Personalwesen

Workflow-unterstützte Prozesse

[18.09.2019] Wie elektronische Workflows die Prozesse in der Personalabteilung unterstützen können, welche Varianten zur Auswahl stehen und warum Verwaltungen auf eine Kombination aller drei setzen sollten, wird in dem Fachbeitrag der Materna-Tochter IQDoQ beschrieben.

Die digitale Transformation der Personalabteilung beginnt in der Regel mit dem Einscannen vorhandener Ordner, um diese in Zukunft als digitale Personalakte zu verwalten. Oft genug endet sie damit allerdings auch schon – und die HR-Prozesse, also die Abläufe, nach denen die Abteilung arbeitet, bleiben unberücksichtigt.
„Über viele Jahre hinweg haben wir die Vorgehensweise für alle anstehenden Aufgaben und Vorgänge in unserer HR-Abteilung handschriftlich dokumentiert“, erläutert Michael Schmidt vom Krankenhaus Porz am Rhein. „Diese Abläufe zukünftig systembasiert abwickeln zu können, wäre eine große Entlastung.“ Diese automatische Prozessunterstützung können elektronische Workflows bieten. Dabei handelt es sich um eine definierte Abfolge von Aktivitäten, die den verantwortlichen Mitarbeitern zugewiesen und mit Bearbeitungsfristen und Eskalationsregeln versehen werden können. Je nach Software-Unterstützung kommen dafür unterschiedliche Varianten zum Einsatz.

Der Klassiker: Grafische Workflow-Modellierung

In der IT werden Workflows meist ganz klassisch als grafisches Prozessdiagramm modelliert. Diese typischen Ablaufdiagramme verzweigen sich zwischen Start- und Endpunkt anhand festgelegter Entscheidungskriterien. Auf den so entstehenden unterschiedlichen Ablaufpfaden sind Aktionen mit den zugehörigen Aufgaben und Dokumenten samt Empfängern hinterlegt – etwa ein Bearbeitungsformular, das vom Mitarbeiter ausgefüllt und zur Genehmigung vorgelegt werden muss, oder ein spezieller, eigens als Skript-Baustein programmierter Laufweg wie die Übergabe einer Änderungsinformation an das Abrechnungssystem.
Damit die Bearbeitung nicht ins Stocken gerät, lassen sich zu allen Aktivitäten Fristen und Eskalationswege hinterlegen. Ist eine Aufgabe erledigt, geht es mit dem nächsten Schritt im festgelegten Ablauf weiter. Da sich der Ablauf nicht ohne erneuten Programmiereingriff ändern lässt, kommt diese Form des Workflows inbesondere für langfristig angelegte Vorgänge infrage. Sie ist das Mittel der Wahl für alle Vorgänge, die einen regelkonformen Weg durchlaufen und keinen spontanen Abweichungen unterliegen sollen – etwa für einen Workflow für Urlaubs-, Fortbildungs- oder Reisemittelanträge, deren Bearbeitung die Verwaltungsrichtlinien vorgeben.

Ganz spontan: Ad-hoc-Workflow

Nahezu das Gegenteil lässt sich über Ad-hoc-Workflows sagen: Hier ist kaum etwas von vornherein festgelegt. Erst wenn ein Anwender den Workflow für ein bestimmtes Dokument startet, legt er ad hoc die Bearbeitungsreihenfolge und die jeweiligen Aufgabenempfänger fest. Das System gibt hier lediglich die Auswahl an möglichen Aufgaben vor. Jeder einzelnen können auch hier Bearbeitungsfristen und Eskalationswege hinzugefügt werden, ebenso dem gesamten Workflow.
Dabei ist es zeitsparend, wenn jeder Benutzer sich die von ihm regelmäßig verwendeten Ad-hoc-Workflows für die zukünftige Verwendung als Template speichern kann. Erlaubt die eingesetzte Software

dann noch spontane Abweichungen von der Vorlage, lassen sich mit einem Ad-hoc-Workflow sehr gut Ausnahmen vom üblichen Vorgehen abbilden.

Fast wie früher: Checklisten-Workflow

Während die beiden vorgenannten klassische Dokumenten-Workflows sind, die sich stets auf einen bestimmten Antrag, ein Zeugnis oder ein anderes Dokument beziehen, orientiert sich der Checklisten-Workflow vielmehr an der Frage: An was muss ich in diesem Fall denken? Entsprechend wird hier kein starrer Ablauf vorgegeben, sondern lediglich eine Reihe von Aktivitäten festgelegt, die innerhalb des Workflows bearbeitet werden müssen. Dabei können Abhängigkeiten vorgegeben werden. Ein Checklisten-Workflow kann also eine ganze Anzahl von Dokumenten umfassen und diese in einem Ablauf zusammenfassen, der dann in beliebiger Reihenfolge erledigt wird. Die Bearbeitung kann im Team erfolgen oder bestimmten Mitarbeitern zugeordnet werden, ebenso können Checklisten mit Fristen oder Wiedervorlagen versehen werden.
In diesem Prozess wird die Checkliste selbst immer weiter komplettiert und bietet damit eine permanente Übersicht über die laufenden Aktivitäten. Wenn alle Pflichtelemente bearbeitet sind, kann der Workflow geschlossen und die ausgefüllte Checkliste als Dokument in der digitalen Personalakte zur Dokumentation des Vorgangs archiviert werden.
Der Checklisten-Workflow eignet sich nicht nur für kurze Workflows. Bei übersichtlicher Aufteilung der Checkliste durch Reiter oder andere strukturierende Elemente lassen sich auch umfangreichere Abläufe abbilden. „Selbst für den Einstellungsprozess, der bekanntlich erst mit Ende der Probezeit abgeschlossen ist, würde ich zur Checkliste raten“, sagt Andrea Küpper, Teamleiterin Personal bei der UniReha GmbH. „Länge und Komplexität lassen sich gut handhaben – wichtig ist vor allem, dass der Prozess vollständig definiert ist.“

Am besten: Alle drei

Für den Einstieg in die Prozessunterstützung sieht Gerhard Thul, Principal Consultant HR bei der BWI Informationstechnik GmbH, insbesondere die Checklisten prädestiniert: „Das Tolle an den Checklisten ist, dass sich jede Personalabteilung die Abläufe der anfallenden Personalthemen damit ganz leicht als Baukastensystem zusammenstellen kann.“
Dabei stehen die verschiedenen Vorgehensweisen keineswegs im Widerspruch, sondern können sich bei Bedarf ergänzen. So kann etwa der Einstellungsprozess durch einen grafisch modellierten festen Freigabeprozess unterstützt werden, während die weiteren Abläufe anhand einer Checkliste abgearbeitet werden. „Entscheidend ist in jedem Fall, dass die HR-Prozesse in die digitale Personalakte übernommen und von dort aus gesteuert werden. So ist in Zeiten der immer höheren Arbeitsdichte gewährleistet, dass Vorgänge vollständig abgearbeitet und abgeschlossen werden “, fasst Michael Schmidt vom Krankenhaus Porz am Rhein zusammen. „Selbst neue Mitarbeiter können so automatisch digital durch fachliche Abläufe geführt werden und müssen nicht mehr aufwendig eingewiesen werden.“
Die Digitalisierung dokumentenbasierter Prozesse ist ein wichtiger Baustein im Rahmen der digitalen Transformation der Personalabteilung, allerdings nicht der letzte. Damit neuere KI-Technologien wie Chatbots, Predictive Analytics oder Robotic Process Automation (RPA) auch im Personalwesen sinnvoll genutzt werden können, sind zum Beispiel automatisierte Schnittstellen zu anderen operativen HR-Anwendungen und der digitalen Personalakte notwendig. Insbesondere das Thema Datenqualitätsmanagement darf dann nicht außer Acht gelassen werden.

()

Weitere Informationen zur IQAkte Personal

Stichwörter: Personalwesen, Materna, Dokumenten-Management, E-Akte, Personal-Management, Prozesse, Workflows