



MULTI-ANWENDERBERICHT HR & COST MANAGEMENT BEST PRACTICE HELM AG – PREH GMBH

Abteilungsübergreifende Erfolge durch ganzheitliches IT-Management:
Optimierte HR-Prozesse & Echtzeitreportings in der IT.

Der Druck, dem Unternehmen heute ausgesetzt sind, nimmt täglich zu. Gleichzeitig steigt die Komplexität der innerhalb der Unternehmen stattfindenden Prozesse und auch der Qualitätsanspruch hinsichtlich der Geschwindigkeit und Dokumentation unternehmensspezifischer Abläufe steigt. Für die IT-Abteilungen der Unternehmen wiederum bedeutet das, dass ihre Leistungen und Lösungen immer vielfältigeren Anforderungen standhalten müssen und dass sie konkrete Mehrwerte liefern müssen.

Wie aber kann die IT diesen Ansprüchen gerecht werden? Indem sie sich als interner Dienstleister aufstellt, der über seinen Tellerrand hinausblickt und zum kommunikativen Vermittler zwischen den verschiedenen Unternehmensbereichen wird. Diese übergeordnete Sichtweise sorgt dafür, dass die verschiedenen Perspektiven zusammengeführt und zentrale Schwachstellen aufgedeckt werden. Das wiederum versetzt die IT in die Lage, vorausschauende Lösungen zu finden oder entwickeln und als verbindendes Element zu implementieren.

Dieser Multi-Anwenderbericht stellt zwei konkrete Beispiele aus der Praxis vor, in denen es gelungen ist, durch den Einsatz einer ganzheitlichen ITSM-Lösung abteilungsübergreifende Prozesse einzuführen, von denen mehrere Unternehmensbereiche profitieren. So hat beispielsweise die Hamburger Helm AG durch die Einführung des Matrix42 Service Desks und Catalogs im Bereich des HR Managements den gesamten Onboarding-Prozess automatisiert und der Preh GmbH ist es gelungen, ein digitales Echtzeitreporting der IT-Leistungen umzusetzen.

AUTOMATISIERTE HR-PROZESSE UNTERSTREICHEN QUALITÄTSANSPRUCH DER HELM AG

In einem Konzern wie der HELM AG sind das Kommen und Gehen von Mitarbeitern, sowie deren Wechsel und Veränderungen innerhalb des Unternehmens an der Tagesordnung. Bis ins Jahr 2015 handhabte die Personalabteilung die sich daraus ergebenden Aufgaben manuell. „Das konnten bis zu 45 einzelne Aufgaben sein, deren Umsetzung mit anderen Abteilungen koordiniert werden mussten“, erinnert sich André Lienesch, Leiter des Service Desk Departments bei der HELM AG. „Per Mail, Zettel oder auf Zuruf wurde im Bedarfsfall kommuniziert und vor allem das gegenseitige Abwarten, bis eine Aufgabe erledigt war, so dass die darauffolgende Aktivität gestartet werden konnte, nahm viel Zeit in Anspruch.“ Das hatte nicht nur zahlreiche Fehler zur Folge, sondern auch, dass Termine nicht gehalten werden konnten – beispielsweise, dass beim Arbeitsantritt eines neuen Mitarbeiters dessen Arbeitsplatz noch nicht ausgestattet war. Um diesen Prozess zu verbessern und das Unternehmen für weiteres Wachstum zu rüsten, führte Lienesch zusammen mit Consultants der TAPDE den Service Catalog und den Service Desk sowie das Asset Management von Matrix42 ein.

WENIGER AUFWAND: 4 STUNDEN STATT 4 TAGE

Gemeinsam hatten IT, TAP-Vertreter, HR-Abteilung und das Facility Management zuvor eine eingehende Analyse der bestehenden Prozesse durchgeführt und festgestellt, dass ein großer Teil der Aufgaben individuell „aus dem Kopf der Personaler“ heraus abgewickelt wurde. Um die zentralen HR-Prozesse, den Ein- und Austritt eines Mitarbeiters sowie dessen zwischenzeitliche Veränderung abzubilden, überführte man die hiermit verbundenen Aufgaben in den Matrix42 Service Catalog, der seinerseits über eine Schnittstelle zur vorhandenen Personalmanagementlösung der HELM AG verfügte. „So haben wir zwei Fliegen mit einer Klappe geschlagen. Zum einen hatten wir keine redundanten Daten und zum anderen dauerten die Prozesse statt 4 Tagen nur noch 4 Stunden“, sagt Lienesch. Der Grund: Die verschiedenen Prozesse, etwa die Neuanstellung eines Mitarbeiters in einer bestimmten Abteilung, können jetzt von der HR-Abteilung als Service über den Service Catalog gebucht werden. Mit dieser Buchung werden im Hintergrund automatisch die dazugehörigen Aufgaben ausgelöst und umgesetzt, etwa die Bereitstellung von PC, Arbeitsplatz, Firmenwagen, Kantinenkarte etc. Darüber hinaus wurde eine Vollautomatisierung in Bezug auf die Anlage des Active-Directory-Benutzerkontos sowie eines Office365 Mail-Accounts implementiert, so dass nicht nur die Accounts der neuen Mitarbeiter aufgrund eines ausgearbeiteten Organisations- und Funktionskonzepts automatisch den dazugehörigen Standard AD-Gruppen zugeordnet werden, sondern auch beim internen Mitarbeiterwechsel automatisch Standardberechtigungen entfernt und hinzugefügt werden.

HR-MANAGEMENT-KÜR

Mittlerweile können sogar Plätze im hauseigenen Kindergarten über das System gebucht werden. Lienesch: „Neben vielen anderen für die Personalabteilung wichtigen Aspekten, haben wir auch die Verfügbarkeit von Kindergartenplätzen in unseren Service Catalog eingepflegt.“ So können Angestellte oder neue Mitarbeiter jetzt über die HR-Abteilung sogar einem Kitaplatz für ihr Kind anfragen und auch die Beantragung von Firmenparkplätzen erfolgt bei Neuanstellungen oder Wechseln direkt im System. Das Unternehmen verfügt zudem über eine weitere Besonderheit: die Workplace-Abteilung. Diese ist für die Standardisierung der IT-Arbeitsmittel zuständig und stellt sicher, dass die Angestellten das bestmögliche IT-Equipment haben, um die von ihnen erwartete Leistung für das Unternehmen erbringen zu können.

HR-PROZESSE TRANSPARENT ABBILDEN

Die HELM AG, ihre IT und die Personalarbeit ist in vielerlei Hinsicht vorbildlich. So passt auch die hochgradige Automatisierung der HR-Prozesse mittels eines IT Service Catalogs ins Bild, beispielweise der digitale Onboarding-Prozess. Über 420 Veränderungen an Mitarbeitern wickelt das Unternehmen so innerhalb eines Quartals ab – inkl. einem Bestellvolumen von knapp 1.400 Services. „Da wir die entsprechenden Hierarchien im System hinterlegt haben, ist auch automatisch immer die korrekte Freigabe gewährleistet – egal ob es sich um eine Smartphone-Bestellung, den Firmenwagen oder das Update einer Softwarelösung handelt“, sagt Lienesch. Durch die Automatisierung sinkt die Fehleranfälligkeit, Redundanzen werden vermieden, die Abwicklung wird schneller und die Transparenz nimmt zu. Das erhöht nicht nur die Qualität in der HR-Abteilung sowie der IT, sondern trägt darüber hinaus zur Qualitätssicherung und Wertschöpfung bei.



Die HELM AG gehört mit mehr als 100 Niederlassungen, Verkaufsbüros und Beteiligungen in über 30 Ländern zu den größten Chemie-Marketingunternehmen der Welt. Das Unternehmen ist ein Mischkonzern, der in den Bereichen Chemie, Pflanzenschutz, Pharmazie sowie Düngemittel überwiegend als Händler auftritt. Dabei konzentriert sich die HELM AG auf den Vertrieb von Feedstocks und Derivatives, Pflanzenschutzmitteln, pharmazeutischen Wirkstoffen sowie Arzneimitteln, Medizinprodukten und Düngemitteln. Das traditionsreiche Familienunternehmen mit knapp 1.500 Angestellten und einer 117-jährigen Geschichte hat seinen Hauptsitz in Hamburg und konnte im Jahr 2016 einen Umsatz von 6,9 Milliarden Euro ausweisen.

ANFORDERUNGSMANAGEMENT MIT SERVICE CATALOG, DIGITALER KOSTENABRECHNUNG UND ECHTZEITABRECHNUNG

Die transparente Verrechnung von IT-Kosten an die verschiedenen Unternehmensbereiche und Abteilungen regelte Preh in der Vergangenheit zuverlässig mit Makros und Exceltabellen sowie manueller Eingabe und Korrektur. Andreas Mendel, Department Head IT-Systems, Networks and CAx bei Preh, sah in diesem Prozess allerdings keine Option für die Zukunft der Preh Gruppe und analysierte die verschiedenen Möglichkeiten einer digitalen Kostenstellenabrechnung. Dabei stellte er fest, dass die meisten für eine Rechnungsstellung notwendigen Daten bereits vorlagen. „75 Prozent der erforderlichen Informationen waren schon in unserem Matrix42 System Management, dem Service Catalog bzw. dem Asset Management erfasst“, schildert Mendel. Da bei Preh die Kostenabrechnung über das SAP-System erfolgt, stellte sich die Frage, inwieweit sich diese Daten in SAP übernehmen lassen.

Gemeinsam mit TAPDE wurde deshalb recherchiert, wie sich einerseits Daten aus anderen Quellen in den Matrix42 Service Store importieren und andererseits in SAP überführen lassen. Mendel erstellte für diesen Prozess ein konkretes Lastenheft, in dem u.a. definiert wurde welche Daten aus welchem System erforderlich sind. „TAPDE hat dann eigens für uns eine Erweiterung konfiguriert, damit wir alle für die Rechnungsstellung relevanten Informationen im Service Store verfügbar haben“, sagt Mendel.

DYNAMISCHER RECHNUNGSKATALOG

Gemäß den Anforderungen der verschiedenen Fachabteilungen sowie der Finanzbuchhaltung, stellten die Consultants der TAPDE und Mendel einen Report zusammen. Dieser sollte zum einen den Abteilungsleitern die Möglichkeit geben, jederzeit eine aktuelle Kostenübersicht zu haben und zum anderen abteilungsspezifische Abrechnungen ziehen zu können. Das Besondere: Dabei musste gleichzeitig gewährleistet sein, dass der Report auch dem Anforderungsprofil der Finanzbuchhaltung entspricht.

So entstand auf Basis des Service Catalogs ein eigener, interaktiver Rechnungskatalog, der nicht nur Daten unterschiedlicher Quellen integriert, sondern vor allem jederzeit die aktuelle Kostensituation der verschiedenen Abteilungen und Kostenstellen bereitstellt. „Durch die automatische Datenintegration in den Service Catalog in Kombination mit unserem individuellen Report, haben wir jetzt ein leistungsstarkes Echtzeitreporting. Das spart uns jeden Monat etwa zwei Arbeitstage Aufwand“, sagt Mendel. Jetzt nimmt die monatliche Abrechnung der IT-Leistungen für die verschiedenen Preh-Abteilungen nur noch einen halben Arbeitstag in Anspruch und das laut Mendel auch nur deshalb, weil sein Team derzeit noch ein sehr hohes Kontrollniveau fährt. Er geht davon aus, dass sich der Aufwand noch weiter reduzieren wird.

SAP & MATRIX42

Durch das Zusammenspiel der Daten im Matrix42 Service Catalog und dem SAP-System bei Preh, ergeben sich zahlreiche Vorteile: So ist das Erfassen und Einpflegen von Services im Matrix42 Catalog jetzt wesentlich einfacher und schneller als in der Vergangenheit in SAP. Dennoch kann die Rechnungsstellung wie gehabt in SAP erfolgen. Bei Bedarf können mit der neuen Struktur alle in den Prozess eingebundenen Personen einen aktuellen Situationsbericht abrufen und sind so jederzeit über ausstehende Rechnungen und zur Verrechnung anstehende Leistungen der IT informiert.

MAXIMALE FLEXIBILITÄT

„Das System hat zudem den Vorteil, dass wir jetzt Leistungen sogar in einer zweiten Währung einpflegen können, was vor allem für unsere Auslandsniederlassungen sehr hilfreich ist und uns eine Menge Zeit erspart. Außerdem haben wir die Möglichkeit, Sonderabrechnungen vorzunehmen und das bietet uns eine bisher nicht gekannte Flexibilität“, sagt Mendel. Er kann noch weitere Benefits auflisten, u.a., dass die Transparenz und das Verständnis füreinander zugenommen haben, aber auch, dass das Feedback seitens der Finanzbuchhaltung sehr positiv ist. Statt sich die benötigten Zahlen, Reports und Übersichten aus einem fast 20-seitigen PDF-Dokument herauszusuchen, kann jetzt komfortabel auf die individuell wichtigen Daten zugegriffen werden.



preh

Preh ist ein weltweit tätiger Automobilzulieferer mit Sitz in Bad Neustadt an der Saale. Zum Produktspektrum gehören Bediensysteme im Fahrzeuginterieur, Steuergeräte für das Batteriemangement von Elektro- und Hybridfahrzeugen sowie Infotainment- und Connectivitylösungen. Darüber hinaus entwickelt und produziert die Preh IMA Automation GmbH Automationslösungen für Montage- und Fertigungsanlagen. Preh erzielte im Jahr 2016 mit mehr als 6.600 Mitarbeitern einen Umsatz von über 1 Mrd. Euro.

FAZIT

Gelingt es der IT, sich von ihrer traditionellen Rolle zu befreien und sich als zentralen Vermittler zwischen den verschiedenen Fachbereichen zu verstehen, wird sie sich langfristig als unentbehrlichen „Mittler zwischen den Welten“ positionieren können. Voraussetzung für diesen zukunftsweisenden Wandel aber ist, dass sich die IT-Verantwortlichen den komplexen Herausforderungen unserer Zeit stellen und bei der Lösungssuche nicht eindimensional vorgehen, sondern die unterschiedlichen Perspektiven sowie die Anforderungen des Endanwenders nicht außer Acht lassen.

