

Fachkräftemangel im Mittelstand: So können Managed Services helfen

Der IT-Arbeitsmarkt in Deutschland stellt viele Mittelständler vor eine tiefgreifende Herausforderung: Laut einer Bitkom-Studie kämpfen mehr als 70 % der befragten Unternehmen mit einem Mangel an Fachpersonal. In Zeiten von Globalisierung und digitaler Transformation ist dieser Trend eine mittlere Katastrophe – gelinde ausgedrückt. Doch was tun, wenn es an IT-Experten fehlt?

Eine mögliche Lösung für dieses Problem sind sogenannte Managed Services. Lesen Sie in diesem Whitepaper, welche Leistungen ein Managed-Service-Provider liefern kann und wie Sie als Mittelständler am besten davon profitieren.

IT-Fachkräfte sind gefragter denn je

Als Unternehmen stehen Sie heute unter einem anderen Konkurrenzdruck als noch vor zehn oder zwanzig Jahren. Durch die fortschreitende Digitalisierung müssen Sie sich im internationalen Wettbewerb behaupten, und das erfordert vor allem eines: IT-Spezialisten. Ohne umfassende IT-Infrastruktur stoßen kleine wie große Firmen schnell an ihre Grenzen, da es mittlerweile kaum noch Geschäftsprozesse gibt, die davon unberührt bleiben.

Ein zweiter geschäftskritischer Punkt ist die IT-Sicherheit. Für den Schutz von Datenbanken, Cloud-Lösungen und Systemen braucht es geschultes Personal, das in vielen Betrieben schlichtweg fehlt. Mangelnde Kenntnisse und unzureichende Wartungen können dem Unternehmen im Worst Case teuer zu stehen kommen.

Laut einer Analyse des Karriereportals Stepstone kostet eine unbesetzte Stelle in deutschen Unternehmen durchschnittlich 29.000 Euro (einmalig)[1].

Optimierte Recruiting-Prozesse reichen in vielen Fällen nicht mehr aus, um Fachkräftelücken zu schließen. Zudem stellt sich die Frage, wie interne IT-Kräfte im Allgemeinen strategisch betrachtet werden sollten. Gängige Probleme in diesem Kontext sind zum Beispiel:

- **Redundanz:** Wer auf zu wenige Mitarbeiter setzt, riskiert Engpässe bei Krankheiten, Urlaub oder Weggang.
- **Unterforderung:** Oft werden Spezialisten für allgemeine IT-Aufgaben eingesetzt, was in kürzester Zeit zu Frust oder Langeweile führt.
- **Überforderung:** Einzelne ITler können das heutige Spektrum an Anforderungen nicht mehr abdecken. Die Bereitstellung von operativen *und* strategischen Komponenten ist für die meisten Mittelständler jedoch nicht realisierbar



Die Rolle von Managed Services

Eine einfache Lösung zur Verwaltung der Firmen-IT sind Managed Services. Hierbei erbringt ein Provider eine oder mehrere wiederkehrende Dienstleistungen im IT-Bereich, die in einem Rahmenvertrag (Service Level Agreement, SLA) zwischen dem Managed Services Provider (MSP) und dem Kunden/Unternehmen definiert werden. Die Dienstleistung wird in der Regel monatlich abgerechnet.

Bei Managed Services geht es primär darum, die IT-Infrastruktur eines Unternehmens verfügbar zu halten und möglichst rasch auf Sicherheitsrisiken oder Störungen zu reagieren. Für kleine und mittlere Unternehmen, die nicht genügend Fachkräfte für diese Aufgaben besitzen, ist dies eine willkommene Abhilfe und schafft Ruhe im Tagesgeschäft.



Welche Vorteile haben Managed Services?

Der größte Vorteil von Managed Services ist, dass die Dienstleistungen durch IT-Experten erbracht werden und das Fachkräfteproblem als solches behoben wird. Zusätzliche Herausforderungen wie der Wegfall bestimmter Mitarbeiter spielen ebenfalls keine Rolle mehr, da Sie – falls erforderlich – flexibel weitere Services hinzubuchen können.

Darüber hinaus lagern Sie mit Managed Services die komplette Verantwortung für die IT-Infrastruktur an den Provider aus. Juristisch und haftungstechnisch fällt somit eine große Belastung weg. Sie haben mehr Zeit und Ressourcen, um sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren, während Ihre IT-Infrastruktur professionell gewartet und überwacht wird. Großflächige Ausfälle oder gar Angriffe aus dem Netz brauchen Sie nicht mehr zu sorgen.

Und das Beste daran: Die Kosten sind transparent und planbar. Normalerweise ist eine IT-Abteilung sehr kostenintensiv, doch mit Managed Services haben Sie einen Preisrahmen, an dem Sie sich orientieren können. Achten Sie nur darauf, dass dieser in den Verträgen und Service-Level-Agreements klar beschrieben wird.



Sind Managed Services eine Form von Outsourcing?

Beim Outsourcing wird die IT-Infrastruktur komplett oder teilweise an einen externen Anbieter ausgelagert. Das beauftragte Unternehmen bekommt in diesem Zuge die Kontrolle über Hardware und Software, während das auslagernde Unternehmen die entsprechenden Stellen (die nun überflüssig sind) abbaut.

Viele Managed Services Provider folgen diesem Konzept und betreiben für die Dienstleistungen ein professionelles Rechenzentrum. Im Falle unserer Lösung FullManaged.IT sitzen die Rechenzentren in Frankfurt am Main, was Ihnen garantiert, dass die Daten nach DSGVO-Bestimmungen geschützt sind.

