

## PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN

# SUCCESS STORY

## Die Dussmann Group digitalisiert manuelle HR-Prozesse für 19.000 Mitarbeitende

Innerhalb von drei Monaten entwickelte die Dussmann Group ein zentrales Mitarbeiterportal basierend auf der Neptune DXP. Die Self-Service HR-Apps sind auf die individuellen Bedürfnisse der verschiedenen Mitarbeitenden abgestimmt. Das Portal hat sich in nur 36 Monaten allein durch die eingesparten Portokosten amortisiert.

Während zuvor nur 15% der Mitarbeitenden digital erreichbar waren, erzielte das Portal in kurzer Zeit bereits eine Akzeptanz von mehr als 60%.



Dashboard

### Über das Unternehmen

Mit fast 65.000 Mitarbeitenden in 21 Ländern bietet die Dussmann Group mit Sitz in Berlin Dienstleistungen rund um den Menschen an. Das 1963 gegründete Familienunternehmen erzielte im Jahr 2021 einen Konzernumsatz von 2,31 Mrd. Euro. Weitere Informationen finden Sie unter [dussmanngroup.com](https://www.dussmanngroup.com).



Branche	<b>Professionelle Dienstleistungen</b>
Anzahl der User	<b>12.500 Nutzer</b>
System Version	<b>Neptune DXP</b>

Timeline **Drei Monate Planung, drei Monate Entwicklung zur Einführung von 23 Apps in mehreren Sprachen**



## Professionelle Dienstleistungen



### Herausforderungen

- Manuelle, papierbasierte HR-Prozesse für mehr als 19.000 Mitarbeitende in Deutschland
- Mitarbeitende müssen mit unterschiedlichen Zugangsdaten auf verschiedene Systeme zugreifen
- Die Mitarbeiterkommunikation für gewerbliche Mitarbeitende ist papierbasiert und lässt sich nicht gut skalieren



### Ergebnis

- Implementierung von ‚myDussmann‘, einem web-basiertem Mitarbeiterportal auf Basis von Neptune DXP
- Effizientere Verwaltung von komplexen HR-Prozessen und hochsensiblen Personaldaten
- Eine zentrale Mitarbeiterplattform für alle Informationen, Prozesse und Self-Service-Anwendungen
- Integration von zentralen Datenbanken und Geschäftsanwendungen für individuelle Nutzerbedarfe



### Vorteile

- Eine moderne „Employee Experience“ hilft, Talente in einem angespannten Arbeitsmarkt anzuziehen und zu halten
- Allein durch die Automatisierung der Gehaltsabrechnung rentiert sich die Plattform bereits durch die erzielten Einsparungen
- Die Neptune DXP Lösung kostet nur ein Drittel der ursprünglich geplanten Plattform

# Die Erfolgsgeschichte

## Die Herausforderungen: 19.000 Mitarbeitende und die Personalabteilung in das digitale Zeitalter bringen

In der Dienstleistungsbranche gibt es eine weit verbreitete Redewendung: Unsere Mitarbeitenden SIND unser Geschäft. Daher ist es nicht verwunderlich, dass aufgrund der arbeitsintensiven Dienstleistungen hohe Personalkosten anfallen und dadurch geringe Margen typisch sind.

Als Dienstleistungsunternehmen beschäftigt die Dussmann Group in Deutschland mehr als 19.000 Mitarbeitende aus verschiedenen Altersgruppen und mit unterschiedlicher Technikaffinität. Um diese Komplexität zu bewältigen, muss die IT kreative sowie nachhaltige Lösungen bieten.

**Als die Dussmann Group im Frühjahr 2020 das Implementierungsprojekt mit Neptune Software startete, verfügten weniger als 15% der Mitarbeitenden in Deutschland über ein mobiles Endgerät.** Das heißt, nur eine überschaubare Zielgruppe war online per E-Mail, Intranet oder andere digitale Kanäle erreichbar. Daher erfolgte ein großer Teil der Kommunikation mit gewerblichen Mitarbeitenden im operativen Bereich in papierbasierter Form.

