



Industry Pulse

ProSolution – ÖPDL



Die Branchenstudie der
Personaldienstleistung
2025



Inhaltsverzeichnis



Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

wir erleben herausfordernde Zeiten – wirtschaftlich, politisch, gesellschaftlich. Auch die Personaldienstleistungsbranche bleibt davon nicht unberührt. Für viele Unternehmen bedeutet das: **Vieles wird schwieriger.**

Aber genau jetzt werden die Weichen für morgen gestellt. Wer heute handelt, sichert sich die besten Positionen – bevor der Wettbewerb wieder Fahrt aufnimmt.

Digitalisierung ist dabei der Schlüssel – aber kein Selbstläufer. Kein Schnellschuss. Und vor allem: kein Thema, das sich mit dem Kauf von Software erledigt. Nur wer bereit ist, die eigenen Prozesse konsequent zu hinterfragen, neu zu denken und klug zu vernetzen, wird das volle Potenzial ausschöpfen.

Denn auch das zeigt sich im Alltag immer wieder: Wer sich digitale Helfer anschafft, spart noch lange nicht automatisch Zeit, Geld oder Aufwand. Technologie – ob Software, smarte Geräte oder KI – ist erst dann echter Fortschritt, wenn sie nicht nur „da“ ist, sondern produktiv wird: im Tagesgeschäft, bei den Ergebnissen und vor allem bei den Menschen, die damit arbeiten. Erst wenn alles sinnvoll zusammenspielt und intelligent

gesteuert wird, entsteht echter Mehrwert – und der beginnt immer bei den Prozessen.

Genau hier setzt der **ProSolution-ÖPDL Industry Pulse 2025** an.

Die bislang umfangreichste Branchenstudie zur Personaldienstleistung in Österreich macht sichtbar, wo die Branche steht – und welche Chancen, Aufgaben und Potenziale jetzt auf dem Tisch liegen. Das Besondere daran: Sie liefert nicht nur eine Momentaufnahme, sondern zeigt konkrete Handlungsfelder und Entwicklungschancen auf – datenbasiert und aus mehreren Perspektiven.

Wir haben den **Industry Pulse** ins Leben gerufen, um der Branche genau diese fundierte Orientierung zu geben. Dass wir ihn gemeinsam mit dem ÖDPL realisieren, verleiht der Studie zusätzliches Gewicht – als starke Stimme aus der Praxis für die Praxis.

Die Ergebnisse zeigen deutlich, wo heute Chancen liegen: Wer Digitalisierung strategisch nutzt und seine Prozesse konsequent darauf ausrichtet, bringt sich nicht nur in Stellung – sondern setzt sich vom Wettbewerb ab, bevor der Markt wieder anzieht.



Genau dabei wollen wir Sie begleiten:
mit Lösungen, die Ihnen helfen, Ihre
Prozesse durchgängig zu gestalten.
Mit Erfahrung aus der Praxis. Und mit
dem Wissen aus dieser Studie, das wir
gern mit Ihnen teilen.

Klar ist: **Die Zeit zum Handeln ist
jetzt. Gehen wir es gemeinsam an.**

Herzliche Grüße

– Markus Budde
CEO ProSolution





Vorwort

Die österreichische Personaldienstleistungsbranche befindet sich im Jahr 2025 an einem entscheidenden Punkt: Die Dynamik von Digitalisierung, Automatisierung und Künstlicher Intelligenz verändert unsere Arbeitswelt in rasantem Tempo – und damit auch unsere Branche. Kunden erwarten einfache, transparente und schnelle Prozesse. Bewerber wünschen sich unkomplizierte Kommunikation und klare Informationen. Der technologische Wandel zwingt uns, unsere Geschäftsmodelle weiterzuentwickeln.

Mit der vorliegenden **ProSolution-ÖPDL Industry Pulse Branchenstudie 2025** haben wir, gemeinsam mit **ProSolution**, erstmals umfassend analysiert, wie Österreichs Personaldienstleister tatsächlich aufgestellt sind. Die Ergebnisse sind aufschlussreich: „Die Studie zeigt klar, dass viele Betriebe die Chancen der Digitalisierung erkannt haben – aber auch, dass der Weg noch weit ist“, so unser Präsident Roland Fürst. „Jetzt geht es darum, mutig zu handeln und Digitalisierung nicht als Projekt, sondern als Teil der Unternehmens-DNA zu begreifen.“

Denn Digitalisierung bedeutet mehr als neue Software einzuführen. Sie ist eine strategische Entscheidung: **Nur wer Prozesse konsequent digitalisiert und seine Mitarbeitenden mitnimmt, wird künftig erfolgreich sein.**

Unsere Studie macht deutlich: Es gibt große Unterschiede in der Umsetzung. Während einige Unternehmen bereits innovative Lösungen einsetzen, verharren andere im Status quo. Das Risiko: Wettbewerbsfähigkeit und Kundenbindung könnten auf der Strecke bleiben.

