

# Ein gemischtes Außendienstmodell zur Bewältigung der alternden Belegschaft

## Die Herausforderung



Aufgrund der Überalterung der Belegschaft und des Mangels an technischen Fachkräften, die in den Außendienst eintreten, ist weltweit ein massiver Exodus von Fachkräften zu spüren.

Analysten zufolge wird dieser Mangel bis 2027 mehr als **3 Millionen** betragen.

Schätzungsweise **70 %** der Unternehmen könnten die Auswirkungen zu spüren bekommen.

Der Mangel an qualifizierten Technikern bereitet **47 %** der Außendienstunternehmen (FSOs) Schwierigkeiten, ihre Geschäftsziele zu erreichen, und gehört damit zu den größten Herausforderungen für FSOs.

Schätzungsweise werden **50 %** der Techniker und Servicemitarbeiter im Außendienst bis 2025 auf freiberufliche Tätigkeiten zurückgreifen.

Bei Spitzenunternehmen beträgt der Unterschied bei den Kosten pro Auftrag **16 %** zwischen den leistungsstärksten und den leistungsschwächsten Mitarbeitern.

Bei den weniger leistungsstarken Unternehmen beträgt der Unterschied hinsichtlich der Kosten pro Auftrag **164 %** zwischen den leistungsstärksten und den leistungsschwächsten Mitarbeitern.

Wie werden diese Unternehmen dies bewältigen?

Eine Möglichkeit besteht darin, das Modell der gemischten Belegschaft zu implementieren.

## Die Kombination von externen und fest angestellten Technikern



Unternehmen, die Außendienstleistungen erbringen, haben sich vertraglich gebundene Arbeitskräfte zu Nutze gemacht und beschäftigen Techniker, die **20 % aller Aufträge im Außendienst ausführen.**

Festangestellte Fachkräfte sind für **40 % aller Außendiensteinsätze** verantwortlich.

**Mehr als 73 % der Außendienstunternehmen**, die externe Techniker beschäftigen, übertreffen ihre Konkurrenten, die ausschließlich Vollzeitmitarbeiter beschäftigen, in vielerlei Hinsicht, z. B. bei der Einhaltung von SLAs, der Anzahl der Reparaturen beim ersten Einsatz, der Zuverlässigkeit des Zeitplans und der allgemeinen Personaloptimierung.



## Technologien unterstützen das Konzept der gemischten Belegschaft

Etwa **ein Drittel** aller Außendienstunternehmen befasst sich mit Software für das Außendienstmanagement und Modellen für gemischte Belegschaften.

Diese Lösungen setzen sich infolge der Entwicklung des Personalmanagements immer mehr durch und bieten Außendienstunternehmen die notwendige betriebliche Flexibilität, um sowohl festangestellte als auch beauftragte Techniker zu beschäftigen.

Nach Schätzungen werden **75 % der Außendienstunternehmen** - mit mehr als **50 Technikern** - diese Technologie in den nächsten Jahren implementieren.



Ist Ihre Außendienstorganisation bereit, ein gemischtes Personalmanagement umzusetzen und eine Technologie für das Außendienstmanagement einzuführen, welche diese innovative, bald zum Industriestandard werdende Methode unterstützt?

**Kontaktieren Sie ServicePower und erfahren Sie, wie Sie von unseren Softwarelösungen profitieren können.**

[servicepower.com](https://www.servicepower.com) [servicepower.de](https://www.servicepower.de)