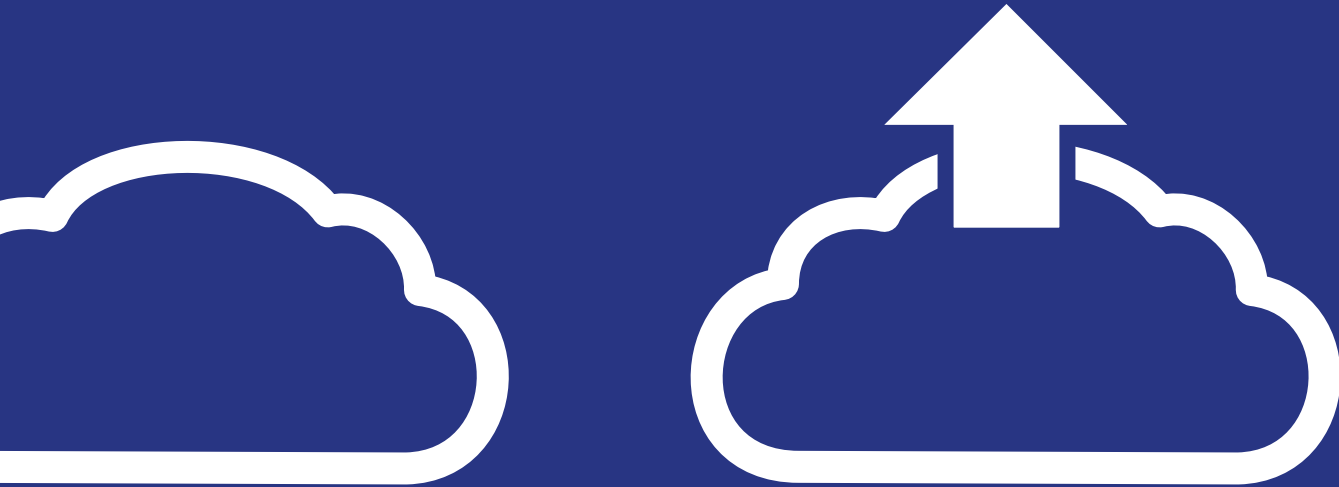


# „Im Mittelpunkt steht das positive Benutzererlebnis“

Zwischen Cloud- und On-Premise-Lösung:  
HR-Software unterstützt die digitale  
Transformation des Unternehmens





Unternehmen setzen zunehmend auf agile, dezentrale Strukturen mit flachen Hierarchien, interdisziplinären Teams und einem hohen Maß an Selbstorganisation. Die Erwartung an die Hersteller von HR-Software ist, dass sie diesen Kulturwandel vorantreiben. Zu den Marktführern gehört SAP SuccessFactors, ein Servicepaket, das bis 2025 vollständig in die Cloud wechseln soll. Nicht jeder Kunde ist davon begeistert. Ein Gespräch mit Dirk Hakenes, bei SAP in Walldorf Head of SuccessFactors Germany.



**Dirk Hakenes**

ist seit 2014 Head of SuccessFactors Germany der SAP SE, Walldorf. Der Diplom-Betriebswirt begann seine Laufbahn 1996 in der SAP-Entwicklung. Es folgten Stationen in Marketing und Vertrieb.

**Herr Hakenes, SAP SuccessFactors gilt als umfassendes Servicepaket für die Personalabteilung. Was sind die entscheidenden Merkmale?**

**DIRK HAKENES** Was uns generell auszeichnet, sind modernste Bedienoberflächen, auf die Sie von überall zugreifen können, sei es über ein mobiles Endgerät oder den PC. Zudem bieten wir zahlreiche Best Practices – von der branchenspezifischen Stellenbeschreibung über Qualifikationskataloge bis zu integrierten Berichten und Personalkennzahlen. Also praktisch zu allen personalwirtschaftlichen Themenfeldern. Darüber hinaus verfolgen wir mit SAP SuccessFactors einen mitarbeiterzentrierten Ansatz. Im Mittelpunkt steht das positive Benutzererlebnis, die Employee Experience, denn wir möchten die Mitarbeiter in ihrem Arbeitsalltag möglichst optimal unterstützen. Dazu gehören der Einsatz von Chatbots, die beispielsweise neuen Mitarbeitern Fragen beim Onboarding beantworten, individuelle Weiterbildungsvorschläge auf Basis von Empfehlungen ähnlicher Profile oder auch neue Themen wie Work-Life-Balance, für die wir spezielle Lösungen anbieten.

**Welche Anforderungen stellen die Kunden?**

**HAKENES** Unsere Kunden erwarten, dass wir mit SAP SuccessFactors ihre HR-Transformation und damit letztlich die digitale Transformation ihres gesamten Unternehmens unterstützen. Für die meisten Unternehmen bedeutet die digitale Transformation ihrer Geschäftsprozesse, dass die traditionelle Unternehmensorganisation mit der Dynamik der Veränderungen nicht mehr Schritt halten kann. Dementsprechend entwickeln immer mehr Unternehmen agile, dezentrale Strukturen mit flachen Hierarchien, interdisziplinären Teams und einem hohen Maß an Eigenverantwortung und Selbstorganisation. Die Erwartungshaltung an uns ist, dass wir mit unseren Lösungen genau diesen Kulturwandel unterstützen.

## **VERANTWORTUNG GEGENÜBER BESTANDSKUNDEN**

Daneben haben wir als SAP ein hohes Maß an Verantwortung gegenüber unseren langjährigen Bestandskunden und deren etablierten Prozessen und Systemen. Hier erwarten unsere Kunden, dass wir klar definierte Wege aufzeigen, wie eine HR-Transformation mit uns gelingt.

**Die lokale Nutzung von SAP Human Capital Management ist bei den Anwendern immer gut angekommen. Deshalb gab es viel Kritik, als man erfuhr, dass SAP diese On-Premise-Lösung nur bis 2025 unterstützen wolle und die Kunden danach in die Cloud zu SAP SuccessFactors wechseln sollten. Inzwischen haben Sie eine neue On-Premise-Lösung angekündigt und deren Wartung bis 2030 zugesichert. Glauben Sie nicht mehr an die Cloud?**

**HAKENES** Selbstverständlich glauben wir an die Cloud. SAP SuccessFactors bleibt die HCM-Lösung der Zukunft, in die wir investieren und in der Innovation stattfindet. Aus gutem Grund, denn nur eine Cloud-Lösung kann mit der Geschwindigkeit der HR-Transformation mithalten. Wir wollten aber für unsere über 3 000 deutschen On-Premise-Bestandskunden im HCM die Frage beantworten, wie es nach 2025 mit ihren bestehenden Installationen weitergeht. Die Mehrzahl unserer Kunden hat zwar bereits heute eine Roadmap für die Transformation in die Cloud, allerdings schaffen nicht alle Kunden die vollständige Transformation bis 2025. Daher lautet unsere Antwort: Sie bekommen fünf Jahre mehr Zeit – wenn Sie diese Zeit benötigen.

**Was macht SAP SuccessFactors gegenüber klassischen On-Premise-Lösungen besser?**

**HAKENES** Einige Punkte sind ja schon genannt: die modernen Oberflächen, der Fokus auf die Endnutzer, die zahlreichen Best Practices und die Flexibilität beim

Ausbau der Digitalisierung. Dazu kommt ein völlig neues Modell der Kundenbetreuung. Diese beginnt mit regelmäßigen Innovationen, die wir in der Regel viermal pro Jahr ausliefern und die einfach und schnell genutzt werden können. Damit unsere Kunden immer über alle Neuerungen informiert sind, unterstützen wir sie zudem durch Customer Engagement Executives. Deren Aufgabe ist es, als Ansprechpartner für den Personalbereich unserer Kunden zur Verfügung zu stehen und sicherzustellen, dass die jeweils Verantwortlichen mit allen relevanten Informationen versorgt sind und somit frühzeitig Innovationen einplanen können.

## **NEUES BETRIEBSMODELL**

Hinzu kommen zahlreiche weitere Angebote, die wir online zur Verfügung stellen, wie zum Beispiel unsere SuccessFactors Community als Austauschplattform, eine Peer-Match-Suche, integrierte Schulungsangebote und vieles mehr. SuccessFactors ist nicht nur eine neue Lösung, sondern beinhaltet eben auch ein neues SaaS-Betriebsmodell mit den genannten Kosten- und Funktionsvorteilen.

**Wie sieht es speziell im deutschsprachigen Raum aus?**

**HAKENES** Im deutschsprachigen Raum sind wir mit SuccessFactors sehr erfolgreich und gewinnen Jahr für Jahr Kunden im dreistelligen Bereich hinzu, in allen Branchen und Größen. Gerade in Deutschland, Österreich und der Schweiz haben wir neben engen, langjährigen Kundenbeziehungen zudem ein hervorragendes Partnernetzwerk, das unsere Kunden mit ihren Dienstleistungen unterstützt und begleitet. Neben reiner Beratung zur Einführung von SuccessFactors bieten die Partner umfangreiche Unterstützung im Rahmen der Strategie zur Digitalisierung des Personalwesens. Darüber hinaus werden zahlreiche Lösungserweiterungen auf Basis der SAP Cloud Platform angeboten, die das Portfolio abrunden. Insgesamt erleben wir ge-

rade einen echten Wandel hin zu Cloud-Lösungen.