Roland Fürst bringt es auf den Punkt: „Die Frage ist nicht mehr, ob wir digitalisieren, sondern wie entschlossen wir es tun.“ Deshalb verstehen wir als Verband diese Studie auch als Impuls und Einladung: Jetzt ist der Moment, den nächsten Schritt zu setzen.

Als unabhängige Interessenvertretung wollen wir unsere Mitglieder dabei unterstützen. Unser Ziel ist es, Orientierung zu geben, Best Practices sichtbar zu machen und den Austausch zu fördern. Zukunft entsteht dort, wo Verantwortung übernommen wird und Chancen erkannt werden.



Diese Studie ist kein Abschluss, sondern ein Anfang. Lassen Sie uns gemeinsam die nächsten Schritte gestalten.

– Mag. Roland Fürst
Präsident ÖSTERREICHS
PERSONALDIENSTLEISTER (ÖPDL)





Executive Summary: Die Top-7-Ergebnisse des Prosolution-ÖPDL Industry Pulse 2025





Digitalisierung: Gesetz – aber selten durchdacht

72 Prozent der Befragten messen der Digitalisierung **höchste Priorität** bei. Auch bei den übergeordneten **Branchentrends** steht das Thema an erster Stelle. Doch nur **22 Prozent** schätzen sich selbst als **weitgehend digitalisiert** ein. Die Mehrheit verspricht sich davon Prozessverbesserungen, Automatisierung, weniger Fehler und Kostenersparnis. Aber es mangelt an Budget, Personalressourcen und Know-how, um diese Erwartungen auch systematisch einzulösen. Zudem zeigt sich: **Es fehlt** weniger am Willen zur Digitalisierung als an einer klaren, **ganzheitlichen Strategie**.



KI: Genutzt, aber oft nicht verstanden

Bei 70 Prozent der Befragten ist bereits KI im Einsatz. Doch echte Begeisterung ist selten: Nur 5 Prozent sind sehr zufrieden – mehr als jeder Fünfte ist unzufrieden, ebenso viele sind unsicher in der Bewertung. **Besondere Zurückhaltung** gibt es **bei komplexeren Anwendungen** wie Chatbots oder KI-gestützter Disposition. Der Einsatz konzentriert sich auf **klar umrissene, punktuelle Anwendungsfelder**, auf die sich KI ohne tiefgreifende Änderungen an bestehenden Prozessen „draufsetzen“ lässt – zum Beispiel das Erstellen und Veröffentlichen von Stellenanzeigen. Die Folge: **Viele Unternehmen testen KI, ohne sie wirklich in ihre Wertschöpfung zu integrieren**. Doch klar ist: Ohne angepasste, strukturierte Prozesse kann selbst die intelligenteste Technologie ihr volles Potenzial nicht entfalten.



Vertrieb: Nähe zählt – Struktur fehlt

Telefon, E-Mail und persönliche Gespräche vor Ort dominieren die Kundenkommunikation – **persönlicher Kontakt** bleibt zentral für das Kundenvertrauen und beständige Geschäftsbeziehungen. Doch er **ersetzt keine Vertriebsstrategie**: Nur 42 Prozent der Unternehmen verfügen über eine definierte Sales-Pipeline und ebenso wenige nutzen ein CRM. Lediglich bei 36 Prozent sind Messzahlen zur Erfolgsmessung (KPIs) im Einsatz. Fast jeder Fünfte (18 Prozent) arbeitet **komplett analog** und 8 Prozent **sogar ganz ohne formellen Prozess**. Es wird deutlich: Gerade dort, wo Betriebe wachsen wollen, bleiben **viele Chancen ungenutzt**.



Recruiting & Kommunikation: Digital, aber nicht vernetzt

Bewerbungen kommen insbesondere per E-Mail (87 Prozent) und über die Website (85 Prozent) zu den Personaldienstleistern. Auch Messenger-Dienste wie WhatsApp gewinnen an Bedeutung (42 Prozent im Bewerbungsprozess, 63 Prozent in der Mitarbeiterkommunikation). Vieles deutet jedoch darauf hin, dass **digitale Kanäle bislang eher ergänzend genutzt werden – und nicht in durchgängige Systeme eingebunden sind**. Doch wie viel Produktivität entsteht wirklich, wenn verschiedene Kanäle nebeneinanderher statt miteinander arbeiten?



Herausforderungen: Wirtschaft im Fokus – Digitalisierung im Abseits

Fast drei Viertel (73 Prozent) der Befragten sehen die **gesamtwirtschaftliche Entwicklung** als **größte Herausforderung**, gefolgt von **Recruiting** (50 Prozent) sowie **Kundenakquise und Vertrieb** (49 Prozent). Beim Thema Bürokratie rangiert der **Datenschutz** besonders hoch: 52 Prozent nennen ihn als größte Belastung. **Digitalisierung** wird zwar selten als unmittelbare Herausforderung genannt – nur 15 Prozent ordnen ihr aktuell diese Dringlichkeit zu. Doch gerade in wirtschaftlich angespannten Zeiten wäre sie ein **Hebel**, um Prozesse effizienter zu gestalten und Kosten zu senken.



