

Success Story

Hertz

Elektronisches und prozessorientiertes Bewerbermanagement in einem mittelständischen Unternehmen



Ausgangssituation

Vor der Einführung des Bewerbermanagementsystems **taloom** von softgarden, erhielt die **Hertz Autovermietung GmbH** ausschließlich Postbewerbungen. Alle eingehenden Bewerbungen wurden in einer Accessdatenbank gespeichert. Die persönlichen Daten des Bewerbers, die beworbene Position sowie der zuständige Mitarbeiter im Fachbereich wurden manuell in die Datenbank eingetragen. Nach Erfassung der Daten wurde an jeden Bewerber eine Eingangsbestätigung manuell durch Human Resources per Post versandt. Anschließend haben die Mitarbeiter von Human Resources die Bewerbungen vorselektiert. Die Bewerbungsmappen interessanter Bewerber wurden per Post an die jeweiligen Fachbereiche in ganz Deutschland verschickt.

„Da die Fachbereiche oft sehr lange für ein Feedback gebraucht haben, mussten wir regelmäßig nachfragen. Dies war eine sehr mühevoll Arbeit, die uns viel Zeit und Nerven gekostet hat“, sagt Esther Müller, Coordinator Human Resources bei der **Hertz Autovermietung GmbH** und verantwortlich für die Einführung des Bewerbermanagementsystems. Da die Bewerbungsunterlagen im Original an die Fachbereiche versandt wurden, blieben bei Human Resources nur die Informationen, die anfangs in die Accessdatenbank eingetragen wurden. Bewerbungsmappen konnten aus Zeit- und Ressourcengründen nicht kopiert werden. Auf Grundlage der in der Accessdatenbank erfassten Informationen war jedoch eine qualifizierte Auskunft bei Rückfragen durch den Bewerber oder der Fachbereiche meist nicht möglich. Abschließend erhielten die Bewerber entweder ein Vertragsangebot oder eine Absage. Beide Schreiben wurden wieder per Post an den Bewerber versandt.

Success Story

Die Nachteile dieses Prozesses lagen auf der Hand. Einige an die Fachbereiche versandte Mappen sind erst nach Monaten wieder bei Human Resources eingetroffen, da eine regelmäßige Erinnerung (Reminder) der Fachbereiche zu viel Zeit und Ressourcen gekostet hätte. Im schlimmsten Fall sind Bewerbungsmappen für immer verschwunden und nie wieder bei Human Resources angekommen. „Der Auswahlprozess wurde so erheblich in die Länge gezogen, was sich auf unser Arbeitgeberimage sehr nachteilig ausgewirkt hat. Oft sind die guten Bewerber abgesprungen, weil wir nicht schnell genug Feedback geben konnten,“ sagt Esther Müller.

Den Recruitingprozess zu kontrollieren, war nahezu unmöglich, da Informationen über den Status einer Bewerbung im Fachbereich vorgehalten wurden und nicht regelmäßig an die HR-Abteilung zurück gegeben wurden. Ebenso war es nicht möglich Kennzahlen über den Recruitingprozess zu erfassen. Diese Kennzahlen sind für **Hertz** jedoch eine wesentliche Informationsquelle durch die sich Verbesserungen der Prozesse ableiten lassen.

Im August 2005 sollte der Personalbeschaffungsprozess durch die Einführung einer elektronischen und web-basierten Bewerbermanagementsoftware verbessert werden. „Wir wendeten ca. 8 000 EUR Portogebühren pro Jahr (bei 1500 Bewerbungen) für die Versendung der Briefe auf, die im Zusammenhang mit dem Bewerbermanagementprozess standen“, berichtet die **Hertz**-Personalerin Esther Müller. Alleine dieses Budget hätte schon die Einführungskosten eines elektronischen Bewerbermanagementsystems amortisiert. Die zentralen Ziele wurden durch **Hertz** vor der Einführung von taloom wie folgt definiert:

