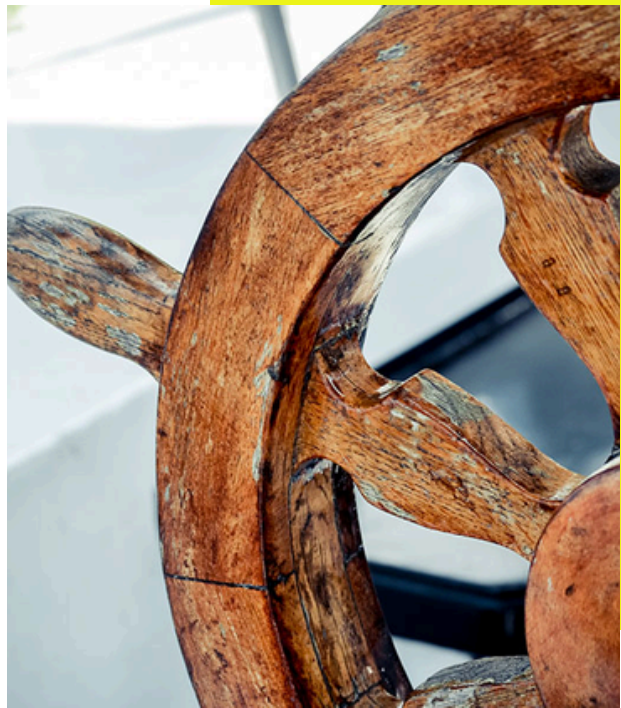


HR SERVICE MANAGEMENT IM ESM-TOOL:

effiziente Prozesse, bessere
Employee Experience und
strategische Vorteile



k

Warum HR sich mit Enterprise Service Management (ESM) beschäftigen sollte

Mehr als nur Verwaltung: People & Culture als Service-Provider

Moderne Unternehmen stehen vor der Herausforderung, ihre internen Service-Prozesse effizienter zu gestalten. Während die IT längst bewährte Methoden des IT Service Managements (ITSM) nutzt, um IT-Services zu standardisieren und zu automatisieren, setzt sich dieser Ansatz zunehmend auch in anderen Unternehmensbereichen durch.

Gerade im Personalbereich sind die Parallelen offensichtlich: HR-Teams bearbeiten zahlreiche Anfragen, verwalten standardisierte Prozesse und müssen Compliance-Vorgaben einhalten. Ein Enterprise Service Management (ESM)-Tool bietet hier die Möglichkeit, HR-Services transparenter, effizienter und mit einem klaren Fokus auf die Employee Experience zu gestalten. Geschäftsführer, IT- und Personalleiter sollten sich daher die Frage stellen: Wie kann ein systematischer Service-Ansatz dazu beitragen, dass HR noch effektiver arbeitet, Ressourcen besser genutzt werden und Mitarbeitende zufriedener sind?

ITSM und ESM: Warum das Konzept auf HR passen muss

Personalabteilungen klagen häufig über eine hohe Arbeitsbelastung, da sie viel Zeit darauf verwenden, individuelle Themen wie Personalentwicklung, Rekrutierung und Mitarbeiterbetreuung zu lösen. Dies führt dazu, dass strategisch wichtige Aufgaben oft zu kurz kommen. Um sich als entscheidender Business Partner zu positionieren, ist es für HR essenziell, so viele Standardprozesse wie möglich zu identifizieren und zu automatisieren. Dadurch bleibt mehr Zeit für die wirklich relevanten und wertschöpfenden Themen.

Enterprise Service Management überträgt die bewährten Prinzipien des IT Service Managements auf alle Service-Bereiche eines Unternehmens. Der Einsatz eines ESM-Tools im Bereich People & Culture bietet daher zahlreiche Vorteile:

HR SERVICE MANAGEMENT IM ESM-TOOL:

effiziente Prozesse, bessere Employee Experience und strategische Vorteile

- Strukturierte Workflows für wiederkehrende Prozesse wie Onboarding, Vertragsänderungen und Abwesenheitsmanagement.
- Automatisierte Anfragenbearbeitung durch Self-Service-Portale und KI-unterstützte, intelligente Wissensdatenbanken, wodurch HR-Teams erheblich entlastet werden.
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit durch ein zentrales Ticketsystem, das eine effiziente Bearbeitung und schnellere Reaktionszeiten ermöglicht.

Typische Einwände entkräften

Oft hört man, dass HR-Services zu individuell seien oder dass ESM nur ein IT-Thema sei. Die Realität zeigt jedoch, dass auch HR-Teams von standardisierten Prozessen profitieren, ohne an Flexibilität einzubüßen. Eine kluge Implementierung ermöglicht maßgeschneiderte HR-Workflows, die sowohl Standardisierung als auch individuelle Anpassungen zulassen. Gleichzeitig löst ein ESM-Tool das oft kritisierte Silodenken mit individuellen Software-Lösungen und unterschiedlichen Datenspeichern auf, die stets kurz- bis mittelfristig einzelne Bereiche zufriedenstellen, aber langfristig mehr Grenzen und Herausforderungen nach sich ziehen.

