

Workday und Bill Gosling Outsourcing

Moderne Anwendungen für motivierte Mitarbeiter

Bill Gosling Outsourcing ist ein Anbieter von Dienstleistungen rund um die Themen Forderungsmanagement- und Callcenterlösungen und betreibt damit ein sehr personalintensives Geschäftsmodell. Seine weltweit 1.700 Mitarbeiter sind Botschafter der vielen verschiedenen Kunden von Bill Gosling Outsourcing und repräsentieren das jeweilige Unternehmen sowie seine Marke.

„Was für unsere Kunden zählt, ist Vertrauen. Deshalb entscheiden sie sich bewusst für uns“, so Kenny Johnston, COO. „Wir bieten ihnen Sicherheit und schützen ihre Marke. Wir handeln in ihrem Namen. Wir kommunizieren mit ihren Kunden. Wenn wir also stabile, planbare Geschäftsergebnisse erreichen wollen, sind unsere Mitarbeiter der entscheidende Faktor.“

Und er fügt hinzu: „Werden unsere Leute nicht als vertrauenswürdig und loyal wahrgenommen, sind wir praktisch handlungsunfähig. Wir können nur dann erfolgreich sein, wenn sich unsere Mitarbeiter in den Prozessen engagieren und gerne für uns arbeiten. Ohne diese Voraussetzungen sind wir nicht mehr als ein gewöhnliches Callcenter.“

Dank Workday ist Bill Gosling Outsourcing in der Lage, weit mehr zu erreichen: Das Unternehmen bindet seine Mitarbeiter aktiv in die Prozesse ein und ermöglicht es ihnen, auf der Grundlage präziser, aktueller Informationen Entscheidungen zu treffen.

Ein revolutionärer Ansatz

„Wir möchten jeden einzelnen Mitarbeiter in unserem Unternehmen in die Lage versetzen, sämtliche erforderlichen Aufgaben selbst zu erledigen“, erklärt CEO David Rae. „Wir erreichen dieses Ziel, indem wir unsere Beschäftigten mit besseren IT-Lösungen und besserem Training ausstatten und auch das Management kontinuierlich optimieren.“ Workday unterstützt uns dabei, dass alle Mitarbeiter zeitnah Zugang zu benötigten Informationen haben und gegebenenfalls auch erforderliche Maßnahmen einleiten können. Dadurch revolutionieren wir unsere Arbeitsabläufe.“

Vor der Einführung von Workday im Jahr 2013 hatte Bill Gosling Outsourcing Workday evaluiert und mit anderen Produkten verglichen. Als das Unternehmen erfuhr, dass Workday eine integrierte Lösung für das Finanz- und Personalmanagement bot, lagen die möglichen Vorteile sofort auf der Hand. „Wir waren wirklich begeistert darüber, was wir mit einer einzigen Lösung alles erreichen können“, erinnert sich Rae. „Für uns war klar: Diese Lösung würde Finanzwesen und Human Capital Management eng miteinander verbinden und unser Unternehmen weit in die Zukunft katapultieren“, stimmt CFO Joseph Fanutti zu. „Für Bill Gosling Outsourcing ist eine integrierte Lösung absolut entscheidend“, fährt er fort. „Unsere Mitarbeiter- und Finanzkennzahlen sind eng miteinander verknüpft. Die Dashboards, die wir für unsere Operations Manager eingerichtet haben, enthalten nun sowohl Finanz- als auch HR-Kennzahlen. Die Rentabilität



Auf einen Blick

- 1.700 Mitarbeiter in vier Ländern
- 80 Mio. \$ Umsatz (2014)
- Hauptsitz in Newmarket, Ontario, Kanada

Workday-Anwendungen

- Workday Financial Management
- Workday Human Capital Management
- Workday Payroll (Kanada und USA)
- Workday Expenses
- Workday Recruiting
- Workday Time Tracking
- Workday Procurement

Vorteile

- Höhere Kundenmargen durch stärkere Einbindung und mehr Autonomie für Mitarbeiter
- Gesteigerte Effizienz, präzisere Ergebnisse und verlässlichere Prognosen dank einer einheitlichen Informationsquelle für Mitarbeiter und Manager
- Rückgang der Mitarbeiterfluktuation um 16 %, 25 % weniger Papierkosten und Reduzierung der Stellenbesetzungskosten in den Bereichen Einkauf und Treasury um 50 %
- Reduzierung der Hauptbuchkonten von 17.000 auf 150, 30%ige Zeitersparnis bei Abschlüssen sowie Senkung des Zeitaufwands für Jahresabschlüsse um mehrere Wochen

ist für einen Operations Manager eine ebenso wichtige Messgröße wie die Mitarbeiterfluktuation. Deshalb ist es entscheidend, den Zusammenhang zwischen diesen beiden Kennzahlen zu verstehen.“

Laut Fanutti arbeitete das Unternehmen vor der Einführung von Workday in voneinander getrennten Informationssilos. Dies beeinträchtigte die allgemeine Effektivität erheblich. „Jede Abteilung – Finanzwesen, Personalverwaltung, Operations – hatte ihr eigenes Silo. Es gab keinen einheitlichen Blick auf das Unternehmen“, so Fanutti. „Die Zahlen wurden immer wieder infrage gestellt. Es konnte einfach keine Einigung bezüglich der Kennzahlen und der zu ergreifenden Maßnahmen erzielt werden. Workday ist dann das Unmögliche gelungen: Wir sprechen jetzt alle die gleiche Sprache. Alle sehen die gleichen Zahlen, vereinbaren die gleichen Kennzahlen und setzen die gleichen Prioritäten.“

Die drei wichtigsten Vorteile aus Sicht des CEO

Rae nennt drei wesentliche Vorteile für den Umstieg auf Workday und die damit verbundene spürbare Verbesserung der Arbeitsabläufe. „Zum einen verfügen wir nun über aussagekräftige Daten zur Mitarbeiterfluktuation“, berichtet er. „In der Folge ist die Fluktuationsrate innerhalb eines Jahres um 16 Prozent gesunken.“

„Zweitens hat unser Support-Team nun deutlich mehr Zeit für die wirklich relevanten Aufgaben. In der Vergangenheit wurde im Support alles auf Papier erledigt, was zu einer wahren Papierflut führte. Um nur ein Beispiel zu nennen: wir haben inzwischen die Anzahl der Aktenschränke in unserer Zentrale in Toronto von 56 auf 6 reduziert.“ Die Papierkosten sanken um 25 Prozent und werden voraussichtlich noch deutlich weiter sinken.

Als dritten und wichtigsten Vorteil sieht Rae die Tatsache, dass den Operations Managern nun wichtige Informationen tagesaktuell zur Verfügung stehen. „Die Manager erhalten größere Transparenz über die Bereiche, die sie für unsere Kunden managen“, betont Rae.

„Seit unserem Go-Live mit Workday konnten wir unseren Umsatz steigern, die Supportkosten senken und den Deckungsbeitrag erhöhen. Workday hat unseren Geschäftsalltag grundlegend verändert“, erklärt er. „Wir haben zufriedener Mitarbeiter, die ihre Arbeit wirklich gern machen. Sie haben das Gefühl, dass sie sich intensiv mit den unternehmenskritischen Aufgaben befassen können, anstatt ihre Zeit mit unwichtigen Details zu verschwenden.“

Abteilungsübergreifende Vorteile für das Unternehmen

Zu den Vorteilen von Workday zählen für CFO Fanutti unter anderem konsistentere Kundenmargen aufgrund der neuen, nahtlosen Interaktion zwischen dem Finanz- und dem Operations-Team. „Jetzt können wir mit dem Operations-Team zusammenarbeiten und es bei der Planung seiner Aufgaben, der Bewertung seiner Kennzahlen und der Festlegung von Prioritäten unterstützen.“ Auf diese Weise konnte das Team Kosten bei der Stellenbesetzung in den Bereichen Einkauf und Treasury um 50 Prozent reduzieren.

„Das Operations-Team wurde bei den Analysen stärker mit eingebunden. Seit der Zusammenarbeit mit dem Finanzbereich kann das Team viel zuverlässigere Prognosen treffen und geschäftliche Kennzahlen besser interpretieren. Zwischen dem Finanz- und Operations-Team ist eine echte Partnerschaft entstanden, die beiden Seiten Einblicke in die jeweiligen Kostenstellen und entsprechenden Handlungsmöglichkeiten bietet“, fasst Fanutti zusammen.

„70 % des Zeitaufwands für die Erstellung von Finanzanalysen entfielen bis zur Einführung von Workday auf die Vorbereitung der Daten, und nur 30 % auf die eigentliche Analyse. Jetzt ist das Verhältnis genau umgekehrt: Etwa 30 % werden für die Datenvorbereitung benötigt, der Rest steht für die Analyse zur Verfügung“, so Fanutti weiter. „Mithilfe der Daten können wir zukünftige geschäftliche Entscheidungen beschleunigen.“

„Die für die Erstellung der Abschlüsse benötigte Zeit konnten wir um insgesamt 30 Prozent senken, und der Vorbereitungsaufwand für den Abschlussprozess wurde ebenfalls deutlich reduziert. In unserem alten ERP-System waren drei oder vier Zwischenschritte notwendig, bevor der Abschluss in seiner endgültigen Form vorlag. Mit Workday erledigen wir denselben Prozess in nur zwei Schritten. Auf diese Weise konnten wir die Vorbereitungszeit um 50 Prozent verkürzen“, erklärt Fanutti.

„Die Anzahl der Hauptbuchkonten wurde von 17.000 auf 150 reduziert. Außerdem haben wir 130 Ausgabenkategorien, 80 Abteilungen, 10 Regionen und ein Dutzend juristischer Personen eingerichtet. Alles in allem war dies ein äußerst effizienter Prozess für uns.“

Bereits im ersten Jahr nach der Einführung von Workday konnte das Unternehmen die Jahresabschlussprüfung erheblich wirtschaftlicher gestalten. Das Finanzteam war in der Lage, seinen Prüfern direkten Zugriff zu gewähren und konnte damit die übliche Flut separater Anfragen

deutlich eindämmen. „Wir haben den Zeitaufwand für die Jahresabschlussprüfung um etwa zwei Wochen verkürzt“, so Fanutti. „Denn die Prüfer haben nun Zugriff auf Informationen, die für sie zuvor nicht so einfach einsehbar waren – wie zum Beispiel vollständig dokumentierte Geschäftsprozesse und Prüfprotokolle mit Details zu sämtlichen Transaktionen und Änderungen.“

COO Johnston weiß zudem die globale Konsistenz der Daten zu schätzen, die dank Workday erreicht wurde. „Mit Workday haben wir nun einen globalen Standard zur Messung der Kundenprofitabilität und der Kundenmarge“, so Johnston. „Das bedeutet, dass meine Gespräche mit den Länderverantwortlichen auf einer einheitlichen Grundlage basieren – egal, ob diese sich auf den Philippinen, in Großbritannien oder in den USA befinden.“

Zuverlässige, aktuelle Analysen

Als CEO schätzt Rae besonders die Analysen, die Workday ihm bereitstellt.

