

## SAP Customer Success Story

„Das Employee Interaction Center von SAP beweist sich als eine innovative Lösung für Shared Service Center in der Personalwirtschaft. Sie eröffnet neue Wege für mehr Serviceeffizienz und reduzierte Prozesskosten bei der Mitarbeiterbetreuung.“

Reinhold Bailer, Gesamtprojektleiter, Siemens Personnel Services



## SIEMENS

### AUF EINEN BLICK

#### Unternehmen

Siemens Deutschland

#### Umsatz

74,2 Mrd. Euro  
(Geschäftsjahr 2003)

#### Mitarbeiter

- 417.000 (weltweit)
- 167.000 (Deutschland)
- 120.000 passive Mitarbeiter

#### Arbeitsgebiete

Automation and Control, Information and Communications, Medical, Power, Transportation, Lighting

#### Ziel

Verbesserung der personalwirtschaftlichen Servicequalität und -effizienz durch IT-gestützte Prozesse für die Steuerung und Bearbeitung von Aufträgen und Anfragen aus der Belegschaft

#### Implementierungspartner

- SAP® Consulting
- Siemens Business Services (SBS)

#### Lösungen und Services

Employee Interaction Center (EIC) auf Basis von mySAP™ ERP HCM und mySAP CRM 4.0 mit Funktionen für Auskunft- und Auftragsmanagement sowie Arbeitssteuerung

#### Vorhandene Systemlandschaft

Konzernweiter Einsatz von SAP-Lösungen

#### Highlights der Implementierung

- Realisierung der ersten Projektphase innerhalb von 12 Wochen (Phase 1)
- Einhaltung der geplanten Zeit-, Kosten- und Qualitätsvorgaben
- Schnelle Umsetzung durch eine optimale Gestaltung der Rahmenbedingungen hinsichtlich der Bereitstellung von Know-how, Entscheidungskompetenzen und IT-Ressourcen

#### Ergebnisse

- Implementierung eines personalwirtschaftlichen Best-in-class-Szenarios für die IT-gestützte Bearbeitung der über verschiedene Kanäle eingehenden Anfragen und Aufträge von rund 30.000 Mitarbeitern (Phase 1)
- Schnelle Abwicklung auf der Basis einer durchgängigen Datennutzung
- Höhere Servicequalität durch kürzere Bearbeitungszeiten
- Reduzierte Kosten durch Multichannel-Nutzung sowie standardisierte und prozessorientierte Arbeitsabläufe

#### Anwender

Ca. 200 HR Service Mitarbeiter in Phase 1, rund 800 in der Endstufe für die Betreuung von 167.000 Mitarbeitern in Deutschland

#### Hardware

Datenbankserver HP 9000 und Primergy-Server H400 und N800 (2) von Fujitsu Siemens Computers

## SIEMENS

MIT DEM EMPLOYEE INTERACTION CENTER VON SAP® AUF PERSONALWIRTSCHAFTLICHEM INNOVATIONSKURS

### SPITZE IN DER GLOBALEN HIGHTECH-WELT

Ob Elektronik und Elektrotechnik, Information und Kommunikation, Verkehr und Automatisierung, Energie und Gesundheit – der Name Siemens steht für Spitzenpositionen in den Hightech-Märkten der globalen Wirtschaftswelt. Rund 74 Milliarden Euro Umsatz weist die Bilanz des Geschäftsjahres 2003 aus. Über 400.000 Beschäftigte arbeiten weltweit an der Fortschreibung dieser Erfolgsbilanz.

Allein 167.000 von ihnen sind an den deutschen Siemens-Standorten tätig. Bei ihrer Betreuung geht das Unternehmen neue Wege. Basis des Betreuungskonzeptes bilden Experten-Teams, die personalwirtschaftliche Standardanfragen und -aufträge von Mitarbeitern und Führungskräften über unterschiedlichste Kanäle aufnehmen und bearbeiten. Unterstützt werden sie dabei von dem Employee Interaction Center (EIC) von SAP. Für Franz Deitering, SAP Deutschland, der verantwortlich für diese Lösung ist, „realisiert Siemens damit eine außergewöhnliche HR-Erfolgsstory.“

