



„Mit der neuen Unternehmenssoftware auf Basis von SAP NetWeaver haben wir bereits heute IT-Kosten im siebenstelligen Bereich gespart; der ROI liegt damit bei unter 35 Monaten.“

Werner Schultheis, Director ICT bei Randstad Deutschland

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die Randstad Deutschland GmbH & Co. KG hat mit der SAP NetWeaver-Technologie die Zusammenarbeit der 240 Niederlassungen optimiert, die IT-Kosten signifikant gesenkt und die Voraussetzungen für weiteres Wachstum geschaffen. Die Disponenten greifen heute mit SAP NetWeaver Portal zentral auf alle für sie relevanten Anwendungen und Informationen zu.

Internetadresse

www.randstad.de

Die wichtigste Herausforderung

Während der Implementierung mussten Prozesse und Abrechnungsregeln außerplanmäßig an den im Juli 2003 abgeschlossenen Branchentarifvertrag angepasst werden.

Projektziele

- Mit neuer Software die Voraussetzung für weiteres Wachstum schaffen
- Zusammenarbeit der Niederlassungen verbessern
- Personaldisposition beschleunigen

Lösungen und Services

- SAP NetWeaver Portal
- SAP NetWeaver Business Intelligence
- SAP NetWeaver Exchange Infrastructure
- SAP R/3 Enterprise
- mySAP Customer Relationship Management

Entscheidung für SAP

SAP deckt alle Geschäftsprozesse ab und mit SAP NetWeaver-Technologie lassen sich Prozesse nahtlos integrieren.

Highlights der Implementierung

Kurze 14-monatige Implementierungsdauer für alle relevanten Geschäftsprozesse.

Hauptnutzen für den Kunden

- Mehr als 30 % IT-Kosten eingespart
- ROI unter 35 Monaten
- Unternehmensweiter Datenaustausch in Echtzeit
- Prozessorientierte Oberfläche beschleunigt Abläufe
- Zentraler Datenpool verbessert die Datenqualität
- Keine sensiblen Personaldaten mehr in den Niederlassungen

Implementierungspartner

btconsult GmbH

Vorhandene Systemlandschaft

- Heterogene Eigenentwicklungen
- SAP-Lösung für Personalwirtschaft

Datenbank

MaxDB

Hardware

IBM P-Series und Intel Server

Betriebssystem

AIX, Windows Server 2003

RANDSTAD DEUTSCHLAND

Personaldisposition in Echtzeit

Die Randstad Deutschland GmbH & Co. KG bietet Unternehmen unterschiedlicher Branchen umfassende Personalservicekonzepte. Neben der klassischen Arbeitnehmerüberlassung gehören unter anderem Outsourcing und Recruitment sowie Inhouse-Service für das Personalmanagement von Großprojekten im Kundenunternehmen zum Portfolio. Randstad Deutschland, seit 1968 aktiv, ist mit rund 240 Niederlassungen in über 200 Städten präsent und erzielte im Geschäftsjahr 2004 einen Umsatz von 595 Millionen Euro. Das Unternehmen gehört zur niederländischen Randstad Holding nv, einem der größten Personaldienstleister weltweit.

Marktführer auf Expansionskurs

Randstad ist in Deutschland Marktführer in der Zeitarbeit-Branche: Im Jahr 2004 waren etwa 23.000 überbetriebliche Randstad-Kollegen bei mehr als 10.000 Kunden tätig, während rund 1.350 interne Mitarbeiter das Geschäft vor Ort und im Servicecenter koordinierten. „Wir werden unseren Expansionskurs fortsetzen und unsere Marktführerschaft auch in den Folgejahren signifikant ausbauen“, erklärt Werner Schultheis, Direktor ICT bei Randstad Deutschland. „Für unseren Erfolg ist es entscheidend, Ressourcen schnell an die Auftragslage anzupassen. Dazu müssen alle Niederlassungen Daten in Echtzeit austauschen können, um beispielsweise bei Kundenanfragen zu wissen, wo welche Mitarbeiter wann zur Verfügung stehen.“

Dezentrale Datenbanken erschweren Zusammenarbeit

Bis zum Mai 2004 setzte Randstad – abgesehen von der SAP®-Lösung für die Personalwirtschaft – nur selbst entwickelte Software für das Front- und Backoffice ein. Die 240 Niederlassungen betrieben ein Netz mit Servern unter Windows NT und OS/400 und waren über Frame Relay mit der Zentrale in Eschborn verbunden. Dort wurden abrechnungsrelevante Daten täglich bzw. wöchentlich repliziert. Randstad verarbeitet monatlich über 120.000 Stundenzettel und erzeugt daraus über 30.000 Entgeltabrechnungen. Durch die Arbeit mit dezentral organisierten

