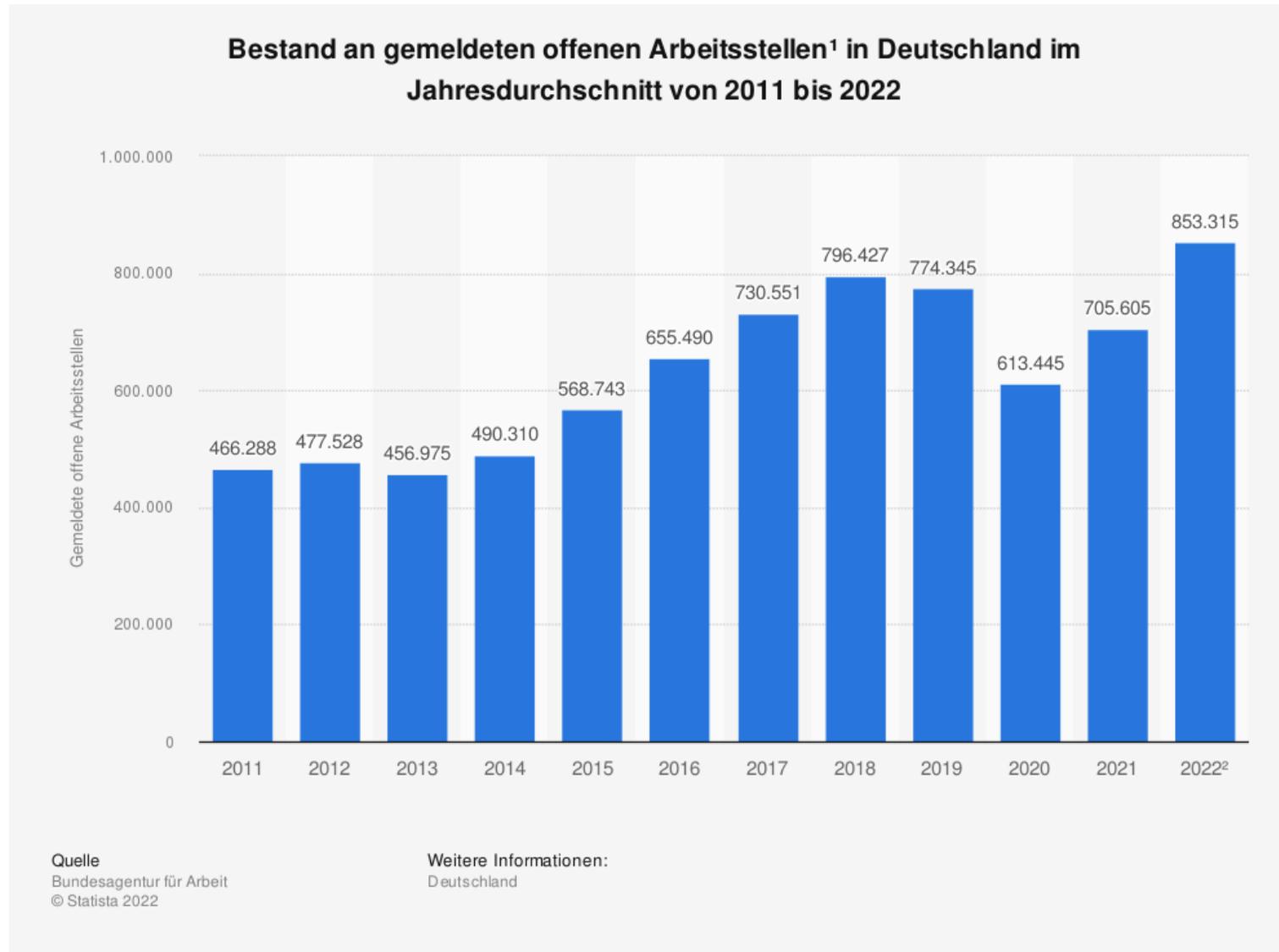




**VAPS** GmbH

Managed-Services – Ein möglicher Ausweg aus  
dem Fachkräftemangel

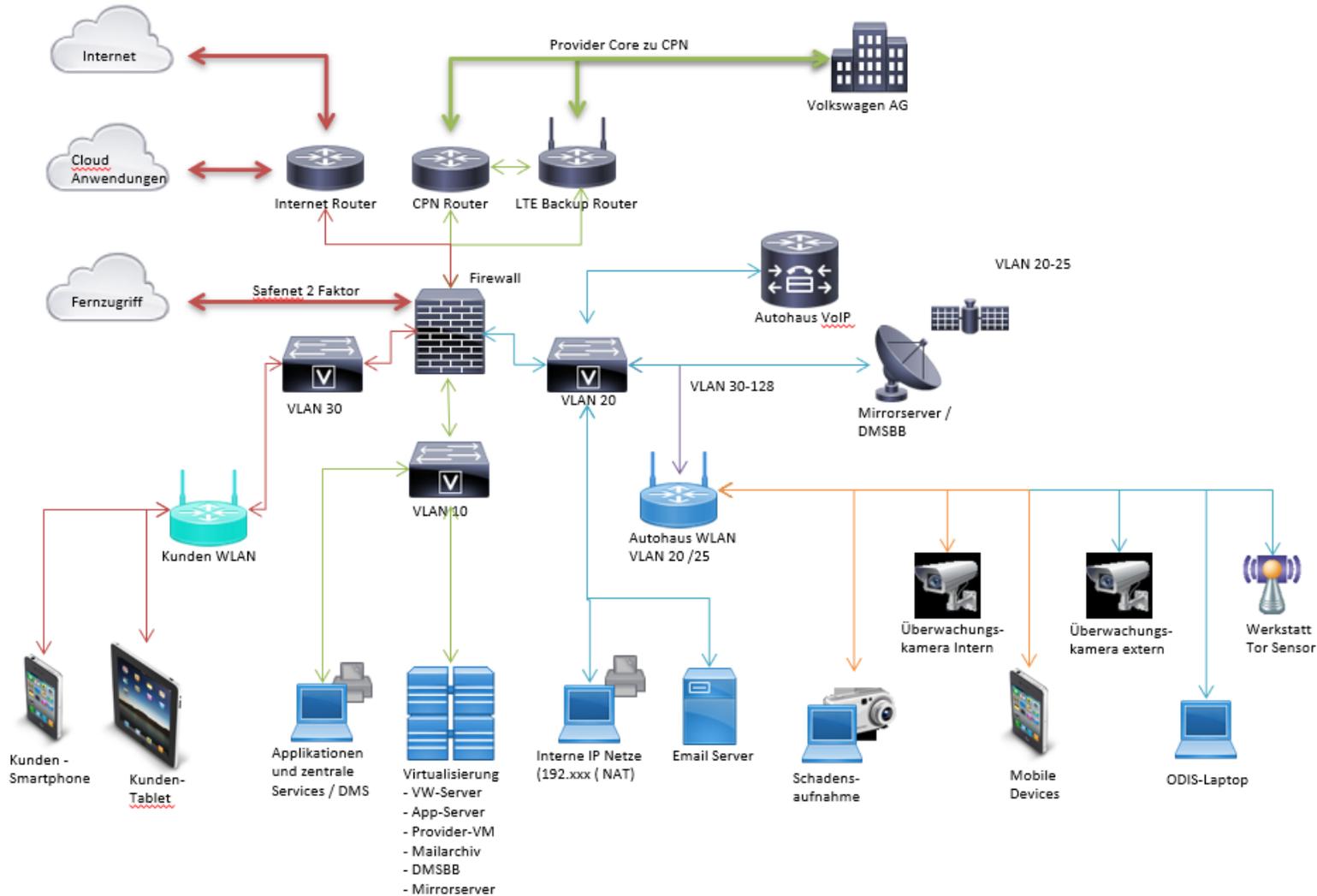
# Unbesetzte Stellen in Deutschland



# Unbesetzte Stellen für IT-Fachkräfte



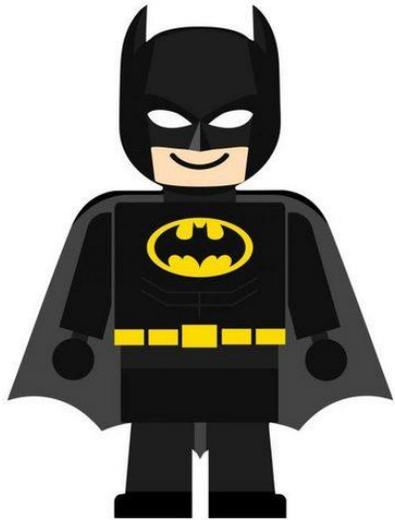
# Steigende Anforderungen und Know-How-Bedarf im Autohaus



## Wen brauche ich dafür?

- Domänen-Admin
- Server-Admin
- Netzwerk-Admin
- Key-User
- IT-Sicherheit
- (Datenschutz)
- User-Support
- und und und...

