

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

2009 verheißt für alle Unternehmer und Arbeitnehmer ein Jahr mit besonderen Herausforderungen zu werden. Die Belastungen der Finanz- und Wirtschaftskrise aus 2008 nehmen zu, viele Unternehmen müssen sich von ihren Wachstumsplänen verabschieden. Aber es gibt auch Unternehmen, die rechtzeitig die Weichen gestellt haben und Maßnahmen ergreifen, um auch zukünftig wettbewerbsfähig zu sein.

Outsourcing gilt heute umso mehr als Steuerungsinstrument für HR-Aufgaben im Unternehmen und bietet neue Möglichkeiten und Transparenz. Der Trend zur Auslagerung der administrativen Aufgaben für mehr Freiraum im eigenen Unternehmen ist klar spürbar. So blicken wir auf ein sehr erfolgreiches Jahr 2008 in unserer Firmengeschichte zurück mit deutlichen Zuwächsen im BPO-Bereich, d.h. der Betreuung unserer Kunden im Fullservice bei der Personalarbeit.

Die Komplexität der Anforderungen, u.a. durch den neuen Gesundheitsfonds, die Erweiterung im Entgeltabrechnungsverfahren oder die Authentifizierung bei ELSTER, dazu das wachsende Tempo, in dem es gilt, Antworten zu finden und auf

Veränderungen zu reagieren, fordern auch uns täglich heraus. Fortlaufend erweitern wir daher unsere Leistungen und unseren Mitarbeiterstamm, den wir in den letzten 10 Jahren mehr als verdoppelten.

Die im vergangenen Jahr verstärkt angebotenen Seminare im Personalbereich sowie die neue Personaler-Plattform "rzh diskutiert" werden wir in 2009 weiter ausbauen, gleich zu Beginn mit unserem Jahreswechselfseminar. Folgen werden praxisnahe Seminare in unseren Räumen zur Pauschalbesteuerung und zur Altersteilzeit. Aber auch firmenindividuelle Schulungen ergänzen und optimieren die tägliche Personalarbeit.

Lesen Sie in unserer **rzh⁺plus** Neuigkeiten, Tipps und Anwender-Erfahrungen aus erster Hand sowie einen Bericht über das Geschäftsfeld der NDS GmbH und wie Mystery Guest Visits zur Qualitätssicherung im Dienstleistungssektor beitragen.

*Ich wünsche Ihnen ein
gutes, erfolgreiches
Jahr 2009 und einen
optimistischen Blick in
die Zukunft.*

Ihre

Flaßmann - Schwe



Inhalt

- **SEITE 1**
 - Grußwort
 - "rzh diskutiert" die neue Personaler-Plattform
- **SEITE 2**
 - Zeitwirtschaft Interview ZVEI
 - Zutrittslösungen Innovative Zutrittskomponenten
- **SEITE 3**
 - NDS GmbH Mystery Guests on tour
- **SEITE 4**
 - Effiziente Zielplanung als Erfolgsfaktor
 - RZH Persönlich

rzh diskutiert - die neue Personaler-Plattform



Im Juni 2008 riefen wir zum ersten Mal und mit großem Erfolg "rzh diskutiert", einen Erfahrungsaustausch unter Personallern ins Leben.

Die Premiere der neuen Personaler-Plattform "rzh diskutiert" in den Räumen von RZH zum Fachthema Abrechnung von Aushilfen fand regen Zuspruch.

Personalleiter und Abrechner nutzten die Abendstunden für den aktiven Austausch über dieses vielschichtige Thema, aber auch für das gegenseitige Kennenlernen anderer Unternehmen der Region.

Künftig wird es regelmäßig die Plattform "rzh diskutiert" für Personaler im Hause RZH geben. Hier werden in einem unge-

zwungenen Rahmen Fachthemen besprochen sowie Erfahrungen und nützliche Tipps diskutiert und ausgetauscht.

Die nächsten Themen sind auch schon in Arbeit, so soll bei der nächsten Personallerrunde über die Themen Altersteilzeit und Betriebliche Altersvorsorge diskutiert werden. Bei den kommenden Veranstaltungen sind nicht nur unsere Kunden gerne gesehen, diese Fachgruppe ist auch offen für andere interessierte Personalfachleute aus der Region.

