registrierte einen großen Wettbewerbsdruck auch innerhalb der Länder der Europäischen Union. Gegenüber der Erhebung vor einem Jahr ist eine leichte Verschärfung zu registrieren. Größere Unternehmen spüren den Wettbewerbsdruck offenbar stärker als kleinere Betriebe, sie haben aber trotzdem in der Regel die besseren Wettbewerbschancen. Insbesondere auf den Auslandsmärkten scheint der Wettbewerbsdruck bei

den größeren Software-Anbietern stark zuzunehmen.

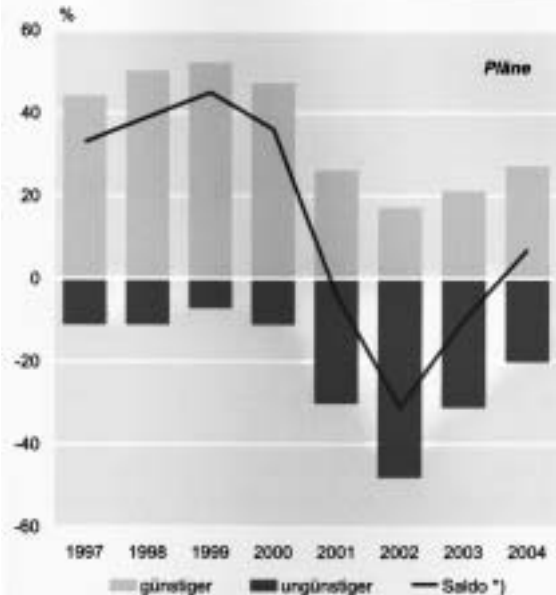
Allmähliche Erholung der Investitionen

Die Investoren in Deutschland lassen sich nur langsam aus der Reserve locken, die bundesdeutschen Ausgaben für Ausrüstungen und sonstige Anlagen sind drei Jahre in Folge in nominaler Rechnung mit 4,1 % (2001), 8,0 % (2002) und 3,8 % (2003) zurückgegangen.¹⁾ Auch im ersten Quartal 2004 des laufenden Jahres lagen sie noch im negativen Bereich. Diese Entwicklung machte auch bei den deutschen Software- und DV-Dienstleistungsunternehmen nicht halt. Schon 2000 zeigten sich bei den Investitionsplanungen erste Anzeichen, dass die Unternehmen weniger für Software und DV-Dienstleistungen ausgeben wollten. Vor drei Jahren kam das Investitionswachstum erstmals seit Einführung der Konjunkturumfrage (1995) zum Stillstand, 2002 sanken die Investitionen bereits recht deutlich. Nachdem sich das Tempo des Rückgangs im vergangenen Jahr verlangsamt, dürften die Investitionen 2004 – nach dem gegenwärtigen Planungsstand – wieder geringfügig ausgeweitet werden. Per saldo 7 % der Unternehmen rechnen für das laufende Jahr mit höheren Investitionen, die Mehrheit der Testteilnehmer erwartet jedoch lediglich nur unveränderte Investitionsausgaben (vgl. Abb. 4). Die größeren Betriebe planen (mit per saldo 19 %) eher überdurchschnittlich in neue Technologien zu investieren, kleinere DV-Dienstleister werden wohl auch in diesem Jahr noch zurückhaltend sein. Ernüchternd sind nach wie vor die Umfrageergebnisse für die Sparte Processing und Network Services²⁾ sowie

- 1) Statistisches Bundesamt, Fachserie 18, Reihe 3, Wiesbaden 2004.
- 2) Leasing oder Vermietung von Rechenzeit, Mehrwertdienste, Datenfernübertragungs- und Datenfernverarbeitungsdienste, Datenerfassung.
- 3) Kostenpflichtige Wartungsdienstleistungen für DV-Equipment, wie z.B. Reparatur, Installation, Abbau, vorbeugende Wartung.
- 4) Dienstleistungen zur Übernahme von DV-Aufgaben für andere Unternehmen.
- 5) Beratung und Unterstützung bei der Beschaffung von Hard- und Software, Technologie- und Systemberatung, Beratung über Systemsicherheit, Entwicklung von Standard-, Anwender- und Systemsoftware, Systemanalyse und Programmierung, Systemintegration.

Abb. 4

DV-Dienstleister: Allmähliche Erholung der Investitionen



*) Saldo: Differenz aus den %-Anteilen der positiven und negativen Firmenmeldungen.

