

Personalverwaltung mal ganz anders

Wenn der Berg zum Propheten kommt



» Anpassungsfähige Lösungen und zentralisierte Prozesse sind die Voraussetzung für mittelständische Unternehmen, um effizienter arbeiten zu können. Der Contact Center-Dienstleister ja-dialog hat diesen Anspruch auf die Spitze getrieben und seine Human Resources (HR)-Prozesse mit einer Vertriebslösung digitalisiert.

Wenn nur zwei Menschen die Personalprozesse für rund 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter managen, kann man dafür gestrotzt das sonst gerne überstrapazierte Attribut „effizient“ verwenden. Denn für gewöhnlich bedarf es dafür in einem mittelständischen Unternehmen zumindest eines HR-Managementsystems. Doch ja-dialog hat sich bewusst für eine andere Lösung entschieden.

„Menschen sind der Dreh- und Angelpunkt in unserem Unternehmen“, erklärt Dr. Christoph Baumgärtner, einer der geschäftsführenden Gesellschafter bei ja-dialog und verantwortlich für Vertrieb und Entwicklung neuer Geschäftsbereiche. „Als Kundenservice-Dienstleister stellen wir unseren Auftraggebern Personal zur Bearbeitung der Kundenanliegen zur Verfügung oder übernehmen für sie den gesamten Kundenservice.“

„Lange haben wir unsere HR-Prozesse über Excel-Listen gesteuert“, blickt Baumgärtner zurück, „doch innerhalb nur weniger Jahre sind wir erheblich gewachsen. Als wir 200 Mitarbeitende waren, wurde deutlich, wir brauchten eine zentrale Plattform, mit der wir alle HR-Prozesse verwalten und steuern können.“ Doch die Suche nach einer passenden Lösung gestaltete sich

schwierig: Klassische Personalmanagement-Systeme waren meist zu teuer, in ihren Funktionen oft überbordend und relativ starr. „Daher sind wir zunächst bei unseren Excel-Listen geblieben“, so Baumgärtner. „Die waren aber umständlich und noch schlimmer: Sie waren fehleranfällig.“

Hilfe zur Selbsthilfe mit Low Code-Lösung

Die Kehrtwende kam mit dem Gedanken, die Herausforderungen mit einer so genannten Low Code-Lösung anzugehen. Die Idee dabei war vor allem, Einführung und Weiterentwicklung eines Systems überwiegend mit eigenen Ressourcen bewältigen zu können, ohne jedes Mal IT-Know-how einkaufen zu müssen.

„Der Low Code-Ansatz versetzt uns in die Lage, unsere spezifischen Anforderungen selbst umzusetzen und eigenständig weiterzuentwickeln“, schildert Nico Eisenreich, Vorsitzender der Geschäftsführung bei ja-dialog. „Unseren Implementierungspartner ziehen wir nur bei komplizierten Themen hinzu. Wir haben verschiedene Lösungen bewertet und uns letztendlich für Salesforce Sales Cloud entschieden.“ Die ja-dialog-Anwendung entspricht damit genau der Salesforce-Philosophie: Unternehmen zu helfen,

DEFINITION: LOW CODE

Wörtlich übersetzt bedeutet der Begriff Low Code „wenig Code“. Die Besonderheit dieses Prinzips liegt darin, dass eigene Anwendungen mit sehr geringen Programmierkenntnissen erstellt werden können. Möglich wird dies durch spezielle Low Code-Plattformen (auch: Development-Plattformen oder Automation-Plattformen), die meist mit dem Prinzip „What You See Is What You Get“ (WYSIWYG) arbeiten.

Das bedeutet, dass es eine grafische Benutzeroberfläche mit einer dahinterliegenden Ebene mit Quellcode gibt. Während die Anwendenden (fast) ohne Programmierkenntnisse aus einem Pool von Bausteinen wählen und diese beliebig anordnen können, wird der Quellcode in Korrelation zu den visuellen Modulen im Hintergrund automatisch geschrieben. Der aktuelle Stand der Anwendung kann immer wieder getestet und überarbeitet werden, bis diese die gewünschten Anforderungen erfüllt.

Die Idee der Low Code-Programmierung ist aus den Ansätzen des Rapid Application Developments (RAD) entstanden.

Standardprozesse mit Workflow-Regeln und zentraler Datenhaltung zu automatisieren, damit dem Management mehr Zeit für die Unternehmensentwicklung bleibt. „Die Sales Cloud hatte bereits viele Standard-Schnittstellen, was die Anbindung an andere Systeme und damit die Einführung erleichterte“, erklärt er. „Und sie ist auch nicht teurer als andere.“ Zudem verfügt Salesforce über ein breites Netzwerk an Implementierungspartnern. Mit einem – der MyCom – arbeitete ja-dialog bereits seit knapp zehn Jahren erfolgreich zusammen. „So fügte sich ein Puzzleteil an das andere“, resümiert Eisenreich.

ÜBER JA-DIALOG

Der Contact Center-Dienstleister ja-dialog übernimmt für seine Auftraggeber den gesamten Kundenservice. Für über 20 Auftraggeber nehmen die ja-dialog-Kundenberater in über zehn Sprachen Anrufe entgegen, bearbeiten Anfragen per E-Mail, Social Media, Chat und WhatsApp. Auf Wunsch konzipiert ja-dialog Kundenservice auf der grünen Wiese, identifiziert Kontaktgründe und definiert die gesamte Customer Experience. Das gesamte Personalmanagement der rund 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwaltet ja-dialog mit Salesforce.



Foto: © ja-dialog

EINE LÖSUNG – VIELE ANWENDUNGEN

Prozesse, die ja-dialog auf Basis der Sales Cloud automatisiert hat:

- Bewerbermanagement
- Einstellungsprozess
- Stammdatenverwaltung der Mitarbeiter
- Dokumentenmanagement (Arbeitsverträge etc.)
- Management der Aufbewahrungs- und Lösungsfristen von Daten
- API-Anbindung an Windows-Domain für die automatisierte Vergabe von User-Berechtigungen (Internet- und Anwendungszugriff, Laufwerke etc.)
- API-Anbindung an Schichtplanungssystem für die automatische Anlage oder Abmeldung
- Automatisierter Abteilungswechsel
- Dashboards für Team- und Projektleiter
- Dokumentation von Mitarbeitergesprächen



Foto: © ja-dialog

Maßgeschneiderte Lösung – jetzt und in Zukunft

Neben Selbstmanagement und Weiterentwicklung in Eigenregie war der Anspruch an die Lösung, dass sie sich an die Prozesse im Unternehmen anpasst. „Endlich kommt der Berg mal zum Propheten!“, formuliert es Baumgärtner. „Wir müssen uns nicht mit unseren Prozessen an die Lösung anpassen, sondern sie unterstützt unsere bestehenden Prozesse.“ Das Er-

gebnis ist so unkonventionell wie effizient. Die Sales Cloud hat sich inzwischen zum führenden System von ja-dialog entwickelt, aus dem ganz unterschiedliche Folgeprozesse angestoßen werden. Mithilfe von Automatisierung und des Low Code-Prinzips kann ja-dialog die gesamte Personalverwaltung mit der Sales Cloud abbilden, von Bewerbermanagement und Einstellungsprozess über die Stammdatenverwaltung bis hin zur Vorlagen- und Dokumentensteuerung – beispielsweise die automatische Erstellung von Arbeitsverträgen oder der Dokumentation von Mitarbeitergesprächen.

Es gibt zudem API-Anbindungen an das Schichtplanungssystem und die Win-

aus der CRM-Welt. Wir haben aber unserer Analyse vertraut und das war richtig“, freut sich Eisenreich. „Der HR-Prozess läuft nun End-to-End über Salesforce.“

Inzwischen hat ja-dialog auch begonnen, das System weiterzuentwickeln. Das Ziel ist, weitere Prozesse anzudocken, beispielsweise die Verwaltung der Arbeitsmittel, das Qualitätsmanagement für Coachings, Trainings und E-Learnings sowie das IT-Ticketsystem und Einkaufsprozesse. Das Set-up ist skalierungsfähig und hat gezeigt, dass es eine gute Herangehensweise war, nicht auf verschiedene, spezialisierte Lösungen zu setzen, sondern mit einem System mit wenigen Funktionalitäten zu starten und diese Low Code-Lösung entsprechend den individuellen Anforderungen mit vertretbarem Aufwand weiterzuentwickeln. Einig sind sich Christoph Baumgärtner und Nico Eisenreich auch darin, dass sie noch viel vorhaben und planen, die Sales Cloud als Herzstück ihrer Systeme stetig weiterzuentwickeln – bald auch mit KI-Features, die die Arbeit weiter erleichtern.

„Der Low Code-Ansatz versetzt uns in die Lage, spezifische Anforderungen selbst umzusetzen und weiterzuentwickeln. Unseren Implementierungspartner ziehen wir nur bei komplizierten Themen hinzu.“

Das Ergebnis hat die Manager bei ja-dialog beeindruckt: „Wir wuchsen von 250 auf 500 Mitarbeitende, ohne dass sich der Zeit- und Arbeitsaufwand für unsere beiden Personalverantwortlichen nennenswert erhöht hätte.“ Das ist möglich, weil alle HR-Daten und -Prozesse auf der zentralisierten Plattform verwaltet und gesteuert werden. Dank Automatisierung laufen die Prozesse nun stabiler und effizienter – und vor allem fehlerfrei.

Manuelle, zeitraubende und fehleranfällige Tätigkeiten gehören damit der Vergangenheit an. Inzwischen arbeiten alle Mitarbeitenden mit dem System, die in irgendeiner Weise Führungs- und Verwaltungsaufgaben übernehmen, informieren sich über das Dashboard und dokumentieren damit beispielsweise die Aktivitäten der Personalentwicklung. Das sind neben den beiden Personalverantwortlichen über 50 Mitarbeitende. „Salesforce ist eine Lösung mit Potenzial. Als unsere Vendor-Analyse ergab, dass Salesforce die beste Lösung für unsere HR-Prozesse bietet, war ich erstaunt. Salesforce kannte ich

Iris Salomon



LinkedIn: <https://tinyurl.com/lrSaLinkedIn>
Xing: <https://tinyurl.com/lrSaXing>