

?? nachgefragt ?? Geht nicht, gibt's nicht

Im HR-Outsourcing-Markt zeichnet sich aus dem Blick der Anbieter und Dienstleister kein Stillstand ab. Die klassischen Themen, wie Payroll und Recruiting, erweitern sich und viele neue Dienstleistungen gehören zum Portfolio. Wir haben den Anbietern dazu sechs Fragen gestellt.

Aus unserer Reihe „nachgefragt“

Alle Trends und Themen rund um den Bereich HR-Outsourcing lassen sich nur schwer auf knapp drei Seiten zusammenfassen.

Deshalb gibt es die ausführlichen Antworten der HR-Outsourcing-Anbieter als neues eMagazine in unserer Reihe „nachgefragt“. Dorthin gelangen Sie direkt über den beigefügten QR-Code oder über den angegebenen Link:

www.datakontext.com/hrp_ab_outsourcing2015



14 Unternehmen haben an der Aktion teilgenommen (siehe Kasten unten rechts). Aus Platzgründen folgt hier nur eine Zusammenfassung. Die genannten Antworten erscheinen in unserer eMagazine-Reihe „nachgefragt“ HR-Outsourcing.

1. Wo sehen Sie den Schwerpunkt und die Stärke Ihrer Dienstleistung?

In den letzten Jahrzehnten ist eine eindrucksvolle Outsourcing-Anbieterlandschaft für den HR-Bereich entstanden. Durch den hohen Professionalisierungsgrad bieten die Dienstleister fast durchgängig Full Services und Teilservices an. Manche Anbieter wie SUMMIT IT CONSULT betonen, dass sie eine spezielle Abrechnungsunterstützung für den Krankheitsfall oder bei einer Elternzeit leisten können. Die Dienstleister verstehen sich als Partner der Unternehmen. Sie orientieren sich an deren Bedarfen und bieten bestmögliche Leistungen an. Sie legen Wert auf die Aussage, dass sie fast alles aus einer Hand anbieten.

Die meisten sind sehr flexibel und breit aufgestellt: „Wir beraten, implementieren und betreuen das komplette Softwareportfolio der SAP“, heißt es vom KWP team HR.

Während sich die Anbieter vor vielen Jahren noch um möglichst viel Standardisierung bemühten, steht heute der individuelle Service im Vordergrund. Unternehmen, die HR-Services auslagern möchten, finden eine hochprofessionelle HR-Anbie-

terlandschaft vor, die fast alle Wünsche erfüllt. „Wir stehen für innovative und skalierbare HR-Lösungen verbunden mit individuellem und persönlichem Kundenservice“, schreibt fidelis HR.

Sage, ICS adminservice und SUMMIT IT CONSULT heben in der Umfrage hervor, dass das Hosting in deutschen Rechenzentren erfolgt und sie eine sichere Rechenzentrumsinfrastruktur gewährleisten. Während die meisten Anbieter mit einer eigenen Softwarelösung arbeiten, bietet ICS die Optionen für SAP® ERP, BRZ-HR® und P&I LOGA an. VEDA und Sage positionieren sich ganz klar für den Mittelstand. Dabei sind, wie bei den meisten Anbietern, unterschiedliche Servicetiefen möglich. Ratiodata verweist auf seine unterschiedlichen Leistungsvarianten im Bereich Payroll-Outsourcing. Dabei geht es nicht nur um das Hosting der Systeme, sondern auch um unterschiedliche BPO-Leistungen.

2. Welche speziellen oder zusätzlichen Dienstleistungen bieten Sie bereits an oder werden Sie in Zukunft anbieten?

Die Befragung der Anbieter zeigt, dass sie die Beratungsleistungen ausbauen. Bereits existierende Services werden erweitert und noch differenzierter angeboten. Sage nennt hier z.B. Notfallservices und ausgeklügelte Druckservices. fidelis HR

