



Applikationsmanagement – das Shared Service Center (SSC) der Zukunft

Stefan BAUMGARTNER, ASFINAG Maut Service GmbH

Klaus TROLP, HR Force EDV-Beratung GmbH



Entstehungsgeschichte

- ☐ Mehrere Firmen / Systeme
 - ☐ ÖSAG
 - ☐ ASG
 - ☐ ASFINAG
- ☐ Systemzusammenlegung
- ☐ Betreuung durch Berater schwierig
 - ☐ Verfügbarkeit nur nach Terminvereinbarung
 - ☐ Dringende Probleme nicht zeitgerecht abzuhandeln

Entscheidung für Applikationsmanagement

- ☐ Umfassende Betreuung
- ☐ Ausfallssicherheit
- ☐ Dokumentierte Abläufe / Problembehebungen



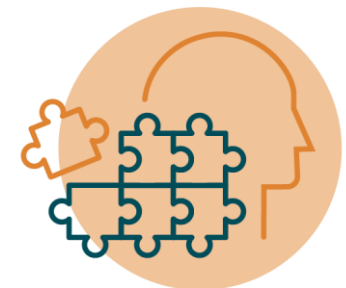


❏ SAP ECC 6.0 mit EHP 8 (On-Premise)

- ❏ Personaladministration
- ❏ Organisationsmanagement
- ❏ Personalverrechnung
- ❏ Zeitwirtschaft
- ❏ Reisemanagement
- ❏ Personaleinsatzplanung
 - ❏ PEP App
- ❏ ESS/MSS (Fiori)

❏ SuccessFactors (Cloud)

- ❏ Learning
- ❏ Recruiting
- ❏ Performance (geplant)
- ❏ Succession Planning (geplant)
- ❏ Onboarding (offen)



Scope HCM Applikationsmanagement



❏ Betriebsunterstützung

- ❏ Entstörung bei Incidents
- ❏ Support bei Fachbereichsanfragen

❏ Change Management

- ❏ Consulting bei Anforderungen
- ❏ Erstellung von Spezifikationen und Angeboten
- ❏ Kundenentwicklungen
- ❏ Projektmanagement

❏ Planbare Tätigkeiten/Laufende Unterstützung

- ❏ AdHoc Fehlerbehebung bei Abrechnungsproblemen
- ❏ Release Upgrades
- ❏ LCP-Einspielungen



Support Team Struktur



Asfinag

- ☐ HCM Fachabteilung
 - ⊕ Human Ressources
 - ⊕ Personalverrechnung
- ☐ SAP CC (SAP Competence Center)
 - ⊕ First / Second Level Support für HCM
 - ⊕ Unterstützung der Fachabteilung
 - ⊕ Tickethandling

HR Force

- ☐ Applikationsmanagement Team
 - ⊕ Hauptansprechpartner Applikationsmanagement
 - ⊕ Schlüsselpersonal für definierte HCM Module
 - ⊕ Support Mitarbeiter
- ☐ Outsourcing
 - ⊕ Team der externen Personalabrechnung





Incident Management

- ❏ Abbildung der Incidents im System Remedy
 - ❖ SLA-Zeiten laut Störungs-Kategorie werden im System gemessen
- ❏ ASFINAG 1st Level Support erfasst Störungsticket
- ❏ SAPCC bewertet die Kategorie der Störung (P1-P4)
- ❏ SAPCC erstellt bei Bedarf einen Lieferanten-Task und weist HR Force zu

- ❏ Task-Dispatching durch HR Force
- ❏ Bearbeitung des Tasks durch Spezialisten bei HR Force
- ❏ Lösung wird durch HR Force zurückgemeldet
 - ❖ Dokumentation der Lösung
 - ❖ Transportaufträge

- ❏ Testen durch ASFINAG Fachbereich
- ❏ SAPCC schließt das Störungsticket nach erfolgreichem Test

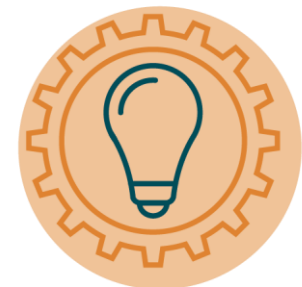




- ❏ Abbildung der Changes im ALM System Polarion
 - ❏ SLA-Zeiten werden im System gemessen

- ❏ Abwicklung Change Minor (Aufwand < 5 Personentage)
 - ❏ ASFINAG Fachbereich gibt die Anforderung zur Umsetzung frei (ASFINAG Sharepoint-Portal)
 - ❏ SAPCC beauftragt die Umsetzung bei HR Force (Polarion)

- ❏ Abwicklung Change (Aufwand > 5 Personentage)
 - ❏ SAPCC erfasst Anforderung und beauftragt HR Force mit einer Spezifikation und einem Angebot (Polarion)
 - ❏ Das von HR Force bereitgestellte Angebot und die Spezifikation werden vom SAPCC geprüft
 - ❏ ASFINAG Fachbereich gibt die Anforderung zur Umsetzung frei (ASFINAG Sharepoint-Portal)
 - ❏ SAPCC bestellt das Angebot



Planbare Tätigkeiten / Laufende Unterstützung



Planbare Tätigkeiten

- ☐ Laufende Systemaktualisierung (Hinweisimplementierung)
- ☐ Releasewechsel-Aktivitäten
- ☐ LCP Implementierungen (Gesetzliche Änderungen)
- ☐ Jahreswechsel-Aktivitäten

Laufende Betreuung

- ☐ AdHoc Fehlerbehebung bei Abrechnungsproblemen
 - ◉ Prompte Unterstützung während der Abrechnung
- ☐ Abbildung der 138 ASFINAG Betriebsvereinbarungen
- ☐ Arbeitszeitvereinbarungen

Abwicklung von Sonderthemen (z.B. Home Office)

- ☐ Konzeption
- ☐ Realisierung





- ❏ Laufende Abstimmungen
 - ❏ Zweiwöchige JFX zur Status-Abstimmung der aktuellen Themen
 - ❏ Abstimmung offener Transporte

- ❏ Bei Bedarf zusätzlich Termine zur Abstimmung von Sonderthemen
 - ❏ Abstimmungen mit SAP CC
 - ❏ Abstimmungen mit Fachabteilung
 - ❏ Konzeptionierungsworkshops

- ❏ Bei (umfangreichen) Entwicklungen
 - ❏ Übergabe-Workshops
 - ❏ Test-Workshops
 - ❏ Abnahme-Workshops





❏ Vorteile

- ❏ Probleme werden durch Spezialisten gelöst
- ❏ Zeitgerechte Problemlösungen
- ❏ Immer aktuelles Know How verfügbar
- ❏ Keine Ressourcenengpässe
- ❏ Dokumentierte Abläufe / Lösungen
- ❏ Planungssicherheit (Kosten / Ressourcen)
- ❏ Wichtige Informationen ohne Recherche verfügbar

❏ Nachteile

- ❏ Externe Abhängigkeit
- ❏ Arbeiten auf Zuruf nicht mehr möglich



Applikationsmanagement Team (HR Force)



Team

- ☐ Kernteam: 10 Mitarbeiter
- ☐ Beraterpool: 50+

Kunden

- ☐ 53 (Stand 11/2021)

Arbeitsweise

- ☐ Remote via VPN

Standorte

- ☐ Wien, Mantlergasse
- ☐ Graz, Hofgasse



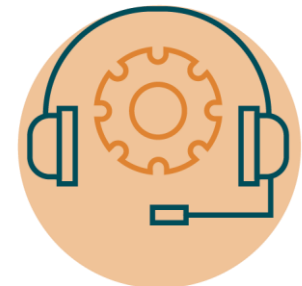


- ❏ Ticket Verwaltung
 - ❏ Inbound Schnittstelle
 - ❏ Statusverwaltung
 - ❏ Dokumentation der Lösungen

- ❏ Hot News
 - ❏ Monatliches Informationsservice für Fach- und IT-Abteilung

- ❏ Planungen
 - ❏ Planung von LCP Upgrades
 - ❏ Planung von Systemaktivitäten mit HCM Bezug


- ❏ Know How Pool
 - ❏ Training
 - ❏ Schulungen
 - ❏ Informationsaustausch








Skalierbare Inklusiv-Leistungen


BASIS Paket

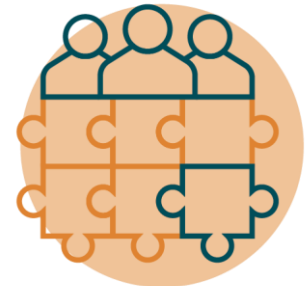
-  Fundierte Basis für Ihr SAP HCM Applikationsmanagement
-  Ticketverwaltung
-  Anpassung der Kollektivvertragstabellen

PLUS Paket

-  Betreuung des Transportwesens
-  Hinweis Monitoring
-  Support Package

PREMIUM Paket

-  Support Package Planung
-  Schnittstellenmonitoring





Systemzugang

- ☐ Zugang mittels VPN Tunnel

Benutzer

- ☐ Personalisierte User
- ☐ User on Demand (Firefighter)

Datenschutz

- ☐ DSGVO wird selbstverständlich berücksichtigt
- ☐ NDA (Geheimhaltungsvereinbarung)

