

## Bekannte Namen: die großen Player

Auch Unternehmen anderer Branchen engagieren sich verstärkt in Business Services. Unter den größten Anbietern sind IT- und Telekommunikationsfirmen wie Dell und Siemens, British Telecom und Fujitsu - alte sektorale Abgrenzungen sind in Bewegung geraten.

### Die Top 5 der IT- und Business Services in Westeuropa (2005)

1. IBM Global Services
2. Accenture
3. HP Services
4. Capgemini
5. Atos Origin

Quelle: IDC 2006

## Neues Feld für die Gewerkschaften

Die wissensintensiven Business Services bieten den Gewerkschaften ein hohes Mitgliederpotenzial. Wichtig für die Hochqualifizierten sind differenzierte und hochwertige Angebote auf mehreren Ebenen.

### Dienstleistungen

- *Individuelle Services:* Information, Beratung, Unterstützung
- *Kollektive Services:* Tarifverträge

### Einflussnahme

- Gestaltung der Rahmenbedingungen für die Mitglieder

### Gemeinschaftsbildung

- Schaffung von Netzwerken; Unterstützung der Mitglieder bei Austausch und Selbstorganisation



### Ansprechpartner:

Gerhard Rohde, Head of IBITS  
Avenue Reverdil 8-10  
CH-1260 NYON  
Tel.: 0041 22 365 21 81  
Mob.: 0041 79 202 19 28  
gerd.rohde@union-network.org



### Literatur zum Thema:

**Karin Hirschfeld**, 2007: Gefragte Expertise. Knowledge Intensive Business Services, UNI, Nyon

**Robert Huggins Associates**, 2006: Trends and drivers of change in the European knowledge-intensive business services sector: Mapping report, EMCC, Dublin

**IDC**, 2006: Competitive Analysis, Top 50 Western European Service Players 2005

**Henk Kox, Luis Rubalcaba**, 2007: Analysing the Contribution of Business Services to European Economic Growth, BEER Research Paper No. 9

# Wissensintensive Unternehmens-Dienstleistungen

Externe Experten:  
Eine neue Klientel für  
Gewerkschaften



## Wissensintensive Unternehmens-Dienstleistungen: Branche mit Zukunft

Das Gewicht der wissensintensiven Business Services in der Wirtschaft steigt. Um im Wettbewerb mithalten, engagieren Unternehmen immer häufiger externe Spezialisten. Ihr Beitrag zum Geschäftserfolg ist oft unverzichtbar. Denn kaum ein Unternehmen kann noch alle erfolgskritischen Wissensbereiche selbst abdecken.

Der Bedarf an Expertise hat sich potenziert:

- durch einen rapiden technologischen Wandel
- immer kürzere Produktlebenszyklen
- und unübersichtliche Märkte.

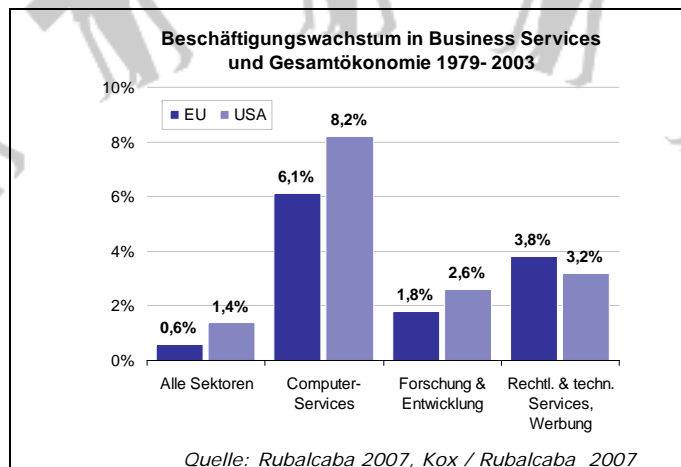
## Experten-Services im Überblick

Hochqualifizierte Dienstleistungen spielen in allen Unternehmensbereichen eine große Rolle. Die wichtigsten Felder:

- IT-Services
- Forschung und Entwicklung
- Architektur- und Ingenieurbüros
- Rechtsberatung
- Buchführung, Wirtschaftsprüfung und Steuerberatung
- Marktforschung und Werbung
- Unternehmensberatung
- Personalvermittlung

## Komplexes Wissen, steigender Bedarf

Die Beschäftigung der hochwertigen Services liegt seit den 70er Jahren im Aufwärtstrend. Ihre Wachstumsraten haben andere Sektoren weit überholt. Die Branche gilt als Jobmotor der Zukunft.



In der EU-25 arbeiteten 2003 etwa 15 Millionen Personen in wissensintensiven Business Services – das sind 7,4% aller Beschäftigten. Gleichzeitig erzeugt der Bereich etwa 7,6% des ökonomischen Outputs.

**Das Beispiel Recht:** Für Unternehmen gelten vielfältige Regulationen. Damit steigt die Nachfrage nach externen Services. Um Steuervorschriften, Arbeits- oder Urheberrecht zu genügen, benötigen Unternehmen oft sachkundigen Beistand. Auch bei Umweltschutzauflagen, Gesellschaftsrecht oder Import- und Exportregelungen sind Rechtsexperten gefragt.

## Wertvollste Ressource: das Personal

Anspruchsvolle Services brauchen qualifizierte und motivierte Mitarbeiter. Arbeitgeber investieren daher viel, um Experten zu gewinnen und zu halten.

- Qualifizierte Wissensarbeiter verdienen überdurchschnittlich gut.
- Ihre Arbeit hat meist große Freiräume und Gestaltungsmöglichkeiten.
- Befragungen zeigen: die Arbeitszufriedenheit und die Identifikation mit dem Job sind hoch.

Rund 20% der Beschäftigten in Business Services sind Selbstständige. Nicht alle gehören zu den Spitzenverdienern. Manche erzielen trotz hohen Engagements kein ausreichendes Einkommen. Ein Beispiel: junge Kreative, die sich mitunter nur durch Nebenjobs über Wasser halten – neue Vertreter einer „Digitalen Bohème“.

## Die Beschäftigten: sehr gefordert und manchmal gefährdet

Qualifizierte Expertenarbeit ist mit eigenen Belastungen verbunden. Charakteristisch sind ein hoher Leistungsdruck, enge Budgets und Zeitvorgaben. Nicht selten geht das auf Kosten von Privatleben und Gesundheit. Viele Fachkräfte klagen zudem über häufige Umstrukturierungen, Sparmaßnahmen und eine unsichere Perspektiven – eine Gefährdung für die Motivation und Loyalität der Mitarbeiter.