

# SELF SERVICE IM UNTERNEHMEN: THINK BIG, START SMALL

Weltweiter Wettbewerb und demographischer Wandel verändern die Personalarbeit grundlegend. Vielfalt und Umfang der Aufgaben nehmen zu, trotzdem sollen Kosten reduziert werden. Personaler stehen unter großem Druck, ihre Prozesse möglichst schnell und effizient zu gestalten. Employee und Manager Self Service Programme optimieren die Kommunikationsprozesse zwischen Personalabteilung, Vorgesetzten und Beschäftigten. Ihre Einsatzmöglichkeiten sind sehr vielfältig, ihre Einführung bedeutet aber auch große Veränderungen der Arbeitsprozesse von Managern und Mitarbeitern. Oft ist deshalb ein iteratives Vorgehen, also step-by-step, dem Big Bang vorzuziehen.



## ANALYSE

Self Service kann um so umfassender eingesetzt werden, je weiter die Digitalisierung im Unternehmen bereits fortgeschritten ist. Der Nutzen der Datenerfassung per Self Service steigt mit dem Funktionsumfang der eingesetzten Personalsoftware. Zum Beispiel ist der Nutzen bei Verwendung von Talentmanagement Software, Zeiterfassung und Personalabrechnung natürlich deutlich höher als bei alleiniger Verwendung einer einzelnen Funktion. Zur Analyse der technischen Rahmenbedingungen gehört auch die Verfügbarkeit von Computern für die Mitarbeiter und deren Schulungsbedarf. Die erforderlichen Maßnahmen zur Förderung der Akzeptanz des Self Services bei der Belegschaft müssen ebenfalls geplant werden. Denn die Aufgaben der Personaladministration werden neu verteilt und Informationen stehen hierarchieübergreifend zur Verfügung. Diesbezügliche Bedenken können durch ein klares Bekenntnis der Geschäftsführung und des Betriebsrats zum Vorhaben ausgeräumt werden.

## BASISNUTZEN

Viele Aufgaben der Personalabteilung beanspruchen einen hohen Zeitaufwand, aber nicht unbedingt eine persönliche Betreuung der Mitarbeiter. In der Regel sind dies administrative Arbeiten, wie die Erfassung von An- und Abwesenheiten, die Zustellung der Verdienstabrechnungen oder die Aktualisierung von Stammdaten. Self Service ersetzt hier die zeit- und damit kostenintensive Erfassung, Verteilung und Lagerung von Daten in Papierform. Gleichzeitig

stehen alle relevanten Informationen stets aktuell allen Beteiligten zur Verfügung. Das reduziert den Bedarf an Gesprächen und Telefonaten mit der Personalabteilung. Auch allgemeine Informationen des Unternehmens, wie zum Beispiel Richtlinien für Reisekosten oder Ankündigungen von Firmenevents, können von der Personalabteilung zentral im Mitarbeiterportal bereit gestellt und von den Mitarbeitern selbstständig abgerufen werden.

#### **DATENSICHERHEIT**

Eine durchgängige Verschlüsselung und ein modernes Berechtigungskonzept garantieren, dass nur Berechtigte auf ihre Daten und Dokumente zugreifen können. Eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung verhindert auch Manipulationsversuche, denn durch den digitalen Fingerabdruck jedes Dokuments lässt sich leicht nachvollziehen, ob es sich dabei noch um das Original handelt oder ob es verändert wurde. Über verbindliche Empfangsbestätigungen wird die tatsächliche Zustellung von Dokumenten und deren Empfang nachgewiesen. Außerdem kann die Software ermöglichen, automatische Prüfungen der

Eingaben einzubauen. Damit wird beispielsweise die falsche Angabe einer IBAN technisch verhindert oder eine Freigabe nach dem Vier-Augen-Prinzip bei bestimmten Daten vorgeschrieben.

#### **MANAGEMENT**

Im Manager Self Service können Führungskräfte ohne Umweg über die Personalabteilung und jederzeit Informationen abrufen und Workflows starten. Sie erhalten einen umfassenden Überblick über alle Vorgänge in ihrem Verantwortungsbereich. Dies ermöglicht ein flexibleres Arbeiten, Planen und Kontrollieren. Administrative Prozesse, wie die Überwachung von Arbeitszeiten und die Genehmigung von Reisen und Spesen, werden enorm beschleunigt und können jederzeit überprüft werden. Die speziell für Vorgesetzte freigeschalteten Einsichten in Personaldaten und Informationen aus dem Talentmanagement ermöglichen eine individuelle Förderung der Mitarbeiter. Gespräche lassen sich fundiert vorbereiten oder Gehaltsanpassungen planen. Weiterbildungsangebote, die aktuell und vollständig im Online-Kursbuch

aufgeführt sind, erleichtern Führungskräften ziel führendes Coaching ihrer Teams.

#### **MITARBEITERBINDUNG**

Digitalisierung spart kostbare Zeit. Die gewonnenen Kapazitäten können für wertschöpfende Aufgaben, wie die Förderung der Mitarbeitermotivation und die Gewinnung neuer Fachkräfte, genutzt werden. Ein fürsorglicher Umgang bei längerer Krankheit, eine persönliche Gratulation bei bestandener Prüfung, gemeinsame Lösung von Konflikten, individuelle Karriereplanung und die sorgfältige Einarbeitung neuer Kollegen steigern die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Personaler können ihre durch den Self Service gewonnenen Ressourcen dazu nutzen, persönlichen Kontakt zu suchen und Führungskräften beratend zur Seite zu stehen.



---

**Die Einführung von Self Service erfordert eine technische Infrastruktur und die Kooperationsbereitschaft der Belegschaft. Ist beides geschaffen, kann die bislang arbeitsintensive Erfassung von Daten in den Self Service verlagert werden. Durch die jederzeit zur Verfügung stehenden Informationen werden Entscheidungen erleichtert und transparent. Mit einer zeitgemäßen Software können Self Service Programme individuell auf die Strukturen und Bedürfnisse eines Unternehmens zugeschnitten und stufenweise eingeführt werden. Richtig eingesetzt, spart Self Service sofort Zeit, mittelfristig Geld und trägt langfristig zur Bindung der Mitarbeiter bei.**

---