### HOHER ANSPRUCH: BENCHMARK FÜR DEUTSCHLAND

Der Anspruch der Siemens Personal Services, beim Management komplexer personalwirtschaftlicher Aufgaben in Deutschland die Messlatte zu werden, bildet den Ausgangspunkt für diesen Erfolg. Dieser best-in-class-Anspruch gilt dabei mit dem Blick auf Wirtschaftlichkeit, Serviceorientierung und Qualität. Bei der Umsetzung kommt der unterstützenden IT-Technik besondere Bedeutung zu. Sie soll vor allem den über verschiedene Kanäle

fließenden Strom personalwirtschaftlicher Anfragen und Anliegen aus der Belegschaft bündeln und in die methodischen Bahnen einer IT-gestützten Bearbeitung lenken – eine Herausforderung, der sich die bisher eingesetzten Eigenentwicklungen nicht mehr gewachsen zeigten.

### **EXPERTEN-TEAMS ALS ZENTRALER KONTAKTPUNKT**

Der als Shared Service Center aufgestellte Bereich Siemens Personnel Services entschied sich vor diesem Hintergrund zu einer grundlegenden Neugestaltung der Serviceprozesse und der damit verbundenen IT-Unterstützung. Den Kern dieser Neugestaltung bildet der Expert Service Personnel (ESP). Dahinter stehen Experten-Teams, die sich der über verschiedene Kommunikationskanäle eingehenden Anfragen und Aufträgen von Mitarbeitern und Führungskräften annehmen. ESP bündelt als zentraler Kontaktpunkt die Eingangskanäle und gewährleistet eine beschleunigte Abwicklung von Standardanfragen und Aufträgen.

Für die angestrebte Prozessbeschleunigung und höhere Servicequalität sorgt eine informationstechnische Unterstützung, die auf dem Employee Interaction Center (EIC) mit den Funktionen Auskunft-, Auftragsmanagement und Arbeitssteuerung basiert. Diese Lösung unterstützt die Experten-Teams mit fortschrittlichen Multichannel-Funktionen bei der schnellen Bearbeitung von Mitarbeiteranliegen, stellt auf Knopfdruck Kontakthistorien und Hinweise bereit und automatisiert Abläufe durch integrierte prozessunterstützende Funktionen. Sie fördert durch die IT-gestützte Bearbeitung von Anfragen und Aufträgen ein standardisiertes, unterbrechungsfreies und prozessorientiertes Arbeiten für die Mitarbeiter in den operativen Einheiten.

Diese umfassenden Funktionalitäten sowie der hohe Abdeckungsgrad der Unternehmensprozesse durch die SAP-Lösung und das Vertrauen in die Sicherheit und die zukünftige Verfügbarkeit von SAP als Partner bestimmten die Entscheidung für das EIC. Darüber hinaus spielte der Integrationsaspekt eine entscheidende Rolle: das EIC fügt sich problemlos in die vorhandene SAP-Umgebung ein und gewährleistet durch die direkte Verknüpfung mit mySAP ERP HCM und anderen Applikationen, eine durchgängige Datennutzung. Mit Integration, Multichannel-Nutzung und methodischer Prozessunterstützung verbinden sich auch bei Siemens die Erwartungen hinsichtlich einer nachhaltigen Kostenreduzierung bei gleichzeitig erhöhter Servicequalität.

### **VIelfÄLTIGES SPEKTRUM**

Was die Siemens-Mitarbeiter und Führungskräfte direkt von ihren Arbeitsplätzen über die Kanäle Telefone, E-Mail, Fax und Hauspost auf den Weg zu den Experten-Teams bringen können, ist vielfältiger Natur. Fragen zu Abrechnungen, Beschäftigungsbedingungen oder Auslandsentsendungen gehören ebenso dazu wie Anforderungen von Bescheinigungen oder Aufträge in Verbindung mit Austritten, Übertritten oder Versetzungen. „Das Spektrum ist weit gefasst“, verdeutlicht Projektleiter Reinhold Bailer und verweist dabei beispielhaft auf weitere Felder wie Einkommensfragen und Reisekostenerstattung, Personalentwicklung und Recruiting, Vertragsänderungen und Zugänge, Zeitwirtschaft und Altersversorgung.

Generell unterscheiden die Experten im ESP grundsätzlich nach Anfragen und Aufträgen. Anfragen werden in der Regel sofort oder spätestens innerhalb von 24 Stunden bearbeitet, wobei die ersten Erfahrungen zeigen, dass rund 70 Prozent im 1. Level erledigt werden können. „Zielwert sind 80 Prozent“, gibt Reinhold Bailer die Richtung weiterer Optimierungen vor. Was an Fragen und Anliegen offen bleibt, wird zur Weiterbearbeitung an die betreffenden Fachbereiche oder die entsprechende Spezialabteilung geleitet.

