

## Transformation des Finanz- und Personalmanagements

Bill Gosling Outsourcing gewinnt mit Workday detaillierte geschäftliche Einblicke für die erfolgreiche Zukunft des Unternehmens

### Herausforderungen

Bill Gosling Outsourcing ist ein multinationaler Anbieter von Callcenter-Lösungen. Das Unternehmen betreibt Niederlassungen in Kanada und Costa Rica, auf den Philippinen, in Großbritannien und in den USA. Ursprünglich war das Unternehmen auf der Suche nach einer HR-Lösung, die außerdem die Transformation des Finanzmanagements unterstützt und den Bereich von administrativen Aufgaben entlastet. Die Mitglieder des Finanzteams wollten einen größeren Mehrwert für das Unternehmen schaffen, indem sie Erkenntnisse für Führungskräfte und Manager bereitstellen und damit eine bessere Entscheidungsfindung ermöglichen. Durch Automatisierung sollte die Produktivität der Finanzprozesse gesteigert werden, um dem Unternehmen zu ermöglichen, schneller auf sich verändernde Kundenanforderungen zu reagieren.

“

Als CFO ist es meine Aufgabe, Kapital zu schaffen, statt nur zu verwalten. Mit Workday gelingt es mir, dieses Ziel zu erreichen.

**Joe Fanutti**  
Chief Financial Officer

### Die Neuerfindung des Finanz- und Personalwesens

Bill Gosling Outsourcing entschied sich dafür, mit Workday Financial Management und Workday Human Capital Management auf Erfolgskurs zu gehen. CFO Joe Fanutti erinnert sich: „Ich war überzeugt, dass wir mit Workday als Analyselösung Personal- und Finanzinformationen für Entscheidungsträger bereitstellen können.“ Das Unternehmen entschied sich, seine Anforderung an eine Finanzlösung völlig neu zu definieren und sich genau anzusehen, wie die Finanzabteilung mit Workday bessere Entscheidungen treffen und für unternehmensweite Agilität sorgen kann.



### Übersicht

- Mehr als 2.400 Arbeitsplätze an 8 Standorten weltweit
- Gegründet 1955
- Hauptsitz in Newmarket, Ontario

### Vorteile

Mit Workday gelingt es Bill Gosling Outsourcing, Geschäftsabläufe und Unternehmensstrategie miteinander in Einklang zu bringen. Workday unterstützt das Unternehmen prozess- und bereichsübergreifend dabei, flexibel auf Veränderungen zu reagieren, die Herausforderungen des Markts zu meistern und einen kontinuierlichen, produktiven Betrieb sicherzustellen. Dank Workday kann das Finanzteam eine strategische, beratende Rolle einnehmen und muss deutlich weniger Zeit für administrative Aufgaben aufwenden. Workday ermöglicht eine höhere Effizienz durch Automatisierung und sorgt für herausragende Transparenz. Davon profitieren Finanz- und Personalmanager wie folgt:

- 80 % der verfügbaren Zeit werden in Analysen investiert
- Geringere Margenschwankungen
- Mitarbeiter können remote eingearbeitet und geschult werden
- Objektive Beurteilung des Account-Werts

### Workday-Anwendungen

- Financial Management
- Procurement
- Human Capital Management
- Payroll Management
- Recruiting
- Prism Analytics
- Adaptive Planning
- Learning

# Warum Workday?

## Analysen für geschäftlichen Erfolg

Nach der Einführung von Workday konnte Bill Gosling Outsourcing zahlreiche Routineprozesse automatisieren, die Fluktuation reduzieren und das Reporting optimieren. Finanz- und Personalmanager haben die ursprünglichen Anwendungsfälle für die Lösung rasch erweitert. Inzwischen setzen sie Workday auch für prädiktive Analysen ein und können damit die Anforderungen der Kunden proaktiv erfüllen. In einem nächsten Schritt verbesserte das Unternehmen Arbeitskostenprognosen und -management und realisierte eine umfassende Automatisierung der Transaktionsverarbeitung. „Automatisierte Transaktionen in Workday bedeuten, dass die Finanzmanager mehr Zeit für die Analyse von Daten haben und das Unternehmen mit relevanten Empfehlungen unterstützen können“, erläutert Fanutti. „Workday Analytics funktioniert mehrdimensional, d. h., die Daten werden nicht einfach linear wie bei herkömmlichen ERP-Systemen ausgewertet.“



Automatisierung von  
Transaktions- und  
Routineprozessen



Einsatz prädiktiver  
Analysen zur  
Unterstützung von  
Entscheidungen



Verknüpfung  
von Finanz- und  
Personalsystemen,  
Datenflüssen und  
Erkenntnissen

“

Workday sorgt mit neuen Funktionen für kontinuierliche Innovation und ermöglicht uns damit eine stetige Weiterentwicklung unseres Unternehmens.

**David Rae**  
Chief Executive Officer

Bill Gosling Outsourcing setzt Workday Prism Analytics zur Auswertung von Finanz-, Personal-, Betriebs- und sonstigen Daten aus Kunden-Scorecards ein und bestimmt so den Geschäftswert sowie die Rentabilität der einzelnen Accounts. HR- und Finanzabteilung entwickeln prädiktive Analysen und Planung weiter und streben dabei ein Maß an Transparenz und Automatisierung an, das weitere Innovationen ermöglicht und gleichzeitig verbliebene manuelle Routineaufgaben überflüssig macht. David Rae, Chief Executive Officer bei Bill Gosling Outsourcing, ist voll des Lobes: „Workday sorgt mit neuen Funktionen für kontinuierliche Innovation und ermöglicht uns damit eine stetige Weiterentwicklung unseres Unternehmens.“

## Kontinuierliche Transformation

Bill Gosling Outsourcing setzt Workday auf einer strategischen Ebene ein, nutzt die Lösung aber auch dazu, geschäftliche Aktivitäten schneller und effizienter zu machen. Kürzlich konnte das Unternehmen seine Agilität durch ein verbessertes Management seiner Remote-Mitarbeiter steigern. Recruiting, Onboarding und Personalschulungen finden nun vollständig remote statt. Mit Workday kann Bill Gosling Outsourcing die Transformation des Unternehmens vorantreiben – dank der schnellen Anpassungsfähigkeit und der Möglichkeit, effiziente Lösungen für Kunden weltweit bereitzustellen.