**Dazu kam, dass in manchen Fällen einige Nutzerinnen und Nutzer im Laufe des Tages bis zu 40 verschiedene Zugangsdaten verwendeten, um auf die firmeneigenen Systeme zuzugreifen.**

Die Dussmann Group suchte daher nach einer Lösung, um die „Employee Experience“ zu digitalisieren. Vom ersten Arbeitstag an sollte eine persönliche Perspektive für den Mitarbeitenden auf das Unternehmen geschaffen werden. Das Ziel: Eine digitale Plattform für Mitarbeitende, die einen zentralen Einstieg in Self-Services für HR, Business-Workflows und interne Kommunikation bietet.

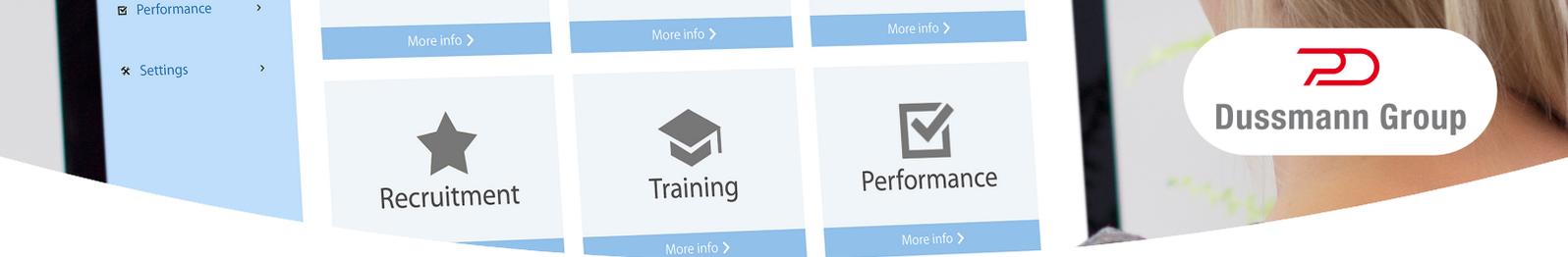
Das cross-funktionale Team der Dussmann Group umfasste IT, HR und Unternehmenskommunikation. **Das Team konzentrierte sich bei der Entwicklung darauf, dass die Lösung für Mitarbeitende mit unterschiedlichster Technologieaffinität einfach und intuitiv zu bedienen ist.** Des Weiteren sollte sie einen Zugang zu Anwendungen und Inhalten bieten, die auf jeden einzelnen Mitarbeitenden zugeschnitten sind.

Die Dussmann Group plante das Go-Live des neuen Mitarbeiterportals für den Herbst 2020. Aufgrund des straffen Zeitplans war klar, dass sie **eine Plattform brauchten, mit der sie schnell und einfach viele Anwendungen erstellen konnten.** Gleichzeitig sollte die neue Lösung den höchsten Ansprüchen an Datenschutz und Informationssicherheit erfüllen. **Die Wahl fiel auf die No-Code/Low-Code App Entwicklungsplattform von Neptune Software.**

## Die Lösung: Schnelle Implementierung von Single-Sign-On und One-Stop-Shop für 23 Applikationen

Die Dussmann Group kannte die im SAP-Markt führende Low-Code App Entwicklungsplattform Neptune DXP bereits durch eine Zusammenarbeit seit dem Jahr 2017. Damals hatte eine Abteilung mit der Plattform SAP-basierte Apps für die Materialwirtschaft umgesetzt. Die Entscheidung war einfach, als Dussmann erkannte, dass Neptune DXP die Möglichkeit bietet, „Stand-Alone“ Anwendungen zu erstellen, die unabhängig vom SAP-Backend sind.

