

# Vom Breakfix zum Managed Service Provider

## Lektion 1:

Die Auswirkungen des Fachkräftemangels durch  
Managed Services abschwächen



## Laut einer Bitkom-Studie waren 2023 rund 149.000 Stellen für IT-Fachkräfte unbesetzt.\*

Diese Zahl hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 12.000 Stellen erhöht – Tendenz weiter steigend. Die Ergebnisse der Studie zeigten außerdem, dass 6 von 10 Unternehmen Stellen für IT-Fachkräfte langsamer

besetzen können als andere Vakanzen. Freie IT-Positionen bleiben im Schnitt 7,7 Monate unbesetzt.

### Was bedeutet das für die Branche und wie kann eine Transformation zum Managed Service Provider zur lohnenden Rettung werden?

In diesem Whitepaper erfahren Sie, welche Vorteile die Weiterentwicklung zum Managed Service Provider (MSP) mit sich bringt und wie der Fachkräftemangel dabei ganz automatisch an Bedeutung verliert.



## Die Transformation vom Systemhaus zum MSP: Eine Entscheidung mit Erfolgsaussichten

Dass die gesamte IT-Branche einem rasanten und stetigen Wandel unterliegt, ist kein Geheimnis. Technologische Fortschritte, sich ändernde Kundenanforderungen und der zunehmende Bedarf an effizienten und sicheren IT-Lösungen sind die treibenden Kräfte.

In diesem Kontext steht das klassische Systemhaus vor der Herausforderung, sich immer weiter an die Gegebenheiten anzupassen – und sich dabei bis zur Handlungsunfähigkeit zu verbiegen? Bloß nicht! Eher sollten Systemhäuser die Gunst der Stunde nutzen, um neue Geschäftsmodelle zu erkunden und für sich wirksam zu machen. Die Entscheidung, sich weiterzuentwickeln, bietet dabei zahlreiche Vorteile und Chancen, die in einer dynamischen IT-Landschaft von entscheidender Bedeutung sind.

Der wohl zentralste Vorteil liegt in der Transformation vom reinen Produkthandel hin zu einem umfassenden Serviceangebot. Durch die Bereitstellung von Managed Services können Reseller sich als strategische Partner positionieren, statt nur auf Abruf Hard- und Software zu verkaufen. Durch die tiefere Integration in die Geschäftsprozesse der Kunden werden langfristige Bindungen geschaffen, die sich auszahlen.

Die kontinuierliche Betreuung und Überwachung einer IT-Infrastruktur erlauben es MSPs,

- proaktiv auf Probleme zu reagieren,
- Ausfallzeiten zu minimieren und
- insgesamt die Effizienz der IT-Systeme auf Kundenseite zu steigern,
- gleichzeitig mit der Weiterentwicklung neue Einnahmequellen zu eröffnen.

Anstatt auf den einmaligen Verkauf von Produkten zu setzen, ermöglichen wiederkehrende Serviceverträge stabile und planbare Einkünfte. Diese sind essenziell, um langfristig wirtschaftlich erfolgreich zu sein und ermöglichen eine bessere Business-Planung sowie Investitionssicherheit.

### Komplexität von IT-Landschaften

Ein weiterer entscheidender Aspekt ist die zunehmende Komplexität von IT-Landschaften. Unternehmen jeder Größe sind heute mehr denn je auf zeitgemäße

und vor allem sichere IT-Lösungen angewiesen. Um entsprechende Lösungen effektiv zu implementieren, fehlt es jedoch häufig an internen Ressourcen und Fachkenntnissen.

Als MSP übernehmen Systemhäuser die technischen Herausforderungen für ihre Kunden und tragen dadurch spürbar zu deren Entlastung bei. Resultate sind nicht nur ein höherer Grad an Kundenzufriedenheit, sondern auch die gestärkte Reputation des MSP als vertrauenswürdiger Partner.



So weit so gut. Schauen wir uns die Transformation zum MSP nun noch genauer unter dem Aspekt des Fachkräftemangels an:

## Herausforderung Fachkräftemangel

### Die aktuelle IT-Marktsituation

Wie eingangs bereits erwähnt, ist mit einem Rückgang des Fachkräftemangels in der IT-Welt in den nächsten Jahren nicht zu rechnen. Die Lage spitzt sich aufgrund der demografischen Entwicklungen eher weiter zu. Ein weiterer guter Grund dafür, sich als klassischer Reseller mit der Weiterentwicklung zum MSP zu beschäftigen. Insbesondere Systemhäuser stehen vor der Herausforderung, ihre Dienstleistungen aufrechtzuerhalten und gleichzeitig qualifizierte Mitarbeiter zu finden.

Der Bedarf an qualifizierten IT-Experten und Expertinnen übersteigt jedoch das Angebot, was zu einem intensiven Wettbewerb um Talente führt. Als MSP können vormalige IT-Reseller zum einen ihre Attraktivität als Arbeitgeber steigern, indem sie spannende und herausfordernde Aufgaben im Bereich Service Management anbieten. Zum anderen

ermöglicht die Ausrichtung auf Managed Services auch die Nutzung von Automatisierung und künstlicher Intelligenz, um wiederkehrende Aufgaben effizient bewältigen zu können. Dadurch kann der Einsatz hochspezialisierter Fachkräfte entweder bewusst geringgehalten oder bestehendem Fachpersonal die Möglichkeit gegeben werden, sich auf strategischere Aufgaben zu fokussieren.