- > Effiziente elektronische Lösung für das Bewerbermanagement bei **Hertz**
- > Zeit- und somit Kostenersparnis durch schnellere Prozesse und elektronischen Versand von Briefen
- > schnellere Prozesswege und Reaktionszeiten
- > Automatische Erfassung von Bewerbungen über die **Hertz**-Website durch Integration eines Stellenmarktes und einer Online Bewerbung in die **Hertz** Website
- > Auswertung von Kennzahlen zur nachhaltigen Optimierung der Prozesse
- > onDemand/ASP-System

Success Story

Systemauswahl

Einige Anbieter von Bewerbermanagement-Software wurden zu Präsentationen in die Hauptverwaltung von **Hertz** eingeladen. Nach einer zweimonatigen Auswahlrunde wurde schließlich das Bewerbermanagement-System **taloom** der Firma softgarden GmbH aus Saarbrücken ausgewählt. „Die E-Mail-basierte Anbindung der Fachbereiche, in unserem Fall waren dies die jeweiligen dezentral organisierten Regionalleiter, hat uns bei **taloom** am besten gefallen. So konnten wir das System sehr schnell ohne zusätzlichen Schulungsaufwand für die Fachbereiche einführen. Da die Mitarbeiter in den Fachbereichen ausschließlich über E-Mail mit uns und dem System kommunizieren benötigen sie keinen Support.“ berichtet Esther Müller.

„Die Einbindung der Fachbereiche in den Recruitingprozess per E-Mail hat bereits viele unserer Kunden begeistert“, sagt Dominik Faber, Geschäftsführer bei softgarden und verantwortlich für die Einführung des Bewerbermanagementsystems bei **Hertz**. So konnten wir die Recruitingprozesse bei **Hertz** innerhalb weniger Wochen in einen eleganten Prozess transformieren, der vollständig durch das webbasierte Informationssystem der softgarden GmbH unterstützt ist.

Durch die auf E-Mails basierende Integration der Fachbereiche war zudem die Akzeptanz für ein elektronisches Bewerbermanagement bei **Hertz** sofort vorhanden. „Im Idealfall bemerken die Fachbereiche noch nicht einmal, dass ein neues System im Einsatz ist. Sie erhalten regelmäßig interessante Bewerbungsmappen in einem einheitlichen Format zur Auswahl und können direkt als Antwort auf die E-Mail ihr Feedback an Human Resources abgeben. Dieses Vorgehen sind sie gewohnt!“ sagt Faber.

Ein weiteres wesentliches Auswahlkriterium ist die Anpassbarkeit und leichte Pflege der Software-Lösung. Wir konnten unsere bevorzugten Prozesse gemeinsam mit softgarden in dem Bewerbermanagement-System abbilden. Datenlisten, Bewerbungsformulare, Stellenanzeigen und vieles mehr können wir heute jederzeit schnell und einfach an neue Anforderungen anpassen. Dies haben wir insbesondere bei der Umsetzung der AGG-Richtlinien im späteren Verlauf des Projektes bemerkt. „Auch hierbei hat uns die Einführung von **taloom** sehr geholfen, da wir den gesamten Prozess nachhaltig speichern und somit für eventuelle Auseinandersetzungen vor Gericht belastbares Material besitzen“, sagt Esther Müller.

Success Story

Implementierung

Nach Vertragsabschluss wurde von softgarden ein Kickoff-Workshop veranstaltet. Die genauen Anforderungen an den Recruitingprozess wurden definiert und in Form einer Projektbeschreibung (in Form eines Pflichtenheftes) festgehalten.