Interessenten können sich gerne bei Christina Cuypers unter 02161/81395-11 oder unter cuyper@rzh-nds.de melden.

Auf unserer Homepage unter www.rzh-nds.de erhalten Sie u.a. Termine für künftige Veranstaltungen oder Seminare in unserem Hause.



Zeitwirtschaft: Praxisbericht

Interview mit Herrn Segebrecht, ZVEI



Herr Segebrecht ist Leiter IT & Prozessmanagement. Wir sprachen mit ihm über die Zusammenarbeit zwischen ZVEI und RZH.

Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V.

Der ZVEI vertritt die wirtschafts-, technologie- und umweltpolitischen Interessen der deutschen Elektroindustrie auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene. Er informiert gezielt über die wirtschaftlichen, technischen und rechtlichen Rahmenbedingungen in Deutschland. Der ZVEI hat 170 Mitarbeiter, neben der Zentrale in Frankfurt am Main mehrere Landesstellen, eine Repräsentanz in Brüssel sowie ein Hauptstadtbüro in Berlin.

Seit wann besteht die

Zusammenarbeit mit RZH?

Begonnen wurde am 1.10.2005 mit einer reinen Zeiterfassung als ASP-Lösung mit der Staff Efficiency Suite des Münchener Softwareunternehmens ATOSS. Mit dem Umzug des ZVEI Anfang 2008 in die neuen Räumlichkeiten wurde die Anwendung um eine Zutrittssteuerung erweitert.

Warum haben Sie sich für eine

Outsourcing-Lösung der Zeitwirtschaftsanwendung entschieden?

Das ASP Modell von RZH ermöglicht uns, eine flexible Lösung zu verwenden, auf kompetentes Fachwissen des Providers zurückgreifen zu können ohne eigene

Ressourcen für Hardware und Manpower einsetzen zu müssen.

Wie verlief die Einführung des Zeitwirtschaftssystems?

Die Einführung verlief durch die geringen Installationsaufwände problemlos. Der Schulungsaufwand wurde weitgehend vom ZVEI übernommen nachdem ausgewählte Personen bei RZH Schulungen erhalten hatten.

Wie empfinden Sie die laufende Betreuung durch RZH?

Auf technischer Ebene gibt es wenig Probleme. Und auch für Anwendungsfragen steht uns immer ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung, der uns schnelle Lösungen gibt.

Sie haben in diesem Jahr nach dem Umzug in den Astro Park eine neue Zutrittssteuerung und neue Terminals installiert. Welche Vorteile haben sich für Sie daraus ergeben?

Dadurch, dass wir nun in einem Gebäude mit anderen Unternehmen zusammen sitzen, ergab sich die Notwendigkeit, den Zugang zu den ZVEI-Räumlichkeiten nur autorisiertem Personal zu ermöglichen. Dies wurde durch die Zutrittssteuerung einfach und zuverlässig realisiert.

Zutrittslösungen



INTUS PS
Handvenen-erkennung
Höchste Sicherheit durch biometrisches Merkmal des Handflächenvenenmusters.



INTUS COM
Mobile
Softwaremodul zur Erfassung von Personalzeiten mittels Mobile Phone.

Endlich Zeit
für die schönen Dinge des Lebens.

Entspannen Sie sich, wir kümmern uns um Ihre Personalwirtschaft.

- Business Process Outsourcing
- Personalabrechnung
- Prozessoptimierung
- Reisekostenabrechnung
- Zeitwirtschaft
- Mitarbeiterportal

Wir sind für Sie da, serviceorientiert und kompetent, seit über 40 Jahren.

rzh

Rechenzentrum Hartmann GmbH & Co. KG
Fließstraße 90 · 41061 Mönchengladbach
Tel.: 0 21 61 / 8 13 95-0 · www.rzh-nds.de

Mystery Guests on tour ...

Die Unternehmen RZH und NDS bilden seit 40 Jahren ein starkes Team. Erweitert um den Geschäftsbereich QSA (Quality/Service/Audits) hat sich NDS auf die Qualitätssicherung in der Dienstleistungsbranche spezialisiert.

