

ZEW Dienstleister der Informationsgesellschaft Branchenreport

Zentrum für Europäische
Wirtschaftsforschung, Mannheim

 Verband der Vereine
Creditreform e.V., Neuss

1. Jahrgang, Nr. 1

April 2002

Die Dienstleister der Informationsgesellschaft sind optimistisch

Im ersten Quartal 2002 beträgt die saisonbereinigte jährliche Umsatzwachstumsrate im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft 3,5 Prozent. Auch für das zweite Quartal 2002 gehen die Unternehmen von einer positiven Umsatz- und Ertragsentwicklung aus.

Die Dienstleister der Informationsgesellschaft (siehe Kasten) wachsen im ersten Quartal 2002 mit einer saisonbereinigten jährlichen Umsatzwachstumsrate von 3,5 Prozent. Der Wirtschaftszweig stellt sich damit deutlich besser dar als die Gesamtwirtschaft. Dabei hat sich der Umsatz in den ostdeutschen und westdeutschen Unternehmen recht unterschiedlich entwickelt. Während die jähr-

liche Umsatzwachstumsrate der westdeutschen Dienstleister der Informationsgesellschaft bei 3,8 Prozent liegt, erreichen ihre ostdeutschen Konkurrenten lediglich eine jährliche Umsatzwachstumsrate von 2,7 Prozent.

Die IKT-Branchen wachsen im ersten Quartal 2002 mit einer saisonbereinigten jährlichen Umsatzwachstumsrate von durchschnittlich 4,1 Prozent. Sie entwi-

ckeln sich insofern etwas dynamischer als die wissensintensiven Branchen, die im ersten Quartal 2002 eine saisonbereinigte jährliche Umsatzwachstumsrate von 3,1 Prozent erreichen.

Der Jahresauftakt war für die Dienstleister der Informationsgesellschaft insbesondere aufgrund der Ertragsentwicklung eher verhalten. Der Umsatzanteil der Unternehmen, die angaben, dass ihre Erträge im Vergleich zum vierten Quartal 2001 zurückgegangen sind, beträgt mehr als 30 Prozent und liegt über dem Anteil der Unternehmen, deren Ertragslage sich verbessert hat. Per Saldo haben auch deutlich mehr Unternehmen Personal abgebaut, als dass sie neues eingestellt haben.

Die Erwartungen für das zweite Quartal 2002 zeugen jedoch von einer optimistischen Stimmung in diesem Wirtschaftszweig. Jedes zweite Unternehmen erwartet, dass die Nachfrage nach seinen Dienstleistungen ab dem zweiten Quartal zunehmen wird. Da der überwiegende Teil der Unternehmen von stabilen Preisen ausgeht, sind die Erwartungen bezüglich der Umsatz- und Ertragsentwicklung ab dem zweiten Quartal 2002 ebenfalls optimistisch. Der Umsatzanteil der Unternehmen, die damit rechnen, dass sich ihre Erträge ab dem zweiten Quartal bessern werden, beträgt mehr als 40 Prozent. Lediglich hinsichtlich der Beschäftigungsla-

Neuausrichtung der Konjunkturumfrage bei Dienstleistungsunternehmen

Der vorliegende Branchenreport ist Nachfolger des Branchenreports Dienstleistungen, den das ZEW auf Grundlage der Umfrage bei unternehmensnahen Dienstleistern mit dem Verband der Vereine Creditreform seit Juni 1994 durchgeführt hat. Zum ersten Quartal 2002 hat das ZEW eine Erweiterung der bisherigen Umfrage durchgeführt, deren Ergebnisse nun im ZEW Branchenreport Dienstleister der Informationsgesellschaft veröffentlicht werden.

