

Abstract

Titel: Prozessanalyse zur Einführung einer Personalberatungs- und betriebswirtschaftlichen Software

Kurzzusammenfassung: Zur Vorbereitung einer Evaluation für eine neue Software bei einer kleineren Personalberatung werden mit Hilfe einer Prozessanalyse vorhandene Schwachstellen und Potenziale in den Abläufen aufgedeckt. Um die Schwachstellen zu beheben, sind neben der Definition von Anforderungen an eine unterstützende Software auch organisatorische und informationelle Massnahmen nötig. Diese münden in Empfehlungen einerseits für die Evaluation eines geeigneten Software-Systems und andererseits für die Umgestaltung wertschöpfender Prozesse.

Verfasser: Pascal Sibold

Herausgeber: Prof. Dr. Rainer Endl

Publikationsformat:

- BATH
- MATH
- Semesterarbeit
- Forschungsbericht
- Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2011

Sprache: deutsch

Zitation: Sibold, P. (2011). *Prozessanalyse zur Einführung einer Personalberatungs- und betriebswirtschaftlichen Software*. (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter (3-5 Tags): Prozessanalyse, Personalberatung, Anforderungen, betriebswirtschaftliche Software, Evaluation

Ausgangslage:

Eine, vor allem in der Ostschweiz tätige Unternehmung im Bereich Personalberatung beklagt seit einiger Zeit die unzureichende bzw. fehlende Unterstützung der Prozesse durch die IT. Zur Abbildung der Prozesse wird eine Software eingesetzt, die bereits ca. 15 Jahre alt ist und den heutigen Anforderungen längst nicht mehr gerecht wird. Speziell in den Bereichen Bewerbermanagement und Customer Relationship Management (CRM) bestehen grosse Optimierungspotenziale. Ebenfalls bemängelt werden eine ungenügende Benutzerfreundlichkeit und die kaum mögliche Anpassung an die Bedürfnisse der Unternehmung. Die Personalberatung verfügt über einen grossen Stamm an Stellenbewerberinnen und -bewerbern, die wegen fehlender Zuweisung von Keywords bei Bedarf aber kaum wiedergefunden werden.

Mit der Einführung einer neuen Software sollen bestehende Schwachstellen ausgemerzt werden, um so die Prozesse effizient gestalten zu können.

Ziel:

Diese Bachelor Thesis bereitet die Evaluation für die Auftraggeberschaft soweit vor, dass im Anschluss daran eine geeignete Lösung leichter gefunden werden kann. Abb. 1 zeigt einen Überblick über die Ziele des Projekts.

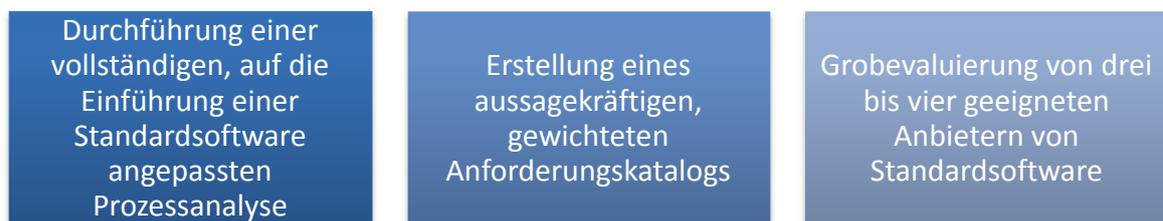


Abb. 1: Ziele der Bachelor Thesis. Quelle: Eigene Darstellung (2011).

Vorgehen:

Zunächst werden die relevanten Prozesse für die Einführung einer neuen Software identifiziert. Diese werden dann im Rahmen einer Prozessdokumentation im Ist-Zustand mit Hilfe von Mitarbeitenden-Interviews aufgenommen. Im Anschluss daran werden diese Ist-Prozesse systematisch analysiert. Als Darstellungs- und Beschreibungsmethode wird dazu die Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK) verwendet. In einem iterativen Verfahren werden die Modelle in einen Zustand überführt, der für alle Parteien zufriedenstellend ist. Aus den modellierten Prozessen können sehr leicht Schwachstellen identifiziert werden, wofür wiederum verschiedene Massnahmen formuliert werden, die zu deren Behebung nützlich sein können.

Die Anforderungen an die neue Lösung sind einerseits direkt aus den Schwachstellen abgeleitet, andererseits aus ERP-Referenzkatalogen entnommen. In Gesprächen mit den verschiedenen beteiligten Parteien werden weitere Anforderungen aufgedeckt.

Nachdem die Anforderungen bekannt und im Anforderungskatalog niedergeschrieben sind, wird eine erste Analyse des Marktes von Personalberatungslösungen durchgeführt. Dadurch können bereits erste Anbieter eruiert werden, die den grössten Teil der Anforderungen erfüllen.

Erkenntnisse:

1. Auch in der Branche Personalberatung hat in den letzten Jahren ein starker Fortschritt im IT-Bereich stattgefunden. Ältere Lösungen verfügen nicht über die nötigen Instrumente zur Unterstützung der Prozesse. Dies vor allem im gesamten Prozess der Suche nach geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern und in der Kundenbindung. Dort müssen viele Schritte mühsam manuell erledigt werden, was zu ineffizienten Prozessen führt. Mit Hilfe einer Prozessanalyse kann leicht überprüft werden, ob diesbezüglich Optimierungspotenziale bestehen.

2. An eine fortschrittliche Personalberatungslösung werden unter anderem folgende Anforderungen gestellt, resp. sie muss folgende Funktionen aufweisen:
 - Schnittstelle zu einer Buchhaltungssoftware oder Beinhaltung eines Buchhaltungsmoduls
 - elektronische Erfassung von Vakanzen
 - umfangreiche Filtermöglichkeiten und Suchfunktionen
 - automatisches Vergleichen von Anforderungen und Fähigkeiten (Matching)
 - Inserateverwaltung über die Software inkl. automatische Onlineschaltung eines Inserats
 - Hinterlegung und automatische Generierung von Vorlagen
 - Integration von Microsoft Outlook (Termine, Kontakte, E-Mail-Versand etc.)
 - Zugriff auch für die Kundschaft und die Bewerberinnen/Bewerber, damit diese ihre Daten selbst pflegen können
 - Möglichkeiten zur Formatierung und Rechtschreibung
 - elektronisches Dossier, das beliebig zusammengestellt werden kann
 - Meldung von Erinnerungen (Alarmer)
 - Beinhaltung eines CRM-Moduls
 - Generierung von Statistiken
 - einfache Anpassbarkeit, Benutzerfreundlichkeit

3. Im Rahmen der Arbeit ist festgestellt worden, dass geeignete zukunftssichere Branchenlösungen für die Personalberatung im Schweizer Markt schwer zu finden sind. Das Angebot an Personalberatungssoftware ist eher klein und entspricht vielfach nicht dem heutigen Stand der Technik. Ein allgemein anerkanntes, breit eingesetztes Produkt existiert nicht.

Bei einer ersten Analyse des Markts sind dem Verfasser vor allem die Produkte der in Abb. 2 ersichtlichen Anbieter positiv aufgefallen. Diese sind weit verbreitet, weisen die nötige Funktionalität auf und überzeugen durch fortschrittliches Design und Handling.



Abb. 2: Anbieter von Personalberatungslösungen. Quelle: Eigene Darstellung basierend auf umantis (ohne Datum), fecher (ohne Datum) und HR4YOU (ohne Datum).

4. Der Evaluation einer betriebswirtschaftlichen Software, im Speziellen für die Personalberatung, ist besondere Beachtung zu schenken, da die meisten Lösungen die Bedürfnisse der Unternehmen wahrscheinlich nicht vollständig abdecken. In der Präsentation durch den Anbieter gilt es deshalb, vorzugsweise an einem konkreten, real existierenden Geschäftsvorfall, festzustellen, ob die nötige Unterstützung der Prozesse gewährleistet ist.

Literaturquellen:

Für die Durchführung einer Prozessanalyse sind insbesondere die folgenden beiden Werke sehr nützlich:

- Allweyer, T. (2005). *Geschäftsprozessmanagement – Strategie, Entwurf, Implementierung, Controlling*. Herdecke: W3L.
- Becker, J., Kugeler, M. & Rosemann, M. (Hrsg.). (2008). *Prozessmanagement – Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung* (6. Aufl.). Berlin: Springer.

Diese vermitteln einen ganzheitlichen Überblick über das Vorgehen einer Prozessanalyse resp. über das Prozessmanagement im Allgemeinen und ergänzen sich dabei gegenseitig. Nützliche Fallbeispiele zeigen die Anwendung / Durchführung in der Praxis auf.