

IT-Personal per Mausklick

e-Sourcing-Plattform für die
Beschaffung von Dienstleistungen

**accenture**

High performance. Delivered.

• Beratung • Technologie • Outsourcing

IT-Personal per Mausklick

e-Sourcing-Plattform für die Beschaffung von Dienstleistungen

Die Beschaffung von IT-Personal ist eine besondere Herausforderung: Kein Technologieprojekt ist wie das andere - und immer wieder suchen Projektleiter kurzfristig Spezialisten mit ganz spezifischen Kenntnissen und Fähigkeiten, die sich und ihre Kompetenzen reibungslos in das Team integrieren. Jede Beschaffungsaufgabe wird damit zu einem individuellen Prozess, der in der Regel mit hohem Kommunikations- und Abstimmungsaufwand verbunden ist. Insbesondere Unternehmen, die regelmäßig und in größerem Umfang externe IT-Ressourcen suchen, haben damit einen enormen Beschaffungsaufwand zu bewältigen.

Weil gerade in der projektbezogenen Personalbeschaffung erheblicher Optimierungsbedarf besteht, haben Accenture und GULP Information Services im Herbst 2003 ihre Kompetenzen in der Entwicklung von Procurement-Lösungen und der

Projekt- und Personalvermittlung zusammengelegt. Gemeinsam entwickelten die Spezialisten eine e-Sourcing-Lösung für die Personalbeschaffung. Das webbasierte Ausschreibungsportal ermöglicht, auch im Dienstleistungsbereich möglichst schnell, effizient sowie orts- und systemunabhängig externe Spezialisten zu rekrutieren - und dabei den Zeit- und Abwicklungsaufwand entscheidend zu reduzieren.

Die Situation

Die Beauftragung von Dienstleistungen und IT-Services unterliegt anderen Gesetzen als die klassische Beschaffung von Gütern: Die Auftraggeber wechseln häufig, die Anforderungsprofile wiederholen sich selten, immer wieder sind IT-Kräfte mit spezifischen Fachkenntnissen und unterschiedlicher Erfahrung gefragt. So entsteht ein hoher Kommunikationsbedarf zwischen Procurement, Auftraggebern bzw.

Projektleitern und Lieferanten. Bis die passenden Angebote vorliegen und Vergabeentscheidungen getroffen werden können, vergeht oft viel Zeit - und dass, obwohl eine schnelle und gezielte Deckung von Personalanforderungen durch interne oder externe Ressourcen erfolgskritisch werden kann. Erschwerend wirkt, dass IT-Projekte typischerweise beim Kunden vor Ort umgesetzt werden. Vielen Projektleitern fehlt dort der unmittelbare Zugriff auf die eigene Beschaffungsinfrastruktur, um die entstehenden Personalanforderungen kurzfristig und passgenau zu decken.

Eine Möglichkeit, die Dienstleistungsbeschaffung zu optimieren, ist, die Anforderungen zentral zu bündeln und Anforderungen nur an einen handhabbaren Kreis bevorzugter Lieferanten auszuschreiben. Damit verzichten Auftraggeber und Projektleiter allerdings auf einen

Aufwand für IT-Personalbeschaffung

Prozessvolumen

- bei 50 Anfragen nach Unterstützung durch externes IT-Personal
 - von 30 Bedarfsträgern
 - an nur acht Hauptlieferanten
 - die je drei Angebote direkt oder indirekt an den Bedarfsträger abgeben
- = 1.200 Einzelvorgänge

Prozesskosten

In der Optimierung der Beschaffungsprozesse bestehen oft enorme Einsparungspotenziale:

Die Kosten für Beschaffungs- und Zahlungsprozesse liegen in den meisten Unternehmen bei rund 97 EUR pro Transaktion. Über 60 Prozent dieser Kosten entfallen auf die Abwicklung von Anforderung, Genehmigung und Bestellung.

Am meisten Zeit kostet bei Einkaufs- und Bestellvorgängen

- die Bearbeitung von Anfragen und die Vervollständigung der Bestellungen (42%)
- die Beantwortung der Anfragen von Lieferanten und Einkäufern (je 16%)

großen Teil des Marktangebotes und vergeben unter Umständen gute Chancen auf qualifiziertere oder günstigere Angebote. Überdies bleibt, allen Anstrengungen zum Trotz, auch der so gestraffte Workflow oft eine enorme Belastung. Unvollständige Angaben und viele direkte Rückfragen der Lieferanten beim Auftraggeber erschweren die Umsetzung schlanker Prozesse. Die entstehende, unterschiedliche Information der Lieferanten kann zudem ungünstige Wettbewerbsverzerrungen erzeugen.