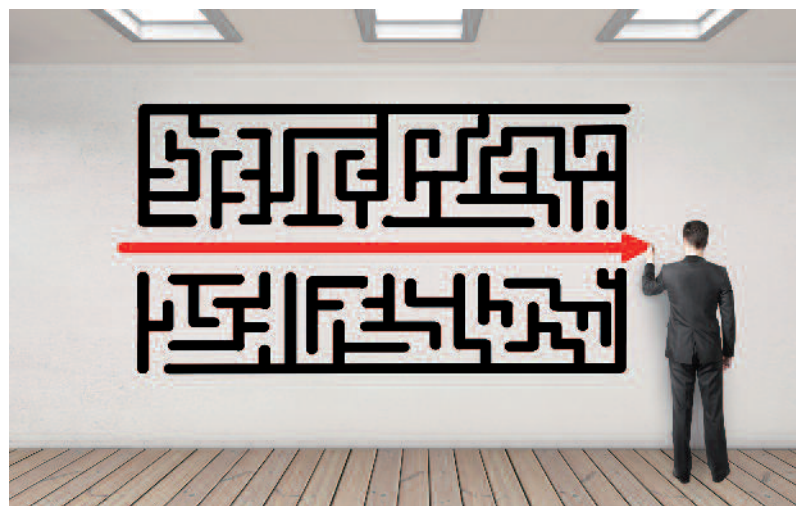
Teilnehmende Unternehmen

adata Software GmbH
 All for One Steeb AG (KWP team HR GmbH)
 BRZ – Bremer Rechenzentrum GmbH
 d.vinci Personalmarketing GmbH
 ExIntern Gesellschaft für Personal- und Projektmanagement mbH
 fidelis HR GmbH
 HR factory GmbH
 ICS adminservice GmbH
 PERKURA GmbH
 Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH
 Sage Personalsoftware & Service GmbH
 SUMMIT IT CONSULT GmbH
 VEDA GmbH
 VRG HR GmbH

baut sein Benefit-Management und die eigene Prozess- und Strukturberatung aus. Durch die regen Aktivitäten des Gesetzgebers und durch viele Innovationen ergeben sich permanent Optimierungs- und Anpassungsbedarfe. Daraus entstehen Konsequenzen für die Workflows, die die Anbieter immer im Blick haben. VEDA spricht hier von zukunftsorientierten Prozessen, die es auszubauen gilt. Damit verbunden ist die Verschlingung der Administration. HR factory weist auf ihren Service-Excellence-Ansatz hin. Beim Thema Service und Qualität gibt es keine Grenze nach oben. Viele Wünsche gehen hier bereits in Erfüllung: angefangen vom Zeugnisservice über mobile Zugriffe hin zur Integration in andere Systeme. Geht nicht, gibt's nicht, lautet deshalb auch die Überschrift über diesen Artikel. Und zu den harten Themen gehören auch die weichen Aufgaben. So lautet die Antwort von ExIntern: „HR-Beratung, Coaching, HR-Projekte, Interim-Management und die Vermittlung von qualifizierten Mitarbeitern auf allen Ebenen.“

3. Wo sehen Sie in Ihren Märkten die Wachstumsfelder?

KWP team HR nennt hier: „Cloud, Hybrid, Talentmanagement, Recruiting und BPO.“ Wie bereits bei den Antworten auf Frage 2 deutlich wurde, öffnen beide Seiten ständig neue Dienstleistungsfenster. d.vinci schreibt: „Es wird eine immer stärkere Diversifikation der Kanäle geben. Nicht nur Jobbörsen, sondern auch soziale Netzwerke, Foren, Alumni-Gruppen, Talentpools, Mitarbeiterempfehlungsprogramme, Schulen, Universitäten



und Außenwerbung dienen dem Recruiting.“ Die Mehrzahl der Unternehmen im Land ist bemüht, Mitarbeiter zu halten und zu fördern. Meistens ist das nur mit zusätzlichen Services möglich, die an die Personalabteilung herangetragen werden. Die Dienstleister sehen sich hier als nachhaltige Entlastungs-, Beratungs- und Innovationspartner. Nur wenn die Personalverantwortlichen von delegierbaren Aufgaben befreit werden, gewinnen sie Zeit für das strategische Personalmanagement, das von ihnen erwartet wird. Für die agilen Anbieter bleibt Outsourcing der Wachstumsmarkt schlechthin.



„Wer? Wann? Wo?
Dienste planen wir
mit tisoware!“

tisoware[®]
Mehr als HR, Security und MES!



4. Wie halten Sie Ihre Mitarbeiter fachlich fit?

Die Durchsicht der Antworten auf diese Frage zeigt, dass alle Anbieter großen Wert auf die kontinuierliche Weiterbildung ihrer Mitarbeiter legen. Ihr Ziel ist es, möglichst die Besten einzustellen und eigene Talente heranzubilden. Ansonsten umfasst das Qualifizierungsportfolio Schulungen, intern und extern, Messen, Konferenzen und Fachveranstaltungen. Wichtig sind dabei auch die laufenden Projekte mit den Kunden. Hier gilt Learning by Doing. Stark verbreitet sind auch die gezielten Trainings mit internen oder externen Spezialisten. Je größer der Anbieter, desto eher kann er auch selbst einen Spezialistenpool im Unternehmen aufbauen, mit dessen Hilfe neue Mitarbeiter schnell geschult werden können. VRG HR legt dabei Wert auf Servicetrainings. ICS nutzt die E-Learning-Möglichkeiten. HR factory fördert besonders das individuelle Lernen. adata schreibt: „Wir nutzen dort die unterschiedlichsten Seminar-möglichkeiten wie ITSG, Dashöfer, alga-Tagungen, öD-Treffen bei DATAKONTEXT, sowie auch die örtlichen Anbieter, wie IHK, VHS, DAG etc.“

Und bei PERKURA heißt es: „Wir haben ein nachhaltiges modular aufgebautes Personalentwicklungsprogramm etabliert.“

5. Nutzen Sie „Social Media“-Möglichkeiten für die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden?

Hinter dem Begriff Social Media verbergen sich Anwendungen, Plattformen und Kommunikationsmöglichkeiten. Im Dialog und in der Zusammenarbeit von Outsourcing-Dienstleistern

und Unternehmen werden fast alle Möglichkeiten genutzt. Die Anbieter betonen jedoch, dass sie für den personenbezogenen Datenverkehr nur geschützte Kommunikationswege nutzen. Einige weisen darauf hin, dass das Thema Social Media bei ihren Kunden noch keine große Rolle spielt. fidelis zeigt Flagge mit seinem HR-Blog www.der-hr-blog.de. VRG betont seine Präsenz nah beim Kunden durch seine 14 Standorte in Deutschland. Trotzdem sind Collaboration-Umgebungen, Video-Konferenzen und Webinare unentbehrlich. Auch ICS hat einen Unternehmensblog und ist auf den gängigen Plattformen wie XING, Facebook etc. präsent. VEDA arbeitet ebenfalls mit einem Blog und setzt auf die eigene Knowledge Base. PERKURA kommuniziert sogar per Twitter mit seinen Kunden. Die Ausweitung der Kommunikations- und Collaboration-Kanäle verändert zukünftig die Zusammenarbeit zwischen den Partnern.

6. Welche Themen stehen bei Ihnen ganz oben auf der Agenda?

Wer glaubt, zu wissen, was uns die Zukunft bringt, irrt. Hunderttausende von Menschen arbeiten an neuen IT-Innovationen. Facebook ist gerade mal gut zehn Jahre alt. Und schon setzt das Portal Rost an. So wundert es nicht, wenn die Mehrzahl der Befragten bei dieser Frage auf den weiteren Ausbau der Zusammenarbeit setzt. Es fallen viele der bereits genannten Stichworte wie mehr Standardisierung, Ausbau der Mobility-Funktionen, mehr Transparenz für alle, Verstärkung der Vernetzung mit anderen Systemen und immer wieder die Erweiterung des Produktportfolios. Deutlich wird hier auch, dass aus dem Dienstleister von gestern heute ein Beratungspartner geworden ist. Von ihm erhoffen sich Unternehmen bessere Effizienzstrategien und Beratung zu Zukunftsthemen. Das papierlose Büro bleibt ein gemeinsames Ziel. Ganz oben auf der Agenda von HR factory stehen: „Kundenzufriedenheit, Service-Qualität, Innovationen und zusätzliche Beratung.“ In einer Anmerkung von VEDA heißt es: „Im Eifer des Gefechtes um HR-Transformation und neue Rollen von und in Personalabteilungen darf eines nicht vergessen werden: Trotz der neuen strategischen Missionen von HR bleiben die Routinen, die durch immer neue Gesetze und Verfahren stetig komplexer werden. Diese Aufgaben gehören nicht zu den Kompetenzen, die das Unternehmen vom Wettbewerb differenzieren. Trotzdem fressen sie viel Zeit und erfordern das permanente Vorhalten von aktuellem Fachwissen in Gesetzgebung und Meldewesen. Wer im HR-Outsourcing externe Leistung einkauft, um sich auf seine Stärken zu konzentrieren, erzielt damit:

- Fokussierung (jeder macht, was er am besten kann)
- ein positives Kosten-/Nutzenverhältnis (Können schafft Effizienz)
- Aktualität und Innovation (Wissen im Kernbereich bleibt aktuell)
- Kompetenz & Qualität (Sicherung der Handlungsfreiheit)
- Skalierbarkeit & Flexibilität (durch Einbindung von Partnern)“ (Fla.)