Status Quo und Herausforderungen im HR Service Management

Hohe Arbeitslast durch ineffiziente Prozesse

Viele Personalabteilungen arbeiten mit Excel-Listen, E-Mail-Anfragen und manuellem Dokumentenaustausch. Dies führt zu:

- Hohem Zeitaufwand für wiederkehrende Aufgaben, fehlende Zeit für strategisch wichtigere Themen
- Mangelnder Nachvollziehbarkeit von Anfragen
- Verzögerungen in der Bearbeitung
- Risiken in der Bearbeitung bei Ausfall und Unterbesetzung

Schwierigkeiten in der Employee Experience

Mitarbeitende erwarten heutzutage eine reibungslose, digitale Unterstützung ihrer Anliegen. Insbesondere im Onboarding-Prozess überreichen Personalabteilungen nach dem Rekrutierungsprozess ihre Visitenkarte an neue Mitarbeitende und vermitteln erste Eindrücke, wie im Unternehmen gearbeitet wird. Doch während HR-Abteilungen aufgrund ihrer Arbeitslast Themen fast täglich neu priorisieren müssen, sind es gerade diese zu langsamen und ausbleibenden Antworten, die Mitarbeitende verunsichern oder verärgern und den HR-Service als unzureichend einschätzen lassen.

HR SERVICE MANAGEMENT IM ESM-TOOL:

effiziente Prozesse, bessere Employee Experience und strategische Vorteile

Oft fehlen:

- Eine zentrale Plattform für HR-Services
- Transparenz über den Status von Anfragen
- Effiziente Eskalations- und Feedbackmechanismen

Sicherheit, Compliance und Berechtigungen

HR-Daten sind besonders sensibel. Eine einheitliche Verwaltung von Berechtigungen und Zugriffen ist daher essenziell. Datenschutz (z.B. DSGVO) und Compliance müssen durch klare Regelwerke und automatisierte Prozesse sichergestellt werden.

Vorteile eines ESM-Tools für HR Service Management

Automatisierung und Effizienzsteigerung

Durch die Einführung eines ESM-Tools kann ein Personalbereich zahlreiche Prozesse standardisieren:

- Automatisierte Workflows für häufige Anfragen (z. B. Arbeitsbescheinigungen, Urlaubsanträge)
- Automatisierte Workflows für komplexere, bereichsübergreifende Prozesse (Onboarding, Offboarding)
- Self-Service-Portale reduzieren manuelle Anfragen
- Chatbots und Wissensdatenbanken für wiederkehrende Fragen (z.B. Fragen, die mit Inhalten aus Betriebsvereinbarungen beantwortet werden könnten)

Die daraus resultierenden Vorteile für Personal und Mitarbeitende liegen damit auf der Hand. Sie haben mehr Zeit für strategische Themen, Mitarbeitende und Prozessbeteiligte können jederzeit den Status ihrer Anfragen sehen und erhalten schnelle Aufforderungen, Erinnerungen oder Rückmeldungen. Darüber hinaus ermöglicht eine klare Steuerung von Zugriffsrechten, Anfragen gezielt zuzuweisen und auch bei Personalwechseln nahtlos weiterzuarbeiten. Automatisierte Freigabeprozesse und Genehmigungsworkflows erleichtern die Zusammenarbeit innerhalb von Teams.

Verbesserte Employee Experience

Ein zentrales HR-Portal ermöglicht Mitarbeitenden, ihre Anliegen schnell und einfach zu platzieren und den Bearbeitungsstatus jederzeit einzusehen. Dies fördert Zufriedenheit und Effizienz. Gleichzeitig können auch Führungskräfte in alle relevanten Prozesse einbezogen werden, sie sind auskunfts- und handlungsfähig und kennen ihre Berechtigungen und Aufgaben. Auch sie sind Mitarbeitende und profitieren zusätzlich als Bearbeiter/Nutzer von einer schnelleren Prozessbearbeitung.

HR SERVICE MANAGEMENT IM ESM-TOOL:

effiziente Prozesse, bessere Employee Experience und strategische Vorteile

Sicherheit und Compliance

ESM-Tools bieten DSGVO-konforme Datenverarbeitung, rollenbasierte Berechtigungen und automatische Dokumentation für Audits und Berichte. Dies erleichtert, die Anforderungen für Betriebsprüfungen zu erfüllen und auf Knopfdruck nachzuweisen.

Bessere Steuerung und Optimierung

Durch Datenanalysen und KPIs können HR-Teams erkennen:

- Wo Engpässe bestehen
- Wie Servicequalität verbessert werden kann
- Welche Prozesse weiter automatisiert werden sollten

Best Practices für die Einführung eines HR Service Managements im ESM-Tool

Case Study: Automatisiertes Onboarding durch Active Directory-Integration

Das Onboarding neuer Mitarbeitender ist ein kritischer HR-Prozess, der viele Abteilungen betrifft: Personal, IT, Facility Management und andere Fachbereiche. In vielen Unternehmen erfordert dieser Prozess zahlreiche manuelle Schritte, die zu Verzögerungen und Inkonsistenzen führen. Mit einem ESM-Tool und einer Active Directory-Integration kann das Onboarding vollständig automatisiert werden.

Die Anlage eines neuen Mitarbeitenden im AD startet automatisch eine Reihe von Workflows:

- Zuweisung der erforderlichen Berechtigungen und Software-Zugänge.
- Bestellung von Hardware und Arbeitsplatz-Ausstattung.
- Automatische Einladung zu Onboarding-Terminen und Schulungen.
- Bereitstellung von relevanten Dokumenten im Self-Service-Portal.
- Benachrichtigung der zuständigen Führungskraft über den Fortschritt.
- Auslösen von automatisierten Genehmigungsprozessen

Die erhöhte Transparenz ermöglicht allen Beteiligten, jederzeit den aktuellen Status zu sehen – unabhängig davon, ob zentral im Unternehmen, dezentral an verschiedenen Standorten oder remote gearbeitet wird. Manuelle Anfragen und E-Mail-Kommunikation mit großen Verteilerkreisen entfallen. Neue Mitarbeitende erhalten so einen strukturierten Einstieg ohne lange Wartezeiten oder fehlende Zugänge.

HR SERVICE MANAGEMENT IM ESM-TOOL:

effiziente Prozesse, bessere Employee Experience und strategische Vorteile

Schrittweise Einführung und Stakeholder-Management

- Enge Zusammenarbeit zwischen Personal, IT und Geschäftsführung: Die Einführung eines ESM-Tools gelingt nur, wenn alle relevanten Stakeholder von Anfang an eingebunden sind
- Pilotprojekte zur schnellen Validierung des Nutzens: Kleine, kontrollierte Implementierungen helfen, frühzeitig Erkenntnisse zu gewinnen und Anpassungen vorzunehmen
- Frühzeitige Einbindung der Mitarbeitenden in die Umstellung: Durch Schulungen, Feedback-Schleifen und transparente Kommunikation wird eine hohe Akzeptanz sichergestellt

Change Management für höhere Akzeptanz

- Klare Kommunikation der Vorteile für HR-Teams und Mitarbeitende: Die Vorteile müssen verständlich vermittelt werden, um Akzeptanz zu schaffen
- Schulungen zur Nutzung des Systems: Regelmäßige Trainings sorgen für Sicherheit im Umgang mit der neuen Lösung
- Kontinuierliche Optimierung durch regelmäßiges Feedback: Durch ein strukturiertes Monitoring können Anpassungen vorgenommen und die Prozesse laufend verbessert werden

Fazit und Ausblick

Warum jetzt handeln?

HR-Teams stehen vor zunehmenden Anforderungen: Zunehmende und komplexere Anfragen, höhere Erwartungen der Mitarbeitenden, der eigene Anspruch, sich als strategischer Business Partner positionieren zu können und steigende Compliance-Vorgaben. Gleichzeitig ist davon auszugehen, dass eine weiterhin hohe Fluktuation immer wieder gleiche Standardprozesse nach sich zieht, die HR-Teams überrollen und auf Dauer frustrieren. Unternehmen, die jetzt auf moderne ESM-Tools setzen, profitieren von:

- Effizienteren Prozessen und damit deutlicher Ressourcengewinn in Personalabteilung und im Management
- Höherer Zufriedenheit der Mitarbeitenden (HR intern, Mitarbeitende im Unternehmen als Kunden des Personalbereichs, Führungskräfte)
- Besserer Steuerbarkeit und strategischem Vorteil

HR SERVICE MANAGEMENT IM ESM-TOOL:

effiziente Prozesse, bessere Employee Experience und strategische Vorteile

Zukunftstrends im HR Service Management

KI-gestützte Automatisierung

Künstliche Intelligenz wird HR-Prozesse weiter optimieren. Intelligente Chatbots übernehmen Routineanfragen und leiten komplexere Anliegen an die richtigen Stellen weiter. Machine Learning ermöglicht die kontinuierliche Verbesserung von Workflows basierend auf bisherigen Anfragen und Bearbeitungszeiten.

Predictive HR

Durch die Analyse historischer Daten können Personalabteilungen frühzeitig Engpässe oder Kündigungsrisiken identifizieren. Predictive Analytics hilft Unternehmen, proaktiv Maßnahmen zu ergreifen, um Mitarbeiterbindung und Produktivität zu steigern.

Integration in eine ganzheitliche Unternehmensstrategie

HR-Serviceprozesse sind kein isoliertes Thema, sondern Teil einer umfassenden digitalen Transformation. Die enge Verzahnung von HR- und IT-Serviceprozessen fördert eine einheitliche Datenbasis, bessere Entscheidungsgrundlagen und eine effizientere Unternehmenssteuerung.

Jetzt starten!

Lassen Sie uns gemeinsam herausfinden, wie Ihr Unternehmen HR-Serviceprozesse mit einem ESM-Tool optimieren kann. Gerne analysieren wir Ihren Ist-Stand und beraten bei der Auswahl geeigneter Lösungen. Kontaktieren Sie uns für eine individuelle Beratung!