

CASE STUDY

AUS DREI MONATEN WERDEN DREI WOCHEN

Das Studierendenwerk Aachen optimiert
seine Recruiting-Prozesse mit dem
Bewerbermanagement von Haufe



Bislang verwaltete das Studentenwerk Aachen die eingehenden Bewerbungen in einer Excel-Tabelle. Das ist bei der wachsenden Zahl an Stellenausschreibungen nicht mehr realisierbar. Eine moderne Bewerbermanagement-Software hilft den Recruitern nun, den Überblick zu behalten – und vor allem, den Prozess schneller und besser zu gestalten.

Essen, Wohnen, Finanzen und Kinder – das sind die grundlegenden Themen, um die sich die Studentenwerk Aachen AöR und die STW Aachen Service GmbH kümmern. Die insgesamt rund 340 Mitarbeiter sind für die sozialen Belange der rund 61.000 Studierenden an der RWTH und FH Aachen zuständig. Sie betreuen neun Mensen in Aachen und Jülich, kümmern sich um 24 Wohnanlagen für Studenten, informieren diese über BAföG und andere Möglichkeiten der Studienfinanzierung. Sie stellen 154 Betreuungsplätze für den studentischen Nachwuchs in fünf Kindertagesstätten zur Verfügung und sind Dienstleister für Catering, Kaffeebars und Reinigung.

„Die Entscheidung fiel auf das Haufe Talent Management, weil es sehr selbsterklärend ist. Die Prozesse sind einfach dargestellt. So kommen auch Kollegen, die nicht so fit am Computer sind, gut damit zurecht.“

Anne Reuter-El Bermaki, Studentenwerk Aachen

Das heißt: Die Sachbearbeiter Human Resources betreuen ein breites Spektrum an Mitarbeitern – vom BAföG-Sachbearbeiter bis zur Küchenhilfe. Und sind auch dafür zuständig, dass alle offenen Stellen für Erzieher und Erzieherinnen, Hausmeister, Küchen- und Reinigungskräfte zeitnah und erfolgreich besetzt werden.

Die Grenzen von Excel

Doch gerade bei der zeitnahen Stellenbesetzung haperte es früher häufig. Die über 1.200 Bewerbungen, die das Studentenwerk Aachen im Jahr 2010 erhielt, wurden bis dato in einer Excel-Tabelle erfasst. Die HR-Sachbearbeiter versandten eine Eingangsbestätigung und leiteten die Mappen oder ausgedruckten E-Mail-Bewerbungen an die Linienvorgesetzten weiter. Den komplexen Anforderungen eines modernen Bewerbermanagements entsprach dieser Prozess schon längst nicht mehr. „Erstens hatten wir über Excel nur wenig Überblick und konnten kaum

Notizen vermerken“, berichtet Anne Reuter-El Bermaki, in der Personalabteilung zuständig für Organisation. „Zweitens konnten wir den Prozess nicht nachverfolgen. Das größte Problem war, dass wir die Bewerbungen aus der Hand gegeben haben und immer sehr lange brauchten, diese von den Linienvorgesetzten wieder einzusammeln. Das hat sich teilweise über Wochen hingezogen“, nennt sie eines der größten Mankos des bisherigen Prozesses.

Denn die Kindertagesstätten, Mensen und anderen Einrichtungen, die das Studentenwerk betreut, sind über ganz Aachen und Jülich verteilt.

Einen weiteren Grund, der für die Einführung einer professionellen Bewerbermanagementsoftware, sprach, nennt Stefanie Klemt, Sachbearbeiterin Human Resources: „Wir haben eine relativ hohe natürliche Fluktuation und zudem einen hohen Altersdurchschnitt. Das heißt: Wir werden in den nächsten Jahren noch mehr Einstellungen vornehmen müssen, weil viele Mitarbeiter in Rente gehen.“ Ein Phänomen, das zahlreiche Unternehmen aufgrund des demografischen Wandels in den nächsten Jahren erleben werden. Im Studentenwerk Aachen und der STW Aachen Service GmbH liegt die Zahl der Einstellungen momentan noch bei insgesamt rund 85 pro Jahr. Das dürfte sich allerdings bald ändern.

Einfach und selbsterklärend

Nachdem der Bedarf erkannt und die Entscheidung für eine professionelle Softwarelösung gefallen war, nahm das Studentenwerk Aachen drei Anbieter in die engere Wahl. Die Entscheidung fiel auf das Haufe Talent Management, „weil es sehr selbsterklärend ist“, so Anne Reuter-El Bermaki. „Die Prozesse sind einfach dargestellt. So kommen auch Kollegen, die nicht so firm am Computer sind, gut damit zurecht“, nennt sie einen entscheidenden Faktor.

