

Inhalt

Vorwort	19
Einleitung	23

1 Die SuccessFactors-Suite	31
---	-----------

1.1 Management von HR-Basisprozessen	32
1.1.1 Kern-HR-Prozesse	33
1.1.2 Vorsorge- und Versicherungsleistungen	34
1.1.3 Entgeltabrechnung	34
1.1.4 Zeitmanagement und Abwesenheitsplanung	34
1.2 Talentmanagement	35
1.2.1 Recruiting Marketing, Recruiting Management und Onboarding	35
1.2.2 Leistungsbeurteilung und Zielvereinbarung	36
1.2.3 Lernen	37
1.2.4 Vergütung	38
1.2.5 Talentmanagement (mit Nachfolgeplanung und Entwicklung)	39
1.2.6 Soziale Kollaboration/SAP Jam	39
1.3 Berichtswesen mit Kennzahlen, Einsichten, Benchmarks und Szenarien	40
1.3.1 Standardberichte und Dashboards	40
1.3.2 Workforce Analytics	40
1.3.3 Workforce Planning	41
1.4 SuccessFactors im Einsatz	41

2 Abstimmung der Strategie	43
---	-----------

2.1 Kernaspekte einer HR-Strategie	44
2.2 HR-Cloud mit SuccessFactors	45
2.3 Zusammenspiel von HR-Strategie und Lösung	48
2.4 Strategien für die SuccessFactors-Einführung	50
2.5 Globale oder lokale Ausrichtung	52
2.5.1 Die Kunden	52
2.5.2 Parameter für die globale oder lokale Ausgestaltung	53
2.6 Best Practice: Verankerung des Globalen im Lokalen	56
2.7 Best Practice: Hinweise für einen Roll-out	58

3	Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches SuccessFactors-Projekt	61
3.1	Entscheidungsfindung	61
3.1.1	Vorteile	62
3.1.2	Herausforderungen	64
3.1.3	Prüfung der Prozesseignung	66
3.2	Triumvirat für ein erfolgreiches SuccessFactors-Projekt – Unternehmen, HR und IT	66
3.2.1	Ausgangssituation	68
3.2.2	Gründe für die Nutzung von SuccessFactors	69
3.2.3	Projektziele	74
3.3	Rahmenbedingungen und Aufgaben im Projekt	77
3.3.1	Tipps zur Einbindung von Business, HR und IT	77
3.3.2	Vorbereitung der HR-Organisation	80
3.3.3	Bekannte und neue Aufgaben für die HR-Abteilung	83
3.3.4	Vorbereitung der IT-Abteilung	85
3.3.5	Bekannte und neue Aufgaben für die IT-Abteilung	87
3.3.6	Auswahl des Implementierungspartners	90
3.4	Best Practice: Spannungsfelder und der Weg hindurch	95
3.4.1	Projektrisiken und Projektchancen – Beispiele aus der Praxis	96
3.4.2	Datenintegration als Schlüsselfaktor	100
3.5	Aufgaben des Kunden im Rahmen der Nutzung von SuccessFactors	101
3.6	Best Practice: Empfehlungen zur Auswahl der Module zum Start	103
4	Start in die Implementierung	107
4.1	Hinweise zum Implementierungsprojekt	107
4.1.1	Projektmerkmale	108
4.1.2	Vorbereitende Tätigkeiten	108
4.1.3	Messung des Projekterfolgs	110
4.2	Rollen und ihre Aufgaben im Projekt	111
4.2.1	Berater für die Implementierung	112
4.2.2	Projektleiter	113
4.2.3	Process Owner	114
4.2.4	HR-Experte	114