Es gibt auch Teillösungen, bei denen die IT-Infrastruktur im Unternehmen des Auftraggebers verbleibt und die erwünschte Leistung per Fernzugriff oder (selten) vor Ort im Unternehmen durchgeführt wird.

Welche Leistungen ergibt ein Managed Services Provider?

Je nach dem, ob das IT-System ausgelagert wird oder nicht, ergeben sich verschiedene Managed Services. Die üblichen Leistungen sind:



Remote Monitoring

Bei diesem Service wird die IT-Infrastruktur des Unternehmens aus der Ferne beobachtet. Treten Störungen auf, greift der Provider ein und behebt sie. Ursprünglich wurde diese Leistung fast ausschließlich von großen Unternehmen in Anspruch genommen, wird aber inzwischen auch bei kleineren Firmen immer beliebter.



IT-Security-Dienste

Ein wichtiger und umfassender Bereich bei Managed Services ist die Sicherheit der IT-Infrastruktur. Darunter fallen Leistungen wie die Installation von Firewalls oder AntivirenSoftware, das Einrichten von Antispam-Plattformen oder aktives Patchmanagement.



Storage Services

Diese Dienstleistung befasst sich mit der Bereitstellung von Speicherkapazität, entweder durch Outsourcing zu einem externen Anbieter oder durch die Cloud-Speicher. Der Vorteil von Clouds ist, dass Kunden von überall darauf zugreifen und keine Daten verloren gehen können, wenn die Hardware ausfällt.



Anwendungsleistungen

Unter diesen Punkt fallen Dienstleistungen wie die Konfiguration, Bereitstellung und Wartung von Applikationen, auf die Sie als Unternehmen weiterhin Zugriff haben. Normalerweise wird dieser Service zusammen mit anderen Services gebucht oder über einen dedizierten Server angeboten.



Mehr Zeit fürs Kerngeschäft mit SysFacts FullManaged.IT

Unser FullManaged.IT Service übernimmt die komplette IT-Infrastruktur des Kunden. Die Anwendungen und Server werden in deutschen Rechenzentren betrieben und erfüllen höchste Ansprüche an Sicherheit und Verfügbarkeit. Für Sie heißt das: Keine Verantwortung mehr, dafür zusätzliche Ressourcen für Ihr Kerngeschäft.

Die strategische Komponente der IT-Infrastruktur erfolgt durch unsere Beratung, aber gerne auch in Zusammenarbeit mit internen Key Usern. FullManaged.IT umfasst dabei drei wesentliche Bereiche:

- **Verfügbarkeit:** Unsere Systeme sind hochverfügbar ausgelegt und basieren auf redundanten Komponenten.
- **Compliance:** Sie lagern die Verantwortung Ihrer IT an uns aus und werden proaktiv mit allen wichtigen Unterlagen versorgt.
- **Sicherheit:** Die Basis für unser Security-Versprechen bilden Patchmanagement, Netzwerküberwachung, Firewalls sowie regelmäßige Pentests und Analysen.

Welche Bedeutung haben Managed Services für die Zukunft?

Der anhaltende Fachkräftemangel wird mittelständische Unternehmen auch zukünftig beschäftigen, besonders da der IT-Bereich und Digitalisierungsprojekte immer wichtiger werden. Laut Bitkom wurden 2021 rund 96.000 offene IT-Stellen verzeichnet[2]. Um bei diesen Umständen wettbewerbsfähig zu bleiben, bedarf es entweder einer strategischen IT-Leitung im Betrieb oder des Einsatzes von Managed Services.

Die IT-Spezialisten bei Managed Services Providern übernehmen die Wartung, Sicherung und Datenspeicherung von IT-Infrastrukturen, während dem Kunden mehr Zeit für das operative Kerngeschäft bleibt – ohne Verantwortung, ohne versteckte Kosten und ohne Personalaufwand.

Für kleine und mittlere Unternehmen stellen Managed Services eine smarte Option zum Outsourcing von Routineaufgaben, aber auch zur Lösung wichtiger IT-Probleme dar. Geschäftsrisiken werden minimiert und Kosten so transparent wie möglich gestaltet. Gute Managed Services Provider arbeiten hierfür auf Basis von individuellen Rahmenverträgen, in denen die Services klar definiert und nach festen Vorgaben abgerechnet werden.

Letztendlich können Mittelständler mit Managed Services nur gewinnen. Leistungen, die am Anfang nicht notwendig sind, können zu einem späteren Zeitpunkt flexibel dazu erworben werden. Regelmäßige Analysen und Charts sorgen dafür, dass die Systeme auf dem aktuellen Stand und rundum geschützt sind, sodass Sie als Unternehmen keinen Gedanken mehr an Ausfälle oder Angriffe verschwenden müssen.

Mit unserer FullManaged.IT Lösung ist Ihre IT-Infrastruktur in professionellen Händen – fragen Sie uns einfach an.

Sysfacts AG
Rudolfplatz 3
50674 Köln
Deutschland
—
Tel: +49 221 670572 0
Fax: +49 221 670572 99
Email: hello@sysfacts.com
Web: www.sysfacts.com

Quellen:
1) <https://www.stepstone.de/Ueber-StepStone/press/arbeitsmarkt-2/>
2) <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/IT-Fachkraefteluecke-wird-groesser>