

HR Shared Services – Reifegrad-Bestimmung und Optimierung

Branche: Industriegüter



AUFTRAG



Bei unserem Klienten stiegen die Beschwerden bzgl. HR Services exponentiell an.

Konkrete Fragestellung: Wie reif ist das Shared Service Center und welche Verbesserungshebel (mit welcher Fristigkeit) gibt es? Welche strategischen Optionen bestehen, um langfristige Services auf Best-Practice-Niveau erbringen zu können? Unser Klient wünschte sich eine ganzheitliche Evaluierung seines HR Shared Service Centers im Hinblick auf Qualität und Effizienz, um sowohl kurzfristig eine Verbesserung zu bewirken als auch eine nachhaltige Basis für eine zukünftige Erweiterung von Gesellschaften und Prozessen zu schaffen.

Kontakt:

Ingo Schädler
E-Mail: ingo.schaedler@conmendo.de

Wir freuen uns über Ihre Nachricht.



ANSATZ



Gemeinsam mit unserem Klienten entwickelten wir ein dreistufiges Konzept zur Reifegrad-Bestimmung sowie zur Ableitung und Implementierung von Maßnahmen:

- Basis für die Analysephase war das ConMendo Reifegrad-Modell für HR Shared Service Center. Es umfasst sieben Dimensionen, die sowohl strategische und organisatorische als auch prozessuale und kulturelle Komponenten auf einer Skala von 0 bis 4 messen; Klientenwünsche können individuell angepasst werden. Die Analysephase umfasste 25 strukturierte Interviews mit Kunden, Partnern und Führungsteams sowie Arbeitsablaufanalysen mit Sachbearbeiter*Innen und eine Dokumentanalyse vorhandener Konzepte und Daten.
- Basierend auf den Analyseergebnissen wurden zusammen mit dem Klienten Maßnahmen entwickelt, um den Reifegrad entlang aller Dimension sowohl kurzfristig (Quick Wins) als auch langfristig zu verbessern. Der gemeinsame Fokus lag hier insbesondere auf der Verbesserung der Wahrnehmung bei Kunden und Partnern.
- Anschließend entwickelten wir gemeinsam mit unserem Klienten Szenarien zur Erreichung eines Zielbilds für HR Shared Services. Nach der Verabschiedung des gewählten Szenarios wurde eine Roadmap erstellt, die zu einer detaillierten Implementierungsplanung der erarbeiteten Maßnahmen führte.

ERGEBNIS



Unsere unabhängige Reifegrad-Bewertung wurde in der Organisation ausgesprochen positiv aufgenommen. Dabei waren die Klarheit und

Konsistenz der erarbeiteten Maßnahmen entlang der sieben ConMendo Reifegrad-Dimensionen sowie die Stakeholder gerechte Kommunikation der Ergebnisse (beispielsweise gegenüber Sozialpartnern oder dem Top-Management) von entscheidender Bedeutung. Alle erarbeiteten Sofortmaßnahmen wurden umgesetzt und trugen neben den initiierten langfristigen Maßnahmen nachhaltig zur verbesserten Wahrnehmung der HR Shared Services unseres Klienten bei.

IMPACT



ConMendo unterstützte sowohl methodisch als auch operativ: Der Einsatz des ConMendo Reifegrad Modells bildete die Basis für eine

faktenbasierte und zielgerichtete Identifikation von Schwachstellen. Da die rasche Situationsanalyse nur mittels eines großen Erfahrungsschatzes möglich ist, besaß unser Projektteam sowohl Beratungserfahrung im Aufbau von Shared Services als auch mehrjährige Linienerfahrung.