### Auswirkungen auf Systemhäuser

Der Fachkräftemangel wird sich in jedem klassischen Geschäft früher oder später auf die Servicequalität und die Reaktionszeiten auswirken. Zudem stoßen traditionelle Breakfix-Modelle mit ihren reaktiven Ansätzen schnell an ihre Grenzen – und Verzögerungen bei der Problemlösung werden von Kunden nur ungern gesehen. Langfristig betrachtet gefährdet das Festhalten an klassischen Geschäftsmodellen demnach die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen.



## Wird der Fachkräftemangel durch MSP-Modelle weniger gravierend?

### 3 Punkte, die dafür sprechen:

#### 1. Automatisierung

Die Automatisierung von Routineaufgaben ermöglicht es, personelle Engpässe zu überbrücken. Durch den Einsatz von Remote-Management-Tools können viele Probleme ohne physische Präsenz gelöst werden. Dies ermöglicht eine optimale Ressourcennutzung und Kostenkontrolle, da Aufgaben nicht mehr ausschließlich vor Ort erledigt werden müssen.

#### 2. Skill-Erweiterung

Mitarbeitende können ihre Fähigkeiten durch Schulungen und Weiterbildungen erweitern und sich zugunsten des Unternehmens auf bestimmte Fachrichtungen spezialisieren. Dies gilt nicht nur für den Bereich Technologie, sondern auch für die Kundenbetreuung und die strategische Planung.

#### 3. Partnerschaften und umfassende Lösungen

Die enge Zusammenarbeit schafft Synergien und ermöglicht den Zugang zu Fachkenntnissen, die intern möglicherweise nicht verfügbar sind. Mit Lösungsansätzen, die konzentriert von nur einem Hersteller kommen, wird das Management der Services im Tagesgeschäft einfach und übersichtlich gehalten.

### Bonuseffekt:

#### Mit einem MSP-Ansatz gezielteres Employer Branding betreiben

Auch wenn dem personellen Engpass durch Managed Services die Stirn geboten wird, bleibt die Suche nach qualifizierten Fachkräften natürlich weiterhin relevant.

**Hier kommt der Clou:** Durch die Fokussierung auf MSP-Lösungen und die damit verbundene Reduzierung interner Ressourcenbelastungen können Unternehmen finanzielle Spielräume gewinnen, die sie strategisch in die Stärkung ihrer Arbeitgebermarke investieren können. Dies ermöglicht nicht nur die Entwicklung ansprechender Mitarbeiterangebote, sondern auch die Umsetzung von gezielten Marketingaktivitäten, die die Attraktivität als Arbeitgeber unterstreichen. Der Umstieg auf MSP-Modelle schafft somit nicht nur operative Vorteile, sondern stellt auch die finanzielle Grundlage für ein wirksames Employer Branding sicher.





## Fazit

**Wenn IT-Reseller und Systemhäuser sich dazu entscheiden, Managed Service Provider zu werden, ist der Weg dahin im Grunde nicht besonders mühselig. Der Effekt ist allerdings umso größer.**

Das Daily Business wird optimiert und einfacher gestaltet, während Kunden gleichzeitig von neuen, entlastenden Services profitieren. Wo bisher verschiedene Anbieter für E-Mails, Geräte- und Netzwerkverwaltung eines Kunden eingesetzt wurden, reicht im MSP-Modell ein einziges Dashboard, in dem alles miteinander verknüpft werden kann. Ein absoluter Mehrwert hinsichtlich des Fachkräftemangels, denn so wird das Knowhow von bestehenden Fachkräften weiter optimal genutzt und zusätzlich können durch den geringeren Arbeitsaufwand strategische Weiterentwicklungen realisiert werden.

N-able bietet clevere Tools, die den Einstieg ins MSP-Business erleichtern und Unternehmen darüber hinaus direkt auf Erfolgskurs bringen. Nutzen Sie die Potenziale von Remote-Monitoring und -Management sowie den smarten Lösungen für Backup und Datensicherheit für Ihre individuelle Weiterentwicklung und die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

**Jetzt mehr erfahren  
und Tools kennenlernen**

### Über N-able

N-able, Inc. (NYSE: NABL) ist der Lösungsanbieter für IT-Serviceprovider im Bereich Sicherheit, Backup und Remote-Monitoring und -Management. N-able bietet MSPs und IT-Serviceanbietern leistungsstarke Software zur Überwachung, Verwaltung und Absicherung von IT-Infrastrukturen und Netzwerken. Unser Angebot umfasst eine skalierbare Plattform, eine sichere Infrastruktur, Tools für die einfachere Verwaltung komplexer IT-Umgebungen und Ressourcen für die digitale Transformation. Wir unterstützen unsere Partner in jeder Wachstumsphase beim Schutz ihrer Kunden sowie beim Ausbau ihres Angebots – durch das ständig wachsende flexible Portfolio an Integrationen führender Anbieter. [n-able.com/de](https://n-able.com/de)

Die Marken, Servicemarken und Logos von N-able sind ausschließlich Eigentum von N-able Solutions ULC und N-able Technologies Ltd. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

***Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken und sollte nicht als Rechtsberatung angesehen werden. N-able gibt keine ausdrückliche oder stillschweigende Garantie und übernimmt keine rechtliche Haftung oder Verantwortung für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Nützlichkeit der hierin enthaltenen Informationen.***