

Technik ist für alle da!

Die neuen Prozesse von HR

Ich bestimme, wann und wo ich arbeite! Das finden Sie jetzt anmaßend, oder? Dieser Satz steht aber beispielhaft für eine Einstellung, mit der HR in Zukunft zurande kommen muss. Schöner ausgedrückt klingt das so: Moderne Technologie ermöglicht die eigenverantwortliche Ausgestaltung von individuellen Arbeitswelten.

Missverhältnis aktueller Softwarenutzung

Der Mitarbeiter steht im Mittelpunkt der neuen Arbeitswelt, nicht trotz, sondern gerade wegen der Möglichkeiten, die neue digitale Prozesse ihm durch Web, Mobile, Social Media und Co bieten. Er kann Zeitpunkt und Ort für Interaktion, Information und Kommunikation eigenständig bestimmen. Er will seine Ansprüche an IT selbst definieren, sein privates Nutzerverhalten auf Businessanwendungen übertragen. Zur Not bringt er seine bevorzugten Arbeitsmittel mit ins Büro (BYOD), denn dort findet gerade ein Paradigmenwechsel statt. Erstmals hat die Consumer-Elektronik die Führerschaft übernommen, wenn es darum geht, Ergonomie und Anwenderfreundlichkeit von Software zu definieren.

In den Unternehmen ist das Gros der Arbeitsplätze noch mit klassischen Windows-PCs, im Zweifel der Generation XP, ausgestattet. Anwendungen sind modern, wenn sie dieses Look&Feel bedienen. Oder sie laufen, gerade in den klassischen Anwendungen, sogar noch auf dem „Green Screen“. In der Freizeit nutzen die Mitarbeiter intuitiv Smartphone und Tablet, steuern ihr Auto mit moderner Sprachnavigation und das Eigenheim mit Netzwerktechnologie. Dieses krasse Missverhältnis müssen Arbeitgeber ändern, sonst laufen ihnen die Mitarbeiter weg. Oder kommen erst gar nicht. Die Umstellung



Die Welt im Wandel: Neue Technologien revolutionieren auch die Abläufe im Bereich HR

von der unternehmens- zur anwenderorientierten Software hat Auswirkungen auf die HR-Prozesslandschaft.

Die Umstellung von „Company“- auf „People“-Software

„People“-Software bezieht alle mit ein – sofort, unmittelbar und aktuell. HR findet nicht mehr für die Mitarbeiter, sondern mit gemeinsam statt. Immer mehr Aufgaben von HR – vor allem Routinen – werden in der Linie, von den Mitarbeitern oder von Bewerbern selbst erledigt. Damit erleben die Software-Anbieter einen ganz neuen Anspruch: Nicht nur der Personaler, jeder Mitarbeiter und/oder Stakeholder muss HR-Software bedienen können. Der Bewerber im Erstkontakt mit dem Unternehmen ebenso wie der Projektleiter auf der Suche nach dem passend qualifizierten Teammitglied. Der Mitarbeiter beim Abruf seiner aktuellen Zeiterfassung oder Gehaltsdaten ebenso wie der Manager beim Zusammenstellen der aktuellen KPIs.

Die neuen Prozesse von HR

Bei der Anpassung der Prozesse an die neue Anwenderzentrierung müssen folgende Prämissen beachtet werden.

- Lösungen sind sofort und intuitiv bedienbar. Sie müssen den „Ease of Use“, den Anwender von Smartphone, Consumer-Elektronik usw. kennen, adaptieren. Information und Hilfe werden auf jeder Bedienebene angeboten, der Zugriff auf andere Anwendungen, Programme und/oder auf externe Quellen ist per Klick möglich.
- Inhalt und Daten sind überall und aktuell verfügbar. Die Cloud macht es möglich, dass der Nutzer Musik, Fotos und Kontakte überall beziehen und teilen kann. Warum soll er im Büro auf diesen Komfort verzichten? Auch hier steht der Nutzen für den Anwender im Vordergrund: Kein Mitarbeiter ist mehr bereit, gleiche Daten an mehreren Stellen zu pflegen oder sich beim Wechsel zwischen verschiedenen An-

Xtravagant © www.fotolia.de

wendungen auf verschiedene Oberflächen und Funktionen einzustellen. Auch will kein Mitarbeiter Zeit für die Suche nach der aktuellsten Version eines Dokumentes verschwenden. Unterlagen – auch sensible – werden in digitaler Form Standard werden.