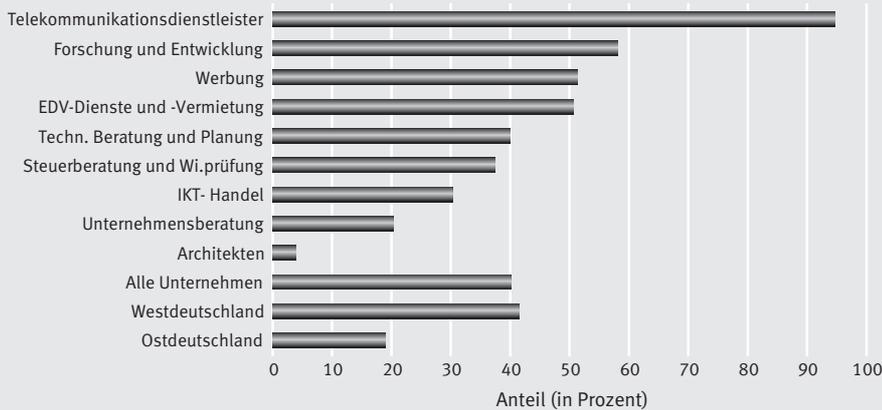
Die Erweiterung erfolgt vor dem Hintergrund des fortschreitenden Strukturwandels, der durch die zunehmende Verbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) hervorgerufen wird. Sie geht mit einer stärkeren Ausrichtung der Umfrage auf Dienstleis-

tungsbranchen einher, die IKT intensiv nutzen. Diese Branchen lassen sich in zwei Sektoren gliedern: in IKT-Dienstleister (EDV-Dienstleister und -Vermieter, IKT-Fachhändler sowie Telekommunikationsdienstleister) und in wissensintensive Dienstleister (Steuerberater und Wirtschaftsprüfer, Unternehmensberater, Architekten, technische Berater und Planer, Forschungs- und Entwicklungsunternehmen sowie Unternehmen der Werbebranche).

Gemäß der bisherigen Vorgehensweise wird die Umfrage weiterhin vierteljährlich durchgeführt. Es werden dabei sowohl Informationen zur konjunkturellen Entwicklung der Branchen als auch zu wichtigen Strukturmerkmalen dieser Sektoren erhoben.



Umsatzanteil der Unternehmen, die in neuen Berufen der Informationstechnologie ausbilden



Lesehilfe: Der Umsatzanteil der Telekommunikationsdienstleister, die in neuen IT-Berufen ausbilden, beträgt mehr als 90 Prozent.
Quelle: ZEW/Creditreform

ge sind die Unternehmen noch vorsichtig. Rund ein Viertel der Unternehmen geht davon aus, im zweiten Quartal 2002 Personal entlassen zu müssen.

Branchenbetrachtung

Am stärksten ist der Umsatz im ersten Quartal 2002 bei den Telekommunikationsdienstleistern, den Forschungs- und Entwicklungsunternehmen sowie den Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern gestiegen. In diesen Branchen nahm per Saldo der Umsatz bei etwa 60 Prozent der Unternehmen im Vergleich zum vierten Quartal 2001 zu. Allerdings hat sich dies nur bei den Telekommunikationsdienstleistern per Saldo auch auf den Ertrag ausgewirkt.

Außer den Telekommunikationsdienstleistern haben auch die technischen Berater und Planer sowie die Unternehmen der Werbebranche ihre Erträge per Saldo gesteigert. In der Werbebranche ist dies vermutlich darauf zurückzuführen, dass aufgrund der gesamtwirtschaftlichen Konjunkturkrise eine Konsolidierung und Rationalisierung stattgefunden hat. Der Umsatzanteil der Werbeagenturen, die im ersten Quartal Personal entlassen haben, beträgt mehr als 65 Prozent.

Im IKT-Fachhandel ist bei fast 45 Prozent der Händler die Nachfrage gestiegen. Dies hat zwar per Saldo noch nicht zu einer Besserung bei den Umsätzen und Erträgen geführt. Die Unternehmen bewerten die Aussichten auf einen steigenden Umsatz im zweiten Quartal jedoch positiv. Auch bei den EDV-Dienstleistern und EDV-Vermietungen ist die Nachfrage im Vergleich zum vierten Quar-

tal 2001 gestiegen. Dies deutet darauf hin, dass IKT-Projekte, die während des Konjunkturabschwungs auf bessere Zeiten verschoben wurden, nun in Angriff genommen werden.

Bei den Unternehmen in der Forschung und Entwicklung beträgt der Umsatzanteil der Unternehmen, deren Umsätze im ersten Quartal 2002 gestiegen sind, etwa 70 Prozent. Die Unternehmen rechnen jedoch nicht damit, dass die Umsätze auch im nächsten Quartal so stark steigen werden. Der Preisdruck in dieser Branche ist zudem stark, so dass der gestiegene Umsatz auch in diesem Quartal nicht zu Ertragssteigerungen geführt hat.