Wie erwartet, nahm das Projekt schnell Fahrt auf. In Zusammenarbeit mit den Experten von Neptune Software war das Dussmann Group Team in der Lage, sein Pilotprojekt schnell zu starten. **Nach drei Monaten Planung und drei Monaten Entwicklung konnte „myDussmann“, das Mitarbeiterportal mit 23 Anwendungen inklusive Single-Sign-On-Funktion (SSO) in mehreren Sprachen planmäßig gelauncht werden.**



Dazu gehören Anwendungen für Mitarbeiter-Self-Services (ESS) und die sensiblen Manager-Self-Services (MSS) sowie redaktionelle Anwendungen für die Kommunikation von Dussmann Service Deutschland, dem größten Geschäftsbereich des Unternehmens, der Dussmann Stiftung und von Dussmann Technical Solutions (DTS), dem Bereich für Bau und Wartung von technischen Anlagen.

**Im neuen „One-Stop“ Portal wurden 14 Applikationen von Grund auf neu erstellt, während neun Anwendungen aus der vorherigen Implementierung von Neptune DXP migriert wurden.**

Damit die hohen Sicherheitsanforderungen eingehalten werden konnten, wurden intensive Penetrations-Tests auf allen Ebenen des Systems durchgeführt. In enger Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat stimmte das Team die Vorgaben der Informationssicherheit für Berechtigungskonzepte und den Umgang mit sensiblen Personaldaten ab.

Bis heute entwickelt Dussmann Group seine Vision eines einheitlichen Mitarbeiterportals mit SSO und 34 Anwendungen weiter. **Der Sprecher des Vorstands der Dussmann Group, Wolf-Dieter Adlhoch, bezeichnete die Implementierung daher als eine „langfristige Reise“, die für das Unternehmen von entscheidender Bedeutung ist.**

Des Weiteren entwickelte das Projekt-Team eine neue App zur digitalen Zeiterfassung, die mit der Gehaltsabrechnung verbunden ist. Die T&A-App befand sich seit dem 1. Mai 2021 in der Pilotphase und wurde Mitte Februar 2022 in Betrieb genommen werden.

Das Portal wurde auf zwölf zusätzliche Sprachen erweitert, und bietet eine native mobile App, sowie eine progressive Web-App.

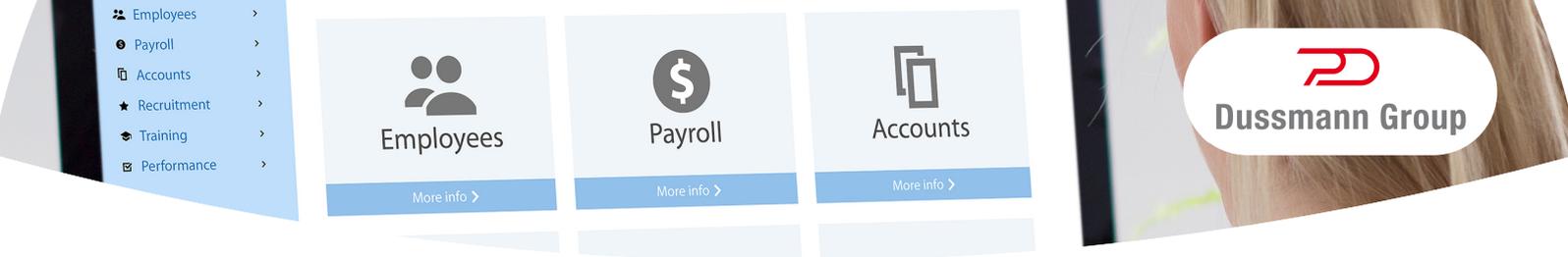
Darüber hinaus soll ein automatisiertes Berechtigungsmanagement dabei helfen, den gesamten Lebenszyklus der einzelnen Mitarbeitenden effizienter zu verwalten.

