

SAP Consulting

**VORHER WISSEN, WAS AM
ENDE RAUSKOMMT**

SHARED SERVICES: NEUE WEGE ZU EFFIZIENTEREN UND BESSEREN DIENSTLEISTUNGEN

**Maßgeschneiderte Shared-Services-Organisationen mit SAP Consulting schnell
und sicher aufbauen**

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



MIT SHARED SERVICES DAUERHAFT MEHRWERT SCHAFFEN

Shared Services sind auch für Ihr Unternehmen ein Thema: Das Konzept zielt darauf ab, gleichartige Massenprozesse aus den Bereichen Personalwirtschaft und Rechnungswesen, aus der allgemeinen Verwaltung, der IT sowie anderen Unternehmensbereichen in einem spezialisierten Dienstleistungszentrum, einem Shared Service Center (SSC), intern zusammenzuführen. Auf diese Weise erbringt ein zentraler Geschäftsbereich für alle anderen Organisationseinheiten spezialisierte Leistungen – und das mit effizienten, standardisierten Abläufen und in exzellenter Qualität. Ihr Unternehmen profitiert von Skaleneffekten und Kostenvorteilen – insbesondere wenn es international agiert. Anders als beim Outsourcing bleiben sensible Daten sicher „im Haus“, denn ein SSC steht für unternehmensintern zusammengefasste Prozesse.

Unterstützt von SAP Consulting¹ haben bereits viele namhafte Konzerne erfolgreich ein SSC aufgebaut, besonders im Finanz- und Personalbereich. SAP stellt mit Employee Interaction Center und Accounting Interaction Center die passenden Softwarelösungen bereit. Zusammen mit dem gebündelten Strategie-, Prozess- und IT-Wissen von SAP Consulting kann Ihr Unternehmen die Qualität interner Dienstleistungen steigern und zugleich die Kosten senken.

1) 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 noch umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.



DIE ZEIT IST REIF!

Namhafte Unternehmen wie HypoVereinsbank, Siemens, BASF, die Dresdner Bank und Lufthansa haben sich bereits für Shared-Services-Organisationen entschieden. Dies belegt, dass HR-Organisationen in vielen Unternehmen aktuell tief greifende Veränderungen erfahren.

Im Rahmen der branchenübergreifenden empirischen Studie „Best Practices in HR-Shared-Service-Organisationen“ befragte SAP Consulting führende Unternehmen nach ihren Gründen für die Einführung eines SSC im Bereich der Personalwirtschaft sowie nach den erzielten Effekten. Die Ergebnisse zeigen, dass in erster Linie Kostensenkungen im Zuge einer höheren Prozesseffizienz im Vordergrund stehen. Auch unternehmensweit einheitliche Abläufe und Dienstleistungen sowie mehr Serviceorientierung spielen eine wesentliche Rolle.

Erreichen lassen sich diese Ziele vor allem durch standardisierte und automatisierte Shared-Services-Prozesse sowie Self-Services für Mitarbeiter und Führungskräfte. Vor-konfigurierte, praxisbewährte SAP-Software bietet Ihrem Unternehmen die dafür erforderliche Technologiebasis. Bisher von unterschiedlichen Bereichen und Tochterunternehmen individuell bearbeitete Aufgaben lassen sich in einem SSC effizienter bewältigen. Ihr Unternehmen schöpft Standortvorteile bestmöglich aus, verkürzt die Durchlaufzeiten von Vorgängen und stellt ein durchgängig hohes Servicelevel sicher. Ein Höchstmaß an unternehmensinterner Kundenorientierung wird auch Ihre Mitarbeiter begeistern.

IHRE VORTEILE IM ÜBERBLICK:

- **Andere Geschäftsbereiche werden entlastet und können sich voll auf ihre Kernaufgaben konzentrieren**
- **Unternehmensweit standardisierte Abläufe und optimierte Informationsflüsse**
- **Aufbau von zentralem Fachwissen im Unternehmen**
- **Einfach skalierbare Prozesse und Services sorgen für mehr Flexibilität bei Reorganisation, Akquisition und Veräußerungen**
- **Bessere Führungsorganisation mithilfe von Support-Level-Vereinbarungen**

SAP NUTZT BEREITS SHARED SERVICES

Auch SAP reorganisierte das Personalwesen. Unter anderem entstand dabei das SSC „HRdirect“ in Prag. Es dient heute als zentrale Anlaufstelle für Anliegen von Mitarbeitern. Employee Interaction Center sorgt für das zuverlässige Routing und Ticketing konkreter Fälle aus den unterschiedlichen SAP-Standorten an die Serviceteams in Tschechien. Bereits in den ersten sechs Monaten nach der Einführung wurden mehr als 13.000 Vorgänge zentral bearbeitet. Die Prozesse laufen schneller als zuvor und verursachen geringere Kosten. Alle Anfragen werden rasch und effizient beantwortet.

So funktioniert es:

Sachbearbeiter sehen, unterstützt von SAP-Software, auf einen Blick alle Informationen, die sie für ein rundum kundenorientiertes Arbeiten benötigen. Funktionen für Kontaktmanagement liefern beispielsweise alle wichtigen Daten zu anfragenden Mitarbeitern. Eine Kontakthistorie zeigt zudem, wann ein Vorgang wie bearbeitet wurde. Alle Maßnahmen werden zuverlässig durch ein Aktivitätenmanagement aufgezeichnet. Außerdem profitieren die Mitarbeiter im SSC von Lösungsdatenbanken, die alles Wissenswerte schnell bereithalten – beispielsweise unternehmensspezifische Richtlinien und Vorgehensweisen.

Da sich Employee Interaction Center für den Personalbereich und Accounting Interaction

Center für das Rechnungswesen problemlos an verschiedene Anwenderrollen anpassen lassen, erhalten SSC-Mitarbeiter Lösungsvorschläge, die genau zu ihren Aufgaben passen. Die Hinweisfunktion liefert den Teams und dem Management automatisch Übersichten zu vorliegenden Anfragen sowie deren Bearbeitungsstatus. Sie ermöglicht außerdem Auswertungen nach unterschiedlichen Kriterien. Interaktive Skripte leiten durch unternehmensindividuell zugeschnittene Workflows und führen die Sachbearbeiter zur jeweils erforderlichen Transaktion – beispielsweise zur Bearbeitung von Reisekosten, Fortbildungsanträgen oder Rechnungen.

Kurz: Für Ihre Personalwirtschaft und Ihr Rechnungswesen brechen neue Zeiten an.

STRATEGISCHE UND TECHNOLOGISCHE UNTERSTÜTZUNG AUS EINER HAND

SAP Consulting unterstützt Ihr Unternehmen auf Basis umfassender Projekterfahrungen bei der strategischen Neuausrichtung und Restrukturierung von indirekten Unternehmensfunktionen. Bewährte Best-Practice-Prozesse für Ihr Rechnungswesen und die Personalwirtschaft führen Sie schnell ans Ziel. Sie meistern alle Anforderungen, die sich aus der unternehmensindividuellen Konzeption und Umsetzung innovativer Organisations- und Prozesskonzepte wie SSC ergeben.

Damit sich der Mehrwert für Ihr Unternehmen schnellstmöglich erschließt, helfen wir Ihnen, betriebswirtschaftliche Konzepte mit maßgeschneiderter Informationstechnologie zu verknüpfen. Darüber hinaus unterstützen wir aktiv Ihr Change Management.

Die Leistungen von SAP Consulting setzen deshalb bereits weit vor der Implementierung an: Wir beraten Sie vorausschauend in Strategiefragen, entwickeln gemeinsam mit Ihnen maßgeschneiderte Zielszenarien und begleiten Sie durch alle notwendigen Veränderungsprozesse. Sie profitieren beispielsweise von umfassenden Kenntnissen in der Automation von Kontaktprozessen, die wir in die Entwicklung Ihrer Ablauf- und Aufbauorganisation einfließen lassen. Heute und auch in Zukunft verfügen Sie so über die partnerschaftliche Unterstützung, um Ihre Prozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln und die Potenziale Ihrer SSC-Strukturen voll auszuschöpfen. Nur SAP Consulting bietet Ihnen diese strategische und technologische Beratungskompetenz aus einer Hand.

Worauf kommt es an?

Damit Ihre SSC-Organisation wirklich Ihren Erwartungen und Anforderungen entspricht, gilt es frühzeitig eine Reihe wichtiger Fragen zu klären. Diese sind ebenso entscheidend wie die Wahl der richtigen Technologie – beispielsweise:

- Wie verändern sich die Rollen und Verantwortlichkeiten im Unternehmen, und wie lassen sich erforderliche Change-Management-Prozesse unterstützen?
- Welche Prinzipien sind beim Organisationsaufbau zu beachten?
- Worauf ist bei der Ausgestaltung der Shared-Services-Prozesse zu achten?
- Nach welchen Steuerungsprinzipien lassen sich von unternehmensinternen Kunden und Managern räumlich getrennte Serviceteams sicher führen?

IN VIER SCHRITTEN ZUM PASSGENAUEN KONZEPT (I)

SAP Consulting hat einen speziellen Ansatz zur Neugestaltung indirekter Geschäftsfunktionen entwickelt, in dessen Rahmen die Umsetzung von Shared-Service- oder BPO-Strategien eine zentrale Rolle spielt. Der methodische Ansatz führt Unternehmensbereiche, hier am Beispiel des Personalwesens erklärt, in vier Schritten zu mehr Servicequalität und Leistungsfähigkeit:

1. Serviceangebot und Leistungsqualität neu ausrichten

Ziel des ersten Schritts ist es, die Effektivität Ihrer HR-Leistungen zu gewährleisten: Gemeinsam mit Ihnen stellen wir sicher, dass alle auch zukünftig wichtigen Leistungen in der von internen Kunden erwarteten Qualität erbracht werden können. Dazu gilt es in der Regel, das bisherige Angebot zu bereinigen und zu konsolidieren. Auf diese Weise ist eine effizientere und dennoch hochwertige Personalarbeit möglich, die nachhaltig zum Erfolg Ihres Unternehmens beiträgt.

2. Verbleibende Leistungsprozesse reorganisieren

Im Folgenden werden alle Prozesse der verbleibenden HR-Services standardisiert, optimiert und wo immer möglich manuelle Vorgänge durch IT automatisiert. Zentrale Hebel sind ein „Ticketing-System“ zur Kontaktautomatisierung auf Basis von Employee Interaction Center und die intensive Nutzung von Self-Services sowie weiterer SAP-Technologien zur Prozessautomation. Dieser Schritt trägt dazu bei, Potenziale zur Qualitäts- und Effizienzsteigerung durch Automation und Ablaufoptimierung auszuschöpfen.



IN VIER SCHRITTEN ZUM PASSGENAUEN KONZEPT (II)

3. Neue Rollen und Verantwortlichkeiten festlegen

Nun geht es darum, die Verantwortlichkeiten für einen reibungslosen Ablauf der verbleibenden, nichtautomatisierten HR-Services neu zu ordnen. Beispielsweise werden Aufgaben in Form von Self-Services direkt auf die internen Kunden (Mitarbeiter) übertragen oder arbeitsteilig gebündelt und auf neue Rollen im SSC verteilt. Die Kompetenzprofile lassen sich so genau auf das zukünftige Leistungsportfolio abstimmen: Verantwortlichkeiten sind klar definiert und eingehende Anfragen laufen schnell und sicher durch den Prozess. Daraus resultieren mehr Servicequalität und Effizienz.

4. Sourcing-Strategie neu definieren

In diesem Schritt wird zuverlässig geklärt, welche Services zentral und/oder dezentral erbracht werden sollen. Eventuell auch, ob diese weiterhin intern oder vielleicht besser durch externe Dienstleister zu organisieren sind. Sie erhalten auf diese Weise ein klares Bild von den Qualitäts- und Effizienzsteigerungspotenzialen durch Skaleneffekte und können erkennen, ob eventuell ein verringerter Personalbedarf erreicht werden kann.


„Shared Services eröffnen neue Wege zu mehr Effizienz in der Personalwirtschaft und geringeren Prozesskosten in der Mitarbeiterbetreuung.“

Reinhold Bailer, Gesamtprojektleiter, Siemens
Personnel Services

RUNDUM SYSTEMATISCH ANS ZIEL

Mit der speziell für Shared-Services-Einführungen entwickelten Methode „Reshaping Indirect Corporate Functions“ führen Sie die Experten von SAP Consulting ohne Umwege zu einer Lösung, die genau zu Ihrem Unternehmen passt. Auch bei der Umsetzung der notwendigen Veränderungsprozesse und der Anpassung des Governance-Modells können Sie voll auf uns zählen. Und natürlich helfen wir Ihnen, den richtigen Technologiemix zu finden.

Sie richten Ihre indirekten Geschäftsfunktionen konsequent neu aus und gewinnen Freiräume für die Zukunft – ganz gleich, ob Ihr Unternehmen im Personalmanagement, im Rechnungswesen oder vielleicht im Bereich der Informationstechnologie neue Weichen stellen möchte. Mithilfe von SAP Consulting definieren Sie die individuell richtige Struktur für Ihr SSC und setzen sie punktgenau um. SAP-Software gibt Ihnen dabei die Sicherheit, in eine flexible und skalierbare Lösung zu investieren, die sich bei veränderten oder steigenden Anforderungen schnell anpassen lässt.



„Die klare Trennung zwischen Front- und Backoffice mit Employee Interaction Center führt zu optimierten Abläufen, erhöhter Prozessqualität und besseren Services in allen Entgeltfragen.“

Thomas Fischer, Projektleiter, BASF IT Services

... UND NACH EINEM PERFEKTEM START ALLE POTENZIALE AUSSCHÖPFEN!

Die in Ihrem Unternehmen wahrgenommene Qualität der Dienstleistungen eines SSC verändert sich im Laufe der Zeit. Eine anfängliche Skepsis weicht schnell, und die objektiv besseren Services werden von Ihren Bereichen und Mitarbeitern gut angenommen. Nach dieser Phase der Gewöhnung ist es nun wieder an Ihnen, die implementierten Prozesse auf Effizienz zu überprüfen, damit Sie auch wirklich alle Potenziale Ihrer Shared-Services-Organisation ausschöpfen können. Dazu entwickeln Sie bestehende Prozesse gezielt weiter, automatisieren und verfeinern einzelne Schritte oder bauen neue Leistungsfelder auf. Auch dabei steht Ihnen SAP Consulting partnerschaftlich zur Seite. Unterstützt von praxisbewährten Methoden für eine dauerhaft bessere Prozesssteuerung und ein durchgängiges Qualitätsmanagement stabilisieren und verbessern Sie Ihre Serviceplattform.

Das Vorgehen von SAP Consulting ist ebenso wie die unterstützende Software flexibel skalierbar und lässt sich auf vergleichbare Fragestellungen übertragen. Und auf eines können Sie sich dabei stets verlassen: Ihr Unternehmen weiß vorher bereits, was am Ende rauskommt.

„Mithilfe von Employee Interaction Center werden Anfragen bereits zu 80% im First-Level-Support geklärt.“

Stefan Böhm, Projektleiter Global HR Operations,
SAP AG

MIT SAP CONSULTING SCHNELL UND SICHER ZU SHARED SERVICES – IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- **Große Projekterfahrung in unterschiedlichsten Branchen – beispielsweise bei der HypoVereinsbank, BASF, Siemens ...**
- **Tief gehendes Verständnis von SSC-Prozessen für das Personal- und Rechnungswesen (Prozess-Reengineering, Rollen und Verantwortlichkeiten ...)**
- **Bewährte Vorgehensweisen für ein umfassendes Veränderungsmanagement unter Einbeziehung von „HR-Business-Partner“- und Experten-Rollen – etwa in Hinblick auf die im Zuge der Verlagerung und Umverteilung SSC-relevanter Aufgaben notwendigen Kommunikationsmaßnahmen**
- **Einzigartige Implementierungskompetenz**
- **Praxisbewährte Methodik und Tools zur schrittweisen und effizienten Umsetzung**
- **Fundierte Kenntnisse zum optimalen Einsatz innovativer Technologie für Shared Services**
- **Zuverlässige Unterstützung bei allen Change-Management-Prozessen**
- **Vorsprung durch enge Zusammenarbeit mit der SAP-Entwicklung**

Sprechen Sie mit uns!

Sie wollen mehr darüber erfahren, wie auch Ihr Unternehmen, unterstützt von SAP Consulting, den Mehrwert von Shared Services schnell und zielgerichtet erschließen kann?

Dann besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.de/consulting. Hier finden Sie auch weitere Informationen zu Erfahrungen und Erfolgen unserer Kunden. Oder vereinbaren Sie gleich telefonisch einen Termin mit uns: **08 00-53 434 24**. Gerne erörtern wir „Best Practices“ mit Ihnen im persönlichen Gespräch.

Sie interessieren sich für die Studie „HR Shared Service Organization“? Ein Anruf unter der oben genannten Rufnummer genügt: Wir lassen Ihnen diese exklusiven Informationen dann umgehend kostenlos zukommen.



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**SAP Systems
Integration AG**

St. Petersburger Straße 9
01069 Dresden
T +49/3 51/48 11-0
F +49/3 51/48 11-303
www.sap-si.de

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Hasso-Plattner-Ring 7
69190 Walldorf
T 0800/5343424*
F 0800/5343420*
* gebührenfrei in Deutschland
T +49/1805/343424**
F +49/1805/343420**
** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com
www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

50 082 929 (07/01)

© 2007 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.