

PwC Managed Services Studie 2023

Digitalisierungslücken und Fachkräftemangel
mit vereinten Kräften reduzieren





Inhalt

Einleitung	3
Management Summary	4
Status quo	5
Aktuelle Herausforderungen am Markt	5
Bekanntheit und Nutzung von Managed Services	6
Erwartungshaltung an Managed Services und deren Anbieter	9
Highlight: Kosten	13
Einsatz von Managed Services	16
Highlight: Personal – Managed Services und Fachkräftemangel	20
Highlight: Managed Services und Digitalisierung	23
Zugang zu State-of-the-Art-Technologien durch Managed Services	23
Digitale Transformation durch Managed Services	25
Highlight: Managed Services als Lösung, um sich verstärkt auf die Kernkompetenzen zu fokussieren	26
Methodik	28
Kontakt	30





Einleitung

Die heutige Geschäftswelt steht vor vielfältigen Herausforderungen, die Einfluss auf die langfristige Stabilität und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen ausüben. Die zunehmende Regulierung und die rasante Digitalisierung beschäftigen Unternehmen schon seit Jahren. Gleichzeitig fehlen die Fachkräfte, um diese Herausforderungen zu bewältigen. Gerade in Bereichen wie Informatik, Recht, Verwaltung, Buchhaltung und Steuerberatung ist der Fachkräftemangel stark ausgeprägt.¹ Darüber hinaus haben die Pandemie und der Ukraine-Krieg gezeigt, wie schnell marktexterne Disruptionen hinzukommen können.

Die Folge: Managed Services rücken stärker in den Fokus. Sie helfen, sich besser auf das Kerngeschäft zu konzentrieren und langfristige Trends erfolgreich anzugehen.

Wir definieren Managed Services in dieser Studie als eine besondere Form der Dienstleistungserbringung, bei der ein Dienstleister (der Managed Service Provider) wiederholt bestimmte Prozesse für den Auftraggeber übernimmt. Der Managed Service Provider stellt dabei das notwendige Personal, das Fachwissen und die IT. Bei Bedarf koordiniert der Serviceprovider auch weitere Anbieter. Das Portfolio, das Unternehmen dabei in Anspruch nehmen können, erstreckt sich auf sämtliche Unternehmensbereiche und Tätigkeiten. Der Auftraggeber kann dabei einzelne Haupt- oder Subprozesse sowie ganze Funktionen auslagern.

Wenn Unternehmen Prozesse an Managed Service Provider auslagern, können sie nicht nur von mehr Kosteneffizienz und Skalierbarkeit, sondern auch von State-of-the-Art Technologien und einem hohen Automatisierungsgrad profitieren. Sie „verschieben“ ihre Prozesse dementsprechend nicht nur, sondern optimieren sie durch das Fachwissen und die moderne Infrastruktur des Dienstleisters auch langfristig. Kurz gesagt: Mit Managed Services transformieren Unternehmen bestehende Prozesse und heben sie auf eine neue Wertschöpfungsebene. Dadurch können sie die eigenen Unternehmensressourcen gezielt dafür einsetzen, um auf neue Marktbedingungen zu reagieren und das Kerngeschäft voranzutreiben.

Unsere Studie betrachtet, inwiefern Unternehmen mit dem Konzept der Managed Services vertraut sind und dieses bereits einsetzen. Darüber hinaus haben wir die Erwartungshaltung und Anwendungsbereiche untersucht. Dabei zeigt die Studie das Potenzial von Managed Services auf, dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, Kosten zu senken, die Digitalisierung voranzutreiben und den Fokus auf das Kerngeschäft zu lenken.

Ich wünsche Ihnen viel Freude und interessante Einsichten beim Lesen der Studie.

Ulrich Störk

¹ Kompetenzzentrum Fachkräftesicherung, Fachkräftereport, März 2023, S. 3; Institut der deutschen Wirtschaft, Die IW-Arbeitsmarktfortschreibung, Januar 2023, S. 59.



Management Summary

Die Support-Funktionen vieler Unternehmen stehen vor großen Herausforderungen. Der Fachkräftemangel und die Umsetzung der Digitalisierung stellen dabei zwei zentrale Hürden dar. Managed Services – hier verstanden als Übernahme von Prozessen durch einen Dienstleister – können dafür eine pragmatische Lösung darstellen. Unternehmen können mit diesem Servicemodell auch komplexe Tätigkeiten an einen Dienstleister auslagern. Die für unsere Studie befragten Unternehmen sehen einen Mehrwert darin, das Dienstleistungsprinzip – übergangsweise oder langfristig – für die digitale Transformation in Anspruch zu nehmen. Ein wichtiger Vorteil: Der unkomplizierte Zugriff auf moderne Technologien. Außerdem sehen sie klare Mehrwerte im Kampf gegen den anhaltenden Fachkräftemangel und bei der Fokussierung auf die eigenen Kernkompetenzen. Damit Unternehmen diese Vorteile der Managed Services nutzen, müssen deren Provider durch moderne Gebührenmodelle mehr Kostenkontrolle und -transparenz herstellen. Darüber hinaus setzen die Befragten voraus, dass keine Nachteile im Vergleich zu Inhouse-Services entstehen, die Liefergeschwindigkeit hoch ist und der Provider flexibel, reaktionsschnell sowie verlässlich agiert.

Grundsätzlich zeigen die Ergebnisse, dass das Wissen über Managed Services noch nicht sehr ausgeprägt ist. Dieses Ergebnis überrascht vor dem Hintergrund, dass aktuelle Studien klar die Vorteile von Managed Services aufzeigen.² Viele der Befragten sehen das Dienstleistungskonzept immer noch nur als Möglichkeit, um einfache Aufgaben auszulagern. Der Markt ist aber deutlich weiter und bietet inzwischen für fast sämtliche Unternehmensbereiche passende Services – unabhängig von der Komplexität und der Dauer der Inanspruchnahme. Diejenigen, die bereits Managed Services nutzen, wissen insgesamt deutlich besser über die Dimensionen der möglichen Dienstleistungen Bescheid und nehmen auch die Vorteile der Inanspruchnahme verstärkt wahr. Dennoch gilt, dass deutsche Unternehmen dabei im internationalen Vergleich zurückliegen. So geben in den USA 64 % der befragten Unternehmen an, Managed Services bereits zu nutzen oder zukünftig nutzen zu wollen³ – in Deutschland nur 35 %. Fachabteilungen und Führungskräfte sollten daher auch in Deutschland ihr Wissen in dem Bereich ausbauen, um die Mehrwerte eines potenziellen Einsatzes besser einschätzen zu können und für ihr Unternehmen nutzbar zu machen.

2 PwC, Beyond the back office: How managed services partnerships drive outperformance, Juli 2023; Source Global Research, EMERGING Managed Services: Delivering on the Promise, September 2022.

3 Source Global Research, EMERGING Managed Services: Delivering on the Promise, Part 2: The appeal of managed services, September 2022.

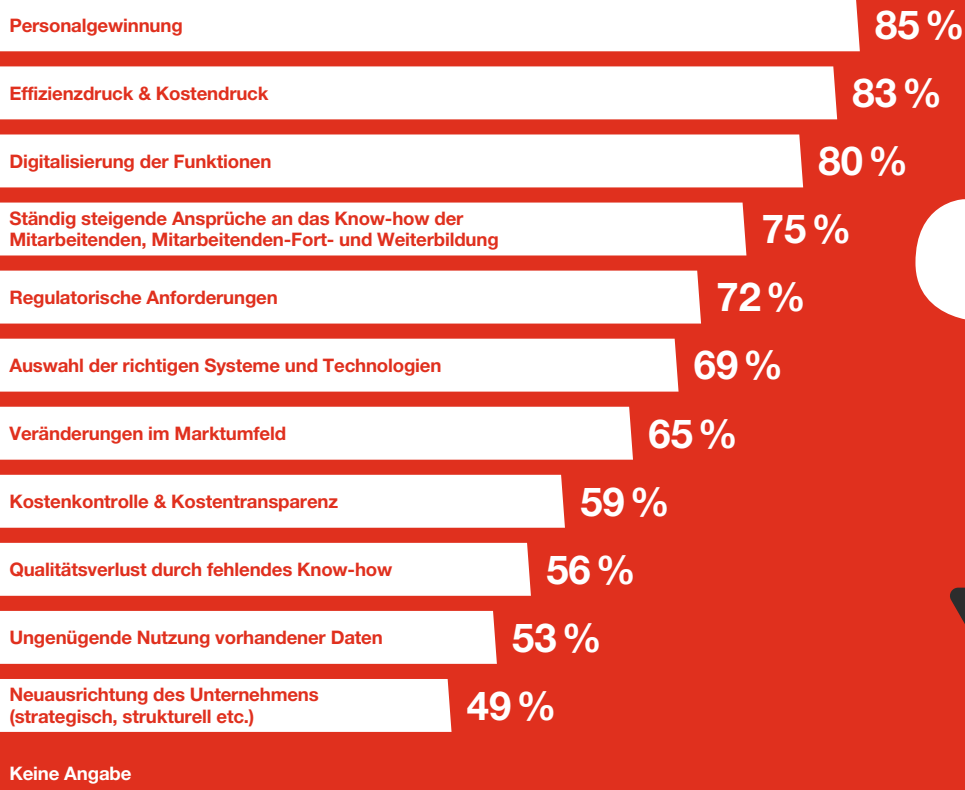


Status quo

Aktuelle Herausforderungen am Markt

Um einen Eindruck von den potenziellen Bedürfnissen am Markt für Managed Services zu bekommen, haben wir uns zunächst ein Bild von den Herausforderungen gemacht, mit denen Unternehmen derzeit in den Support-Funktionen konfrontiert sind. Es zeigt sich, dass drei Viertel der Befragten die größten Hürden in den Bereichen Personalgewinnung, Effizienz und Kostendruck, Digitalisierung einzelner Funktionen, Mitarbeitendenkompetenz und -weiterbildung sehen. Während diese Einschätzung nahezu alle Unternehmen über sämtliche Umsatzkategorien hinweg teilen, schätzen Betriebe mit höheren Mitarbeitendenzahlen viele der Herausforderungen als gravierender ein.

Abbildung 1: Die Herausforderungen der Unternehmen in ihren Support-Funktionen





Bekanntheit und Nutzung von Managed Services

Die Befragung zeigt, dass mehr als die Hälfte der Unternehmen entweder gar nicht (21 %) oder nur bedingt (38 %) mit Managed Services vertraut ist. Nur 39 % gaben an, gut oder sogar sehr gut mit der Dienstleistungsform vertraut zu sein. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass sich das Portfolio dieser Art der Dienstleistungserbringung in Deutschland erst innerhalb der letzten Jahre über den IT-Bereich hinaus entwickelt hat und somit breitere Anwendung findet. Von den 77 % der Befragten, die in verschiedenen Abstufungen mit Managed Services vertraut sind, nutzen 39 % entsprechende Dienstleistungen bereits im eigenen Unternehmen. Weitere 55 % davon sind nur in der Theorie mit dem Dienstleistungsmodell vertraut und haben beispielsweise in Fachmagazinen davon gelesen. Die Sichtbarkeit in Publikationen lässt wiederum darauf schließen, dass die Bedeutung der Managed Services zunimmt und sich Unternehmen vermehrt damit auseinandersetzen.

