



## **Die Zukunft der Personalarbeit ist kundenzentriert**

**HR Business Design by HRpepper – Rolle, Mindset, Arbeitsweise**

März 2020

# Agenda

- |   |  |          |
|---|--|----------|
| 1 | Kundenzentrierte<br>Personalarbeit             | Seite 3  |
| 2 | Die Evolution von HR                           | Seite 5  |
| 3 | Die Rolle des HR Business<br>Designers         | Seite 7  |
| 4 | Der HR Business Designer als<br>Produktmanager | Seite 10 |
| 5 | Qualifizierung zum HR<br>Business Designer     | Seite 14 |
| 6 | Der Anbieter: HRpepper                         | Seite 17 |



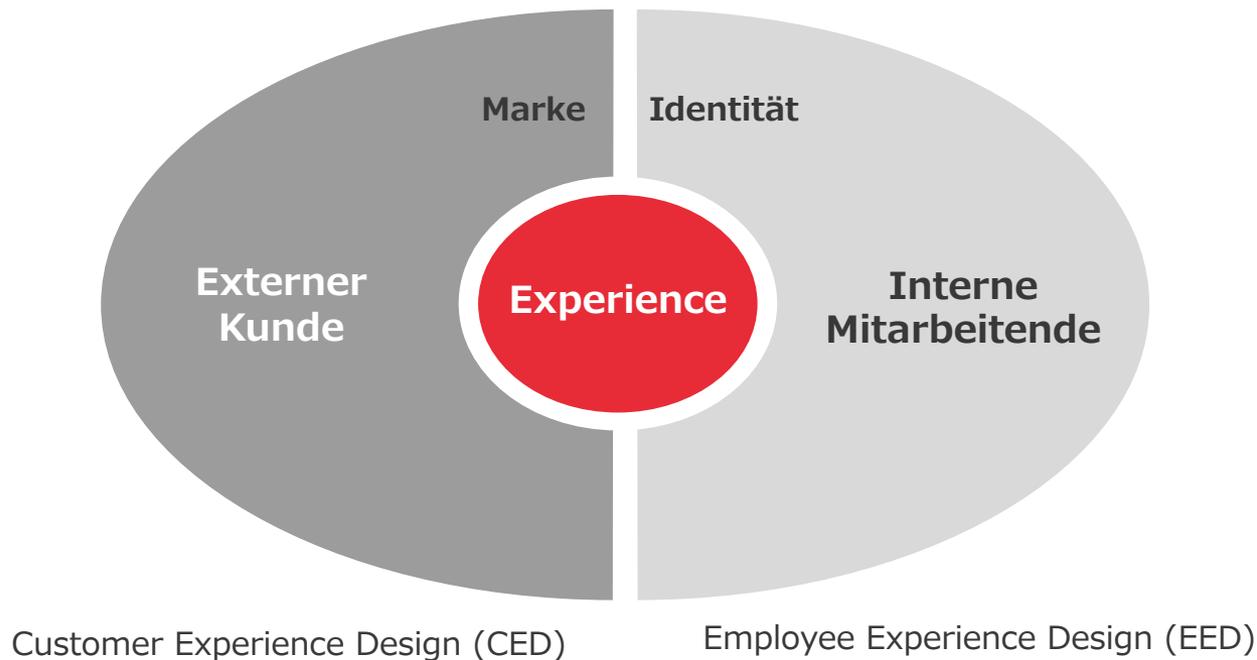


# 1 Kundenzentrierte Personalarbeit

# Außergewöhnliche Kundenerlebnisse basieren auf ausgezeichneten Mitarbeitererlebnissen

## Kundenzentrierte Personalarbeit

Kundenzentrierte Personalarbeit fokussiert sich auf die **Gestaltung ihrer Produkte und Dienstleistungen**, ausgerichtet an den **Anforderungen des Kunden** - der Mitarbeitenden und der Führungskräfte in der Organisation. Nur wenn die Mitarbeitenden ausgezeichnete Erlebnisse in ihrer täglichen Arbeit erfahren, können außergewöhnliche Kundenerlebnisse für externe Kunden gestaltet werden. **Begeisterte Mitarbeitende sind der Schlüssel für begeisterte externen Kunden.**

