Managed Service Providing – Fallstudie

Henkel – A Brand like a Friend

Das Unternehmen Henkel:

Henkel - A Brand Like A Friend - bietet innovative Markenprodukte in drei weltweit tätigen Unternehmensbereichen: Wasch-Reinigungsmittel, Kosmetik und Körperpflege sowie Adhesive Technologies (Kleb- und Dichtungsstoffe, Oberflächentechnik). Das Unternehmen hat seinen Sitz in Düsseldorf und beschäftigt weltweit über 50.000 Mitarbeiter.

Ausgangslage:

Im Rahmen der Beschaffung von Dienstleistern für die Henkel-IT hatte sich im Laufe der Zeit eine unübersichtliche und überdimensionale Lieferantenstruktur entwickelt. Infolgedessen nahm der administrative Aufwand für Henkel-Mitarbeiter in den IT-Fachbereichen, der Buchhaltung und nicht zuletzt auch im Einkauf stark zu. Dezentrale und intransparente Beschaffungs- und Abwicklungsprozesse führten zu einer unbefriedigenden Einkaufssteuerung.

Zielsetzung:

Neben einer sehr kleinen Anzahl an strategischen Lieferanten wurde ein erfahrener Managed Service Provider gesucht, der bestehende Aufträge von nicht strategischen Lieferanten unter sich bündelt sowie die Neubeschaffung und das anschließende Management zentral und toolgestützt ausführt. Durch schlanke, automatisierte und vor allem transparente Prozesse sollten verbesserte Beschaffungsergebnisse erzielt werden. Dadurch sollte sichergestellt werden, dass Henkel-Mitarbeiter wieder mehr Zeit für ihre Kernaufgaben haben.

Lösung:

Seit 1. Oktober 2007 managt Hays für Henkel mehrere hundert IT-Dienstleistungsverträge. Ein dediziertes und multidisziplinäres Team erbringt, unterstützt von der Hays E-Recruitment und Resource Management-Plattform XpertSelect, unter anderem folgende Leistungen zur Beschaffung und Steuerung der nicht strategischen Lieferanten:

- Übernahme bestehender und neuer nicht strategischer Lieferanten inkl. Verhandlung der Tagessätze
- Direkte Beschaffung von IT-Ressourcen aus dem Hays-Expertenpool und über die nicht strategischen Lieferanten
- Optimierung und Automatisierung der Beschaffungs- und Abwicklungsprozesse
- Umfassendes Lieferantenmanagement
- Monatliches Management-Reporting

Ergebnis:

Durch den Einsatz von Hays als Managed Service Provider konnten interne Aufwände und die damit verbundenen Prozesskosten signifikant reduziert werden. Die Lieferantenkonsolidierung wurde in kürzester Zeit und ohne Beeinträchtigung laufender Projekte durchgeführt. Die im Rahmen der Optimierungsmaßnahmen eingeführten Standards steigern die Prozessqualität im Bereich der Beschaffung und des Managements von IT-Dienstleistern kontinuierlich. Optimierte, einheitliche Rahmenverträge bringen die erforderliche und dringend benötigte Rechtssicherheit.

Referenz:

Stephan Pelayo Höfer, Purchasing Manager, Henkel AG & Co. KGaA: “Durch den Einsatz von Hays als Managed Service Provider konnte Henkel schnell effiziente Prozesse im IT-Dienstleistungseinkauf etablieren, die aufgrund des spürbaren Mehrwerts des MSP-Programms auch von den Fachbereichen unterstützt und mitgetragen werden. Der große Erfolg sowie die hohe Akzeptanz des MSP ist im Wesentlichen auf vier wichtige Komponenten zurückzuführen: 1. eine klare Henkel-interne Kommunikation, 2. eine exzellente Betreuung und Beratung der Fachbereiche durch Hays, 3. den Einsatz prozessoptimierender Tools und 4. nicht zuletzt die durch Hays erzielten signifikanten Einsparungen (bei der Beschaffung von IT-Dienstleistern).“