

CASE STUDY

# TRANSPARENTE PROZESSE SCHAFFEN VERTRAUEN UND SPAREN ZEIT

---

Trusted Shops digitalisiert den Prozess der  
Zeugniserstellung



Trusted Shops ist sich sicher: Die Entscheidung für den Haufe Zeugnis Manager Premium war genau die richtige. Denn dies bedeutet für das Unternehmen rechtssichere Zeugnisse im Corporate Design, Prozessoptimierung bei der Zeugniserstellung und die Einrichtung von Workflows, die das Linienmanagement in die Bewertung mit einbinden. Unter dem Strich heißt das: weniger Abstimmungsaufwand und mehr Zeit für strategische HR Aufgaben.



Wer in einem boomenden Markt operiert, ist selbst ständigen Veränderungen unterworfen. Im Falle von Trusted Shops war dies vor allem bei der Anzahl der Mitarbeiter:innen zu merken. Innerhalb von drei Jahren war diese von 80 auf 240 angewachsen. Dies erforderte umfangreiche interne Umstrukturierungen.

„Im Zuge dieser Veränderungen wurden von vielen Mitarbeiter:innen Zwischenzeugnisse angefordert. Mit unserem bisherigen Vorgehen war die Zeugniserstellung sehr aufwendig“. Jelena Jaroslavskaja, Personalreferentin bei Trusted Shops, erinnert sich nur ungern an diese Zeit. Schuld daran war vor allem der aufwendige Prozess, der vom Antrag bis zur Fertigstellung des Zeugnisses zu absolvieren war. Wie in vielen Unternehmen, so wurden auch bei Trusted Shops zunächst einmal Daten hin- und hergeschoben.

Hatte ein:e Mitarbeiter:in gekündigt oder ein Zwischenzeugnis angefordert, gab die jeweilige Führungskraft diese Information an die HR-Abteilung weiter. Diese schickte per E-Mail eine Excel-Tabelle anhand derer die Führungskräfte die Mitarbeiter:innen bewerten konnten. Diese Liste wurde dann wieder an die HR-Abteilung zurückgeschickt. Die Personalreferent:innen wiederum erstellten daraufhin das Zeugnis. Damit war der Prozess aber noch nicht beendet.

Das Zeugnis wurde anschließend zur Freigabe an die Führungskraft geschickt. Sollten an dieser Stelle noch etwaige Änderungen nötig sein, musste eine weitere Abstimmungsebene zwischen HR und Linienmanagement eingezogen werden.

„Auch in Hinblick auf die Zukunft und die wachsende Anzahl an Mitarbeiter:innen war uns klar, dass wir professionelle technische Unterstützung in der HR-Abteilung benötigen“, so Jelena Jaroslavskaja.

## Ein passendes System gesucht und Haufe gefunden

Natürlich wollte das Unternehmen keine ad-hoc-Entscheidung treffen, sondern nach einer individuellen, nachhaltigen Lösung suchen.

Trusted Shops entschloss sich dazu, den Haufe Zeugnis Manager mit einem Produkt eines:r anderen Anbieter:in zu vergleichen. Im Mittelpunkt dieses Vergleichs sollten sowohl die Funktionalität als auch die Usability stehen.

Jelena Jaroslavskaja: „Ich habe mir Testzugänge geben lassen und die beiden Systeme zusammen mit dem Team auf Herz und Nieren geprüft. Und obwohl der Haufe Zeugnis Manager das teurere Produkt war, hat uns die intuitive Handhabung sowie der Funktionsumfang restlos überzeugt im Vergleich zu dem Konkurrenzprodukt.“

## Absolute Rechssicherheit per Klick

„Wenn wir die Zeugnisse an die Führungskräfte zur Freigabe geschickt hatten, kam es oft zu Rückfragen, ob der Text auch tatsächlich der von ihnen vergebenen Bewertung der Leistung entspricht“, erläutert Jelena Jaroslavskaja Missverständnisse, zu denen es in der Vergangenheit immer wieder zwischen Linienmanagement und HR-Abteilung gekommen war.

Diese Herausforderungen in der internen Kommunikation waren mit der Einführung des Haufe Zeugnis Managers Geschichte: Für jedes Beurteilungskriterium werden dem:der Anwender:in fertige Textbausteine zur Verfügung gestellt. Pro Kriterium muss er nur noch zwischen den Noten 1 und 4 wählen. Das System ordnet dann automatisch die passende Formulierung zu.

## Das Unternehmen

### Trusted Shops GmbH

Trusted Shops wurde 1999 gegründet und bietet die Zertifizierung von Online-Shops an. Damit wird sichergestellt, dass die Unternehmen hinter den Shops eine Reihe von Standards bezüglich Seriosität, Datenschutz und Liefersicherheit erfüllen. Inzwischen tragen über 20.000 Online-Shops das Gütesiegel von Trusted Shops.



**Institution:** Trusted Shops GmbH



**Branche:** E-Commerce



**Standort:** Köln



**Mitarbeiter:innen:** Über 200



**www.trustedshops.de**

*„Seit wir den Haufe Zeugnis Manager im Einsatz haben, ist das sehr viel einfacher für alle Beteiligten geworden. Für die Führungskräfte ist besonders praktisch, dass man mit der Maus über die einzelnen Bausteine fahren kann und dabei automatisch die hinterlegte Note angezeigt wird“,*

*freut sich Jelena Jaroslavskaja.*

Die vorgegebenen Textbausteine lassen sich über die Software einfach verwalten und natürlich hat man die Möglichkeit, sie durch unternehmens- eigene Formulierungen zu ergänzen.