Dabei spielt vor allem die konsequente und kontinuierliche Kommunikation mit den verschiedenen Unternehmensbereichen eine zentrale Rolle. Dabei kann im Einzelfall auch der Einsatz eines sogenannten Workplace Managers helfen. Dieser kann einerseits dafür sorgen, dass bei grundlegenden Änderungen der Anwender nicht auf der Strecke bleibt und andererseits die von der Geschäftsführung gewünschten Neuerungen ehrlich von allen unterstützt und nicht torpediert werden.

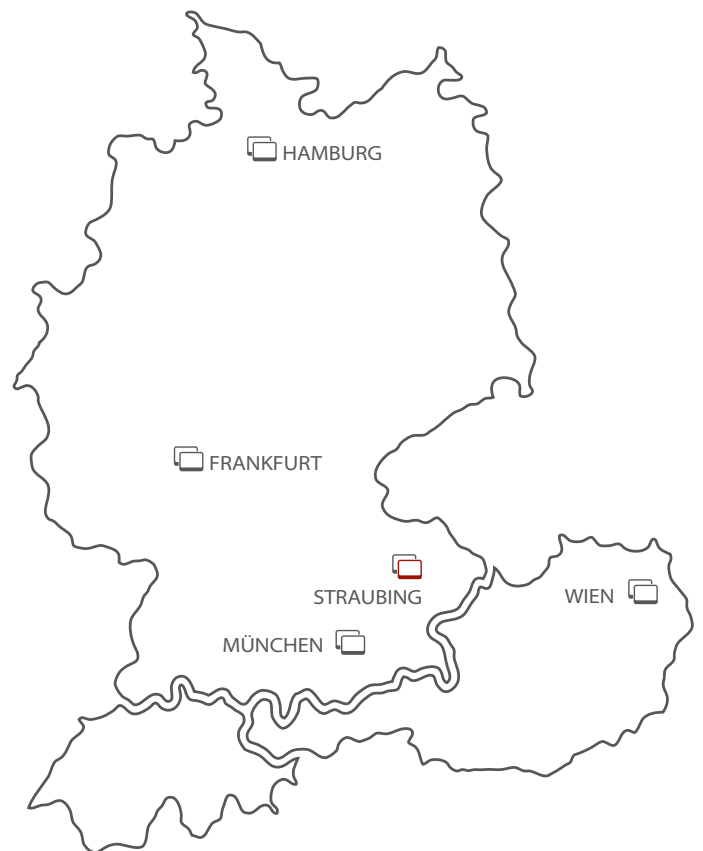
TAP.DE SOLUTIONS GMBH

Die TAP.DE Unternehmensgruppe betreut mittelständische Unternehmen, Konzerne und öffentliche Einrichtungen bei der Entwicklung und Optimierung von Business-Prozessen sowie dem nachhaltigen Betrieb von IT-Arbeitsumgebungen.

Die Spezialisten von TAP.DE entwickeln strategische Konzepte und setzen diese in enger Abstimmung um, wobei die Praxistauglichkeit, Quickwins sowie die Verbesserung von internen Abläufen und Services im Vordergrund stehen. Berücksichtigt werden dabei die verschiedenen Management-Anforderungen der Kunden hinsichtlich Kosten und Business-Prozessen, Datensicherheit und Compliance sowie den Erwartungen der Mitarbeiter an ihren IT-Arbeitsplatz - vom PC bis zum mobilen Endgerät.

TAP.DE versteht sich als „trusted advising partner“ und arbeitet mit individuellen Service- und Support-Leistungen, einem mobilen Schulungszentrum (für IT-Manager, Projektleiter und Administratoren) sowie einer beständigen, zuverlässigen Betreuung. Gemeinsam mit den Kunden entstehen so Wettbewerbsvorteile und der Unternehmenserfolg wird gesteigert.

Namhafte Unternehmen wie HELM AG, Georg Fischer, Landratsamt Karlsruhe, Magna, Puma, Software AG, Universität Wien uvm. lassen sich von den Consultants der TAP.DE beraten. TAP.DE ist Partner von renommierten Software-Herstellern wie beispielsweise Citrix, Check Point, Matrix42, Microsoft, wandera, Protected Networks, VMware und EgoSecure.



TAP.DE betreut Kunden in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Italien sowie Benelux. In München, Frankfurt, Hamburg, Wien und Straubing betreibt das Unternehmen Niederlassungen.



TAP.DE Solutions GmbH
Walter-Gropius-Straße 17
80807 München

Telefon: +49 89 / 4 11 47 47 10
Telefax: +49 89 / 4 11 47 47 11
kontakt@tap.de

www.tap.de