„Nur Lösungen von SAP decken alle Bereiche ab. Darüber hinaus bot SAP die Möglichkeit, Prozesse über SAP NetWeaver-Technologie eng zu integrieren.“

Werner Schultheis, Direktor ICT bei Randstad Deutschland

Datenbanken ließen sich Daten nicht in Echtzeit abgleichen und die Niederlassungen hatten nur Zugriff auf ihre eigenen Informationen. Dies erschwerte sowohl die Zusammenarbeit der Standorte untereinander als auch die Kommunikation mit dem Servicecenter in Eschborn. Niederlassungsübergreifende Aufträge mussten doppelt verwaltet, Mitarbeiterdaten telefonisch oder per Fax ausgetauscht werden. Darüber hinaus verursachten acht verschiedene Schnittstellen einen hohen Wartungsaufwand und die heterogene IT-Infrastruktur behinderte das zukünftige Wachstum.

SAP deckt alle Bereiche ab

Ende 2002 entschied sich Randstad, die alte Systemlandschaft abzulösen. „Wir benötigten eine skalierbare, unternehmensweite Kommunikations- und Transaktionsplattform sowie Softwarebausteine, die unsere Geschäftsprozesse in den Bereichen Personal, Controlling, Reporting, Auftragsabwicklung und Kundenmanagement präzise abbilden“, sagt Schultheis. Nach Sichtung und Analyse des Marktangebots fiel die Wahl im Januar 2003 auf SAP. Dazu Werner Schultheis: „Nur Lösungen von SAP decken

alle Bereiche ab. Darüber hinaus bot SAP die Möglichkeit, Prozesse über SAP NetWeaver®-Technologie eng zu integrieren.“ Hinzu kamen die guten Erfahrungen mit einer stabil laufenden Gehalts- und Entgeltabrechnung, die von SAP ständig an die gesetzlichen Vorgaben angepasst wird.

Planmäßiger Projektverlauf

Randstad entschied sich für die Einführung von SAP NetWeaver Portal, SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI), SAP R/3® Enterprise und mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM). Am 15. Januar 2003 startete das SAP NetWeaver-Projekt. Dreieinhalb Monate später war die Konzeptionsphase (Blueprint) inklusive Aufbau und Test eines technischen Prototyps abgeschlossen, so dass das Projektteam mit der Realisierung der neuen Lösung und der Migration der Daten beginnen konnte. „Die Modellierung der Geschäftsprozesse in der Konzeptionsphase war außerordentlich gut und für das Design und den späteren Projekterfolg grundlegend“, weiß Schultheis.

Der für Januar 2004 geplante Produktivstart musste jedoch verschoben werden, da es notwendig geworden war, Prozesse und Abrechnungsregeln an den im Juli 2003 abgeschlossenen Branchentarifvertrag anzupassen. Die neue Lösungslandschaft für das Backoffice ging daher erst mit einem Monat Verspätung Anfang Februar ans Netz. Mit dem Roll-out in die letzte Niederlassung Anfang März wurde das Projekt jedoch planmäßig im Mai 2004 abgeschlossen.

Schneller disponieren

Die Disponenten bei Randstad mussten früher circa 300 bis 500 Entscheidungen in der Woche treffen, zum Beispiel, wen sie einstellen sollen und welcher überbetriebliche Mitarbeiter wo eingesetzt wird. Entsprechend groß ist der Zeitdruck. „SAP NetWeaver Portal integriert alle benötigten Anwendungen und bietet den Randstad-Disponenten in den Niederlassungen eine prozessorientierte Oberfläche, die passgenau auf ihre Anforderungen abgestimmt ist. Dies beschleunigt die Arbeitsabläufe erheblich“, betont Werner Schultheis. Durch die Single-Sign-on-Funktion müssen sich die 1.300 Portal-Anwender im Front-Office zudem für alle Lösungen nur noch einmal anmelden.

