

Sparkasse Managermagazin

23. Mai 2018 - 14:47 | Personalmanagement

Administration auslagern

Sascha Peters, Geschäftsführer S-Servicepartner

Die Personalbereiche der Sparkassen befinden sich in einem Wandel: Veränderungsprozesse in den Instituten erfordern sowohl bei klassisch-operativen Tätigkeiten wie Personaladministration als auch bei komplexen Themen wie Arbeitsrecht oder Personalkostenplanung besondere Fertigkeiten.



Der Aktenschrank kommt weg: Wird die Verwaltungsroutine ausgelagert, bleibt den Personalern der Sparkassen mehr Zeit für kreative Aufgaben wie Personalsuche und -entwicklung. (dpa)

Spezielles Experten-Know-how wird daher zunehmend wichtig. Gleichzeitig sind bei vielen Sparkassen administrative Prozesse bei der Bearbeitung von Personalthemen noch immer sehr ausgeprägt. "Spezialisierung" und "Automatisierung" treten bei der Verarbeitung von Personaldaten leicht in den Hintergrund. Dies bedeutet, dass mögliche Effizienzpotenziale in vielen Instituten noch unzureichend genutzt werden. Häufig ist auch das wichtige themenbezogene Erfahrungswissen in den Personalbereichen auf wenige oder sogar nur eine Person konzentriert - sogenannte Kopfmonopole.

Aber was passiert, wenn so ein Kopfmonopol durch Kündigung oder Krankheit wegfällt? Oder wenn ein erfahrener Mitarbeiter in den Ruhestand geht? Am Markt versierte Fachleute zu finden, die sich etwa im TVöD und in komplexen Abrechnungsverfahren bestens auskennen, ist schwierig. "Die Einarbeitung neuer Kräfte kann abhängig vom Vorwissen mehr als zwei Jahre dauern", so die Erfahrungen von Reinhard Seitz, Personalservice-Profi beim S-Servicepartner. Hinzu kommt, dass es bei vielen Sparkassen nicht zu den strategischen Zielen gehört, Personaladministration vollumfänglich selbst zu gestalten, unter anderem aus Effizienzgründen. Ein weitere Herausforderung, der sich die Personalbereiche der Sparkassen stellen müssen, ist das immer wichtiger werdende Thema Digitalisierung.



Michael Thaler. (privat)

Für die Personalbereiche der Sparkassen bedeutet dies ein Überdenken und Anpassen bisheriger Aufgaben. Sie sind daher als innovativer Gestalter gefordert, um ein dauerhaft erfolgreiches Personal- und Veränderungsmanagement zu betreiben. Im DSGVO-Projekt "Personalarbeit der Zukunft" ist dies laut Michael Thaler, Leiter der Gruppe Personalmanagement und Bildungspolitik, als Kernaufgabe des Personalmanagements herausgearbeitet worden. Insgesamt rücken gestaltende Aufgaben im Personalbereich in den Vordergrund. Um dafür den nötigen Freiraum zu schaffen, können administrative Aufgaben bei Dienstleistern kostenoptimiert gebündelt werden.

Immer mehr Sparkassen lagern Personalsachbearbeitung aus

Diese Erkenntnisse bewegen daher immer mehr Sparkassen dazu, ihre Personalsachbearbeitung komplett oder in Teilen auszulagern. Für diese Entscheidung gibt es mehrere Gründe. Es geht einerseits darum, mehr Freiräume für Personalauswahl, Personalentwicklung und Personalplanung zu schaffen, indem die qualifizierten Mitarbeiter in der Personalabteilung von den rein administrativen Aufgaben der Personalprozesse entlastet werden. Darüber hinaus ermöglicht eine Auslagerung mehr Sicherheit in der eigenen Personalplanung und beseitigt die Problematik der Kopfmonopole.



Michael Müller. (privat)

Aber natürlich stehen bei solchen Entscheidungen auch betriebswirtschaftliche Aspekte im Fokus. Durch die Vorteile der Mengenbündelung bei einem Dienstleister können Kostenoptimierungen erreicht werden, die als Einzelinstitut kaum darstellbar sind. "Diese Erkenntnisse waren für die Sparkasse Münsterland Ost wesentliche Gründe für eine Auslagerung von weiten Teilen der Personal- und Gehaltsachbearbeitung", sagt Michael Müller, Personalbereichsleiter.

