

# ZEW Branchenreport

Jahrgang 3 · Nr. 3 · Okt. 2004

Dienstleister der Informationsgesellschaft

## Konjunktur bei Dienstleistern der Informationsgesellschaft stabilisiert sich

*Der ZEW-IDI, Stimmungsindikator für den Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft, stabilisiert sich im dritten Quartal 2004 auf dem Niveau des Vorquartals. Dafür sind hauptsächlich die positiven Geschäftserwartungen für das vierte Quartal 2004 der Unternehmen verantwortlich, wohingegen der Indikatorwert für die aktuelle Geschäftslage leicht gefallen ist.*

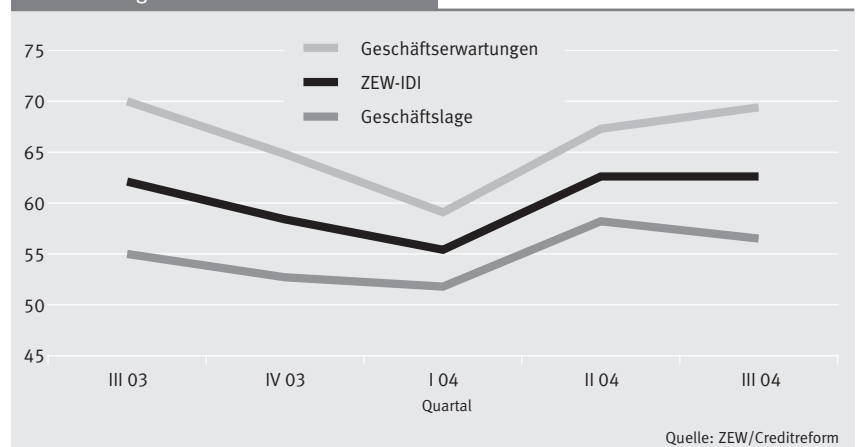
Die Dienstleister der Informationsgesellschaft blicken zuversichtlich ins kommende Quartal. Dies schlägt sich in einem erneuten Anstieg des ZEW-IDI Teilindikators für die Geschäftserwartung nieder, der mit einem Wert von 69,4 im dritten Quartal 2004 nahe an seinem bisherigen Höchstwert von 70,0 im dritten Quartal 2003 liegt. Im Vergleich dazu beurteilen die Dienstleister der Informationsgesellschaft ihre aktuelle Geschäftslage eher verhalten. Der Teilindikator für die Geschäftslage sank im Vergleich zum zweiten Quartal 2004 leicht um 2 Punkte, mit einem Wert von 56,5 befindet er sich aber trotzdem noch im expansiven Bereich oberhalb von 50 Indexpunkten.

Beide Teilindikatoren zusammen weisen auf eine konjunkturelle Stabilisierung bei den Dienstleistern der Informationsgesellschaft im dritten Quartal 2004 hin. Der ZEW-IDI war im zweiten Quartal 2004 nach einer Phase des Abschwungs zum ersten Mal gestiegen. Die Dienstleister der Informationsgesellschaft profitierten damals von der konjunkturellen Erholung im verarbeitenden Gewerbe. Der Aufschwung in der Industrie hat aber zu Beginn des dritten Quartals 2004 auf Grund einer schwächeren Wachstumsrate der ausländischen Nachfrage an Schwung verloren, eine Entwicklung, die nun auch die Dienstleister der Informationsgesellschaft zu spüren bekommen. Die Auswir-

kungen sind jedoch moderat. Es berichten immer noch mehr Unternehmen von einem Umsatzanstieg als von einem Rückgang, und auch die Nachfrageentwicklung schätzen mehr Unternehmen positiv als negativ ein. Allerdings mussten die Dienstleister der Informations-

arbeitenden Gewerbe nur schwach auf die Konjunktur der westdeutschen Dienstleister der Informationsgesellschaft ausgewirkt hat, sieht die Situation für die Unternehmen in Ostdeutschland doch verhaltener aus. Dort berichteten per Saldo mehr Unternehmen von einem Umsatz- und Nachfragerückgang. Aufgrund eines starken Preisrückgangs hat sich jedoch vor allem die Ertragsituation der Unternehmen verschlechtert. Darüber hinaus haben die Unternehmen ihren Personalbestand per Saldo reduziert.