Die Zusammenführung der HR- und Finanzsysteme und die Erweiterung der Kompetenzen von Personal- und Finanzmanagern sind für die erfolgreiche Transformation von entscheidender Bedeutung. Fanutti empfiehlt: „Personal- und Finanzprozesse müssen miteinander verknüpft werden, um sie ganzheitlich und intelligent zu gestalten – mit Workday ist uns das gelungen. Auf diese Weise werden Manager zu Businessanalysten, die Daten in geschäftliche Erkenntnisse verwandeln.“

“

Automatisierte  
Transaktionen in Workday  
bedeuten, dass die  
Finanzmanager mehr Zeit für  
die Analyse von Daten haben  
und das Unternehmen mit  
relevanten Empfehlungen  
unterstützen können.

**Joe Fanutti**  
Chief Financial Officer

# Ergebnisse

## Bessere Prognosen und Margen

Bill Gosling Outsourcing stellte fest, dass die Analysetools von Workday in Kombination mit Finanz- und Personalfunktionen zahlreiche Chancen für geschäftliche Erkenntnisse und Prozessverbesserungen bieten. Manager sind mit Workday in der Lage, Arbeitskostenprognosen und -management zu verbessern. Das Finanzteam kann Margen jederzeit und nicht nur nach Monatsabschlüssen einsehen und kontrollieren. Kenny Johnston, President bei Bill Gosling Outsourcing, betont: „Eines der wichtigsten Ergebnisse, die wir mit Workday erzielt haben, sind geringere Margenschwankungen.“

## Erkenntnisse für eine erfolgreiche Zukunft

Durch die Einführung von Workday konnte das Unternehmen zahlreiche Routineprozesse automatisieren und beschleunigen. „Bislang entfielen 80 Prozent des Arbeitsaufwands in der Finanzabteilung auf die Verarbeitung von Transaktionen und 20 Prozent auf Analysen. Diese Aufteilung konnten wir umkehren“, erläutert Fanutti. „Dieses Verhältnis ist eine deutlich bessere Grundlage für den geschäftlichen Erfolg.“

Ohne den sonst üblichen administrativen Aufwand können sich die Finanz- und HR-Teams stärker darauf konzentrieren, den Erfolg von Bill Gosling Outsourcing nachhaltig zu sichern. „Durch den Einsatz prädiktiver Analysen in Workday können wir die Finanz- und Personalplanung auf der Grundlage wichtiger Business-Treiber vornehmen und das Unternehmen in eine vielversprechende Zukunft führen“, so Rae.

## Bessere Performance von Kunden-Accounts

Um aktuelle und historische Daten besser zu verstehen, greift Bill Gosling Outsourcing auf Workday Prism Analytics und Workday Adaptive Planning zurück. Die datengestützte Analyse trägt entscheidend dazu bei, den Geschäftswert von Accounts richtig einzuschätzen. „Mit Workday können wir den Wert unserer Kunden-Accounts sicher bestimmen“, erläutert Fanutti. „In Workday Prism Analytics können wir Finanz-, Personal- und operative Kennzahlen in einer Scorecard kombinieren. Daten werden aus verschiedenen Blickwinkeln geprüft und die Account-Performance verbessert.“

## Schulungen zur Förderung der Transformation

Angesichts der schnell voranschreitenden digitalen Transformation hat Bill Gosling Outsourcing den Einsatz von Workday Learning für Mitarbeitereschulungen angepasst. Durch gezielte Automatisierung haben Manager Compliance-Trainings ausgeweitet und Zeitrahmen verkürzt. Diese Veränderungen helfen den Teammanagern dabei, den Fortschritt der Mitarbeiter im Blick zu behalten und sie über erforderliche Schulungen zu informieren.

Bei den 414 Kursen, die in den vergangenen 12 Monaten angeboten wurden, ist die durchschnittliche Dauer bis zum Abschluss von 21 Tagen auf 6,5 Tage gesunken. Bis heute sind 99,99 Prozent der erforderlichen Schulungen abgeschlossen worden und weniger als 0,01 Prozent liegen hinter dem Zeitplan. Dies betrifft Compliance-Trainings sowie kundenspezifische und unternehmensinterne Schulungen.

“

Bislang entfielen 80 Prozent des Arbeitsaufwands in der Finanzabteilung auf die Verarbeitung von Transaktionen und 20 Prozent auf Analysen. Diese Aufteilung konnten wir umkehren.

**Joe Fanutti**  
Chief Financial Officer

“

Wir haben unsere Schulungskapazität gesteigert und sehen nun die Vorteile eines optimierten Angebots für virtuelles Lernen, das sich in besseren Ergebnissen auf globaler Ebene niederschlägt.

**Joel MacCharles**  
VP, Learning and Innovation

“

Durch den Einsatz prädiktiver Analysen in Workday können wir die Finanz- und Personalplanung auf der Grundlage wichtiger Business-Treiber vornehmen und das Unternehmen in eine vielversprechende Zukunft führen.

**David Rae**  
Chief Executive Officer

