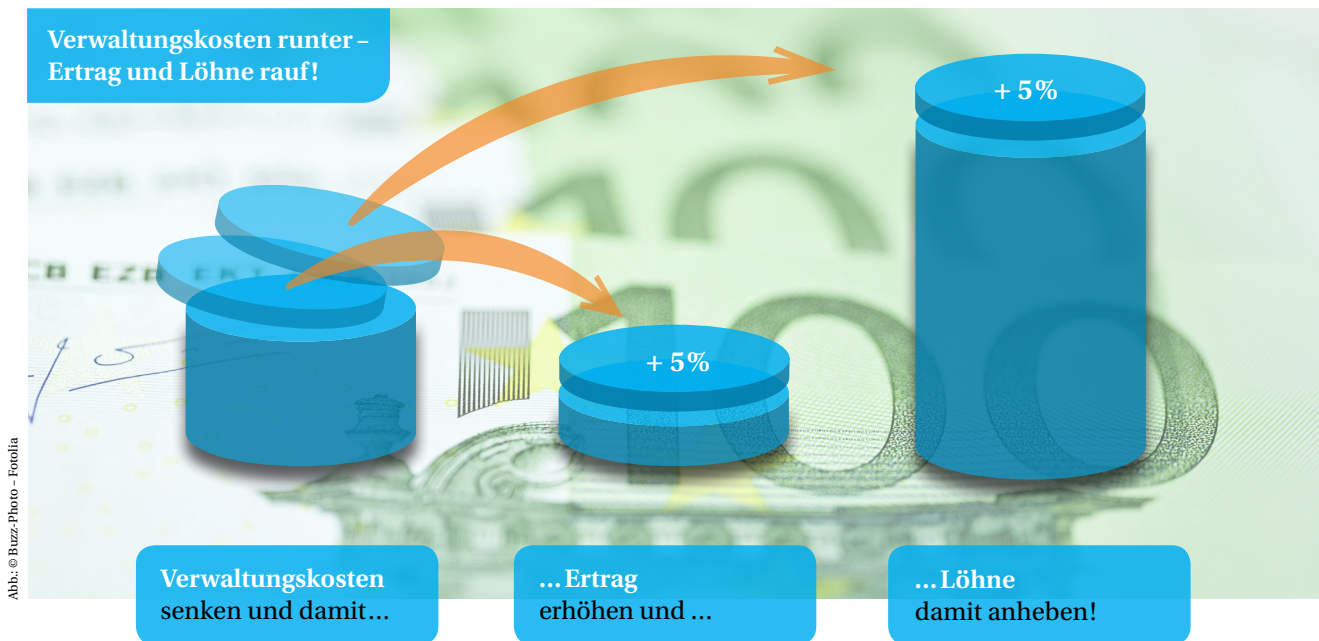


Timo Jascha Mühlmann

Zeitfresser rauben Gewinne in der Zeitarbeit

Eselohren, überlastete Disponenten und dicke Personalakten verraten, wo in der Verwaltung das Potenzial schlummert.



05.11.2012 – 25 % der Einnahmen fließen bei manchen Zeitarbeitsunternehmen in die indirekten Kosten – ein Unding, das den Gewinn schmälert und Wachstum blockiert. Die Gründe liegen häufig in einer ineffizienten Verwaltung: „Das haben wir schon immer so gemacht!“ kostet Zeit und Geld, doch selten wird das dringend nötige Aufräumen angepackt. Wo liegen die größten Zeitfresser und damit Einsparpotentiale?

Bewerber besser managen

Die meisten Zeitarbeitsunternehmen haben zwar eine professionelle Bewerberdatenbank, aber: „Wir können doch nicht alle dort einpflegen“, heißt es oft. „Das kostet uns für jeden mindestens 15 Minuten Arbeitszeit: Stammdaten, Lebenslauf, Dokumente einscannen und ablegen ...“

Spätestens wenn eine Kundenanfrage kommt, wird diese „Einsparung“ zum Zeitfresser. Stapel von Papierbewerbungen werden durchwühlt,

E-Mail-Postfächer und Ordner durchsucht, gegebenenfalls Anfragen bei nahegelegenen Niederlassungen gestartet. Das verlängert die Reaktionszeit gegenüber dem Kunden. Die obendrein existierende Bewerberdatenbank wird oft falsch oder nur oberflächlich durchsucht – auf Grund von Unwissen. Dieses Procedere wiederholt sich bei jeder Anfrage aufs Neue.