# Realität im Autohaus – Die drei meist vertretenden Spezies



Am Tage Bruce Wayne und nachts Batman !

Am Tage Teiledienst-Leiter und nachts der IT-Admin ?



Don Quijote im Kampf gegen Windmühlen

Der EINE IT-Admin der alles können darf/muss



Die Spartiaten im Kampf gegen eine Armee

Das kleine IT-Team allein gegen hunderte von Usern

# Fehlende Fachkräfte im Betrieb – Die Kostenfrage

„Eigentlich brauche ich einen weiteren IT-ler, aber finde keinen! Immerhin spare ich solange Kosten!“

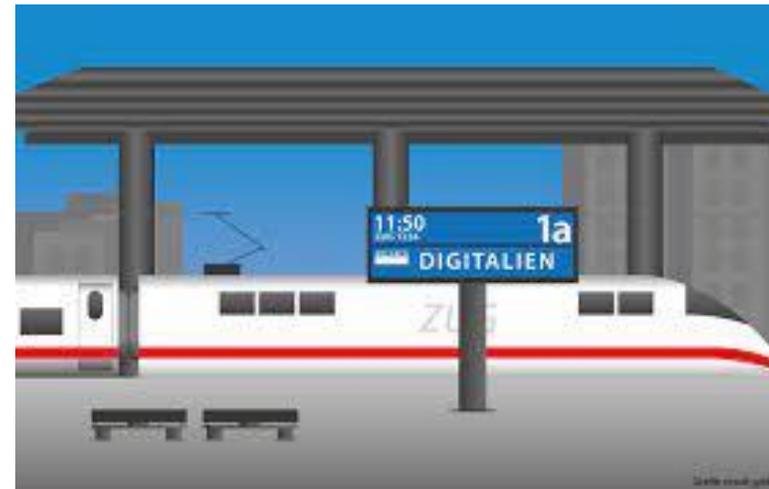
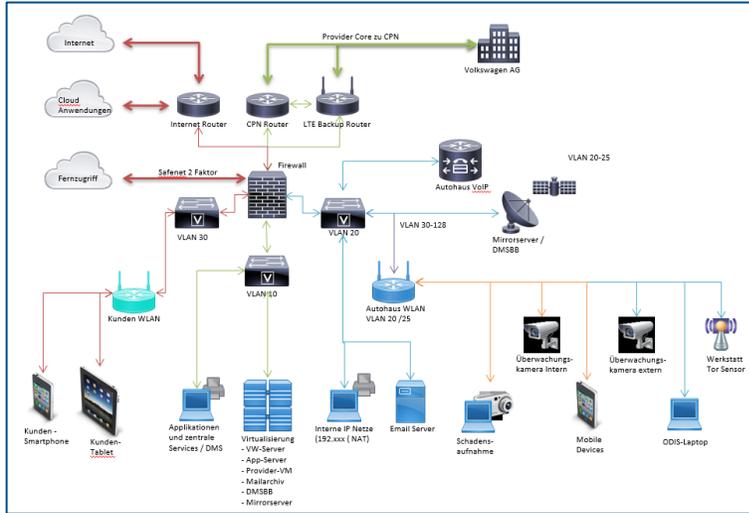
- Die Firma Stepstone hat dazu eine Untersuchung gemacht!
- Unbesetzte IT-Stellen verursachen dem Unternehmen Kosten:
  - Fehlende Umsätze
  - Längere Entstörzeiten / Weniger Produktivität
  - Steigende Kosten durch weniger Wartungs- und Pflegeeinsatz

## Fehlende Fachkräfte im Betrieb – Die Kostenfrage

„Eigentlich brauche ich einen weiteren IT-ler, aber finde keinen! Immerhin spare ich solange Kosten!“

- Was kosten unbesetzte IT-Stellen laut Stepstone nach konservativer Berechnung:
- Unternehmen bis 50 Mitarbeiter → 19.269,00€ pro Quartal
- Unternehmen von 50 – 250 Mitarbeiter → 37.301,00€ pro Quartal
- Unternehmen über 250 Mitarbeiter → 96.228,00€ pro Quartal
- Stepstone geht in der Realität von deutlich höheren Kosten aus !