4.2.5	IT-Experte	115
4.2.6	Systemadministrator	116
4.2.7	Testkoordinator	117
4.2.8	Schulungsverantwortlicher	118
4.2.9	Change Manager	119
4.2.10	Projektsponsor	120
4.3	Agiles Arbeiten im Projekt	120
4.3.1	SuccessFactors-Projektvorgehen	120
4.3.2	Anpassung des Projektvorgehens	122
4.4	Best Practice: Ablauf eines SuccessFactors-Projekts in der Praxis	122
4.4.1	Projektphasen	123
4.4.2	Tipps für die Projektarbeit	129
4.4.3	Gründe für das Scheitern von SuccessFactors- Projekten	130
4.5	Arbeiten mit Anwendungsfällen	134
4.5.1	Bestandteile eines Anwendungsfalls	135
4.5.2	Unterstützung der iterativen Projektarbeit durch Nutzung von Anwendungsfällen	136
4.6	Arbeiten mit Best Practices	140
4.6.1	Nutzung von Best Practices	141
4.6.2	Best-Practice-Projekt und lokale Anforderungen	142
4.7	Schulungsunterstützung	144
4.7.1	Möglichkeiten für Wissensvermittlung und Übung ...	144
4.7.2	Zielgruppenspezifische Inhalte: Softwarenutzung und Prozesswissen	146
4.7.3	Best Practice: Wissensvermittlung und Schulungsbegleitung für das Projektteam in einem Implementierungsprojekt	148
4.7.4	Wissensweitergabe und Schulung in der produktiven Nutzung	149

5 Stammdaten und Datenintegration 151

5.1	Mitarbeiterstammdaten in SuccessFactors verfügbar machen	152
5.2	Umgang mit Daten und heterogenen Datenquellen	153
5.2.1	Herausforderungen im Umgang mit heterogenen Datenquellen	154
5.2.2	Konkrete Anforderungen an das Stammdatenmanagement	155

5.3	ETL-Prozess	157
5.3.1	Extraktion	157
5.3.2	Transformation	158
5.3.3	Laden	159
5.4	Einsatz einer Middleware zur Konsolidierung von Stammdaten	160
5.4.1	Schlüsselaspekte einer erfolgreichen Datenintegration	160
5.4.2	Unterstützungsfunktionen einer Middleware	161
5.5	Best Practice: Anwendungsfälle für einen Middleware-Einsatz	162
5.5.1	Best Practice: Generierung einer globalen ID und Dublettenprüfung mithilfe einer Middleware	162
5.5.2	Best Practice: Datenkonsolidierung mithilfe von Middleware	165
5.5.3	Best Practice: Datenvalidierung mithilfe von Middleware	168

6 Plattform und Erweiterbarkeit 171

6.1	Technische Architektur	173
6.2	Sicherheit	174
6.2.1	Authentifizierung	175
6.2.2	Sicherheit auf jeder Schicht	176
6.2.3	Sicherheit durch rollenbasierte Berechtigungen	176
6.3	Admin-Center inklusive Upgrade-Center	176
6.4	Benutzerdatendatei (UDF)	182
6.4.1	UDF verwalten	184
6.4.2	Mitarbeiter importieren	186
6.4.3	UDF mit HRIS Sync in Employee Central automatisch synchronisieren	188
6.4.4	Weitere Importoptionen von Benutzerdaten	189
6.5	Systemeinstellungen verwalten	190
6.5.1	Talentkarte	190
6.5.2	Kompetenzen und Fertigkeiten	191
6.5.3	Auswahllisten	192
6.5.4	Textersetzungen	193
6.5.5	E-Mail-Konfigurationen	194
6.6	Erweiterungen	196
6.6.1	Metadata Framework (MDF)	196
6.6.2	OData-API	207

6.6.3	Erweiterung der Plattform mit kundenindividuellen Funktionen oder Partnerprodukten	207
6.7	Mobile Nutzung	208
6.8	Benutzeroberfläche	212
6.8.1	Navigationsmenü	212
6.8.2	Benutzermenü und Optionen	213
6.8.3	SAP-Jam-Benachrichtigungen	215
6.8.4	Personen- und Aktionensuche	215
6.8.5	Thema	217
6.8.6	Sprachen	219
6.9	Startseite	220
6.9.1	Verwaltung von Kacheln	222
6.9.2	Benutzerdefinierte Kacheln hinzufügen	223
6.10	Informationen zur Firma	225
6.10.1	Organigramm	225
6.10.2	Planstellenorganigramm	227
6.10.3	Verzeichnis	228
6.10.4	Unternehmensressourcen	229
6.10.5	Hilfe und Anleitungen	230
6.11	Personenprofil	230
6.11.1	Nicht-öffentliche Inhalte des Personenprofils	232
6.11.2	Öffentliche Inhalte im Personenprofil	236
6.11.3	Konfiguration der Mitarbeiterdateien	237
6.12	Präsentationen	237
6.12.1	Mit Präsentationen arbeiten	238
6.12.2	Präsentationen erstellen	238

7 Plattform in der Praxis 249

7.1	Stellenprofile	249
7.1.1	Vorbereitung des Systems	250
7.1.2	Stellenprofilvorlage	251
7.1.3	Inhalte des Stellenprofils verwalten	258
7.1.4	Stellenprofile verwalten	272
7.1.5	Weiterleitungslisten (Workflows) für die Verwaltung von Stellenprofilen nutzen	277
7.1.6	Best Practice: Drei Szenarien zur Arbeit mit Qualifikationen (mit und ohne Stellenprofil)	279
7.2	Planstellen	282
7.2.1	Anwendungsfälle für die Nutzung der Planstelle in SuccessFactors	283

7.2.2	Planstellenmanagement mit und ohne Employee Central	284
7.2.3	Planstellen anlegen und zuordnen	286
7.2.4	Schnittstellen	289
7.3	Kompetenzen	289
7.3.1	Mit Kompetenzen arbeiten	291
7.3.2	Integration mit weiteren Modulen und Schnittstellen	293
7.3.3	Auswertung von Kompetenzen mit Berichten und Dashboards	297
7.3.4	Best Practices: Arbeiten mit Kompetenzen	299

8 Rollenbasierte Berechtigungen in SuccessFactors 301

8.1	Konzeptionelle Vorüberlegungen zur Erstellung eines rollenbasierten Berechtigungswesens	302
8.1.1	Bestandteile des rollenbasierten Berechtigungswesens	302
8.1.2	Best Practice: Schritte zur Konzeption der rollenbasierten Berechtigungen	307
8.2	Berechtigungsgruppen verwalten	309
8.2.1	Standardgruppen	309
8.2.2	Anlegen eigener Berechtigungsgruppen	311
8.2.3	Statische Gruppen	313
8.3	Rollen verwalten	314
8.3.1	Anlegen einer neuen Rolle	315
8.3.2	Berechtigungseinstellungen festlegen	315
8.3.3	Rollenzuweisungen vornehmen und pflegen	317
8.3.4	Prüfen der Rollen eines Benutzers	323
8.4	Berechtigungspflege für MDF-Objekte	325
8.5	Berichte im Berechtigungswesen	328
8.6	Best Practice: Einfachheit, Klarheit und Skalierbarkeit mit Technischen Nutzern	328

9 Recruiting 335

9.1	Recruiting Marketing	337
9.2	Recruiting Management	337
9.2.1	Rollen und Rechte	338
9.2.2	Stellenanforderungen	340
9.2.3	Erstellung einer Stellenanforderung über das Planstellenorganigramm	341

9.2.4	Direkte Erstellung einer Stellenanforderung im Recruiting Management	343
9.2.5	Veröffentlichung einer Stellenanforderung	351
9.2.6	Bewerbungsprozess	352
9.2.7	Kandidatenpipeline	359
9.2.8	Gesprächsplanung	361
9.2.9	Zentrale für Bewerbungsgespräche	364
9.2.10	Angebotsprozess	366
9.3	Onboarding	369
9.3.1	Organisatorische Aufnahme des Mitarbeiters	370
9.3.2	Funktionale und inhaltliche Einarbeitung	373
9.4	Einstellung	375
9.5	Administrationsaufgabe: Einrichten der E-Mail-Kommunikation	378
9.5.1	E-Mail-Vorlagen für das Recruiting Management	378
9.5.2	Einrichten der automatisierten Kommunikation	380
9.5.3	Auslöser-basierte Kommunikation	382
9.5.4	Manuelle Kommunikation	383
9.6	Best Practice: Rekrutierung	384
9.6.1	Talentmanagement vor externer Rekrutierung	386
9.6.2	Passende Werte und Fertigkeiten	386
9.6.3	Vom Bewerber zum Mitarbeiter im Onboarding	387
9.7	Schnittstellen	387

10 Employee Central 389

10.1	Typische Fragestellungen zu Employee Central	390
10.2	Employee Central mit praktischen Anwendungsfällen	395
10.2.1	Einen Mitarbeiter neu einstellen	396
10.2.2	Versetzung eines Mitarbeiters	403
10.2.3	Arbeiten mit Workflows	406
10.2.4	Negative Zeitwirtschaft	408
10.2.5	Erstellung von Dokumenten	412

11 Zielvereinbarung und Leistungsbeurteilung inklusive 360°-Beurteilung 417

11.1	Arbeiten mit Zielen	418
11.1.1	Gestaltungselemente von Zielen	419
11.1.2	Administrationsaufgaben im Zielmodul	428
11.1.3	Berichte und Dashboards	432

11.2	Beurteilen von Leistung	433
11.2.1	Arbeiten mit Formularen und Weiterleitungslisten ...	433
11.2.2	Team Ranker	436
11.2.3	Administrationsaufgaben bei Formularen, Weiterleitungslisten und Bewertungsskalen	437
11.2.4	Kompetenzen und Entwicklungsziele in Formularen	440
11.2.5	Berichte und Dashboards	441
11.3	360°-Beurteilung	443
11.3.1	Best Practice: Arbeiten mit 360°-Beurteilung anhand eines konkreten Beispiels	444
11.3.2	Prozessbeschreibung – Durchführung einer 360°-Beurteilung	446
11.4	Erweiterte Funktionen	455
11.4.1	Abbildung von Tarifverträgen, erweiterte Berechnungen	455
11.4.2	Synchronisationsoptionen inklusive Sperren von Zielpänen	456
11.4.3	Get-Feedback-Funktion	456
11.4.4	Schreibassistent für Kompetenz- und Leistungsbeurteilung	457
11.4.5	Drucken von Formularen	458
11.4.6	Erweiterungen	459
11.5	Best Practices	459
11.6	Integration mit weiteren Modulen und Schnittstellen	460

12 Learning Management System (LMS) 463

12.1	Rahmenbedingungen für lernende Organisationen	464
12.1.1	Organisatorische Rahmenbedingungen	464
12.1.2	Datenbeschaffung und Datenkonsolidierung	465
12.2	Überblick über das Learning Management System (LMS)	466
12.2.1	Einsatzbereich und Funktionen	466
12.2.2	Beteiligte im Bildungsprozess und ihre Rollen im LMS	468
12.3	Best Practice: Administration von Standardveranstaltungen am Beispiel einer Präsenzschiilung	470
12.3.1	Standardablauf Präsenzschiilung	471
12.3.2	Anlegen und Administrieren einer Präsenzschiilung	471

12.3.3	Beschränkung einer Präsenzs Schulung auf eine bestimmte Zielgruppe	488
12.4	Best Practice: Onlineschulungen	491
12.4.1	Vorteile	491
12.4.2	Onlineinhalte	492
12.4.3	Standardablauf einer Onlineschulung	493
12.4.4	Anlegen und Administrieren einer Onlineschulung	494
12.5	Best Practice: Programme	503
12.5.1	Zeiträume und Fortschrittseinschränkung	504
12.5.2	Standardablauf eines Programms	505
12.5.3	Anlegen und Administrieren von Programmen	505
12.6	Integration mit anderen SuccessFactors-Modulen	511
12.7	Berichtswesen	514

13 Vergütung 517

13.1	Vergütungsplanung	520
13.1.1	Grundlagen und Elemente der Vergütungsplanungsvorlage	521
13.1.2	Globale vs. lokale Vergütungsplanungsvorlage	529
13.1.3	Vorbereitung der Vergütungsplanung	530
13.1.4	Durchführung der Vergütungsplanung	535
13.1.5	Auswertung und Kommunikation der Vergütungsplanung	540
13.1.6	Arbeiten mit der Vergütungsplanung im Admin-Center	543
13.2	Variable Bezahlung	549
13.2.1	Elemente der Bonusberechnung	550
13.2.2	Vorbereitung und Durchführung der Bonuszahlung	558
13.2.3	Kommunikation der Bonuszahlung	561
13.3	Best Practice: Zielvereinbarung, Leistungsbeurteilung, Vergütung und variable Bezahlung integriert	562
13.3.1	Unterschiedliche Natur individueller Ziele und Finanzziele	563
13.3.2	Leistungsbeurteilung für die Vergütungsplanung	565
13.3.3	Designvorschlag	566
13.3.4	Vor- und Nachteile	568

14 Talentmanagement mit den Modulen Nachfolge und Entwicklung 569

14.1	Hinweise zum Talentmanagement in der Praxis	570
14.2	Modul Nachfolge	572
14.2.1	Talentpools	573
14.2.2	Talentsuche	579
14.2.3	Planstellenkachel	585
14.2.4	Kalibrierung und klassische 9-Box-Ansichten	587
14.2.5	Nachfolge-Organigramm	589
14.2.6	Herkunftsdiagramm	593
14.3	Modul Entwicklung	595
14.3.1	Entwicklungsplan	595
14.3.2	Laufbahn	604
14.3.3	Karriere-Arbeitsblatt	605
14.3.4	Best Practices: Entwicklung	606
14.4	Best Practice: Rollenbasierte Kompetenzbeobachtung und -entwicklung als Mittel des Talentmanagements	607
14.4.1	Formularbasierte Kompetenzbeobachtung	608
14.4.2	Arbeiten mit Entwicklungszielen und Schulungsmaßnahmen	611
14.4.3	Karriere-Arbeitsblatt	613
14.4.4	Führungsaufgabe: Steuerung von Entwicklungsplanung und Nachfolgeplanung	614

15 SAP Jam 619

15.1	Arbeiten mit SAP Jam	619
15.1.1	Einrichtung von SAP Jam	620
15.1.2	Profil	620
15.1.3	Gruppen	624
15.2	Gestaltungsmittel für die Kommunikation in SAP Jam	635
15.2.1	Inhalte	636
15.2.2	Foren	637
15.2.3	Feeds	637
15.2.4	Wikis	638
15.3	Integration mit weiteren Modulen und Schnittstellen	639

16 Analyse der Daten 641

16.1	Dashboards	642
16.2	Berichtswesen	643
16.2.1	Berichte	644
16.2.2	Weiterführende Berichte	648
16.2.3	Pixel Perfect Talent Card	648
16.3	Analyse	649
16.3.1	Online Report Designer	649
16.3.2	Workforce Analytics	654
16.3.3	Workforce Planning	658

17 SuccessFactors in der produktiven Nutzung 663

17.1	Hinweise zum Support	663
17.2	Support-Beteiligte und Support-Organisation	666
17.2.1	Interner Support	667
17.2.2	Partner	670
17.2.3	SuccessFactors bzw. SAP	672
17.3	Release-Management	673

18 Fazit 679

Das Autorenteam	681
Index	683