Tipp: Grundsätzlich gehören alle Bewerber in die Datenbank – abgegriffene Bewerbermappen in Schränken sind der Tod jeder Effizienz. Das heißt aber nicht, dass man alles selbst eingeben muss. Ziel ist, 80 % der Daten übers Internet zu erhalten. Ein ansprechendes Online-Formular motiviert Bewerber, es auch zu nutzen.

Mindestens ebenso wichtig ist, dass die online gesendeten Informationen und Anhänge über eine Schnittstelle direkt in die Bewerberdatenbank fließen – und nicht in irgendeiner Form als E-Mail ankommen. Online in die Daten-

bank bedeutet, dass die wichtigen Felder in der Software gleich richtig ausgefüllt sind. Die Daten stehen ohne Zeitverzug zur Auswertung, Suche und Filterung zur Verfügung. Der Datensatz muss bei Bedarf nur noch vervollständigt werden.

Zuständigkeiten definieren

Alltag in der Zeitarbeit sieht oft so aus: Eigentlich sollte die Mitarbeiterin sich auf die Zeiterfassung konzentrieren – sie muss nur vorher noch schnell einen Abschlag machen, eine Abrechnung korrigieren, eine Bescheinigung ausstellen – und wieder kommt eine E-Mail vom Disponenten, dass ein Mitarbeiter das falsche Fahrgeld bekommen hat ... Effizient arbeiten kann so niemand.

Tipp: Das Unternehmen in sinnvolle Bereiche wie Vertrieb, Marketing, Disposition, Verwaltung aufteilen und den Mitarbeitern klare Zuständigkeiten und feste Arbeitsabläufe geben.

Heißes Thema in fast allen Zeitarbeitsunternehmen ist hierbei,

was speziell die Disponenten NICHT zu tun haben: Dass sie z.B. Urlaubsanträge genehmigen – aber müssen sie die Daten auch ins System eingeben? Dass sie neue Mitarbeiter gewinnen, die Konditionen aushandeln – aber müssen sie die Stammdaten anlegen? Häufig sind Disponenten mit Verwaltungsaufgaben belastet, und umgekehrt stöhnen die eigentlichen Verwaltungsmitarbeiter über fehler- und lückenhafte Dateneingaben von Disponenten. Das ist nur durch klare Aufgabenverteilung zu lösen.

Weg mit den Zetteln

Ob Krankmeldung oder Urlaubsantrag, jeder Vorgang kostet locker 10 Minuten: Öffnen der Zeiterfassung, Mitarbeiter suchen, Zeitraum eingeben, Beleg scannen und kopieren, als Datei und in Papierform (mehrfach) ablegen, zur Rechnung weitergeben ... Wer die Zeiterfassung verschlanken will, muss weg von der Zettelwirtschaft.

Tipp: Heute können Tätigkeitsnachweise stapelweise mit Schrifterkennung eingescannt und automatisch in die Zeiterfassung eingetragen werden. Noch rationeller sind internetbasierte Datenbanken, in die jeder Mitarbeiter sich einloggt und seine Zeiten selbst eingibt.

90 % weniger Akten

Unmengen von Papier in den Personalarchiven werden aus Angst vor Erlaubnis-, Sozialversicherungs- und Lohnsteueraußenprüfungen archiviert. 90 % davon kann man sich sparen.

Tipp: In Papierform muss nur (!) der Arbeitsvertrag abgelegt werden. Der Rest sollte eingescannt und revisionssicher (!) archiviert werden. Das reduziert Druck- und Archivierungskosten (Toner, Papier, Ordner, Regale, Archivraum) auf ein Minimum. Moderne Dokumentenmanagementsysteme erfüllen die gesetzlichen Bestimmungen der Bundesanstalt für Arbeit und sind GDPdU-konform (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen).

Anspruchsvolle Kunden

Zeitarbeitsunternehmen machen immer öfter die Buchhaltung für ihre Kunden! Sie berücksichtigen fünf und mehr Kostenstellen am Tag, weisen komplizierte Zuschläge aus und sortieren zahllose Teilrechnungen. Das ist ein toller Service für den Kunden, denn es verlagert den Verwaltungsaufwand zum Zeitarbeitsanbieter. Für den Vertrieb ist das „kein Problem, machen wir gerne für Sie“, doch die Verwaltung muss es später ausbaden. Individuelle Abrechnungs- und Verwaltungsdienstleistungen sind in den gängigen Softwarelösungen nicht abbildbar.

Tipp: Konditionen sollten nach Möglichkeit standardisiert werden. Gegen Zusatzservice spricht nichts, aber der Mehraufwand sollte im Verrechnungssatz berücksichtigt sein. Wer allerdings bei jedem Kunden von den AGB abweicht, läuft Gefahr, seine Verwaltung so aufzublähen, dass er den Gewinn schmälert.

Mitarbeiter gleich behandeln

Mal ist der Disponent großzügig, mal tritt der Bewerber bestimmt genug auf, Ergebnis: diverse Unterschiede bei Zahlungen von Zulagen, Fahrgeld oder Verpflegung, bei Auf- und Abbau des Arbeitszeitkontos, bei Urlaubsregelung oder Entgeltfortzahlungen während Urlaub, Feiertag und Krankheit.

Tipp: Nicht nur wegen der Gleichbehandlung (AGG Arbeitnehmergleichbehandlungsgesetz), sondern vor allem wegen einer schlanken und richtigen Lohnabrechnung sollten für alle Mitarbeiter einheitliche Abrechnungsmodalitäten gelten.

Dornröschen-Software

Zeitarbeit ohne Software ist heute undenkbar, jedoch: Viele Softwaremöglichkeiten schlummern unentdeckt im Programm wie Dornröschen im Schloss. Stattdessen existieren ungezählte mitarbeiterspezifische Excel-Listen und individuelle Behelfslösungen. Viele Arbeiten, z.B. die Überprüfung von

Eingaben, die Überwachung von Fristen oder die Erstellung von Auswertungen, dauern zu lange, weil die Software nicht beherrscht oder falsch genutzt wird. Schnittstellen zu anderen Programmen, z.B. der Finanzbuchhaltung, werden nicht genutzt oder sind nicht korrekt eingestellt.

Tipp: Keinesfalls an der Schulung der Mitarbeiter und der Einrichtung der Software sparen, denn jeder Kniff zahlt sich hunderte Male aus. Zudem motivieren Fortbildungen die Mitarbeiter. Potential steckt oft auch im Versand der Lohnabrechnungen: E-Mail-Versand als PDF-Anhang spart Druckkosten, Porto-kosten und jede Menge Arbeitszeit.

Fazit

Für Unternehmen, die sich den Luxus althergebrachter Arbeitsweisen leisten, wird es ungemütlich: Staatliche und tarifvertragliche Regulierung sowie der technische Fortschritt erfordern effizientere Prozesse im Unternehmen. Wer sich nicht selbst eine schlanke Verwaltung verpasst, verpulvert jeden Monat aufs Neue Geld und Arbeitszeit – und gerät im Wettbewerb ins Hintertreffen. Denn andere schlafen nicht und wecken ihre Dornröschen.

Potential zu wecken bedeutet primär mehr Gewinn. Langfristig viel wirkungsvoller ist aber, die eingesparten Kosten an Mitarbeiter weiterzugeben. Höhere Löhne erhöhen die Mitarbeitermotivation, was wiederum die Kundenzufriedenheit erhöht. Damit setzt eine unaufhalt-same Spirale nach oben ein, mit jedem Euro, der sinnvoll in Wachstum investiert werden kann.

Mit den Branchenzuschlägen kommt sogar die Pflicht, deutlich höhere Löhne zu zahlen, ohne dass diese problemlos an den Entleiher durchgereicht werden können. Zudem produziert die Abbildung der Zuschläge indirekte Zusatzkosten, weil die Konditionsvielfalt bei Kunden und Mitarbeitern anwächst. Woher soll das Geld kommen? Doch wohl nicht aus dem Gewinn, sondern besser aus dem Verzicht auf unergiebige Arbeitsschritte.