

## ORGANISATION & OPTIMIERUNG DER BESCHAFFUNG EXTERNER IT-FACHKRÄFTE

BRANCHE: **MEDIEN-, DIENSTLEISTUNGS-,  
BILDUNGSUNTERNEHMEN**

STANDORTE: **50 LÄNDER WELTWEIT**

ANZAHL  
MITARBEITENDE: **119.000**

### UNTERNEHMEN

Bertelsmann ist ein Konzernverbund und in rund 50 Ländern der Welt aktiv. Mit 119.000 Mitarbeitern wurde im Geschäftsjahr 2017 einen Umsatz von 17,2 Mrd. Euro erzielt.



Die Fachbereichsleiter sind sehr zufrieden mit unserem MSP-Programm. Das Onsite-Team steuert die Prozesse proaktiv und zuverlässig, Liefergeschwindigkeit und Lieferqualität sind hoch."

Senior Director (Category IT-Services)



### ZIELSETZUNG

- Standardisierung und Optimierung von Prozessen zur Beschaffung von externen IT-Kräften.
- Gesucht wurde ein verlässlicher Full-Service-Dienstleister, der unterstützt durch ein Vendor Management System (VMS) alle Vertragsarten als Managed Service Partner (MSP) abwickelt.
- Der Erfolg wurde gemessen an den Themen: Transparenz, Compliance, Lieferfähigkeit, Reaktionsschnelligkeit und Kostensenkung trotz gleichzeitiger Ablösung des vorherigen MSP-Partners
- Am Ende sollen vor allem die Fachbereichsleiter zufrieden sein, da diese in kurzen Intervallen viele Prozessänderungen umzusetzen hatten.



### UMSETZUNG

- Herzstück des MSP-Programms ist das Onsite-Team, das vor Ort beim Kunden sitzt.
- Kurze Wege zu den Stakeholdern unterstützen den Erfolg und die hohe Zufriedenheit.
- Das Team verantwortet den gesamten Prozess der Personalbeschaffung, das Benchmarking für potentielle Kandidaten, eine aktive und transparente Kommunikation gegenüber allen Beteiligten, die Prozessberatung zum standardisierten Vorgehen der Divisionen, sowie die Vertretung der Interessen des Kunden gegenüber Bedarfsträgern und Lieferanten.



### FAZIT

Es ist uns gelungen, ein bestehendes MSP-Programm abzulösen und weiterzuentwickeln, so dass die individuellen Aufwände als auch die Besetzungszeiten signifikant reduziert werden konnten. Erfolgsfaktoren waren hierbei die umsichtige Einführung, die durch Change-Management-Methoden unterstützt wurde, sowie unsere hohe Lösungsorientierung.

Der Service wurde bedarfsorientiert durch neue Dienstleistungen erweitert. Dabei wurde u. a. ein Quality Gate durch den MSP für AÜ-Verträge inkl. HÜD und Equal Pay-Überprüfung in weitere Konzerndivisionen ausgerollt.

## DATEN & FAKTEN

Ablösung eines bestehenden MSPs und VMS-Systems im Live-Betrieb

Konsolidierung der Prozesse für acht eigenständige Unternehmen innerhalb des Konzerns

Service umfasst Ressourcenmanagement im Contracting, der Arbeitnehmerüberlassung und im SOW

Verlängerungsquote bestehender Einsätze von 22%