Quelle: Ifo Konjunkturtest, DV-Dienstleistungen, 2004.

für die Wartungsdienstleister.³⁾ Überdurchschnittlich ausgeweitet werden (mit per saldo + 13 %) dürften lediglich die Investitionen im laufenden Jahr im Bereich System und Network Operation.⁴⁾

Fast zufriedenstellender Geschäftsverlauf wieder im wichtigsten Marktsegment – im Bereich Consulting und Projekt Services

Das Bild der deutschen Software- und Dienstleistungsbranche ist vor allem geprägt durch die Entwicklung von Standard-, Anwender- und Systemsoftware sowie durch Beratungsdienstleistungen (*Consulting und Projekt-Services*⁵⁾, dieser Bereich stellt mit einem Anteil von 62 % nach wie vor das größte Marktsegment dar. Die aktuelle Geschäftslage hat sich zum dritten Mal in Folge gebessert, von einem befriedigenden Niveau konnte aber noch nicht ganz gesprochen werden (per saldo -5 %). Bei unverändertem Bestelleingang blieben die Umsätze zwar immer noch hinter den Vorjahresergebnissen zurück, die Ergebnisse scheinen aber doch wesentlich günstiger als vor einem Jahr zu sein (per saldo -8 % gegenüber -38 % im



1. Quartal 2003). Die Talsohle ist durchschritten, die Erholungssignale werden allmählich deutlicher. Der weiteren Geschäftsentwicklung sahen die Unternehmen zwar mit leicht abgeschwächtem Optimismus entgegen, hinsichtlich der Umsatzentwicklung haben sich die Spielräume für weitere Steigerungen aber eher vergrößert. Gleichwohl ist der Stellenabbau noch nicht zum Stillstand gekommen, nach den Befragungsergebnissen reduzierte sich die Zahl der Beschäftigten in den ersten drei Monaten des Jahres um $\frac{3}{4}$ % (Jahresschlussquartal 2003: -1 %). Ein Ende dieser Entwicklung ist nun aber absehbar, positive und negative Meldungen halten sich wieder die Waage.

Im Bereich *System-/Network Operation* (Facilities Management, Outsourcing) bewerteten die Unternehmen zwar ihre aktuelle Geschäftslage wieder etwas ungünstiger als im Vorquartal, schätzten aber ihre Geschäftsaussichten für das kommende halbe Jahr mit deutlich mehr Optimismus ein. Obwohl der Auftragseingang in den ersten drei Monaten 2004 eher stockend verlief, konnten die Umsätze (gegenüber dem Vorjahr) ein respektables Plus (per saldo +10 %) erzielen. Der positive Umsatztrend dürfte sich fortsetzen, die Umsatzerwartungen wurden geringfügig nach oben geschraubt. Der Beschäftigungsabbau kam zum Stillstand, und auch in der nahen Zukunft scheinen sich Einstellungen und Entlassungen die Waage zu halten.

Nach der vorübergehenden Aufwärtsentwicklung in der zweiten Jahreshälfte 2003 dominierten im Berichtszeitraum in der Sparte *Processing und Network Services* wieder die ungünstigen Geschäftslageurteile. Rückläufige Auftragseingänge führten zu Umsatzeinbußen, die Vorjahresumsätze wurden von per saldo jedem vierten Testteilnehmer nicht erreicht. Im Hinblick auf die künftige Geschäftsentwicklung blieb die leichte Zuversicht, mit geringen Umsatzsteigerungen kann bald wieder gerechnet werden.

In der Sparte *Environmental Services*⁶⁾ haben zwar die negativen Einflüsse auf die Beurteilung der Geschäftslage weiter an Gewicht verloren, von einem zufriedenstellenden Geschäftsverlauf ist man aber noch ein gutes Stück entfernt. Die Nachfrage schwächte sich ab, die Umsätze blieben handfest unter dem Ergebnis des entsprechenden Vorjahresquartals. Per saldo fast 30 % der Befragungsteilnehmer mussten Umsatzeinbußen hinnehmen. Dennoch äußerten sich die Teilnehmer hinsichtlich der künftigen Umsatzentwicklung (mit per saldo +23 %) sehr zuversichtlich, die allgemeinen Geschäftsaussichten wurden allerdings nicht

mehr ganz so aussichtsreich eingeschätzt wie zuvor.