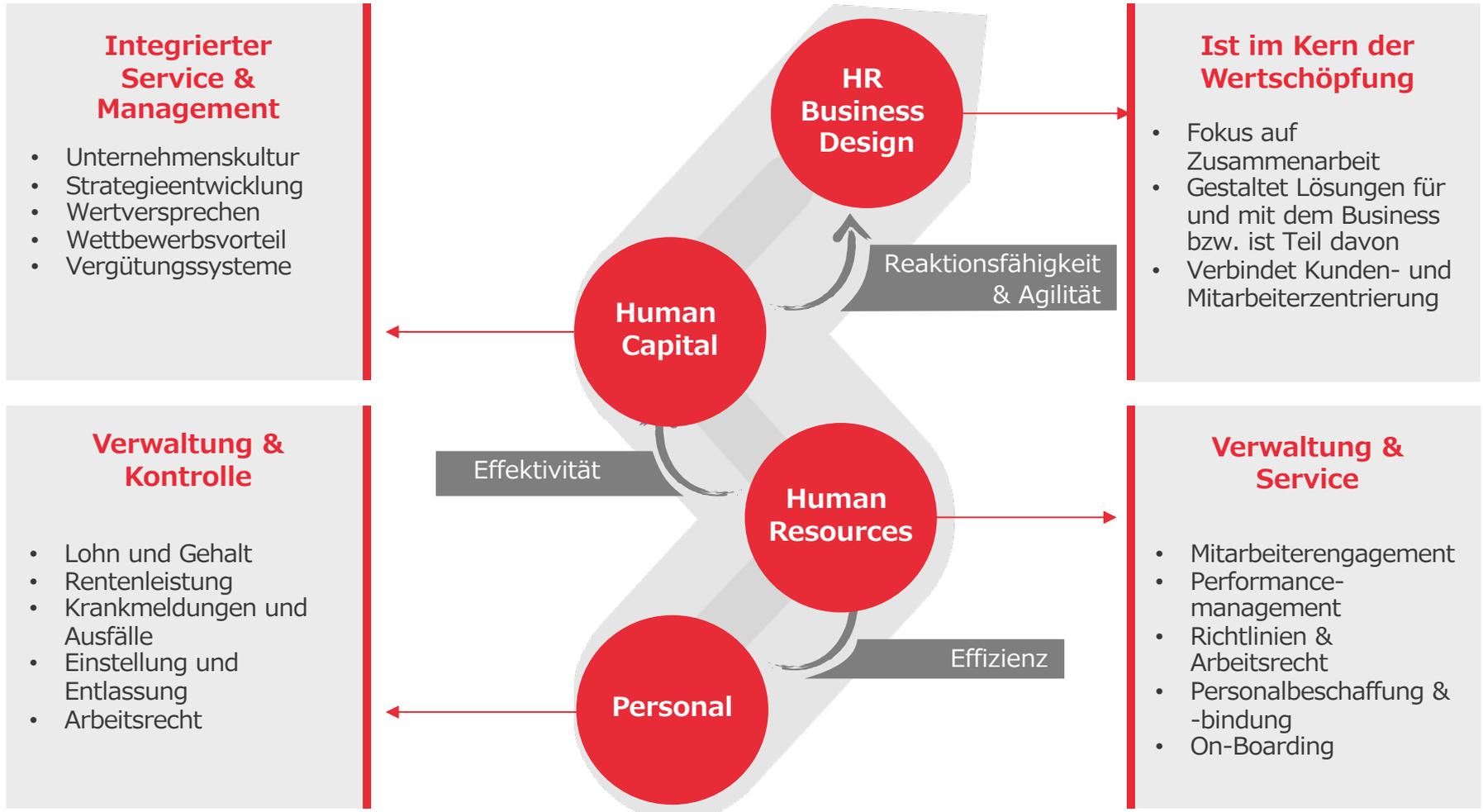




## 2 Die Evolution von HR

# HR Business Design basiert auf kundenzentrierter Personalarbeit und ist notwendig in einer komplexen Welt

## Evolution von HR



2 Evolution von HR



# 3 Die Rolle des HR Business Designer

# HR Business Design heißt unter anderem bedürfnisorientierte und nutzerzentrierte Erlebnisse zu gestalten

## Rolle des HR Business Designer



### Der HR Business Designer

- schafft nutzerzentrierte Erlebnisse
- spürt Innovationen und Trends am Markt auf
- versteht Personalarbeit als das Gestalten von Zusammenarbeit
- entwickelt konkrete, greifbare Produkte, die im ständigen Feedback-Loop auf Augenhöhe mit der Zielgruppe entstehen