Entwicklung des ZEW-IDI von III03-III04

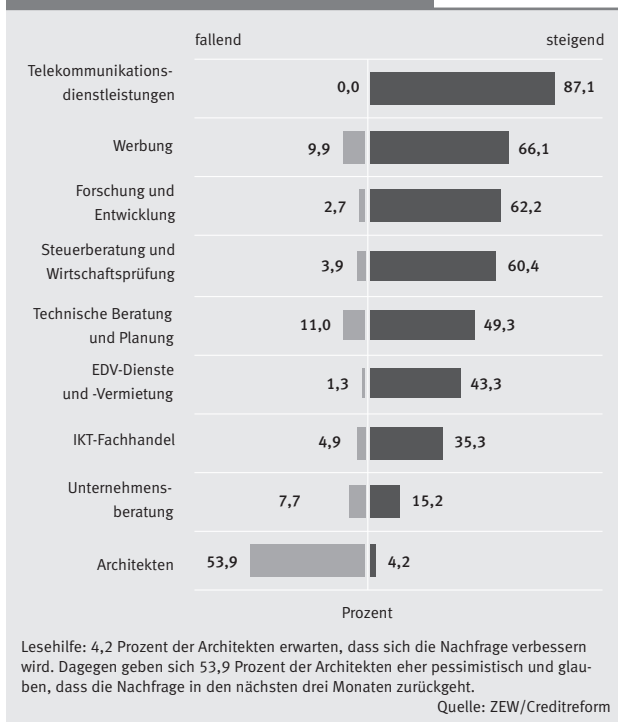


gesellschaft ihre Preise nach unten korrigieren, um wettbewerbsfähig zu bleiben, was sich in den Zahlen zur Ertragsentwicklung der Unternehmen widerspiegelt. Darüber hinaus überwiegt per Saldo der Anteil der Unternehmen, die angeben, Personal abgebaut zu haben.

Die Entwicklung war recht unterschiedlich für Unternehmen in Ost- und Westdeutschland. Während sich die moderate konjunkturelle Entwicklung im ver-

Unterschiede zwischen den Unternehmen in Ost- und Westdeutschland gibt es auch bei ihren Erwartungen für die Geschäftsentwicklung im vierten Quartal 2004. Zwar überwiegt in beiden Regionen der Anteil der Unternehmen mit positiven Umsatzerwartungen, die ostdeutschen Unternehmen sind aber pessimistischer in Bezug auf ihre zukünftige Nachfrage- und Ertragsentwicklung. Bei den ostdeutschen Unterneh-

### Nachfrageerwartungen der einzelnen Dienstleistungsbranchen

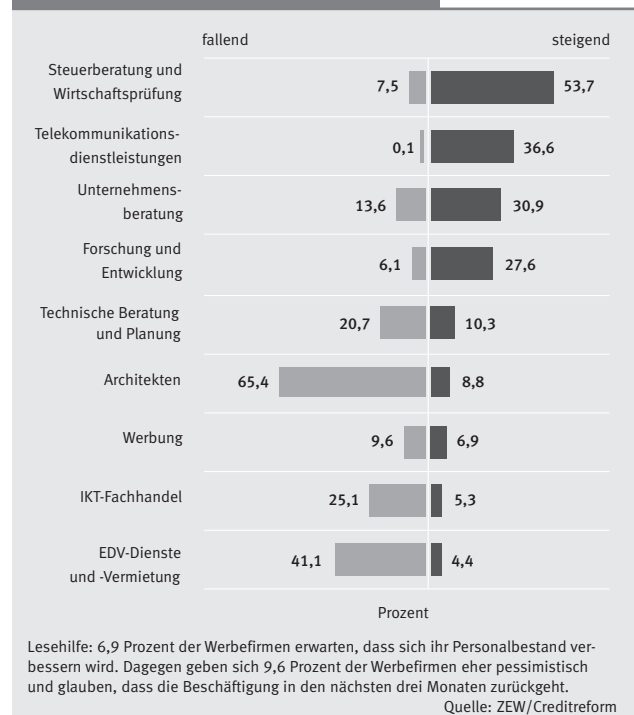


men fällt vor allem der per Saldo hohe Anteil von Unternehmen auf, die erwarten, zukünftig Personal zu entlassen.

### Branchenbetrachtung

Ähnlich der regionalen Unterschiede bestehen auch starke Diskrepanzen in der konjunkturellen Entwicklung der einzelnen Branchen der Dienstleister der Informationsgesellschaft. Telekommunikationsdienstleister, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer sowie Unternehmen aus Forschung und Entwicklung fallen dabei durch ihre positive Einschätzung der Umsatzentwicklung im dritten Quartal im Vergleich zum zweiten Quartal 2004 auf. Diese schlägt sich allerdings nur bei den Forschungs- und Entwicklungsunternehmen in einer positiven Ertragseinschätzung nieder. Bei den IKT-Fachhändlern und Architekten überwiegt per Saldo der Anteil der Unternehmen mit negativer Umsatz- und Ertragsentwicklung. Überraschend ist, dass bei Unternehmensberatern per Saldo mehr Unternehmen von negativen Umsatz- und Nachfrageentwicklungen berichten, wengleich die Salden nur schwach negativ sind. Diese Branche zeichnete sich in der Vergangenheit durch eine positive konjunkturelle Entwicklung aus, die im

### Personalerwartungen der einzelnen Dienstleistungsbranchen



Vergleich zu den anderen Branchen der Dienstleister der Informationsgesellschaft nur schwach auf gesamtwirtschaftliche Entwicklungen reagierte. Diesem Bild entspricht auch noch die Einschätzung der Ertragslage der Unternehmensberater, da weiterhin per Saldo mehr Unternehmen ihre Ertragsentwicklung positiv einschätzen.

In Bezug auf die Erwartungen für das vierte Quartal 2004 herrscht in den meisten Branchen eine positive Stimmung vor. Ausnahme bilden nur die Architekten, die mehrheitlich einen Umsatz- und Nachfragerückgang erwarten. Entsprechend schätzen die Architekten auch ihre Ertragsentwicklung im kommenden Quartal negativ ein.

Per Saldo erwarten fast alle Branchen, dass sie im vierten Quartal 2004

Personal entlassen werden. Nur bei Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern sowie Unternehmen aus Forschung und Entwicklung überwiegt per Saldo der Anteil der Unternehmen, die Personal einstellen wollen.

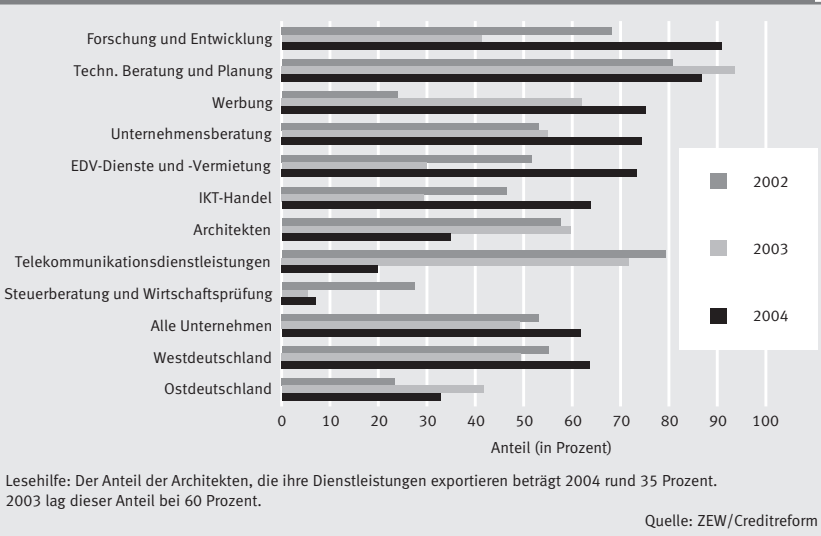
### Innovation und Wettbewerb

Der Wettbewerbsdruck durch ausländische Konkurrenten hat bei den Dienstleistern der Informationsgesellschaft im Vergleich zum dritten Quartal 2003 leicht abgenommen, liegt jedoch weiterhin auf hohem Niveau. Mehr als 77 Prozent der Unternehmen stehen auf ihren Heimatmärkten im Wettbewerb mit ausländischen Konkurrenten. Steuerberater und Wirtschaftsprüfer erleben 2004 den stärksten Wettbewerbsdruck seit

### Anmerkung zur Hochrechnung

Um die Repräsentativität der Analysen zu gewährleisten, rechnet das ZEW die Antworten der Umfrageteilnehmer mit dem Umsatzgewicht der Unternehmen am gesamten Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft hoch. Die Formulierung „Anteil der Unternehmen“ reflektiert somit den „Umsatzanteil der Unternehmen“. „60 Prozent der Unternehmen exportieren...“ bedeutet zum Beispiel, dass die exportierenden Unternehmen 60 Prozent des Umsatzes der Dienstleister der Informationsgesellschaft erzielen. Weitere Informationen zu methodischen Aspekten der Analyse finden Sie auf Seite 4 des Branchenreports und auf den dort angegebenen Internetseiten.

Entwicklung des Anteils der Unternehmen, die ihre Dienstleistungen exportieren



Beginn der Erhebung bei den Dienstleistern der Informationsgesellschaft im Jahr 2002. Überdurchschnittlich hoch ist die ausländische Konkurrenz in den Märkten der Telekommunikationsdienstleister und der Unternehmen der Branche Forschung und Entwicklung sowie der technischen Beratung und Planung.

Die Dienstleister der Informationsgesellschaft sehen sich jedoch nicht nur auf ihren Heimatmärkten mit ausländischer Konkurrenz konfrontiert, sondern auch im Ausland. Mehr als 60 Prozent der Unternehmen exportieren ihre Dienstleistungen (siehe Abbildung oben). Dies ist der höchste Wert seit 2002. Unternehmen der Branche Forschung

und Entwicklung sowie technische Berater und Planer haben eine besonders hohe Exporttätigkeit. Bei Unternehmen der Werbebranche zeichnet sich eine besondere Dynamik ab: 2002 exportierten erst rund 20 Prozent der Unternehmen dieser Branche ihre Dienstleistungen, 2004 sind es mehr als 75 Prozent. Im Vergleich dazu haben Steuerberater und Wirtschaftsprüfer ihre Exporttätigkeit im Zeitablauf eingeschränkt.

**Organisatorische Veränderungen**

Der hohe Wettbewerbsdruck führt dazu, dass die Dienstleister der Informationsgesellschaft die Erstellung ihrer

Dienstleistungen ständig optimieren müssen. Beliebte organisatorische Maßnahmen sind in den vergangenen Jahren dabei zum Beispiel die Einführung von Gruppenarbeit und die Abflachung von Hierarchien. Maßnahmen also, die den Mitarbeitern mehr Verantwortung zuweisen und ihnen die Möglichkeit geben, sich an den unternehmenspolitischen Entscheidungen zu beteiligen. Mehr als 50 Prozent der Dienstleister der Informationsgesellschaft geben an, dass sie in den vergangenen drei Jahren die Gruppenarbeit verstärkt haben. Architekten und Unternehmen aus der Werbebranche nutzen dieses Instrument besonders häufig, wohingegen Steuerberater und Wirtschaftsprüfer Gruppenarbeit kaum einsetzen. Mehr als 45 Prozent der Dienstleister der Informationsgesellschaft haben in den vergangenen drei Jahren Hierarchiestufen im Unternehmen abgebaut.

