



Mitarbeitende von CH Outsourcing bei der Arbeit, die zu mehr Transparenz führt.

NEUE WELTEN NUTZEN

DEN PAYROLL-MARKT EFFIZIENTER MACHEN

Interview mit Christian Fässler von Georg Lutz

Der Anbieter CH Outsourcing ist auf bestem Wege, die Kosten für eine Lohnabrechnung im Rahmen des KMU-Marktes zu einem All-inklusiv-Preis und mit maximaler Bequemlichkeit signifikant zu senken. Wir fragen nach den Gründen für dieses Erfolgsgeheimnis

Was verbirgt sich hinter dem Firmenkürzel CHO (CH Outsourcing) für eine Unternehmensphilosophie?

Wir sind ein «treuhand-untypischer» Lohnverarbeiter, welcher voll auf Produktionsprozesse setzt, persönlichen Kundenservice bietet und in Pauschalen abrechnet. Unser Anspruch ist, den Payroll-Markt neu zu definieren und das Outsourcing der Saläradministration durchgängig salonfähig zu machen. Wir drücken die Administrationskosten für die Schweizer KMU und wollen so unseren Beitrag für mehr Transparenz und Effizienz leisten.

Stichworte wie Kundenservice, Transparenz und Effizienz hört man auch von Marktmitbewerbern. Wo liegen die Unterschiede?

Für Automatisierungsprozesse oder Systemoptimierungen braucht es IT-spezifisches Know-how, über welches der «normale» Lohnspezialist nicht verfügt. Wir kombinieren den buchhalterischen und technischen Aspekt und bieten so die ideale Ergänzung zum internen HR-Wissen.

Da können Sie uns sicher ein praktisches Beispiel verraten?

Ein Kunde hat bisher manuell eine monatliche Auswertung erstellt. Nach der Optimierung dauert dieser Prozess noch genau zwei Mausklicks, was für die Firma eine Einsparung von über 30 Arbeitsstunden pro Monat bringt. Dies ist ein eher ungewöhnliches Beispiel. Meist sind es viele wegfallende kleine Schritte und Abklärungen, die sich in der Summe rechnen.

Wie verläuft der Datenaustausch zwischen dem Kunden und Ihnen als Provider? Post, Mail oder Portal? Schwarze Löcher gibt es ja genug. Wie verhindern Sie, dass der Kunde in ein solches fällt?

«Transparenz» heisst der Schlüssel zum Erfolg! Der Kunde muss jederzeit in seine Daten sowie in den Verarbeitungsstatus aller Prozesse Einsicht haben. Mit individuell angefertigten Tools erfassen Kunden ihre Meldungen zentral auf einer Online-Plattform.

Wird sich Self Service in HR-Welten durchsetzen?

Hier muss man die Perspektive der Mitarbeitenden einnehmen, sonst bringt Self Service keinen Fortschritt. Bei jeder Aufgabe sollte es eine klare Abwägung geben, welche Interaktionen man den Mitarbei-

tenden zumuten darf. Der Grat zwischen Nutzen und Überforderung in Sachen Self Service ist schmal. Der Aufwand für das Betreuen und Administrieren der Mitarbeiter ist vor allem bei kleinen Firmen oft grösser als der Nutzen.

Outsourcing ist ein Trend mit vielen Wellenbewegungen. Sollten nicht die Vor- und Nachteile ausgewogen behandelt werden?

Absolut. Der Markt ist sensibilisiert, und Firmen informieren sich vermehrt über Outsourcing. Spezialisierung, Innovation, Standards und die Verarbeitung mit einer «geölten Maschine» machen Outsourcing attraktiv.

Dass wir auf dem richtigen Weg sind, bestätigen unabhängige Kundenaussagen wie «Wir wären ja blöd, es selber zu machen – bei dem Preis-Leistungs-Verhältnis». In Amerika, Skandinavien oder Deutschland ist das Outsourcing der Lohnbuchhaltung inzwischen Alltag. Wir sind sicher, die Schweiz wird hier bald nachziehen.

Wo liegen die entscheidenden Punkte für einen erfolgreichen Start bei einem neuen Kunden?

Der kundenseitige Aufwand muss sehr niedrig abgesetzt werden. Beim Onboarding-Prozess gilt es jedoch, alle Beteiligten einzubeziehen und abzuholen, damit die «Zeitfresser» und Probleme rasch evaluiert sind.

Datentechnisch haben wir in zwei Stunden alles abgeholt und der kundenseitige Zeitaufwand hält sich zeitlich in engen Grenzen.