Um die „Employee Experience“ ihrer Kolleginnen und Kollegen noch mehr zu verbessern, entwickelt das interdisziplinäre Team kontinuierlich neue "One Stop Shop"-Funktionen. Auf diese Weise können nach und nach weitere Bereiche integriert werden. **Aktuell nutzen bereits acht Gesellschaften die Plattform.**



**"Neptune Software hat es uns ermöglicht unsere HR-Prozesse zu digitalisieren, unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine moderne Employee Experience zu bieten und die interne Kommunikation zu verbessern. Gleichzeitig erhalten wir die nötige Kostensicherheit für den Betrieb der Lösung."**

**– Christin Purmann, Head of SCC Employee Portals bei Dussmann Group**



## Ergebnis: Eine moderne, digitale Lösung für bestehende und neue Mitarbeitende

**Obwohl die Nutzung von „myDussmann“ den Mitarbeitenden grundsätzlich freigestellt ist, erreichte das Portal in den ersten Monaten bereits eine Akzeptanz von mehr als 60%. Das ist ein bemerkenswerter Wert angesichts der großen Diversität der Nutzerinnen und Nutzer.**

Die Dussmann Group hat mit Neptune DXP papierbasierte sowie postalische Prozesse abgelöst. Die Mitarbeitenden schätzen die neue digitale Plattform mit einem zentralen Einstieg für Self-Services, Business-Workflows und interne Kommunikation.

Allein durch die Automatisierung der Gehaltsabrechnung konnten Kosteneinsparungen erzielt werden, die den Projektaufwand rechtfertigten.

Zusätzlich ermöglicht die Anbindung zentraler Personaldatenbanken sowie kaufmännischer Anwendungen, dass Nutzer eine hochindividuelle Sicht auf Informationen und Prozesse im Portal haben. Die Mitarbeitenden können nun auf alle HR-bezogen Apps und Informationen jederzeit online zugreifen.

Noch wichtiger ist, dass durch das Abschaffen von unterschiedlichen Passwörtern und Benutzeroberflächen **allen Anwenderinnen und Anwendern Zeit erspart wird und sie sich besser auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren können.**

Die Dussmann Group ist sich sicher, dass sie sowohl für bestehende Mitarbeitende als auch für neue Bewerber und Bewerberinnen eine moderne und technologiefreundliche Experience geschaffen hat. Gerade heutzutage, beim bestehenden "War of Talents", ist es besonders wichtig, als moderner Arbeitgeber im Arbeitsmarkt wahrgenommen zu werden.

**Darüber hinaus trägt die Tatsache, dass alle Mitarbeitenden über die neuesten Unternehmensnachrichten, Richtlinien und Prozesse informiert sind, wesentlich zum sozialen und organisatorischen Erfolg der Dussmann Group bei.**

Eine Kosten-Nutzen-Analyse für das Projekt zeigte, dass das Mitarbeiterportal mit Hilfe von Neptune DXP erschwänglich wurde. Der Grund dafür waren die von Neptune Software berechneten Pauschalkosten pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter. Dies gab dem Dussmann Group-Management die notwendige Kostensicherheit, die Lösung unabhängig vom Projektumfang zu betreiben.

\*Diese Success Story wurde auf Grundlage von folgendem Dokument entwickelt: „Eine Lösung für alle(s): Dussmann gestaltet die digitale Employee Experience mit Neptune Software: Wie der Low-Code/No-Code-Spezialist Neptune Software einem der weltweit größten privaten Dienstleistungsunternehmen half, seine Employee Journey, Prozesse und Kommunikation zu digitalisieren.“ Von Holger Müller, Vice President und Principal Analyst bei Constellation Research.

### Über Neptune Software

Neptune Software ist ein globales Unternehmen für Rapid Application Development mit mehr als 660 Geschäftskunden und über 3,5 Millionen lizenzierten Endnutzern. Das Unternehmen hat es sich zum Ziel gesetzt, IT-Abteilungen zu ermöglichen, messbare Geschäftsergebnisse zu erzielen. Die im SAP-Markt führende Low-Code App Entwicklungsplattform - Neptune DXP - digitalisiert und optimiert Geschäftsprozesse und Benutzeroberflächen – schnell, skalierbar und einfach. Neptune DXP bietet Unternehmen kosteneffektive, risikoarme, sowie zukunftssichere Wege zur Erstellung von individuellen Applikationen. Mit dem Ergebnis, dass Sie Zeit und Geld beim Entwickeln, der Integration sowie beim Betrieb sparen.

Mehr Informationen unter: [www.neptune-software.com](http://www.neptune-software.com).