Sowohl der externe als auch der interne Recruitingprozess werden durch eine externe und interne Karriere-Website unterstützt. Diese Websites gehören unter anderem zum Leistungsumfang von **taloom** und wurden an die inhaltlichen und grafischen Anforderungen von **Hertz** angepasst. Das externe Karriere-Portal ist für Bewerber unter der URL www.hertzkarriere.de zu erreichen. „Da wir oft auf Recruiting-Messen ausstellen und dort Broschüren verteilen, war es für uns sehr wichtig, eine eindeutige Domain zu kommunizieren. Daher haben wir uns für diese Variante entschieden.“

Im Anschluss an die Implementierungsarbeiten konnte **Hertz** das auf ihre Anforderungen angepasste System in einer Testumgebung testen. Eine Korrekturrunde weiter war das System fertig zum Launch. „Da wir selbst nicht genau wussten, wie wir unseren E-Recruiting Prozess gestalten sollten waren wir für die kompetente Beratung, Erfahrung und Unterstützung durch das junge softgarden-Team sehr dankbar. Das Bewerbermanagementsystem konnte auch nach dem Launch noch angepasst werden, so dass wir anfangs in vielen Bereichen Testvorgaben definiert haben. Diese haben wir dann später überprüft und in einigen wenigen Fällen nochmals angepasst. Hierbei war die hohe Flexibilität von **taloom** sehr hilfreich.“ (Esther Müller)

Hertz investierte ca. 5 Arbeitstage in die Einführung des E-Recruiting-Systems **taloom**. Alle übrigen Arbeiten, Abstimmung mit der Corporate Design Abteilung und der Internetabteilung wurden von einem Berater der softgarden GmbH übernommen. Die gesamte Projektlaufzeit betrug 10 Wochen. Im Februar 2006 wurde das Bewerbermanagementsystem erfolgreich frei geschaltet.

Success Story

Ergebnisse

Heute blüht die Personalbeschaffung bei **Hertz**. Externe Bewerbungen gelangen über die neu eingeführte Website www.hertzkarriere.de automatisch in das Bewerbermanagementsystem. Es gibt verschiedene Bewerbungsformulare, die die Zielgruppen optimal abholen und somit nur die für **Hertz** wesentlichen Daten erfassen. Auch die internen Bewerber werden über das [taloom](#) verwaltet. Interne Bewerber gelangen über das **Hertz**-Intranet auf den internen Stellenmarkt und können sich dort online auf die ausgeschriebenen Positionen bewerben.

Das Stellenanzeigenmanagement wurde ebenfalls optimiert. Wir können heute mit wenigen Klicks entscheiden, wo wir Stellenanzeigen in unserem Layout veröffentlichen wollen. Zum Umfang der Implementierung gehörte auch eine Webservice-Schnittstelle zu StepStone. Somit können die Mitarbeiter von Human Resources Stellenanzeigen direkt auf der Plattform von StepStone veröffentlichen.

Fachbereiche werden heute per E-Mail direkt aus dem System über interessante Bewerbungen informiert. Dabei werden alle Dokumente, die der Bewerber mit geschickt hat in einer PDF-Datei zusammengefasst. Diese PDF-Datei können die Fachbereiche schnell am Bildschirm lesen oder ausdrucken. Das mehrmalige Klicken auf Datei -> Drucken entfällt, da alle Dokumente in der PDF-Datei zusammengefasst sind. Die Fachbereiche senden ihr Feedback zu den einzelnen Bewerbungen wieder per E-Mail an das Bewerbermanagementsystem zurück, wo es der digitalen Bewerbungsmappe zugeordnet wird. Mit Hilfe automatischer Reminder werden die Fachbereiche in regelmäßigen Abständen an die Bewertung der Bewerbungen erinnert. „Somit konnten wir unseren Prozess um ca. 50% beschleunigen und die Qualität erheblich verbessern“, sagt Esther Müller.

Auch die Kommunikation mit den Bewerbern wurde erheblich vereinfacht. Seit der Einführung von [taloom](#) kommuniziert Human Resources über Formschriften mit allen Bewerbern einheitlich. „Auch das Nachfassen von Dokumenten, die der Bewerber im ersten Durchgang vergessen hat mit zusenden, ist heute wesentlich einfacher und schneller. „Wir senden einfach aus dem System eine E-Mail mit der Bitte die benötigten Unterlagen zuzusenden. Der Bewerber antwortet auf diese E-Mail mit seinen Dokumenten, die wiederum direkt in das Bewerbermanagementsystem übertragen werden“, freut sich Esther Müller. Das bisher in Form einer Worddatei verschickte Betriebsratsanhörungsformular wurde durch softgarden in das System integriert.

