

Wander AG schliesst BPO-Abkommen mit der INEL-DATA AG

Lohnverarbeitung im Krankheitsfall

Die Ovomaltine-Hersteller Wander AG hat nicht nur seine Personal-Software und Server, sondern auch komplette Abläufe an einen Outsourcing-Dienstleister ausgelagert. Via Internet greift Wander direkt auf seine Personaldaten zu. Ein vertraglich bindender Leistungskatalog garantiert die Verfügbarkeit der HR-Prozesse auch in Ausnahmesituationen.

Die Lohnabrechnung zählt in der Regel nicht zu den geschäftskritischen Bereichen eines Unternehmens – wenn es allerdings zu Problemen bei der Auszahlung der Saläre kommt, kann es sehr wohl kritisch werden: Die Folgen für Mitarbeitermotivation, Betriebsklima und Reputation sind schwerwiegend. Heinz Gygax, beim Lebensmittel-Hersteller Wander AG für die Lohnabrechnung verantwortlich, muss sich diesbezüglich keine Sorgen machen: „Bei uns werden die Löhne immer pünktlich und korrekt ausbezahlt – auch wenn in der Personalabteilung Mitarbeiter krank oder im Urlaub sind.“ Die Lösung lautet „Business Process Outsourcing“, kurz: BPO. Das heisst: Wander hat nicht nur die Wartung von HR-Software und -Server ausgelagert, sondern auch die Lohnauszahlung an die 350 Mitarbeiter. Im Notfall schickt der Outsourcing-Dienstleister einen HR-Experten, der in der Personalabteilung von Wander aushilft.

Personal-Software muss Schweiz-konform sein

Die Entscheidung für die Auslagerung der Personal-Software fiel im Zuge einer umfassenden IT-Umstrukturierung nach dem Verkauf von Wander an den internationalen Nahrungsmittel-Konzern Associated British Food (ABF) im Jahr 2002. Dabei wurde bis auf eine Ausnahme die gesamte Unternehmens-Software auf das englische ERP-System MFG-Pro umgestellt, das bei ABF im Einsatz ist. Nur die vorhandene Personal-Software INEL-PERS blieb: „Wir haben in der Schweiz ein ganz eigenes Lohn- und Sozialversicherungssystem. Das Dreisäulenkonzept bei der Alterssicherung zum Beispiel gibt es nur bei uns. Im Grunde kommt deshalb für die Lohnabrechnung nur ein Schweizer Produkt in Frage“, erläutert Heinz Gygax.

Die Personal-Software war vor der Übernahme durch ABF auf den Servern des bisherigen Mutterkonzerns Novartis installiert. Das System im eigenen Haus zu betreiben, hätte aber einen immensen Aufwand bedeutet: Der Lebensmittelproduzent hätte neue Hardware anschaffen und Personal für die Einführung, Wartung und Sicherung der Hard- und Software abstellen müssen. Wander entschied sich deshalb für die Auslagerung der Software an einen IT-Dienstleister.

Den Zuschlag erhielt die Sirnacher INEL-DATA AG, die sowohl Softwarehersteller und Outsourcing-Dienstleister als auch

Beratungsunternehmen ist. Das war ein wichtiges Auswahlkriterium, da Wander nicht nur Soft- und Hardware, sondern auch ganze HR-Prozesse auslagern wollte. Daher musste der IT-Dienstleister auch über umfassende Kenntnisse der fachlichen und rechtlichen Zusammenhänge im Personalwesen verfügen. Entscheidend war dann letztlich der Vertrauensaspekt: „Uns war daran gelegen, einen Partner zu haben, dem wir mit gutem Gewissen unsere Lohn- und Personaldaten in die Hände geben können“, betont Heinz Gygax.

Lohndaten laufen durch „Tunnel“ im Internet

INEL-DATA betreibt die Anwendung auf einem IBM eServer i5 (Modell 820) seit März 2004 in ihrem Sirmacher Rechenzentrum. Heinz Gygax und sein Team greifen via Internet darauf zu. Dabei handelt es sich um eine Variante des Outsourcings, die man im Fachjargon Application Service Providing – kurz ASP – nennt. Anstatt Soft- und Hardware zu kaufen, bezahlt der Anwender eine Nutzungsgebühr.

Alle Aufgaben des Dienstleisters wurden in einem so genannten „Service Level Agreement“ exakt definiert und vertraglich vereinbart. Dazu zählen einerseits die regelmässige Wartung der Hardware, Updates und die Umsetzung technischer Neuerungen. Auch für Datensicherung und -speicherung ist der Dienstleister verantwortlich. Lohndaten sind vertraulich und erfordern besonders viel Sicherheit. Die Mitarbeiter in Neuenegg greifen daher über eine „getunnelte“ und mit 128 bit verschlüsselte Internet-Verbindung (Virtual Private Network, VPN) auf das Rechenzentrum zu. Zusätzlich sind Clients und Server durch Firewalls gesichert. „Um das alles selbst zu installieren, hätten wir mindestens zwei Mitarbeiter unserer IT-Abteilung ausschliesslich dafür abstellen müssen“, gibt Dominique Zeller zu bedenken, der als System- und Netzwerkingenieur bei dem Schweizer Nahrungsmittelproduzenten arbeitet.

Neben der technischen Betreuung umfasst die Zusammenarbeit auch HR-spezifische Leistungen. Der Dienstleister bildet innerhalb definierter Zeiträume gesetzliche Neuerungen – beispielsweise den neuen Lohnausweis – in der Software ab. Bei Gesetzesänderungen, die jedes Jahr anfallen –neue Unfallversicherungssätze oder Lohngrenzen –, übernimmt Heinz Gygax diese Aufgabe selbst. INEL-DATA versorgt ihn hierfür mit den aktuellen Bestimmungen. „Dieser Service ist eine enorme Erleichterung für uns. Sonst müssten wir uns ständig über neue Vorschriften und Regelungen für die Lohn- und Sozialversicherung informieren“, sagt Gygax.

Vertraglich definierte Notfallszenarien

Das Schweizer Traditionsunternehmen beschränkt sich jedoch nicht auf Outsourcing im ASP-Modell, sondern geht noch einen Schritt weiter, indem es einzelne Arbeitsschritte und bei Bedarf auch komplette Prozesse

auslagert. Im Service Level Agreement ist geregelt, dass der Dienstleister falls erforderlich – etwa bei Krankheit oder während der Urlaubszeiten – die komplette Lohnabrechnung für alle 350 Mitarbeiter übernimmt. Und das ist keine triviale Aufgabe: 99 Prozent aller Angestellten bei Wander, seien es Teilzeitkräfte, Aushilfen, Temporäre oder Festangestellte, erhalten zwar ein fixes Gehalt. Doch die monatlichen Bezüge variieren um Schichtzuschläge oder andere Sonderzahlungen wie Prämien oder Boni. In der Produktion wird im Schichtbetrieb gearbeitet; bestimmte Rohstoffe wie Malz, der Grundbestandteil von Ovomaltine, werden rund um die Uhr hergestellt. Die Zuschläge aus Nacht- und Wochenendarbeit ändern sich jeden Monat und müssen daher manuell berechnet werden. Diese variablen Mutationen nimmt normalerweise der Personalverantwortliche Gygax vor. Steht er nicht zur Verfügung, stellt der IT-Dienstleister dafür eigens einen Mitarbeiter ab, der bei Bedarf auch bei Wander in Neuenegg arbeitet. Im Notfall ist INEL-DATA auch dafür zuständig, dass die Daten aus der Lohnabrechnung der Buchhaltung übergeben werden.