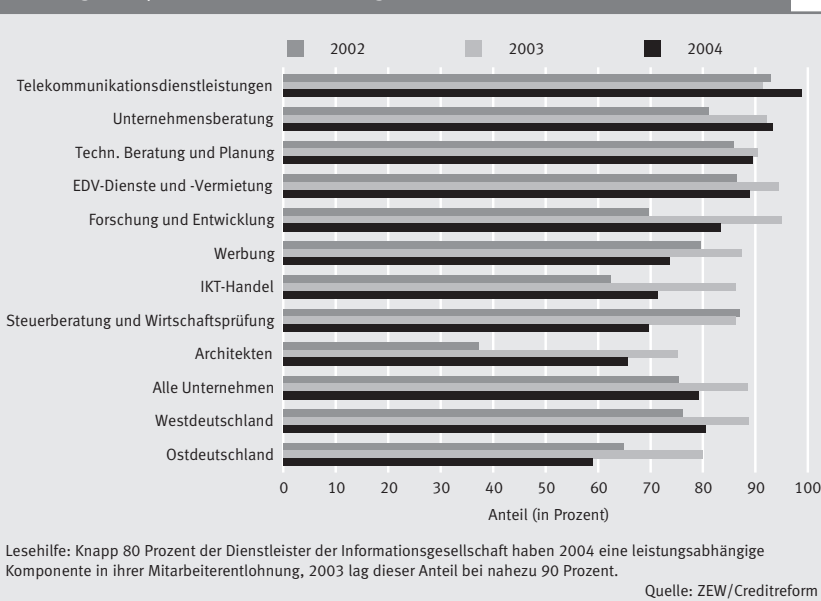
**Personelle Flexibilität**

Zu einer effizienten Produktion gehört jedoch auch Flexibilität in der Arbeitsorganisation. Zwischen 2002 und 2004 ist beispielsweise der Anteil der Unternehmen mit befristeten Arbeitsverträgen stetig gestiegen. 2004 vergeben mehr als 85 Prozent der Unternehmen befristete Arbeitsverträge. In der Branche Telekommunikationsdienstleister setzen nahezu alle Unternehmen befristete Verträge als personalpolitisches Instrument ein. Im Gegensatz dazu vergeben EDV-Dienste und -Vermietungen sowie Steuerberater und Wirtschaftsprüfer unterdurchschnittlich häufig befristete Arbeitsverträge.

Die Dienstleister der Informationsgesellschaft achten jedoch auch auf anreizkompatible Entlohnungsschemata (siehe Abbildung links). Bei nahezu 80 Prozent der Unternehmen beinhaltet die Entlohnung der Mitarbeiter eine leistungsbezogene Komponente. Besonders stark hat sich diese personalpolitische Maßnahme bereits bei Telekommunikationsdienstleistern und Unternehmensberatern durchgesetzt. Architekten, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer sowie IKT-Fachhändler hingegen setzen dieses Instrument 2004 vergleichsweise selten ein.