# Ein HR Business Designer denkt ganzheitlich, ist veränderungsaffin und handelt unternehmerisch

## Rolle des HR Business Designer



### Fähigkeiten und Kompetenzen allgemein:

- Ganzheitliches Denken (organisatorisch & technisch)
- Veränderungs- & Innovationsbereitschaft
- Gestaltungswille & -fähigkeit
- Kundenzentrierung & Verständnis von Kundenbedürfnissen
- Unternehmerisches Denken & Handeln
- Digitale und technische Affinität

### Fähigkeiten und Kompetenzen im Produktmanagement:

- (Agile) Projektmanagementkompetenz & Management des HR Produkt-Entwicklungsprozess
- HR-Produktkenntnisse
- Analyse- und Übersetzungsfähigkeit von Kundenbedürfnisse in Produktlösungen

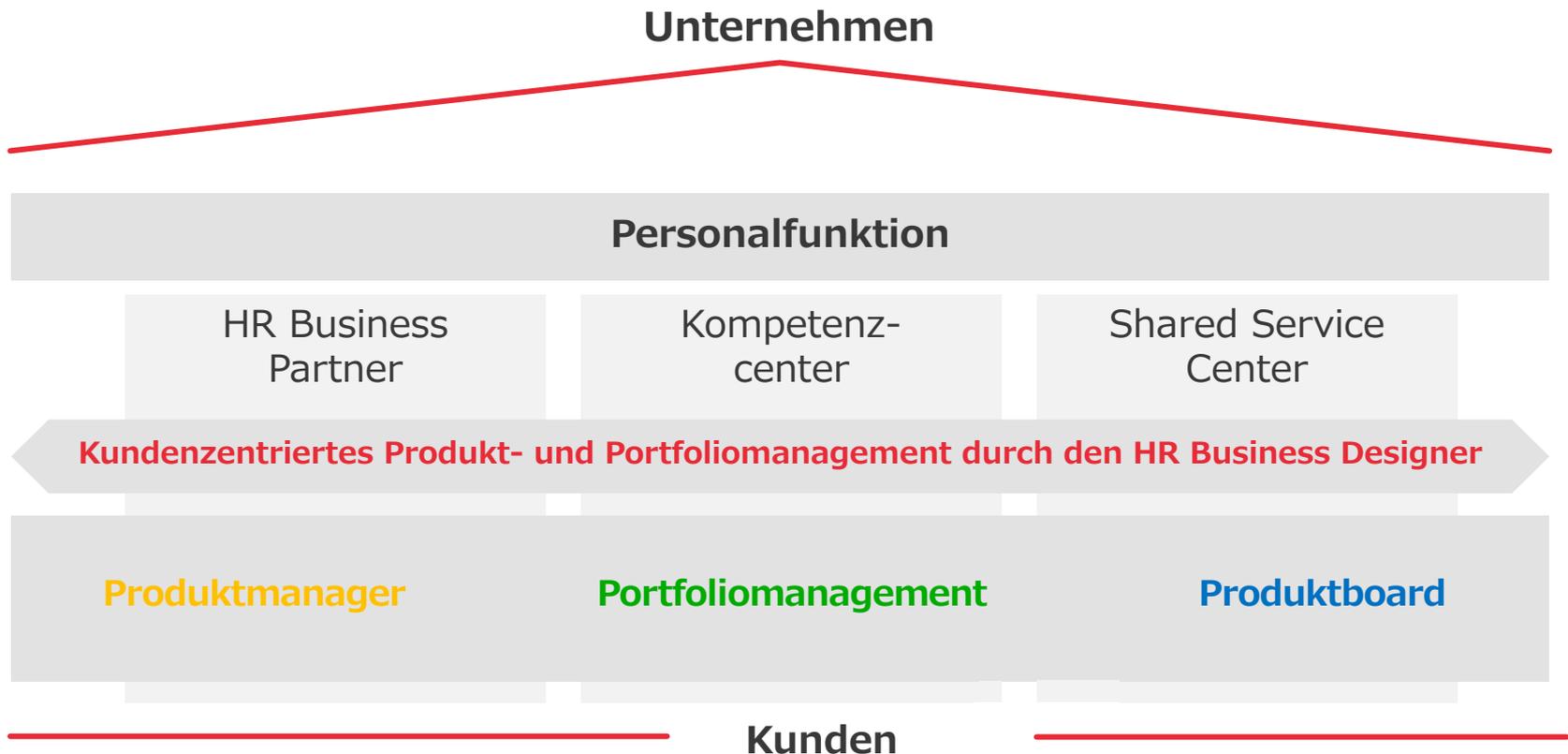


A large steel truss bridge spans a wide river. The bridge's structure is composed of dark metal beams forming a series of triangles. The sky is filled with soft, grey clouds, and bright sun rays break through on the right side. The water in the foreground is dark with gentle ripples. A semi-transparent white banner is positioned across the middle of the image, containing the text.

