

# Weltweite Studie zeigt: Dienstleister machen fast die Hälfte der weltweiten Personalausgaben aus

Unternehmen setzen auf Dienstleister, um sich die im digitalen Wirtschaftswettbewerb erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten zu beschaffen. Nur wenige sind aber in der Lage, diese wachsende Anzahl von Arbeitskräften zu managen.

**SAP Ariba Live, München – 05. Juni 2019** – Laut einer neuen Studie von [SAP Fieldglass](#) in Zusammenarbeit mit Oxford Economics entfallen rund 42 Prozent der Personalausgaben auf externe Mitarbeiter. Denn um auf spezielle Fachkräfte und Ressourcen zurückgreifen zu können, sind Unternehmen zunehmend auf externe Arbeitskräfte angewiesen – darunter Zeitarbeitskräfte wie Freiberufler, freie Auftragnehmer sowie Dienstleister, wie z.B. IT-Beratungen und Marketingagenturen. Die Studie zeigt zudem, dass viele Unternehmen diese externen Arbeitskräfte nicht effektiv einsetzen. Die Studie befragte mehr als 1.000 Führungskräfte aus 24 Branchen in 21 Ländern. Ziel ist es, die Rolle von Dienstleistern bei der Erledigung ihrer Aufgaben, ihr Management und ihre Auswirkungen auf die Unternehmensleistung zu verstehen. Detaillierte Ergebnisse der globalen Studie [Services Procurement Insights 2019: The Big Reveal](#) wurden auf den Veranstaltungen [SAP Ariba Live](#) und [SAP Fieldglass Summit](#) in Barcelona vorgestellt.

Der Studie zufolge sagen fast die Hälfte (48%) der Führungskräfte, dass ihr Unternehmen ohne externe Arbeitskräfte nicht in der Lage wäre, wirtschaftlich zu agieren. 59 Prozent geben sogar an, ohne diese Fachkräfte in einer digitalen Welt nicht konkurrenzfähig zu sein. Viele Führungskräfte glauben, dass externe Arbeitskräfte wichtig oder extrem wichtig sind um Unternehmensziele, wie z.B. die Erhöhung der Markteinführungsgeschwindigkeit (61%) und die Verbesserung des Kundenerlebnisses/Kundenzufriedenheit (67%) zu erreichen.

## Die unsichtbare Arbeitskraft

Die Studie zeigt, dass Dienstleister im gesamten Unternehmen wichtige Aufgaben erfüllen, u.a. in den Bereichen künstliche Intelligenz, maschinelles Lernen, Blockchain, Datenwissenschaft, Robotik und das Internet der Dinge. Das sind entscheidende Aufgabenfelder, die in der heutigen digitalen Wirtschaft über die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen entscheiden.

Während viele Unternehmen die finanziellen Seiten ihrer Dienstleisterverträge sehr gut abwickeln, hinken sie beim Management der "menschlichen"-Aspekte stark hinterher. Dazu gehören u.a. Bereiche wie, wer genau die Arbeit macht, welche Zertifizierungen und Ausbildungen vorhanden sind, welche Zugänge zu Systemen und Einrichtungen erlaubt sind, welche Qualität die Arbeit hat, welche Fortschritte bei Meilensteinen und Leistungen geliefert werden.

Das Kernproblem liegt in der Betrachtungsweise vieler Unternehmen. Sie sehen ihre Dienstleister nicht als Arbeitskräfte. Die Unterverwaltung dieser "unsichtbaren Arbeitskraft" kann zu unbefriedigenden Projektergebnissen führen und birgt Risiken. Die Studie zeigt viele erstaunliche Statistiken, einschließlich:

- Jedes vierte von Dienstleistern bearbeitete Projekt wird nicht termingerecht und budgetgerecht abgeschlossen.
- 44 Prozent der Befragten erleben manchmal, häufig oder fast bei jedem Auftrag digitale Sicherheitsverletzungen durch Dienstleister.
- Nur 27 Prozent der Führungskräfte ist über Fortschritte der Dienstleister informiert, etwa bei der Erreichung von Meilensteinen und/oder Ergebnissen, während nur 25 Prozent über die Qualität der Arbeit auf Lieferantenebene informiert sind. Ohne diese Einsichten ist die Messbarkeit des ROI kaum möglich.

## "Tempomacher" zeigen Best Practices auf

Etwa 11 Prozent der Befragten gehen bei der Steuerung und Wertsteigerung ihrer Dienstleister wesentlich konsequenter vor. Diese so genannten „Tempomacher“ haben eine größere Transparenz, was ihre Dienstleister betrifft und sie gehen mit einer größeren Genauigkeit beim Management dieser vor. Darüberhinaus helfen ihre Dienstleister ihnen wirklich, in einer digitalen Welt zu konkurrieren. **Molly Spatara, Global Vice President of Brand Experience bei SAP Ariba & SAP Fieldglass**, erklärt: "Diese drei Faktoren unterstützen Unternehmen in der heutigen schnelllebigen Wirtschaft erfolgreich zu sein. Betrachtet man, was für Unternehmen bei der Beschaffung von Dienstleistern auf dem Spiel steht, sollte jedes Unternehmen bestrebt sein, zumindest so zu agieren oder besser noch diese zu übertreffen - damit Dienstleister im Unternehmen so effektiv wie möglich zum Einsatz kommen."