Die Strategie

Accenture und GULP Information Services waren überzeugt, dass Unternehmen in der projektspezifischen Personalbeschaffung erhebliche Potenziale zur Steigerung ihrer Effizienz bergen und ihre Wettbewerbsfähigkeit dadurch deutlich stärken könnten. Den Schlüssel zum Erfolg sahen die Partner in der

technologie-gestützten Optimierung von Personalbeschaffungsprozessen. Deshalb planten sie eine e-Sourcing-Lösung, die:

- detaillierte (Dienst)Leistungsbeschreibungen erfasst
- Projektleitern ermöglicht, ihre Personalanforderungen auch unabhängig vom Einsatzort und den dort eingesetzten Anwendungen bzw. Systemen einzustellen
- einen passenden Workflow zwischen Projektleiter, Procurement, Lieferanten und Controlling definiert und alle Beteiligten in diese Prozesskette integriert
- eine reibungslose Kommunikation zwischen allen Beteiligten sicherstellt und so den gleichen Wissensstand über das Projekt, die Anforderung und den Status des Beschaffungsprozesses gewährleistet
- eine revisionssichere Abbildung des gesamten Beschaffungsprozesses sicherstellt

- eine einfache, verständliche Bedienbarkeit auch für nicht regelmäßige Nutzer bietet
- den internen Abwicklungsaufwand für Bedarfsträger und Procurement-Bereiche deutlich senkt
- den datensicherheitsrelevanten Aspekten in der Personalbeschaffung gerecht wird

Die Lösung

Die Entscheidung fiel auf eine webbasierte ASP-Lösung: Das Ausschreibungsportal ist für alle Nutzerzeit-, orts- und plattformunabhängig erreichbar. Es kann alle etablierten Beschaffungsprozesse eines Unternehmens individuell abbilden. Um bei Bedarf auch die vereinbarten Rahmenbedingungen mit bevorzugten Lieferanten zu integrieren, werden besondere Eingabefelder implementiert. Darüber hinaus bietet die Lösung viele zusätzliche Funktionalitäten für Abwicklung, Kommunikation und Interaktion rund

um die Beschaffung projektspezifischer IT-Personalressourcen. So sind beispielsweise Frage-Antwort- oder Feedback-Funktionen eingebaut, über die Bedarfsträger und Lieferanten kommunizieren können. Der Informationsfluss läuft für alle einsehbar über das Portal, gewährleistet damit den gleichen Wissensstand bei allen Beteiligten und sichert so einen optimalen Wettbewerb.

Die Lösung ist so konzipiert, dass auch gelegentliche Nutzer, die das Portal nicht ständig aktiv aufsuchen, über den Stand ihrer Anforderungen informiert sind und die an sie gerichteten Fragen beantworten. Dazu werden sie mit Hilfe automatisch generierter e-Mails und wenigen Mausklicks durch den Beschaffungsprozess gesteuert.

Als webbasierte Lösung ist das Ausschreibungsportal problemlos in das Intranet oder den Webauftritt eines Unternehmens integrierbar. Durch das dem Unternehmen angepasste Design steigt die Akzeptanz unter den Anwendern.

Die Beschaffungsabteilung profitiert von der Möglichkeit, auf der Basis der im System befindlichen Daten projektübergreifende Lieferantenbewertungen durchzuführen. Human Resources kann darüber hinaus die Personalentwicklungs- und Recruiting-Pläne für das Unternehmen anhand der realen Suchaufträge optimieren.

Zur Prozessoptimierung wurden sämtliche Standardabläufe auf wenige Mausklicks reduziert. Von festgelegten Lieferantengruppen über hinterlegte Standardmailtexte bis hin zum automatischen, datumsabhängigen Schließen und Archivieren von Ausschreibungen wurden alle

Rationalisierungsmöglichkeiten ausgeschöpft. Alles in allem minimiert dies den Zeit- und Abwicklungsaufwand für Bedarfsträger und Procurement-Bereiche – bei bestmöglicher Berücksichtigung der Individualität jeder einzelnen Anforderung.

Der Nutzen

für Projektleiter und Auftraggeber:

- schnelle und unkomplizierte Anforderung der passenden externen IT-Fachkräfte
- Lieferantenangebote und Ausschreibungsstatus jederzeit und überall online abrufbar
- komplette Übersicht über alle eingegangenen Kandidatenprofile und angebotenen Stundensätze
- „Firewall“-Funktion: Der Ausschreibende bleibt auf Wunsch anonym und schützt sich so vor unerwünschten telefonischen Rückfragen der Lieferanten

für Procurement und Controlling:

- Vereinfachung des kompletten Ausschreibungsprozesses
- reversionssichere Verteilung und Speicherung der Angebotsdaten
- detaillierte Auswertungsmöglichkeiten für die Steuerung, Kontrolle und Analyse der Lieferanten und deren Performance

für Human Resources und internes Ressourcenmanagement:

- frühzeitiges Erkennen von dauerhaft nachgefragten Qualifikationen
- Möglichkeit, eigene Ressourcen zeitnah aufzubauen

für die Lieferanten:

- einheitlicher Workflow für die Angebotsabgabe und Verfolgung
- Reduktion von Zeit- und Abwicklungsaufwand
- gleicher Wissensstand, keine Wettbewerbsverzerrung

High Performance. Delivered.