Seit 1997 bietet NDS (New Data Service GmbH) kundenindividuelle Qualitätsüberprüfungen durch Mystery Guests in verschiedensten Branchen an. Anhand eines spezifischen Fragebogens werden festgelegte Standards und Serviceleistungen durch Tester geprüft und in Mönchengladbach zeitnah ausgewertet. Kunden in ganz Deutschland und im Ausland arbeiten kontinuierlich mit den konkreten Ergebnissen für ihre Serviceoptimierung.

Wer sind Mystery Guests?

"Mystery Guests sind ganz normale Gäste, die festgelegte Standards und Serviceleistungen in einem vorgeschriebenen Rahmen beurteilen. Dabei bleiben sie inkognito und geben nicht den wirklichen Grund ihres Besuches oder Aufenthaltes preis", beschreibt Sabine Hartmann, Leiterin des Bereichs NDS-QSA diese Tätigkeit. Anhand der Qualitätstests erfahren die Auftraggeber direkt und konkret, wie die Serviceleistungen aus Sicht des Kunden beurteilt werden. Beim Service ist es ganz entscheidend, dass die Qualität beim ersten Besuch die Erwartungen des Kunden erfüllt, besser noch übertrifft.

Offt sind es die Kleinigkeiten wie beispielsweise die namentliche Ansprache des Kunden, die schon einen Kontakt nachhaltig prägen können.



On tour ...

Je nach Testaufgabe und Umfang kann der Fragebogen zwischen 25 Fragen bei einem kleineren Bistrottest bis hin zum mehrtägigen Hotel-Detailcheck mit 1400 Kriterien umfassen.

Trotz aller Unterschiede, entscheidend bleiben bei allen Tests die Faktoren:

- Wie setzen die Mitarbeiter die Standards um?
- Sind die Mitarbeiter freundlich und zuvorkommend?
- Wie erfährt der Gast Qualität und Service?

Wertvoll und konstruktiv sind die direkten Feedbacks für die Dienstleistung. So zählen zum Kundenstamm:

- renommierte Hotelketten aller Kategorien (z.B. Holiday Inn, Park Inn, InterContinental, Ibis, Radisson SAS, The Westin Hotels) oder Privathotels
- Systemgastronomien wie ALEX, Café & Bar Celona, Mongo'S, Sausalitos, mit Standorten von Aachen bis Zwickau
- Theater-Gastronomie, u.a. Stage Musicals
- Seniorenresidenzen im gehobenen Segment wie Augustinum Wohnstifte

Qualität überzeugt

Neben dem Vergleich flächendeckender Standards für mehrere Häuser einer Hotelgruppe oder Systemgastronomie kann natürlich auch durch kontinuierliche Testreihen die Entwicklung eines einzelnen Objektes betrachtet werden.

Kundenorientierung gilt als wichtiger Erfolgsfaktor im heutigen Dienstleistungssektor - und das Bemühen um einen optimalen Service ist ein permanenter Prozess. Der Mystery Guest ist ein wichtiges Instrument auf diesem Weg. Denn aus Gästen sollen im Idealfall Empfehler werden.

QSA

Quality / Service / Audits



Tester

Die Auswahl der Tester erfolgt in allen Fällen zielgruppenspezifisch. Vom trendbewussten Kneipengänger Anfang 20 über den vielreisenden Geschäftsmann bis hin zur rüstigen "Generation 60 plus".



Möchten Sie Mystery Guest werden oder weitere Infos zu den Mystery Guest Visits erhalten?

Das NDS-QSA Team beantwortet gerne Ihre Fragen!

Telefon:
02161/81395-21
eMail:
qsa@rzh-nds.de

Oder schauen Sie ins internet unter www.rzh-nds.de

Effiziente Zielplanung als Erfolgsfaktor

“Der Langsamste, der sein Ziel nicht aus den Augen verliert, geht immer noch schneller als der, der ohne Ziel herumirrt.”

(Gothold Ephraim Lessing)

Definierte Ziele helfen in der operativen Hektik des Tagesgeschehens den Überblick zu behalten. Auch bei starken Arbeitsbelastungen werden so die richtigen Prioritäten gesetzt und Ziele schnell und sicher erreicht.

Ziele sollten bestimmten Kriterien entsprechen und s.m.a.r.t. formuliert werden:

■ S - Spezifisch

Benennen Sie Ihr Ziel eindeutig und konkret. Vermeiden Sie allgemeine Formulierungen.

■ M - Messbar

Ihr formuliertes Ziel und der Erreichungsgrad muss objektiv überprüfbar sein.

■ A - Attraktiv

Formulieren Sie Ihr Ziel positiv und motivierend.

■ R - Realistisch

Setzen Sie sich ein hohes, aber erreichbares Ziel.

■ T - Terminierbar

Legen Sie bei der Zielformulierung fest, zu welchem Zeitpunkt Sie Ihre Ziele erreicht haben wollen.

Die s.m.a.r.t.e Zielformulierung ist der Schlüssel, der bei der Planung von Projekten, Kampagnen oder einzelnen Maßnahmen zum Erfolg führt.

Impressum

Herausgeber: RZH Rechenzentrum Hartmann
Verantw. Redaktion Sabine Hartmann
Für Irrtümer übernimmt der Herausgeber keine Haftung.

Hinter den Kulissen von RZH ...

Fast täglich haben unsere Kunden Kontakt mit unseren HR-Spezialisten. Doch wer steckt hinter den Namen? Wir verraten es Ihnen:



Hans Josef
Schalljo
Leiter Personalwirtschaft

Bei RZH seit: Dezember 1987

Hobbys: Angeln, Lesen von Gesetzestexten, Kultur

Was war Ihr Berufswunsch als Kind?

Radio und Fernsehtechniker

Was mögen Sie an Ihrer jetzigen Tätigkeit:

Den Kundenumgang, die täglich neuen Anforderungen und Herausforderungen. Das abwechslungsreiche Tätigkeitsfeld in der Personalwirtschaft.

Ich lese gerne... Gesetzestexte, politische und zeitkritische Informationen

Welche 3 Dinge begleiten Sie auf eine einsame Insel?

Meine Familie, viele Bücher und meine Angelausrüstung

Der ideale Ort zum Leben ist... Hamburg

Was würde sich ändern, wenn Sie Bundeskanzler wären?

Dass endlich Gesetze und die daraus resultierenden Urteile tatsächlich so vollzogen werden wie es ursprünglich vorgesehen ist.



Dietrich
Schulze-Beiering
Kundenbetreuer
Personalwirtschaft

Bei RZH seit: April 1990

Hobbys: Freunde und Familie, mein PC, Lesen

Was war Ihr Berufswunsch als Kind?

Als Abenteurer die Welt entdecken oder als reicher Mann ein gemütliches Leben führen.

Was mögen Sie an Ihrer jetzigen Tätigkeit:

Die vielfältigen Aufgaben, das angenehme Arbeitsklima, die netten Kollegen.

Ich lese gerne... Bücher ganz unterschiedlicher Art

Welche 3 Dinge begleiten Sie auf eine einsame Insel?

Eigentlich nur ein Ding: Ein Boot, um schnell wieder weg zu kommen - ich bin gerne unter Menschen.

Der ideale Ort zum Leben ist... Ein hübsches kleines Landhaus mitten in der Stadt

Was würde sich ändern, wenn Sie Bundeskanzler wären?

Ich würde mich für mehr persönliche Freiheiten einsetzen, gegen den Regulierungswahn.



Rolf-Jürgen
Schippers
IT-Spezialist
Human Resources

Bei RZH seit: April 1993

Hobbys: Philosophie, Analytik, Musik, Literatur, Medien

Was war Ihr Berufswunsch als Kind? Journalist

Was mögen Sie an Ihrer jetzigen Tätigkeit:

Den engen Kundenkontakt und die Entwicklung von Lösungen für täglich neue Anforderungen

Ich lese gerne... So ziemlich alles, angefangen bei Aristoteles bis hin zu Mario Simmel

Welche 3 Dinge begleiten Sie auf eine einsame Insel?

Meine Frau, einige Flaschen guter Rotwein und jede Menge Bücher.

Der ideale Ort zum Leben ist... Sylt. Die Insel fasziniert mich zu jeder Jahreszeit. Zudem mag ich auch gerne mal das rauhere Nordseeklima.

Was würde sich ändern, wenn Sie Bundeskanzler wären?

Vermutlich wenig, da einzelne Personen nicht wirklich viel bewirken. Veränderungen benötigen einen mehrheitlichen gesellschaftlichen Konsens – den sehe ich immer seltener.