# Welche Optionen habe ich als Unternehmen ?



# VAPS-Cloud als Lösungsansatz



## Leistungen

- Managed Services
- Monitoring der Systeme
- Patchmanagement
  - Inklusive Vorab-Test
- Backup
- Administrationsaufgaben
- Supportunterstützung

## Managed Services überall



funkschau Business  
Netzwirk ITK  
Externer IT-Support

Managed Services im Security-Bereich auf dem Vormarsch

heise online > IT > Microsoft Security Experts: Managed Services gegen den Fachkräftemangel

### Microsoft Security Experts: Managed Services gegen den Fachkräftemangel

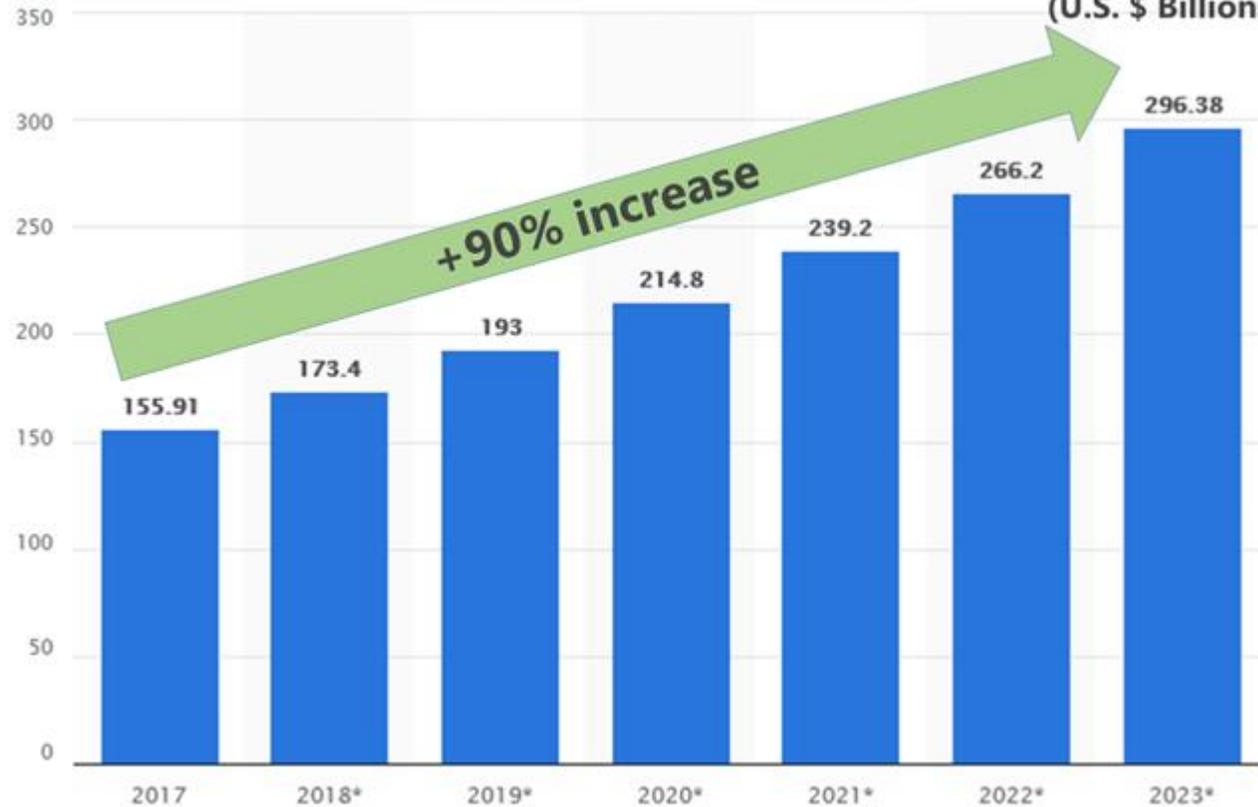
Microsoft kündigt drei neue Managed Services an, die Kunden das Einrichten von Security-Teams abnehmen. Damit will man dem Mangel an Personal entgegenreten.