**Die Anfang 2018 veröffentlichte Umfrage der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG) legt nahe, dass nur rund sieben Prozent der Anwender eine Cloud-Only-Lösung anpeilen. Für die Zu-**

**Glaubwürdigkeit als deutsches Unternehmen mit deutschen Rechenzentren und Sitz in Walldorf. Was die funktionalen Anforderungen angeht: Hier steht vor allem HR Core, also Stammdaten, Abrechnung und Zeitwirtschaft, im Fokus. Viele Unternehmen haben hier unsere Lösungen massiv an ihre spezifischen Prozesse angepasst. Diese**

**schen Abbilden der notwendigen Funktionen und Reduktion von Komplexität.**

**Wie gehen Sie mit dem Thema der Sicherheit vor gezielten Angriffen um?**

**HAKENES** Die Sicherheit unserer Rechenzentren ist für SAP von höchster Bedeutung. Unsere Rechenzentren gehören zu



Server-Center von SAP in St. Leon-Rot

**rückhaltung gibt es mehrere Gründe: Die Unternehmen sehen nicht alle funktionalen Anforderungen erfüllt, sie befürchten Probleme hinsichtlich Compliance und Sicherheit. Und sie fürchten, die Kontrolle über die Software zu verlieren. Wie ernst nehmen Sie diese Bedenken?**

**HAKENES** Bedenken hinsichtlich Compliance und Sicherheit hören wir nur noch selten. Nach nunmehr fast sieben Jahren SAP SuccessFactors haben wir hinlänglich bewiesen, dass wir alle Anforderungen in dieser Richtung erfüllen. Geholfen haben hier ein hohes Maß an Transparenz und unsere

eigentliche Stärke hat aber auch zu hoher Komplexität und hohen Aufwänden bei Pflege und Erhalt der Systeme geführt.

### **KOMPLEXITÄT VERRINGERN**

Auch SuccessFactors bietet die Möglichkeit, solche kundeneigenen Erweiterungen und Anpassungen vorzunehmen, beispielsweise über die SAP Cloud Platform. Mit unseren aktuellen Programmen wie Upgrade2Success wollen wir genau hier in die Diskussion einsteigen und mit unseren Kunden den richtigen Weg finden zwi-

den modernsten weltweit, gerade in Deutschland investieren wir aktuell in ein neues Rechenzentrum am Standort Walldorf. Wir führen in unseren Rechenzentren regelmäßige Audits durch und sind zertifiziert nach allen gängigen Standards. Unsere Kunden haben zudem die Möglichkeit, gemäß den SOC-Standards die entsprechenden Prüfberichte einzusehen.

**Was wird bei der neuen On-Premise-Lösung wirklich „neu“ sein? Welche Verbesserungen gegenüber SAP HCM sind zu erwarten?**



**HAKENES** Entsprechend der Produktbezeichnung SAP HCM OnPremise for S/4 HANA wird die Lösung auf einer S/4 HANA-Instanz betrieben. Die für Januar 2025 angekündigte HCM-Lösung wird die Basisfunktionalitäten wie die bisherige SAP-ERP-HCM-Lösung umfassen. Größere Änderungen im Vergleich zu SAP ERP HCM sind nicht geplant. Innovationen werden weiterhin in SuccessFactors vorangetrieben. Der Schwerpunkt aller Investitionen im HCM liegt klar in der Cloud. Dementsprechend ist SAP ERP HCM OnPremise for S/4 HANA auch keine Alternative zu SuccessFactors, sondern eine Übergangstechnologie.

#### Welche Lösung empfiehlt sich für welche Kunden?

**HAKENES** Wir empfehlen unseren Kunden klar den Weg in die Cloud mit SAP SuccessFactors.

#### Die DSAG-Umfrage hat auch ergeben, dass viele Anwender sich eine Hybrid-Lösung aus lokaler Nutzung und Cloud vorstellen können. Wie passt das in Ihre Produktstrategie – und welche Bedeutung hat dabei Upgrade2Success?

**HAKENES** Um sich im HR wirklich zu transformieren, ist ein Weg in die Cloud unabdingbar. Jedes Unternehmen kann diesen essenziellen Schritt aber in seinem eigenen Tempo gehen. Hybride Lösungen erleichtern eine schrittweise Verlagerung. Das bedeutet, Kunden von SAP SuccessFactors können entscheiden, welche Prozesse sie als erstes cloudbasiert angehen – je nach Handlungsbedarf und Nutzenpotenzial. Es werden keine bestehenden Prozesse gefährdet, und das Unternehmen kann erste Erfahrungen in der Umstellung in die Cloud sammeln.

#### HYBRIDLÖSUNGEN IM BLICK

Daher sind hybride Betriebsmodelle Teil unserer Strategie und werden von uns unterstützt, beispielsweise durch entsprechende Integrierungszenarien. Upgrade-

2Success ist unser Angebot an unsere Kunden, genau solche Szenarien mit uns und unseren Partnern zu diskutieren und maßgeschneiderte Strategien zu entwickeln.

#### Die Migration von Softwaresystemen ist für viele Anwender ein Albtraum. Was tun Sie, um solche Bedenken zu zerstreuen?

**HAKENES** Wir verweisen auf die zahlreichen Projekte zur HR-Transformation mit SAP SuccessFactors und die damit erzielten Erfolge. Vor wenigen Wochen waren wir zusammen mit rund 3 000 begeisterten Kunden auf unserer Hausmesse SuccessConnect in Berlin. Dort wurden genau solche Erfolgsgeschichten vorgestellt, unter anderem von so unterschiedlichen Kunden wie Bertelsmann, Bilfinger, Commerzbank, Dr. Oetker, Europäisches Patentamt, Kärcher, Ledvance, Rehau, SIX, Telefónica – um nur einige Namen zu nennen. Das überzeugt und schafft Vertrauen.

#### Was können Sie bezüglich der Preisgestaltung sagen? Wird die neue On-Premise-Lösung teurer?

**HAKENES** SAP ERP HCM OnPremise for S/4 HANA wird ab 2023 zur Verfügung stehen, bis dahin wird es auch detaillierte Aussagen zur Preisgestaltung geben.

#### Die DSAG ist in der Vergangenheit ein zunehmend kritischer Partner für SAP gewesen. Welche Perspektive sehen Sie für die Zusammenarbeit?

**HAKENES** Die DSAG ist und bleibt für uns ein wichtiger und wertvoller Ansprechpartner. Übrigens: Auch innerhalb der DSAG gibt es mittlerweile Arbeitskreise zu SuccessFactors, mit denen wir uns offen und vertrauensvoll zur Digitalisierung der SAP-Systeme austauschen. Das freut uns natürlich ganz besonders, denn es zeigt, dass sich die DSAG auch mit dem Thema Cloud und HR beschäftigt.

#### Personalmanagement ist ein umfangreiches Thema auch für Unternehmen, die auf diesem Gebiet Lösungen für andere

#### bereitstellen. Was sind die drei entscheidenden Leitplanken für Personalmanagement bei SAP?

**HAKENES** Unser Anspruch ist, für unsere Mitarbeiter das attraktivste Unternehmen in Deutschland zu sein. Wir haben Spitzenbewertungen auf Arbeitgeberbewertungsplattformen wie Glassdoor oder Kununu. Auch unsere internen Bewertungen sind sehr gut, die Fluktuationsquote beträgt nur ein Prozent. Dafür tun wir einiges mit einer ganzen Reihe an Programmen. Das geht von der Möglichkeit der Mobilarbeit für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Jobsharing und Co-Leadership bis zu Social Sabbaticals und Fellowships, die wir anbieten.

#### FLEXIBILITÄT IM EIGENEN HAUS

Darüber hinaus haben wir das Ziel, ein möglichst flexibles und agiles Unternehmen zu sein. Wir müssen rasch auf Veränderungen reagieren und uns anpassen können. Daher sind unsere HR-Prozesse auf Flexibilität ausgelegt. Kontinuierliches Feedback statt jährlicher Beurteilungen, regelmäßige Pulse Checks in Form von Umfragen und ein Set an Kennzahlen, die wir regelmäßig prüfen und zur Steuerung verwenden. Und auch bei SAP geht es um Effizienz. Trotz stetigen Wachstums müssen wir die Ausgaben für HR möglichst konstant halten, beziehungsweise auf das erforderliche Maß beschränken. Das gelingt uns auch, unter anderem dank einer stabilen Plattform mit SAP SuccessFactors als HR-Lösung. ●

Das Gespräch führte Christoph Stehr, Wirtschaftsjournalist in Hilden.