### Einfachste Einbindung in Prozesse

Bei einer Kündigung kam es vor der Einführung des Haufe Zeugnis Managers zu einer wahren E-Mailflut zwischen Mitarbeiter:innen, Führungskräften und Personalabteilung. Diese wurde inzwischen deutlich reduziert. Benötigt ein:e Mitarbeiter:in ein Zeugnis, wendet er sich an seine:ihre Führungskraft. Dieser stößt den Prozess in der HR-Abteilung an. Der:die Personalreferent:in arbeitet nun direkt in der Software und legt dort das neue Zeugnis an. Sobald er:sie fertig ist, erhält die Führungskraft per Link Zugriff darauf und kann nun direkt im System ihre Anmerkungen machen.

„Es ist toll, dass wir das Zeugnisdokument nicht mehr hin und her schicken müssen. Wenn die Führungskraft seine Bewertung abgegeben hat, werden wir von der Software automatisch benachrichtigt. Das erleichtert die Zusammenarbeit enorm und hat das E-Mail-Aufkommen deutlich reduziert“, erläutert Jelena Jaroslavskaja einen weiteren Vorteil.



#### Herausforderung

- > Optimierung des Workflows bei der Erstellung von Zeugnissen für Mitarbeiter:innen
- > Erstellung rechtssicherer Texte
- > Möglichkeit der nachträglichen Einbindung des Linienmanagements



#### Lösung

- > Mit dem Haufe Zeugnis Manager Premium werden Zeugnisse per Mausklick mit rechtssicheren Texten erstellt. Führungskräfte können die Zeugnisse im System ändern oder mit Bemerkungen versehen. Ein nachträgliches Einbinden anderer Prozessbeteiligter ist jederzeit möglich. Per Druckeinstellungen lassen sich Seitenränder und Schriftarten definieren. Das firmeneigene Briefpapier kann im System hinterlegt werden.



#### Ergebnis

- > Die Mitarbeiter:innen von Trusted Shop erhalten ihre Zeugnisse binnen kürzester Zeit, da der Workflow zwischen HR-Abteilung, Führungskräften und Linienmanagement optimiert wurde. Das Unternehmen kann sich jederzeit auf die rechtssichere Formulierung verlassen.

## Fertige Zeugnisformate aus Knopfdruck

Vom Inhalt ganz abgesehen, bringt der Haufe Zeugnis Manager aber auch bei den fertigen Zeugnissen einen großen Vorteil mit sich: Druckeinstellungen wie Seitenränder oder Schriftarten für Zeugnisdokumente lassen sich zentral verwalten.

Außerdem kann man natürlich das unternehmens-eigene Briefpapier direkt im System hinterlegen. „Ich finde es ungemein praktisch“, so Jelena Jaroslavskaja, „dass ich aus dem System heraus das Zeugnis fertigstellen kann. Wir haben die Briefvorlage von Trusted Shops hinterlegt. Wenn ich in der Zeugnis-Software auf Drucken klicke, erhalte ich direkt ein fertiges Dokument.“

Jelena Jaroslavskaja ist begeistert vom Haufe Zeugnis Manager. Alle Prozesse rund um die Zeugniserstellung wurden deutlich optimiert und wesentlich straffer gestaltet: „Für uns in der Personalabteilung und auch für unsere Kolleg:innen aus den Fachabteilungen ist die Zeugniserstellung jetzt sehr viel einfacher und schneller zu bewerkstelligen. Die Zeit, die wir dadurch einsparen, können wir für andere Themen gewinnbringend investieren. Ich kann voller Überzeugung sagen: Wir würden uns jederzeit wieder für den Haufe Zeugnis Manager entscheiden.“

## Drei Stufen zum Rechtssicheren Zeugnis



- + Zeugnisse werden im System überarbeitet und geprüft.
- + Textbausteine garantieren Rechtssicherheit.

- + Briefpapier und Unterschriften können hinterlegt werden.
- + Unternehmensspezifische Kategorien können angelegt werden.



## Menschen, die das Richtige tun.

Wir sind davon überzeugt, dass es die Menschen in einem Unternehmen sind, die nachhaltigen Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit möglich machen. Denn sie sind es, die auf Augenhöhe mit Kund:innen agieren und durch ihre Kompetenz Mehrwert generieren. Als Anbieter:in für integrierte Unternehmens- und Arbeitsplatzlösungen stellen wir daher den:die Mitarbeiter:in ins Zentrum unternehmerischen Denkens und Handelns.

Mit dieser Grundphilosophie entwickeln wir unser einzigartiges Angebot aus Software, Inhalten, Weiterbildung und Beratung, die Menschen dabei unterstützen, mit ihrem Wissen und ihren Fähigkeiten nachhaltig zum Unternehmenserfolg beizutragen.

**Jetzt informieren:**



Telefon: 0800 00 04 580

Mail: [kontakt@haufe.com](mailto:kontakt@haufe.com)

[www.haufe.de/zeugnismanager](http://www.haufe.de/zeugnismanager)

**HAUFE.**  
HR SERVICES