# 4 HR Business Designer als Produktmanager

# Der HR Business Designer kann als Produktmanager agieren, der die End-to-End-Verantwortung übernimmt

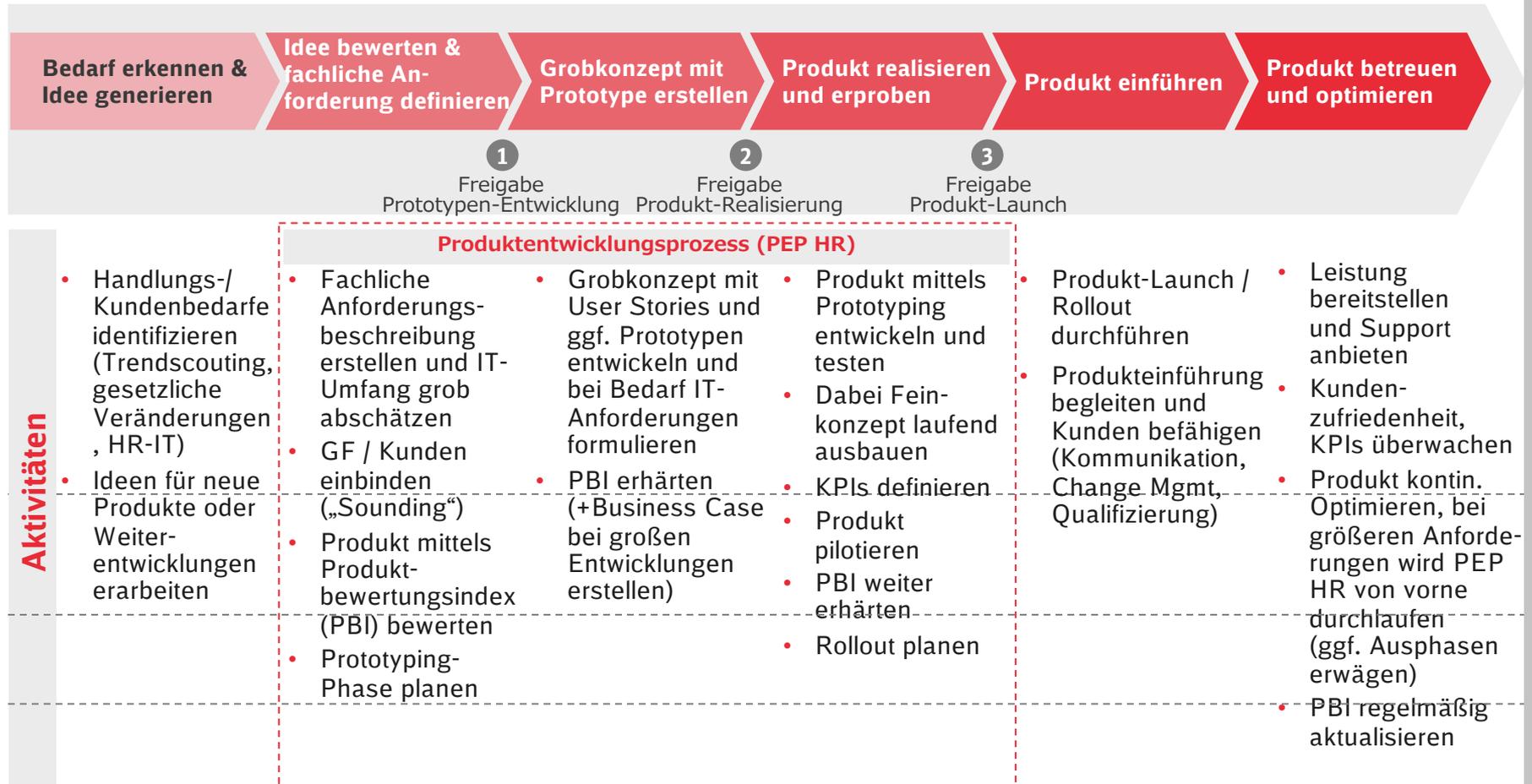
HR Business Designer als Produktmanager



Im HR Business-Partner-Modell bestehen Silos innerhalb der HR-Funktion. Es braucht aber integrative Rollen und Koordinationsmechanismen – bereits auf operativer Ebene. Ein kundenzentriertes Vorgehen ist nötig, das sich der klassischen Funktionslogik widersetzt. Eine Ausprägung des HR Business Designers ist die des Produktmanagers, der eine End-to-End-Verantwortung übernimmt – von der Aufnahme der Bedürfnisse des (internen) Kunden bis zur Auslieferung des Produktes.