ADP-Umfrage zeigt: Dilemma bei der Entgeltabrechnung

Deutsche HR-Verantwortliche bevorzugen es auf der einen Seite, die Entgeltabrechnung im eigenen Unternehmen durchzuführen. Auf der anderen Seite beklagen sie sich über mangelndes Personal, da ihre Mitarbeiter zu sehr an administrative Aufgaben gebunden sind. Das zeigt eine Umfrage des IT-Dienstleisters und HR-Spezialisten ADP. Das Unternehmen befragte in Zusammenarbeit mit der Cisar Consulting and Solutions GmbH 75 Personalleiter deutscher Klein-, Mittel- und Großunternehmen telefonisch zu ihrem Einsatz von Lohn- und Gehaltsabrechnungslösungen. „Personalleiter verharren noch zu sehr in der Rolle des administrativen Unterstützers. Gleichzeitig hadern sie, die Prozesse auszulagern, so den Kostendruck zu senken und personelle Ressourcen zu schonen“, sagt Andreas Kiefer, Geschäftsführer bei ADP in Deutschland.

Gemäß des Personalexperten lagern gerade einmal 16 Prozent der Befragten die gesamte Entgeltabrechnung aus. 27 Prozent führen die Abrechnung auf externen Systemen selbst durch und 57 Prozent der Unternehmen betreiben ihre Entgeltabrechnungssysteme selbst und intern. So geben 69 Prozent als Hauptgrund für interne Lösungen an, die Unab-

hängigkeit wahren zu wollen. Daneben sind Flexibilität (67 Prozent) und der Glauben daran entscheidend, die Daten intern vertraulicher behandeln zu können (59 Prozent). Für jeweils rund die Hälfte der Befragten gibt es immerhin keinen Handlungsbedarf, da es schlichtweg gut funktioniert (51 Prozent) oder weil die Mitarbeiter gute Dienste leisten (53 Prozent).

Gleichzeitig beklagen die HR-Entscheider, dass ihnen zu wenig Personal für strategische und konzeptionelle Aufgaben zur Verfügung steht. Denn: Die wenigsten Unternehmen sind bereit, sowohl administrative Tätigkeiten als auch strategisch-beratende Personalfunktionen hinreichend mit Mitarbeitern auszustatten. Zudem räumen die Personaler Vorteile ein, die eine ausgelagerte Lohn- und Gehaltsabrechnung mit sich bringt. So sehen 20 Prozent die IT und 18 Prozent die Mitarbeiter entlastet. Ebenfalls 18 Prozent geben zu, dass weniger Know-how benötigt wird. Nur fünf Prozent erkennen dagegen den Kostenvorteil. „61 Prozent der HR-Bereiche verwalten ein eigenes Budget. Gerade hier ist das Argument der Kostenersparnis durch interne Lösungen nur oberflächlich haltbar. Die Tatsache, dass die Sicherheit bei zertifizierten IT-Dienstleistern wesentlich höher ist, wird durch ein ‚Bauchgefühl, das für interne Lösungen spricht‘ weg argumentiert“, sagt Walter Gora, Geschäftsführer bei Cisar.



Das Portal myRZVpers.on bietet mir alle Funktionen für meine Personalarbeit.

Einfach, sicher und zuverlässig.

Das Personalmanagement für **Krankenhäuser, Kirchen** und **Kommunen** mit KIDICAP

- Lohn- und Gehaltsabrechnung
- Personalkostenhochrechnung
- Urlaubs- und Fehlzeitenverwaltung
- Berichte und Analysen
- Digitale Personalakte
- Dokumentenmanagement
- Listenerstellung
- Bescheinigungswesen

4.000.000 abgerechnete Personalfälle pro Jahr
in unseren zertifizierten Rechenzentren

PERSONAL  2015 Nord
5. Fachmesse für Personalmanagement

Entdecken Sie Ihr individuelles
Personalmanagement in
Halle A4 | Stand A.02

Mehr Informationen:
www.rzv.de

Ihre IT-Lösungen für
Gesundheit und Soziales

