



Eine **Digital** Employee Experience schaffen

Mitarbeiter effizient einbinden –
Produktivität und Zufriedenheit
steigern





Über die Autorin

Lisa Lange

Product Marketing Managerin & Teamkoordinatorin bei der ATOSS Software AG. Ihr erklärtes Ziel ist es, Bewusstsein dafür zu schaffen, wie einfach digitales Workforce Management ist und wie viel Spaß es machen kann.

T +49 89 4 27 71 345
internet@atoss.com
www.atoss.com

Einleitung

Mitarbeiterportale gewinnen bei Unternehmen und Mitarbeitern zunehmend an Bedeutung. So zeigt eine US-Studie, dass 73 Prozent aller Angestellten erwarten, dass ihr Arbeitgeber Self Services zur Verfügung stellt.¹ Außerdem erwähnten in einer weiteren Studie 84 Prozent der HR-Verantwortlichen, dass Self Services sehr wichtig für den eigenen Unternehmenserfolg seien.² Bereits bei zehn Mitarbeitern in einer Personalabteilung werden 60.000 Euro pro Jahr für unnötige Tätigkeiten verschwendet. Und das nur, weil die eigenen IT-Systeme, darunter fallen auch Self Services, nicht ausreichend zum Einsatz kommen.³ Dies zeigt die Potentiale eines modernen Self Services Tools. Zudem hat die Corona-Krise Unternehmen weltweit neben existenziellen Fragestellungen vor die Herausforderung gestellt, Mitarbeiter auch im Home Office effizient in die Prozesse rund um die Arbeitszeit einzubinden. Die Relevanz dafür steigt in Zeiten mobilen Arbeitens, flexiblen Arbeitsmodellen und gestiegenen Flexibilitätsanforderungen der neuen Generationen an Mitarbeitern. In diesem Whitepaper wollen wir darauf eingehen, wie Unternehmen eine positive Digital Employee Experience schaffen können. Zum Vorteil von Mitarbeitern und Unternehmen.

¹ <https://www.cpapracticeadvisor.com/payroll/news/12415223/survey-most-us-workers-want-selfservice-hr-and-payroll-tools>

² <https://www.paychex.com/articles/hcm/employee-self-service-increases-hr-efficiency>

³ https://www.haufe.de/personal/hr-management/hr-software-praxistipps-zur-einfuehrung/ineffiziente-hr-prozesse-ein-blick-in-die-praxis_80_455984.html

Was sind Self Service Tools?

In den Anfängen dienten Employee Self Services hauptsächlich der automatisierten Kommunikation der Mitarbeiter mit der Personalabteilung. Heute haben sich diese Anwendungen zu Mitarbeiter-Selbstbedienungstools entwickelt, in denen alle Standardanwendungen und auch komplexeste Anwendungsfälle rund um Zeitwirtschaft und Einsatzplanung einfach und effizient bearbeitet werden. Von der Urlaubsbeantragung, der Abfrage von Saldenständen, der Anmeldung zu Weiterbildungen oder auch dem automatisierten Schichttausch. So einfach die Antragsstellung funktioniert, ist es auch mit der Genehmigung. Ein Knopfdruck und alles ist erledigt.

Voraussetzungen zur erfolgreichen Nutzung von Self Services

Die interne Systemlandschaft muss kompatibel zur eingesetzten Software sein und umgekehrt. Im Idealfall lässt sich ein Self Services Tool in allen gängigen Browsern aufrufen, sodass es nicht auf jedem Device installiert werden muss. Das schafft Flexibilität hinsichtlich der Wahl der IT-Infrastruktur.

Weiter ist es wichtig, dass das Tool mit anderen personalrelevanten IT-Systemen kommunizieren kann. So ist sichergestellt, dass eine Verknüpfung mit den entsprechenden Datengrundlagen, wie Urlaubssalden, Zeitsalden, Schichtpläne, Weiterbildungslisten etc. vorhanden ist. Das macht die Abbildung der verschiedenen Anwendungsfälle einfacher.

Auch der Funktionsumfang des Self Service Tools spielt eine entscheidende Rolle. Die Funktionen sollten möglichst umfangreich sein, aber auch im Einklang mit dem zu erwarteten Nutzen stehen. Passt das System zu bestehenden Prozesse oder müssen diese ebenfalls überdacht werden? Auch die einfache und intuitive Bedienbarkeit ist essentiell für einen erfolgreichen Echtbetrieb. Ein Tool, das zwar perfekt zur internen Systemlandschaft des Unternehmens passt, aber in der Usability zu komplex für die Mitarbeiter ist, wird sowohl die Belegschaft, als auch das Unternehmen auf Dauer nicht glücklich machen.

Neben der notwendigen Kompatibilität zur internen Systemlandschaft und der allgemeinen Konzeption eines Self Services braucht es im gesamten Unternehmen den Willen und die Bereitschaft zur Veränderung. Selbst die beste Software erzeugt keinen Mehrwert, wenn Strukturen und Prozesse im Unternehmen festgefahren sind. Dieser Wille zum Change ist nicht nur auf Unternehmens- und Managementseite wichtig, sondern auch auf Seiten der Mitarbeiter. Es ist von großer Bedeutung frühzeitig alle Stakeholder mit deren Wünschen aber auch Ängsten und Sorgen mitzunehmen. Dadurch können mögliche Bedenken ausgeräumt und die Mitarbeiter bestmöglich in Prozesse rund um die Arbeitszeit eingebunden werden.

Die drei Bausteine für eine erfolgreiche Implementierung



Kompatibilität und Kommunikationsfähigkeit der internen Systemlandschaft und der Self Service Lösung



Passender Funktionsumfang und einfache Bedienbarkeit der Self Service Lösung



Change Management und Wille zur Veränderung im Unternehmen

Die Vorteile von Self Services

Self Services vereinfachen HR-Prozesse und machen diese effizienter. Das bedeutet für Unternehmen: Geringere Kosten, schnellere Workflows, weniger administrativer Aufwand und zufriedener Mitarbeiter.

Schluss mit Zettelwirtschaft

Wo früher manuelle Prozesse oder Excel-Listen, beispielsweise für die Urlaubsbeantragung und -planung, an der Tagesordnung waren, geschieht dies durch den Einsatz von Self Service Tools systembasiert und mit reduziertem administrativen Aufwand. Dabei ist sichergestellt, dass die Daten konsistent und aktuell sind. Lange Abstimmungsprozesse zwischen Vorgesetzten, Mitarbeitern und der Personalabteilung sind nicht mehr nötig. Der Mitarbeiter erhält nach wenigen Augenblicken eine Rückmeldung zu seinem Antrag. Der Übertrag von genehmigten Urlauben in die Dienst- und Einsatzplanung geschieht bei einem in ein digitales Workforce Management integrierten Self Service Tool vollkommen automatisiert.

Transparenz für Mitarbeiter – in Echtzeit

Für die Mitarbeiter vereinfacht sich die Verfügbarkeit von und die Einsicht in ihre relevanten Daten rund um die Arbeitszeit. Sie können direkt den Stand verschiedener Salden wie Arbeitszeitkonten, Gleitzeitkonten etc. einsehen oder haben Transparenz über abzubauenen Überstunden oder vergessene Zeitbuchungen. Ebenso können Auswertungen über geleistete Arbeitszeiten oder auch erstellte Dienstpläne auf Knopfdruck generiert werden. Die so gewonnene Transparenz reduziert Rückfragen in die Personalabteilung, steigert die Zufriedenheit der Mitarbeiter und schafft Raum für wertschöpfende Tätigkeiten.

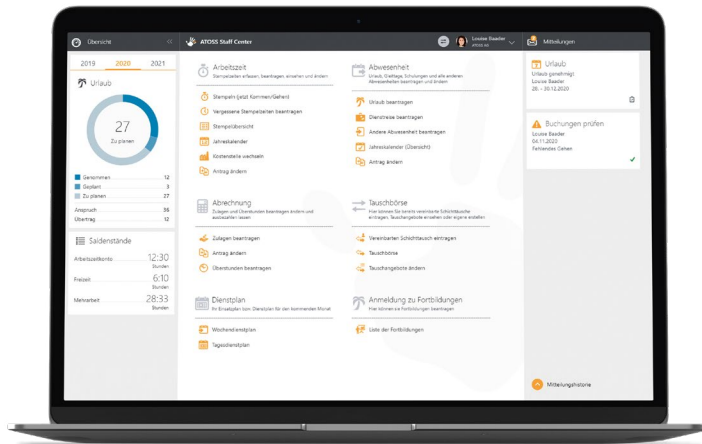
Mitarbeiterintegration – einfach umgesetzt

Auch die Einbindung der Mitarbeiter in die Einsatzplanung ist für eine flexible und mitarbeiterorientierte Arbeitszeitgestaltung essentiell. Dazu gehört beispielsweise, dass sie eigenständig Verfügbarkeiten für die Planung angeben können oder auch autonom Schichten untereinander tauschen. Die Arbeitszeitwünsche oder die Ergebnisse eines Schichttausches sieht der Planer direkt in seiner Planungsmaske und kann entsprechend agieren. Bei einem Schichttausch werden im Hintergrund automatisch gesetzliche Vorgaben wie Ruhezeitverletzungen oder betriebliche Regelungen wie die Qualifikationen für gewisse Arbeitsplätze überprüft. Dadurch ist sichergestellt, dass nur geeignete Mitarbeiter Schichten miteinander tauschen.



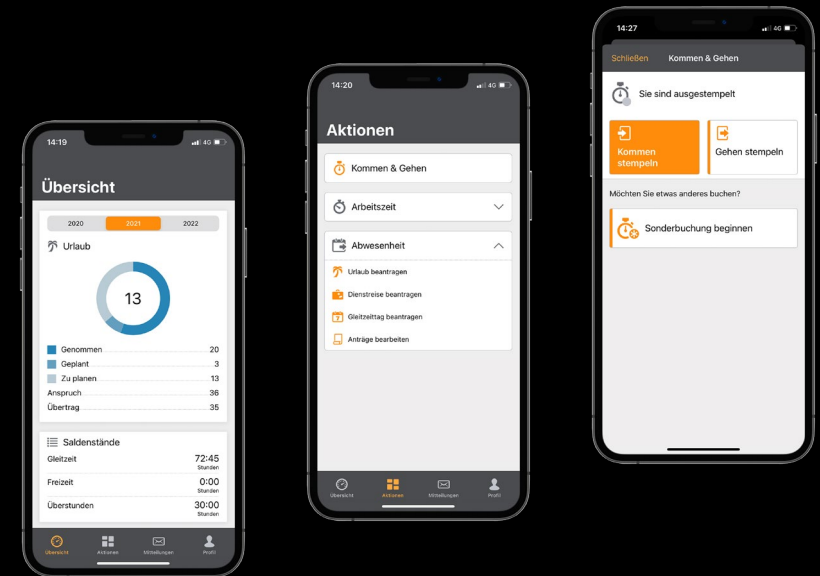
Self Services made by ATOSS

ATOSS bietet mit dem Staff Center einen Self Service der neuesten Generation. Es ist vollständig in die übrigen ATOSS Lösungen integriert und lässt sich über den Browser bedienen. Im Staff Center sind alle bereits beschriebenen Anwendungsfälle übersichtlich abbilden. Darüber hinaus bietet das Staff Center aber noch weitere Möglichkeiten. Zeiten direkt auf Projekte buchen, Mitarbeitern die Möglichkeit geben, sich direkt über das Tool für Fortbildungen anzumelden oder eine digitale Tauschbörse integrieren – der Vielfalt an Möglichkeiten sind keine Grenzen gesetzt. Zudem ist die Bedienung ist aufgrund der intuitiven Benutzeroberfläche kinderleicht und erfordert nur minimalen Schulungsaufwand.



Mitarbeitereinbindung unterwegs

Neben der Browser-Variante bietet ATOSS auch eine mobile App für Self Services an. Damit können Mitarbeiter auch unterwegs Zeiten erfassen, Urlaubsanträge stellen oder auch Dienstpläne einsehen bzw. Schichten untereinander tauschen. Das erhöht die Flexibilität, die Transparenz und die Produktivität für alle Mitarbeiter.



Die Vorteile des Staff Centers

- Kein Schulungsaufwand, kein Training, kein Hilfefknopf
- User Experience auf dem Level moderner Consumer Anwendungen
- Mehr Motivation und Eigenverantwortung für Mitarbeiter und Vorgesetzte
- Vermeidung von Medienbrüchen und doppelter Datenpflege
- Nahtlose Integration von Push, Pull und Informationsbedarf auf einem Blick
- Keine Ladebalken und Wartezeiten; Falscheingaben nicht möglich
- Steigerung der Transparenz für Mitarbeiter und Vorgesetzte
- Reduzierung der Kosten für Papier, Druck und Archivierung

Fazit

Neben allgemeinen Trends zur Flexibilisierung hat vor allem die Corona-Krise viele Unternehmen vor die Herausforderung gestellt, Mitarbeitern die Möglichkeit zu bieten, von zuhause aus ihre Arbeitszeiten erfassen oder auf zeitwirtschaftliche Informationen wie Saldenstände zugreifen zu können. In diesem Kontext wurde die Relevanz von Self Services noch deutlicher. Und eines ist sicher: Remote-Work wird auch in Zukunft noch stärker von Arbeitnehmern gefordert und Arbeitgebern angeboten werden.

Daher sind Unternehmen bereits heute gefragt, die notwendigen Schritte einzuleiten, um für diese und auch für zukünftige Entwicklungen vorbereitet zu sein. Digitales Workforce Management mit Self Services macht HR-Prozesse effizienter, steigert die Mitarbeiterzufriedenheit und senkt Kosten. Zum Vorteil von Unternehmen und Mitarbeitern.



Machen Sie den Check

Ein digitaler Self Service für Ihr Unternehmen? Hier können Sie direkt überprüfen, welche Funktionalitäten dabei besonders im Fokus stehen sollten.

- Können Mitarbeiter digital ein- und ausstempeln?
- Können Mitarbeiter Kostenstellenwechsel durchführen oder erfasste Zeiten nachträglich einzelnen Projekten zuordnen?
- Können verschiedene Antragsprozesse konsistent abgebildet werden?
- Können dem Mitarbeiter Informationen z. B. zu seinem Urlaubsstand oder seinen Zeitkonten zur Verfügung gestellt werden – im Idealfall direkt über ein Dashboard?
- Können die Mitarbeiter Auswertungen und Reports im .pdf-Format abrufen und ausdrucken?
- Können rollenbasiert Funktionen zur Verfügung gestellt werden, sodass z. B. Mitarbeiter nur Anträge stellen können, Vorgesetzte aber auch Anträge genehmigen können?
- Können die einzelnen Funktionen individuell angeordnet oder umbenannt werden?
- Stehen dem Vorgesetzten umfassende Mitarbeiterinformationen als Reports, aber auch in Echtzeit zur Verfügung?
- Haben Mitarbeiter die Möglichkeit Arbeitszeitwünsche anzugeben oder untereinander Schichten zu tauschen?
- Ist der Self Service im Browser verfügbar?
- Sind die Anwendungsfälle auch auf mobilen Geräten z. B. über eine App abrufbar?
- Lässt sich der Self Service problemlos in die aktuelle Systemlandschaft integrieren und kann er mit allen notwendigen Systemen, wie Zeitwirtschaft, Einsatzplanung oder Lohn- und Gehaltssystem, Daten austauschen?
- Ist der Self Service intuitiv zu bedienen?
- Gibt es regelmäßige Updates für die Anwendung?
- Werden Informationen proaktiv zur Verfügung gestellt?

Über ATOSS

Die ATOSS Software AG ist Anbieter von Technologie- und Beratungslösungen für professionelles Workforce Management und bedarfsoptimierten Personaleinsatz. Ob klassische Zeitwirtschaft, mobile Apps, präzise Personalbedarfsermittlung, anspruchsvolle Einsatzplanung oder strategische Kapazitäts- und Bedarfsplanung, ATOSS hat die passende Lösung – in der Cloud oder On Premises. Die modularen Produktfamilien zeichnen sich durch höchste Funktionalität, browserbasierte High End Technologie und Plattformunabhängigkeit aus. ATOSS Workforce Management Lösungen leisten bei mehr als 10.000 Kunden in über 50 Ländern einen messbaren Beitrag zu mehr Wertschöpfung und Wettbewerbsfähigkeit. Gleichzeitig sorgen sie für mehr Planungsgerechtigkeit und Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Zu den Kunden gehören Unternehmen wie ALDI SÜD, Coca-Cola, Deutsche Bahn, Douglas, Edeka, HUK-COBURG, Klinikum Leverkusen, Landeshauptstadt München, Lufthansa, MEYER WERFT, Schmitz Cargobull, SIXT, thyssenkrupp Packaging Steel und W.L. Gore & Associates.

www.atoss.com

ATOSS.COM

ATOSS Software AG

Rosenheimer Str. 141 h
81671 München
Deutschland

T +49 89 4 27 71 0
internet@atoss.com
www.atoss.com