



HR Shared Service Center

Beratung, Realisierung und Betrieb

Ihr Nutzen

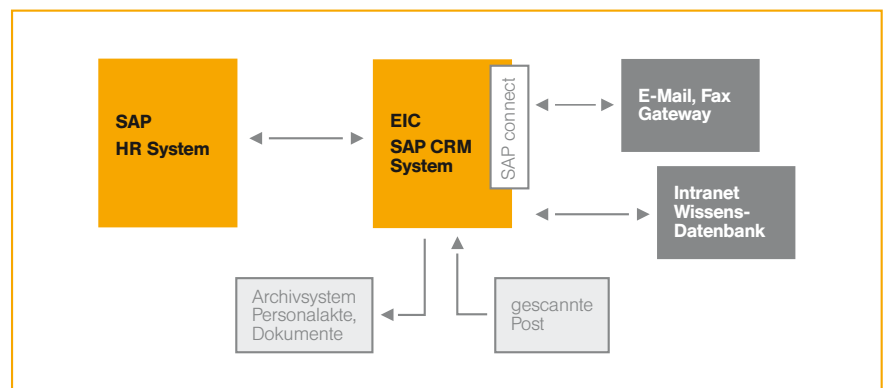
- Schnelle Einführung
- Ganzheitliche HR-Prozesse
- Einheitlicher, personalisierter Service
- Kostenreduktion
- Kostentransparenz

Die Bearbeitung von Personalprozessen in „klassischen“ Personalbereichen mittelständischer und großer Unternehmen erfolgt häufig unterschiedlich auf heterogenen IT-Landschaften, oftmals auch nur lokal auf einem PC oder sogar manuell. Deshalb ist ein großer Aufwand an Fachkräften und Infrastruktur für die Abwicklung der Prozesse erforderlich. Die direkten Folgen sind ein enormer Arbeitsaufwand und hohe Kosten.

Unternehmen, die ihre gegenwärtigen zentralen oder dezentralen HR-Bereiche effizient bündeln wollen, profitieren von einem Shared Service Center. Ein solches

Dienstleistungszentrum bietet eine serviceorientierte und kostensenkende Lösung, um die Personalprozesse effizient abzudecken und die Mitarbeiter optimal zu betreuen.

Lufthansa Systems bietet Ihnen die Einführung eines Auftragsmanagement-Systems auf Basis von SAP für ein HR Shared Service Center und dessen Integration in Ihre Systemlandschaft an: Von der Beratung, Konzeption und dem Customizing der Anwendung bis hin zur kundenspezifischen Entwicklung, Anwenderschulung sowie zum späteren Betrieb und Support.



Struktur des HR Shared Service Center



Die Einführung eines HR Shared Service Centers besteht aus Konzeptionsphase, Realisierung und Test sowie Einführung und Betriebsübergang. Lufthansa Systems unterstützt diese Phasen von der Prozessanalyse über die Systemauswahl bis zur Implementierung. Auf Wunsch übernehmen wir auch den Betrieb des Systems sowie die Schulung der Anwender. Sie können den Umfang unserer Leistungen exakt an Ihren Bedürfnissen ausgerichtet bestimmen. Der Einführungszeitraum eines HR Shared Service Centers ist, abhängig von der vorhandenen Komplexität, mit circa sechs Monaten relativ kurz.

Die Vorbereitung einer HR SSC Einführung beginnt mit der Prozessanalyse der geeigneten Personalprozesse und der Modellierung der zukünftigen Organisation (Front- und Backoffice). Danach legen wir im engen Dialog mit Ihnen die Ausstattung der neuen Serviceeinheit mit IT- und Kommunikationseinrichtungen fest und planen die Einbindung in die vorhandene System-

landschaft. Ein Auftragsmanagementsystem wie zum Beispiel das SAP CRM EIC (Employee Interaction Center) ist dabei das IT-Herzstück des Shared Service Centers. Bei der Implementierung greifen unsere HR-Berater auf Projekterfahrung aus der gemeinsamen Einführung des SAP CRM EIC mit der SAP Consulting für den Lufthansa Konzern zurück.

Das Ziel der Einführung eines HR Shared Services Centers ist eine weitestgehende Automatisierung der Verwaltungsprozesse. Die Eingangskanäle wie Telefon, E-Mail, Fax, Workflows, Self-Services und eingescannte Hauspost werden definiert. Danach beginnt die Einführung des Auftragsmanagementsystems auf Basis der Analyse. Bei sämtlichen Schritten von der Beratung bis zur Inbetriebnahme berücksichtigen unsere Experten höchste Sicherheitsanforderungen. Mit diesen sind sie aus der Arbeit für die zukunftsweisenden HR-IT Anwendungen des Lufthansa-Konzerns eng vertraut.

Die erzielbaren Erfolge nach einer HR SSC Einführung sind:

- eine einheitliche IT- und Kommunikationsinfrastruktur
- weitestgehend papierloses Arbeiten
- schnelle Abwicklung auf Basis einer durchgängigen Datennutzung
- hohe Servicequalität durch kurze Bearbeitungszeiten
- standardisierte und prozessorientierte Arbeitsabläufe
- flexible Service Level Agreements zur Anpassung an die Kundenbedürfnisse
- Analysemöglichkeiten für Auswertungen von Anfragen und deren Ursachen
- Verkürzung von Wartezeiten für anfragende Mitarbeiter

So profitieren beide: Ihre Mitarbeiter durch die Verbesserung der Servicequalität – und Sie durch die Kostensenkung dank höherer Effizienz und Kostentransparenz.

Kontakt:

Lufthansa Systems AG
Marketing Communications
Am Weiher 24
65451 Kelsterbach

Tel. +49(0)69-696 90000
Fax +49(0)69-696 95959
marketing@LHsystems.com
www.LHsystems.com