Einen verhaltenen Start in das Jahr 2002 hatten die Unternehmensberater und Architekten. Die Unternehmensberater leiden unter der schwachen gesamtwirtschaftlichen Konjunktur. Der Umsatzanteil der Unternehmen, die im ersten Quartal Personal entlassen haben, be-

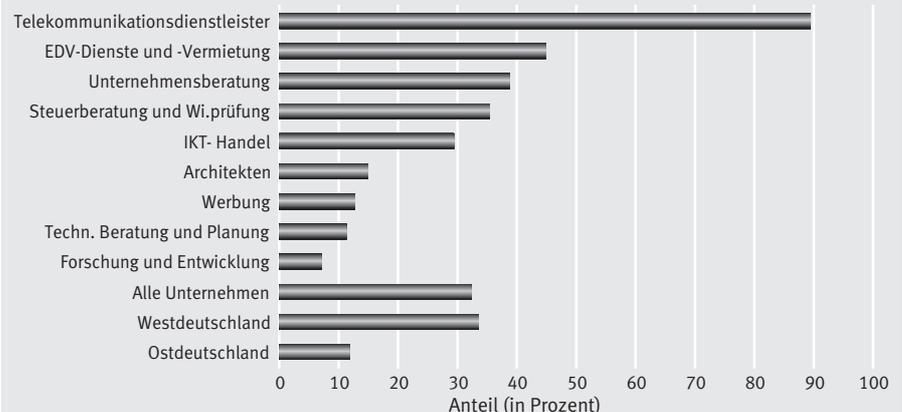
trägt etwa 40 Prozent. Die Branche erwartet jedoch schon ab dem zweiten Quartal 2002 einen deutlichen Anstieg der Nachfrage nach ihren Beratungsleistungen. Die Architekten hingegen bewerten ihre nahe Zukunft sehr pessimistisch. Angesichts der weiterhin angespannten Lage in der Bauwirtschaft werden von dieser Seite wohl auch auf mittelfristige Sicht keine Wachstumsimpulse kommen.

Hoher Anteil ausbildender Unternehmen

Die Dienstleister der Informationsgesellschaft zeigen 2002 eine hohe Ausbildungsbereitschaft. Der Umsatzanteil der ausbildenden Unternehmen dieses Wirtschaftszweiges beträgt fast 70 Prozent. Vor allem bei Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern, bei Telekommunikationsdienstleistern sowie bei Werbeagenturen hat die Ausbildung des Nachwuchses im eigenen Unternehmen einen hohen Stellenwert. Bei den Architekten schlägt sich die lang anhaltende konjunkturelle Flaute in einer relativ geringen Ausbildungsaktivität nieder. Aber auch die Unternehmensberater bilden unterdurchschnittlich aus.

Die berufliche Ausbildung unterlag in den vergangenen Jahren weit reichenden Veränderungen, die vor allem durch die zunehmende Verbreitung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien ausgelöst wurden. Dies kommt vor allem in der Schaffung neuer Berufsbilder, wie beispielsweise Fachinformatiker, IT-Systemelektroniker oder IT-Systemkaufmann, zum Ausdruck. Diese Ausbildungsberufe halten auch in die Ar-

Umsatzanteil der Unternehmen, die Telearbeitsplätze anbieten



Lesehilfe: Im ersten Quartal 2002 wird etwa 90 Prozent des Umsatzes der Telekommunikationsdienstleister von Unternehmen erwirtschaftet, die Telearbeitsplätze anbieten.
Quelle: ZEW/Creditreform

beitswelt der Dienstleister der Informationsgesellschaft Einzug. Der Umsatzanteil der Unternehmen des Wirtschaftszweigs, die in den neuen Berufen der Informationstechnologie ausbilden, beträgt etwa 40 Prozent. Überdurchschnittlich hoch ist der Umsatzanteil der in diesen Berufen ausbildenden Unternehmen bei den Telekommunikationsdienstleistern, den Unternehmen in der Forschung und Entwicklung sowie den Werbeagenturen. Im Vergleich dazu bildet der IKT-Handel nur selten in diesen Berufen aus.