Entwicklungen: Vermittlung im Aufwind – Nischen im Kommen

Neben den großen Technologiethemata wie Digitalisierung und KI rücken zunehmend auch strategische Weiterentwicklungen des Geschäftsmodells in den Fokus. Besonders dem Bereich **Personalvermittlung** wird **Wachstumspotenzial** attestiert – noch vor der klassischen Zeitarbeit. Entsprechend nimmt die Vermittlung auch bei den Branchentrends einen wichtigen Platz ein: 30 Prozent der Befragten sehen in ihr als zusätzliches Geschäftsfeld eine der zentralen Entwicklungen. Gleichzeitig rücken **Spezialisierungen auf Nischen** sowie **Marktkonsolidierung** (jeweils 34 Prozent) in den Fokus – ein Indiz dafür, dass sich der Markt neu sortiert und der Wettbewerbsdruck steigt.



Methodologie und Stichprobenbeschreibung

Gemeinsam mit dem **unabhängigen Marktforschungsinstitut Arlington Research** hat ProSolution 2025 erstmals eine groß angelegte Branchenstudie zur Personaldienstleistung in Österreich realisiert – den Industry Pulse. Die Studie entstand in enger Kooperation mit dem Verband **Österreichs Personaldienstleister (ÖDPL)**.

Mit über 100 teilnehmenden Unternehmensvertretenden ist der **ProSolution-ÖDPL Industry Pulse** die bislang umfangreichste Branchenstudie zur Personaldienstleistung in Österreich. Sie beleuchtet zentrale Entwicklungen **systematisch** – und schafft damit eine datenbasierte Grundlage für Orientierung und Diskussion innerhalb der Branche.

Der **Industry Pulse** gibt der Personaldienstleistungsbranche eine Stimme: **fundiert, praxisnah und auf den Punkt**. Er zeigt, was Unternehmensverantwortliche in der Branche aktuell bewegt – von wirtschaftlichen Herausforderungen über Digitalisierung bis hin zu Branchentrends und Zukunftsfragen.

Ziel der Studie ist es, in einem Umfeld, das von Veränderungen geprägt ist, **Orientierung** zu geben – und **Impulse** zu liefern für diejenigen, die Verantwortung tragen und die Entwicklung der Branche aktiv mitgestalten wollen.

Die Datenerhebung fand im **März und April 2025** statt – insgesamt **113 Personen** haben an der **Online-Befragung** teilgenommen.





Die Teilnehmenden im Überblick

Befragt wurden Entscheidungstragende und Mitverantwortliche in Personaldienstleistungsunternehmen. Sie vermitteln Zeitarbeitnehmende in die unterschiedlichsten Branchen.¹

Sie wurden über verschiedene Medienkanäle zur Teilnahme an der Umfrage gewonnen und direkt per Link zum **Online-Fragebogen** des Marktforschungsinstituts geleitet.

Von den Teilnehmenden waren **67 Prozent männlich** und **32 Prozent weiblich**; eine Person machte keine

Angabe zum Geschlecht. Mehr als die Hälfte (55 Prozent) war zum Studienzeitpunkt **45 Jahre oder älter**. **47 Prozent** gaben an, **Geschäftsführende oder Inhabende** einer Zeitarbeitsfirma zu sein.

Die Teilnehmenden vertraten Unternehmen aller Größenordnungen.² Die größte Gruppe bildeten Zeitarbeitsfirmen mit 50 bis 149 externen Mitarbeitenden (27 Prozent), die kleinste Unternehmen mit 10 externen Mitarbeitenden (5 Prozent).



Hinweis zur Datenrundung

Zur besseren Lesbarkeit werden Prozentwerte im Report ohne Nachkommastellen dargestellt. Die zugrunde liegenden Werte wurden gerundet. Bei Fragen mit Einfachnennung kann es daher vorkommen, dass die Summe der Einzelwerte geringfügig von 100 Prozent abweicht. Bei Fragen mit Mehrfachnennung summieren sich die Anteile in der Regel auf deutlich über 100 Prozent, da pro Person mehrere Antworten gleichzeitig möglich waren.

- 1 Handwerk (77 Prozent), Elektrotechnik/Elektronik (73 Prozent), Metallindustrie (73 Prozent), Kaufmännische Dienstleistungen (53 Prozent), Verkehr & Logistik (47 Prozent), Automobilindustrie (43 Prozent), Schutz & Sicherheit (11 Prozent), Pflege (8 Prozent), Soziales, Lehre und Erziehung (7 Prozent), andere (20 Prozent) (Mehrfachnennung).
- 2 Unternehmensgröße gemessen an der Anzahl externer Mitarbeitender: Bis 10 (5 Prozent), 11 bis 49 (13 Prozent), 50 bis 149 (27 Prozent), 150 bis 249 (17 Prozent), 250 bis 499 (12 Prozent), 500 oder mehr externe Mitarbeitende (24 Prozent), Ich weiß es nicht (1 Prozent).