

Netflixifizierung der HR-Software

TRENDS. Immer flexibler, personalisierter, einfacher: So soll HR-Software nach Vorstellung der großen Anbieter künftig aussehen. Wir haben sie nach ihren Plänen gefragt.

Von **Andrea Sattler** (Red.)

Auf der Messe „Zukunft Personal“ im September haben die HR-Software-Anbieter mit allerlei Aufwand ihre neuesten Produkte präsentiert – wie mobile Apps und bunte Oberflächen, mit denen sie den Vorlieben ihrer Nutzer entgegenkommen wollen. Doch nach der Messe ist vor der Messe – und schon arbeiten die Anbieter an Lösungen für die Zukunft. Wir haben große Anbieter auf und nach der Messe dazu befragt, welche Pläne sie für 2018 schon in der Schublade haben und welche großen Trends sie auf die HR-Software zukommen sehen.

Schneller, flexibler, agiler

Für Wolfgang Fassnacht, HR Director Germany bei SAP, steht eine Entwicklung im Fokus: „Die Essenz aller aktuellen Trends ist, dass die Geschwindigkeit in der Arbeitswelt beständig zunimmt. HR hat einen großen Anteil daran, dass das Unternehmen diese Veränderungsgeschwindigkeit leben kann – verringern kann man diese sowieso nicht“, so der HR-Chef.

Wie reagieren die Anbieter auf die schnellen Veränderungen? Vor allem mit der Erkenntnis, dass zeitgemäße HR-Software flexibel sein muss: „Immer mehr Unternehmen suchen Lösungen mit Flexibilität“, berichtet Uwe Link, Direktor der DACH-Region bei Talentsoft. „Sie haben erkannt, dass die Veränderungsgeschwindigkeit immer höher wird und sich so auch die HR-Prozesse flexibel anpassen müssen.“



Ähnlich sieht dies Bernhard Münster, Senior Product Manager bei Haufe-Umantis: „Klassische HR-Lösungen bilden klassische Unternehmensstrukturen ab. HR-Software muss sich heute aber analog zum Trend entwickeln, wie sich Unternehmen entwickeln: weg von starren Strukturen hin zu agilen Netzwerken“, so Münster. Neue Lösungen und Plattformen müssten diese neuen Strukturen künftig abbilden.

Prominentestes Beispiel unter den HR-Prozessen, die künftig agiler abgebildet werden sollen, ist ein Klassiker: das Performance Management. „Das klassische, jährliche Mitarbeitergespräch hat ausgedient – heute muss es unterjährig, projektbasiert, agil stattfinden. Da strauchelt die Exceltabelle“, sagt Michael Grotherr, Vice President DACH bei Cornerstone. Stattdessen brauche man heute Tools, die das Feedback in Echt-

„Wissen muss transparent werden, die Zeiten von Herrschaftswissen sind vorbei. Heute muss jeder an alle Informationen kommen können.“

Wolfgang Fassnacht ist HR Director Germany bei SAP

berichtet Haufe-Umantis-Produktmanager Münster.

Um eine solche Kultur zu fördern und Mitarbeiter und Führungskräfte in einen kontinuierlichen Dialog zu bringen, stellt SAP seine Performance-Dialoge zurzeit selbst um, berichtet Fassnacht. „Die Gespräche sind jetzt häufiger, aber kürzer. Wir haben auch die Ratings abgeschafft. Im vergangenen Jahr haben wir das neue Performance Management mit 8.000 Mitarbeitern pilotiert und Anfang dieses Jahres wurde es weltweit für alle Mitarbeiter eingeführt“, berichtet der Deutschland-HR-Chef von SAP.

Die höhere Veränderungsgeschwindigkeit schläge sich selbstverständlich auch in der Veränderungsgeschwindigkeit bei der Software selbst nieder: „Die Denke, dass alle 18 bis 24 Monate ein Release kommt, ist von gestern“, sagt Fassnacht. „In der Cloud schicken wir vierwöchentlich Releases raus, die kleinteiliger und schneller sind als frühere.“

Software soll einfach Spaß machen

Mit der Flexibilisierung von HR-Software geht für die Anbieter ein weiterer Trend einher: eine bessere Nutzbarkeit – nicht nur für HR, sondern auch für Mitarbeiter und Führungskräfte. Um eine einfache, intuitive Nutzung zu gewährleisten, orientieren sich die Anbieter an Diensten, die den Nutzern aus ihrer Freizeit bekannt sind. Uwe Link von Talentsoft betont, wie wichtig dabei eine gute „User Experience“, also ein gutes Nutzungserlebnis ist. Damit soll das System besser angenommen, die Arbeit damit nicht als lästige Pflicht wahrgenommen werden. „Wir wollen ein System anbieten, dessen Nutzung Spaß macht und das nicht nur einmal im Jahr, sondern täglich genutzt wird“, so Link.

Die Entwicklung hin zu mehr Nutzerfreundlichkeit ist auch für Joachim Skura, Strategy Director Human Capital Management Deutschland und Schweiz bei Oracle, ein wichtiger Trend. „Einfach“ ist für uns ein ganz wichtiges Wort in dem Zusammenhang: Wir wollen

Software anbieten, für die keine Schulung nötig ist.“ Dazu gehört für Skura auch, den Nutzern in der HR-Software die Möglichkeiten zu bieten, die sie etwa schon von Unterhaltungssoftware kennen: „Wenn die Nutzer ein Fünf-Sterne-Ranking sehen, verstehen sie intuitiv, was zu tun ist“, nennt Skura ein Beispiel.

Ähnlich wie Netflix, Amazon und Co im Privaten soll sich auch HR-Software künftig an das Verhalten und die Gewohnheiten des einzelnen Nutzers anpassen und so besser personalisierbar werden. „Wir nennen dies ‚user-centric‘, nutzerzentriert, oder ‚designed for humans‘, für Menschen gemacht“, sagt Skura.

Auch Talentsoft folgt dem Credo, den Nutzer in den Mittelpunkt der Softwareentwicklung zu stellen. Link fasst dies mit dem Begriff „Employee Experience“ zusammen: „Vom Mitarbeiter gehen alle Prozesse aus. Heute werden die Prozesse oft von HR gesteuert – und am Mitarbeiter vorbeigesteuert“, kritisiert er. HR müsse die Prozesse an die einzelnen Rollen, an die Nutzer-Personas, anpassen. „In der Personalisierung der Prozesse ergibt sich für Unternehmen die Möglichkeit, sich ein Alleinstellungsmerkmal zu schaffen“, sagt Talentsoft-DACH-Direktor Link.

Alles wird mobil

Mit der einfachen Nutzbarkeit und Personalisierung soll nach Vorstellung der Anbieter auch die HR-Arbeit erleichtert und die Personaler entlastet werden. „Bisher, zeigt eine Studie, verbringt HR 60 Prozent der Arbeitszeit mit Administration“, sagt Grotherr. Diese Zeit ließe sich mit Self-Services reduzieren. „Doch HR-Systeme, die so einfach gestaltet sind wie Facebook, in denen die Mitarbeiter selbst mit einem Klick ihr Profilbild ändern können, bieten bislang die wenigsten.“ Gelinge dies, so Grotherr, hätten HR-Mitarbeiter mehr Zeit für andere Dinge – beispielsweise, um sich um die weichen Faktoren zu kümmern.

Für Christoph Kull, Regional Vice President DACH und Country Manager

HR-Software soll künftig überall und einfach wie bekannte Online-Dienste zu nutzen sein.

zeit abbilden – „so, wie bei Netflix oder Amazon ja auch die letzten Käufe angezeigt werden“, so seine Vorstellung eines zeitgemäßen Performance-Management-Tools.

Auch bei Haufe-Umantis steht das Thema „zeitgemäßes Feedback“ auf der Agenda: „Gemeinsam mit einigen unserer Kunden entwickeln wir gerade Plattformen, die darauf ausgerichtet sind, eine offene Feedbackkultur zu fördern“,

© PIXELESHUTTERSTOCK.COM



Germany bei Workday, gehört zu modernen HR-Systemen auch unbedingt die Möglichkeit, sie auf Smartphone, Tablet und Co zu nutzen. Auch hierfür sieht er ein Beispiel in der privaten Softwarenutzung, denn immer mehr Menschen nutzen Dienste wie Netflix oder Amazon auch mobil, schauen sich etwa Filme auf dem Handy an.