Wie lange dauert es vom Erstkontakt bis zum Go-Live eines neuen Kunden?

In «Notfällen» muss man als Provider rasch und flexibel handeln können. So kommt es schon mal vor, dass wir Firmen mit mehreren hundert Mitarbeitenden innert wenigen Tagen aus einem Fremdsystem übernommen haben. Der Kunde hat ein Problem und erwartet eine individuelle Lösung – egal, ob unter dem Jahr oder per Jahresanfang.

Das tönt nach einem Wunschkonzert...

In der Tat sind die Wünsche pro Kunde spezifisch. Mit einem breiten und erfahrenen «Profi-Orchester» im Rücken, welches die Instrumente anwenden kann, fällt es uns einfach, «Wunschkonzerte» zu geben.

Die Beteiligten vom Sachbearbeiter bis zum CEO werden zu «Regisseuren» und geben ihre «Schmerzen» und Wünsche bekannt. Alle Prozessbeteiligten sollten von der ersten Minute vom Nutzen profitieren. Das «Genau-das-brauchen-wir-Syndrom» muss einschlagen.

Was erwarten Kunden vom Produkt «Lohnbuchhaltung»?

Der Kunde interessiert sich immer mehr nur noch für das Endprodukt, sprich «rechtskonforme Lohnabrechnung» und korrekte Daten am richtigen Ort. Das System, mit welchem die Verarbeitung gemacht wird, ist ihm egal.

«Der Kunde interessiert sich immer mehr nur noch für das Endprodukt.»

Apropos Systeme: Bei Firmen bestehen oft mehrere Systeme. Da sind Doppelspurigkeiten an der Tagesordnung. Wie greifen diese ineinander?

Vor allem in grösseren Betrieben sind mehrere Systeme im Einsatz. Wie bereits erwähnt, ziehen wir die Beteiligten in die Prozesse mit ein. Die «Regisseure» werden also niemals einstimmen, Daten mehrmals in verschiedene Systeme einzutippen. Schnittstellen zu den bestehenden Systemen, die sich daneben gruppieren sorgen für einen automatischen Datenaustausch und für zufriedene «Regisseure».

Mit welchen technologischen Entwicklungen können wir in den nächsten Jahren rechnen?

Im nächsten Schritt wird sich der Anwender für die Software selbst überhaupt nicht mehr interessieren. Er möchte nur noch das Ergebnis des Einsatzes sehen wollen. Software und Dienstleistung «verschmelzen» mehr und mehr. Der Anwender ist nur noch an Ergebnissen und Einschätzungen interessiert.

Wenn der Kunde nur noch am Endprodukt – Löhne sind erledigt, Buchhaltung ist gemacht – interessiert ist, was braucht er dann noch?

Was weiterhin bleibt, ist der Wunsch nach persönlichem Kontakt – Kunden haben individuelle Bedürfnisse und müssen demzufolge individuell abgeholt werden. Zudem ist die Unabhängigkeit ein Bedürfnis, welches jede Firma interessiert. Wie bin ich gebunden? Was passiert, wenn ich den Service Provider wechseln möchte? Letztendlich führt auch kein Weg an der Sicherheit vorbei. Qualität, Ausfall- und Rechtssicherheit müssen gegeben sein. Der Schlüssel zum Erfolg liegt neben der Transparenz auch zukünftig noch in der persönlichen Dienstleistung.

Macht man sich durch Outsourcing nicht vom Provider abhängig?

Die Daten gehören dem Kunden! Wenn die Verfügbarkeit der Daten bei Beendigung der Zusammenarbeit geregelt ist und man die Daten im neuen System übernehmen kann, bestehen keinerlei Abhängigkeiten. Kundenbindung darf nicht auf Abhängigkeiten basieren.

CHO gibt es nun schon seit fünf Jahren. Wo sehen Sie sich in den nächsten fünf Jahren?

Im Moment betreuen unsere 30 Mitarbeiter rund 100 Kunden und forschen täglich an Prozessoptimierungen. Die durchschnittliche Anzahl Mitarbeiter unserer Kunden liegt bei rund 100. Bisher sind wir bewusst noch keine kleinen Firmen angegangen. Genau diesem Markt möchten wir uns demnächst mit einer attraktiven Dienstleistung öffnen.

Unser Augenmerk gilt weiterhin der Prozessoptimierung respektive Automatisierung. In fünf Jahren wird CHO den Schweizer Payroll-Markt mit seiner «Musik» definitiv aufgeweckt haben... ■



CHRISTIAN FÄSSLER

verantwortet bei CH Outsourcing das Sales & Marketing.

www.ch-outsourcing.ch