Als verschlechtert, aber noch als befriedigend galt die Geschäftslage bei den *Wartungsdienstleistern*. Die Nachfrage zeigte in den ersten drei Monaten des Jahres offenbar noch Schwächen, dazu mussten Umsatzeinbußen hingenommen werden. Mehr Anlass zur Kritik boten nun auch wieder die Auftragsreserven. Dennoch haben sich die Geschäftserwartungen für die nächsten sechs Monate leicht verbessert, mit einer augenfälligen Umsatzbelegung darf nun wieder gerechnet werden. Per saldo jeder fünfte Wartungsdienstleister hofft auf ein Umsatzplus.

Bei den *ausbildungs- und schulungsorientierten Dienstleistern*⁷⁾ hielt die Enttäuschung über den Geschäftsverlauf an, per saldo ein Drittel der Testteilnehmer stufte die aktuelle Lage als ungünstig ein. Die Nachfrage war äußerst schwach, die Umsätze lagen empfindlich unter den vergleichbaren Vorjahreswerten. Dennoch schöpft diese Sparte wieder Mut: Hinsichtlich der weiteren Geschäftsentwicklung behielten die optimistischen Stimmen ihr leichtes Übergewicht, spürbar mehr Unternehmen als zuvor rechnen mit höheren Umsätzen.

Literatur

BITKOM (2004), „BITKOM-Branche mit neuer Dynamik“ Presseinformation Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien vom 17. März 2004, in www.bitkom.org.

Detecon (2004), „Die Entwicklung des IT-Marktes“, unveröffentlichte Ergebnisse von Detecon Diebold Consultants vom 12. Januar 2004.

o.V. (2004a), „IT-Branche will Konjunktur ankurbeln“, Handelsblatt vom 18. März 2004, 19.

o.V. (2004b), „Beim Arbeitsmarkt hinkt Deutschland hinterher“, Computer Zeitung Nr. 23 vom 1. Juni 2004, 21.

- ⁶⁾ Dienstleister, die die Unternehmen zur Unterstützung im DV-Bereich engagieren können, wie z.B. Kundenunterstützung beim Betrieb und bei der Produktion, Software-Installation, Umzug und Installation von DV-Equipment. Bereitstellung von Vorsorge-Dienstleistungen.
- ⁷⁾ Kostenpflichtige Schulungs- und Trainingsleistungen, die im Hause des Anbieters, beim Kunden oder bei Dritten erbracht werden, und die dazu benötigten Schulungsunterlagen.

Berichtszeitraum: 1. Quartal 2004

ifo Konjunkturspiegel für DV-Dienstleistungen

Bereich	Beurteilung und Entwicklung im Berichtsquartal										Erwartungen				
	Geschäftslage		Umsatz		Umsatz		Umsatz		Auftragsvolumen		Beschäftigte	Beurteilung der Geschäftstätigkeit			
	Beurteilung	geg. Vorquartal	geg. Vorjahresquartal	geg. Vorquartal	geg. Vorquartal	geg. Vorquartal	geg. Vorquartal	Beurteilung	Beurteilung	in %		unzureichend	Mangel an qual. Fachkräften	Finanzengrenzen	Sonstige
										bet. % der Firmen					
DV-Dienstleistungen															
Insgesamt	gut	höher	höher	höher	höher	höher	höher	höher	deutlich	-0.7	52	2	9	2	geringer
Consulting + Projekt-Services	gut	höher	höher	höher	höher	höher	höher	höher	deutlich	-0.7	54	3	6	3	geringer
System-/Network Operation	gut	höher	höher	höher	höher	höher	höher	höher	deutlich	0.3	44	0	6	3	geringer
Processing und Network Services	gut	höher	höher	höher	höher	höher	höher	höher	deutlich	-1.4	49	1	6	4	geringer
Environmental Services	gut	höher	höher	höher	höher	höher	höher	höher	deutlich	-0.9	44	2	7	4	geringer
Wartung	gut	höher	höher	höher	höher	höher	höher	höher	deutlich	-0.7	41	2	7	2	geringer
Ausbildung und Schulung	gut	höher	höher	höher	höher	höher	höher	höher	deutlich	-1.0	53	1	9	3	geringer

Dokumentation: A 3815, C 921, C 22, B 774

INFOnet > Suchbegriff: ibv 16/2004

ifo Schnelldienst 8/2004; Zentrale PP 53 8/2004