Handelt es sich um Aufträge wie beispielsweise die Durchführung von Versetzungen oder die Anweisung von Sonderzahlungen, werden die zuständigen Personnel Departments eingeschaltet. Ihre Einbindung in das neue System erfolgt im 2. Projektschritt. Nach dieser Integration können hier entsprechende Aufträge im System angelegt, notwendige Dokumente hinzugefügt und das ganze Auftragspaket an den Bereich Personnel Services geroutet werden, der die weitere Abwicklung übernimmt.

#### **QUALIFIZIERTE BEGLEITUNG DURCH SAP CONSULTING**

Seit Mai 2004 ist das EIC bei Siemens im Einsatz und die Plattform für die zügige Bearbeitung der Anfragen und Aufträge von rund 30.000 Mitarbeitern und Führungskräften im Pilotprojekt. Mit der Realisierung des 1. Projektschrittes innerhalb des gesetzten Zeitfensters von drei Monaten erfüllte das Projektteam eines der wesentlichsten Ziele der Implementierung. Weil darüber hinaus auch der Budgetrahmen eingehalten und die qualitativen Vorgaben erfüllt wurden, konnte sich das aus Mitarbeitern von Siemens Personnel Services, Siemens Business Services und SAP Consulting gebildete Projektteam vollster Anerkennung erfreuen.

Einen bedeutsamen Beitrag dazu leisteten die Berater von SAP Consulting. Sie bestätigten mit der Qualität ihrer Implementierungs- und Prozessberatung, was die Entscheidung für sie begründet hatte: Kompetenz und Lösungs-Know-how aus der Nähe zur SAP-Entwicklung. Projektleiter Reinhold Bailer: „Keine IT-Beratung kennt das SAP-Produkt besser als die SAP-Beratung und kann durch ihre Nähe zur eigenen Entwicklung so schnelle und umfassende Lösungen von kurzfristigen Anforderungen und langfristigen Roll-in-Prozessen gewährleisten.“ Für Michael Kusebauch, Projektleiter SAP für die EIC-Implementierung bei Siemens, war der erfolgreiche Projektverlauf insbesondere auf die optimale Ausgestaltung der Rahmenbedingungen zurückzuführen. Die strategische Bedeutung des Projektes und die damit verbundene offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit hatten Siemens und SAP bereits im Vorfeld durch ein Memorandum of Understanding unterstrichen.

#### **HOHE AKZEPTANZ**

Die Akzeptanz von ESP und den neuen Services ist bei den Mitarbeitern grundsätzlich sehr hoch. Dazu trägt sowohl die bedienungsfreundliche Oberfläche als auch die Stabilität des Systems bei: „Nahezu fehlerfrei“, attestiert Projektleiter Bailer der Lösung. Entscheidend für die Akzeptanz sind für ihn die frühzeitige Einbindung von Key-Usern in das Projekt. Sie fungierten als Kommunikationskanal zu den betroffenen Mitarbeitern und übernahmen auch deren Schulung.

#### **DIE ERFOLGSSTORY GEHT WEITER**

„Wir wollen Service Excellence zu einem unverwechselbaren Merkmal von Siemens Personnel Services entwickeln und damit eine Erfolgsstory schreiben“, verdeutlicht Bernhard Grunow, Leiter Personnel Services, die ambitionierten Ziele in München. Der Anfang ist gemacht. Dabei wird es nicht bleiben. Die nächsten Kapitel für die Erfolgsstory sind bereits aufgeschlagen. ESP wird in weiteren Schritten ausgebaut und für alle Siemens Mitarbeiter in Deutschland zugänglich gemacht. Darüber hinaus werden sukzessive die dezentralen Personnel Departments eingebunden und neue Einsatzfelder wie das Management von Beschwerden und die Abwicklung personalwirtschaftlicher Kampagnen besetzt: Lösungen, für die das Employee Interaction Center entsprechende Funktionen aus dem Spektrum von mySAP CRM nutzt. In verstärktem Umfang sollen zudem Self-Service-Szenarien für Mitarbeiter und Führungskräfte in die ESP-Prozesse eingebunden werden.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
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](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de/hr](http://www.sap.de/hr)

Kostenloser Online Newsletter

[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)