- Die Darstellung der Inhalte und Anwendungen ist modern und übersichtlich. Software-Hersteller erarbeiten aufwändige „Usability“-Konzepte, um sicherzustellen, dass die Lösung die Arbeitsweise und Methodik des Anwenders perfekt unterstützt.
- Unternehmen öffnen ihren Innovationsprozess und nutzen das gesamte Wissen der Außenwelt. Es gilt das Prinzip des „weltweiten Wissens“, das jeder im Internet abrufen kann. „Außen“ und „Innen“ wird es in diesem Sinne nicht mehr geben – das „barrierefreie“ Unternehmen unterscheidet nicht mehr zwischen Wissenstransfer „outside-in“ oder „inside-out“. Unter dem Leitbegriff „Open Innovation“ kommt Wissen (und damit Können) von dort, wo es am aktuellsten und am leichtesten verfügbar ist. Kunden, Partner oder Hochschulen – Wissenspartner werden eng in Prozesse eingebunden und ihr Fachwissen „angezapft“.
- Mitarbeiter arbeiten flexibel dann und dort, wo es ihnen passt. Die Generation Y stellt ganz natürlich hohe Anforderungen – an das Arbeitsumfeld ebenso wie an sich selbst. Beispiel Work-Life-Balance: An vielen Stellen noch als erstrebenswertes Ziel diskutiert, empfinden die Millennials diese Vorstellung als antiquiert. Work-Life-Integration lautet ihr Anspruch: Die Tochter mittags von der Kita abholen, nachmittags im Büro online einkaufen, damit abends was auf den Tisch kommt, bevor man sich, nachdem die Kinder im Bett sind, noch einmal in aller Ruhe an den heimischen Schreibtisch setzt. Die Arbeitszeiten passen sich dem Leben an, nicht umgekehrt. Diese Flexibilität müssen die digitalen Prozesse in HR unterstützen.

Neues Rollenverständnis von HR:

Vom „Macher“ zum „Möglich-Macher“

Die Anwenderfreundlichkeit ist inzwischen zum Grund Nummer Eins geworden, warum Unternehmen neue HR Software anschaffen. Es geht nicht mehr um Funktionen, sondern um ein komplett neues Bedienkonzept, das auch die Rolle von HR verändert, denn „die“ sollen das alles möglich machen. Um in diesem anspruchsvollen Umfeld agieren zu können, müssen zukunftsorientierte HR-Prozesse entstehen, die den Personalern in seinen neuen Aufgaben als „Facilitator“ unterstützen. Wichtig ist eine integrierte Lösungswelt, in der sich maßgeschneiderte Prozesse ausgehend von Aufgabenstellungen definieren lassen. Hier greift z. B. Outsourcing als arbeitsteilender Prozess, der Aufgaben an Fachleute vergibt. Talentmanagement und Recruiting lassen sich, ebenso wie die Entgeltabrechnung und die Zeiterfassung, mit moderner Software unterstützen.

So entsteht eine Gesamt-Prozessstruktur, die von Routinen entlastet, Daten vernetzt sowie intelligent zur Verfügung stellt und Platz für die neuen Aufgaben von HR schafft.

Datenschutz – das machen die schon, oder?

Wir müssen uns bewusst machen, dass dem Anwender – egal ob Personalern, Mitarbeiter oder Manager, der auf Personalakte, Kennzahlen, Intranet oder E-Learning-Angebote zugreift – völlig egal ist, wo die Daten liegen. Er will unkomplizierten Zugriff, und das bei höchstmöglicher Sicherheit. Datenschutz ist ein Thema, das hier in Deutschland die Gemüter deutlich mehr bewegt als z. B. in den USA. Und das ist auch gut so.

Je weiter Unternehmen sich nach außen öffnen, desto wichtiger wird der Datenschutz. Expertise ist gefragt in Sachen Datentransfer und vor allem Datensicherheit. Collaboration, Crowdsourcing, Open Innovation – alle diese Methoden bedingen, dass Wissen ad hoc verfügbar ist. Es muss aber gleichzeitig besser

Consumerization:

Von der „Company“- zur „People“-Software: Der Begriff Consumerization „hypt“ gerade. Er beschreibt das Eindringen von Innovationen ins Unternehmensumfeld, die originär dem Konsumentenbereich entspringen. Dabei geht es sowohl um das Mit- und Einbringen von privater Kommunikationstechnologie (BYOD – Bring your own device) als auch um das geänderte Nutzungsverhalten, welches durch diese entsteht. Auch die immer größere Vermischung von Privat- und Berufsleben, ermöglicht durch die Nutzung innovativer Technologien, wird als weitere Facette des Trends gedeutet.

überwacht werden, wenn immer mehr Kommunikationskanäle fließen. Die gerade im Mittelstand immer noch gern umgesetzte „Idee“, Internet oder soziale Medien einfach zu sperren, ist keine gute und wird von den Mitarbeitern schnell abgestraft werden. Unternehmen müssen sehr schnell Prozesse etablieren, die einen sicheren, offenen Wissensaustausch auf breitestmöglicher Basis ermöglichen.

Quintessenz all dessen ist die Erkenntnis, dass es die allgemeingültige HR-Lösung nicht geben kann. Kernaufgabe bei der Neuausrichtung der Prozesse von HR ist die Schaffung einer Lösungswelt im iterierenden Abgleich mit den Anforderungen aller Beteiligten. Damit jeder so arbeiten kann, wie er mag.

ANDREA GOFFART
freie Mitarbeiterin der VEDA GmbH