Weiterbildung

Fast alle Unternehmen des Wirtschaftszweigs Dienstleister der Informationsgesellschaft setzen Weiterbildungsmaßnahmen ein, um Mitarbeiter auf veränderte Arbeitsbedingungen einzustellen. So liegt der Umsatzanteil der Dienstleister der Informationsgesellschaft, die weiterbilden, bei mehr als 90 Prozent. Bei den Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern, den Telekommunikationsdienstleistern und den Unternehmen in der Forschung und Entwicklung beträgt der Umsatzanteil der Unternehmen, die Mitarbeiter qualifizieren, sogar nahezu 100 Prozent. Weiterbildung stellt dabei für viele Unternehmen häufig bereits eine sinnvolle Ergänzung zur beruflichen Erstaus-

bildung dar. Mehr als 40 Prozent des Umsatzes des Wirtschaftszweigs werden von Unternehmen erwirtschaftet, die zu diesem frühen Zeitpunkt Weiterbildungsbedarf bei den Mitarbeitern sehen. Rund 21 Prozent des Umsatzes werden von Unternehmen erwirtschaftet, die ihre Mitarbeiter direkt im Anschluss an die Erstausbildung weiterbilden. Mit mehr als 65 Prozent sehen die Unternehmen den höchsten Weiterbildungsbedarf jedoch bei Mitarbeitern, deren Erstausbildung schon einige Jahre vergangen ist und die bereits Berufserfahrung gesammelt haben.

Der Schwerpunkt der Weiterbildung liegt bei den Dienstleistern der Informationsgesellschaft auf der fachspezifischen Fortbildung. Der Umsatzanteil der Unternehmen des Wirtschaftszweigs, die ihre Mitarbeiter auf fachspezifische Weiterbildungskurse schicken, liegt bei rund 90 Prozent. Rund 50 Prozent des Umsatzes werden von Unternehmen erzielt, die ihre Mitarbeiter auf EDV-spezifischen Gebieten weiterbilden. Die Unternehmen sehen aber auch auf persönlichkeitsbildenden Gebieten, wie beispielsweise Rhetorik oder Konfliktmanagement, oder Managementwissen Weiterbildungsbedarf.

45 Prozent des Umsatzes der Dienstleister der Informationsgesellschaft werden von Unternehmen erzielt, die Mitar-

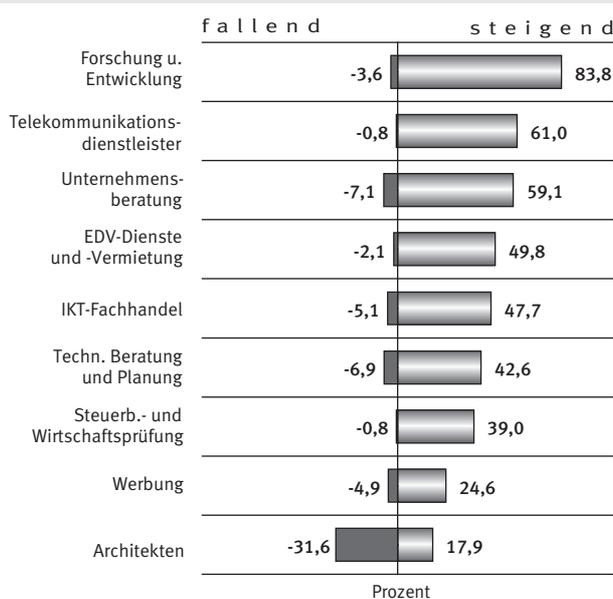
beiter auch mit Hilfe computergestützter Methoden weiterbilden. Bei Telekommunikationsdienstleistern sowie Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern hat die Form des elektronischen Lernens stärkeren Einzug gehalten, wohingegen Unternehmen aus der Forschung und Entwicklung sowie Unternehmen der Werbebranche diese Form der Mitarbeiterqualifizierung kaum nutzen.

