



„Employee Interaction Center bietet optimale Systemunterstützung für unser Business Service Center. Die klare Trennung zwischen Front- und Backoffice führt zu optimierten Abläufen, erhöhter Prozessqualität und besserem Service in allen Entgeltfragen.“

Thomas Fischer, Projektleiter, BASF IT Services

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die BASF IT Services führte in Rekordzeit die SAP-Anwendung Employee Interaction Center (EIC) ein. Die Lösung verhalf dem Unternehmen zu einer gesteigerten Servicequalität und ermöglicht dem BPO-Provider die Ausweitung seines Serviceangebotes.

Internetadresse

www.basf-it-services.com

Die wichtigsten Herausforderungen

- Enge Zeitvorgaben; das verfügbare Zeitfenster für Implementierung und Produktivsetzung betrug sieben Wochen
- Mehrmandantenfähigkeit von EIC sicherstellen

Projektziele

- Aufbau einer zentralen Anlaufstelle für Entgeltfragen in Form eines Business Service Centers
- IT-gestützte Prozesse für die schnelle und professionelle Bearbeitung von Mitarbeiteranliegen in Entgeltfragen
- Durchgängige Erreichbarkeit über zentrale Rufnummern und Intranet
- Entlastung der Personalabteilung von Routineanfragen
- Verbesserung der Servicequalität

Lösungen und Services

Employee Interaction Center basierend auf SAP CRM

Entscheidung für SAP

- Funktionalität der Lösung
- Einfache Integration mit den produktiven SAP-ERP-HCM-Systemen
- Überzeugendes Lösungspaket aus SAP-Software und Beratung

Highlights der Implementierung

- Anbindung der zwei Mandanten aus den produktiven SAP-ERP-HCM-Systemen
- Verzahnung von Front- und Backoffice-Arbeitsprozessen ohne Systembrüche

Hauptnutzen für den Kunden

- Garantierte Erreichbarkeit unter einer zentralen Servicenummer
- Weniger Wartezeiten für den anfragenden Mitarbeiter
- Beratungsanfragen oder Spezialanliegen werden aus dem Frontoffice ohne den Aufruf weiterer Anwendungen systemgesteuert an das Backoffice weitergeleitet
- Lückenlose Kontakthistorie in der Anwendung ermöglicht eine schnellere und qualifizierte Mitarbeiterberatung
- Analyseoptionen unterstützen bei der Auswertung der Mitarbeiteranfragen und deren Ursachen
- Mehr Zeit für qualifizierte Beratung
- Direkter Wechsel zwischen den produktiven SAP-Anwendungen ohne weitere Anmeldeprozeduren

Implementierungspartner

SAP Consulting*

Vorhandene Systemlandschaft

SAP ERP Human Capital Management (SAP ERP HCM)

Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Hardware: IBM Server
- Betriebssystem: AIX

BASF IT SERVICES

Mit Employee Interaction Center zu verbesserter Servicequalität und größerem Servicespektrum

Die BASF IT Services, ein Unternehmen der BASF-Gruppe, zählt mit rund 2.300 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 386 Millionen Euro im Jahr 2004 zu den europaweit führenden IT-Providern im Bereich Prozessindustrie. Das Unternehmen mit den Kernkompetenzen IT-Lösungen für die Prozessindustrie, Managed Infrastructure Services und Business Process Outsourcing ist der größte IT-Dienstleister für die BASF-Gruppe in Europa und betreut darüber hinaus auch Kunden außerhalb der BASF. Die BASF IT Services betreibt mit 1.000 Servern für rund 50.000 Nutzer an über 250 Standorten einen der weltweit größten Netzwerkverbunde.

Zentrale Informationsdrehscheibe für Entgeltfragen

In den Personalabteilungen von Unternehmen gehen täglich mannigfaltige Anfragen in Bezug auf die Lohn- und Gehaltsabrechnung ein. Meist handelt es sich um einfache Auskünfte, die schnell geklärt sind. Solange sie jedoch bei verschiedensten „persönlichen“ Ansprechpartnern eingeholt werden, binden diese Routineanfragen wertvolle Arbeitszeit: Sie führen zur Unterbrechung von Vorgängen oder Beratungsgesprächen. Sprechzeiten oder Anrufbeantworter ermöglichen nur eine Problemumgehung. Eine wirkliche Verbesserung wird hingegen erst über die Kombination von organisatorischen Maßnahmen mit modernen IT-Systemen erzielt. Die BASF IT Services, ein

* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

innovativer IT-Dienstleister und BPO-Provider für die Prozessindustrie, löste das Problem mit dem Aufbau eines Business Service Centers. Es fungiert als zentrale Informationsdrehscheibe für alle Fragen zur Lohn- und Gehaltsabrechnung der betreuten BASF-Gesellschaften. Im Mittelpunkt der Initiative steht die SAP®-Anwendung Employee Interaction Center (EIC), die sich im wegweisenden Konzept als innovativer Erfüllungsgehilfe beweist.