INFORMATION TECHNOLOGY MARKETS

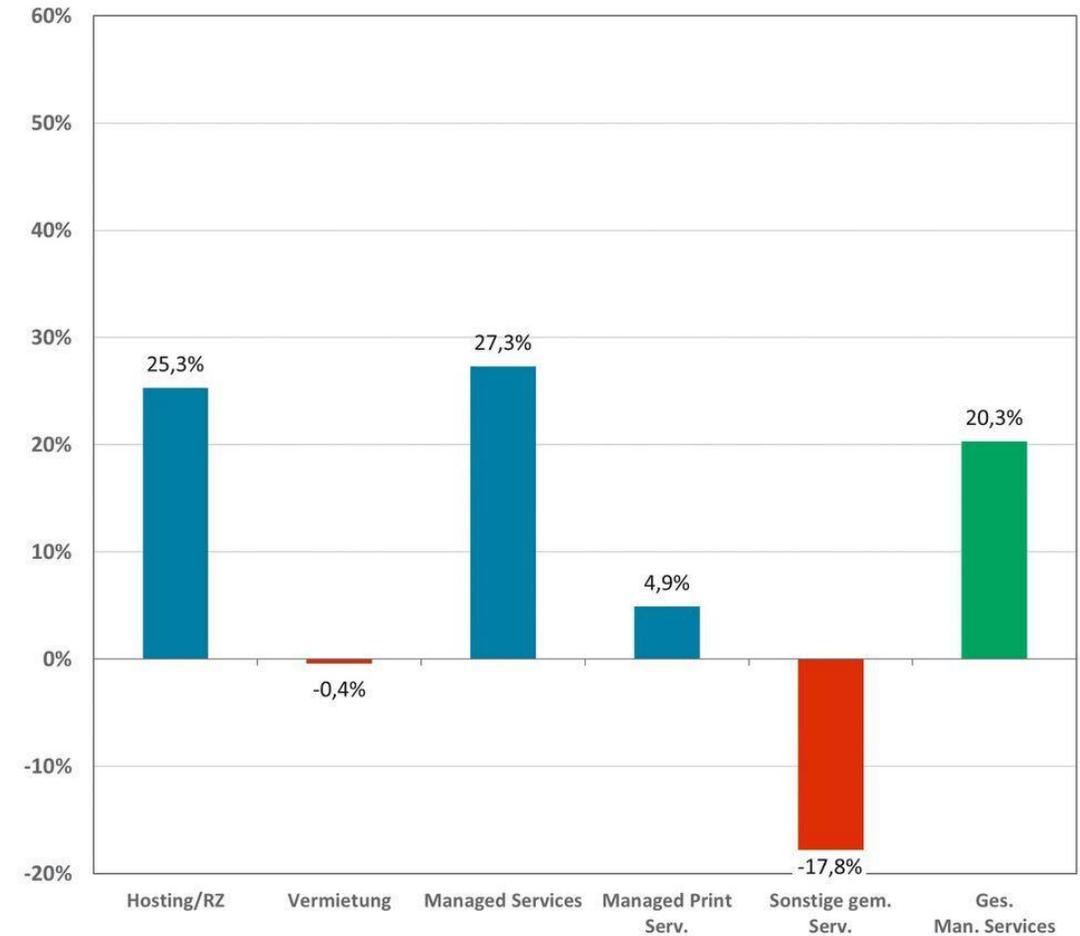
***Managed Services Market is expected to boom in near future according to a new research report***

# Managed Services im Wachstum

**Growth of Worldwide IT Managed Services Market, 2017-2023**  
(U.S. \$ Billions)



**Entwicklung der Managed Service Bereiche**  
2021 in % z. 2020



## Managed Service – Was ist das überhaupt?

- Managed Services werden als wiederkehrende IT-Dienstleistungen definiert, die im Auftrag eines Unternehmens von einem externen Dienstleister bzw. Managed-Service-Provider durchgeführt werden
- Der Leistungsumfang ist meist in einem Service-Level-Agreement(SLA) definiert
  - Zur Messung der SLA-Erreichung werden regelmäßig Reports bereitgestellt
- Managed Services werden in der Regel remote durchgeführt
- Häufig fokussiert auf das Management einer definierten Lösung bzw. eines Teilbereiches

# Managed Services – Typische Beispiele



# Managed Services – Unterschiede zu klassischen Ansätzen

- Wiederkehrende Leistung vs. Einmalige Leistung
  - Managed Services zielen auf eine langfristige Betreuung ab
- Präventives Handeln vs. Reaktives Handeln
  - Der Managed Service Provider ist daran interessiert, dass sein Service durchgängig läuft und für Zufriedenheit sorgt. Auftretende Probleme sorgen nur auf beiden Seiten für Aufwand
- Remote vs. Vor-Ort
  - Managed Services sind darauf ausgelegt, dass sie ortsunabhängig erbracht werden können. Dadurch reduzieren sich Aufwände für Terminkoordinationen und Anfahrten
- Automatisierungen vs. Handarbeit
  - Der Managed Service Provider versucht seinen Service bestmöglich zu Automatisieren um wenig Aufwand zu produzieren.