Success Story

Mit wenigen Klicks wird so eine E-Mail mit allen Daten an den Betriebsrat versandt und die Genehmigung bzw. Ablehnung wird wieder direkt in das Bewerbermanagementsystem zurückgespielt und dort der Bewerbungsmappe zugeordnet.

Die Recruitingprozesse bei **Hertz** sind somit heute einheitlich und werden in einem Informationssystem gespeichert. Auswertungen über den gesamten Prozess (z.B. Time2Hire, also die Zeit die zwischen der Ausschreibung und der Einstellung verstrichen ist) können so generiert und zur nachhaltigen Verbesserung der Prozesse genutzt werden. Auf Grundlage dieser verbesserten Prozesse spart **Hertz** im Jahr ca. 200 Stunden administrative Arbeit und ca. 8.000 EUR Portogebühren bei jährlich ca. 1500 Bewerbungen. Darüber hinaus hat sich die Qualität und insbesondere die Geschwindigkeit der Bewerberauswahl erheblich verbessert.

Auch die Kommunikation mit den Bewerbern wurde erheblich vereinfacht. Seit der Einführung von **taloom** kommuniziert Human Resources über Formschriften mit allen Bewerbern einheitlich. „Auch das Nachfassen von Dokumenten, die der Bewerber im ersten Durchgang vergessen hat mit zusenden, ist heute wesentlich einfacher und schneller. „Wir senden einfach aus dem System eine E-Mail mit der Bitte die benötigten Unterlagen zuzusenden. Der Bewerber antwortet auf diese E-Mail mit seinen Dokumenten, die wiederum direkt in das Bewerbermanagementsystem übertragen werden“, freut sich Esther Müller. Das bisher in Form einer Worddatei verschickte Betriebsratsanhörungsformular wurde durch softgarden in das System integriert. Mit wenigen Klicks wird so eine E-Mail mit allen Daten an den Betriebsrat versandt und die Genehmigung bzw. Ablehnung wird wieder direkt in das Bewerbermanagementsystem zurückgespielt und dort der Bewerbungsmappe zugeordnet.

Die Recruitingprozesse bei **Hertz** sind somit heute einheitlich und werden in einem Informationssystem gespeichert. Auswertungen über den gesamten Prozess (z.B. Time2Hire, also die Zeit die zwischen der Ausschreibung und der Einstellung verstrichen ist) können so generiert und zur nachhaltigen Verbesserung der Prozesse genutzt werden. Auf Grundlage dieser verbesserten Prozesse spart **Hertz** im Jahr ca. 200 Stunden administrative Arbeit und ca. 8.000 EUR Portogebühren bei jährlich ca. 1500 Bewerbungen. Darüber hinaus hat sich die Qualität und insbesondere die Geschwindigkeit der Bewerberauswahl erheblich verbessert.

Success Story

Ausblick

In der Qualitätskontrolle des Recruitment Prozess sieht Esther Müller einen wesentlichen Vorteil. „Erkennen wir bei den Berichten Optimierungspotential, können wir das System mit Hilfe von softgarden entsprechend erweitern.“ Derzeit führt **Hertz** ein Vertragsmanagement-Modul ein, das die Erstellung, Verwaltung und den Versand der Verträge unterstützt. Darüber hinaus wird im Juli 2007 die onBoarding-Lösung für neu eingestellte Mitarbeiter von softgarden freigeschaltet. Hierdurch verspricht sich **Hertz** weitere Verbesserungen des Personalbeschaffungsprozesses.



softgarden GmbH

Büro Berlin: Albrechtstraße 18, 10117 Berlin // Büro Saarbrücken: Grülingsstraße 10, 66113 Saarbrücken

T +49. 681. 309 80 - 302 // F +49. 681. 309 80 - 303 // www.softgarden.de