

Case Study

Digitale Transformation bei Hamburg Süd



Auf einen Blick

Die Organisation

Hamburg Südamerikanische
Dampfschiffahrts-
Gesellschaft A/S & Co KG
www.hamburgsud.com

Branche

Logistik

Kennzahlen

90% der ca. 800 Mitarbeiten-
den nutzen den HR-Service
„Mobiles Arbeiten“ – mit
99,9 % Erfüllungsquote
seitens der IT; 4 HR-Services
sind vollständig digitalisiert,
dadurch ca. 80% weniger
Rückfragen bei HR

Lösung

USU Enterprise Service
Management

Herausforderung

- Die IT soll die Digitalisierung von Serviceprozessen auch in anderen Servicebereichen initiieren, begleiten und umsetzen.
- Der HR-Bereich möchte die Beantragung eines mobilen Arbeitsplatzes digitalisieren. Dabei sind spezifische Anforderungen von HR, Betriebsrat, Datenschutz etc. zu berücksichtigen.
- Über den Betrieb einer Lösung für Enterprise Service Management (ESM) hinaus soll die IT auch das organisatorische Change Management und neue Rollen wie z. B. Service Owner unterstützen.

Warum USU ausgewählt wurde

- Die bestehende USU-Lösung für IT Service Management konnte flexibel durch ein integriertes ESM-Lösungsangebot erweitert werden.
- USU hat bereits ähnlich komplexe Projekte im Bereich ESM erfolgreich umgesetzt.
- Hamburg Süd hat großes Vertrauen in die Lösungskompetenz des USU-Teams – hohe Zufriedenheit mit der bereits bewiesenen Flexibilität und Servicebereitschaft der USU.

Projektmeilensteine

- Analyse und Beschreibung des HR-Service durch IT und HR
- Aufbau des Service-Shops/Warenkorbs für den HR-Service „Mobiles Arbeiten“ und Konfiguration des Serviceprozesses im Tool mit USU-Unterstützung
- Etablierung der Rolle „Service Owner“ im HR-Bereich mit IT-Coaching
- Vermarktung und Roll-out des HR-Service „Mobiles Arbeiten“
- Unterstützung weiterer Services in HR und Facility Management

Vorteile der USU-Lösung

- Durch den HR-Service „Mobiles Arbeiten“ gelang ein reibungsloser Wechsel ins Homeoffice zu Beginn der COVID-19-Pandemie.
- Die hohe Service-Nachfrage konnte rasch und flexibel bedient werden, was zu einer hohen Akzeptanz und Zufriedenheit der Mitarbeiter führt.
- Die Anzahl an Rückfragen ging um 50-60 % zurück Die IT etabliert sich als Coach und Treiber für den „Mind Change“ zu einer produkt- und serviceorientierten Organisation.
- Der neue HR-Service ist ein Erfolgsmodell für die Digitalisierung weiterer interner Services.



Transformation der IT zur Serviceorganisation

Bereits 2014 startete die IT der Hamburg Süd den Transformationsprozess hin zu einer serviceorientierten Organisation. Transparenz zu schaffen, war ein zentrales Ziel aller Projektbeteiligten – und so wählte man den Aufbau eines neuen Servicekatalogs als wichtige Säule für das künftige kundenzentrierte IT-Geschäftsmodell. In der Folge wurden die IT-Services zum Vorbild für andere Fach- und Servicebereiche wie HR oder Facility Management, und das Interesse an einer engeren Zusammenarbeit bei der Digitalisierung von Serviceprozessen wuchs. Die IT initiierte einen intensiven Dialog mit allen beteiligten Stakeholdern, was Vertrauen schuf und die Bedeutung der IT als Service- und Kompetenzpartner stärkte.

„ Wenn eine Organisation das Thema „Service“ lebt, dann ist das USU. Der USU-Berater ist bei uns Teil des Teams. Die USU-Lösung unterstützt uns im IT- und Enterprise Service Management dabei, unsere Services ganzheitlich zu betrachten. Durch die starke Kundenorientierung bei der Service-Digitalisierung konnten IT und HR gemeinsam die Mitarbeiter*innen der Hamburg Süd begeistern und ihnen das tägliche Arbeiten – insbesondere in der Pandemie-Zeit – deutlich erleichtern.“

José Silva, Manager IT Enterprise Service Management, Hamburg Süd

Der Faktor Vertrauen als Basis für den Kulturwandel

Die Kundenperspektive einnehmen – das hatte das IT-Team mehr und mehr verinnerlicht und avancierte mit dieser Fähigkeit zu einem anerkannten Gesprächspartner für den HR-Bereich. Dieser hatte bereits seit längerem den Auftrag, eine Homeoffice-Lösung für die Belegschaft an den deutschen Standorten an den Start zu bringen. Die Umsetzung der dafür erforderlichen Betriebsvereinbarungen wurde durch unterschiedlichste und vielschichtige Faktoren erschwert. Gemeinsam mit HR initiierte die IT deshalb einen Jour-Fix mit den Beteiligten aus HR, Betriebsrat, Datenschutz, Rechtsabteilung etc., um sukzessive die bestehenden Anforderungen und eine mögliche Lösung zu erörtern. Die IT konnte mit der Idee überzeugen, das Prinzip und die Technologie des IT-Servicekatalogs auch für die HR-Services anzuwenden und im konkreten Fall den HR-Service „Mobiles Arbeiten“ komplett im Service-Warenkorb abzubilden.

Für die Definition des Service-Prozesses sowie der Sub-Services und Leistungsumfänge seitens Hardware, Software, Telefonie, Mobile Endgeräte etc. war die Koordination aller Beteiligten notwendig, Von Seiten der HR-Abteilung mussten Nutzungsbedingungen beschrieben und gemeinsam mit dem Betriebsrat und Datenschutzbeauftragten abgestimmt werden. Auch das Thema „Digitale Signatur“ für die Genehmigung galt es zu beachten. Da der Service-Anbieter in diesem Fall die HR-Abteilung war, übernahm eine HR-Mitarbeiterin frühzeitig die Rolle des Service Owners.

Erfolgreicher und reibungsloser Wechsel ins Homeoffice

Innerhalb kurzer Zeit gelang die Umsetzung des neuen HR-Service. Ein Grund dafür: Die im IT-Servicemanagement bereits vorhandene USU-Lösung bot die Möglichkeit zur flexiblen Erweiterung und wird nun als zentrales Servicemanagement-Tool auch für HR-Services genutzt.

Der neue HR-Service „Mobiles Arbeiten“ wurde vor dem Roll-out bei Hamburg Süd über das Intranet beworben. Entsprechend hoch war die Aufmerksamkeit der Belegschaft: Innerhalb von 24 Stunden nach dem Roll-out gingen bereits über 180 Anträge ein. Die nächste Nagelprobe stellte der Beginn der COVID-19-Pandemie und die damit verbundene kurzfristige Verlagerung der Belegschaft ins Homeoffice dar. Das produktive Arbeiten aller Beschäftigten musste innerhalb kürzester Zeit auch im Homeoffice ermöglicht werden. Dank des digitalisierten Prozesses gelang dies reibungslos.

Hohe Transparenz reduziert Rückfragen um bis zu 60%

Sobald ein Anwender über den Service-Warenkorb den Service „Mobiles Arbeiten“ beantragt, muss er die damit verbundene Nutzungsbedingung lesen und mit

seiner digitalen Signatur akzeptieren. Danach erfolgt ein automatischer Abgleich, welches Equipment bereits vorhanden ist und was genau ausgetauscht bzw. neu geliefert werden muss, um ein mobiles Arbeiten zu ermöglichen – z. B. der Austausch Desktop gegen Laptop inklusive Headset. Die benutzerfreundliche Oberfläche des Service-Warenkorbs schafft Transparenz über die einzelnen Services und beschreibt sie jeweils aus der Perspektive des Endanwenders/ Mitarbeiters. Die dahinter liegenden Bestell-, Genehmigungs- und Fulfillment-Prozesse ermöglichen eine sehr rasche Bearbeitung. Dies sorgte nicht nur für die hohe Akzeptanz von Seiten der Belegschaft, sondern steigerte auch die Wertschätzung gegenüber HR und IT.

Auch für weitere Anfragen und Anträge z. B. zum Ausstellen von KITA-Bescheinigungen für Eltern oder die Anmeldung von Nebentätigkeiten wurden die zugehörigen Prozesse digitalisiert. Dies bedeutete schnellere Durchlaufzeiten und bis zu 60 % weniger Rückfragen zu allen Belangen rund um das Arbeiten im Homeoffice. Das HR-Team ist damit deutlich entlastet und kann sich verstärkt um die Aufgaben kümmern, die eine menschliche Interaktion erfordern, z. B. die Mitarbeiterentwicklung und das Recruiting.

Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne.

www.usu.com

