

IT

MITTEL
STAND

IT-BUSINESS IM MITTELSTAND

SEMINARZENTRUM
SCHLOSS HOHENKAMMERAN DER RICHTIGEN
STELLE ARCHIVIERT

NETZWERKE

Aufbau zukunftsfähiger
Netzwerkstrukturen noch
in den Kinderschuhen

Seite 26

SOFTWARE
AS A SERVICEWie konkret ist die
Preisgestaltung von
SaaS-Angeboten?

Seite 40

LIEFERKETTE

Mehr Energieeffizienz in der
Lieferkette – wie realistisch ist
Green SCM?

Seite 50

IM
INTERVIEWLydia Czekalla,
Leiterin Finanzbuch-
haltung, und Hans-
Peter Grüneberg,
Hotelleiter
von Schloss
Hohenkammer

Seite 20

Recruiting via Web

Dass sich Bewerber online auf freie Stellen bewerben, ist heute gang und gäbe. Leider setzen Unternehmen elektronische Auswahlverfahren wesentlich seltener ein.



Die Personalverantwortlichen konkurrieren um immer spezialisiertere Mitarbeiter, die zu den immer spezifischeren Anforderungen des jeweiligen Unternehmens passen müssen. Gleichzeitig führt die demografische Entwicklung zu einem immer knapperen Angebot an geeigneten Mitarbeitern. Folglich gilt es, die Mitarbeiterauswahl möglichst wirtschaftlich und treffsicher zu gestalten. Der Einsatz elektronischer Auswahlverfahren kann hier unterstützen – beispielsweise durch Online- oder E-Assessment-Werkzeuge, mit deren Hilfe sich auf Basis eines vom Kandidaten online auszufüllenden Fragebogens dessen grundsätzliche Eignung überprüfen lässt. Die Vorauswahl wird dadurch erleichtert. Zum anderen lassen sich E-Tests einsetzen. Diese sind typischerweise auf spezifische Anforderungen zugeschnitten und sollen ebenfalls via eines on- oder offline auszufüllenden Fragebogens Auskunft über das relevante Potential des Kandidaten geben.

Mehr Zeit für wertschöpfende Aktivitäten

Bislang werden E-Assessment-Tools in Deutschland – vor allem im Vergleich zu den angelsächsischen

Ländern – noch sehr zurückhaltend eingesetzt. Als Hauptargumente gegen die Nutzung werden zu meist datenschutzrechtliche Bedenken angeführt. Zudem wird als Gefahr angesehen, dass sich durchaus geeignete Kandidaten nicht auf den Test einlassen und sich somit gar nicht erst bewerben.

Auf der anderen Seite reduzieren sich im Zuge der elektronischen Beurteilung der Koordinationsaufwand, die Reisezeiten und die Recruiting-Kosten. Gleichzeitig wird – so die Logik der Anbieter solcher Werkzeuge – der Auswahlprozess schneller und objektiver. Der insgesamt geringere Administrationsaufwand verschafft dem Recruiter mehr Zeit für wertschöpfende Aktivitäten. Er kann aktiv nach passenden Bewerbern suchen und sich schließlich im persönlichen Gespräch, via Skype oder Telefon ein

Sieben Schritte zum E-Assessment-Werkzeug

1. Definition einer Recruiting-Strategie samt Planung und Budgetierung des E-Assessment-Werkzeugs
2. Erstellung eines Konzepts für den Einsatz des E-Assessment-Werkzeugs
 - a. Integration in die HR- und Recruiting-Strategie
 - b. Definition der Zielsetzung des Werkzeugs
 - c. Definition der Zielgruppe
 - d. Definition der abzufragenden Kriterien
 - e. Definition der Prozesse und der Verantwortlichkeiten
 - f. Definition der Workflows
 - g. Definition der Vorgaben für das Gestaltungskonzept und die systemtechnische Umsetzung
3. Erarbeitung und Freigabe des Gestaltungskonzepts
4. Erarbeitung und Freigabe des Konzepts für die systemtechnische Umsetzung
5. Realisierung des E-Assessment-Werkzeugs
6. Go Live des E-Assessment-Werkzeugs samt interner und externer Kommunikation
7. Definition und aktives „Leben“ eines permanenten Verbesserungsprozesses

Quelle: Mieschke Hofmann und Partner (MHP)

genaues Bild machen. Positiv auswirken können sich E-Assessment-Tools auch auf das Personalmarketing. So lassen sich etwa über gezielte Fragen die Werte und die Kultur des Unternehmens, seine strategische Ausrichtung sowie typische Arbeitsabläufe und Vorgehensweisen vermitteln. Kandidaten können somit ihrerseits überprüfen, ob sie und das Unternehmen zusammenpassen. Viele Bewerber schätzen außerdem, mithilfe eines E-Assessment-Tools ein Self-Assessment durchführen zu können und so

KURZ-MELDUNGEN ERP-PROJEKTE

NAHTLOSE PROZESSE

Die Firma Rothhaas Technischer Fachhandel GmbH mit Sitz im rheinland-pfälzischen Diez nutzt seit Beginn des Jahres 2010 die Unternehmenssoftware Enventa ERP.

GOK GIBT GAS MIT IFS APPLICATIONS

Das auf Regeltechnik für Öl und Flüssiggas spezialisierte mittelständische Unternehmen GOK hat sein ERP-Altssystem durch IFS Applications abgelöst.

mehr über sich und ihr Qualifikationsniveau zu erfahren.

