

# Zeitabrechnung für 60.000 Randstad-Mitarbeiter am Monatsende ohne Engpässe



Randstad Deutschland  
GmbH & Co. KG  
Eschborn, Deutschland  
[www.randstad.de](http://www.randstad.de)

## Branche:

Dienstleistungen

## Umsatz:

1,62 Mrd. Euro

## Mitarbeiter:

60.000

## Oracle Produkte & Services:

Oracle Database Enterprise  
Edition  
Oracle Support

## Oracle Partner:



itelligence AG  
[www.itelligence.de](http://www.itelligence.de)

## Vorteile:

- Sämtliche Performance-Probleme der Vergangenheit behoben
- Problemlose Einhaltung der Service Level Agreements
- Zukünftig erwartete Storage-Optimierung durch Komprimierung bis 30% möglich, dadurch Kosteneinsparungen bis zu 180.000 Euro im Jahr
- Systemverfügbarkeit von 99,72% im 24/7-Betrieb
- Reibungslose Cross-Plattform-Migration der Datenbank

*"Die Performance unserer Systeme entspricht seit dem Umstieg auf die Oracle Datenbank unseren Anforderungen. Selbst bei den kritischen Monatsabschlüssen, bei denen bis zu 200.000 Arbeitszeitnachweise online innerhalb von 2 Tagen bearbeitet werden, gibt es keinerlei Engpässe. Dabei haben wir das Potenzial der Datenbank noch nicht voll ausgeschöpft." – Werner Schultheis, CIO, Randstad Deutschland GmbH & Co. KG*

Arbeiten 2.000 Anwender gleichzeitig auf einer Tabelle im SAP, kann es leicht vorkommen, dass die zugrunde liegende Datenbank überlastet ist und aus Antwortzeiten Lieferzeiten werden. Das war auch zeitweise bei Randstad Deutschland der Fall. Randstad ist mit durchschnittlich rund 60.000 Mitarbeitern und 530 Niederlassungen in über 300 Städten der führende Personaldienstleister in Deutschland. Verärgerte Anwender in nahezu jeder Niederlassung am Monatsende – dem für Personaldienstleister kritischen Termin, zu dem sämtliche Abrechnungen erfolgen – waren nicht die Ausnahme. Es waren aber nicht nur die Beschwerden der Anwender, die zu der Entscheidung führten, auf die Oracle Database Enterprise Edition umzusteigen. Auch der Speicherbedarf für die Daten aus acht SAP-Umgebungen mit jeweils drei Instanzen (Entwicklung, Qualitätssicherung, Produktion) war enorm hoch, was mit entsprechenden Storage-Kosten verbunden ist. Bei einem durchschnittlichen Datenbankwachstum von 20-30% im Jahr bestand daher auch von dieser Seite her dringender Handlungsbedarf.

Bei Randstad ging man sehr konsequent vor: Im Rahmen des Wechsels zum neuen Outsourcing-Dienstleister itelligence, der jetzt das gesamte Rechenzentrum von Randstad hostet, wurde – quasi nebenbei – auch die komplette Datenbank-Infrastruktur für sämtliche Systeme ausgetauscht.

Seither ist man bei Randstad nicht nur in der Lage, die Service Level Agreements für die Anwender einzuhalten. Auch die Anrufe im Helpdesk aufgrund von Performance-Problemen gehören der Vergangenheit an.

**„Wenn unsere Kunden Drei-Schichtbetrieb fahren, sind unsere Account Specialists Inhouse Service natürlich auch rund um die Uhr im Einsatz und disponieren den Mitarbeiterinsatz mit unseren Systemen. Die Verfügbarkeit und die Antwortzeiten unserer Systeme spielen deshalb Tag und Nacht eine wesentliche Rolle. Seit dem Wechsel auf die Oracle Datenbank können wir unsere Service-Levels uneingeschränkt einhalten.“**

Werner Schultheis,  
Chief Information Officer,  
Randstad Deutschland  
GmbH & Co. KG

### **Service Level Agreements im Personalabrechnungsprozess endlich erfüllt**

In sämtlichen Niederlassungen gehen am Monatsende die Daten der Mitarbeiter nahezu zeitgleich ein. Ob als Stundenzettel in Papierform mit Unterschrift des Kunden, über Web, EDI-Schnittstelle oder als Web-Service – das gesamte Arbeitspensum der rund 60.000 Mitarbeiter muss in Cross Application Timesheet in SAP erfasst werden.