„Sicherheit war ausschlaggebend“

Ein Prozess, den Wander vollkommen ausgelagert hat, ist die Auszahlung aller Löhne. Um den Vorgang zu starten, erteilt der Personalverantwortliche Gygax dem Dienstleister den Zahlungsauftrag, in der Regel telefonisch oder per E-Mail. Gleichzeitig bestätigt er der Wander-Hausbank, dass die Gesamtsumme aller Monatslöhne freigegeben ist. INEL-DATA übermittelt anschliessend, via swiss banking communication box sämtliche Gehälter an die Hausbank: Dabei besteht die Möglichkeit, den Monatslohn auf ein Konto zu überweisen oder aber auf bis zu 9 verschiedene Einzelkonten zu verteilen. Wer beispielsweise ein eigenes Konto für Steuerrückstellungen führt, dem wird der gewünschte Betrag dort gutgeschrieben.

Knapp ein Jahr nach dem Outsourcing-Start zeigt man sich bei Wander zufrieden. Die Lohnabrechnung via Internet funktioniert reibungslos. Die neue IT-Lösung überraschte sogar mit einer unerwartet hohen Geschwindigkeit, mit der die Daten übertragen werden. Obwohl die digitalen Informationen heute zwischen Neuenegg und Sirnach einen Weg von über 300 Kilometern zurücklegen, gibt es keine Performance-Probleme: „Der Testlauf für die Lohnabrechnung für 350 Mitarbeiter dauert nicht mehr als 45 Minuten. Früher musste ich mitunter drei Stunden auf die Ergebnisse warten“, erinnert sich der

Personalverantwortliche Gygax. Für die grösste Zufriedenheit sorgt jedoch die Tatsache, dass Wander durch die Auslagerung sein oberstes Ziel erreicht hat: „Die Sicherheit war bei der Entscheidung für das Outsourcing ausschlaggebend“, sagt Dominique Zeller, „durch die Auslagerung bekommen wir nicht nur eine garantierte Verfügbarkeit der Software,

sondern auch der Prozesse.“

Infokasten 1:

Tipps von Wander für die Auswahl eines Outsourcing-/ASP-Dienstleisters:

Heinz Gygax:

- Wägen Sie ab: Investitionskosten für den Aufbau einer Inhouse-EDV plus Aufwand für die Bereitstellung von Software-Know-how auf der einen Seite und die Gesamtkosten für die Auslagerung der Software auf der anderen Seite.
- Der Outsourcing-Dienstleister muss sich um die Abbildung aller gesetzlichen Änderungen kümmern.
- Sie sollten Ihrem Outsourcing-Dienstleister Ihr Vertrauen schenken wollen.

Dominique Zeller:

- Bei Grösse und Prozess-Know-how des Anbieters sollten Sie keine Kompromisse machen: Ein Mittelständler für den Mittelstand, der die Branche kennt.
- Die Sicherheit muss sowohl beim Datentransfer als auch beim IT-Dienstleister selbst gewährleistet sein. Kaum ein Geschäftsbereich erfordert mehr Sicherheit als das Salärwesen.

Infokasten 2:

EDV-Abstract

Server: IBM eServer i5, Model 820

Datenbank: DB2

PC-Clients: 5 Lizenzen

Zeiterfassungs-Software: E3 (Ethelred AG)

Lohn & Gehalt: INEL-PERS (INEL-DATA AG)

Vernetzung: VPN

Verschlüsselung: 128bit

Firewall:

Tages-/Nachtverfügbarkeit von INEL-PERS: 20 Std./Tag

Worst-Case-Szenario bzw. Security-Konzept: Doppelte Datenführung, Bereitstellung eines Backup-Servers bei Server-Ausfall, Bereitstellung einer Notfallmaschine bei Totalausfall des Rechenzentrums

Anzahl der Sicherungszyklen pro Woche: 5

Infokasten 3:

Die **Wander AG** entwickelt, produziert und vermarktet in der Schweiz hochwertige Nahrungsmittel unter profilierten Markennamen. Das Unternehmen beschäftigt in der Schweiz rund 350 Mitarbeiter in der Produktion und in der Vermarktung von Nahrungsmitteln der Bereiche Frühstückstränke, Snacks, Müesli, Desserts, Vitamin- und Mineralstoffsupplemente. Zu den bekanntesten Marken gehören Ovomaltine®, Caotina®, Dawa® und Jemalt®. Mit dem Ausbau der Produktions- und Verpackungsanlagen wurde Neuenegg im September 2002 zum europäischen Produktionszentrum von Ovomaltine. Die Wander AG ist eine Tochtergesellschaft der Associated British Foods (ABF), eines der grössten internationalen Nahrungsmittel-Unternehmen in Europa mit einem jährlichen Umsatz von 4.5 Milliarden britischen Pfund. Mit weltweit 35.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut ABF eine grosse Anzahl von erfolgreichen Marken wie z.B. Twinings® oder Ryvita®. ABF ist in Europa, Australien, Neuseeland, China und den USA präsent. (www.wander.ch)

Infokasten 4:

Die **INEL-DATA AG** zählt seit bald 25 Jahren zu den führenden Software-Herstellern und Dienstleistern im Bereich Personalmanagementsysteme. Mit INEL-PERS bietet das Unternehmen eine Lösung in den Bereichen Lohnbuchhaltung und Personalinformation an, das speziell auf Schweizer Bedürfnisse abgestimmt ist und sämtliche Geschäftsprozesse einer HR-Fachabteilung abdeckt. Dienstleistungen in den Bereichen ASP und Payrollsystem (externe Lohnverarbeitung) runden das Angebot ab. Die INEL-DATA AG sieht sich nicht nur als Software-Lieferant, sondern als Partner für ein effizientes Human Resources Management. (www.ineldata.ch)

Infokasten 5:

Schnelle und flexible Umsetzung

ASP-Einführungsprojekte unterscheiden sich zunächst nicht von der Implementierung einer Inhouse-Lösung. Am Anfang muss immer eine sorgfältige Detailanalyse der Geschäftsprozesse stehen, die das Ziel verfolgt, die beste Lösung für den Anwender mit einem Plus an Wertschöpfung zu realisieren. Die Analyse der Geschäftsprozesse sollte mit einer Beratung hinsichtlich der bestehenden IT-Infrastruktur einhergehen. Dies ist wichtig, um sowohl Performance- wie auch Sicherheitsdefizite beim späteren ASP-Betrieb auszuschliessen.

Ist der IT-Dienstleister prozess- und fachkundig, kann man folgende Projektzeiten für die Aufnahme eines ASP-Betriebs als Richtlinie nehmen: Im HR-Bereich ca. 1-2 Wochen, im ERP-Bereich ca. 3-4 Monate. Bei reinen Übernahmen bestehender Inhouse-Lösungen in ein ASP-Modell sind noch kürzere Projektzeiten möglich.

Infokasten 6:

BPO – Outsourcing-Modell der jüngsten Generation

Business Process Outsourcing (BPO) im Bereich Lohnbuchhaltung/Human Resources (HR) kann alle Aktivitäten eines Unternehmens im Personalbereich einschliessen: von der Lohnabrechnung über das Ausstellen von Arbeitsverträgen und Zeugnissen bis zum Personalmanagement im weitesten Sinne, einschliesslich Recruiting von neuen Mitarbeitern. Der Kunde kann diese Leistungen sowohl dauerhaft in Anspruch nehmen wie auch vertretungsweise, beispielsweise wenn in einem Unternehmen durch Krankheit, Urlaub oder sonstige Fälle die eigenen Ressourcen knapp werden. BPO sieht nicht die Nutzung von Programmen im ASP-Modus vor, denn diese Arbeit wird dem Kunden ja gerade abgenommen, gleichwohl ist es möglich, über ein Infoportal den Kunden mit gewünschten Informationen zu versorgen. Art und Umfang der Informationen (Adressdaten, Arbeitsplatzbewertungen, Abteilungsbelegungen usw.) kann der Anwender dabei selbst festlegen. Beabsichtigt ein Unternehmen seine Personal/HR-Abteilung komplett auszulagern, ist sogar die Übernahme der Mitarbeiter durch den IT-Dienstleister möglich.