Die Entscheidung für eine Auslagerung und die Auswahl des entsprechenden Dienstleisters will sorgfältig vorbereitet und getroffen werden und ist meist ein längerer Prozess. Eine der zentralen Herausforderungen für einen Dienstleister ist es, die betrieblichen Vereinbarungen und Regelungen so zu beherrschen, dass ein fließender und reibungsloser Ablauf sichergestellt ist und alle Notwendigkeiten berücksichtigt sind. Diese Vorbereitung kann gut und gern zwischen

drei und sechs Monaten dauern und wird professionell durch umfangreiche Fragenkataloge unterstützt. Durch die von der Finanz Informatik (FI) unterstützte Standardlösung "Fastviewer" kann eine Prozessaufnahme online erfolgen.

Unverzichtbar für die erfolgreiche Auslagerung ist die Einbindung unterschiedlichster Bereiche in den Sparkassen. Neben den Personalbereichen sind das unter anderem die Personalräte - und in der Regel auch Risikomanager, Datenschutzler und die Leiter der Organisationsabteilungen. "Erst wenn sichergestellt ist, dass alle Fragen beantwortet sind, kann ein Projekt erfolgreich ablaufen und der Dienstleister die Bearbeitung so übernehmen, als wäre er ein Teil der jeweiligen Häuser beziehungsweise der Personalabteilungen", erläutert Müller. Damit ein Dienstleister die Vorteile der Mengenbündelung für den Kunden im vollen Umfang realisieren kann, "ist es wichtig, die Prozesse im Zuge der Auslagerung zu standardisieren", ergänzt Seitz.

Best Practice: Mit neuen IT-Lösungen zu mehr Qualität

Um für die Zukunft gerüstet zu sein und weitere Effizienzen zu heben, sollten Personalprozesse nicht nur digitalisiert, sondern bis in die Fachbereiche der Sparkassen hinein automatisiert werden. Stichwort: Einsatz modernster und webbasierter IT-Lösungen. Die S-Servicepartner-Gruppe setzt als Dienstleister daher ergänzend zu den Lösungen der FI auf das mit der Firma GuideCom entwickelte "Percos-Kundenportal". Dieses ist auf die Anforderungen digitalisierter Personaladministration zugeschnitten und an Paris Plus der FI angebunden.

Das nutzerfreundliche System nutzt die in Paris Plus bereits vorhandenen Daten und liefert dem Anwender in der Sparkasse schon bei der Auftragerstellung fachliche Tipps und zahlreiche Hilfsfunktionen für eine schnelle und strukturierte Onlineerfassung der Aufträge. Es sind weniger papiergebundene Medien einzusetzen, und Postwege entfallen. Der Auftrag kann dann direkt in den Systemen des S-Servicepartners weiter bearbeitet werden. Das bedeutet für Sparkassen und S-Servicepartner: kürzere Bearbeitungszeiten und weniger Fehlerquellen.



Ralf Wienold. (privat)

Die Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert hat das Portal pilotiert und in den Regelbetrieb übernommen. "Mit dem Percos-Kundenportal haben wir die Möglichkeit, Aufträge jederzeit und geleitet von Hinweistexten und Plausibilitätskontrollen einzugeben", berichtet Personaler Ralf Wienold. "Klare Vorteile sind dabei kürzere Bearbeitungszeiten, wegfallende Rückfragen zu fehlenden Angaben und die transparente Einsicht in den aktuellen Bearbeitungsstand. Darüber hinaus gestalten wir auch unsere internen Prozesse neu mit dem Ziel, das Kundenportal des S-Servicepartners bald über eine digitale Schnittstelle direkt befüllen zu können."

Ergänzend werden die Sparkassen durch die Anwendung Fast Viewer bei Bedarf live auf dem eigenen PC-Bildschirm begleitet. Eine ergänzende Möglichkeit, um die Spezialisten des S-Servicepartners für ein Coaching

oder bei Fragen zum Kundenportal zu Rate zu ziehen. Sparkassen profitieren also durch die Auslagerung an einen erfahrenen Dienstleister auf allen Ebenen: Die Kosten für die Personaladministration können gesenkt werden, und der Personalbereich in der Sparkasse erhält den Freiraum, sich auf das nachhaltige innovative Personalmanagement und die anstehenden Veränderungen zu fokussieren. Die erforderliche Digitalisierung in den Prozessen übernimmt der S-Servicepartner in Anbindung an die Standardlösungen der FI für das Personalmanagement.



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online