Abbildung 2: Größenordnung, in der Unternehmen mit dem Konzept „Managed Services“ vertraut sind

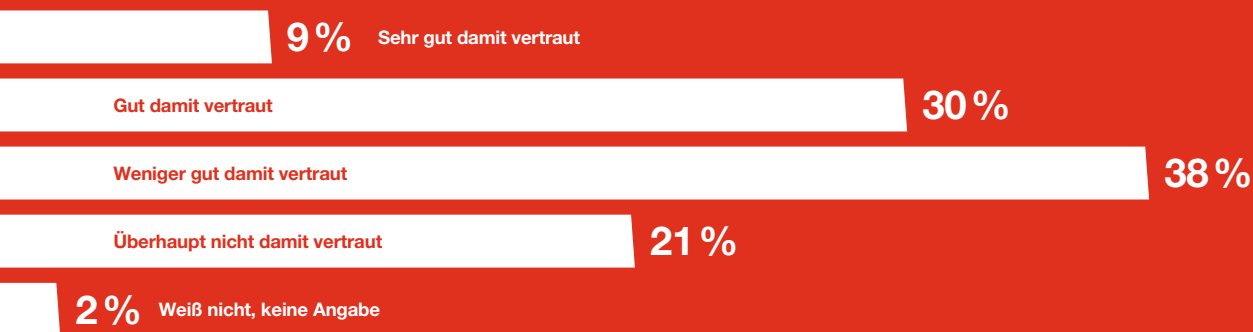
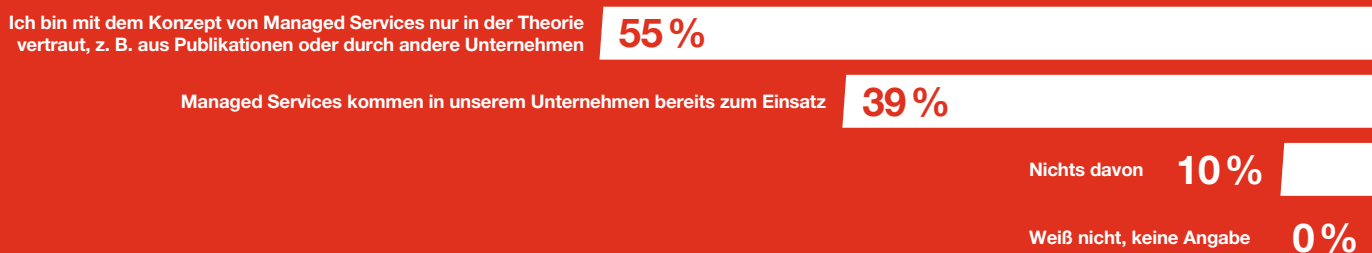


Abbildung 3: Woher kennen Unternehmen das Konzept „Managed Services“?

Basis: Unternehmen ist mit Managed Services vertraut (Mehrfachnennungen)





Das Wissen über Managed Services führt zu einem höheren Interesse an deren Nutzung

Rund 35 % der befragten Unternehmen nutzen Managed Services bereits oder planen, sich in den nächsten 12 Monaten damit zu beschäftigen.

Diese eher geringe Anzahl kann verschiedene Ursachen haben, scheint aber vor allem auf fehlendes Wissen rund um das Dienstleistungsmodell zurückzuführen zu sein. Betrachtet man die Unternehmen, die nicht planen, sich näher mit Managed Services auseinanderzusetzen zu wollen, fällt auf, dass 70 % entweder gar nicht oder nur wenig mit dem Konzept vertraut sind. Im Gegensatz dazu plant fast jedes zweite Unternehmen, das mit Managed Services vertraut ist, sich auch näher damit auseinanderzusetzen. Das Interesse wächst somit analog zum Kenntnisstand.

Abbildung 4: Nutzung und Interesse an Managed Services

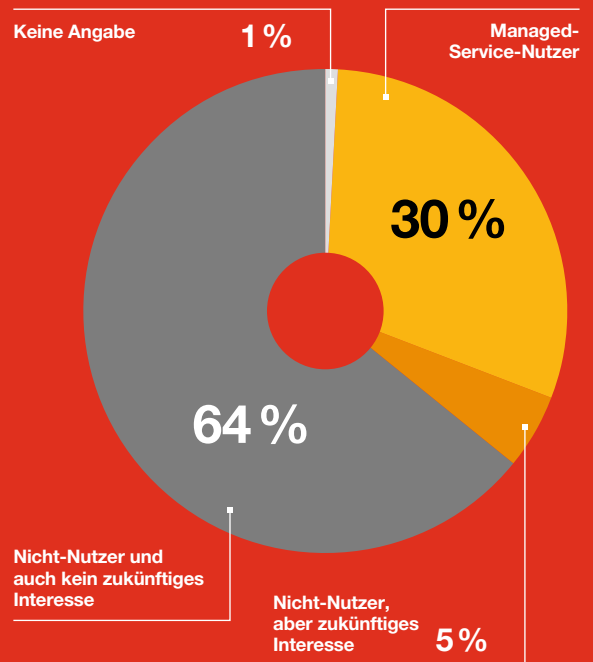


Abbildung 5: Anteil der Unternehmen, die in den nächsten 12 Monaten planen, sich mit dem Konzept von Managed Services zu beschäftigen

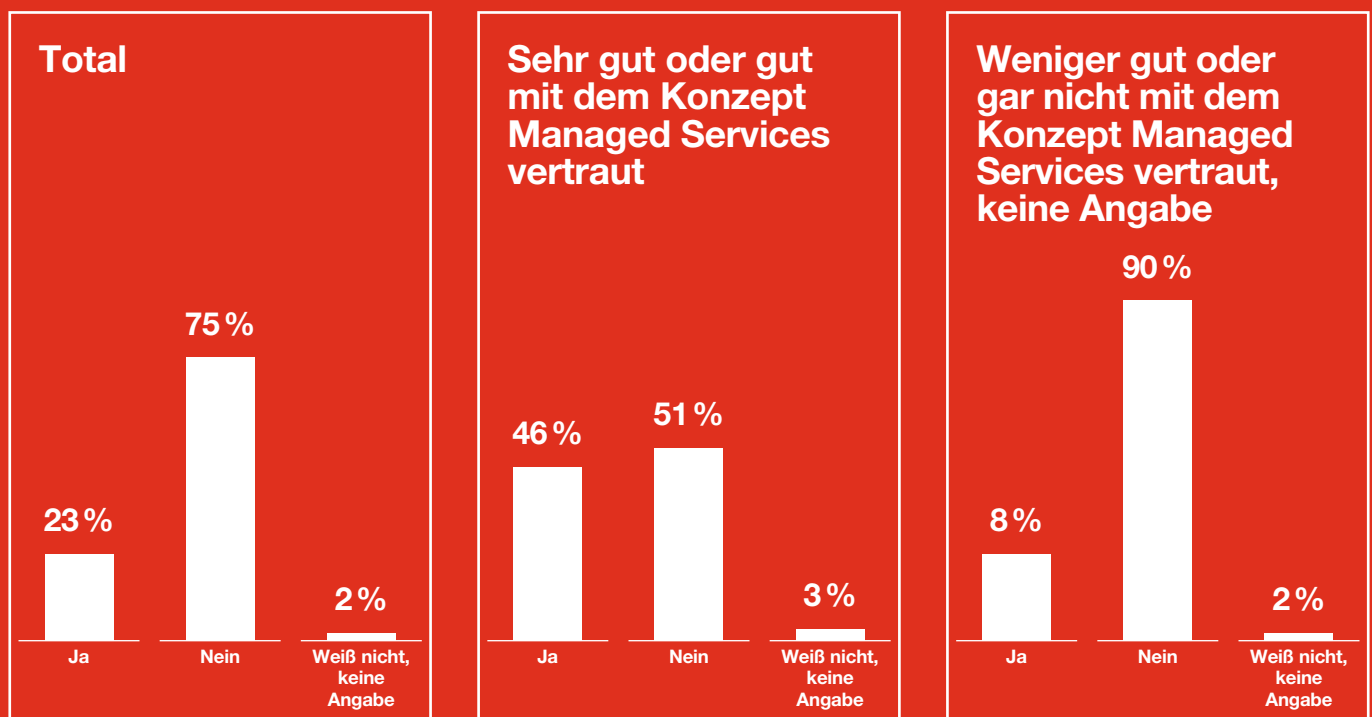
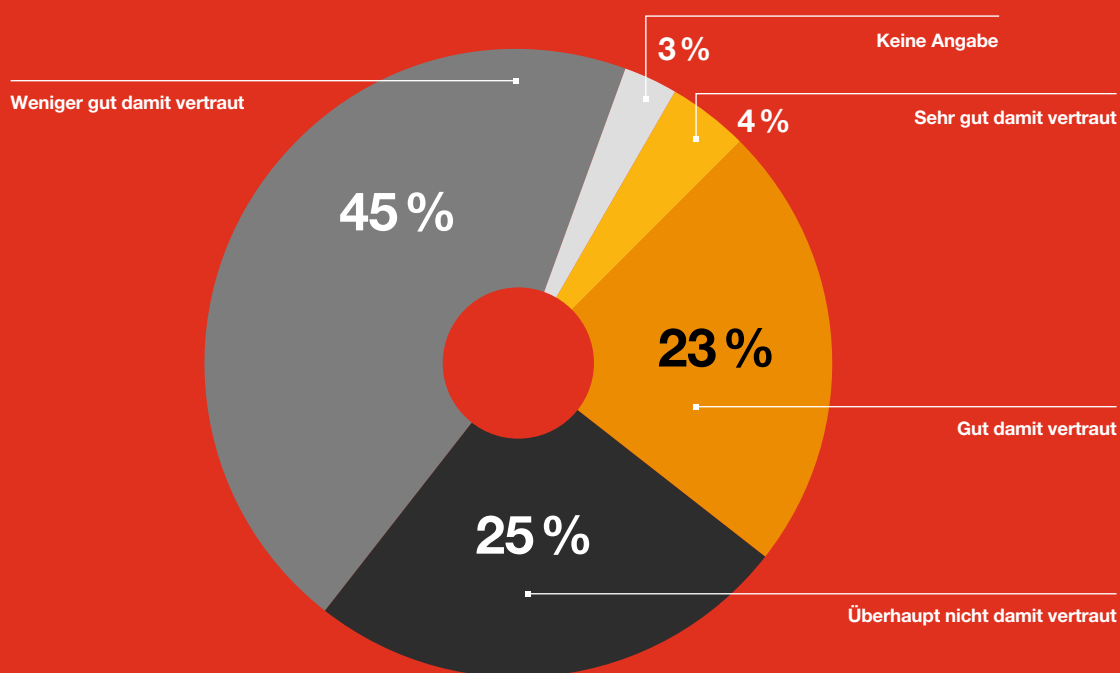




Abbildung 6: Bekanntheit von Managed Services bei Unternehmen, die kein Interesse an dem Konzept haben



Erwartungshaltung an Managed Services und deren Anbieter



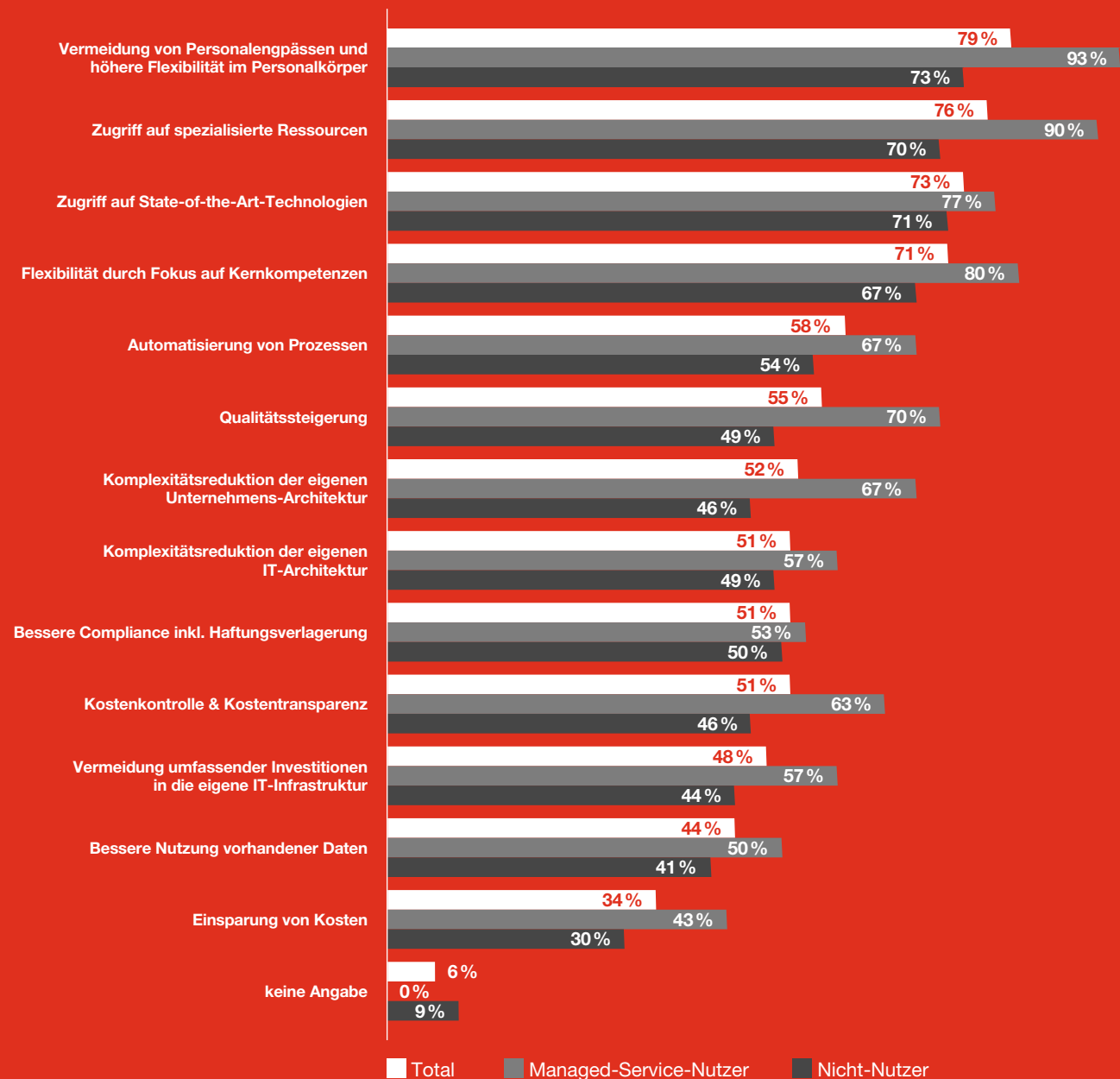
Managed Services bieten eine ganze Reihe von Vorteilen, welche aber nicht alle bei den befragten Unternehmen gleichermaßen bekannt sind. Am deutlichsten (79 %) sehen die Befragten die Vorteile in der Vermeidung von Personalengpässen und in der Erhöhung der Flexibilität im Personalkörper. Knapp dahinter rangiert der Zugriff auf spezialisierte Ressourcen (76 %) und State-of-the-Art-Technologien (73 %). Weitere 71 % nennen mit der Flexibilität durch den Fokus auf die Kernkompetenzen ebenfalls einen zentralen Vorteil von Managed Services. Wichtige Aspekte wie die Automatisierung von Prozessen (58 %), Qualitätssteigerung (55 %) oder Komplexitätsreduktion in der eigenen Unternehmensinfrastruktur (52 %) sehen die Befragten weniger. Sowohl Managed-Service-Nutzer als auch Nicht-Nutzer nennen dabei grundsätzlich die gleichen Hauptargumente für das Dienstleistungsmodell, wobei Managed-Service-Nutzer den Faktor „Qualitätssteigerung“ mit 70 % ebenfalls als wichtigen Mehrwert einordnen.





Unternehmen, die Managed Services bereits nutzen, nehmen grundsätzlich die Vorteile mit Blick auf das Dienstleistungskonzept verstärkt wahr. Die eigene Erfahrung mit dem Servicemodell führt dazu, dass die Mehrwerte erlebbar und anschaulicher werden. Davon können wir ableiten, dass Managed Service Provider ihre Versprechen zumeist einlösen und ein hohes Servicelevel bieten. Umgekehrt werden Unternehmen, die aufgrund fehlender Erfahrung die Vorteile nur eingeschränkt sehen, Managed Services auch seltener für ihre eigenen Herausforderungen in Betracht ziehen – selbst, wenn sie gewisse Herausforderungen damit deutlich besser meistern könnten.

Abbildung 7: Hauptvorteile von Managed Services





Unternehmen ist bei den Anbietern von Managed Services am wichtigsten, dass sie flexibel, reaktionsfähig und zuverlässig sind. Die handelnden Personen und die Industriekompetenzen spielen dagegen eine nachgelagerte Rolle. Das könnte damit zusammenhängen, dass viele Unternehmen Managed Services eher damit assoziieren, standardisierte Tätigkeiten auszulagern, für die nur wenig „Industrie-Know-how“ erforderlich ist. Hier zeigt sich ein entscheidender Unterschied zwischen Nicht-Nutzern und Nutzern, legen Letztere doch deutlich mehr Wert auf Industriekompetenz. Dies lässt darauf schließen, dass den Nutzern der breite Anwendungsbereich der Managed Services – inklusive der komplexen Tätigkeiten – bekannt ist und somit höhere Anforderungen an die Kompetenz des Providers gestellt werden.

Abbildung 8: Erwartungen an Managed Service Provider hinsichtlich ihrer Industriekompetenz – Nutzer und Nicht-Nutzer im Vergleich

Managed-Service-Nutzer, die Industriekompetenz als wichtig oder sehr wichtig erachten

83 %

Nicht-Nutzer, die Industriekompetenz als wichtig oder sehr wichtig erachten

64 %

Abbildung 9: Die wichtigsten Eigenschaften für die Auswahl eines Managed Service Providers

Flexibilität und Reaktionsfähigkeit	98 %
Verlässlichkeit	98 %
Reputation und Erfahrung	95 %
Transparentes Pricing	92 %
Implementierungs-Fähigkeit	92 %
Schnelle Liefargeschwindigkeit	91 %
Handelnde Personen	87 %
Technologieeinsatz	87 %
Industriekompetenz	70 %
Internationales Netzwerk	55 %
Bereits bestehende Geschäftsbeziehung	48 %
Lokale Nähe	44 %

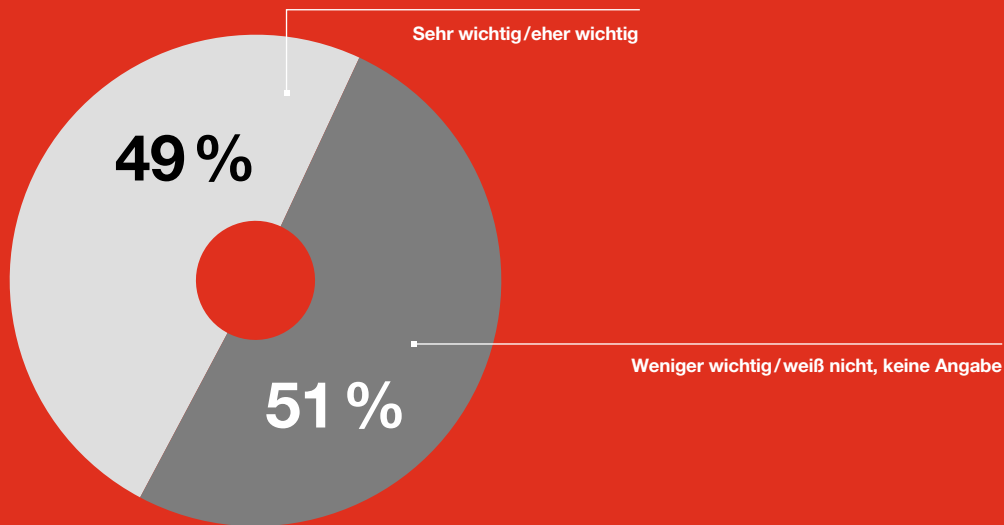
Ein weiteres entscheidendes Kriterium ist, dass durch die Auslagerung kein Nachteil im Vergleich zur unternehmensinternen Abwicklung der Prozesse entsteht und die Leistung stimmt. Daher liegt für die meisten Unternehmen der Fokus auf der angebotenen Leistung. Historisch gewachsene Geschäftsbeziehungen sind dagegen zu vernachlässigen.

Die lokale Nähe geben die wenigsten Befragten als einen entscheidenden Faktor bei der Auswahl des Managed Service Providers an. Hier zeigt sich, dass der Trend zum ortsunabhängigen Arbeiten seine Spuren hinterlassen hat und auch die Einstellung zur Auswahl von Dienstleistern beeinflusst. Lediglich kleinere Unternehmen legen mehr Wert auf die lokale Nähe ihrer Managed-Service-Partner. Für größere Unternehmen ist bei der Wahl der Partner dagegen ein internationales Netzwerk wichtig, da sie in der Regel selbst länderübergreifend agieren.

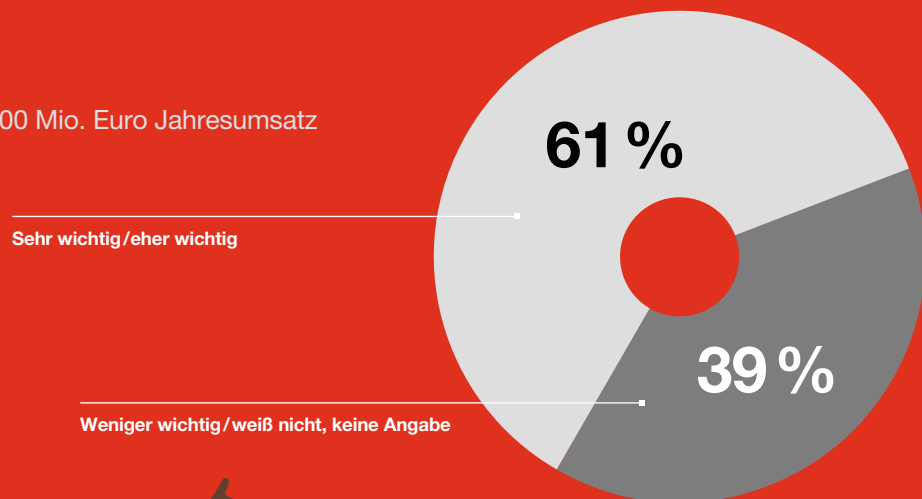


Abbildung 10: **Bedeutung eines internationalen Netzwerks bei der Auswahl des Managed Service Providers**

Unternehmen mit **weniger** als 500 Mio. Euro Jahresumsatz



Unternehmen mit **mehr** als 500 Mio. Euro Jahresumsatz





Highlight: Kosten

Der wachsende internationale Wettbewerb sorgt dafür, dass die Support-Funktionen vieler Unternehmen verstärkt mit einem hohen Effizienz- und Kostendruck zu kämpfen haben. Das bestätigen mit einer Zustimmung von insgesamt 83 % auch die meisten Studienteilnehmenden. Die Folge: Sie setzen sich deutlich intensiver mit Managed Services auseinander und sind mit dem Prinzip dementsprechend vertraut. Fast die Hälfte (45 %) der Unternehmen, die Kostendruck als große Herausforderungen nennen, kennen sich gut oder sehr gut mit Managed Services aus.

Kostenkontrolle und -transparenz sind mit einem Anteil von 59 % eine weitere große Hürde für die Support-Funktionen in den Unternehmen. Doch nur 51 % der Unternehmen erwarten tatsächlich große oder zumindest eher große Vorteile in diesen Punkten, wenn sie auf Managed Services setzen. Insgesamt 47 % der Befragten sehen eher keine Vorteile in Bezug auf die Kostenkontrolle und -transparenz. Auch wenn aktive Managed-Service-Nutzer die Vorteile deutlich optimistischer sehen, heißt das für Managed Service Provider, dass sie sich im Pricing möglichst einfach und transparent aufstellen müssen, um für Unternehmen attraktiv zu sein. Dafür eignen sich beispielsweise Pay-per-Use-Modelle oder Festpreise.

Abbildung 11: **Anteil der Unternehmen, in denen Effizienz, Kostendruck, Kostenkontrolle und -transparenz eine Herausforderung für die Support-Funktionen darstellen**

