

Alles aus dem System herauskitzeln

PRAXIS. Für eine Personalberatung ist eine Recruiting-Software noch wichtiger als für ein „normales“ Unternehmen. Das zeigt das Beispiel von Hager & Partner.

Von **Michael Ihringer**

Ein umfassendes Rebranding hat sich die auf die IT-Branche spezialisierte Personalberatung Hager & Partner vor zwei Jahren verordnet. Und dieses äußert sich nicht nur in der Verlegung der Unternehmenszentrale in das Lersnersche Schloss in Frankfurt, sondern auch in einer Investition in eine neue IT-Infrastruktur. „Als Berater verdienen wir unser Geld mit intellektuellem Kapital, das in den Köpfen der Menschen und heute eben auch in der IT steckt“, erläutert Unternehmensgründer Ralf Hager. „Entsprechend unverzichtbar ist die Technik mittlerweile. Wenn sie ausfällt, können wir nicht arbeiten.“

Ebendies zu vermeiden, ist Aufgabe einer modernen IT-Infrastruktur, die das Unternehmen im Zuge ihres Standortwechsels anschaffte. Diese besteht aus einem redundant ausgelegten 64-Bit-Windows-2008-System mit mehreren virtualisierten Servern sowie zwei Windows Terminalservern, installiert von der Q-Group im hauseigenen Rechenzentrum.

Die ebenfalls gestiegenen Erwartungen an die Anwendungs-Software konnte die seit zehn Jahren eingesetzte Recruitment-Lösung des Rodgauer Software-Hauses Fecher jedoch nur noch begrenzt erfüllen. Mit wachsender Benutzerzahl hatte die Systemstabilität gelitten, und immer komplexere Suchabfragen an die Kandidaten-Datenbank brachten das System regelmäßig an den Rand seiner Leistungsfähigkeit. Deshalb begannen die Partner, sich ausgiebig mit Hunter, dem Nachfolgeprodukt des Anbie-



© HAGER + PARTNER

Hier suchen 33 Personalberater nach passenden Kandidaten – mit entsprechender IT-Unterstützung.

ters, zu beschäftigen und entschieden sich für einen Umstieg auf die neue Software.

Fein-Tuning an Daten und Prozessen

Das Projekt begann im Februar 2009 mit der Installation einer Testumgebung und einer ersten Migration des vorhandenen Datenbestands. Dazu wurde die Anwendung auf einem der beiden Terminalserver eingerichtet, sodass von Anfang an alle Mitglieder des Testteams Zugriff auf die Software hatten. Deren erste Aufgabe bestand darin, die übernommenen Daten zu überprüfen und Änderungswünsche, etwa für Umschlüsselungen bei der späteren Übernahme der Routinedaten, anzumelden.

Bei den anschließenden Tests wurden erwartungsgemäß noch einige Fehler an der neuen Lösung aufgespürt. Immerhin arbeiten 33 IT-affine Anwender mit der Software, die von Anfang an auch das

Letzte aus dem System herauskitzeln wollten. Das Fecher-Team kümmerte sich in den folgenden Wochen um die Fehlerbehebung sowie vor allem um die Schulung der so genannten „Power-User“. Mit diesen gemeinsam wurde die Recruitment-Lösung dann an die speziellen Prozesse im Unternehmen angepasst und individuelle Funktionen wie Serienbriefe oder die Office-Anbindung eingerichtet. Während dieser intensiven Zusammenarbeit wurde zeitweise fast jede Woche ein neues Update installiert.

Auf einmal ging gar nichts mehr

Für den Produktivstart wurde schließlich ein Wochenende im Juni ausgewählt, um das herum die abschließende Mitarbeiterschulung in drei Gruppen stattfinden sollte. Musste für die ersten zwei Schulungstage noch die Testdatenbank erhalten, konnte nach dem Wochenende

und einer reibungslosen Umstellung am Montag bereits mit Live-Daten gearbeitet und parallel dazu die letzte Gruppe geschult werden.

Mit Beginn des Routinebetriebs traten jedoch Schwierigkeiten auf. Die Software, die bei allen Tests und während der Schulungen stets funktioniert hatte, schien unter der Last des Routinebetriebs förmlich stehen zu bleiben. Mitarbeiter berichteten von einem so starken Leistungseinbruch, dass sie nach Eingabe eines Namens in die Suchmaske erst einmal eine Tasse Kaffee trinken gehen konnten. Die Software-Spezialisten reagierten: „Vorrangige Aufgabe war es, die Fehlerquelle ausfindig zu machen“, erinnert sich Gerhard Schickel, Manager Recruitment Solutions bei Fecher. Um die Systemkonfiguration kümmerten sich die Systembetreuer der Q-Group. In den folgenden Tagen konferierten die Mitarbeiter beider Unternehmen permanent miteinander, auch an den Abenden und am Wochenende wurde an dem Problem weitergearbeitet. „Der Einsatz war vorbildlich“, meint Geschäftsführer Andreas Wartenberg. Dennoch war er froh, als sich

nach mehr als einer Woche endlich eine Lösung für den Software-Fehler fand.

Von da an lief die Software wieder rund. „Da alles schnell gehen muss und mehrere Mitarbeiter an einem Kandidaten ebenso wie mehrere Mitarbeiter mit einem Kunden arbeiten, brauchen wir jederzeit den vollen Überblick. Da sind digitale Prozesse einfach unverzichtbar“, erläutert Wartenberg. Aus Erfahrung weiß er allerdings auch, dass dieses Ziel nicht über Nacht zu erreichen ist. Nach seiner Schätzung dauerte es ab der Software-Einführung gute zwei Monate, bis die volle Produktivität erreicht war. Zwar war von Anfang an beabsichtigt gewesen, dass die Software-Prozesse massiven Einfluss auf die Personalberaterprozesse nehmen sollten. Dennoch nahm es für die Mitarbeiter einige Zeit in Anspruch, sich an die neuen Abläufe zu gewöhnen.

Durchhalten zahlt sich aus

Am Ende hat sich das Durchhalten ausgezahlt. Die neue Lösung bietet komplexere Suchmöglichkeiten und eine komfortable Volltextrecherche, die ein produktives Arbeiten bei deutlich vergrößertem Kan-

didatenpool und wachsender Projektzahl ermöglichen. Speziell angepasste statistische Auswertungen bringen den notwendigen Überblick und nicht zuletzt sorgt eine Office-Integration für den Abgleich aller wichtigen Daten mit Outlook, das wiederum aufs Mobiltelefon repliziert werden kann. So haben die Personalberater ihre Termine und alle wichtigen Zusatzinformationen auch unterwegs parat. Dass ein sicherer Remote-Zugriff etwa aus dem Home-Office jederzeit möglich ist und neue Standorte sich innerhalb von Stunden IT-technisch anbinden lassen, ist für Wartenberg ebenfalls ein großer Gewinn.

Damit die definierten und teilweise neu etablierten Prozesse auf Dauer auch tatsächlich gelebt werden, wurde ein zentraler Ansprechpartner für alle Anwendungsfragen benannt: „Nur so ist sicherzustellen, dass wir uns alle an einheitliche Standards halten“, ist Hager überzeugt und ergänzt: „Das steigert auch unsere Attraktivität innerhalb der Branche.“ ■

Michael Ihringer ist freier Journalist in Darmstadt.