# Managed Services – Vorurteile und Realität

- Managed Services werden häufig gleichgestellt mit dem Begriff IT-Outsourcing. Dabei gibt es ein paar sehr wesentliche Unterschiede:
  - Kein Stellenabbau !
    - Managed Services sollen die vorhandene IT in definierten Teilbereichen unterstützen und nicht ersetzen
  - Kontrollverlust – Meine IT gehört nicht mehr mir
    - Bei Managed Services definiert der Kunde was und wie viel er abgibt
    - Die Hoheit über die Gesamtstruktur verbleibt in der Unternehmens-IT

Managed Services auch für das Autohaus?

Wo gibt es Potenziale für Unterstützung?



# Der IT-Admin, wie Ihn der Hersteller sieht

## DER IT-Admin:

- *Konzeptionelle Planung der gesamten IT*
- *Sicherstellung des Betriebs der IT-Infrastruktur, der Betriebssysteme und der IT-Lösungen inklusive Support der Systeme und der Mitarbeiter/Innen*
- *Budgetierung der IT*
- *Beratung der Geschäftsleitung zur Umsetzung aktueller Anforderungen an die IT*
- *Einführung von IT-Systemen*
- *Umsetzung gesetzlicher und betrieblicher Anforderungen*
- *Koordination und Beauftragung externer Dienstleister*
- *Lizenzmanagement aller im Einsatz befindlichen Lösungen*
- *Patch- und Releasemanagement*
- *Einkaufsmanagement aller IT-Produkte*
- *Datensicherung und Wiederherstellung*
- *Netzinfrastruktur (Inhouse Verkabelung, Rechenzentrum oder Serverschrank, WLAN, LAN)*

# Der IT-Admin unter Einberechnung der Realität im Autohaus

## DER IT-Admin:

- *Zurücksetzer von diversen Kennwörter*
- *MS-Office Coach – „Von der Formatierung bis zur einfachen Excel-Formel“*
- *Amtierender Champion im beliebten Suchspiel „Wo sind meine Mails hin“*
  - *Ebenfalls in der Version „Wo sind meine Dateien/Ordner hin“*
- *Managen des GRP-Portals ; Zwei-Faktor-Auth ; Rollenzuweisungen etc.*
- *Urlaubsmanager – „Von der Abwesenheitsnotiz bis zur Rufumleitung“*
- *Drucker.....alles rund um Drucker !*
- *Neue Arbeitsplätze einrichten, Arbeitsplätze samt User umziehen, Neues Equipment übergeben*
  - *Laptops, Mobile Endgeräte jeder Art, Drucker, Peripherie, neue Software*
- *Werkstatttester updaten, neuinstallieren oder verfluchen*
- *„Wo du grad mal hier bist...“*
- *Dienstleister-Koordination*
- *IT-Projekte*

# Der IT-Admin unter Einberechnung der Realität im Autohaus

## Eigentlich auch der IT-Admin:

- *Proaktives Monitoring der Systeme*
- *Patchmanagement für*
  - *Server*
  - *Clients*
  - *Netzwerkkomponenten*
  - *Betriebssysteme (Server/Client)*
  - *Software und 3rd Party Tools*
- *Security Information & Event Management (SIEM)*
- *Schwachstellenmanagement*
- *IT-Coachings*

# Managed Services mit der VAPS



- Wo können wir Sie zukünftig mit Managed Services unterstützen?
- Kommen Sie gerne mit uns ins Gespräch!



# Kontakt

## Zentrale

05136 898 6000

info@vaps.de

## Support

05136 898 8000

support@vaps.de

## Vertrieb

05136 898 6000

vapsedv@vaps.de

## Marketing

05136 898 8008

marketing@vaps.de

## Werbemittel

05136 898 7400

ms@vaps.de

## Motoroil

05136 898 7600

motoroil@vaps.de



# Quellen

- <https://www.otto.de/p/wall-art-wandtattoo-spielfigur-super-hero-batman-1-st-1285749761/#variationId=1285749762>
- <https://t3n.de/news/fachkräftemangel-it-unbesetzte-stelle-kosten-1469959/>
- [Managed Services - Alles was Sie wissen müssen \(ahd.de\)](#)