

# Inhalt

Vorwort .....	19
Einleitung .....	23
<b>1 Die SuccessFactors-Suite .....</b>	<b>31</b>
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
<b>2 Abstimmung der Strategie .....</b>	<b>43</b>
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

<b>3 Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches SuccessFactors-Projekt .....</b>	<b>61</b>
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
<b>4 Start in die Implementierung .....</b>	<b>107</b>
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

<b>10 Employee Central .....</b>	<b>389</b>
----------------------------------	------------

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

<b>11 Zielvereinbarung und Leistungsbeurteilung inklusive 360°-Beurteilung .....</b>	<b>417</b>
--	------------

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 Zielplänen .....	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 Präsenzschulung .....	470
12.3.1	Standardablauf Präsenzschulung .....	471
12.3.2	Anlegen und Administrieren einer Präsenzschulung .....	471

12.3.3	Beschränkung einer Präsenzschulung 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 Fortschritseinschränkung .....	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

<b>14 Talentmanagement mit den Modulen Nachfolge und Entwicklung .....</b>	<b>569</b>
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
<b>15 SAP Jam .....</b>	<b>619</b>
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

<b>16 Analyse der Daten .....</b>	<b>641</b>
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
<b>17 SuccessFactors in der produktiven Nutzung .....</b>	<b>663</b>
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
<b>18 Fazit .....</b>	<b>679</b>
Das Autorenteam .....	681
Index .....	683