Schnelle Hilfe unter einer Nummer

Seit der Gründung des Business Service Centers gibt es für die rund 40.000 Mitarbeiter der BASF-Gesellschaften schnelle Hilfe bei jeglichen Anliegen zur Lohn- und Gehaltsabrechnung. Über eine zentrale Rufnummer oder per E-Mail gelangt die Belegschaft an eine gut organisierte Anlaufstelle für alle Entgeltfragen, die mit durchgängiger Erreichbarkeit und fachlich kompetenten Antworten überzeugt. Employee Interaction Center gewährleistet die Bündelung der Eingangskanäle und ermöglicht die lückenlose Protokollierung der Kontakthistorie. Workflowgestützte Funktionen ohne Systembrüche führen zu verzahnten Arbeitsprozessen zwischen Front- und Backoffice. Damit kann das Frontoffice als erste Instanz Routineanfragen abfangen und komplexere Fragestellungen ohne den Aufruf weiterer Anwendungen oder E-Mail-Programme an die Entgelt-Spezialisten im Backoffice weiterleiten. Die kümmern sich in zweiter Instanz um die effiziente Bearbeitung zeitintensiver Problemstellungen.

Mit Employee Interaction Center räumliche Grenzen überwinden

Das Business Service Center berücksichtigte mit der Einrichtung der zentralen Rufnummer, dass ein Großteil der Belegschaft – immerhin rund 18.000 der Beschäftigten – gewerbliche Mitarbeiter ohne Schreibtischumgebung sind. Thomas Fischer, Department Manager HR-Services und Projektleiter bei BASF IT Services: „In der Produktion müssen sich oft mehrere Mitarbeiter einen

Arbeitsplatz teilen, aber ein Telefon findet sich überall. Wir wollten ein modernes Kompetenzzentrum schaffen, das in der Zeit von 7.00 bis 18.00 Uhr für jeden Mitarbeiter per Telefon oder E-Mail durchgängig erreichbar ist.“ Der Projektleiter erläutert, dass die Beschäftigten von der räumlichen Entfernung zwischen Front- und Backoffice – immerhin eine Distanz von mehreren Kilometern – nichts spüren. Dank den lückenlos vorhandenen Informationen in der Kontakthistorie, den qualifizierten Ansprechpartnern und dem Einsatz modernster SAP-Technologie könnten die Mitarbeiter heute schneller denn je und „aus einer Hand“ beraten werden.

Überzeugendes Angebot

Auf der Suche nach einer geeigneten Softwarelösung für das neu zu gründende Business Service Center habe man „den Markt gesichtet, sich aber schnell für das umfassende Lösungsangebot der SAP mit SAP-Software und Implementierungsunterstützung von SAP Consulting entschieden“, berichtet Fischer über den Auswahlprozess. Neben der geforderten Integrationsfähigkeit mit den produktiven HR-Anwendungen sei die Funktionalität von Employee Interaction Center ausschlaggebendes Entscheidungskriterium gewesen. Fischer: „Ein zentrales Ziel von uns ist es, Informationen darüber zu erhalten, welche Ursachen oder Probleme den Anfragen zugrunde liegen. Bei diesen Analysen erhalten wir maßgebliche Unterstützung durch EIC.“

Implementierung in Bestzeit

Mit nur sieben Wochen Implementierungszeit wurden die Projektziele in Rekordzeit erreicht. Dank des fundierten Lösungswissens der SAP-Berater wurde die Lösung als mehrmandantenfähiges System realisiert. Fischer führt die erfolgreiche Einführung auf die gelungene Teambesetzung und die

hervorragende Kooperation mit Implementierungspartner SAP Consulting zurück. „Dass der Einsatz von EIC in der kurzen Projektlaufzeit möglich war, konnte nur durch die sehr gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen BASF IT Services und SAP Consulting erreicht werden.“ Die SAP-Beratung sieht einen weiteren wesentlichen Erfolgsfaktor im optimalen Projektumfeld. Insbesondere die klaren Vorstellungen der BASF IT Services und die kurzen Entscheidungswege waren zentrale Voraussetzung für die erfolgreiche Einführung in dieser kurzen Zeitspanne.

Für die wirklich wichtigen Fragen bleibt mehr Zeit

Das Fazit: Die BASF IT Services setzt mit Employee Interaction Center eine der innovativsten Lösungen für BPO-Provider ein und verschafft sich durch besseren Service und mit höherer Effizienz einen erheblichen Wettbewerbsvorteil. Seit dem Produktivstart führte der Einsatz der Lösung zu signifikanten Verbesserungen bei der Betreuung des Kunden BASF. Rund 35 Rufnummern wurden durch eine einzige mit garantierter Erreichbarkeit ersetzt. Es gibt keine Kontaktstaus mehr und die Entgelt-Spezialisten widmen sich ungestört komplexeren Fragestellungen. Stellt sich die Frage, wie die einschneidenden Veränderungen bei den BASF-Mitarbeitern ankamen. Fühlen sie sich durch das Business Service Center heute weniger persönlich betreut? Fischer verneint und berichtet, dass die Einführung durch ein Start-up-Team vorbereitet und begleitet wurde. Damit habe man in kurzer Zeit eine hohe Akzeptanz in der Belegschaft erreicht. Sein Resümee: „Für die wirklich wichtigen Fragen bleibt heute mehr Zeit.“



**SAP Systems
Integration AG**
St. Petersburger Straße 9
01069 Dresden
T +49/351/4811-0
F +49/351/4811-303
www.sap-si.de

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**
Hasso-Plattner-Ring 7
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*
* gebührenfrei in Deutschland
T +49/18 05/34 34 24**
F +49/18 05/34 34 20**
** gebührenpflichtig
E info.germany@sap.com
www.sap.de/consulting

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus