

SPONSORED BY

**EASY SOFTWARE**

DIGITAL, ABER EASY

# HR-SELF-SERVICES

Personalabteilungen  
auf dem Weg in die  
digitale Zukunft

 **techconsult**  
The IT Market Analysts

easy-software.de

# Inhalt

Vorwort .....	2
Herausforderungen im Personalmanagement digital begegnen .....	3
Self-Service Portale – ein Bestandteil digitaler Personalverwaltung .....	4
Zugewinn an Effizienz und Arbeitsentlastung .....	5
Persönliche Dokumente, sicher und jederzeit griffbereit .....	6
Fazit .....	7
Studiendesign und Stichprobe .....	8
Weitere Informationen .....	9

## Vorwort

Die Pandemie und der damit verbundene Schritt ins Homeoffice haben einmal mehr die Wichtigkeit digitalisierter Prozesse, auch im HR-Umfeld hervorgehoben. Ein aktuelles Thema sind Self-Service Portale für Mitarbeiter. Sie ermöglichen zu jeder Zeit und von jedem Ort den Zugriff auf benötigte HR-Dokumente, Formulare oder Anträge und ersparen Mitarbeitern den Weg in die Personalabteilung. Hersteller halten viele Tools für Unternehmen bereit, um die manuellen Prozesse zu digitalisieren und Personaldokumente sicherheitskonform aktiv zu managen. Sie alle haben das Ziel, die Produktivität in den Personalabteilungen zu steigern. Gleichzeitig sind digitale Prozesse die Grundlage dafür, den Ansprüchen der Mitarbeiter gerecht zu werden und ihnen bedarfsgerechte und individuelle Services bereitzustellen.

Inwieweit nutzen Unternehmen ab 250 Mitarbeitern die Potenziale von HR-Self-Services? Welche Services werden von Personalabteilungen angeboten und welchen Nutzen bringen sie Mitarbeitern und Personalverantwortlichen? Antworten auf diese und weitere Fragen gibt die Studie „HR-Self-Services - Personalabteilungen auf dem Weg in die digitale Zukunft“, die in Zusammenarbeit mit EASY SOFTWARE konzipiert und von techconsult durchgeführt wurde.

### Copyright

Diese Studie wurde von der techconsult GmbH verfasst und von der EASY SOFTWARE unterstützt. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden gewissenhaft und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden. Alle Rechte am Inhalt dieser Studie liegen bei der techconsult GmbH. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH gestattet.

### Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In dieser Studie gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Service durch Markennamen, Handelsmarken, Herstellerbezeichnung etc. bedeuten in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

## Herausforderungen im Personalmanagement digital begegnen

Noch nicht jedes Unternehmen sieht sich in der Lage, die Herausforderungen durch digitale Veränderungen erfolgreich anzugehen und die Chancen, die sich aus digitalen Veränderungen ergeben, auch ausreichend und zufriedenstellend zu nutzen.

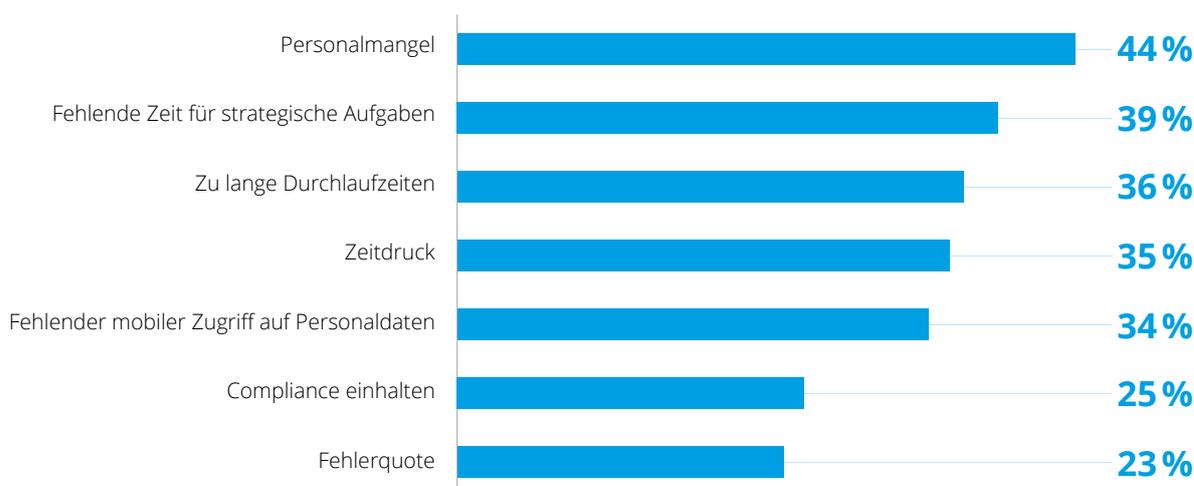
Die größten Pain Points im Personalmanagement sind Personalmangel, Zeitdruck und fehlender mobiler Zugriff auf Personaldaten.

Der Mangel an Fachpersonal in Personalabteilungen, von 44 Prozent der befragten Unternehmen genannt, stellt die Abteilungen vor zeitliche Herausforderungen. Bei den kleinen Unternehmen mit weniger als 500 Mitarbeitern tritt dieses Problem sogar bei über der Hälfte der Befragten auf, im Banken- und Finanzwesen sind sogar 75 % betroffen. Ein Vielfaches an Aufgaben muss in immer kürzerer Zeit bewältigt werden, denn auch die Durchlaufzeiten sind in über einem Drittel der Unternehmen zu lang. Häufig sind in der HR-Arbeit noch viele Papierdokumente im Umlauf und erzeugen große manuelle Bearbeitungs- und Ablageaufwände. Dies blockiert eine medienbruchfreie Arbeit und verhindert Transparenz und Effizienz. Erschwerend kommt bei einem Drittel der Befragten hinzu, dass es keine mobile Möglichkeit gibt,

auf Personaldaten zuzugreifen. Werden Aufgaben unter Zeitdruck bearbeitet, was gerade im Handel und der Dienstleistungsbranche zum Alltag jedes zweiten Personalverantwortlichen zu gehören scheint, steigt häufig die Fehleranfälligkeit. 23 Prozent sehen sich mit einer zu hohen Fehlerquote und Qualitätsmängeln konfrontiert. Korrekturen und Doppelarbeiten sind die Folge. Was wiederum das Zeitproblem verschärft - ein Teufelskreis. Zudem bindet das Abarbeiten von Routineaufgaben auch personelle Ressourcen und Zeit, die den Personalverantwortlichen für strategische Aufgaben fehlen. Ein Problem, dass schon seit Jahren von Personalverantwortlichen immer vehementer beklagt wird.

Unternehmen müssen sich bewusst machen, dass sie diesen Herausforderungen mit digitalen Lösungen begegnen können. Die Studienergebnisse belegen: Werden beispielsweise Self-Service Portale für Mitarbeiter erfolgreich eingesetzt, können HR-Aufgaben auf operativer Ebene flexibler und schneller bearbeitet werden. Die Abläufe in der Personaladministration werden vereinfacht, beschleunigt und vereinheitlicht. In Folge sind Personalverantwortliche produktiver und Mitarbeiter zufriedener.

