



Ihre Mitarbeiter wünschen sich erstklassigen Kundenservice von Ihrer Personalabteilung? Dann muss diese richtig und schnell auf die Anfragen der Mitarbeiter und Führungskräfte antworten können. SAP® kann diese Prozesse beschleunigen und effizienter gestalten. Dazu dient das so genannte Employee Interaction Center (EIC). Diese vollständig integrierte Lösung stellt Ihren Personalsachbearbeitern eine Vielfalt an Informationen und Hilfsmitteln zur Verfügung. Durch die höhere Produktivität Ihrer Personalabteilung werden Servicekosten reduziert und gleichzeitig der Servicelevel für Ihre Mitarbeiter und Führungskräfte erhöht.

mySAP™ Human Resources im Überblick

EMPLOYEE INTERACTION CENTER

BESSERES SYSTEM – BESSERE ZUSAMMENARBEIT

Mitarbeiter müssen oft lange auf eine Antwort aus der Personalabteilung warten. Ungenaue Antworten verursachen Probleme und Missverständnisse. Systeme werden mit diversen Anfragen nach denselben Informationen blockiert. Informationsquellen sind ungenau und veraltet. Die Personalverwaltung versinkt in einer unnötigen Papierflut.

Kommt Ihnen das bekannt vor? Dann sind Sie nicht allein. Viele Personalabteilungen müssen sich mit zahllosen Anrufen und E-Mails der Mitarbeiter auseinandersetzen. Die Zeit teurer Spezialisten wird dadurch gebunden.

Vielleicht ist es an der Zeit, nicht mehr nach provisorischen, sondern nach nachhaltigen Lösungen zu suchen. Zu Beginn sollten Sie sich das Gesamtbild vor Augen halten: Liegen Ihren Personalsachbearbeitern einheitliche Informationen vor, um Mitarbeiteranfragen zu beantworten? Stehen ihre Antworten im Einklang mit der HR-Strategie? Kann die Personalabteilung optimale Ergebnisse erzielen? Können Sie diese Fragen nicht mit „ja“ beantworten? Dann sind Sie vielleicht daran interessiert, die Dienstleistungen Ihrer Personalabteilung zu optimieren. Dazu kann Ihnen eine einzelne Anlaufstelle helfen: Das Employee Interaction Center (EIC).

DER ANSATZ: INTEGRIERT

Das EIC ist das erste vollständig integrierte Geschäftsszenario, das sämtliche Anfragen der Mitarbeiter und Führungskräfte abdecken kann. Es bietet umfassende und leistungsstarke Funktionen für die verschiedensten Interaktionen mit Ihren Mitarbeitern, ob über Telefon, E-Mail, Fax oder online. Abgerundet werden sie mit Self-Services für Manager und Mitarbeiter in einem Portal.

Das Interaction Center beruht auf der Technologieplattform SAP NetWeaver™ und lässt sich somit nahtlos in andere Geschäftsprozesse integrieren. Durch die Integration wird gewährleistet, dass im EIC alle Mitarbeiter an allen Kontaktpunkten über einheitliche Informationen verfügen.

Selbst Unternehmen, die bereits über leistungsstarke Self-Service-Funktionen verfügen, benötigen häufig ein Interaction Center, um komplexere HR-Prozesse wie zum Beispiel Versetzungen auszuführen. Zum anderen nutzen bestimmte Mitarbeitergruppen z. B. in Werk- und Produktionsstätten, Berater im Außendienst oder Pensionäre eher das Telefon. Ein EIC bietet ihren Mitarbeitern größere Flexibilität und sichert einen einheitlichen, personalisierten Service.

Ein weiterer Vorteil: Die Ressourcen des Personalwesens können optimal eingesetzt werden. Dies erfolgt mit Hilfe von Werkzeugen, wie:

- leistungsstarken Suchfunktionen auf der Basis von Lösungsdatenbanken
- vorkonfigurierten Skripten, die die Personalsachbearbeiter durch die einzelnen Standardprozesse führen
- automatisierten Workflows zur Unterstützung der Zusammenarbeit zwischen den HR-Sachbearbeitern und Experten im Second Level
- Eskalationsprozesse werden vereinfacht

Somit hilft Ihnen ein EIC dabei, Ihren Mitarbeitern hochkarätige und wertsteigernde Dienstleistungen zu bieten. Außerdem kann Ihre Personalabteilung sich nunmehr auf strategische Aufgaben im Laufe der Mitarbeiterbeziehung konzentrieren, wie Recruiting, Talentmanagement und Personal- und Organisationsentwicklung.

Funktionen

Ein EIC verfügt über genau jene Funktionen, die Ihr Personalwesen effizienter, produktiver und serviceorientierter machen. Sie decken zwei Hauptgebiete ab:

■ Kontaktmanagement

Ihr Personalwesen kann Informationen über einzelne Mitarbeiter an allen Kontaktpunkten verarbeiten und verwalten, beispielsweise die Kontakthistorie zum Mitarbeiter. Dabei spielt es keine Rolle, ob sich der Mitarbeiter nach Standardprozessen oder komplexeren Themen erkundigt. Wenn weiterer Klärungsbedarf besteht, können Sie außerdem die Kontakthistorie einsehen. Somit entfällt teurer Rechercheaufwand.

■ Aktivitätsmanagement und Case Management

Ihre Mitarbeiter können alle Schritte und Folgeaktivitäten aufzeichnen und verarbeiten. Das Case Management ermöglicht Ihnen, zusammenhängenden Anfragen zu einer einzigen Nachfolgeprozedur zusammenzufassen. Auch dies erhöht die Effizienz der Abteilung. Bei komplexeren Anfragen können Sie verschiedene Aktivitäten verschiedenen Verantwortlichen zuweisen, so dass sie korrekt und zeitgerecht abgeschlossen werden.

Das EIC bietet darüber hinaus alle wichtigen Kernfunktionen für die beste Unterstützung Ihrer Mitarbeiterbeziehungen.

Dazu gehören:

■ Lösungsdatenbanken

Ein EIC stellt Informationen des Unternehmens bereit, damit Mitarbeiteranfragen zügig bearbeitet werden können. Ihre Personalsachbearbeiter können schnell und einfach nach Lösungen suchen. Dabei können Sie sich an Richtlinien und Vorgehensweisen des Unternehmens orientieren, eine Datenbank mit Fragen & Antworten einbinden und auch andere Lösungsdatenbanken verwenden. Somit können die Mitarbeiter im EIC bereits beim Erstkontakt mehr Probleme lösen. Die Rolle eines jeden Mitarbeiters kann insofern festgelegt werden, dass nur die für seine Funktion relevanten Lösungsmöglichkeiten vorgeschlagen werden.

■ Hinweise und Skriptunterstützung

Hinweise informieren das Personalwesen automatisch über vorliegende Anfragen, den Mitarbeiterstatus und andere relevante Kriterien. Dies spart wertvolle Antwortzeit. Mit Rundmeldungen halten Manager die Mitarbeiter auf dem Laufenden. Interaktive Skripte führen die Personalsachbearbeiter durch die im Unternehmen geltenden HR-Prozesse.

Die Skripte haben verschiedene Zweige für unterschiedliche Möglichkeiten. Dadurch können die Personalsachbearbeiter den Prozess an die Antworten des Mitarbeiters anpassen. (So würde der Bearbeiter im Skript „Zusatzleistungen“ zum Beispiel dem einen Zweig folgen, wenn sich jemand für eine Fortbildung einschreiben möchte, einem anderen, wenn jemand einen Mitversicherten anmelden möchte.) Manager können mit Hilfe von Recherchefunktionen bewerten, wie und wie oft die Skripte verwendet werden und somit ihre Effektivität steigern. Und da die Lösung die Sachbearbeiter automatisch zur erforderlichen Transaktion leitet, müssen sie sich nicht alle Wege merken. Dies senkt natürlich die Schulungskosten.

■ Transaktionsstarter

Ein Transaktionsstarter löst jede auszuführende Transaktion eines SAP-Produkts oder einer Drittanwendung aus. Er kann an die Anforderungen einer bestimmten HR-Rolle angepasst werden. Über das Launch-Pad können die Sachbearbeiter auf alle notwendigen Transaktionen schnell und einfach zugreifen, beispielsweise für die Stammdatenpflege oder die Personalabrechnung.

Ein EIC effektiv managen

EIC-Managern steht ein Portal zur Verfügung, mit dem sie ihr EIC-Team effizient führen können. Das Portal ist intuitiv bedienbar und kann problemlos an verschiedene Rollen des Interaction Centers angepasst werden. Dieses verlässliche Werkzeug unterstützt im Detail folgende Funktionen:

■ Analysen

Entscheidungsträger können Trends in den Anfragen der Mitarbeiter ablesen, die Auswirkungen von Änderungen in der Personalpolitik messen, die Anzahl der Mitarbeiteranfragen nach Kommunikationsweg analysieren. Nicht unwesentlich ist, dass erstmalig die Leistungen des Personalwesens im EIC transparent messbar sind. Dadurch können Möglichkeiten aufgezeigt werden, die Effizienz und die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern, das Interaction Center zu optimieren, den Return on Investment (ROI) zu bewerten und schließlich die Kosten zu senken.

■ Workflow

Ihre Mitarbeiter erwarten, dass sie ihre Ansprechpartner in jeder Angelegenheit befragen können, und dass ihr Problem zufriedenstellend gelöst wird. Ein EIC steigert das Vertrauen Ihrer Mitarbeiter in den Personalbereich. Im EIC können Aufgaben und Aktivitäten bei Bedarf an die entsprechenden Spezialisten, Führungskräfte oder andere verantwortliche Personen weiter geleitet werden. Es erleichtert auch die Festlegung und Entwicklung eines geschäftsrelevanten Workflows, der dafür sorgt, dass nichts übersehen wird und angemessene Eskalationsregeln angewandt werden. So werden die Anfragen Ihrer Mitarbeiter in einer angemessenen Zeitspanne bearbeitet und gelöst. Ihre Vorstellungen von Service werden in die Tat umgesetzt.

■ Echtzeitüberwachung

Das Tempo in modernen Unternehmen ist heute sehr hoch. Daher müssen Manager ihre Umgebung genau kennen und Änderungen sofort umsetzen. Nur so sind sie in der Lage, den unternehmerischen Anforderungen zu entsprechen. Mit Hilfe des Portals können EIC-Manager dynamische Daten, wie z. B. Interaktionsstatistiken, über eine Statusanzeige kontrollieren oder Analyseergebnisse anzeigen, und sofort Schritte zur Lösung anstehender Probleme einleiten. All dies garantiert einen kontinuierlich hochwertigen Service und eine maximale Effizienz im gesamten Interaktionsprozess.

**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

www.sap.de

INTERAKTION: EFFEKTIV

Diese hochwertigen Werkzeuge steigern Ihre Produktivität und verwandeln Ihre Personalabteilung in ein strategisches Servicecenter. Mit Hilfe des EIC erreichen Sie erfolgreich Ihre Geschäftsziele und steigern zugleich den Wert Ihres Humankapitals. Mit einem EIC kann Ihr Unternehmen:

- **die Zufriedenheit der Mitarbeiter steigern**
Liefere Sie jedem Mitarbeiter schnellen, persönlichen und kompetenten Service. Stellen Sie sicher, dass er die korrekte Antwort und effiziente Unterstützung bei allen Folgeaktionen erhält.
- **die Kosten senken**
Stellen Sie Ihren Personalsachbearbeitern die notwendigen Werkzeuge zur Verfügung, die sie für Problemlösungen beim ersten Kontakt benötigen. Dadurch werden Ressourcen des Personalwesens frei für strategische Aufgaben.
- **die Genauigkeit verbessern**
Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand sind, was die Unternehmensrichtlinien, den Mitarbeiterstatus, Berechtigungen und das Serviceangebot betrifft.
- **die Produktivität steigern**
Liefere Sie Ihrem Personalwesen die exakten, aktuellen Informationen, die es für effektives und produktives Arbeiten benötigt.
- **Daten synchronisieren**
Koordinieren Sie Informationen, die aus verschiedenen Bereichen Ihres Unternehmens in diversen Systemen gesammelt und gepflegt werden und stellen Sie sie in einem einzigen Datenstrom zur Verfügung. Dadurch entfallen mühselige manuelle Recherchen, und die Mitarbeiterzufriedenheit wächst.

- **die Effizienz steigern**

Geben Sie Ihren Managern die Möglichkeit, ein optimales EIC-Team zusammenzustellen und das Employee Interaction Center in Echtzeit zu steuern. So können die Verantwortlichen auf die Anforderungen des Unternehmens frühzeitig reagieren, und die Qualität der Dienstleistungen wird auf einem hohen Niveau gehalten.

- **einzigartigen Service bieten**

Die Personalsachbearbeiter arbeiten im EIC eigenverantwortlich und erfolgreich. Sie liefern ihren internen Kunden hochwertigen Service.

Wenn Sie mehr dazu erfahren wollen, wie ein Employee Interaction Center den ROI Ihrer Personalabteilung optimieren kann, besuchen Sie uns im Internet: www.sap.com/hr

DIE TECHNOLOGIE-PLATTFORM SAP NETWEAVER™

SAP NetWeaver™ ist die offene Integrations- und Applikationsplattform zur innovativen und schnellen Umsetzung von Geschäftsstrategien. Die Technologieplattform dient als Fundament für mySAP™ Business Suite, mySAP™ ERP und SAP® xApps™ und bildet zugleich die Basis für die Enterprise Services Architecture, dem Bauplan der SAP für web-services-basierende Unternehmensanwendungen. SAP NetWeaver integriert Menschen, Informationen und Prozesse über technologische und organisatorische Grenzen hinweg und bietet vordefinierten Business Content. Da die Plattform auf offenen Standards basiert, lassen sich Technologien wie Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE), Microsoft .NET und IBM WebSphere nahtlos einbinden. Diese Offenheit und Flexibilität von SAP NetWeaver schützt Ihre IT-Investitionen. Kurzum: Mit Hilfe von SAP NetWeaver senken Sie die Total Cost of Ownership und steigern den Return on Investment.