Das Ausschreibungsportal wurde von Herbst 2004 bis April 2005 im Pilotbetrieb getestet. Mit großem Erfolg: Bis zum 01.04.2005 wurden 131 Anfragen von 45 verschiedenen Projektleitern an die beteiligten IT-Dienstleister ausgeschrieben. Aus den abgeschlossenen Verträgen errechnen sich allein durch den Bündelungseffekt und bessere Verhandlungspositionen Einsparungen in Höhe von rund 400.000 Euro. Hinzu kamen beträchtliche Kostensenkungen in der Administration und Abwicklung der Ausschreibungen sowie im Vertrags- und Lieferantemanagement. Als erfolgsentscheidend erwies sich die außerordentlichen Praxisnähe und die hohe Akzeptanz der Lösung insbesondere bei den Projektleitern. Aufgrund dieser positiven Erfahrungen wird das Ausschreibungsportal von GULP Information Services zusammen mit Accenture weiterentwickelt.

Das Ausschreibungsportal wird von GULP vertrieben. Accenture bietet die Dienstleistung der Beschaffung von externen Ressourcen als Beschaffungsberatung (Strategic Sourcing Prozess) sowie als komplettes Outsourcing-Projekt an.

Das Ausschreibungsportal im Überblick:

Internetbasierte ASP Lösung

- Eine Implementierung in bestehende Systemlandschaften entfällt
- Jederzeit und von überall erreichbar ohne zusätzliche Software
- Flexible Anpassungen an die Kundenvorgaben möglich

Prozessoptimierung & Workflow

- Standardabläufe werden konsequent vereinfacht und zusammengefasst
- Management von Ausschreibungen und Angeboten in "Echtzeit" ohne Zeitverzug

Informationsfluss

- Innovatives Frage-Antwort-System
- Anonyme Kommunikation zwischen Projektverantwortlichen und Lieferanten ("Firewall")
- Gleicher Kenntnisstand aller Beteiligten zu jedem Zeitpunkt
- Konsequente Einbeziehung des Auslastungsmanagements für interne Ressourcen

Corporate Design

- Erscheinungsbild im Look & Feel des Unternehmens
- Corporate Design bleibt nach außen und innen gewahrt
- Verwendung unternehmensinterner, etablierter Bezeichnungen

Usability

- Benutzerfreundlichkeit durch klare Führung
- E-Mail-Benachrichtigungen leiten den gelegentlichen Nutzer sicher durch die Abläufe
- Auf ein Minimum reduzierte Seiteninhalte und verständliche Bezeichnungen
- International einsatzfähig durch Mehrsprachigkeit (derzeit englisch/deutsch)

Monitoring

- Standardisierte, revisionssichere Datenhaltung für leistungsfähige Statistiken und ein detailliertes Controlling
- Integriertes Statistiktool

Sicherheit

- Per IP Zugriff überwachter Aufruf der Ausschreibungen und Angebote
- http-Authentifizierung / 128 Bit SSL-Verschlüsselung
- Detaillierte Logfile-Analyse

GULP Information Services

GULP ist eine der führenden deutschen IT-Personalagenturen. Das Unternehmen betreibt Deutschlands größte IT-Projektbörse www.gulp.de und gilt mit über 250.000 Ausschreibungen und einer Marktabdeckung von über 90 Prozent als Marktführer in der internetbasierten Beschaffung von externem IT-Personal.

Kontakt:

GULP Information Services GmbH
Ridlerstraße 37
80339 München
Deutschland

Stefan Symanek

T: +49 (0)89 500 316-501

F: +49 (0)89 500 316-999

stefan.symanek@gulp.de

Copyright © 2005 Accenture
All rights reserved.

Accenture, its logo, and
High Performance Delivered
are trademarks of Accenture.

Accenture

Accenture ist ein weltweit agierender Management-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister. Mit dem Ziel, Innovationen umzusetzen, hilft das Unternehmen seinen Kunden durch die gemeinsame Arbeit leistungsfähiger zu werden. Umfangreiches Branchenwissen, Geschäftsprozess-Know-how, internationale Teams und hohe Umsetzungskompetenz versetzen Accenture in die Lage, die richtigen Mitarbeiter, Fähigkeiten und Technologien bereitzustellen, um so die Leistung seiner Kunden zu verbessern. Mit über 123.000 Mitarbeitern in 48 Ländern erwirtschaftete das Unternehmen im vergangenen Fiskaljahr (zum 31. August 2005) einen Nettoumsatz von 15,55 Milliarden US-Dollar. Die Internet-Adresse lautet www.accenture.de (Österreich: www.accenture.at / Schweiz: www.accenture.ch).

Kontakt:

Accenture Services GmbH
Accenture Procurement Solutions (APS)
Campus Kronberg 1
61476 Kronberg
Deutschland

Andreas Kraft

T: +49 (0)6173 9466313

F: +49 (0)6173 9446313

andreas.kraft@accenture.com

Martin Mueller-Raidt

T: +49 (0)6173 9466288

F: +49 (0)6173 9466613

martin.mueller-raidt@accenture.com