### Herausforderungen im Personalmanagement



Mehrfachnennungen möglich

## Self-Service Portale – ein Bestandteil digitaler Personalverwaltung

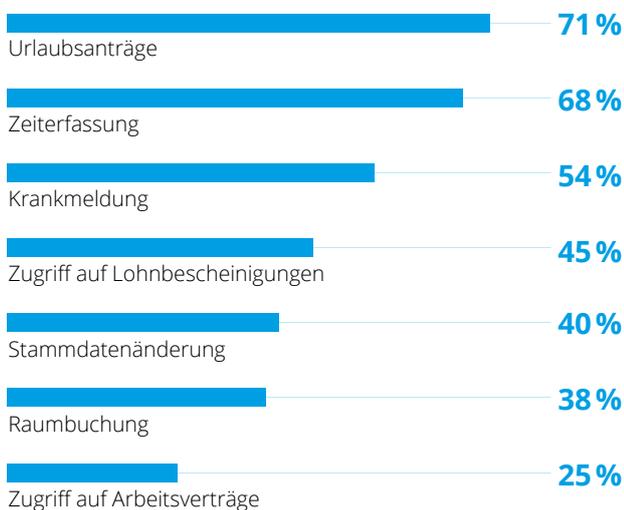
Mit dem Zugriff auf ein Self-Service Unternehmensportal können Mitarbeiter ihre eigenen Daten, Dokumente und Anträge selbst abrufen und verwalten, ohne die eigene Personalabteilung in den Ablauf einzubinden. Darüber hinaus unterstützen Self-Service Portale die Bearbeitung von Unternehmensprozessen, wie beispielsweise das Management von Abwesenheitsanträgen und die Zeiterfassung. Viele Unternehmen haben sich inzwischen mit den Services befasst und die Vorteile erkannt. 27 Prozent der Betriebe ab 250 Mitarbeitern haben Self-Services eingeführt, wobei der Anteil mit der Unternehmensgröße steigt. Die befragten Unternehmen, die der Branche Telekommunikation, Energie- und Wasserversorgung zuzuordnen sind, gaben sogar zu 57 Prozent an, bereits Self-Services für ihre Mitarbeiter anzubieten.

Im Handel waren es dagegen mit gut 13 Prozent deutlich weniger. Ein Drittel der Unternehmen hat bereits konkrete Einsatzpläne, weitere 20 Prozent bekunden ihr Interesse für die Services und könnten folgen. Die Studienergebnisse belegen: Webanwendungen (53 Prozent) und Desktop-Applikationen (51 Prozent) sind von den Unternehmen die präferierten Bereitstellungsformen. 22 Prozent der Unternehmen ermöglichen ihren Mitarbeitern, die keinen PC-Arbeitsplatz haben, den Zugriff auf ihre Daten über Terminals bzw. sogenannte Kiosk-Systeme. Die Vorteile einer Self-Service-App, Flexibilität und den mobilen Zugriff zu jeder Zeit an jedem Ort, nutzen bisher 36 Prozent der Unternehmen.

### Einsatz von Self-Services



### Angebote Self-Services



Mehrfachnennungen möglich

Das Spektrum der Selbstverwaltung ist umfangreich und reicht von Urlaubsanträgen (71 Prozent), der Erfassung der Arbeitszeit (68 Prozent) über Krankmeldungen (54 Prozent) und Lohnbescheinigungen (45 Prozent) bis hin zu Zugriff auf Arbeitsverträge (25 Prozent). Dabei fällt auf, dass die Anzahl der Unternehmen, die bereits die genannten digitalen Services anbieten, mit der Unternehmensgröße steigt. In vier von zehn Unternehmen haben Angestellte direkten Zugriff auf ihre Personalakte. Dadurch können sie jederzeit ihre eigenen Daten verwalten, beispielsweise Adress- oder Kontoänderungen vornehmen, was bisher von Personalern durchgeführt werden musste. Die Einhaltung des Datenschutzes wird über individuelle Zugriffsrechte für jeden Mitarbeiter und jede Abteilung sichergestellt.

## Zugewinn an Effizienz und Arbeitsentlastung

Um die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu gewährleisten, müssen die Personalprozesse hocheffizient und kostensenkend sein. Die Studienergebnisse belegen: HR-Self-Services sind ein wichtiger Bestandteil des digitalen Personalmanagements und tragen in den Unternehmen dazu bei, operative Routinetätigkeiten zu automatisieren, Personalprozesse zu beschleunigen und Kosten zu senken. Zwei Drittel der Personalverantwortlichen erzielten durch die Einführung der Services eine Arbeitsentlastung. Das gilt insbesondere für Unternehmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern. So gewinnen Personalverantwortliche Zeit, sich anderen strategischen Aufgaben zu widmen, die für den Unternehmenserfolg relevant sind. Zeitersparnis können 80 Prozent der Unternehmen bestätigen, die bereits Self-Services im Einsatz haben. Sind Lohn- und Gehaltsabrechnungen online abrufbar, entfallen Aufwand und Kosten für Druck und Versand.

Das selbstständige digitale Verwalten von Daten, Dokumenten und Anfragen verkürzt die Kommunikationswege, was zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit beiträgt.

Eine Verbesserung der Datenqualität und der Transparenz schätzen 56 Prozent der Personalverantwortlichen, denn alle personalrelevanten Informationen lassen sich von Mitarbeitern, Personalverantwortlichen und Vorgesetzten zu jeder Zeit und unabhängig vom Standort einsehen. Dies gilt insbesondere für Unternehmen, die dem Gesundheits- und Sozialwesen angehören oder im Bereich Telekommunikation, Energie- und Wasserversorgung tätig sind. Ein wichtiger Aspekt, der insbesondere für Unternehmen mit verteilten Standorten, für mobile Mitarbeiter im Außendienst und für das Arbeiten im Homeoffice essenziell ist.

Für Personalabteilungen ist es oberstes Gebot, die Vertraulichkeit von sensiblen Mitarbeiterdaten und Dokumenten zu wahren. Während Papierdokumente leicht in falsche Hände geraten oder verloren gehen können, minimiert ein HR-Self-Service im Vergleich zu herkömmlichen Kommunikationswegen die Risiken des Datenschutzes. Über ein Drittel der Befragten sind überzeugt, dass der Service auch der sicheren Aufbewahrung von Daten und Dokumenten dient.

### Mehrwert von Self-Services



Mehrfachnennungen möglich | Filter: Einsatz von HR-Self-Services

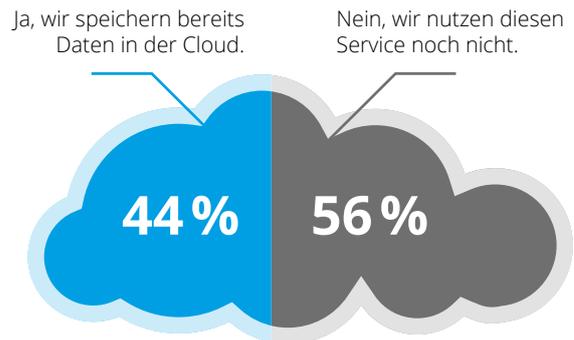
# Persönliche Dokumente, sicher und jederzeit griffbereit

Eine wichtige Voraussetzung und Grundlage für eine zukunftsweisende IT-Landschaft und ein modernes Arbeiten sind Cloudlösungen. Flexible und einfach zu skalierende Cloud-Services bieten auch den Personalabteilungen den nötigen Effizienzgewinn für produktives Arbeiten und sind eine Voraussetzung für das mobile Arbeiten. Ein Aspekt, der gerade seit Beginn der Pandemie eine entscheidende Rolle für die Unternehmen spielt. Cloud-Lösungen haben gegenüber On-Premises-Varianten darüber hinaus weitere Vorteile: sie sind leicht skalierbar, bei richtiger Konzeption sicher und bieten ein hohes Maß an Flexibilität auf die ortsunabhängig jederzeit von jedem Gerät zugegriffen werden kann.

Bisherige Studien haben gezeigt, dass bestehende Bedenken gegenüber der Datensicherheit und dem Datenschutz den Einsatz von Cloud-Lösungen insbesondere im Personalmanagement, stark bremsen. Das scheint sich aufzulösen. 44 Prozent der Unternehmen speichern inzwischen Personaldaten und Personaldokumente in der Cloud. Das Spektrum umfasst Personalstammdaten, ebenso wie Verträge, Zeugnisse oder Formulare.

Dennoch gibt es noch immer eine knappe Mehrheit von 56 Prozent an Unternehmen, die sich noch nicht für eine Speicherung von Personaldaten in der Cloud entschließen konnten. Hier stechen insbesondere große Unternehmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern heraus, die besonders häufig Datenschutz- und Sicherheitsaspekte als Grund nennen. Teils sprechen aber auch Compliance-Anforderungen oder die fehlende Freigabe seitens der

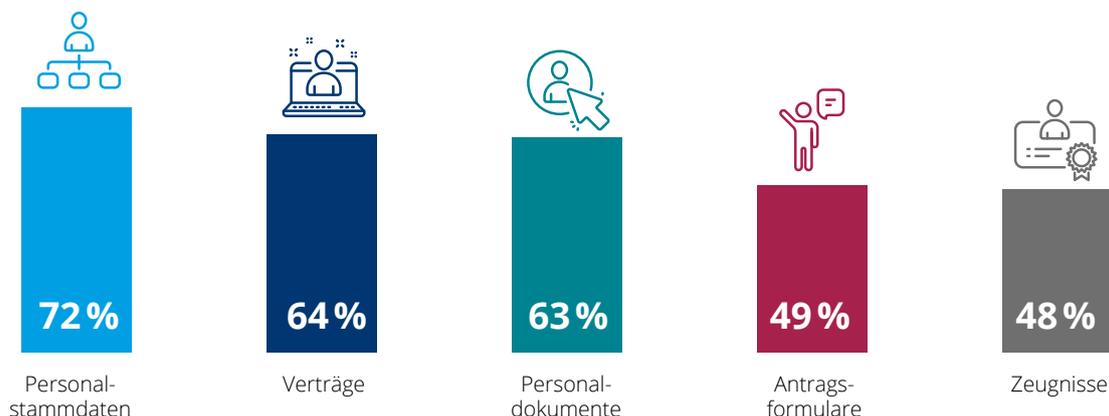
## Speicherung von Daten und Dokumenten in der Cloud



Konzernstruktur gegen die Speicherung von Personaldokumenten in der Cloud. Auch Unternehmen, die der öffentlichen Verwaltung sowie dem Gesundheits- und Sozialwesen zuzuordnen sind, speichern Personaldaten auffallend selten in der Cloud. Im Zuge des digitalen Wandels werden sich langfristig auch diese Unternehmen nicht vor Cloud-Modellen in ihrer HR-Abteilung verschließen können.

Zur Unterstützung der Entscheidungsträger stehen vertrauenswürdige, fachlich kompetente IT-Dienstleister und Anbieter von Cloud-Services bereit. Haben diese ihren Serverstandort in Deutschland, unterliegen alle darauf gespeicherten Daten dem strengen deutschen Datenschutz, unter den Vorgaben der DSGVO.

## Daten und Dokumente, die in der Cloud gespeichert werden



## Fazit

Im Personalmanagement läuft noch längst nicht alles reibungslos. Personalmangel, Zeitdruck und fehlende Zeit für strategische Aufgaben zählen in vielen Personalabteilungen noch immer zu den größten Herausforderungen. Doch das muss nicht sein. Die digitale Transformation trägt dazu bei, die Personalabteilungen zu entlasten. Ein wesentlicher Bestandteil einer digitalen Personalwirtschaft sind Self-Service Portale für Mitarbeiter. Der Einsatz dieser Portale lohnt sich. Personalabteilungen, die ihren Mitarbeitern HR-Self-Services anbieten, profitieren davon und fahren Mehrwerte ein. Die Services leisten beispielsweise einen wichtigen Beitrag zur digitalen Bearbeitung von Personalprozessen und zur Reduzierung administrativer Routineaufgaben. So können z.B. Urlaubsanträge oder Zeiterfassung über ein Self-Service-Portal abgebildet werden und Mitarbeiter können ihre Stammdaten selbstständig pflegen.

Das steigert die Produktivität, erhöht die Qualität und senkt die Kosten. Gleichzeitig profitieren auch die Mitarbeiter in den Unternehmen von standardisierten Prozessen. Sie können ihre Dokumente und Daten selbst verwalten und sie zu jeder Zeit abrufen. Das kann die Mitarbeiterzufriedenheit spürbar steigern und gleichzeitig zu einer positiven Außenwirkung des Unternehmens als moderner Arbeitgeber beitragen.

Für die Speicherung der sensiblen Daten und Dokumente, die über Self-Services bereitgestellt werden, braucht es eine zugrundeliegende Lösung, die maximale Sicherheit gewährleistet. Mit einem professionellen Lösungsanbieter und einem Serverstandort in Deutschland, der die Einhaltung der strengen Datenschutzvorgaben gewährleistet, sind Cloud-Services immer häufiger die erste Wahl. Sie sind flexibel und einfach zu skalieren, so z.B. auch das [Self-Service Portal von EASY SOFTWARE](#).

Die Einführung der Self-Services wird jedoch nur dann den gewünschten Erfolg bringen, wenn sie von allen Mitarbeitern angenommen wird. Hierfür ist es notwendig, dass die Prozesse logisch aufgebaut sind, die Tools reibungslos funktionieren und die Anwendungen intuitiv zu bedienen sind. Anbieter sind gefordert den Unternehmen, in denen die Services noch nicht zum Einsatz kommen, durch bedarfsgerechte Informationen und entsprechende Angebote unterstützend zur Seite zu stehen. Sie können ihre Dokumente und Daten selbst verwalten und sie zu jeder Zeit abrufen.

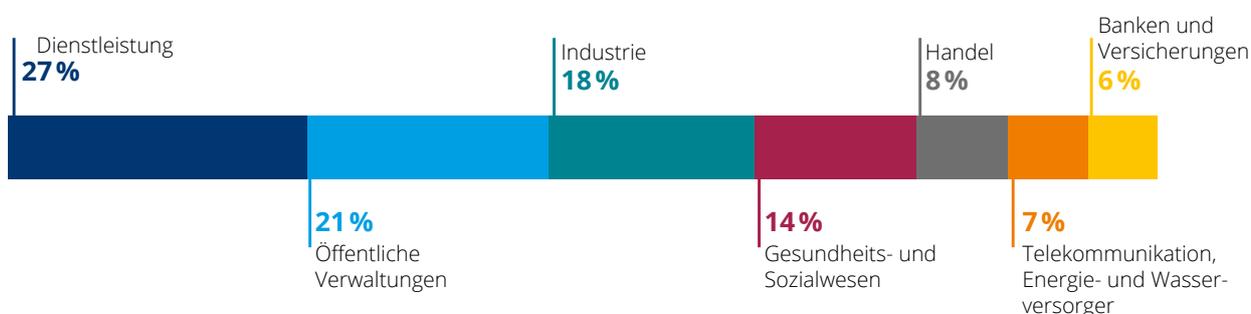


## Studiendesign und Stichprobe

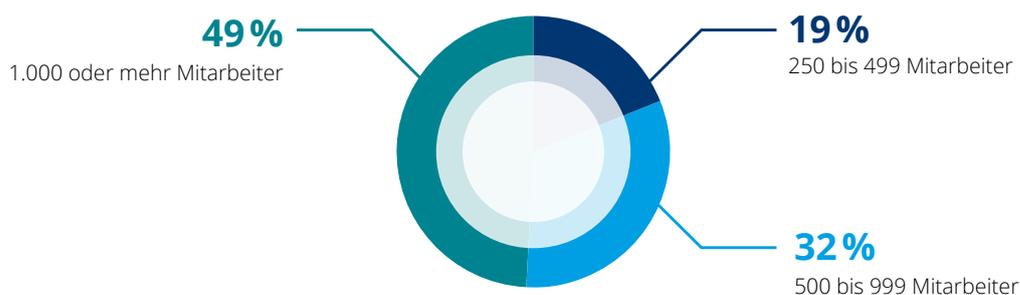
Die Studie „HR-Self-Services – Personalabteilungen auf dem Weg in die digitale Zukunft“ wurde von der techconsult GmbH im Auftrag und in Zusammenarbeit mit EASY SOFTWARE konzipiert und durchgeführt. 201 Unternehmen wurden zum Einsatz von HR-Self-Services befragt. Die Befragung erfolgte über einen Online-Fragebogen.

Die Stichprobe umfasste Unternehmen ab 250 Mitarbeiter aller Branchen. Ansprechpartner waren Personalverantwortliche, in erster Linie Personalleiter und HR-Manager.

### Verteilung der Branchen



### Verteilung der Größenklassen



Aufgrund von Rundungsanpassungen summieren sich einige Summen möglicherweise nicht zu 100%. Zur leichteren Lesbarkeit beschränkt sich die Studie auf die Nutzung der männlichen Form. Mit der Vereinfachung dieser Ausdrücke sind jedoch immer alle Geschlechter beschrieben.

## Weitere Informationen

### Kontakt für mehr Informationen

Verena Bunk  
Senior Analyst  
tech**consult** GmbH  
Baunsbergstr. 37  
D-34131 Kassel

E-Mail: [verena.bunk@techconsult.de](mailto:verena.bunk@techconsult.de)  
Tel.: +49-561-8109-141

### Impressum

tech**consult** GmbH  
Baunsbergstraße 37  
34131 Kassel

E-Mail: [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)  
Tel.: +49-561-8109-0  
Fax: +49-561-8109-101  
Web: [www.techconsult.de](http://www.techconsult.de)

### Über techconsult GmbH

Die tech**consult** GmbH, gegründet 1992, zählt zu den etablierten Analystenhäusern in Zentraleuropa. Der Schwerpunkt der Strategieberatung liegt in der Informations- und Kommunikationsindustrie (ITK). Durch jahrelange Standard- und Individual-Untersuchungen verfügt tech**consult** über einen im deutschsprachigen Raum einzigartigen Informationsbestand, sowohl hinsichtlich der Kontinuität als auch der Informationstiefe, und ist somit ein wichtiger Beratungspartner der CXOs sowie der IT-Industrie, wenn es um Produktinnovation, Marketingstrategie und Absatzentwicklung geht.

### Über EASY SOFTWARE

EASY SOFTWARE wurde in 1990 gegründet und ist heute weltweit an 20 Standorten mit über 400 Mitarbeitern präsent. EASY SOFTWARE stellt intuitiv bedienbare, maßgeschneiderte Softwareprodukte her, die sich nahtlos in bestehende Geschäftsprozesse integrieren lassen und Arbeitsabläufe automatisieren, mobilisieren und optimieren. Von [Archivierung und Dokumentenmanagement](#) über [Eingangsrechnungs-](#) und [Personalprozesse](#) bis hin zum [Stammdatenmanagement](#) oder [Multi-Experience Services](#) – digital, but EASY.

Mit den HR Lösungen von EASY veredeln Sie Ihre Personalprozesse und schließen Ihre digitalen Lücken: seien es HR-Self-Services für Führungskräfte und Mitarbeiter oder die effiziente digitale Personalstammdatenverwaltung.

Unsere Lösung EASY HR ist die ganzheitliche Software für HR-Manager. Vom modernen Recruiting, über die Personalverwaltung bis zum Qualifikations- und Seminarmanagement: Die EASY HR-Software optimiert Ihre Personalprozesse einfach, schnell und sicher.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.easy-software.com](http://www.easy-software.com).