Seit September 2011 ist die Lösung nun implementiert. Mit der Software-Einführung hat das Studentenwerk seine gesamten internen Bewerbermanagement-Prozesse geändert und optimiert. Anne Reuter-El Bermaki: „Wir sind ziemlich kritisch und testen alles durch. Bis jetzt konnten wir fast alles so abbilden, wie wir uns das vorgestellt haben.“

Der Anwender

Studentenwerk Aachen

9 Mensen, 24 Wohnanlagen, 154 Betreuungsplätze in 5 Kindertagesstätten, Catering, Kaffeebars, Reinigung



Institution: Studentenwerk Aachen



Branche: öffentliche Verwaltung



Standort: Aachen



Mitarbeiter: 340 Mitarbeiter sind zuständig für 61.000 Studierende



www.studierendenwerk-aachen.de



Am Anfang steht das Anforderungs-Profil

Da das Studentenwerk Aachen als Anstalt öffentlichen Rechts etwas anders funktioniert als „normale“ Wirtschaftsunternehmen, ist es froh über die Flexibilität, die das Bewerbermanagement von Haufe bietet. So beginnt der neue Bewerbermanagement-Prozess mit einem Anforderungs-Profil, in dem die Linienvorgesetzten ihre Anforderungen für eine Stelle formulieren. Originär sieht die Softwarelösung zunächst einen so genannten Besetzungsantrag vor. Aber da in der AöR Stellenbesetzungen gemeinsam mit dem Verwaltungsrat einmal jährlich festgeschrieben werden, fällt dieser Genehmigungsprozess weg. Relativ unkompliziert konnte der in der Software vorinstallierte Besetzungsantrag in das bereits erwähnte Anforderungsprofil umgewandelt werden. Dieses dient als Grundlage für die Stellenausschreibung, die zentral in der Personalabteilung formuliert wird und – je nach Position – in regionalen oder überregionalen Medien, Print oder Online, ausgeschrieben wird. Künftig soll die Ausschreibung jeweils auch immer über die Homepage des Studentenwerks Aachen erfolgen, damit Bewerbungen direkt über ein Bewerbungsformular ins Haus kommen.

„Wir hoffen, dass dann 70 bis 80 Prozent der Bewerbungen online ins Haus kommen“, sagt Stefanie Klemt. Sie ist sich relativ sicher, dass dieses Ziel erreichbar ist – trotz des hohen Anteils an gewerblichen Mitarbeitern und Hilfskräften: „Gerade Hausmeister und Handwerker sind sehr Internet-affin und senden uns schon jetzt Bewerbungen häufig per E-Mail zu.“



Nahezu papierloser Prozess

Bis die Online-Bewerbungsmöglichkeit eingesetzt werden kann, kommen die Bewerbungen teils als Papiermappen, teils per E-Mail ins Haus. Sie werden eingescannt beziehungsweise in die entsprechenden Formulare eingegeben und den Linienvorgesetzten digital zur Verfügung gestellt. Diese haben Zugriffsrechte auf alle Bewerbungen, die ihrer Vakanz zugeordnet wurden. Das Rollenkonzept des Systems gibt den Recruitern, dem Administrator, den Gremiumsmitgliedern und den Linienvorgesetzten unterschiedliche vorab definierte Lese- und Schreibrechte. Leserechte beispielsweise haben die Gremiumsmitglieder wie Abteilungsleiter oder der Personalrat. Die Linienvorgesetzten können darüber hinaus auch Notizen aus Vorstellungsgesprächen hinterlegen oder schon im Vorfeld ihre Beurteilungen und Bemerkungen abgeben.

Ganz papierlos läuft der Prozess nicht ab – aber nahezu. Für das Vorstellungsgespräch drucken sich die Vorgesetzten ein Dossier aus, damit sie im Gespräch die wichtigsten Bewerberinformationen in der Hand haben. Dort finden sich auf zwei Seiten die Bewerberdaten und Antworten auf die Leitfragen, danach folgen noch die Dokumente wie Schul- und Arbeitszeugnisse.

Erleichterung durch Vorselektion

Eine weitere Besonderheit im neuen Bewerbermanagement-Prozess stellen so genannte Leitfragen dar. Diese sollen bei jeder Stelle auf einen Blick erkennen lassen, ob der Bewerber die grundlegenden Anforderungen mitbringt: Haben Sie eine handwerkliche Ausbildung? Wie viele Jahre Berufserfahrung haben Sie? Haben Sie einen Pkw-Führerschein? So lauten beispielsweise einige Fragen für die Stelle eines Hausmeisters. Je nach Antwort wird eine bestimmte Anzahl an Punkten hinterlegt, aus dem sich ein Ranking errechnet, wie stark der Bewerber formal auf eine Stelle passt. Damit wollen die Personalexperten den Linienvorgesetzten die Arbeit etwas erleichtern und ihnen diejenigen Bewerbungen ersparen, die überhaupt nicht auf die Stelle passen, weil sich etwa ein Busfahrer als BAFöG-Experte bewirbt.

Zunächst waren nicht alle Linienvorgesetzten glücklich mit dieser Vorselektion. „Aber das konnten wir schnell beheben“, sagt Stefanie Klemt. „Denn wir konnten ihnen deutlich machen, dass wir alle grundlegend passenden Bewerber zusenden und nur die ‚Exoten‘ aussortieren.“ Daher seien alle Vorgesetzten ganz angetan vom neuen, einfach zu handhabenden System. „Und sie haben immer noch die Freiheit, die Qualität der Zeugnisse selbst zu beurteilen“, ergänzt Stefanie Klemt.

Ziele erreicht

Die zwei grundlegenden Ziele des neuen Bewerbermanagement-Systems hießen: Schnelligkeit und Qualität verbessern. Schon in der Pilotphase zeigte sich, dass diese Ziele erreicht werden können. Beispielsweise gab es kürzlich

eine Ausschreibung, auf die 30 Bewerbungen ins Haus kamen. Vom letzten Bewerbungstag bis zum ersten Vorstellungsgespräch sind keine drei Wochen vergangen. „Das ist für uns sehr schnell“, resümiert Anne Reuter-El Bermaki. „Früher konnte das bis zu drei Monate dauern. Aber heute geben die Vorgesetzten oft schon innerhalb weniger Stunden ihre Beurteilungen ab und wir können zeitnah Termine für Vorstellungsgespräche vereinbaren.“

Auch das Fazit von Stefanie Klemt fällt positiv aus: „Die grundlegenden Verbesserungen sind für mich die Durchlaufzeiten, die Qualität und die Transparenz“, sagt sie. Aus ihrer Sicht stellt insbesondere der letztgenannte Punkt eine deutliche Prozessoptimierung dar: „Die Führungskräfte werden zeitnah und besser mit einbezogen und für uns ist das Nachhalten des Prozesses viel einfacher geworden. Wir wissen immer, wie der Status einer Bewerbung ist.“



Zielsetzung

- > Bei wachsender Zahl an Bewerbungen den Überblick behalten
- > Prozess schneller und besser gestalten
- > Feedback von Führungskräften zügiger erhalten
- > Bisherige Excel-Lösung abschaffen, dabei System an Unternehmensstruktur anpassen



Ergebnis

- > Geringe Durchlaufzeiten, Führungskräfte werden besser und schneller mit einbezogen
- > Mehr Qualität und Transparenz während des Prozesses
- > Erleichterung durch Vorselektion anhand Leitfragen
- > Möglichkeit der Ausschreibung über Homepage
- > Papierbewerbungen werden digitalisiert und in elektronischen Prozess eingebunden
- > Flexibilität des Systems ermöglichte Anpassung an unternehmenseigene Prozesse
- > Unterschiedliche Schreib- und Leserechte für Recruiter, Administrator und Führungskraft



Menschen, die das richtige tun.

Wir sind davon überzeugt, dass es die Menschen in einem Unternehmen sind, die nachhaltigen Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit möglich machen. Denn sie sind es, die auf Augenhöhe mit Kunden agieren und durch ihre Kompetenz Mehrwert generieren. Als Anbieter für integrierte Unternehmens- und Arbeitsplatzlösungen stellen wir daher den Mitarbeiter ins Zentrum unternehmerischen Denkens und Handelns. Mit dieser Grundphilosophie entwickeln wir unser einzigartiges Angebot aus Software, Inhalten, Weiterbildung und Beratung, die Menschen dabei unterstützen, mit ihrem Wissen und ihren Fähigkeiten nachhaltig zum Unternehmenserfolg beizutragen.

Jetzt informieren:



Telefon: 089 90 4097 00

Mail: talentmanagement@haufe.de

www.haufe.de/talentmanagement

HAUFE.
TALENT