Persönliches Gespräch unverzichtbar

Als Ergänzung zur Online-Bewerbung, in deren Rahmen die harten Fakten der Bewerber erhoben werden, überprüft ein E-Assessment-Tool in der Regel deren Schlüsselfähigkeiten. Beides zusammen ermöglicht es dem Recruiter, eine Negativauswahl vorzunehmen und für sie den Personalauswahlprozess zu beenden. Dabei ist es wichtig, allen Kandidaten – auch denen, die zunächst eine Absage erhielten – die Ergebnisse des E-Assessment transparent zu machen und adäquat Rückmeldung zu geben. Ist später eine Position zu besetzen, die besser zu den vorerst ausgeschiedenen Bewerbern passt, kann vonseiten des Unternehmens aktiv auf sie zugegangen werden. Um hier einen mühelosen Datenaustausch zu gewährleisten, empfiehlt es sich, die E-Assessment-Tools möglichst umfassend in die HR-Systemlandschaft zu integrieren.

Der Einsatz von E-Tests ist vor allem für Unternehmen interessant, die regelmäßig eine große Anzahl von Bewerbungen erhalten und deren Recruiting-Zielgruppe recht homogen ist. Sie können flexibel im Laufe des Recruiting-Prozesses eingesetzt werden – oft im Zusammenhang mit Vis-à-vis-Interviews oder im Rahmen klassischer Assessment Center. Mithilfe der Tests lassen sich insbesondere die berufstypische kognitive Leistungsfähigkeit, das Wissen und berufsbezogene Persönlichkeitsmerkmale abfragen und analysieren. So zum Beispiel, wenn Teilnehmer für ein internes Nachwuchsprogramm ausgewählt werden sollen.

Die Erfahrung zeigt, dass letztlich keine Form von IT-gestützten Auswahlverfahren einen Recruiter ersetzen kann. Die Werkzeuge tragen lediglich zur Effizienz und Qualität des Auswahlprozesses bei und versetzen den Recruiter somit in die Lage, sich nur noch – dann aber intensiver – mit geeigneten Kandidaten zu beschäftigen. **←] Christoph Joos**



Christoph Joos ist Partner bei Mieschke Hofmann und Partner (MHP) und verantwortet als Geschäftsführungsmitglied den Bereich Human Resources.

Kein Hirngespinnst

Eine Untersuchung zeigt, dass die Umsetzung von Unified Communications (UC) Schwierigkeiten bereitet.

[→] Die Zusammenführung von Kommunikationsmedien (Unified Communications) ist ein eindeutiger Trend in der Kundenkommunikation: Konsumenten wollen Unternehmen nicht nur telefonisch, sondern auch per Mail, Twitter oder Chat erreichen. Mit den wachsenden technischen Möglichkeiten steigen auch die Anforderungen an die Menschen, die diese Technik bedienen. Denn nur unter adäquater Einbeziehung und Schulung der Mitarbeiter können die bestmögliche Kundenzufriedenheit erreicht und die Mehrwerte der technologischen Systeme umgesetzt und genutzt werden.

Dass dies noch nicht optimal geschieht, zeigt eine Trendumfrage der Buw Unternehmensgruppe. Befragt wurden mehr als 100 Contact Center Manager mittelständischer Unternehmen aus ganz Deutschland. Eindeutiges Fazit der Entscheider: 66 Prozent der Experten sind sich sicher, dass sie die Kundenzufriedenheit durch den Einsatz von UC-Lösungen nachhaltig steigern können, 82 Prozent schreiben dem Einsatz von UC-Lösungen eine deutliche Steigerung der First-Call-Solution-Rate zu.

Diese Ergebnisse zeigen: UC ist kein Hirngespinnst der Kommunikationsdienstleister, und der Nutzen der Zusammenführung von Kommunikationsmedien wird von Praktikern deutlich erkannt. Die Crux ist jedoch, dass die Umsetzung nicht ganz leicht ist. 64 Prozent der Befragten geben an, dass sich viele Mitarbeiter von technischen Programmen überfordert fühlen, 48 Prozent halten die Schulungen für nicht ausreichend. Die unterschiedlichen Skills und Wissensstände haben eine weitere Folge: 64 Prozent der Befragten sagen, dass die Einführung von UC die Personalbedarfsrechnung und -planung vor neue Herausforderungen stellt. **←] Frank Neuenberg**

Corrigendum

In der letzten Ausgabe von **IT-MITTELSTAND** (10/2010) wurden versehentlich Fotos vertauscht. Wir bitten diese Fehler zu entschuldigen und holen hier die richtige Zuordnung nach:



Matthias Tausendpfund, Solutions Consultant Sales & Marketing bei Open Text



Daniel Izsak, General Manager von Anydoc Software Europa & Afrika

KURZ-MELDUNGEN

CRM-PROJEKTE

WEBERHAUS SETZT AUF CRM

► SugarCRM, Anbieter von Open-Source-basierter Customer-Relationship-Management-Software (CRM), und der Integrationspartner Insignio verhelfen WeberHaus mit Sugar zu einem guten Kundenbeziehungsmanagement.

AUF E-CRM-LÖSUNG GESETZT

► Kaiser+Kraft Europa, der Spezial-Versandhändler für Geschäftsausstattung, setzt künftig auf Beratung und Technologie des Bonner E-CRM-Anbieters Artegic.