# Die Produktentwicklung reicht von der Definition der Anforderungen bis zum Testen der Prototypen

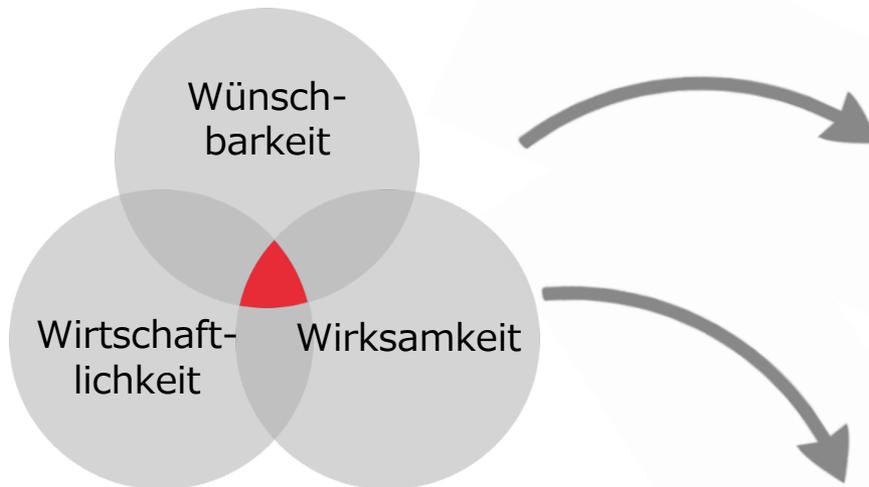
HR Business Designer als Produktmanager



# Der HR Business Designer greift auf Bewertungskriterien zurück, um eine Priorisierung der Produkte vorzunehmen

HR Business Designer als Produktmanager

## Bewertungskriterien erfolgreicher Personalarbeit



Die Bewertungskriterien erfolgreicher Personalarbeit werden mittels Leitfragen zu einem Bewertungsfragebogen operationalisiert, der zur Produktbewertung genutzt wird— Produktbewertungs-Index (PBI). Außerdem steht ein Berechnungswerkzeug zur Verfügung, mit dessen Hilfe alle Produkte eines Portfolios verglichen werden können.