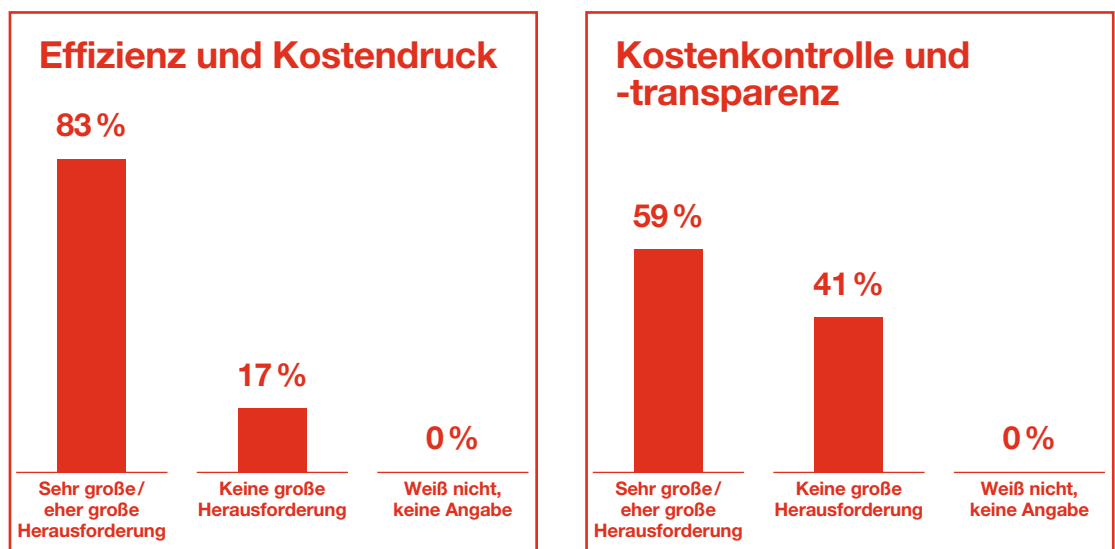
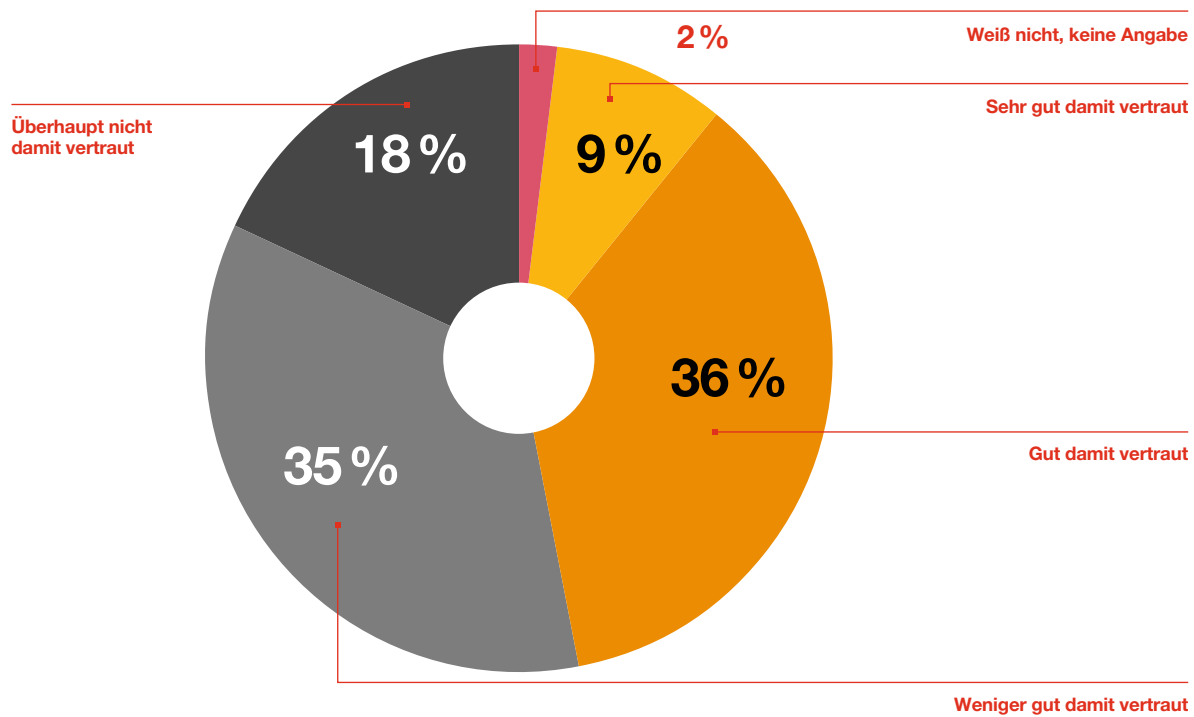


Abbildung 12: **Anteil der Unternehmen, die durch Managed Services Vorteile bezüglich Kostenkontrolle und Kostentransparenz sehen**





Abbildung 13: **Bekanntheit von Managed Services bei Unternehmen, die Effizienz und Kostendruck als Herausforderung nennen**



Wie die Steuerfunktion der Commerz Real AG mit Managed Services kurzfristige regulatorisch bedingte Zusatzbelastungen bewältigt

Die Ausgangslage: Die Commerz Real AG – Assetmanager für Sachwertinvestments der Commerzbank – stand vor der Herausforderung, für Zwecke der Grundsteuererklärung in verhältnismäßig kurzer Zeit ein riesiges Datenvolumen zu bearbeiten. Das Unternehmen verwaltet Vermögensgegenstände im Wert von rund 34 Milliarden Euro. Das rund 22 Milliarden Euro schwere Immobilienportfolio besteht überwiegend aus inländischen Grundstücken, verteilt auf alle deutschen Bundesländer. Mit der Property Tax App von PwC wurde eine digitale Lösung inklusive Managed Services für die rasche Bewältigung der herausfordernden Aufgaben gewählt.

Die Lösung: Die Property Tax App dient der Datenkonsolidierung, der steuerlichen Würdigung und erledigt die Deklaration und Dokumentation rund um die Steuerfälle (Berechnung, Erklärung, Kontrolle). Der Lesezugang zu den notwendigen Infos im Tool gab allen Prozessbeteiligten die benötigten Informationen in Echtzeit. PwC hat dabei die kurzzeitig benötigte hohe Kapazität mit Managed Services in Form von Datenverifizierung, Würdigung von Sachverhalten sowie Erklärungs- und Veranlagungsmanagement (auch Bescheidprüfung und Einspruchsverfahren) zur Verfügung gestellt und konnte den erhöhten Ressourcenbedarf damit erfolgreich adressieren.

Der Hintergrund: Die Grundsteuer ist in vielen Steuerabteilungen der Unternehmen bisher ein Nebenschauplatz, und wird nicht selten sogar außerhalb der Steuerabteilung bearbeitet. Das resultiert daraus, dass stagnierende oder schrumpfende Budgets eine Fokussierung auf Kernbereiche erfordern. Die beauftragten Querschnittsbereiche der Unternehmen müssen die regelmäßig zunehmenden Erfüllungslasten oft ohne zusätzliches Personal bewältigen. Die Steuerabteilung hingegen möchte in der Regel berichtsfähig bleiben und zur Risikokontrolle weiterhin die fachliche Kontrolle über den steuerlich relevanten Teil des Prozesses behalten. Gleichzeitig kann sie sich aber in Hochphasen nicht einfach vergrößern.





Einsatz von Managed Services

Das Szenario, in dem die meisten Unternehmen den Einsatz von Managed Services in Betracht ziehen, sind fehlende personelle Ressourcen. Die Dienstleistungen sind dementsprechend immer dann gefragt, wenn Unternehmen auf personelle Engpässe stoßen. Grundsätzlich werden die Services dabei aber eher als Übergangslösung und weniger als langfristige Option betrachtet. So ziehen 71 % der Befragten Managed Services in Betracht, um einzelne Projekte umzusetzen. Diese Präferenz steht in enger Verbindung mit der Wahrnehmung des Risikos, von einem einzelnen Service Provider abhängig zu sein (siehe Abschnitt „Highlight: Managed Services als Lösung, um sich verstärkt auf die Kernkompetenzen zu fokussieren“). Dementsprechend bevorzugen Unternehmen den Einsatz der eigenen Ressourcen, sofern genügend davon vorhanden sind. Ist dies nicht der Fall, können Managed Services eine pragmatische Übergangslösung für kurzfristige Herausforderungen und Projekte sein. Voraussetzung: Es gibt eine klar definierte Exit-Strategie mit einer sauberen Übergabe. Auch hier zeigen sich Unterschiede zwischen Nicht-Nutzern und Nutzern. So tendieren Letztere eher dazu, Managed Services auch als langfristige Lösung einzusetzen. Unternehmen können in einem solchen Modell nachhaltig entlastet werden und insgesamt flexibler auf Faktoren wie variablen Arbeitsanfall reagieren. Im Fokus stehen dabei standardisierte Tätigkeiten (67 %), gefolgt von ressourcenintensiven Aufgaben (63 %) sowie fachlich komplexen und spezialisierten Tätigkeiten (49 %).



Abbildung 14: Szenarien, in denen Unternehmen Managed Services für ihre Support-Funktionen in Betracht ziehen

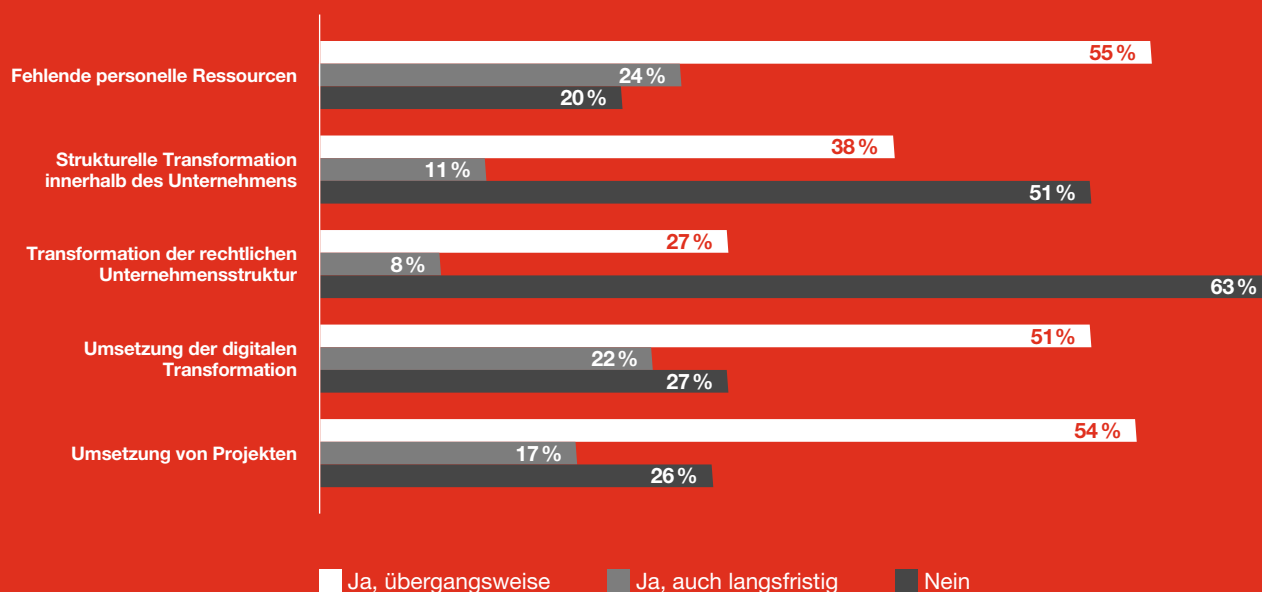




Abbildung 15: **Tätigkeiten, für die Unternehmen Managed Services innerhalb der Support-Funktionen in Betracht ziehen würden**

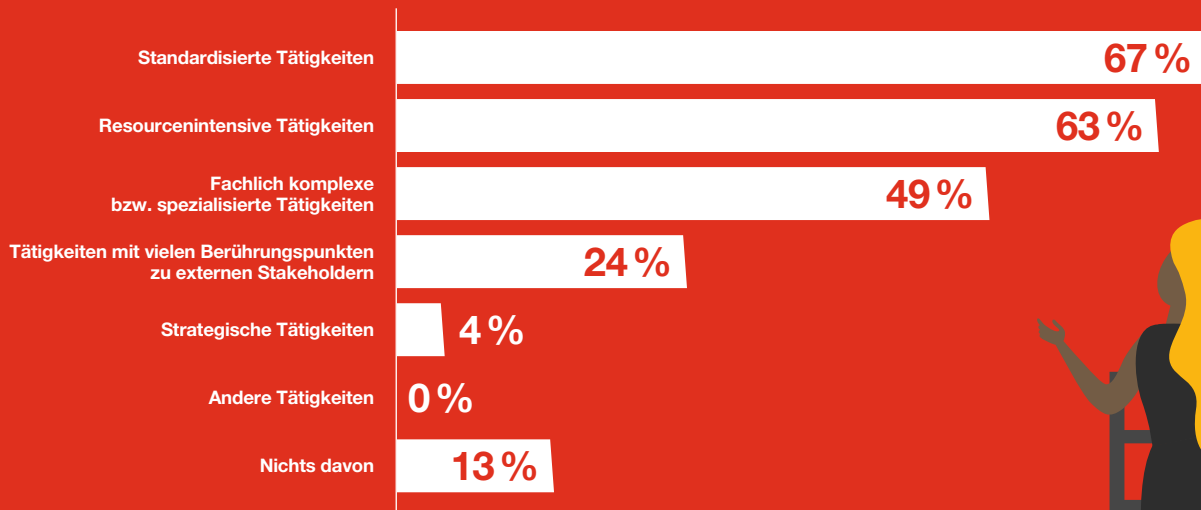
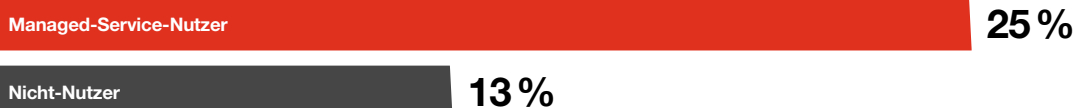


Abbildung 16: **Erwägung einer langfristigen Nutzung von Managed Services (Durchschnitt aller Szenarien⁴)**



Hinsichtlich der Frage, in welchen Funktionen Interesse am Einsatz von Managed Services besteht, stehen der IT-Betrieb und die IT-Sicherheit klar an erster Stelle (siehe auch Abschnitt „Highlight: Managed Services und Digitalisierung“).

Neben der IT können sich die meisten Unternehmen den Einsatz von Managed Services in der Finanz- und Steuerfunktion vorstellen. Rund jedes dritte bis vierte Unternehmen würde das Dienstleistungsmodell auch für HR, Compliance und Recht einplanen. Betriebe mit weniger als 1.000 Angestellten zeigen dabei ein erhöhtes Interesse an Managed Services für weitere Funktionen abseits der IT – ebenso wie Unternehmen, die noch keine Managed Services nutzen.

⁴ Szenarien = fehlende personelle Ressourcen, strukturelle Transformation innerhalb des Unternehmens, Transformation der rechtlichen Unternehmensstruktur, Umsetzung der digitalen Transformation, Umsetzung von Projekten



Abbildung 17: Bereiche, für die Unternehmen künftig den Einsatz von Managed Services in Betracht ziehen

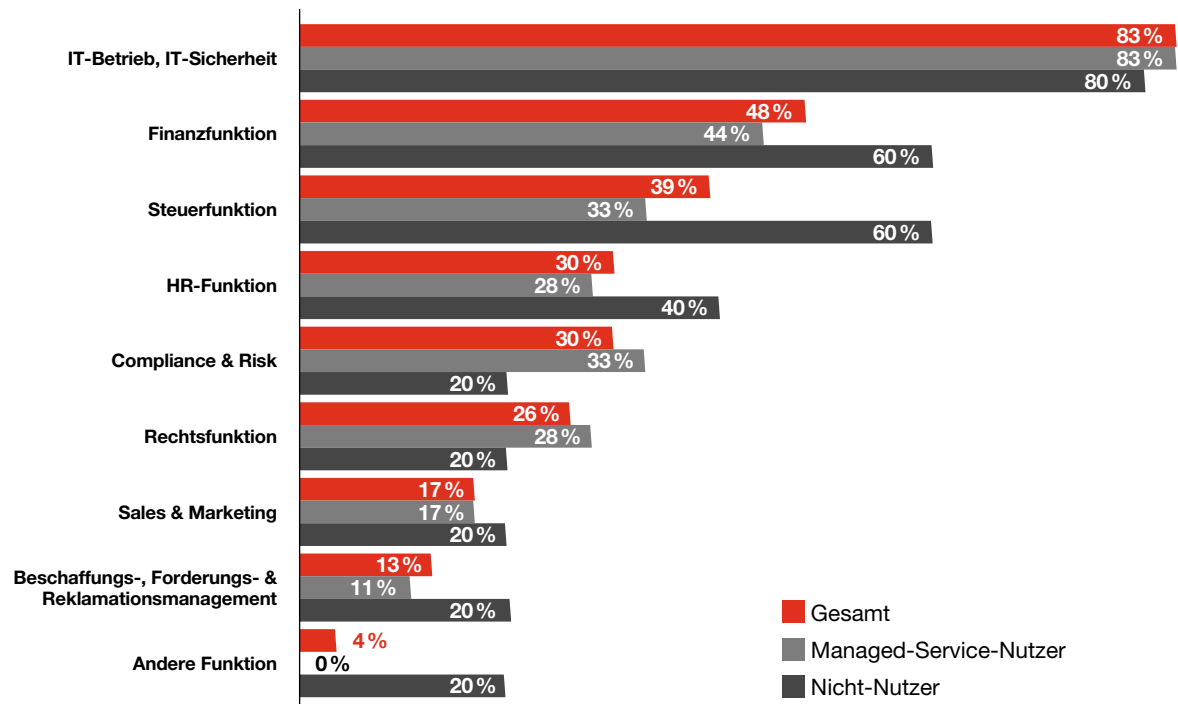
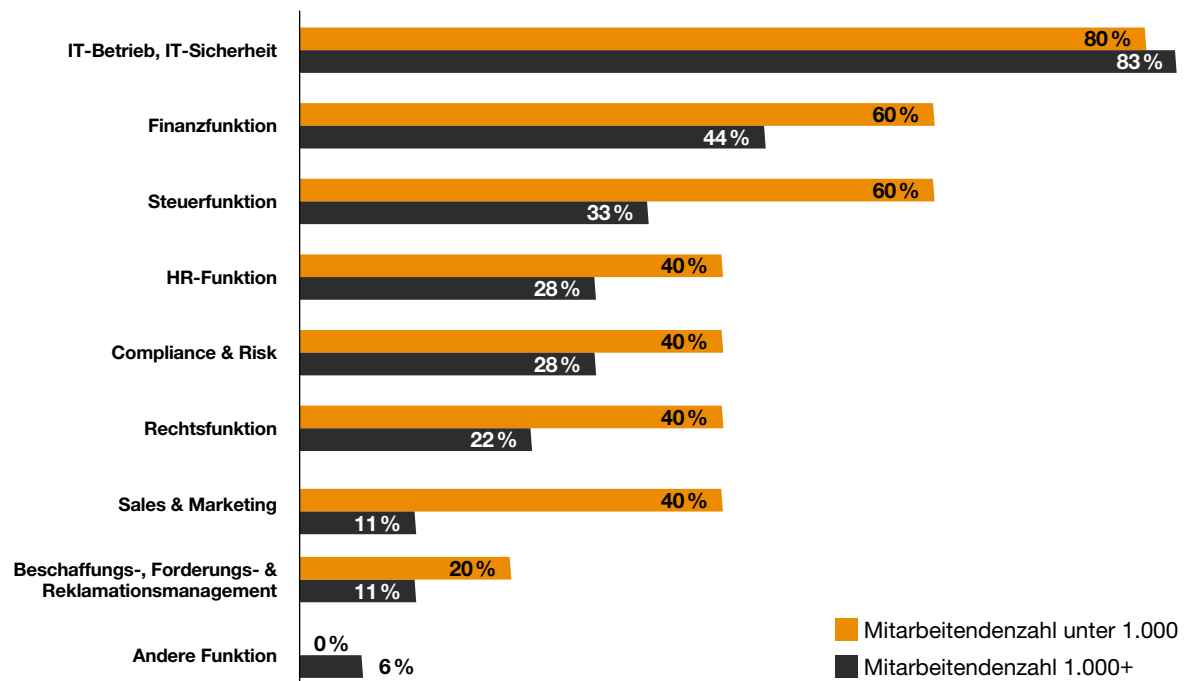


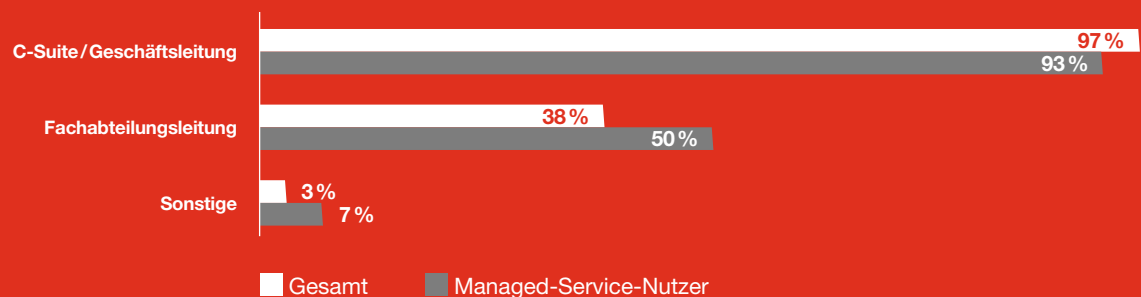
Abbildung 18: Bereiche, für die Unternehmen künftig den Einsatz von Managed Services in Betracht ziehen (nach der Mitarbeitendenanzahl)





Die Entscheidung über den Einsatz von Managed Services treffen in der Regel die Mitglieder der Geschäftsführung. So gaben 97 % der befragten Unternehmen an, dass der Vertragsabschluss von der C-Suite abgesegnet werden muss. Die Hälfte der Unternehmen, die bereits Managed Services nutzen, beziehen bei der Entscheidung zusätzlich die entsprechenden Fachabteilungen mit ein. In der Praxis kommt es bei der Entscheidungsfindung auch auf die Art des Managed Services an, da Prozessbestandteile einer Fachabteilung nur sinnvoll ausgelagert werden können, wenn die Führung die Fachleute auch ausreichend mit einbezieht.

Abbildung 19: Wo die Entscheidungen über den Einsatz von Managed Services getroffen werden



Highlight: Personal – Managed Services und Fachkräftemangel



Der Zugang zu geeignetem Personal ist sowohl eine der größten Herausforderungen für Unternehmen als auch einer der größten Vorteile von Managed Services. 85 % der Unternehmen sehen es als Hürde, die richtigen Mitarbeitenden zu gewinnen⁵. Fast alle davon (81 %) schätzen Managed Services als vorteilhaft ein, um allgemein Personalengpässe zu vermeiden und den Personalkörper flexibler aufzustellen. In der Gesamtbetrachtung liegt der Wert bei (nahezu gleichen) 79 %. Bei den Unternehmen, die Managed Services nutzen, bestätigen 93 % die Vorteile für das Personalwesen.

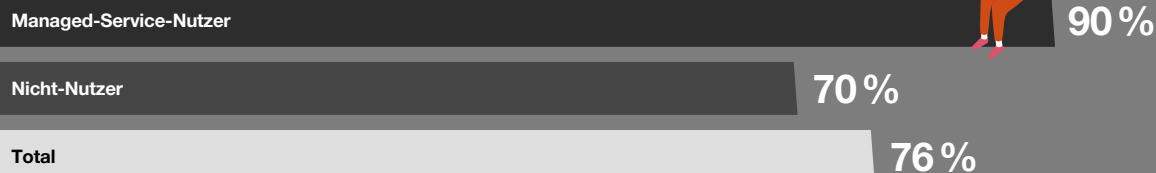


Managed Services bieten die ideale Antwort auf den Fachkräftemangel, da Unternehmen gezielt und immer nach individuellem Bedarf auf die geeignete Expertise zurückgreifen können.“

Ulrich Störk, Managed Services Leader bei PwC Deutschland

Den Zugriff auf spezialisierte Ressourcen sehen derzeit 76 % aller Unternehmen und 90 % der bereits aktiven Managed-Service-Nutzer als Mehrwert. Die Ergebnisse zeigen, dass Managed Services einen lösungsorientierten Weg darstellen, um Effekte des Fachkräftemangels, sowohl allgemein als auch gezielt für Spezialisten, zu reduzieren. Im Umkehrschluss treibt der „War for Talent“ die Nachfrage für Managed Services weiter nach oben.

Abbildung 20: Vorteile von Managed Services durch Zugriff auf spezialisierte Ressourcen



⁵ Allein in der öffentlichen Verwaltung könnten bis 2030 mehr als eine Millionen Fachkräfte fehlen. Der Mangel an IT-Fachkräften ist mit rund 42.000 unbesetzten Stellen so hoch wie noch nie. Aber auch in anderen Funktionen wie zum Beispiel dem Rechnungswesen oder Risikomanagement ist der Mangel akut. Siehe: PwC-Studie „Fachkräftemangel im öffentlichen Sektor“ sowie KOFA Kompakt 4/2023: Fachkräftemangel in IT-Berufen.



