lohn-ag.de AG · Flugstraße 15 · 76532 Baden-Baden

Veröffentlicht am 01.03.2022

Wie finde ich den richtigen Dienstleister?

In den vergangenen Ausgaben haben wir das Thema **Outsourcing der Lohn- und Gehaltsabrechnung** näher betrachtet. Warum haben wir das getan? Nicht nur wir haben festgestellt, dass die Nachfrage nach Spezialdienstleistern für die Lohn- und Gehaltsabrechnung nach bzw. mit Corona noch einmal deutlich zugenommen hat. Viele Unternehmen haben in den vergangenen zwei Jahren erkannt, dass sie im Bereich **Digitalisierung** nicht gut genug aufgestellt sind. Auch mussten einige Unternehmen feststellen, dass nach einem kurzfristigen Ausfall der internen Sachbearbeiter **geeignete Fachkräfte nicht schnell verfügbar** sind. Beides hat viele Unternehmen dazu gebracht, über Outsourcing nachzudenken und sich bei **externen Dienstleistern** zu informieren.

Wir haben uns daher in den vergangenen zwei Ausgaben des Arbeitgeberservice damit beschäftigt, warf man achten sollte, um ein Outsourcing-Projekt erfolgreich umzusetzen und haben uns auch der Frage gestellt, ob das Auslagern der Lohn- und Gehaltsabrechnung nur Vorteile bringt.

In der heutigen Ausgabe wollen wir den Themenbereich vorerst abschließen und Ihnen Tipps geben, worauf Sie bei der Wahl Ihres künftigen Outsourcing-Partners achten sollten. Hierzu haben wir **10 Tipps aus unserer langjährigen Erfahrung** für Sie zusammengestellt.

1. PROJEKTGRÖSSE UND PROJEKTUMFANG:

Um sich Klarheit zu verschaffen, welche Leistungen Sie in welchem Umfang extern und intern künftig benötigen, sollte der **Umfang der Services** möglichst genau ermittelt werden. Wie sieht das Mengengerüst aus? Wie viele Beschäftige in Voll-/Teilzeit und Aushilfen gibt es? Wie hoch ist die Fluktuation im Jahr? Gibt es saisonale Spitzen, die abzudecken sind? Welche Besonderheiten gibt es aus Ihrer Sicht? Welche Systeme sollen angebunden werden? Wer ist der interne oder externe Ansprechpartner dafür? Welche Prozesse sollen mit oder nach der Auslagerung optimiert werden? Z.B. Mitarbeiterkommunikation, Zeiterfassung, Bewerbermanagement, Digitale Personalakte, etc. Je nach Art und Umfang Ihrer Zielvorstellung kommen **unterschiedliche Partner** in die engere Wahl. Einige Anbieter am Markt können ihren Kunden keine digitalen Mittel an die Hand geben um weitere Prozesse abzubilden. Wieder andere Anbieter haben Partner, die solche weiterführenden Prozesse abdecken können. Dann gibt es Anbieter im Markt, die

Niederlassung Baden-Baden
Flugstraße 15
76532 Baden-Baden
Telefon: 07221 39399-0
Fax: 07221 39399-34

Niederlassung Frankfurt
Kölner Straße 10
65760 Eschborn
Telefon: 06196 80196-0
Fax: 06196 80196-34

Niederlassung Berlin
Ruschestraße 70
10365 Berlin
Telefon: 030 9927799-00
Fax: 030 9927799-27

Niederlassung Sömmerda
Stadtring 16
99610 Sömmerda
Telefon: 03634 37210-70
Fax: 03634 37210-99

Niederlassung Düsseldorf
Kreuzweg 64
47809 Krefeld
Telefon: 02151 60432-0
Fax: 02151 60432-77

Internet
info@lohn-ag.de
www.lohn-ag.de

Stellvertretender Vorstandsvorsitzender: Thorsten Klein · Vorstand: Ekkehard Herbst; Patrick Jarlan · Aufsichtsratsvorsitzender: Christoph Riedel, Rechtsanwalt und Fachanwalt für Arbeitsrecht
Aufsichtsrat: Dr. Ulrich Greichgauer, Wirtschaftsprüfer; Heinz Panter, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer · AG Mannheim HRB 202301 · USt-IdNr. DE212157155
Bankverbindung: Sparkasse Baden-Baden Gaggenau · IBAN: DE24 6625 0030 0030 0095 91

alles aus einer Hand anbieten, mit dem Vorteil, dass es keine Schnittstellenprobleme gibt und die Verantwortlichkeiten nicht hin- und hergeschoben werden.

2. ERFAHRUNG UND WISSEN:

Nachdem Sie den Projektumfang entsprechend definiert haben, prüfen und vergleichen Sie die Anbieter nach ihrer Erfahrung. Hat der Anbieter bereits Kunden in der Branche und **mit vergleichbarer Größe**? Je nach Projektumfang sollte er sich mit **verschiedenen Firmenstrukturen** auskennen, da diese administrativ richtig abgebildet werden müssen, z.B.: Konzern-, Holding- oder Franchisestrukturen. Dies kann Auswirkung auf Berechtigungsstrukturen, Auswertungen, Controlling-Berichte bis hin zur Rechnungsstellung haben. Gibt es Referenzen? Im weiteren Verlauf des Projektes sollten Sie sich persönliche Kontakte mitteilen lassen, die Sie zu Referenzzwecke kontaktieren können.

3. SICHERHEIT UND ZUKUNFTSFÄHIGKEIT:

Ihr möglicher Dienstleister sollte auch in Jahren noch stabil seine Leistungen erbringen können. Was nützt Ihnen ein Dienstleister, der evt. in ein bis zwei Jahren nicht mehr am Markt agiert? Wie lange ist der Dienstleister schon am Markt? Wie groß ist er, wie viele Mitarbeiter im Bereich Serviceerstellung hat er? Wie ist die Finanzlage des Unternehmens? Ein **finanziell solide aufgestellter Partner** kann in seine Mitarbeiter und seine interne Prozessoptimierung investieren und so seine Kunden jahrelang begleiten. Arbeitet der Dienstleister mit festen Teamstrukturen oder hat er Freiberufler beschäftigt? Ist er lokal, landesweit oder global aufgestellt? Je nach Unternehmensorganisation gibt es verschiedene Abhängigkeiten. Ein lokal agierender, kleiner Anbieter ist schnell überfordert, wenn das Projekt zu groß wird oder er interne Kündigungen oder Krankheiten auffangen muss. Für global agierende Unternehmen sind manche Projekte zu klein, so das sie in der Organisation keine Wahrnehmung finden und die Projekte „nebenbei" abgearbeitet werden. Ob hier die mit einem Outsourcing-Projekt verbundenen Ziele erreicht werden sollte genau betrachtet werden.

4. PREISE UND KOSTEN:

Die Kosten sind ein wichtiges Entscheidungskriterium. Letztlich geht es bei der Entscheidung für ein Outsourcingprojekt auch um **Kosteneinsparung** oder zumindest **Kostenneutralität** bei höherer Leistung. Die einzelnen Euro-Beträge in den Angeboten sind schnell auf einen gemeinsamen Nenner gerechnet und verglichen. Die Schwierigkeit besteht darin, die Leistung der vorliegenden Angebote zu vergleichen. Ein Anbieter bepreist jede Tätigkeit einzeln, der andere benennt eine Pauschale pro Monat. In beiden Fällen können die tatsächlichen Kosten nur dann

Wir leben Lohnbuchhaltung

verglichen werden, wenn bekannt ist wie oft welche Teilservices abgerufen werden. Schnell kann die Monatspauschale viel zu hoch sein und der Einzelpreis die Gesamtkosten in die Höhe treiben, sobald nicht inkludierte Leistungen permanent gebraucht werden. Bespiele kann eine höhere Fluktuation in einzelnen Monaten sein oder die nicht richtig eingeschätzte Anzahl an Bescheinigungen, die benötigt werden. Anbieter mit **Servicecenter im Ausland** können den Grundpreis im Vergleich zu rein **nationalen Anbietern** oft niedriger halten. Schnell können sprachliche Hürden, kulturelle Unterschiede und evt. auch Zeitunterschiede zu höheren internen **Kommunikationsaufwänden** führen. So sind die vermeintlichen Einsparungen im Grundpreis schnell aufgezehrt und die Gesamtkosten schlussendlich deutlich höher.

5. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT:

Datenschutz und Datensicherheit sind insbesondere bei der **Verarbeitung von personenbezogenen Daten** sehr wichtige Punkte. Aus rechtlichen Gründen, aber auch aus Imagegründen sollten Sie bei der Auswahl Ihres Partners auf starke Datenschutzmaßnahmen Wert legen. Gibt es einen Datenschutzbeauftragten? An welchem Standort erfolgt die Datenhaltung / - verarbeitung? Wie erfolgt der Austausch der Informationen und Daten? Welche Datensicherungsstrategie gibt es, täglich an verschiedenen Orten, auf verschiedenen Medien? Wie wird der Schutz vor Zugriff durch Dritte sichergestellt? Email-Systeme eignen sich nicht für den Austausch personenbezogener Informationen, da hier üblicherweise keine automatische Datenverschlüsselung stattfindet. Eine manuelle Verschlüsselung (z.B. Datei mit Passwort) von Informationen und digitalen Unterlagen ist Zeitaufwändig und wird im Tagesgeschäft gerne vergessen. Hier sollte Ihr künftiger Servicepartner eine **integrierte Nachrichten- und Dokumentenlösung** zur Verfügung stellen, damit Sie auf der sicheren Seite sind.

6. DEADLINES:

Der Lohn- und Gehaltsabrechnung wird in Unternehmen wenig Beachtung geschenkt. Oder wann wurden Sie das letzte Mal gelobt, das die Abrechnung diesen Monat korrekt war. Solange alles läuft und richtig ist, wird dieser Bereich Unternehmensweit nicht groß beachtet. Wenn aber die Lohn- und Gehaltszahlung ein oder zwei Tage ausbleibt verändert sich schlagartig alles. Dies ist ein absolut zu verhinderndes Ereignis. Setzen Sie daher eine **klare Zeitgrenze** bis zu der das Umsetzungsprojekt abgeschlossen sein muss. Lassen Sie sich eine Meilensteinplanung vorlegen und stimmen diese mit Ihren Zahlungszeiten ab. Erstellen Sie mit Ihrem neuen Dienstleister gemeinsam eine Fall-Back-Planung. Was wird getan, um die rechtzeitige Lohnzahlung sicherzustellen, auch wenn zum Zeitpunkt X das Projekt wider Erwarten nicht abgeschlossen ist?

Wir leben Lohnbuchhaltung

7. QUALITÄT UND KOMPETENZ:

In Anlehnung an Georg Bernard Shaw: „Fehler zu machen, ist menschlich. Den gleichen Fehler kein zweites Mal zu machen, ist Erfolg." Ein gutes **Qualitätsmanagementsystem** ist darauf ausgelegt von vornhinein Fehler zu vermeiden und aufgedeckte Fehler zu analysieren um eine Wiederholung zu vermeiden. Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung gibt es (Qualitätsmanagement, zertifizierte Prozesse) Wie stellt Ihr künftiger Servicepartner die Qualität im Tagesgeschäft sicher? Welche Prüfroutinen, Qualitätschecks, Plausibilitätsprüfungen, Reports gibt es? Wie wird sichergestellt, dass die Servicemitarbeiter auf dem aktuellen Stand des Wissens, der Gesetze, Verordnungen und Richtlinien, sind und gehalten werden? Auch Mitarbeiter des Servicepartners können ausfallen. Wie stellt Ihr künftiger Partner sicher, dass auch in den Fällen Ihre Abrechnung pünktlich erstellt wird. Gibt es genügend qualifiziertes Personal? Wie erfolgt die Wissensweitergabe innerhalb der Teams des Dienstleisters bei einem Mitarbeiterausfall. Aus Erfahrungsberichten einiger unserer neuen Kunden wurde wohl Corona und der damit verbundene Ausfall von Mitarbeitern bei einigen Marktteilnehmern zu einer immensen Herausforderung. Plötzlich fielen qualifizierte Sachbearbeiter aus und die Sachbearbeiter, die noch verfügbar waren, kannten sich mit den Besonderheiten der kurzfristig übernommenen Kunden nicht aus. Ganz zu schweigen davon, dass die Zeit für eine ernsthafte Kontrolle der Lohnabrechnung durch die wenigen verbliebenen Sachbearbeiter komplett fehlte. Zugegeben, Corona war oder ist eine besondere Herausforderung auch für uns. Aber auch in solchen Situationen muss ein Dienstleister in der Lage sein, die **Lohnabrechnung pünktlich zur Verfügung zu stellen**.

8. TECHNOLOGIE:

Wir haben in den vergangenen zwei Jahren eine deutliche Nachfrage nach unseren **digitalen Lösungen** verspürt. Wollen Sie im Zuge eines Outsourcing-Projektes nur den Prozess von A nach B verlagern? Oder wollen Sie Mehrwerte generieren, die über die reine Kostenersparnis hinausgehen? Vielleicht soll in einem solchen Projekt der Datenfluss durch geeignete Schnittstellen verbessert werden. Oder sollen die Personalakten digitalisiert werden, um Informationen sicherer und dennoch flexibel aufzubewahren? Oder sollen eigene Insellösungen für Antrags- und Genehmigungsprozesse durch integrierte Workflows bis in die Abrechnung hinein abgelöst werden? Kann Ihr neuer Dienstleister Sie mit eigener Software zur Mitarbeiterverwaltung unterstützen? Kann er bereits vorhandene vor- oder nachgelagerte Softwaresysteme in den Abrechnungsprozess einbinden? Hat er Erfahrung mit der Erstellung von Schnittstellen? Die **Technologiekompetenz** Ihres neuen Dienstleisters ist in allen Fällen wichtig und sollten von Ihnen geprüft werden.

Wir leben Lohnbuchhaltung

9. OPTIMIERUNG VON PROZESSEN:

Vorhandene Prozesse und Abläufe basieren unter anderem auf den bisher verwendeten Möglichkeiten und Systemen. Durch ein Projekt zur Auslagerung der Lohnabrechnung verändert sich oft auch das Abrechnungssystem und damit die technologischen Möglichkeiten und Fähigkeiten. Wie könnte ein bestehender Prozess weiter optimiert werden, wenn jetzt ein neues Tool zur Verfügung steht? Diese Fragen sollten Sie Ihrem neuen Dienstleister stellen, um zu erkennen, ob er auch **künftig proaktive Verbesserungsvorschläge** machen wird. Dienstleister, die selber Wert auf Innovationen und Prozessverbesserungen legen, werden Ihnen schnell fundierte Fragen zu den jeweiligen Prozessbereichen stellen und entsprechende **Optimierungsmöglichkeiten** aufzeigen. Auch die Themen Personalentlohnung und Lohnstruktur sollten aufgenommen und Möglichkeiten erörtert werden. Oft finden sich hier Ansätze zur Personalkosteneinsparung in beachtlicher Höhe.

10. SERVICE-GOVERNANCE-MODELL:

Insbesondere bei größeren und längerfristigen Projekten ist es wichtig, den Erfolg des Projektes sicher zu stellen. Die **Kommunikation** zwischen den Partner sollte eindeutig beschrieben werden und die Personen mit der jeweiligen Verantwortung klar definiert. Wie wird der reibungslose Ablauf der Zusammenarbeit sichergestellt? Wie sieht der Eskalationsweg aus, wenn das Projekt einmal „hängt" oder die Verantwortlichen keine gemeinsame Lösung finden? Wie sieht der Knowhow Transfer aus? Gibt es geeignete Methoden oder Tools? Ihr neuer Dienstleister sollte Ihnen diese Fragen beantworten können, nicht nur für das Übernahmeprojekt, sondern auch für die laufende Zusammenarbeit.

Ich hoffe, dass Ihnen diese 10 Tipps zur Wahl des **richtigen Outsourcing Partners** bei künftigen Outsourcing-Projekten helfen wird. Sicher können Sie die einzelnen Punkte auch bei anderen Projekten hinterfragen und so auch in anderen Projekten eine gute Wahl treffen.
Gerne stehen wir Ihnen als kompetenter und langjähriger Servicepartner bei der Evaluierung eines Outsourcing-Projektes beratend zur Seite. Sprechen Sie uns einfach an oder nehmen Sie Kontakt über unsere Homepage www.lohn-ag.de auf.
Mit über **500.000 Abrechnungen jährlich im Full-Service** zählen wir zu einem der größten Anbieter für ausgelagerte Lohnbuchhaltung und sind stolzer Marktführer bei personalintensiven Branchen.

Unser Motto ist **„Innovationen nutzbar machen"**, unser Anspruch **„Wir leben Lohnbuchhaltung"**.
Haben Sie Fragen oder wollen mehr über unsere innovativen Lösungen wissen? Gerne helfen wir Ihnen weiter.

Wir leben Lohnbuchhaltung

Hinweis:
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.
Die vorgenannten Ausführungen stellen keine Rechtsberatung dar. Sie basieren auf meiner langjährigen Erfahrung und wurden sorgfältig recherchiert. Die von mir dargestellten Sachverhalte sind grundsätzlicher Natur.
Ich empfehle Ihnen im Einzelfall eine individuelle Rechtsberatung. Gerne ist Ihnen hierbei die lohn-ag.de Rechtsanwaltsgesellschaft mbH behilflich.

Wir lieben Lohnbuchhaltung