Telearbeit

Telearbeit ist eine weitere Möglichkeit, wie Informations- und Kommunikationstechnologien die Arbeitswelt flexibilisieren. Dabei wird ein von zu Hause arbeitender Mitarbeiter über eine computergestützte Infrastruktur mit dem Unternehmen verbunden. Rund 30 Prozent des Umsatzes der Dienstleister der Informationsgesellschaft werden von Unternehmen erwirtschaftet, deren Mitarbeiter auch an Telearbeitsplätzen arbeiten. Wie beim E-Learning sind auch hier die Telekommunikationsdienstleister die Vorreiter. Aber auch EDV-Dienstleister und -Vermieter sowie Unternehmensberater nutzen diese flexible Form der Arbeitsorganisation. Bei technischen Beratern und Planern sowie Unternehmen in der Forschung und Entwicklung ist Telearbeit hingegen wenig verbreitet.

Margit Vanberg

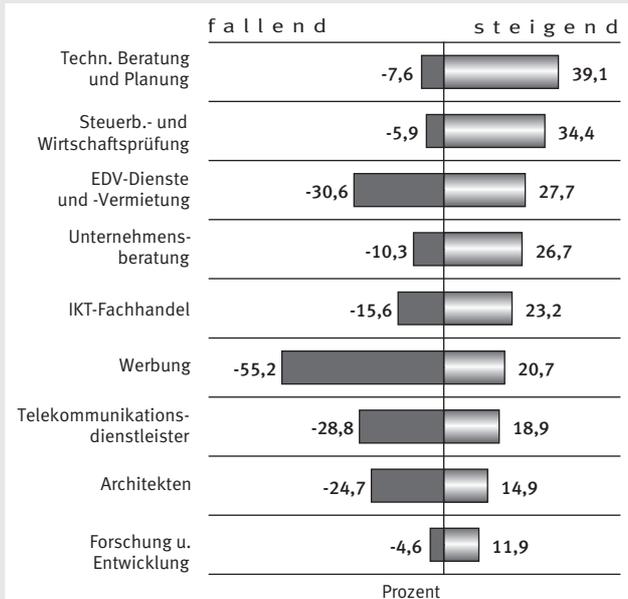
Nachfrageerwartungen der einzelnen Dienstleistungsbranchen



Lesehilfe: 17,9 Prozent der Architekten erwarten, dass sich die Nachfrage verbessern wird. Dagegen geben sich 31,6 Prozent der Architekten eher pessimistisch und glauben, dass die Nachfrage künftig zurückgeht.

Quelle: ZEW/Creditreform

Personalerwartungen der einzelnen Dienstleistungsbranchen



Lesehilfe: 20,7 Prozent der Werbefirmen erwarten, dass sich ihr Personalbestand verbessern wird. Dagegen geben sich 55,2 Prozent der Werbefirmen eher pessimistisch und glauben, dass ihre Beschäftigtenzahl künftig zurückgeht.