Abbildung 21: **Wie stark stellt die Personalgewinnung eine Herausforderung für Unternehmen dar?**

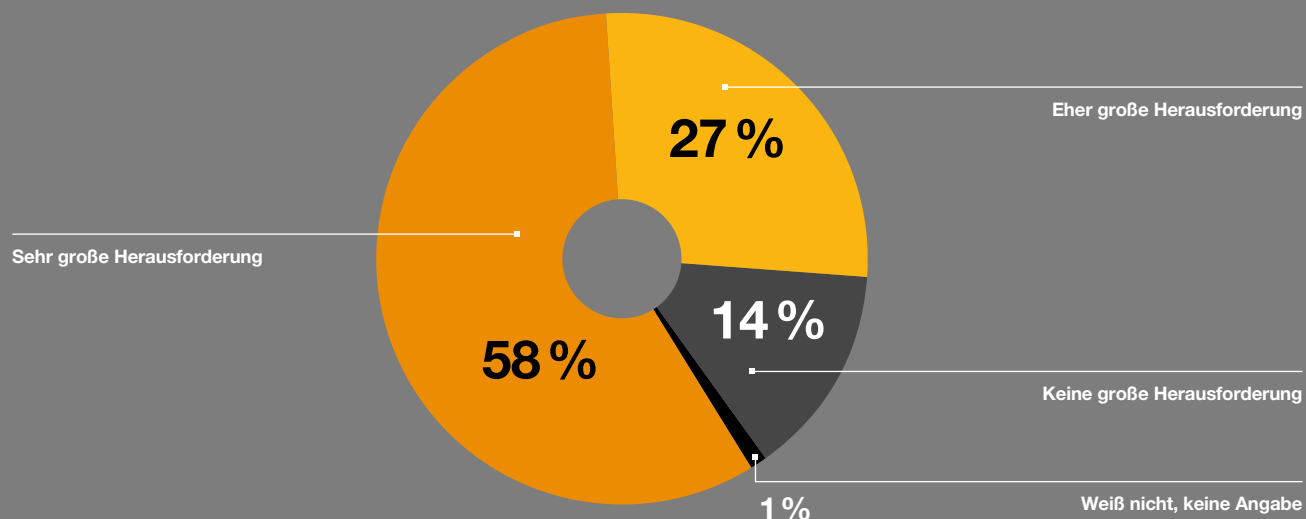


Abbildung 22: **Einschätzung von Managed Services als Vorteil für die Vermeidung von Personalengpässen und höherer Flexibilität im Personalkörper bei Unternehmen, die Schwierigkeiten mit der Personalgewinnung haben**

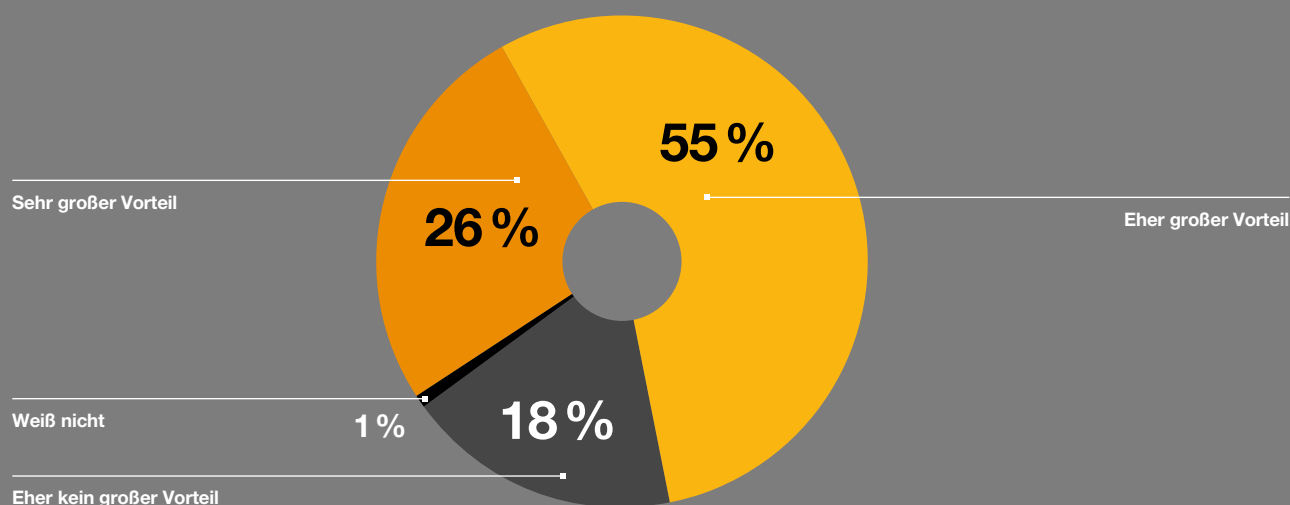
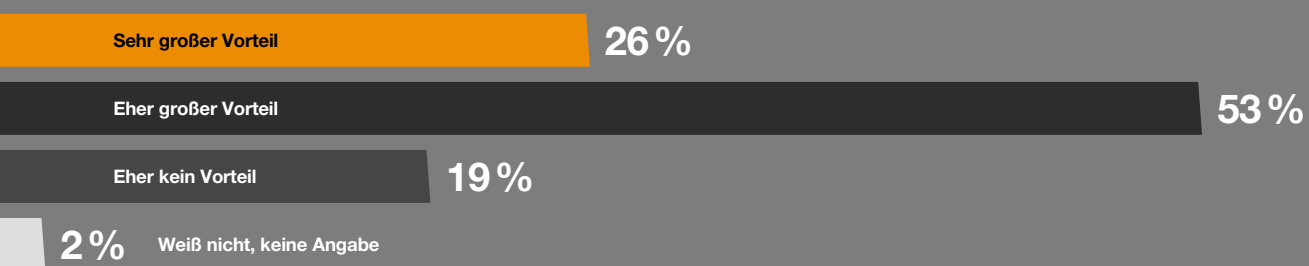


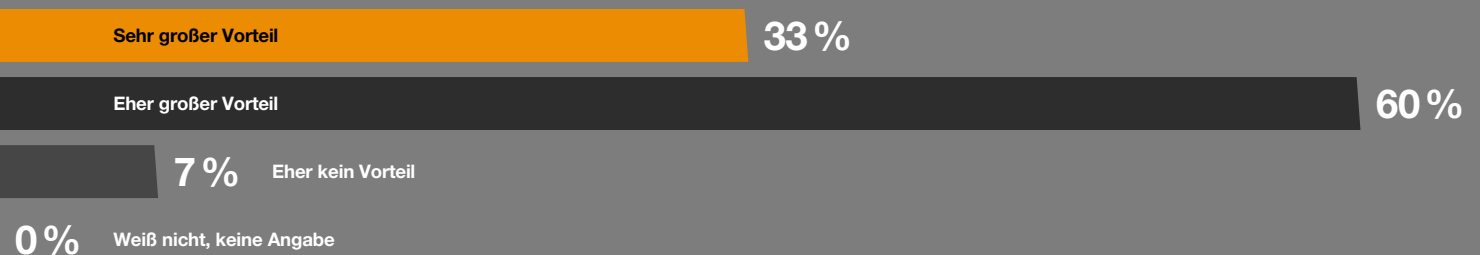


Abbildung 23: Vorteile durch Managed Services bei der Vermeidung von Personalengpässen und flexibleren Gestaltung des Personalkörpers

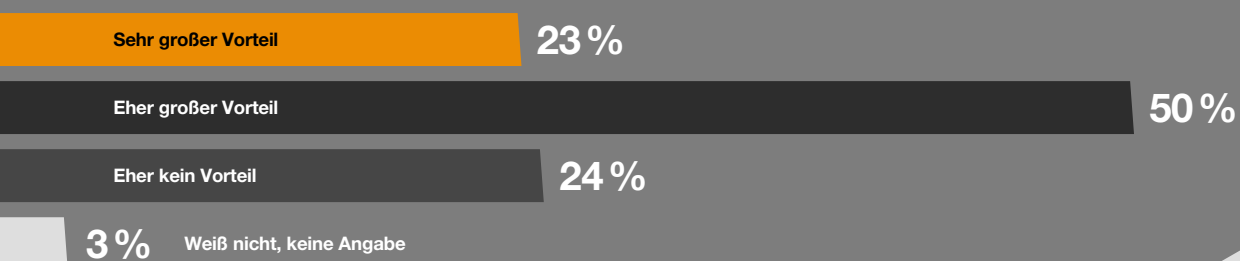
Total



Managed-Service-Nutzer



Nicht-Nutzer





Highlight: Managed Services und Digitalisierung

Zugang zu State-of-the-Art-Technologien durch Managed Services

Insgesamt 80 % der Befragten gaben an, dass die Digitalisierung der Funktionen in ihrem Unternehmen eine eher große oder sogar sehr große Herausforderung darstellt. Die Auswahl der richtigen Systeme und Technologien ist dabei für 69 % eine schwierige Aufgabe. Managed Services können für diese Probleme eine gute Lösung darstellen, da sie Unternehmen einen schnellen Zugang zu erprobten Technologien bieten. 73 % der Unternehmen sehen das Dienstleistungskonzept dementsprechend als großen Vorteil, um State-of-the-Art-Lösungen einsetzen zu können.

Abbildung 24: Die Größenordnung, in der die Digitalisierung der Funktionen eine Herausforderung für die Support-Funktionen in den Unternehmen darstellt

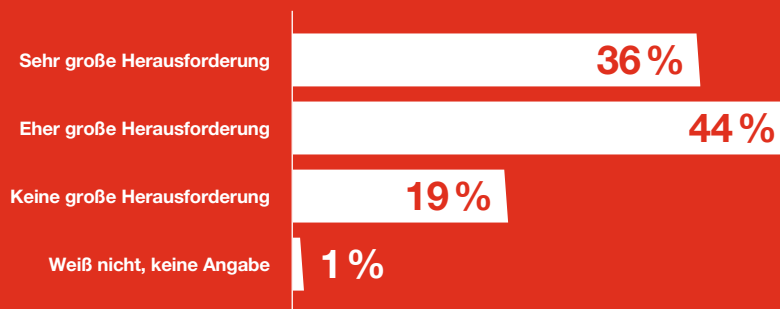


Abbildung 25: Die Größenordnung, in der die Auswahl der richtigen Systeme und Technologien eine Herausforderung für die Support-Funktionen in den Unternehmen darstellt

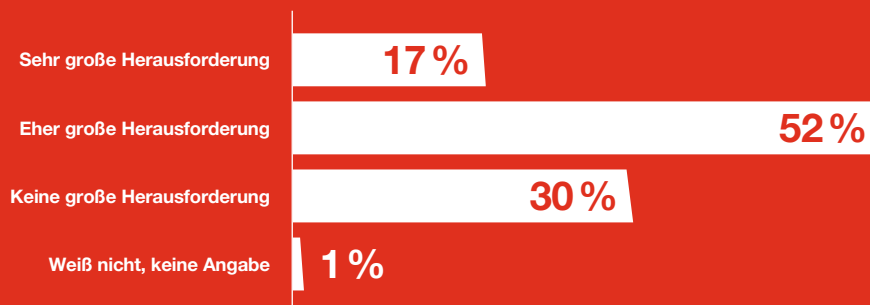
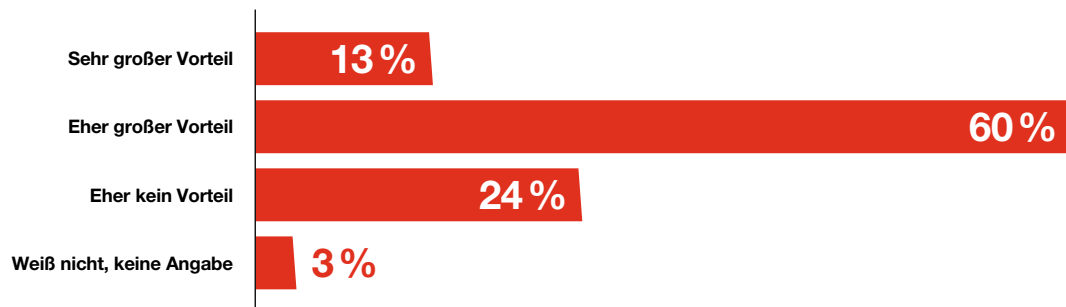


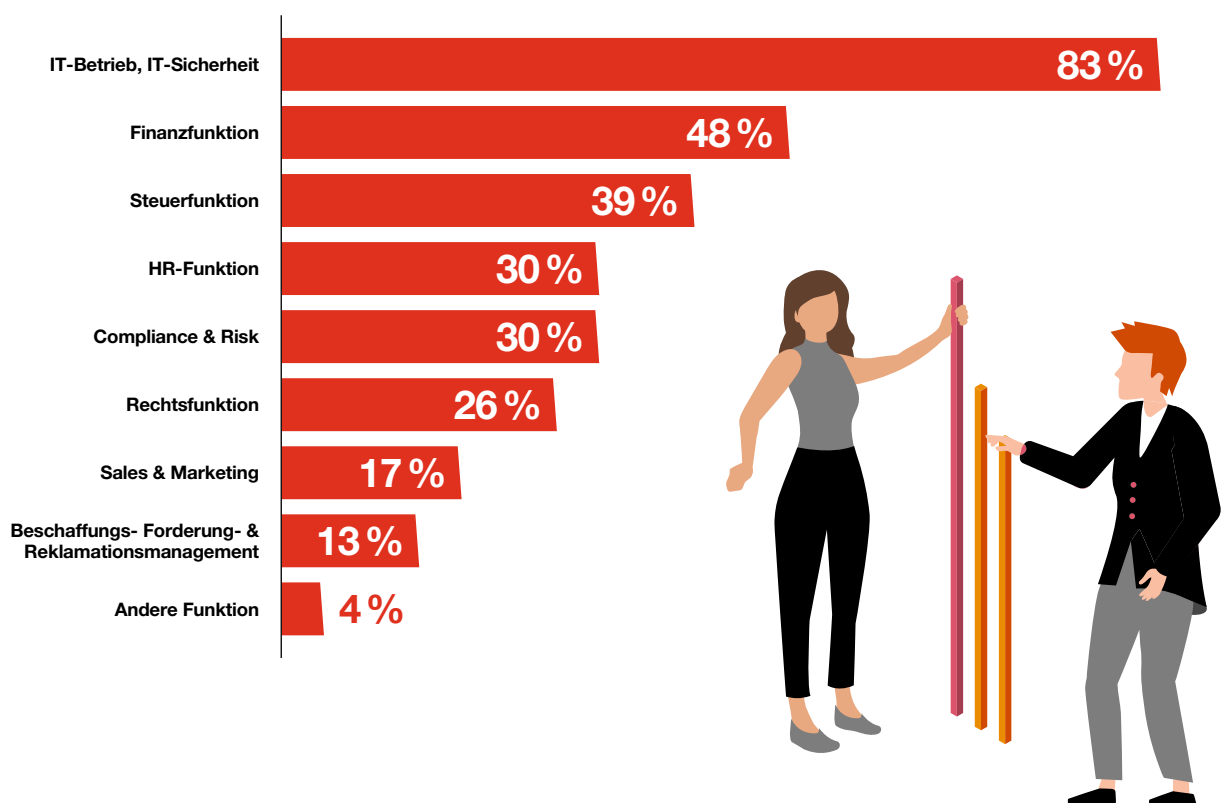


Abbildung 26: **Die Größenordnung, in der Unternehmen einen Vorteil durch Managed Services beim Zugriff auf State-of-the-Art-Technologien sehen**



Die technologischen Vorteile durch Managed Services schlagen sich auch deutlich in den bevorzugten Anwendungsbereichen nieder. So planen 83 % der befragten Unternehmen diese im Bereich des IT-Betriebs und in der IT-Sicherheit einzusetzen. 73 % der Befragten gaben zudem an, dass sie Managed Services lang- oder kurzfristig für die digitale Transformation in Betracht ziehen würden (siehe Abbildung 14 zu Einsatzszenarien). Die Ergebnisse machen deutlich, dass Managed Services einen wichtigen Beitrag bei der Umsetzung der Digitalisierung in den Unternehmen leisten können.

Abbildung 27: **Funktionen, in denen Unternehmen mit einem vorhandenen Interesse an Managed Services entsprechende Dienstleistungen nutzen würden**





Managed Services gehen oftmals mit einem integrierten Zugang zu State-of-the-Art-Technologien einher. Mit der Auswahl des richtigen Managed Services Anbieters erhalten Sie durch die Kombination aus Technologie, Infrastruktur und dem notwendigen fachlichen Skillset auch einen verlässlichen Partner für Ihre digitale Transformation.“

Ralf Jaspert, Managed Services COO bei PwC Deutschland



Digitale Transformation durch Managed Services

Managed Services können nicht nur dabei helfen, einzelne Prozesse zu digitalisieren, sondern auch die gesamte Transformation im Unternehmen zu beschleunigen. So würde jedes zweite Unternehmen entsprechende Services für die strukturelle Transformation in Betracht ziehen. Grenzt man den Anwendungsbereich auf die digitale Transformation ein, würden sogar 73 % der Unternehmen den Einsatz von Managed Services in Erwägung ziehen.

Dass sich Unternehmen bei der digitalen Transformation Vorteile durch Managed Services erhoffen, zeigen verschiedene Teilergebnisse. So empfinden es 48 % der Befragten als eher großen oder großen Mehrwert, umfassende Investitionen in die eigene IT-Infrastruktur mit Managed Services vermeiden zu können. Die Tatsache, dass 73 % den Zugriff auf State-of-the-Art-Technologien als eher großen oder großen Vorteil von Managed Services sehen, unterstreicht diese Annahme ebenfalls. Weitere 58 % schätzen die Automatisierung von Prozessen als Mehrwert ein (siehe Abbildung 7: Hauptvorteile von Managed Services). Es wird deutlich, dass Managed Services ein integraler Bestandteil der Digitalisierungsstrategie werden und deren Umsetzung beschleunigen können. So helfen die Dienstleistungen etwa dabei, ohne langwierige Auswahlverfahren und eigene Anschaffungskosten von neuen Softwarelösungen zu profitieren. Für Unternehmen mit einem hohen Digitalisierungsdruck kann das eine erhebliche Entlastung bringen.

Dass Managed Services vor allem in den Bereichen IT-Betrieb und IT-Sicherheit gefragt sind, könnte zu gewissen Teilen darauf zurückzuführen sein, dass das Dienstleistungskonzept historisch im Bereich der IT-Funktion entstanden ist. Darüber hinaus ist und bleibt die Digitalisierung aber ein zentrales Thema in vielen Unternehmen, wodurch der Bedarf für Managed Services in diesem Bereich auch unabhängig von der traditionellen Prägung groß ist.

Highlight: Managed Services als Lösung, um sich verstärkt auf die Kernkompetenzen zu fokussieren



Die Fähigkeit, sich wieder verstärkt auf das Kerngeschäft konzentrieren zu können, ist eine zentrale Motivation für den Einsatz von Managed Services. Unternehmen bevorzugen dabei, einfache und standardisierte Tätigkeiten (67 %) statt gestalterischer oder strategischer Aufgaben (4 %) auszulagern. Das ist zu gewissen Teilen auf die Risiken zurückzuführen, die Unternehmen beim Einsatz von Managed Services sehen. Sie nennen dabei am häufigsten die Abhängigkeit von einem Serviceprovider, gefolgt von Know-how- und Kontrollverlust.

Dass Außenstehende potenziell Einblick in empfindliche Geschäftsgeheimnisse bekommen könnten, ist für 59 % ebenfalls ein Risikofaktor. Grundsätzlich zeigt sich hier, dass nach wie vor das Bild von der Auslagerung einfacher und repetitiver Aufgaben die Vorstellung von Managed Services prägt. Dies zeigt sich auch darin, dass die finale Kontrolle oder Überprüfung von relevanten Inhalten und Aufgaben nicht gerne abgegeben werden. Unternehmen, die bereits Managed Services nutzen, pflegen insgesamt weniger Vorbehalte. Sie trauen den Providern mehr zu und würden vermehrt auch fachlich komplexe, ressourcenintensive und spezialisierte Tätigkeiten für Managed Services in Betracht ziehen. Zudem ist die Sorge über einen Kontrollverlust bedeutend geringer ausgeprägt.

Abbildung 28: **Tätigkeiten, die Unternehmen innerhalb ihrer Support-Funktionen für Managed Services in Betracht ziehen**

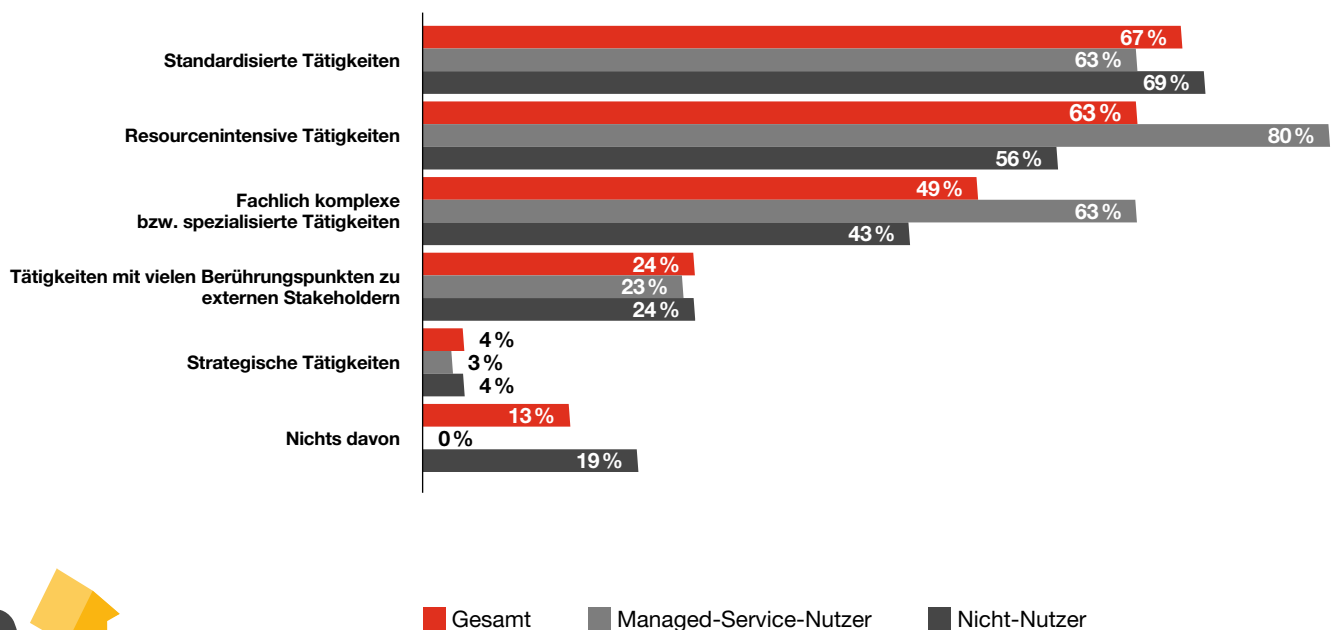
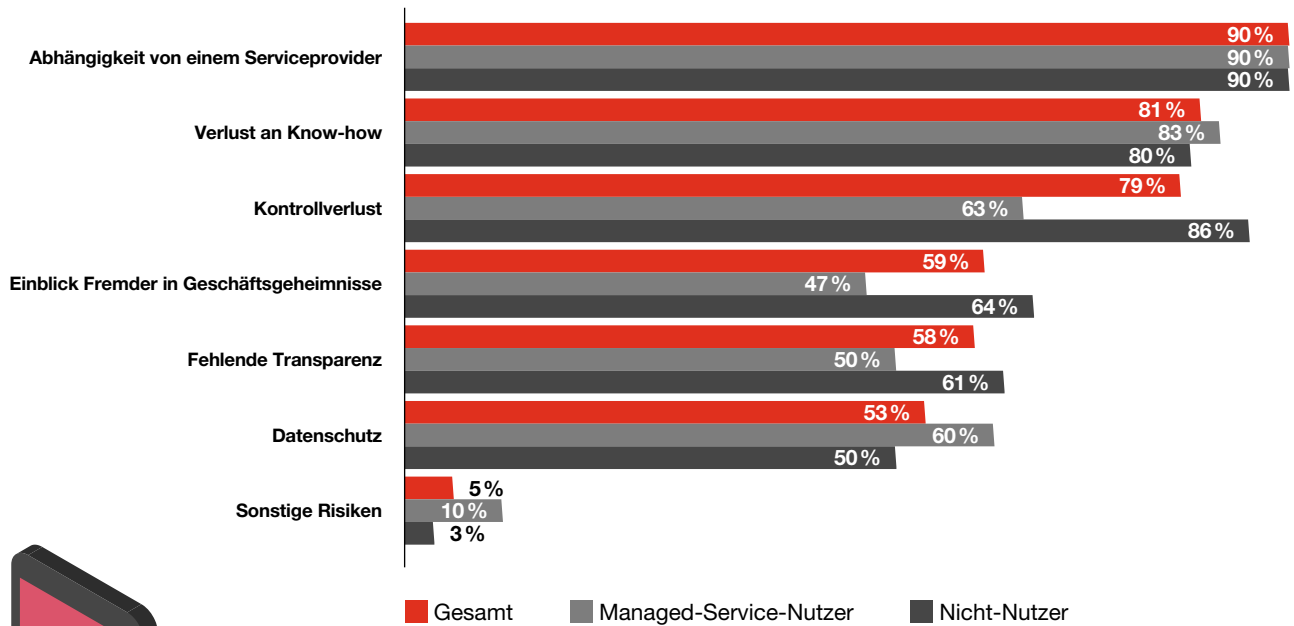


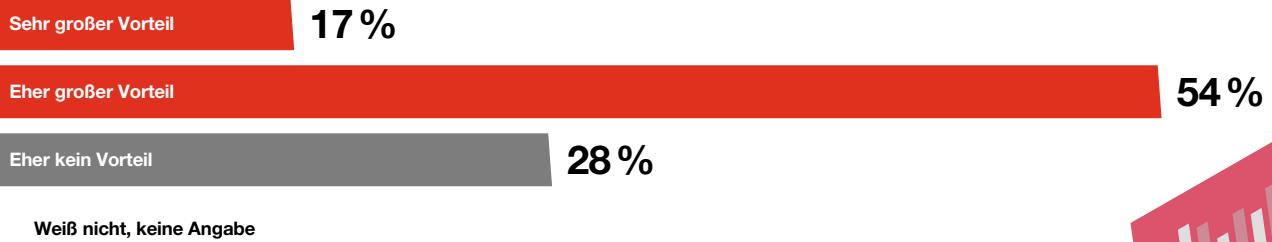


Abbildung 29: Risiken, die Unternehmen bei der Abgabe bestimmter Unternehmensfunktion sehen



Insgesamt 71 % der Unternehmen empfinden die Flexibilität durch den Fokus auf Kernkompetenzen als eher großen oder sehr großen Vorteil beim Einsatz von Managed Services. Dies bekräftigt die eingangs formulierte Annahme, dass das verstärkt regulierte und volatile Geschäftsumfeld und die dadurch anfallende Mehrarbeit zunehmend von zentralen Aufgaben ablenken. Können Unternehmen solche Aufgaben erfolgreich auslagern, bleiben mehr Ressourcen für wertschöpfende Tätigkeiten.

Abbildung 30: Die Größenordnung, in der Unternehmen Flexibilität durch den Fokus auf Kernkompetenzen als Vorteil von Managed Services sehen





Methodik

Für die Studie haben wir 100 Führungskräfte von Unternehmen aus Deutschland im Zeitraum von Januar bis März 2023 befragt. Die Befragung fand telefonisch statt. Allen Teilnehmenden wurde eine streng vertrauliche Behandlung ihrer Antworten zugesichert. Die Stichprobe setzt sich wie folgt zusammen:

Abbildung 31: **Positionen der befragten Personen im Unternehmen**

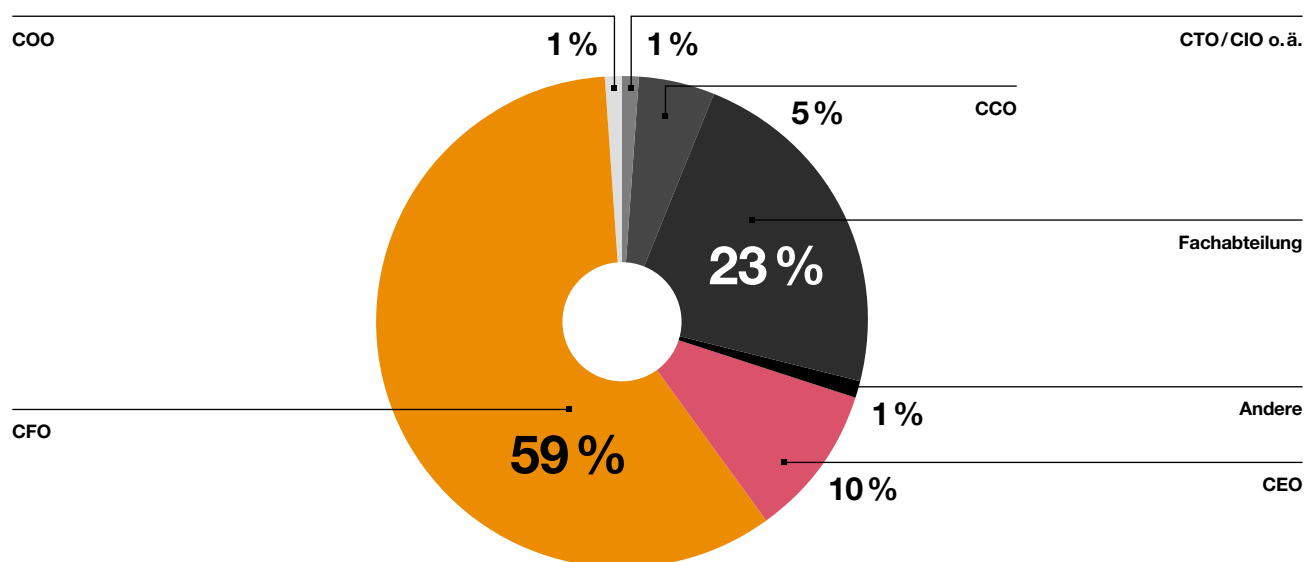


Abbildung 32: **Branchen der beteiligten Unternehmen**

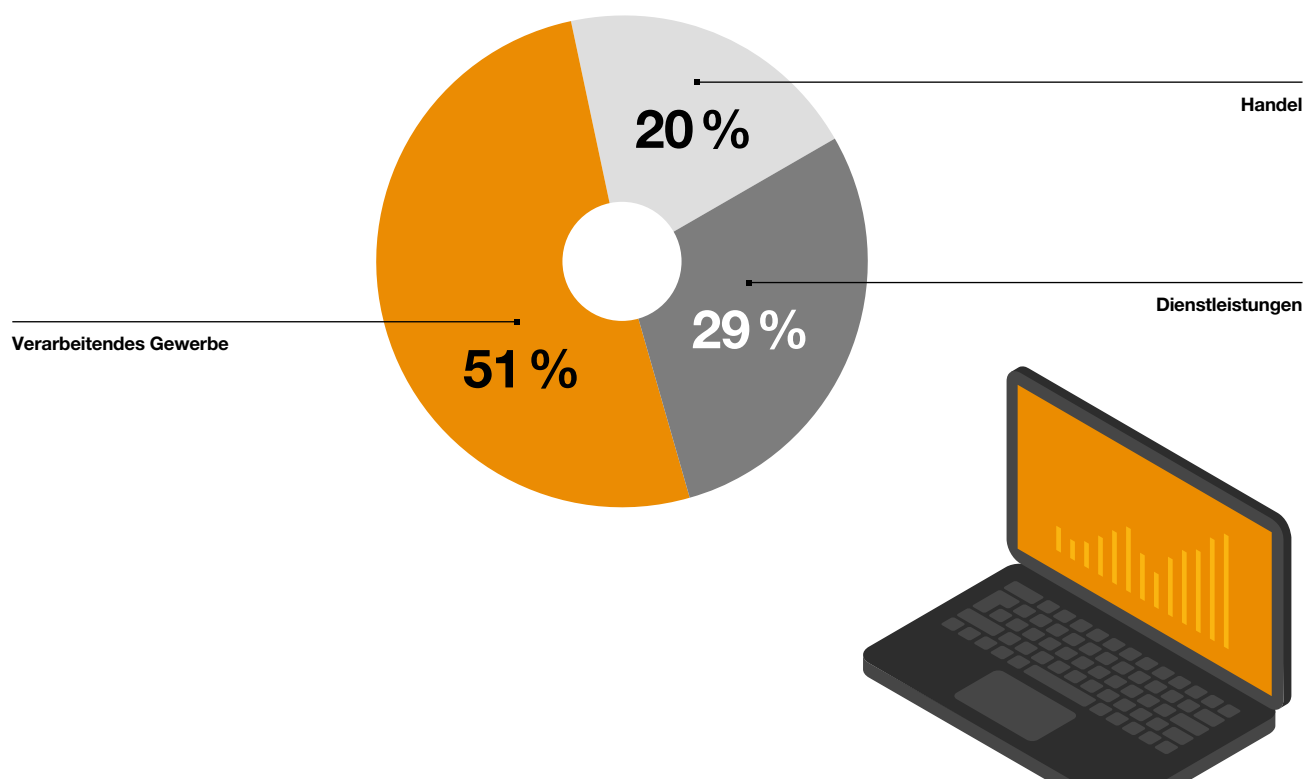




Abbildung 33: **Anzahl der Mitarbeitenden in den Unternehmen der befragten Personen**

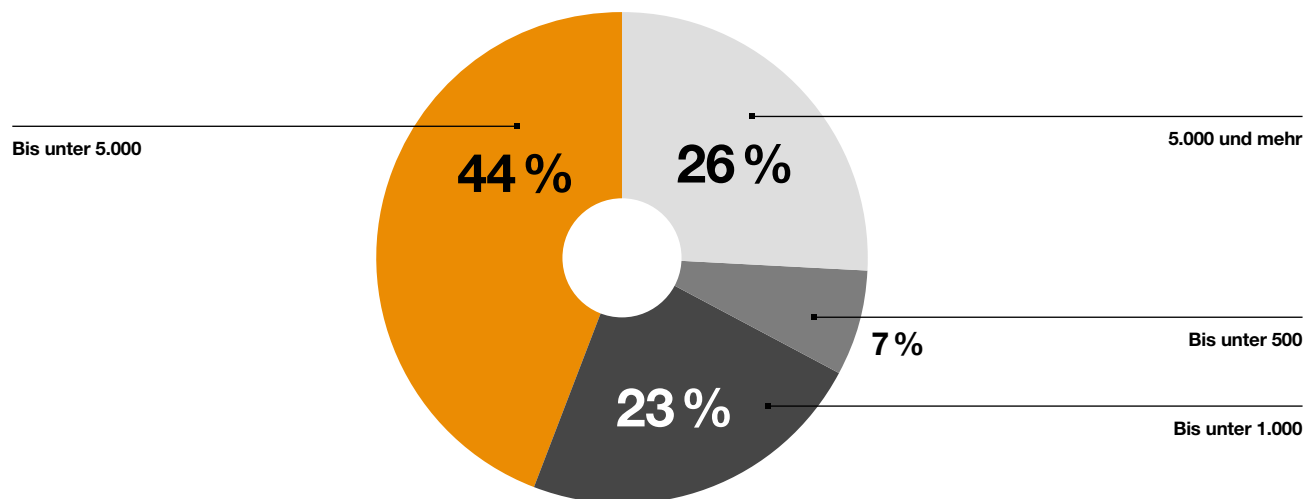
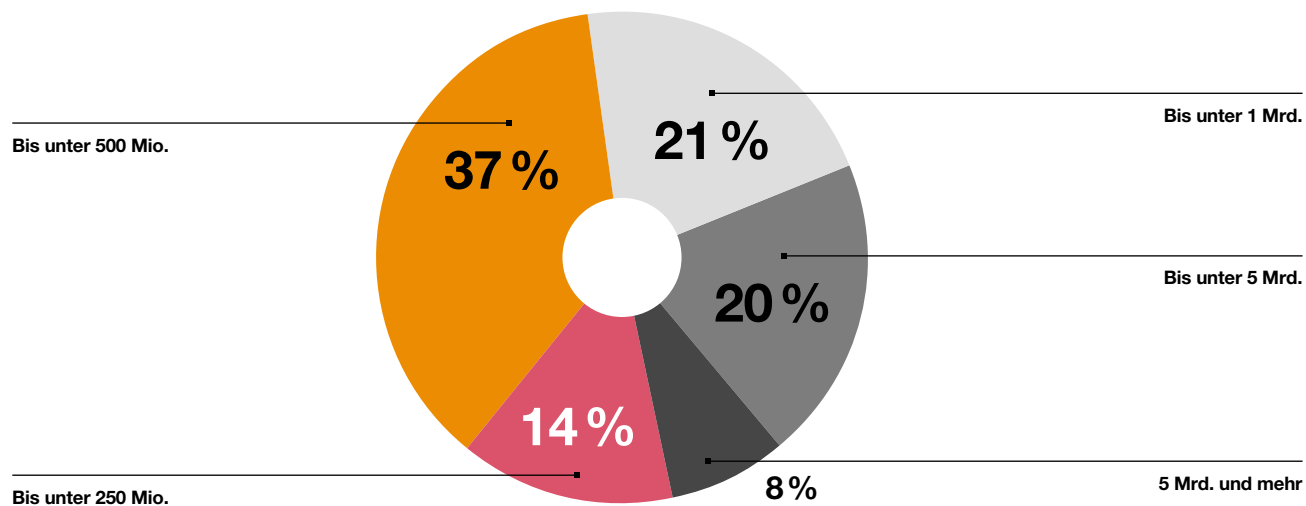


Abbildung 34: **Jahresumsatz der Unternehmen der befragten Personen**





Kontakt

Sie erwägen, Prozesse oder Funktionen in Ihrem Unternehmen auszulagern und brauchen weitere Informationen?
Dann sprechen Sie gerne unsere Experten an:



Dr. Ulrich Störk
Managed Services Leader
PwC Deutschland

+49 170 4596140
ulrich.stoerk@pwc.com



Ralf Jaspert
Managed Services COO
PwC Deutschland

+49 160 7423966
ralf.jaspert@pwc.com



© Oktober 2023 PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Alle Rechte vorbehalten.

„PwC“ bezeichnet in diesem Dokument die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die eine Mitgliedsgesellschaft der PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) ist. Jede der Mitgliedsgesellschaften der PwCIL ist eine rechtlich selbstständige Gesellschaft.