

HAYS Experts in
Resource Management

**MANAGED
SERVICE PROVIDING -
BESCHAFFUNG UND
MANAGEMENT
EXTERNER
SPEZIALISTEN**

ACCOUNTING & TAX SERVICES
ADVERTISING
BUSINESS DEVELOPMENT
BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
CORPORATE FINANCE
CREDIT & FINANCIAL RISK MANAGEMENT
ENERGY
ENVIRONMENTAL, SOCIAL & GOVERNANCE
FACILITIES MANAGEMENT
GENERAL COUNSEL & LEGAL SERVICES
HUMAN CAPITAL MANAGEMENT
INFORMATION TECHNOLOGY
INTEGRATED PROJECT DELIVERY
INTERNET & DIGITAL
OPERATIONS
OPERATIONS & MAINTENANCE
OPERATIONS SUPPORT
OUTSOURCING
PERFORMANCE MANAGEMENT
PROCUREMENT
RESEARCH & ANALYTICS
RECRUITMENT
REGULATORY
RISK MANAGEMENT
SPECIALIZED SUPPORT
TECHNOLOGY
TRAINING
TRANSPORT & LOGISTICS
WORKERS' COMPENSATION & SAFETY

I LIEFERANTEN ✓
BÜNDELN

II PROZESSE ✓
BESCHLEUNIGEN

III KOSTEN ✓
SENKEN

Managed Service Providing – Fallstudie

Deutsche Post DHL

Das Unternehmen Deutsche Post DHL:

Die Konzernmarken Deutsche Post und DHL verfügen über ein einzigartiges Portfolio rund um Logistik und Kommunikation. Deutsche Post DHL bietet seinen Kunden sowohl einfach zu handhabende Standardprodukte als auch maßgeschneiderte, innovative Lösungen - vom Dialog Marketing bis zur industriellen Versorgungskette. Dabei bilden die etwa 500.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in über 220 Ländern und Territorien ein globales Netzwerk, das auf Service, Qualität und Nachhaltigkeit ausgerichtet ist.

Ausgangslage:

Die Deutsche Post DHL beauftragte regelmäßig externe IT- und Management-Spezialisten über eine hohe Anzahl von Kleinstlieferanten. Dies verursachte einen hohen administrativen Aufwand, fehlende Transparenz und somit oft zu hohe direkte und indirekte Kosten.

Zielsetzung:

Die Deutsche Post DHL wollte ihre Geschäftsprozesse optimieren und die jährlichen Gesamtausgaben senken. Um dieses Ziel zu erreichen, sollten rund 150 bestehende nicht strategische Lieferanten sowie neue Lieferanten über einen Managed Service Provider gebündelt, organisiert, koordiniert, beauftragt und abgerechnet werden. Zudem sollte der Managed Service Provider eine qualitätsgesicherte Beschaffung von externen IT- und Consulting-Dienstleistungen anbieten.

Lösung:

Hays unterstützt die Deutsche Post DHL seit Oktober 2007 als Managed Service Provider und übernimmt seitdem die Steuerung der nicht strategischen Lieferanten durch ein dediziertes Kompetenzteam mit folgenden Aufgaben:

- Direkte Beschaffung passender Dienstleister aus dem Hays-Spezialisten-Pool bzw. durch Third Parties
- Übernahme der Vertragsbeziehung der nicht strategischen Lieferanten
- Optimierung und Automatisierung der Beschaffungs- und Abrechnungsprozesse
- Detailliertes monatliches Reporting

Ergebnis:

Durch die Bündelung von nicht strategischen IT- und Management-Dienstleistern unter Hays wurde die Anzahl der Lieferanten reduziert und bleibt dauerhaft stabil. Interne Ressourcen können sich dadurch wieder vermehrt auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Seit der Einführung des Managed Service hat die Deutsche Post DHL bei der Neubeschaffung von Dienstleistungen einen schnelleren Zugriff auf Spezialisten sowie einen verbesserten Überblick über aktuelle Entwicklungen am Markt. Das monatlich von Hays gelieferte Management-Reporting umfasst alle notwendigen Fakten und Informationen und dient somit als Instrument zur Identifikation weiterer Optimierungs- und Einsparungspotenziale.

Referenz:

Bernhard Banspach, Head of Department Services, Deutsche Post DHL, Germany: " Aufgrund entsprechender Maßnahmen konnten wir bei der Deutschen Post DHL in Zusammenarbeit mit Hays bereits signifikante Kosten- und Effizienzvorteile erzielen. Gemeinsam mit Hays suchen wir immer weitere Optimierungsmöglichkeiten und prüfen stets, ob und wo wir unsere Geschäftsbeziehungen auch in anderen Ländern und Warengruppen etablieren können."