Alexandra Spitz, spitz@zew.de

Entwicklung des Anteils der Unternehmen, die in der Mitarbeiterentlohnung Leistungskomponenten berücksichtigen



|                             | Umsatz |      | Erwartungen |       | Saldo |      | Erwartungen |       | Ertrag |      | Beurteilungen |       | Saldo |      | Erwartungen |       | Nachfrage |      | Beurteilungen |       | Saldo |      | Erwartungen |       |
|-----------------------------|--------|------|-------------|-------|-------|------|-------------|-------|--------|------|---------------|-------|-------|------|-------------|-------|-----------|------|---------------|-------|-------|------|-------------|-------|
|                             | ▲      | ▼    | ▲           | ▼     | ▲     | ▼    | ▲           | ▼     | ▲      | ▼    | ▲             | ▼     | ▲     | ▼    | ▲           | ▼     | ▲         | ▼    | ▲             | ▼     | ▲     | ▼    | ▲           | ▼     |
| EDV-Dienste und -Vermietung | 22,4   | 64,3 | 13,3        | 9,1   | 59,9  | 39,6 | 0,5         | 59,4  | 28,8   | 65,9 | 5,3           | 23,5  | 57,7  | 40,8 | 1,5         | 56,2  | 30,7      | 64,2 | 5,1           | 25,6  | 43,3  | 55,4 | 1,3         | 42,0  |
| IKT- Handel                 | 29,8   | 28,4 | 41,8        | -12,0 | 40,4  | 54,3 | 5,3         | 35,1  | 13,8   | 49,4 | 36,8          | -23,0 | 16,8  | 70,9 | 12,3        | 4,5   | 31,8      | 35,2 | 33,0          | -1,2  | 35,3  | 59,8 | 4,9         | 30,4  |
| Telekomm.dienstleister      | 49,1   | 50,7 | 0,2         | 48,9  | 49,3  | 50,7 | 0,0         | 49,3  | 0,1    | 99,8 | 0,1           | 0,0   | 62,7  | 0,5  | 36,8        | 25,9  | 36,6      | 12,9 | 50,5          | -13,9 | 87,1  | 12,9 | 0,0         | 87,1  |
| Steuerb. und Wi.prüfung     | 60,2   | 34,0 | 5,8         | 54,4  | 59,5  | 35,0 | 5,5         | 54,0  | 5,7    | 74,1 | 20,2          | -14,5 | 6,1   | 75,7 | 18,2        | -12,1 | 60,4      | 32,5 | 7,1           | 53,3  | 60,4  | 35,7 | 3,9         | 56,5  |
| Unternehmensberatung        | 17,4   | 64,9 | 17,7        | -0,3  | 21,8  | 71,5 | 6,7         | 15,1  | 46,8   | 31,1 | 22,1          | 24,7  | 30,4  | 49,8 | 19,8        | 10,6  | 10,9      | 75,8 | 13,3          | -2,4  | 15,2  | 77,1 | 7,7         | 7,5   |
| Architekten                 | 4,3    | 63,7 | 32,0        | -27,7 | 12,1  | 35,4 | 52,5        | -40,4 | 3,2    | 54,9 | 41,9          | -38,7 | 10,4  | 33,0 | 56,6        | -46,2 | 2,9       | 25,2 | 71,9          | -69,0 | 4,2   | 41,9 | 53,9        | -49,7 |
| Techn. Beratung und Planung | 46,6   | 26,3 | 27,1        | 19,5  | 59,7  | 29,6 | 10,7        | 49,0  | 33,2   | 40,2 | 26,6          | 6,6   | 43,6  | 42,4 | 14,0        | 29,6  | 42,8      | 38,9 | 18,3          | 24,5  | 49,3  | 39,7 | 11,0        | 38,3  |
| Forschung und Entwicklung   | 68,0   | 22,6 | 9,4         | 58,6  | 75,4  | 22,5 | 2,1         | 73,3  | 44,1   | 45,5 | 10,4          | 33,7  | 28,7  | 56,5 | 14,8        | 13,9  | 57,0      | 37,7 | 5,3           | 51,7  | 62,2  | 35,1 | 2,7         | 59,5  |
| Werbung                     | 21,3   | 65,0 | 13,7        | 7,6   | 24,8  | 66,4 | 8,8         | 16,0  | 16,6   | 67,8 | 15,6          | 1,0   | 14,1  | 73,1 | 12,8        | 1,3   | 68,0      | 21,7 | 10,3          | 57,7  | 66,1  | 24,0 | 9,9         | 56,2  |
| Alle Unternehmen            | 32,5   | 50,6 | 16,9        | 15,6  | 43,7  | 49,1 | 7,2         | 36,5  | 20,6   | 62,0 | 17,4          | 3,2   | 36,5  | 43,9 | 19,6        | 16,9  | 35,0      | 40,5 | 24,5          | 10,5  | 48,7  | 43,7 | 7,6         | 41,1  |
| Westdeutschland             | 33,1   | 50,8 | 16,1        | 17,0  | 44,0  | 49,6 | 6,4         | 37,6  | 21,2   | 64,2 | 14,6          | 6,6   | 36,5  | 45,0 | 18,5        | 18,0  | 35,0      | 41,5 | 23,5          | 11,5  | 49,4  | 44,9 | 5,7         | 43,7  |
| Ostdeutschland              | 22,6   | 45,0 | 32,4        | -9,8  | 38,9  | 38,8 | 22,3        | 16,6  | 11,2   | 21,5 | 67,3          | -56,1 | 37,1  | 23,2 | 39,7        | -2,6  | 35,8      | 23,1 | 41,1          | -5,3  | 35,1  | 23,7 | 41,2        | -6,1  |