„Ich verschaffe mir einen Überblick über unsere Leistung in den einzelnen Ländern, über unseren Umsatz, unsere Rentabilität, unseren Deckungsbeitrag, Mitarbeiterfluktuations- und Zugangsraten sowie Einstellungszeiträume“, zählt er auf. „Dank Workday kann ich diesen Informationen vertrauen. Dabei sehe ich mir die Berichte gemeinsam mit den verantwortlichen Teams an, sodass auf allen Seiten Einvernehmen herrscht. Bei der regelmäßigen Erstellung dieser Berichte brauche ich mir dann keine Gedanken darüber zu machen, ob sich bei den Formeln etwas geändert haben könnte oder ob Zweifel an der Integrität der Daten bestehen.“

Früher erhielt er diese Informationen mit wochen- oder sogar monatelanger Verspätung. „Heute bekomme ich stets tagesaktuelle Informationen“, betont Rae. „Ich kann täglich sowie am Monatsende den Deckungsbeitrag für einzelne Kunden anzeigen lassen. Zusätzlich kann ich mir die Deckungsbeiträge für den jeweiligen Monat anschauen, ohne dass dafür die Gewinn- und Verlustrechnung des Finanzteams vorliegen müssen. Auf diese Weise können wir bessere Prognosen darüber abgeben, ob unsere Leistung stimmt, ob wir Anpassungen vornehmen müssen und ob wir uns stärker auf Bereiche konzentrieren sollten, die Schwierigkeiten haben.“

Autonomie für alle

Führungskräfte sind nicht länger die einzige Gruppe mit Zugriff auf kritische Daten: Nun stehen sie auch allen Mitarbeitern, die diese Daten benötigen, zur Verfügung. „In der Vergangenheit wurde ein Großteil unserer Informationen, vor allem HR-bezogene Daten, manuell erfasst“, erinnert sich Rae. „Viele dieser Informationen waren für unser Management-Team nie wirklich verfügbar. Jetzt stehen alle Informationen in Workday bereit. Die Manager können also genau die Informationen detailliert abrufen, die sie benötigen. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter seine Qualifikationen in Workday aktualisiert, haben die Manager die Chance, jemanden neu in das Team aufzunehmen.“

Rae fügt hinzu: „Die Mitarbeiter, die die Berichte erstellen, sind letztlich diejenigen, die sie auch benötigen. Wir haben sämtliche Manager entsprechend geschult, um ihnen die Analysefunktionen, die übergreifende Struktur des Finanz- und Personalmanagements sowie deren Zusammenhänge näherzubringen. Nun sind sie in der Lage, selbst Analysen durchzuführen. Außerdem können sie entsprechende Berichte auf täglicher Basis erstellen und müssen sich bestimmte Informationen nicht mehr mühsam in einem anderen System zusammensuchen oder mehrere Berichte von verschiedenen Gruppen ansehen. Dies erleichtert ihren Arbeitsalltag und macht ihn wesentlich effizienter.“

Was ist das Ergebnis dieser Informationsautonomie? „Unsere Manager investieren nun mehr Zeit in Aufgaben, die einen Mehrwert liefern. Das heißt, sie verbringen Zeit mit Kunden, Mitarbeitern und damit, Strategien zu verbessern.“

„Als wir auf Workday aufmerksam wurden, waren wir nur auf der Suche nach einer HR-Lösung. Und schon ein Jahr nach dem Go-Live der gesamten Plattform, verfügten wir über eine Lösung, die unsere Arbeitsabläufe revolutioniert hat. Workday hat uns zum Umdenken veranlasst. Die Lösung leistet heute einen wichtigen Beitrag zu unserer strategischen Ausrichtung, da sie auf Wachstum, Expansion und neue Chancen für unsere Kunden und Mitarbeiter ausgelegt ist“, erläutert Rae.

„Die einhellige Meinung unseres Management-Teams lautet, dass die Entscheidung für Workday eindeutig eine der besten Entscheidungen in den letzten zehn Jahren gewesen ist.“ Und er fährt fort: „Viele der anfänglichen Skeptiker wurden letztlich eines Besseren belehrt.“



Workday | Telefon: +49 (0) 89 550565111 | [workday.de](https://www.workday.de)