Bewertungsfragebogen

Kategorie	Bewertungsfragen	Punktzahl Frage	Punktzahl Kategorie	PBI	
Wirksamkeit	Wie wirksam...	1 2 3 4 5	MAX 4	}	
	1.1 Anzahl Nutzungsfälle...	■ ■ ■ ■ ■			4
	1.2 Mehrwert je Nutzungsfall...	■ ■ ■ ■ ■			3
	1.3 Übergreifender Mehrwert...	■ ■ ■ ■ ■			2
Wünschbarkeit	Wie zufrieden...		Ø 3	}	
	2.1 Erwartung an Kundennutzen...	■ ■ ■ ■ ■			3
	2.2 Erwartung an Intuitivität...	■ ■ ■ ■ ■			2
	2.3 Erwartung Verfügbarkeit...	■ ■ ■ ■ ■			4
Wirtschaftlichkeit	Wie aufwendig in Nutzungsphase...		MIN 2	}	
	3.1 Personalkosten je Nutzung...	■ ■ ■ ■ ■			5
	3.2 Kosten für Externe/Material...	■ ■ ■ ■ ■			4
	3.3 Fixkosten...	■ ■ ■ ■ ■	2		
	Wie aufwendig in Entwicklung...!		Ø 4		
	3.4 VZP-Tage Entwicklung...	■ ■ ■ ■ ■			2
	3.5 Kosten für HR-IT / Dienstleister...	■ ■ ■ ■ ■			3
	3.6 Organisatorische Komplexität...	■ ■ ■ ■ ■			3
3.7 Org./proz./IT Änderungsbedarf...	■ ■ ■ ■ ■	4			
3.8 Entwicklungsdauer...	■ ■ ■ ■ ■	4			
			Σ 9		

Kategorie	Punktzahl Frage	Punktzahl Kategorie	PBI
<b>Kundenkosten</b>	3	3,25	11,25
<b>Kundenzufriedenheit</b>	3	3,25	11,25
<b>Aufwand</b>	5	3,25	16,25

4 HR Business Manager als Produktmanager

A large steel truss bridge spans a wide river. The bridge's structure is composed of dark metal beams forming a series of triangles. The sun is low in the sky, creating a lens flare effect and casting long shadows. The water in the foreground is dark with some ripples. In the background, there are trees and a distant shoreline.

# 5 Qualifizierung zum HR Business Designer

# Mithilfe der HR Business Designer Qualifizierung kommt das HR-Team auf ein gemeinsames neues Level

## Qualifizierung zum HR Business Designer



Workshop:  
Grundlagen  
- und  
Reflexions  
modul

Projekt-  
team

HR-  
Team



### Ziele

Die Qualifizierung zum HR Business Designer soll den gesamten HR-Bereich in folgenden Aspekten voranbringen:

- Stärkung der **Kundenzentrierung und Innovationskraft**
- Neues **HR Selbstverständnis** als Treiber und Gestalter von Veränderungen
- Verbesserung der **teamübergreifenden Zusammenarbeit** an strategischen Personalthemen
- Impuls für die **Neupositionierung** des HR-Bereichs als echter **Partner der Geschäftseinheiten**



### Inhalte (Überblick)

#### Grundlagen-Modul (2-tägig)

- HR in der VUCA-Welt
- Rollenverständnis HR Business Designer
- HR Business Design Prozess
- Übung Kundenverständnis
- Plan entwickeln, Recherche durchführen, Ergebnisse kondensieren
- Standpunkt definieren, Fragestellung konkretisieren
- Neue Ideen generieren, Lösungsideen auswählen, Ideen (be-)greifbar machen
- Testszenario vorbereiten, Ideen testen
- Transferprojekte vorbereiten

#### Reflexions-Modul (1-tägig)

- Rückblick und Fragen zum Grundlagen-Modul
- Vorstellung der Transferprojekte
- Reflexion HR Business Design Prozess
- Zusammenspiel des HRBD-Prozesses mit anderen agilen Frameworks / Methoden
- Vertiefung Praxisbeispiele
- Ich als HR Business Designer
- Vision gestalten

# Die TeilnehmerInnen der Workshops zur Qualifizierung zum HR Business Designer waren sehr zufrieden

Qualifizierung zum HR Business Designer



*„Der HR Business Designer ist für mich die Landkarte, um gezielt und strukturiert in HR-Veränderungsprozessen und -projekten navigieren zu können.“*

**Justus Breitmeier,  
Head of HR, Hypoport AG**

*„Mir hat die Schulung zum HR Business Designer geholfen, meine eigene Rolle als Personalerin neu zu definieren und mich für die Herausforderungen in agilen Unternehmen zu wappnen.“*

**Anne Göpel, HR &  
Culture Manager,  
Shopware AG**



6 Der Anbieter: HRpepper

# Das Leistungsangebot von HRpepper adressiert die wesentlichen Wertschöpfungstreiber guter Personalarbeit

Der Anbieter: HRpepper



Entwicklung von HR- Funktions- und Personalstrategien



Konzeption und Ausprägung einer kundenzentrierten Personalarbeit (Employee Experience Design (EED), HR Business Designer)



Analyse und Optimierung der HR Leistungserstellung (Service Delivery, Prozessoptimierung, Digitalisierung, Steuerung)



Fachberatung, Konzeption und Umsetzung zu ausgewählten HR Leistungen, bspw.