Innerhalb von 2 Tagen ist es dann die Aufgabe der rund 2.000 Personaldisponenten in den Niederlassungen, nicht nur die fast 200.000 Arbeitsnachweise der Mitarbeiter zu bearbeiten. .

„In der Vergangenheit gab es regelmäßig Engpässe. Wenn allein der Aufruf eines einzelnen Stundennachweises 5 bis 10 Sekunden, bei Fakturen oft noch deutlich länger dauerte, ist das nicht nur lästig, sondern auch ineffizient. Und auch Engpässe aufgrund von Überlastungssituationen der Datenbank kamen immer wieder vor“, sagt Werner Schultheis.

Heute ist Randstad dank der guten Performance der Oracle Database in der Lage, sämtliche Gehälter innerhalb von zwölf Stunden abzurechnen, die Faktura für die ca. 15.000 Kunden ist innerhalb von acht Stunden abgeschlossen. Und auch die im Service Level Agreement spezifizierten Antwortzeiten können jetzt problemlos eingehalten werden. Die Summation von 15 verschiedenen Transaktionen – ein genau spezifizierter Warenkorb an kritischen Prozessen – darf in 85% aller Fälle 23 Sekunden nicht überschreiten.

„Seit wir Oracle einsetzen, bieten unsere SAP-Systeme wieder die Performance, die wir uns von dieser geschäftskritischen IT-Lösung erwarten“, fasst Werner Schultheis seine bisherigen Erfahrungen zusammen. „Unsere Erwartungen bezüglich der Leistungsfähigkeit der Oracle Datenbank wurden voll bestätigt.“

### **Verfügbarkeit rund um die Uhr**

Seit dem Umzug ins neue Rechenzentrum genießt Randstad nun eine Systemverfügbarkeit von 99,72% im 24/7-Betrieb, woran Stabilität und Ausfallsicherheit der Datenbank einen wesentlichen Anteil haben. Diese hohe Verfügbarkeit der Systeme ist besonders im Zuge von Inhouse-Services zur Abwicklung von Großprojekten bei Kundenunternehmen enorm wichtig.

Randstad betreibt für Kunden die gesamte Personalsteuerung – beispielsweise in der Produktion oder im Logistikbereich. Bei einem derartigen Auftrag müssen Schicht- und Einsatzpläne für Hunderte von Produktionsmitarbeitern, Teamkoordinatoren und Sachbearbeitern erstellt werden. In diesen Fällen arbeiten die Disponenten direkt beim Kunden vor Ort.

„Wenn unsere Kunden Drei-Schichtbetrieb fahren, sind unsere Account Specialists Inhouse Service natürlich auch rund um die Uhr im Einsatz und disponieren den Mitarbeiterereinsatz mit unseren Systemen“, sagt Werner Schultheis. „Die Verfügbarkeit und die Antwortzeiten unserer Systeme spielen deshalb Tag und Nacht eine wesentliche Rolle. Seit dem Wechsel auf die Oracle Datenbank können wir unsere Service-Levels uneingeschränkt einhalten.“

### **Der nächste Schritt: Storage-Optimierung**

Nachdem sich die in die neue Umgebung gesetzten Erwartungen bezüglich Stabilität und Performance bereits voll erfüllt haben, hat man sich bei Randstad in Zusammenarbeit mit Oracle Consulting und itelligence daran gemacht, die Einsparungsmöglichkeiten, die die Oracle Database bei der Speicherplatznutzung bietet, besser auszuschöpfen.

Da die Personalbereitstellung in Deutschland auch langfristig weiterhin Zuwächse verzeichnet, geht man bei Randstad in bezug auf das Datenvolumen von einem durchschnittlichen jährlichen Wachstum von 20-30% aus. In einem gemeinsam erstellten Pflichtenheft wurde identifiziert, auf welchen Zieltabellen sich Komprimierung und Partitionierung am sinnvollsten einsetzen lassen, um nachhaltig Speicherplatz einzusparen. Das daraus resultierende Projekt wird 2009 abgeschlossen sein.

„Wir erwarten, dass wir den Speicherbedarf um rund 30% reduzieren können“, sagt Werner Schultheis. „Neben den Einsparungen im Storagebereich rechnen wir mit weiteren Performancesteigerungen.“

### **Warum Oracle?**

Die Entscheidung für die Oracle Database Enterprise Edition bedeutet für Randstad in Deutschland eine gravierende Änderung der bisherigen Datenbank-Strategie. Obwohl Oracle bereits im Konzern und in zahlreichen Schwestergesellschaften im Einsatz ist, hatte man in Deutschland einen anderen Weg eingeschlagen.

Der hohe Installationsgrad der Oracle Database auf Unix war aus Sicht von Randstad aber ein wesentliches Signal für Qualität und Reife der Lösung im SAP-Umfeld. Alternative Lösungen boten zwar in weiten Teilen vergleichbare Funktionen, speziell im Bereich Partitioning, wodurch man sich Randstad mittelfristig eine deutliche Senkung der TCO erwartet, dennoch konnten die Mitbewerber nichts Gleichwertiges bieten.

Die erzielten Performance-Verbesserungen sowie das zu erwartende hohe Einsparungspotenzial bei Storage und Archivierung aufgrund der Oracle Technologie bestätigen dem Unternehmen bereits jetzt die Richtigkeit der Entscheidung.

### **Warum Partner?**

itelligence ist als einer der international führenden IT-Komplett-dienstleister im SAP-Umfeld mit mehr als 1.300 hochqualifizierten Mitarbeitern in 16 Ländern in 5 Regionen (Amerika, Asien, Westeuropa, Deutschland/Österreich und Osteuropa) vertreten. Das Unternehmen setzte sich im Auswahlverfahren bei Randstad erfolgreich gegen 43 Mitbewerber durch.

Randstad verfügt mit itelligence über einen sehr verlässlichen und flexiblen Hosting-Partner, der selbst bei komplexen Anforderungen durch seine hohe Kundenorientierung und Umsetzungsgeschwindigkeit überzeugt. Randstad versteht die Zusammenarbeit mit itelligence als strategische Partnerschaft und als Grundlage zur Sicherstellung des weiteren Wachstums. Gemeinsam will man die Optimierung der IT-Services und die Automatisierung der Geschäftsprozesse weiter voranbringen.

### **Implementierung**

Das ambitionierte Migrationsprojekt verlief – auch dank der hochprofessionellen Vorbereitung durch den Oracle Partner itelligence – völlig reibungslos. Der Umzug der SAP-Systeme aus dem Rechenzentrum in Frankfurt in das itelligence-Rechenzentrum in Bautzen bei zeitgleicher Migration der bestehenden Datenbank auf Oracle war an nur einem langen Wochenende erfolgreich abgeschlossen.

*Der führende Personaldienstleister Randstad ist seit 40 Jahren in Deutschland aktiv und gehört zur niederländischen Randstad Holding nv. Diese ist mit 9,19 Milliarden Euro Umsatz und rund 370.000 Mitarbeitern an etwa 3.000 Standorten in 20 Ländern einer der größten Personaldienstleister weltweit. Randstad bietet neben der klassischen Zeitarbeit umfassende Personalservice-Konzepte. Dazu gehören unter anderem Personalberatung, Outsourcing von Personalmanagement sowie Inhouse-Services zur Abwicklung von Großprojekten bei Kundenunternehmen vor Ort. Als Impulsgeber für den Arbeitsmarkt hat Randstad bereits im Jahr 2000 einen flächendeckenden Tarifvertrag mit ver.di abgeschlossen, der als Grundlage für die geltenden tariflichen Regelungen in der gesamten Branche diente. Vom renommierten „Great Place to Work“-Institut wurde Randstad zu einem von „Deutschlands besten Arbeitgebern 2008“ ernannt.*