**Bemerkungen:** Die ZEW/Creditreform-Konjunkturumfrage im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft wurde im September 2004 durchgeführt. An der Umfrage beteiligten sich rund 1.000 Unternehmen. Die Tabellen stellen die Anteile in den einzelnen Antwortkategorien dar. Z. B. gaben 4,3 Prozent der Architekten an, im dritten Quartal 2004 steigende Umsätze zu verzeichnen zu haben. 63,7 Prozent berichteten von gleich gebliebenen Umsätzen und 32,0 Prozent von gesunkenen Umsätzen. Der Saldo ergibt sich aus der Differenz des Anteils der Unternehmen, die gestiegene Umsätze verzeichnen haben, abzüglich des Anteils der Unternehmen, die gesunkene Umsätze verzeichnen haben. Für die Umsatzbeurteilung der Architekten ergibt sich ein Saldo von -27,7 Prozent (4,3 Prozent - 32,0 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 |      | Erwartungen |       | Saldo |      | Erwartungen |       | Preise |      | Beurteilungen |       | Saldo |      | Erwartungen |       |
|-----------------------------|----------|------|-------------|-------|-------|------|-------------|-------|--------|------|---------------|-------|-------|------|-------------|-------|
|                             | ▲        | ▼    | ▲           | ▼     | ▲     | ▼    | ▲           | ▼     | ▲      | ▼    | ▲             | ▼     | ▲     | ▼    | ▲           | ▼     |
| EDV-Dienste und -Vermietung | 19,5     | 36,6 | 43,9        | -24,4 | 4,4   | 54,5 | 41,1        | -36,7 | 1,4    | 96,0 | 2,6           | -1,2  | 0,3   | 99,3 | 0,4         | -0,1  |
| IKT- Handel                 | 13,2     | 72,9 | 13,9        | -0,7  | 5,3   | 69,6 | 25,1        | -19,8 | 18,8   | 59,3 | 21,9          | -3,1  | 26,8  | 50,3 | 22,9        | 3,9   |
| Telekomm.dienstleister      | 41,8     | 0,8  | 57,4        | -15,6 | 36,6  | 63,3 | 0,1         | 36,5  | 0,1    | 87,0 | 12,9          | -12,8 | 0,0   | 49,5 | 50,5        | -50,5 |
| Steuerb. und Wi.prüfung     | 53,7     | 38,5 | 7,8         | 45,9  | 53,7  | 38,8 | 7,5         | 46,2  | 50,5   | 33,7 | 15,8          | 34,7  | 53,8  | 30,6 | 15,6        | 38,2  |
| Unternehmensberatung        | 1,5      | 69,7 | 28,8        | -27,3 | 30,9  | 55,5 | 13,6        | 17,3  | 2,3    | 87,1 | 10,6          | -8,3  | 19,6  | 74,6 | 5,8         | 13,8  |
| Architekten                 | 3,9      | 21,4 | 74,7        | -70,8 | 8,8   | 25,8 | 65,4        | -56,6 | 0,0    | 82,2 | 17,8          | -17,8 | 1,4   | 48,3 | 50,3        | -48,9 |
| Techn. Beratung und Planung | 13,1     | 65,1 | 21,8        | -8,7  | 10,3  | 69,0 | 20,7        | -10,4 | 3,0    | 79,5 | 17,5          | -14,5 | 1,9   | 86,8 | 11,3        | -9,4  |
| Forschung und Entwicklung   | 41,1     | 47,2 | 11,7        | 29,4  | 27,6  | 66,3 | 6,1         | 21,5  | 12,0   | 44,4 | 43,6          | -31,6 | 9,7   | 51,9 | 38,4        | -28,7 |
| Werbung                     | 13,8     | 75,9 | 10,3        | 3,5   | 6,9   | 83,5 | 9,6         | -2,7  | 0,0    | 44,9 | 55,1          | -55,1 | 1,5   | 42,3 | 56,2        | -54,7 |
| Alle Unternehmen            | 21,4     | 44,8 | 33,8        | -12,4 | 20,3  | 59,2 | 20,5        | -0,2  | 7,6    | 74,8 | 17,6          | -10,0 | 11,6  | 63,3 | 25,1        | -13,5 |
| Westdeutschland             | 21,8     | 45,7 | 32,5        | -10,7 | 20,8  | 60,3 | 18,9        | 1,9   | 8,0    | 76,7 | 15,3          | -7,3  | 12,0  | 63,5 | 24,5        | -12,5 |
| Ostdeutschland              | 14,3     | 29,0 | 56,7        | -42,4 | 12,3  | 37,3 | 50,4        | -38,1 | 1,2    | 39,0 | 59,8          | -58,6 | 3,7   | 59,5 | 36,8        | -33,1 |