Quelle: ZEW/Creditreform

	Umsatz		Ertrag		Nachfrage																			
	Beurteilungen	Erwartungen	Beurteilungen	Erwartungen	Beurteilungen	Erwartungen																		
	▲ = ▼ Saldo	▲ = ▼ Saldo	▲ = ▼ Saldo	▲ = ▼ Saldo	▲ = ▼ Saldo	▲ = ▼ Saldo																		
EDV-Dienste u. -Vermietung	38,2	33,3	28,5	9,7	68,4	29,8	1,8	66,6	29,1	45,4	25,5	3,6	35,6	61,4	3,0	32,6	30,8	45,2	24,0	6,8	49,8	48,1	2,1	47,7
IKT- Handel	37,7	19,8	42,5	-4,8	40,9	40,3	18,8	22,1	20,6	45,5	33,9	-13,3	25,8	46,5	27,7	-1,9	44,2	25,1	30,7	13,5	47,7	47,2	5,1	42,6
Telekomm.dienstleister	60,6	37,3	2,1	58,5	59,6	39,7	0,7	58,9	38,4	49,8	11,8	26,6	59,9	38,5	1,6	58,3	44,5	53,9	1,6	42,9	61,0	38,2	0,8	60,2
Steuerb. & Wi.prüfung	68,1	23,7	8,2	59,9	70,9	21,8	7,3	63,6	35,5	22,3	42,2	-6,7	37,1	53,4	9,5	27,6	34,3	58,8	6,9	27,4	39,0	60,2	0,8	38,2
Unternehmensberatung	13,4	51,3	35,3	-21,9	68,1	28,4	3,5	64,6	22,9	42,4	34,7	-11,8	55,4	40,1	4,5	50,9	32,5	25,6	41,9	-9,4	59,1	33,8	7,1	52,0
Architekten	22,1	41,4	36,5	-14,4	26,4	51,0	22,6	3,8	18,1	63,8	18,1	0,0	18,3	57,6	24,1	-5,8	7,2	38,9	53,9	-46,7	17,9	50,5	31,6	-13,7
Techn. Beratung & Planung	39,9	46,7	13,4	26,5	47,1	40,9	12,0	35,1	35,4	48,9	15,7	19,7	37,8	47,9	14,3	23,5	40,6	47,9	11,5	29,1	42,6	50,5	6,9	35,7
Forschung u. Entwicklung	69,9	24,4	5,7	64,2	35,1	24,2	40,7	-5,6	24,9	29,1	46,0	-21,1	36,5	56,3	7,2	29,3	77,4	18,2	4,4	73,0	83,8	12,6	3,6	80,2
Werbung	6,6	67,5	25,9	-19,3	28,8	60,9	10,3	18,5	48,1	18,1	33,8	14,3	73,5	9,5	17,0	56,5	22,4	65,9	11,7	10,7	24,6	70,5	4,9	19,7
Alle Unternehmen	32,8	37,7	29,5	3,3	54,4	35,8	9,8	44,6	25,6	41,5	32,9	-7,3	41,8	47,5	10,7	31,1	29,1	43,0	27,9	1,2	49,7	45,0	5,3	44,4
Westdeutschland	33,4	37,4	29,2	4,2	55,2	35,3	9,5	45,7	26,1	41,3	32,6	-6,5	42,2	47,8	10,0	32,2	29,4	43,0	27,6	1,8	50,5	44,8	4,7	45,8
Ostdeutschland	19,1	44,7	36,2	-17,1	35,9	46,4	17,7	18,2	12,7	47,5	39,8	-27,1	31,3	40,9	27,8	3,5	21,6	42,6	35,8	-14,2	31,1	51,2	17,7	13,4

Bemerkungen: Die ZEW/Creditreform Konjunkturumfrage im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft wurde im März und April 2002 durchgeführt. An der Umfrage beteiligten sich rund 1.100 Unternehmen. Die Tabellen stellen die Anteile in den einzelnen Antwortkategorien dar. Z. B. gaben 22,1 Prozent der Architekten an, im ersten Quartal 2002 steigende Umsätze verzeichnet zu haben. 41,4 Prozent berichteten von gleich gebliebenen Umsätzen und 36,5 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 -14,4 Prozent (22,1 Prozent - 36,5 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: ZEW/ Creditreform

	Personal		Preise													
	Beurteilungen	Erwartungen	Beurteilungen	Erwartungen												
	▲ = ▼ Saldo	▲ = ▼ Saldo	▲ = ▼ Saldo	▲ = ▼ Saldo												
EDV-Dienste u. -Vermietung	29,5	44,8	25,7	3,8	27,7	41,7	30,6	-2,9	23,6	51,3	25,1	-1,5	4,0	71,1	24,9	-20,9
IKT- Handel	24,6	54,7	20,7	3,9	23,2	61,2	15,6	7,6	17,6	60,2	22,2	-4,6	11,2	73,1	15,7	-4,5
Telekomm.dienstleister	20,7	45,5	33,8	-13,1	18,9	52,3	28,8	-9,9	0,2	63,2	36,6	-36,4	0,2	99,8	0,0	0,2
Steuerb. & Wi.prüfung	67,6	25,0	7,4	60,2	34,4	59,7	5,9	28,5	7,4	88,3	4,3	3,1	5,8	89,9	4,3	1,5
Unternehmensberatung	3,3	56,8	39,9	-36,6	26,7	63,0	10,3	16,4	21,7	65,1	13,2	8,5	36,4	61,1	2,5	33,9
Architekten	17,1	49,0	33,9	-16,8	14,9	60,4	24,7	-9,8	13,5	52,7	33,8	-20,3	2,1	72,2	25,7	-23,6
Techn. Beratung & Planung	35,8	53,4	10,8	25,0	39,1	53,3	7,6	31,5	34,8	44,1	21,1	13,7	5,4	88,0	6,6	-1,2
Forschung u. Entwicklung	57,7	37,1	5,2	52,5	11,9	83,5	4,6	7,3	8,0	42,0	50,0	-42,0	1,3	53,1	45,6	-44,3
Werbung	3,2	29,3	67,5	-64,3	20,7	24,1	55,2	-34,5	17,3	27,9	54,8	-37,5	19,6	69,5	10,9	8,7
Alle Unternehmen	21,9	43,7	34,4	-12,5	23,7	49,2	27,1	-3,4	13,5	54,3	32,2	-18,7	11,6	72,8	15,6	-4,0
Westdeutschland	22,1	43,2	34,7	-12,6	24,0	48,5	27,5	-3,5	13,4	54,1	32,5	-19,1	11,8	72,9	15,3	-3,5
Ostdeutschland	17,8	57,0	25,2	-7,4	16,8	66,5	16,7	0,1	16,1	58,9	25,0	-8,9	6,9	70,0	23,1	-16,2

Der ZEW Branchenreport Dienstleister der Informationsgesellschaft

Die Dienstleister der Informationsgesellschaft setzen sich zusammen zum einen aus den Dienstleistern, deren Leistungen unmittelbar in der Verbreitung und Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) bestehen, und zum anderen aus den wissensintensiven Dienstleistern, die IKT intensiv bei ihrer Dienstleistungserstellung einsetzen. Die gesamtwirtschaftliche Bedeutung des IKT-Sektors bezogen auf seinen Umsatzanteil am BIP ist zwar noch relativ gering. Das Interessante an diesem Sektor ist jedoch seine dynamische Entwicklung in den vergangenen Jahren und der von diesem Sektor ausgehende Strukturwandel in der Gesamtwirtschaft durch die zunehmende Verbreitung von IKT. Zurzeit gibt es nur wenige Daten zur konjunkturellen Entwicklung und zu wichtigen Strukturmerkmalen dieses Sektors. Daher befragt das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) gemeinsam mit dem Verband der Vereine Creditreform vierteljährlich rund 4.000 Firmen aus 9 Dienstleistungsbranchen nach der Geschäftsentwicklung des laufenden Quartals und ihren Erwartungen für das folgende Quartal.

Mehr Informationen im Internet: Seit dem vierten Quartal 1997 haben die Umfrageteilnehmer Zugang zu weitergehenden Informationen über die ZEW/Creditreform-Umfrage, die über die Homepage des ZEW im Internet zur Verfügung gestellt werden.

Zur ZEW-Homepage gelangen Sie über **„www.zew.de“**. Klicken Sie auf „ZEW Branchenreport Dienstleistungen“, dann auf „Umfrage-Teilnehmer“. Das Kennwort für die aktuelle Umfrage haben wir Ihnen in unserem Anschreiben mitgeteilt.

Hinweise zum Datenschutz: Die aus der ZEW/Creditreform-Umfrage gewonnenen Daten werden zu wissenschaftlichen Zwecken und zur Erstellung des ZEW-Branchenreports Dienstleistungen ausschließlich innerhalb des ZEW verwendet. Es erfolgt keine Weitergabe der Daten an andere Institutionen, Privatpersonen oder Unternehmen. Allen Bestimmungen des Datenschutzgesetzes wird Rechnung getragen.

Das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) wurde im Jahr 1991 in einer gemeinsamen Initiative der baden-württembergischen Landesregierung, der Landeskreditbank Baden-Württemberg und der Universität Mannheim gegründet.

Seit April 1997 ist Prof. Dr. Wolfgang Franz Präsident des ZEW. Gleichzeitig ist er Lehrstuhlinhaber an der Universität Mannheim.



IMPRESSUM

ZEW Branchenreport Dienstleistungen, Erscheinungsweise vierteljährlich

Herausgeber: Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) · Präsident: Prof. Dr. Wolfgang Franz

L 7, 1, D-68161 Mannheim · Postfach 10 34 43, D-68034 Mannheim · Telefon 0621/1235-01, Fax -225 · Internet: www.zew.de
 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

Redaktion: ZEW, Forschungsgruppe Informations- und Kommunikationstechnologien,
 verantwortlich: Margit Vanberg, Telefon 0621/1235-351, E-Mail vanberg@zew.de

Nachdruck und sonstige Verbreitung (auch auszugsweise): mit Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares