

5 Tipps, wie Sie Ihr Outsourcing-Projekt zum Erfolg machen

Outsourcing in der Personalarbeit ist „in“, „modern“, „effizient“. So liest man auf der einen Seite. Auf der anderen Seite gibt es viel negative Presse: Es wird vom Scheitern der Projekte gesprochen, von unüberschaubaren Kosten und einer sinkenden Daten- und Servicequalität. Nach fast 15 Jahren Outsourcing-Erfahrung und vielen 100 Projekten sind mir 5 Gründe immer wieder begegnet, die ein Projekt garantiert scheitern lassen. Machen Sie es anders!

1. Sparen Sie nicht an der falschen Stelle

„Geiz ist geil“ lautet der Werbespruch eines bekannten Unternehmens und es ist besorgniserregend, wie schnell sich dieser Spruch auch in der HR-Arbeitswelt durchgesetzt hat. Vor allem, wenn es um Outsourcing geht. Denn wenn Sie Ihrerseits den wirklich allerbilligsten Anbieter wählen, dann dürfen Sie sich nicht wundern, dass dieser Dienstleister nicht seine allerbesten Mitarbeiter mit Ihrem Projekt betraut, und auch auf einige kostenintensive, aber datenschutzrechtliche oder anderweitig relevante, wichtige Prüfmechanismen verzichtet.

2. Handeln Sie überlegt, bei der Wahl des Anbieters

Es gibt mittlerweile eine Vielzahl an Anbietern für alle Bereiche der Personalarbeit. Die einen Personaler entscheiden sich für den größten, die anderen für den billigsten oder den bekanntesten Anbieter. Doch am Ende müssen Sie als Kunde und der Dienstleister ganz einfach zusammenpassen. Was haben Sie davon, wenn Sie ein deutscher

Mittelständler sind, der nur lokal unterwegs ist, wenn Sie mit einem internationalen Anbieter zusammenarbeiten, den Sie schon allein wegen seiner laufenden Anglizismen nicht mehr verstehen. Oder der sein Service-Center in Indien hat, aber niemand bei Ihnen Englisch spricht. Genauso schwierig verhält es sich, wenn Ihr Dienstleister selbst an einen Konzern gebunden ist und die Konzernmutter macht 95 % des Geschäfts aus. Also prüfen Sie, wer zu Ihrer Größe, Ihrer Branche und Ihrer Unternehmenskultur wirklich passt.

3. Verlangen Sie nicht immer 100 %

Mancher Personaler erwartet vom HR-Dienstleister, dass er 100%-Qualität liefert. Natürlich dürfen Sie eine hohe Qualität erwarten, Sie zahlen ja auch ein gutes Geld dafür (wenn Sie sich nicht an die „Geiz ist geil“-Mentalität gehalten haben), dennoch hat auch das Tun eines Dienstleisters seine Grenzen. Denn auch hier arbeiten Menschen, die mal einen Fehler machen können oder IT-Systeme fallen einfach mal aus. Fragen Sie sich deshalb: Können Sie intern eine 100%-Qualität garantieren? Erfahrungsgemäß können die wenigsten Firmen und HR-Abteilungen eine fort-



DER AUTOR



Thomas Eggert, Geschäftsführer Begis GmbH und Blogger (www.noch-ein-hr-blog.de)



während 100%-Datenqualität weder halten noch messen. Daher: Auch ein Dienstleister ist nicht perfekt, aber er entlastet Sie ungemein!

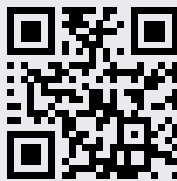
4. Sorgen Sie für klare Prozesse

Ihre internen Prozesse sind nicht sauber geklärt? Sie haben noch keine standardisierten Verfahrensregeln und Ablagestrukturen? Es wird bisher wenig dokumentiert? – keine ideale Voraussetzung für ein Outsourcing-Projekt. Und denken Sie jetzt bloß nicht: Der Dienstleister wird schon wissen, wie es geht. Hinterher ist es zwar einfacher, die Fehler des Dienstleisters nachzuweisen und ihn dafür verantwortlich zu machen. Aber besser ist es, wenn Sie das so genannte Herrschaftswissen, das in den Köpfen Ihrer Mitarbeiter vorhanden ist, von Anfang an mit dem Dienstleister teilen und so ein erfolgreiches Outsourcing-Projekt vorweisen können.

5. Informieren Sie Ihre Mitarbeiter frühzeitig

Natürlich versuchen Sie als Personaler so wenig wie möglich Personalabbau zu betreiben, erst recht in der eigenen Personalabteilung. Aber beispielsweise sollten Sie den bisherigen Lohn- und

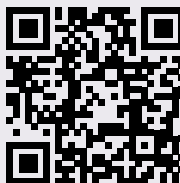
QR-CODES



Wenn Sie als Personaler Alternativen zur internen Lohnbuchhaltung in Betracht ziehen, machen Sie hier den Schnell-Check Lohn-Outsourcing:

bit.ly/1pjmstl

Nach der automatisierten Analyse Ihrer Angaben erhalten Sie eine Tendenz pro oder kontra Lohn-Outsourcing.



Damit Sie für Ihr Unternehmen den richtigen Outsourcing-Dienstleister raussuchen, finden Sie eine Übersicht verschiedener Anbieter unter:

www.personal-im-fokus.de

Gehaltsbuchhalter nach dem Outsourcing Ihrer Lohnabrechnung nicht einfach zum HR-Business-Partner benennen. Nicht nur, dass er das selbst häufig gar nicht will. Nein, es wird für Mitarbeiter schwierig sein, mit einem Dienstleister partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, wenn klar ist, dass sie anschließend ihre Arbeit nicht mehr machen dürfen oder sogar das Unternehmen verlassen müssen. Deshalb: Bevor Sie einen HR-Bereich auslagern, legen Sie fest und kommunizieren Sie frühzeitig, welche Mitarbeiter mit welchen zukünftigen Arbeiten betraut bleiben, welche in andere Aufgabenfelder wechseln und welche ggf. gehen müssen. Das alles kann mit einem professionellen Trennungsmanagement und ohne Ihr Image zu beschädigen, gelingen.

Überprüfen Sie alle diese kritischen Punkte

Denn die Vernachlässigung eines einzigen Aspektes, kann Ihr Outsourcing-Projekt scheitern lassen! Outsourcing ist ein HR-Projekt, das sich für viele Tätigkeiten innerhalb einer Personalabteilung lohnt, um endlich aus der „Personalverwaltungsfalle“ und der Routinearbeit mitten in die strategisch wichtige Personalarbeit mit den Menschen zu gelangen. Damit werden Sie als Personaler in die Lage versetzt, zukünftig einen wertschöpfenden Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens zu leisten. ▶