## Vier Maßnahmen für ein optimiertes Dienstleister-Management

Die Studie stellt vier entscheidende Maßnahmen vor, die Unternehmen ergreifen können, um das Management von Dienstleistern zu verbessern, einen höheren Wert zu erzielen, den Return on Investment zu steigern und Risiken zu minimieren.

Um die Ergebnisse der Studie herunterzuladen und die vier wichtigsten Maßnahmen zu sehen, die Unternehmen ergreifen sollten, um ihr Management von Dienstleistern zu verbessern, besuchen Sie bitte: [www.fieldglass.com/resources/research/services-procurement-insights-2019](http://www.fieldglass.com/resources/research/services-procurement-insights-2019).

## Über SAP Ariba und SAP Fieldglass

Mit SAP Ariba und SAP Fieldglass können sich Unternehmen untereinander vernetzen, um effiziente Geschäfte und bessere Ausgaben zu tätigen. Der Einkaufsprozess wird über alle Ausgabenkategorien hinweg einfach steuerbar – von direkten und indirekten Waren und Dienstleistungen bis hin zu externen Mitarbeitern. Im Ariba Network können Einkäufer und Lieferanten aus mehr als 4,1 Millionen Unternehmen und 190 Ländern neue Geschäftsmöglichkeiten aufsuchen, bei Transaktionen zusammenarbeiten, ihre Beziehungen stärken und stabile, sichere Lieferketten aufzubauen. Einkäufer können den gesamten Einkaufsprozess steuern und gleichzeitig die Ausgaben kontrollieren und neue Einsparpotenziale erkennen. Das Ergebnis ist ein dynamischer, digitaler Markt, in dem Jahr für Jahr Geschäfte im Wert von über 2,8 Billion US-Dollar getätigt werden. SAP Fieldglass wird von Unternehmen in mehr als 180 Ländern eingesetzt, um flexible Arbeitskräfte zu finden, zu engagieren und zu verwalten. Mit SAP Ariba und SAP Fieldglass verändern Unternehmen die Art und Weise, wie sie alle Ausgabenkategorien verwalten und gleichzeitig die betriebliche Effizienz und Compliance verbessern sowie die Agilität erhöhen und Geschäftsergebnisse beschleunigen. Um mehr zu erfahren, besuchen Sie [www.ariba.com](http://www.ariba.com) und [www.fieldglass.com](http://www.fieldglass.com).

## Über SAP

Als Marktführer für Unternehmenssoftware unterstützt SAP (NYSE: SAP) Unternehmen aller Größen und Branchen dabei, besser zu laufen. Vom Backoffice bis zum Sitzungssaal, vom Lager bis zum Schaufenster, vom Desktop bis zum mobilen Endgerät - SAP versetzt Menschen und Organisationen

in die Lage, effizienter zusammenzuarbeiten und Geschäftsinformationen effektiver zu nutzen, um der Konkurrenz immer einen Schritt voraus zu sein. Mit SAP-Anwendungen und -Services können rund 378.000 Kunden profitabel arbeiten, sich kontinuierlich anpassen und nachhaltig wachsen. Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.sap.com>.

###

Alle in diesem Dokument enthaltenen Aussagen, die keine historischen Fakten sind, sind zukunftsgerichtete Aussagen, wie sie in den USA definiert sind. Private Securities Litigation Reform Act von 1995. Wörter wie "antizipieren", "glauben", "schätzen", "erwarten", "erwarten", "prognostizieren", "beabsichtigen", "können", "planen", "projizieren", "vorhersagen", "sollten" und "werden" und ähnliche Ausdrücke, die sich auf SAP beziehen, sollen solche zukunftsgerichteten Aussagen kennzeichnen. SAP übernimmt keine Verpflichtung, zukunftsgerichtete Aussagen öffentlich zu aktualisieren oder zu revidieren. Alle zukunftsgerichteten Aussagen unterliegen verschiedenen Risiken und Unsicherheiten, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den Erwartungen abweichen. Die Faktoren, die die künftigen Finanzergebnisse von SAP beeinflussen könnten, werden in den von SAP bei der U.S. Securities and Exchange Commission ("SEC") eingereichten Unterlagen ausführlicher erläutert, einschließlich des jüngsten bei der SEC eingereichten Jahresberichts der SAP auf Form 20-F. Die Leser werden davor gewarnt, sich übermäßig auf diese zukunftsgerichteten Aussagen zu verlassen, die nur zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung gültig sind.

© 2018 SAP SE Alle Rechte vorbehalten.

SAP und andere hierin erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE in Deutschland und anderen Ländern. Weitere Informationen und Hinweise zu Marken finden Sie unter <https://www.sap.com/corporate/en/legal/trademark.html>

**Pressekontakt:**

eloquenza PR

Ina Rohe / Svenja Op gen Orth

Emil-Riedel-Straße 18

80538 München

Tel: 089 242 038 0

E-Mail: [sapariba@eloquenza.de](mailto:sapariba@eloquenza.de)