Chance für das Wissensmanagement

Mit dem Wunsch, die Mitarbeiter das HR-System künftig ganz selbstverständlich nutzen und füttern zu lassen, ergibt sich auch die Chance, die Software künftig stärker im Wissensmanagement einzusetzen. Das kommt dem Wunsch vieler (agiler) Unternehmen entgegen, Hierarchien abzubauen und stattdessen in gut verknüpften Netzwerken zu arbeiten. „Wissen muss transparenter gemacht werden, die Zeiten von Herrschaftswissen sind vorbei“, fordert Fassnacht. „Jeder muss an alle Informationen kommen können, wenn coachend geführt und in Netzwerken zusammengearbeitet werden soll.“ Die Netzwerke im System abzubilden, sei dabei nicht die Schwierigkeit, sondern diese auch kulturell umzusetzen.

Für Kull gehört dazu auch die Verknüpfung von HR mit anderen Fachbereichen. „Wir haben beispielsweise neben den HR-Daten auch alle Umsatzzahlen im Workday-System, damit man etwa sehen kann, wie die Vertriebsmitarbeiter ihre Ziele erreichen.“ Auch bei Skillsoft/Sumtotal steht die Verknüpfung im Zentrum: „Konnektivität ist eines der Schlagwörter für 2018 und das erstreckt sich auch über Softwareprogramme und wie diese miteinander kommunizieren“, erklärt Liam Butler, Vice President Corporate Sales EMEA-Region bei Sumtotal – ein Skillsoft-Unternehmen. „Ein HCM-System, das nicht nur Compliance misst, sondern auch zum Beispiel finanzielle oder organisatorische Errungenschaften mit individueller Leistungsbewertung und Nachfolgeplanung verknüpfen kann, bietet einen ganz anderen Rahmen

für Personalentscheidungen jeglicher Art“, so Butler.

Gelingt es den Personaler, ihr HR-System – wie die Anbieter vorschlagen – mit anderen Systemen zu verquicken, könnten sie wohl auch endlich eine bessere Verbindung zum Business bekommen – und so eine zentrale Anforderung aus den Fachbereichen besser erfüllen.

Skeptik bei künstlicher Intelligenz

Die durch die Verquickung der Systeme entstehende größere Datenbasis spielt für die Anbieter eine wichtige Rolle für das HR-Analytics der Zukunft. „Unser

– und zwar nicht nur die in HR, sondern alle Mitarbeiter – und wie sollten sie sich weiterentwickeln? Das geht nur mit einer guten Informationsbasis – und dazu braucht man ein gutes HR-System.“

Dass angesichts der immer besseren technischen Möglichkeiten – vor allem im Bereich künstliche Intelligenz – die Software selbst darüber entscheiden könnte, wer eingestellt wird, welche HR-Maßnahme zum Mitarbeiter passen und wer gefeuert wird, glauben die Anbieter allerdings nicht – schon allein, weil die Technik dazu noch nicht in der Lage sei: „Wir sind Lichtjahre davon entfernt, dass die Maschinen die Menschen ersetzen können“, sagt Skura. „Aber Software kann die Personaler entlasten – und diese können sich mehr um das Zwischenmenschliche kümmern.“

Auch Link von Talentsoft sieht eine Automatisierung von HR-Prozessen kritisch. „Wir können mit Software gewisse Prozessschritte automatisieren, Informationen bereitstellen und damit die Arbeit erleichtern – aber die Entscheidungsfindung soll bei einem Menschen liegen und nicht bei einer Maschine“, so Link.

Auch, wenn die Software ihrer Meinung nach keine eigenständige Entscheidungen fällen soll, kommt bei den Anbietern künstliche Intelligenz zum Einsatz – in Form von Chatbots: Bei Oracle werden sie beispielsweise schon verwendet, um FAQ, also häufig gestellte Fragen, zu beantworten. „Für solche Aufgaben brauchen wir keine gut ausgebildeten Personaler“, sagt Skura. Künftig soll die Technologie noch mehr eingesetzt werden.

Demokratisiertes Lernen

Um Mitarbeiter und Personaler gut auf die genannten Anforderungen wie schnelle Veränderungen, neue Kollaborationsformen und technische Neuerungen vorzubereiten, wollen die Softwarehersteller künftig noch stärker auf Lernen setzen, wie sie unisono ankündigen. Dafür wollen sie eine neue Art zu

„Software kann Informationen bereitstellen – aber die darauf beruhenden Entscheidungen müssen Menschen treffen, nicht Maschinen.“

Uwe Link ist Direktor der DACH-Region bei Talentsoft

großes Thema ist hier das Benchmarking“, sagt Grotherr. „Wir bieten unseren Kunden einen Benchmark, der alle Kunden umfasst: Die Daten aller Unternehmen, die unser System verwenden, fließen dort anonymisiert ein.“ Unternehmen können sich dann beispielsweise mit anderen Unternehmen aus der eigenen Branche benchmarken und daraus ableiten, an welchen Stellen etwas getan werden müsste, sagt Grotherr. Auch für Oracle ist HR-Analytics ein wichtiges Thema – so könne man die Wirkung von HR-Maßnahmen überprüfen und sehen, ob man die richtigen Mitarbeiter an Bord geholt hat, so Skura. Ähnlich sieht auch Kull von Workday die Aufgabe von HR-Analytics. „Untreibt zweierlei um: Wie können Mitarbeiter bessere Entscheidungen treffen

„Der Algorithmus wächst mit seinen Aufgaben: Nach einer Weile bietet er dem Mitarbeiter ein personalisiertes Trainingsprogramm an.“

Michael Grotherr ist Vice President DACH bei Cornerstone

lernen fördern: „Die Halbwertszeit von Wissen hat sich verkürzt – damit ist die Anforderung gestiegen, sich schnell und bedarfsgerecht weiterzubilden“, so Kull.

Dabei sollen auch neue Lernformate zum Einsatz kommen, die die Anbieter künftig stärker als bisher in ihre Software einbinden wollen: Die Beispiele gehen von (Youtube-)Videos über Ted Talks hin zu Offline-Formaten wie Mentoren, Buddys („Lernkumpel“) oder Social Sabbaticals. Mit diesen neuen Formaten sehen die Anbieter auch eine Demokratisierung von Lerninhalten einhergehen: Mitarbeiter müssten Lerninhalte selbst erstellen können, aber auch mit personalisierten, auf ihre aktuelle und künftige Rolle angepassten Prozessen und Inhalten unterstützt werden, fordert Kull. Auch beim Lernen prognostizieren

ADD-ON

In der App finden Sie den Gartner Magic Quadrant Talent-Management-Software, der Orientierung zu den Anbietern gibt.

viele Anbieter eine Netflixifizierung. Ihre Vorstellung: Der Mitarbeiter soll nicht mehr selbst nach Trainings suchen, sondern anhand seiner Rolle und früherer Weiterbildungen neue Trainings vorschlagen bekommen – ähnlich, wie er es von Netflix oder Amazon kennt. Manche Anbieter treiben das Konzept noch weiter und wollen so auch den Karriereweg der Mitarbeiter fördern: „Unser Algorithmus gleicht auch ab, welche Karrierepfade Mitarbeiter in der Vergangenheit beschritten haben und welche Trainings sie dorthin geführt haben“, erläutert Grotherr. „Der Algorithmus wächst mit seinen Aufgaben, vergleichbar mit dem von Netflix: Wenn man sich dort das erste Mal anmeldet, bekommt man ein Standardprogramm vorgeschlagen.

Nach einem halben Jahr sieht das ganz anders aus: Dann bekommt man personalisierte Empfehlungen“, so Grotherr.

Datenschutz ist ein „Must-have“

Attraktiver, spannender, intelligenter: Die Anbieter haben für die nahe Zukunft große Pläne und Visionen. Doch für das nächste Jahr haben sie auch ein Dauerbrennerthema auf der Agenda: „Für Personalabteilungen wird das nächste große Thema die Datenschutz-Grundverordnung, die im Mai 2018 in Kraft tritt“, sagt Link von Talentsoft. „Der verantwortungsvolle Umgang mit den besonders sensiblen Personaldaten stellt sie dann noch mehr vor große Herausforderungen, bei denen wir als Anbieter von HR-Softwarelösungen die richtige Antwort haben müssen.“ Auch Butler von Skillsoft/Sumtotal verweist auf die immer wichtigere Rolle, die IT-Sicherheit künftig beim Thema „HR-Software“ spielt: „Cyber Security wird an Bedeutung gewinnen – und das mit rasanter Geschwindigkeit“, prognostiziert der EMEA Sales Vice President von Sumtotal. ■

Gemeinsame Ziele mit Kunden und Mitarbeitern



Füreinander da sein – darauf kommt es an!

Deshalb **motivieren** wir unsere Mitarbeiter, bieten ihnen stetig **neue Herausforderungen** und fördern die persönliche sowie berufliche **Weiterentwicklung**.

Freuen Sie sich auf Mitarbeiter, die gerne zur Arbeit gehen und den Einsatz bei Ihnen schätzen.

Wir bewegen Menschen,
Menschen bewegen uns.

www.piening-personal.de