- Talentmanagement
- Employer Branding
- Rekrutierung
- Performance



Analyse und Konzeption der HR Funktion und des HR Geschäftsmodells



Analyse und Optimierung des HR Leistungsportfolios (HR-Produktkatalog)

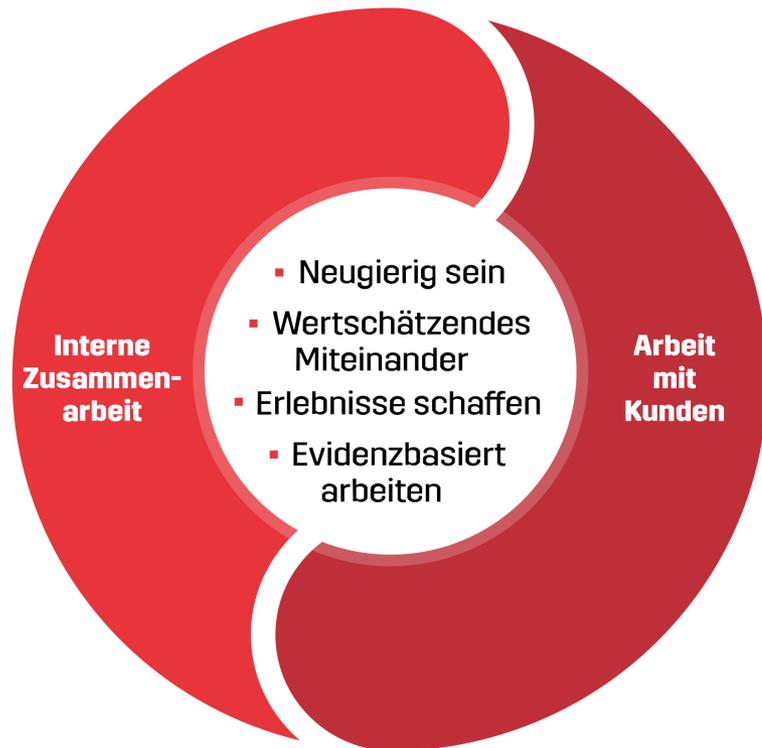


Analyse und Optimierung der HR Strukturen (Rollen, Schnittstellen)



# HRpepper lässt sich bei seiner Beratung von wesentlichen Prinzipien leiten

Der Anbieter: HRpepper



Wir trauen uns immer wieder, **neue Wege** zu gehen – gerne gemeinsam mit dem Kunden. Deshalb setzen wir im Rahmen unserer Workshops zum Beispiel auf innovative Methoden.



Für uns ist ein **wertschätzendes Miteinander** sehr wichtig – von Anfang an. Das ist unserer Erfahrung nach eine wesentliche Voraussetzung, damit sich Mitarbeiter einbringen und das Projekt ein Erfolg wird.



Wir legen auf eine hohe **Erlebnisorientierung** wert. Denn positive Erlebnisse unterstützen menschliches Lernen wirkungsvoll. So wird Prozessgestaltung erfolgreich wirksam.



Wir bekennen uns zur **evidenzbasierten** Beratung. Sie ist die notwendige Basis, um fundierte Konzepte zu erarbeiten. Aus diesem Grund schauen wir auch ganz genau auf die Daten, die bei unseren Kunden erhoben werden.

***Wir beantworten gerne Ihre Fragen! Kontaktieren Sie uns!***

HRpepper GmbH & Co. KGaA

Tempelhofer Ufer 11, 10963 Berlin

T +49 30 2593575 0

F +49 30 2593575 27

Michael Schriber

Senior Experte

[schriber@hrpepper.de](mailto:schriber@hrpepper.de)