

## Q&A Session

### Webinar Teil 3: "Implementierung und Change Management"



### Aufbau einer professionellen Implementierung

Wir unterscheiden vier Implementierungsphasen - Initiiieren, Planen, Realisieren, Stabilisieren, unter Verwendung einer Kombination aus Prince2 und agiler Methodik.



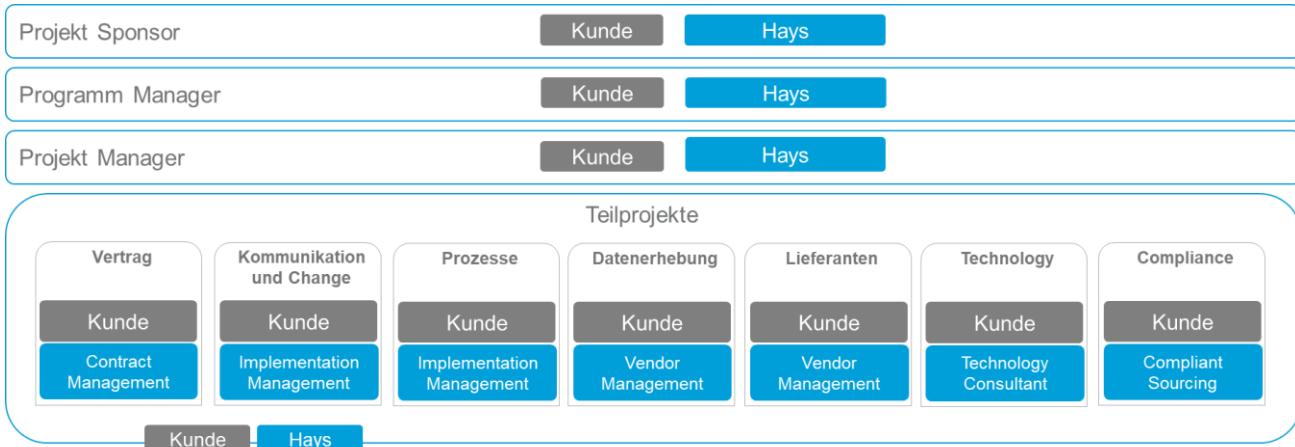
### Q1. Wem begegnet der Kunde, insbesondere in der Phase der Implementierung?

A: Wir unterteilen das Projektmanagement in Teilprojekte bzw. Arbeitspakete. Jedes Arbeitspaket hat einen Verantwortlichen sowohl auf Hays als auch auf Kundenseite. Eine Person kann verantwortlich für mehrere Pakete sein. Dabei liegt meist die Hauptverantwortung bei Hays. Der Kunde agiert als Unterstützung und Freigabestufe.

Die untere Grafik gibt einen Überblick der Projektverantwortlichen aus Hays-Seite in der Implementierungsphase:

# HAYS Talent Solutions

Helping organisations thrive



**Projekt Sponsor**, überwacht und steuert das Projekt durchgehend auf übergeordneter Ebene, indem er Berichte des Projektes entgegennimmt und notwendige Entscheidungen trifft. Er entlastet bei Bedarf das Projekt und Programm Management.

**Programm Management**, leitet das MSP Programm über die Implementierungsphase hinweg und sorgt für die operative und strategische Weiterentwicklung durch innovative Ideen.

**Projekt / Implementation Management**, ist zuständig für die operative Planung und Steuerung des Projektes und sorgt für eine reibungslose Implementierung. Mit agilen Methoden, einer effektiven und maßgeschneiderten Kommunikationsstrategie für alle Stakeholder sowie einem robusten und erprobten Change-Prozess-Management begleitet das Projekt / Implementation Management den Kunden in allen Phasen der Implementierung. Durch sein Mitwirken werden alle Stakeholder rechtzeitig im Prozess eingebunden und von den Mehrwerten des Programms überzeugt. Somit steigt die Akzeptanz für die Veränderung.

**Contract Management**, sorgt für einen reibungslosen Verlauf der Vertragsverhandlungen, indem es alle notwendigen Vertragsbestandteile gemäß Verhandlungen aufbereitet.

**Vendor Management**, gestaltet und steuert die Beziehungen und Verhandlungen mit den Personaldienstleistern.

**Technology Consultant**, gewährleistet, dass alle systemrelevanten Kunden-Anforderungen umgesetzt werden. Er ist verantwortlich für die Konfiguration des Vendor Management Systems und dessen Integration in die bestehende Systemlandschaft des Kunden.

**Compliant Sourcing**, ist verantwortlich für alle Compliance-Themen rund um die Personalbeschaffung externer Ressourcen.

## Q2. Wie nehmen wir die anderen Stakeholder aus dem Unternehmen mit, vor allem die Skeptiker?

A: Wir haben viel Erfahrung sowohl im Umgang mit Widerstand von Interessengruppen als auch in der Minderung solcher Risiken gesammelt. Um die Skeptiker für uns zu gewinnen, gehen wir in zwei Phasen vor. Die erste Phase beinhaltet die Gründe für den Widerstand und die Skepsis zu identifizieren, wie z.B. versteckt sich hinter der Skepsis Angst (Bedrohung), sachliche Bedenken, Eigeninteressen etc. Folglich erarbeiten wir in einer zweiten Phase eine Strategie zum Umgang. Je nach vorliegendem Grund formulieren wir Maßnahmen, wie z.B. eine Einbeziehung der jeweiligen Person/Stakeholdergruppe in bestimmten Meetings, 4-Augen-Gespräche und eine klare, professionelle Kommunikation. Wir demonstrieren die Vorteile des Programms, wie z.B. administrative Entlastung, Schnelligkeit bei der Besetzung von Stellen etc. und Mehrwerte, die die jeweilige Stakeholdergruppe insbesondere betrifft.

---

## Q3. Implementierung in Corona-Zeiten

A: Wir haben unser Implementierungsvorgehen an die Herausforderungen der Corona-Situation angepasst. Im letzten Jahr haben wir zahlreiche Implementierungen erfolgreich durchgeführt und dies, ohne den Kunden jemals persönlich getroffen zu haben. Denn normalerweise erarbeiten wir mit unseren Kunden umfangreiche Themen in persönlichen Workshop, die über einen ganzen Arbeitstag dauern können. Durch die Corona-Situation haben wir unser Vorgehen angepasst und z.B. durchweg darauf geachtet umfangreiche Themen in kleinere "Häppchen" zu unterteilen. Daher konnten wir die Dauer von Online-Meetings auf 1-2 Stunden beschränken und dennoch inhaltlich wichtige Themen in einem guten Tempo bearbeiten.

---

### Die Top 3 Empfehlungen unserer Implementierungs-Expertin:



Stakeholder und wichtigste Ansprechpartner identifizieren und aktiv einbinden



Projektsponsor für das Projekt gewinnen, der so Geschäftsführungs-nah wie möglich ist



Evaluieren des Timings und Go-Live des Projektes