



Change-Management

Referenz: ACCURAT Informatik GmbH

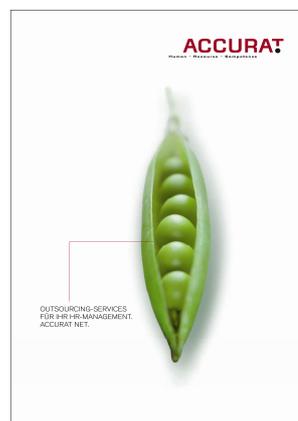
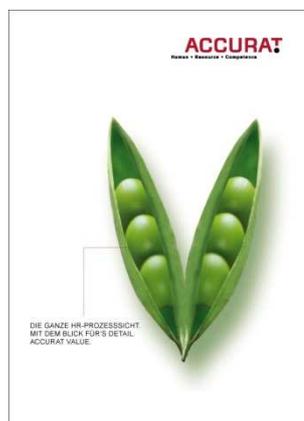
Projekt: Re-Branding des Leistungsangebotes

Aufgabenstellung: Die ACCURAT Informatik GmbH hat sich in 2006 durch einen erfolgreichen SOX-Audit mit SAS-70-Report als geschäftsprozessorientierter Qualitätsdienstleister im HR-Outsourcing strategisch neu positioniert. In der Folge oblag es Hans-Joachim Sauber als Alleingeschäftsführer der ACCURAT Informatik GmbH, die Produkte und Dienstleistungen im Markt neu zu positionieren, die Organisations- und Führungsstruktur neu auszurichten und dies den Zielgruppen im Markt zu kommunizieren.

Hintergrund: Der Markt für Outsourcing-Dienstleistungen befindet sich in einem kontinuierlichen Wandel. Aufbauend auf der Technologie der Web-Services entwickeln sich mehr und mehr webbasierte Hosting-Angebote, die das klassische Applikations-Hosting sukzessive verdrängen. Der Kunde nutzt in der Zukunft gekapselte Teilservices im Outsourcing, die wiederum mit anderen Teilservices aus eigenen IT-Anwendungen und den Anwendungen der Kunden kommunizieren. Ein Beispiel: Die Einstellung eines Mitarbeiters löst automatisch die Bestellung von Mietwagen, Hotelzimmern, Schulungen usw. aus. Voraussetzung für die Definition von Web-Services ist eine Prozessorganisation und eine klare Strukturierung des Leistungsangebotes beim Outsourcing-Anbieter, aus der sich die Anforderungen ableiten lassen.

Durchführung: Nachdem die Prozessorganisation im Jahre 2006 realisiert worden war, wurden die weiteren Herausforderungen wie folgt angegangen:

- Das vorhandene Leistungsangebot wurde entsprechend seinen bestehenden Einzelleistungen (z.B. Artikel-Positionen) und der zukünftig zu erwartenden Marktanforderungen in drei Gruppen gegliedert: Beratungsleistungen, Outsourcing-Services und Softwaremodule bzw. -Services. Grundlage war das Unbundling-Prinzip (welche kleinste Teilleistung kann der Kunde beziehen) aufbauend auf der bestehenden Prozess-Struktur.
- Ausgehend von der erprobten Vorgehensweise zur Realisierung der ACCURAT-eigenen Prozess-Organisation wurde ein Methodenkonzept bestehend aus 6 methodischen Schritten für die Anwendung in Kundenprojekten entwickelt.
- Gemeinsam mit einer auf das Produkt-Branding spezialisierten Marketing-Agentur wurden neue Brands und Key-Visuals entwickelt: ACCURAT VALUE für Personalleistungen, ACCURAT NET für Outsourcing-Services und ACCURAT HCM für Softwaremodule und Services.





- Die einzelnen Produkte wurde inhaltlich jeweils in 6 Teilleistungsbereiche gegliedert und deren Leistungseinheiten inhaltlich beschrieben. ACCURAT VALUE und ACCURAT NET waren so konzipiert, dass sie nicht nur mit auf der Grundlage des ACCURAT-eigenen Softwareangebotes sondern auch in Verbindung mit jeder anderen marktgängigen Standardsoftware eingesetzt werden konnten.
- Gemeinsam mit einem auf das IT-Recht spezialisierten Fachanwalt wurde ein neues Konzept für Kundenverträge nach der Struktur der Service-Level-Agreements geschaffen, bestehend aus Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einem Rahmenvertrag für jeden Produktbereich und Projektblättern für die Definition der kundenspezifischen Projektdetails sowie ergänzenden Preis-/Leistungsverzeichnissen und Kalkulationsblättern.
- Das neu definierte Leistungsangebot wurde in Broschüren, Flyern und einer neu konzipierten Homepage umgesetzt und den Zielgruppen kommuniziert.

Ergebnis:

Die Ergebnisse dieses Change-Managements waren nach einer Projektlaufzeit von ca. einem Jahr im Markt verfügbar. Sie haben nicht nur zur nachhaltigen Steigerung von Umsatz und Ertrag, sondern ebenso wesentlich zur Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit beigetragen.

Referenz:

Herr Sauber hat als Geschäftsführer der ACCURAT Informatik GmbH den erfolgreichen SOX-Audit als Chance für die von ihm geführte Organisation begriffen, sich als Prozessdienstleister mit hohen Qualitätsstandards im Markt neu zu positionieren. Die von ihm geleiteten Aktivitäten im Rahmen des Change Management waren beispielgebend für zielorientiertes erfolgreiches Management einer Business Unit in der AC-Gruppe.

Wir haben im 1. Quartalsbericht 2007 der AC-Service AG hierüber wie folgt berichtet:

„Klassisches HR-Outsourcing noch leicht rückläufig, Margen starkes Business Process Outsourcing wächst um 23%. Geschäftsprozessberatung im HR-Bereich mit neu entwickeltem Methodenkonzept ACCURAT Value positiv aufgenommen.

Nach der im Dezember 2006 erfolgreich abgeschlossenen Zertifizierung entlang den Bestimmungen des Sarbanes-Oxley-Acts hat ACCURAT die Beratungsaktivitäten zur Optimierung der HR-Prozesse weiter ausgebaut. Hierzu wurde mit ACCURAT Value ein durchgängiges Methodenkonzept für die Realisierung von HR-Projekten in sechs Projektreifegraden entwickelt.“

Ergänzend haben wir im 3. Quartalsbericht 2007 berichtet:

„Nach einigen Jahren rückläufiger Umsatzentwicklung hat sich die bereits im 1. und 2. Quartal 2007 abzeichnende umsatzseitige Trendwende auch im 3. Quartal weiter fortgesetzt. Neun-Monats-Umsatz und insbesondere das Neun-Monats-Ergebnis (EBITA) liegen über den Erwartungen des Vorstandes. Die positive Entwicklung dürfte auch im 4. Quartal weiter fortgesetzt werden können.“

Herbert Werle, Vorsitzender des Vorstandes der AC-Service AG bis 2007