

IT-Outsourcing ist Vertrauenssache!

GULP führte erste fachspezifische Service Desk Umfrage durch

Durch die Coronapandemie ist die Anzahl an Remote-Arbeitsplätzen rasant angestiegen, was IT-Abteilungen aktuell an ihre Grenzen bringt. Durch die vielen Mitarbeitenden im Homeoffice, sind auch die täglichen IT-Support-Anfragen exponentiell angestiegen. Diese Routineaufgaben stellen einen enormen Arbeitsaufwand dar, wodurch sich wichtige Projekte, wie beispielsweise die Optimierung der IT-Security oder das Vorantreiben der Digitalisierung, verzögern. Ein externer Service Desk verspricht schnelle Abhilfe für diese Probleme. Doch die Unternehmen sind hier geteilter Meinung. Das ergibt die erste fachspezifische Umfrage zum Thema IT Service Desk, die vom Personaldienstleister GULP durchgeführt wurde.

Mehr als die Hälfte hält an interner Lösung fest

55 Prozent der Studienteilnehmer:innen gaben an, ihren IT Service Desk komplett intern zu betreiben. Ebenso viele wollen dies auch in Zukunft so beibehalten. Dem gegenüber stehen 35 Prozent, die den Service Desk bereits ganz oder teilweise ausgelagert haben. Davon wollen 17,5 Prozent das Ausmaß des Outsourcings beibehalten und weitere 17,5 Prozent den Umfang erweitern. Lediglich 10 Prozent der Teilnehmer:innen wollen die Internalisierung künftig ausbauen.

Die Gründe für und gegen Outsourcing

GULP wollte in der Service Desk Umfrage zudem noch die Gründe wissen, die gegen bzw. für ein Outsourcing sprechen. Die stärksten Argumente gegen das Outsourcing waren ein befürchteter Qualitätsverlust sowie ein fehlender persönlicher Bezug zwischen Service und Nutzern. Weitere Bedenken gab es bezüglich der Intransparenz sowie den Kosten.

Wurde sich hingegen bereits für ein Outsourcing entschieden, spielten die fachliche Ausbildung sowie die Sprachkenntnisse der Mitarbeitenden des Dienstleisters eine entscheidende Rolle. Waren diese Anforderungen dann auch mit dem Preis vereinbar, so wurden sie zumeist mit Service Request, Incident- sowie Application-Support beauftragt.

Mäßige Zufriedenheit mit der aktuellen Lösung

Unabhängig davon, ob sich die Umfrageteilnehmer:innen nun für oder gegen ein Outsourcing entschieden haben, war der Großteil nur bedingt mit ihrer aktuellen Lösung zufrieden. Nachdem jedoch mehr als die Hälfte angab, ihren Service Desk komplett intern zu organisieren, ist ein enormes Optimierungspotenzial in diesem Bereich erkennbar.

Pressemeldung

Juni 2021

Ein verlässlicher Partner

“Viele IT-Abteilungen sind wegen der aktuellen Situation mit Service Desk Aufgaben überlastet. Dabei gäbe es weitaus wichtigere Themen, mit denen sich die IT-Experten in Unternehmen beschäftigen sollten“, sagt John-Felix Schütze, Head of IT Services, bei GULP. “Um diese Kapazitäten zu schaffen, hat GULP sein Service Desk Angebot in den letzten Jahren kontinuierlich ausgebaut. Unternehmen jeder Größe steht hier eine breite Auswahl an Services zur Verfügung, die sie individuell nach ihren Anforderungen zusammenstellen können. Dabei garantiert GULP, dass die Dienstleistungen zu 100 Prozent in Deutschland erbracht werden und Unternehmen so schnelle, transparente und maßgeschneiderte Unterstützung erhalten.”

Die Umfrageergebnisse zum Download unter <https://service-desk.gulp.de/umfrage-2021>

Dieser Text enthält 3.218 Zeichen.

Bildmaterial finden Sie unter:

<https://www.publictouch.de/de/category/pressemitteilungen/gulp-information-services/>

Über GULP:

Als ein führender Personaldienstleister in den Bereichen IT, Engineering, Finance und Life Science bringt GULP Unternehmen und hochqualifizierte Experten zusammen: Freelancer in Projekte, Arbeitnehmer in einen temporären Einsatz zu interessanten Unternehmen oder Mitarbeiter in Festanstellung.

Um den wechselnden Anforderungen von Kunden und Kandidaten gerecht zu werden, bietet GULP eine breite Palette an Möglichkeiten der Zusammenarbeit: Kunden unterschiedlichster Branchen und Unternehmensgrößen erhalten die Lösung, mit der sie flexibel planen können, ohne auf das benötigte Fachwissen zu verzichten. Kandidaten entscheiden sich für das Job-Angebot, das ihren aktuellen Bedürfnissen entspricht – beim Start in das Berufsleben, auf dem Weg zu einer neuen Karrierestufe, bei einer beruflichen Neuorientierung oder als Freelancer auf der Suche nach dem nächsten Projekt.

GULP beschäftigt derzeit über 500 interne Mitarbeiter und ist an 16 Standorten in Deutschland und der Schweiz vertreten. Das Unternehmen ist eingebettet in den Verbund der Randstad Gruppe Deutschland und gehört zur niederländischen Randstad N.V., dem größten Personaldienstleister weltweit.

Weitere Informationen gibt es unter www.gulp.de

Ihre Presse-Ansprechpartner:

Monika Riedl
GULP Information Services
Telefon: 0049 89 500 316 558
E-Mail: monika.riedl@gulp.de

Sigi Riedelbauch
public touch – Agentur für Pressearbeit und PR
Telefon: 0049 91 23 97 47 13
E-Mail: riedelbauch@publictouch.de