### Der ZEW Branchenreport Dienstleister der Informationsgesellschaft

Die Dienstleister der Informationsgesellschaft setzen sich zusammen zu einem 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 neun 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 unter „www.zew.de“ im Internet zur Verfügung gestellt werden.

Klicken Sie in der Rubrik „Konjunktur“ auf den Link „Dienstleister der Informationsgesellschaft“, 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 gegründet. Seit April 1997 ist Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Wolfgang Franz Präsident des ZEW. Gleichzeitig ist er Lehrstuhlinhaber an der Universität Mannheim und Mitglied im Sachverständigenrat zur Begutachtung der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung.



Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH

IMPRESSUM

ZEW Branchenreport Dienstleistungen, erscheint vierteljährlich.

**Herausgeber:** Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) Mannheim, L 7, 1 · 68161 Mannheim · Postanschrift: Postfach 10 34 43 · 68034 Mannheim · Internet: www.zew.de  
 Verband der Vereine Creditreform e.V., Hellersbergstraße 12 · 41460 Neuss · Postanschrift: Postfach 10 15 53  
 41415 Neuss · Telefon 02131/109-0, Fax -140 · Internet www.creditreform.de

**Redaktion:** ZEW, Forschungsgruppe Informations- und Kommunikationstechnologien, verantwortlich: Alexandra Spitz, Telefon 0621/1235-293, E-Mail spitz@zew.de

**Nachdruck und sonstige Verbreitung** (auch auszugsweise): mit Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplars  
 © Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW), Mannheim, 2004