

Self-service im HRM

Mobile Lösungen erleichtern die Arbeit

Gesellschaftliche und technische Trends verweisen darauf, dass betriebswirtschaftliche Software bald vermehrt auch dort genutzt wird, wo sie gebraucht wird: nämlich vor Ort. Mit Smartphones und Apps lassen sich etwa Spesenbelege unter Einschluss von Leistungsarten, Projekt- und Arbeitszeiten mobil und direkt erfassen und verarbeiten. Zum gleichen Anwendungsbereich gehört auch der Zugriff der Mitarbeitenden auf eigene Daten, was Abläufe von Personalverwaltungen vereinfacht und die Transparenz erhöht. Von Marc-André Theytaz*

Um Arbeitsprozesse effizienter zu organisieren, gewähren Unternehmen ihren Mitarbeitenden heute nicht nur einen sicheren internen, sondern vermehrt auch einen externen Zugriff auf Firmendaten. Modernste ERP-Systeme sind deshalb in der Lage, nahtlos mit Mobilgeräten wie Smartphones und Tablet-Rechnern zu kommunizieren sowie neue und schlanke Prozesse zu realisieren.

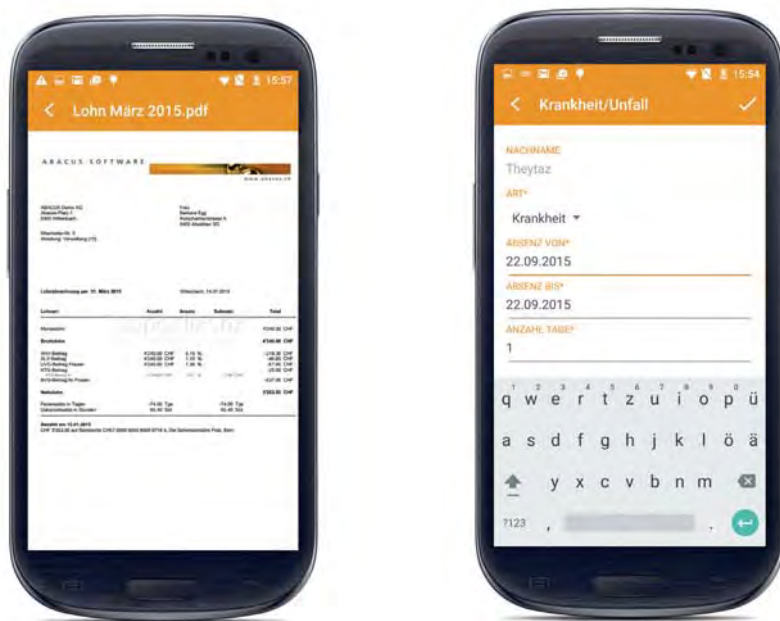
Zu verdanken ist dies der enormen Leistungskapazitäten dieser neuen Geräte. Diese sind bedeutend leistungsfähiger als etwa ein Cray-Supercomputer, der ab Mitte der 1970er Jahre den Teilchenbeschleuniger des CERN gesteuert hat, oder High-end-PC, die in den 1990er Jahren komplexe Grafikaufgaben erledigt haben. Der wirklich grosse Unterschied zu den früheren Rechnern jedoch liegt in der Mobilität. Die intelligenten Handys passen in jede Tasche und stehen jederzeit und überall zur Verfügung. Deshalb wechseln immer mehr Anwender zu mobilen Geräten, um Daten einzugeben und Informationen abzurufen. Wurden im vergangenen Jahr weltweit rund 1,3 Milliarden Smartphones abgesetzt, sollen es laut dem aktuellen Ericsson Mobility Report in sechs Jahren 6,1 Milliarden sein. Dementsprechend dürften auch die Bedürfnisse nach adäquaten Anwendungen steigen, zumal in einigen Jahren eine völlig neue Generation von Nutzern anfängt, in die Unternehmen zu kommen. Diese beziehen heute die IT-Anwendungen für

ihren Alltag fast nur noch über Tablets oder Smartphones.

Bereits Ende 2014 etwa hat der Durchschnittsschweizer laut einer Studie von UPC Cablecom bereits rund 40 Apps auf seinem Smartphone geladen. Neben populären Lösungen wie Whatsapp, Facebook, SBB, Meteo Swiss und News-Diensten sind vermehrt Mobillösungen anzutreffen, die den Arbeitsalltag erleichtern. Dazu gehören vermehrt auch Apps für Zugriffe auf betriebswirtschaftliche Unternehmens-

lösungen. Indem sie die Vorteile der Mobilgeräte und einer ERP-Software optimal miteinander kombinieren, ermöglichen sie in Echtzeit und ohne Medienbrüche Einsichten, Eingaben und den Abgleich von Geschäftsdaten. Nacherfassungen im Büro können dabei vermieden und somit die Effizienz gesteigert werden.

Solche Apps funktionieren Hand in Hand mit den Standardlösungen für die Projektverwaltung, das Service- und Vertragsmanagement, die Finanzen und spezialisierten



Bilder: Abacus

Per App funktioniert der Employee-Self-Service (ESS), über den Mitarbeitende einen mobilen Zugriff auf eigene Personaldaten in der Business Software und deren Bewirtschaftung auf dem Smartphone erhalten. Auch Lohnabrechnungen können so empfangen, Adress- und Zivilstandsänderungen inkl. Absenzen gemeldet werden.

Branchenlösungen wie etwa jene für den Treuhänder, die Immobilienverwaltung, das Baugewerbe, das Gesundheitswesen oder die öffentliche Verwaltung. Der CEO von ABACUS Research, Claudio Hintermann, geht beispielsweise davon aus, dass die Entwicklung solcher mobiler Lösungen der einzig gangbare Weg ist, um in Zukunft weiterhin erfolgreich Business Software-Lösungen im Schweizer Markt anzubieten. Es gehört zu fortschrittlichen Strategien, einerseits den Anwendern immer mehr Aufgaben abzunehmen, andererseits diese dort erledigen zu lassen, wo sie anfallen. Erste Resultate solcher Entwicklungen liegen für die Systeme iOS und Android in den App-Stores vor. Dank ihnen lassen sich zum Beispiel Spesenbelege und andere Quittungen fotografieren und umgehend organisieren. Auf Wunsch können diverse Leistungsarten, Projekt- und Arbeitszeiten oder Aktivitäten dazu erfasst werden. Anschliessend lassen sich diese Daten via E-Mail an den Treuhänder, den Vorgesetzten oder den Personalverantwortlichen verschicken und direkt mit Projekten in der ABACUS Business Software synchronisieren. Dort stehen sie für die Weiterverarbeitung wie etwa in der Lohnbuchhaltung für die Spesenauszahlung zur Verfügung. Zudem gibt es Apps für die automatische Arbeitszeiterfassung. Mithilfe moderner Technologien wie iBeacon oder RFID zeichnen sie automatisch auf, wenn jemand seinen Arbeitsplatz betritt oder verlässt.

Drehscheibe zwischen Firma und Mitarbeitenden

Dass Mitarbeiter online eigene personalbezogene Daten selber anlegen, anzeigen, ändern oder Genehmigungsprozesse starten können, war bisher nur Personalabteilungen von Grossunternehmen vorbehalten. Nun wird dies dank den neuartigen Apps auch für KMU möglich werden. Sie sorgen dafür, dass Smartphones zu einer Drehscheibe zwischen Unternehmen und Mitarbeitenden werden, indem sie einen sogenannten Employee-Self-Service (ESS) oder Selbstbedienungsdienst enthalten, über den Mitarbeitende einen mobilen Zugriff auf eigene Personaldaten in der Business-Software und deren Bewirtschaftung auf dem Smartphone bekommen. Auch Adress- und Zivilstandsänderungen sowie Absenzen können darüber gemeldet werden. Handkehrum lassen sich Lohnabrechnun-

gen oder Lohnausweise ebenso wie Unternehmensinformationen und -leitlinien auf die App eines Mitarbeitenden verschicken. Auf demselben Kanal können auch Genehmigungsprozesse durch eine mobile Visumskontrolle vereinfacht und beschleunigt werden wie etwa bei der Ferienplanung: Ein Mitarbeiter erfasst die Termine der von ihm geforderten Ferien direkt in der App auf seinem Smartphone, das an das Absenzmanagement gekoppelt ist. Der Vorgesetzte erhält danach eine Aufforderung zur Freigabe und kann die beantragten Freitage genehmigen. Im Anschluss daran erfolgt die elektronisch konsolidierte und automatisierte Rückmeldung an die Personalabteilung. Allen Beteiligten steht ausserdem jederzeit die Übersicht über den aktuellen Feriensaldo zur Verfügung. Ein solcher Service stelle eine Fortführung und eine gleichzeitige Erweiterung der klassischen Selbstbedienungsidee dar, stellen die Autoren der Diplomarbeit «Self-service im HRM – Stolpersteine in der Umsetzung» der Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz fest. Damit würden Verwaltungsaufgaben weitgehend



* Marc-André Theytaz verantwortet bei ABACUS Research mobile Lösungen.

automatisiert und delegiert, ohne dass ein «Vermittler» aus der Personalabteilung aktiv werden müsste. Das führt zu einer typischen Win-win-Situation: Laut einer von den Autoren zitierten Studie der Consulting- und IT-Services-Firma Cedar würde sich dadurch einerseits die Zufriedenheit der Mitarbeitenden in Unternehmen mit ESS um 50 Prozent steigern. Dank der Vereinheitlichung und Standardisierung von Personalprozessen, der Automatisierung und Beschleunigung der Personaladministration sowie der Freisetzung nicht mehr benötigter Personalressourcen könnten diese Dienste andererseits in den Firmen die Effizienz weiter steigern und Kosten einsparen.



Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

CAS Changeprozesse in Organisationen Certificate of Advanced Studies

Menschliche Systeme können nur verstanden und verändert werden, wenn man die Mitglieder des Systems in die Untersuchung mit einbezieht.
(Kurt Lewin)

In diesem CAS-Kurs lernen Sie prozessorientierte Projektarbeit kennen und reflektieren erfahrungsorientiert Praxissituationen.

Kursleitung

Prof. Dr. Olaf Geramanis, Susanne Möller-Stürmer

Beginn, Ort, Dauer, ECTS

29.2.–26.10. 2016 in Olten, 22 Kurstage, 15 ECTS

Der CAS-Kurs ist Teil des Master of Advanced Studies MAS-Programms Change und Organisationsdynamik.

Hochschule für Soziale Arbeit FHNW
T +41 61 337 27 24, rahel.lohner@fhnw.ch

www.organisationsdynamik.ch