

Personalressourcenplanung bei einem IT-Dienstleister

Studiengang : EMBA General Management

Die Netcloud AG ist ein führender Dienstleister auf dem Schweizer IT-Markt. Viele Aufträge von bestehenden Kunden aber auch Neukunden fordern das Engineering. Diese Master-Thesis und die damit verbundenen Anpassungen sollen zu einem sorgsameren Umgang mit den vorhandenen Ressourcen führen, den aktuellen Prozess verbessern und die internen Stakeholder zufriedenstellen. Somit können die Kunden zukünftig noch besser bedient werden.

Ausgangslage

Die Personalressourcenplanung wurde von Mitarbeitenden der Netcloud AG wiederholt bemängelt. Dies geschah meist im Zusammenhang mit den Ressourcenanfragen. Lange Antwortzeiten und vereinzelt sogar ausbleibende Antworten wurden im Vorfeld von den Verkäufern und Projektleitern als Hauptprobleme genannt.

Zielsetzung

Das Ziel dieser Arbeit bestand darin, die bestehende Ressourcenplanung der Netcloud AG im Hinblick auf die Personalressourcen zu analysieren, vorhandene Probleme aufzuzeigen sowie die Stärken und Schwächen zu identifizieren. Mögliche zukünftige Varianten und Optimierungen sollten ausgearbeitet, ein neuer respektive optimierter Prozess entwickelt und punktuell bereits eingeführt werden. Der neue Prozess sollte die Unternehmenskultur der Netcloud AG unterstützen und allgemein einfach sein. Die Antwortzeit für Anfragen sollte verbessert werden, jedoch nicht auf Kosten der Qualität.

Vorgehen

Die Vorgehensweise wurde bewusst so gewählt, dass zu Beginn möglichst viele unterschiedliche Meinungen und Inputs aus einer Gruppenbefragung mit offenen Fragestellungen gesammelt wurden. Anschliessend wurden diese Meinungen ausgewer-

tet und bildeten die Basis für die Einzelinterviews, welche mit grösstenteils offenen Fragen durchgeführt wurden. Auch diese Anhaltspunkte wurden analysiert und für die nächste Befragung weiterverwendet. Die abschliessende Umfrage wurde hauptsächlich mit geschlossenen und wenigen halboffenen Fragen erstellt. Auf Basis der Antworten wurde die Analyse der bestehenden Ressourcenplanung festgelegt und Ideen gesammelt, welche zukünftigen Anpassungen im Sinne der Befragten wären.



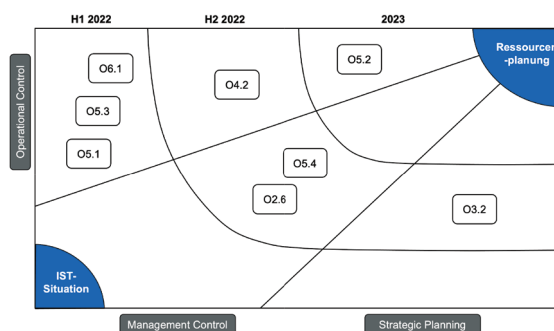
Patrick Fiechter

Ergebnisse

Die Ergebnisse aus den drei unterschiedlichen Befragungen und die Literaturrecherche wurden dafür verwendet, die Analyse der aktuellen Ressourcenplanung zu festigen und neue mögliche Varianten sowie zugehörige Optimierungen zu entwickeln. Mit einer Nutzwertanalyse wurden die möglichen Varianten bewertet. Der Entscheid fiel auf das bestehende Modell, welches jedoch mit zielgerichteten Optimierungen verbessert werden soll. Optimierungsvorschläge wurden ausgearbeitet und der Entscheid, welche Verbesserungen umgesetzt werden sollen, wurde von der Geschäftsleitung während dieser Arbeit getroffen. Eine Roadmap (siehe Abbildung) sowie ein Massnahmenplan mit den geplanten Anpassungen wurden erarbeitet.

Fazit

Dass nun kein neues System eingeführt, sondern das bestehende beibehalten und verbessert wird, ist der ausführlichen Analyse zu verdanken. Ohne diese Master-Thesis wäre die Analyse nicht so detailliert ausgeführt und eine zentrale Koordinationsstelle wäre eingeführt worden. Vorteile des bestehenden Modells sind, dass dieses System bereits bekannt ist und optimal zur Unternehmenskultur der Netcloud AG passt. Der Autor ist zuversichtlich, dass die gewählten Optimierungen die Richtigen sind und überzeugt, dass dieser Prozess zum Besseren verändert werden kann, wenn alle aktiv mitarbeiten.



Roadmap - Umsetzung der Optimierungen