

# HR Shared Service Center Health Check

Optimieren Sie die Effizienz Ihres Dienstleistungszentrums



## Highlights

- **Ganzheitliche und kosteneffiziente Analyse der derzeitigen HR SSC-Organisation**
- **Benchmarking anhand ausgewählter Indikatoren mit Unternehmen aus vergleichbaren Branchen**
- **Identifizierung von Stärken, Entwicklungsfeldern und Verbesserungspotenzialen des HR SSC**
- **Aufzeigen konkreter Handlungsempfehlungen für eine stringente kurz-, mittel- und langfristige Projektplanung**
- **Solide Basis für die gezielte Umsetzung von Einsparpotenzialen und Verbesserungen der Qualitäts- und Servicestandards**

## Ungenutztes Potenzial identifizieren

Angesichts des schärfer werdenden Wettbewerbs haben in den vergangenen Jahren immer mehr Unternehmen ihre administrativen Bereiche umstrukturiert. Um Kosten dauerhaft zu senken und dabei die Prozess- und Servicequalität zu verbessern, wurden im Human Resources (HR) Bereich häufig HR Shared Service Center (SSC) zur professionellen und effizienten Leistungserbringung aufgebaut.

Grundlegende Maßnahmen wie beispielsweise die Neudefinition von Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb von HR oder die Standardisierung von HR-Prozessen führen bereits heute zu deutlichen Einsparungen. Doch die angestrebte Kostenreduzierung von 25 bis 40% und die erwünschte Steigerung der Qualität werden oft noch nicht erreicht.

Mit dem IBM HR SSC Health Check haben wir eine Methode entwickelt, die den gegenwärtigen Reifegrad von HR SSC-Organisationen systematisch untersucht und bewertet.

Ziel ist es, die bestehende Organisation auf ihr weiteres Potenzial hin zu prüfen und gemäß vorliegender Markt- und Kundenanforderungen individuell weiterzuentwickeln.

Unsere langjährige Erfahrung bei der Einführung und Umgestaltung von SSC-Strukturen sowie im Bereich Business Process Outsourcing zeigen, dass Produktivität und Leistung erheblich erhöht werden können.

## Startpunkt: Der HR SSC Maturity Check

Zu Beginn des IBM HR SSC Health Check werden die fünf klassischen Werttreiber eines HR SSC untersucht:

- *Strategie*
- *Service und Performance*
- *Organisation und Mitarbeiter*
- *Prozessperformance*
- *Technologie*

Die Basis bildet der so genannte HR SSC Maturity Check, ein speziell entwickelter Fragenkatalog zu den fünf Werttreibern und ihren insgesamt 40 Ausprägungsgraden. Dieser Fragebogen wird sowohl von SSC-Mitarbeitern und -Managern unterschiedlicher organisatorischer Hierarchiestufen als auch von SSC-Kunden, HR Business Partnern sowie weiteren Stakeholdern der Organisation beantwortet.

Neben diesen internen Informationen werden bei der Analyse externe Benchmarks und Best-Practice-Modelle herangezogen, um einen objektiven Vergleich hinsichtlich Markt und Wettbewerb zu gewährleisten.

## Der HR SSC Health Check im Überblick

Phase	Aktivität	Wochen					
		0	1	2	3	4	5
1	Planung						
2	Interviews mit SSC-Managern und -Teamleitern						
3	Workshops mit SSC-Mitarbeitern, SSC-Kunden und HR Business Partnern						
4	Datensammlung und Auswertung der Daten						
5	Ergebnisse und Empfehlungen						
Meilensteine							

### In drei Schritten zum konkreten Maßnahmenplan

Der HR SSC Health Check ist so konzipiert, dass sich mit effizientem personellem und zeitlichem Aufwand nachhaltige Ergebnisse erzielen lassen. Hierauf beruht die Ausgestaltung der drei nachfolgend skizzierten Phasen:

#### Planung

- Festlegung des genauen Umfangs und Informationssammlung
- Erstellung eines Projektplans
- Definition und Kommunikation von Rollen und Verantwortlichkeiten
- Projektbeginn und Kommunikation innerhalb des Unternehmens

#### Datensammlung und Auswertung

- Durchführung von Interviews mit SSC-Managern und -Teamleitern zur Vorbereitung des HR SSC Maturity Check
- Ermittlung des Reifegrads der HR SSC-Organisation in Workshops basierend auf den Ergebnissen des HR SSC Maturity Check
- Vergleich mit Daten aus IBM Benchmarks und Best-Practice-Modellen zur Überprüfung der Marktfähigkeit
- Auswertung des gegenwärtigen HR Shared Services Delivery Model und seines Einflusses auf die Gesamtleistung

#### Ergebnisse und Empfehlungen

- Präsentation der Ergebnisse und Verbesserungsmöglichkeiten
- Empfehlungen für das neue HR Shared Services Delivery Model gemäß dem IBM Blueprint Model. Dieses berücksichtigt die Komponenten und Dimensionen einer exzellenten HR SSC-Organisation und zeigt konkrete Maßnahmen zur Umsetzung der evaluierten Ergebnisse auf.
- Erstellung eines umfassenden Abschlussberichts inkl. Implementierungsplan

#### Ihr Nutzen

Der HR SSC Health Check bietet eine kostengünstige und dennoch umfassende Analyse Ihrer Organisation und eröffnet Ihnen neue Perspektiven, um sich langfristig erfolgreich im internen und externen Wettbewerb zu differenzieren.

- Sie erhalten wertvolles Feedback über die Wahrnehmung und Bewertung Ihrer HR SSC-Organisation innerhalb des Unternehmens.
- Sie erfahren mehr über Ihre Mitbewerber und Ihre eigene Einordnung am Markt.
- Sie sehen, in welchen Bereichen Sie bereits exzellent aufgestellt sind und daher keine unnötigen Maßnahmen ergreifen müssen.
- Sie erkennen, an welchen Stellen innerhalb Ihrer Organisation Entwicklungsfelder und Verbesserungsmöglichkeiten vorhanden sind.

- Sie erhalten konkrete und praxiserprobte Handlungsempfehlungen beispielsweise für die weitere Optimierung bestehender Prozesse, die Einführung von Key Performance Indicators (KPIs) zur Unterstützung festgelegter Service-Level-Agreements (SLAs) oder für die konsequente Umsetzung vereinbarter Organisationsprinzipien.

Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung auf dem Gebiet der HR SSC-Optimierung sowie den bewährten IBM Methoden und Tools in den Bereichen der fünf Werttreiber.

Schaffen auch Sie für Ihre Mitarbeiter und Kunden die besten Voraussetzungen, HR-Leistungen transparenter zu machen, ihre Erbringung effektiv zu steuern und ihre kontinuierliche Weiterentwicklung sicherzustellen.

#### Ihre Ansprechpartner

Erich von Kimakowitz  
Telefon: +49 69 6645 6806  
E-Mail: erich.kimakowitz.von@de.ibm.com

Alexander Broj  
Telefon: +49 69 6645 6806  
E-Mail: alexander.broj@de.ibm.com



IBM Deutschland GmbH  
Pascalstrasse 100  
70569 Stuttgart  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschließlich der allgemeinen Information.