Alle internen Mitarbeiter greifen über Internetbrowser auf SAP NetWeaver Portal zu. Deshalb benötigen die Niederlassungen keine Server mehr. Die SAP-Lösungen laufen auf zentralen Servern unter AIX, die von einem Service Provider in einem externen Rechenzentrum gehostet werden. Die AIX-Rechner sind wesentlich kostengünstiger als die Vielzahl der AS/400 und Intel-Server und schaffen die Voraussetzung, um Kunden und überbetriebliche Mitarbeiter über E-Solutions einzubinden. Ein weiterer Vorteil betrifft die Sicherheit. „In unseren Niederlassungen sind heute keine Personaldatenbanken mehr vorhanden. Dies erleichtert den Datenschutz spürbar“, nennt Schultheis einen für Personaldienstleister bedeutenden Aspekt.

Informationsaustausch in Echtzeit

Randstad speichert und pflegt die Daten nun zentral. Dadurch verbessert sich die Datenqualität und interne Prozesse lassen sich leichter automatisieren. Ganz wichtig: Alle Mitarbeiter können in Echtzeit auf denselben Datenpool zugreifen. mySAP CRM liefert beispielsweise Kontaktketten zu Kunden sowie Informationen zu

„SAP NetWeaver Portal integriert alle benötigten Anwendungen und bietet den Randstad-Disponenten in den Niederlassungen eine prozessorientierte Oberfläche, die passgenau auf ihre Anforderungen abgestimmt ist.“

Werner Schultheis, Direktor ICT bei Randstad Deutschland

Kampagnen und Aktionen. Aus SAP NetWeaver BI lassen sich unter anderem Anwesenheitslisten, Umsatz- und Besuchstatistiken abrufen. Des Weiteren ermöglicht SAP NetWeaver BI verschiedenste Auswertungen wie die Segmentierung von Kunden nach Branchen, Regionen und Umsatz. „Derartige Analysen helfen unserem Vertrieb bei der gezielten Kundenansprache und sind ein wertvolles Instrument zur Erfolgskontrolle“, sagt Schultheis.

Der Informationsaustausch zwischen den einzelnen Niederlassungen hat sich wesentlich verbessert. Disponenten sind heute in der Lage, geeignete überbetriebliche Mitarbeiter aus anderen Niederlassungen per Mausklick zu suchen. Genauso einfach können sie unternehmensweit kommunizieren, welche Qualifikationen bei ihnen derzeit verfügbar sind. Arbeitskräfte lassen sich so flexibler einsetzen und Kundenanfragen besser bedienen.

ROI in knapp drei Jahren

„Mit der neuen Unternehmenssoftware auf Basis von SAP NetWeaver haben wir bereits heute IT-Kosten im siebenstelligen Bereich gespart; der Return on Investment liegt damit bei unter 35 Monaten“, sagt Schultheis. Besonders erfreulich ist die Flexibilität der SAP-Lösung. Dadurch ließ sich der neue Branchentarifvertrag schon im Rahmen der Implementierungsphase rasch einarbeiten. Die erforderlichen Änderungen hätte Randstad mit dem alten System nicht so schnell und einfach realisieren können. „Die konsequente Umsetzung des Tarifvertrags und die weitgehende Automatisierung der Regularien sind aber wichtige Wettbewerbsvorteile für das operative Geschäft“, wertet Schultheis.

Stellenbörsen werden integriert

Technologisch sind die Voraussetzungen getroffen, damit neben den internen Mitarbeitern künftig auch Kunden und überbetriebliche Mitarbeiter direkt mit dem SAP-System arbeiten können, um beispielsweise Rechnungen einzusehen oder Stundenzettel einzugeben. „Wir werden auch externe Zugriffe über das Portal ermöglichen und die Potenziale unserer Randstad-E-Solutions noch umfangreicher nutzen“, blickt Schultheis voraus.

Ab 2006 startet Randstad ein weiteres ehrgeiziges Projekt. In Zukunft bietet der Personaldienstleister seinen Kunden nicht nur eigene Mitarbeiter an, sondern sucht auch über externe Internetstellenbörsen nach geeignetem Personal. Die Stellenbörsen werden mit Hilfe von SAP NetWeaver Exchange Infrastructure (SAP NetWeaver XI) integriert, die Implementierung begann im Oktober 2005. Mit SAP NetWeaver XI wird es bald auch möglich sein, Zeiterfassungsdaten aus dem Web oder Auftragsdaten aus Kundensystemen zu übernehmen.



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a

69190 Walldorf

T 08 00/5 34 34 24*

F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**

F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus