

ESM Checkliste – Ist dein HR Team bereit?

Diese Checkliste unterstützt dich dabei, den aktuellen Stand deines HR-Bereichs in Bezug auf Enterprise Service Management im HR-Kontext (HR ESM / HR Service Desk) zu bewerten. Sie umfasst die wichtigsten Bereiche – von Strategie und Kultur über Prozesse bis hin zur Technologie, dem Nutzererlebnis und der kontinuierlichen Verbesserung.

Nutze diese Punkte als Orientierungshilfe, um Lücken zu erkennen und Prioritäten für die nächsten Schritte zu setzen.



Strategie und Kultur im HR

Hier prüfen wir, ob eine klare Vision für einen HR Service Desk besteht und ob der Kulturwandel hin zu standardisierten HR-Services unterstützt wird. Nur wenn HR, Führungskräfte und Mitarbeitende das Ziel verstehen und mittragen, kann HR ESM erfolgreich eingeführt werden.

- ☐ **Vision für HR-Services definiert**
Gibt es eine klare, kommunizierte Vision, wie HR-Services zukünftig bereitgestellt werden sollen?
- ☐ **Nutzen kommuniziert**
Ist der Mehrwert eines HR Service Desks für Mitarbeitende und für HR klar dargestellt?
- ☐ **HR-Stakeholder eingebunden**
Sind relevante Stakeholder in die Planung eingebunden – z. B. HR-Leitung, HR Business Partner, Payroll, etc.?
- ☐ **Serviceorientierte HR-Kultur etabliert**
Gibt es ein Bewusstsein, dass HR nicht nur „Personalverwaltung“, sondern Dienstleister für Mitarbeitende und Führungskräfte ist?
- ☐ **Change-Management für HR ESM geplant**
Gibt es Maßnahmen, um den Wandel zu begleiten?

HR-Prozesse und Workflows

Hier geht es darum, ob die HR-Serviceprozesse gut strukturiert, dokumentiert und mit anderen Bereichen vernetzt sind. Klare Rollen, Verantwortlichkeiten und standardisierte Abläufe sind der Schlüssel für reibungslose HR-Services.

- ☐ **Standardisierte HR-Services definiert**
Gibt es klar definierte, dokumentierte Standard-Services wie z. B. Onboarding/Offboarding, Vertragsänderungen, etc.?
- ☐ **Wiederkehrende Workflows dokumentiert**
Sind die Abläufe für diese Services beschrieben (Schritte, benötigte Informationen, beteiligte Rollen)?
- ☐ **Abteilungsübergreifende HR-Workflows**
Sind Prozesse definiert und abgestimmt, die HR gemeinsam mit anderen Bereichen betreffen (IT, Facility, Finance, Fachbereiche)?
- ☐ **Rollen & Verantwortlichkeiten**
Sind für HR-Services klar benannt: Service Owner, Prozessverantwortliche, Bearbeiter:innen sowie Eskalationspfade?
- ☐ **Prozessqualität & -optimierung**
Gibt es regelmäßige Reviews der HR-Prozesse (z. B. auf Basis von Durchlaufzeiten, Feedback, Pain Points)?

Technologie und Tools

In diesem Abschnitt wird geprüft, ob die technische Basis für einen HR Service Desk vorhanden ist: von einer geeigneten Plattform bis zu integrierten HR-Systemen und Schnittstellen. Technologie ist der Enabler für skalierbare und effiziente HR-Serviceprozesse.

- ☐ **ESM-Plattform vorhanden**
Ist eine ESM Plattform (z. B. Atlassian mit Jira Service Management und Confluence) im Einsatz, über das HR-Services gesteuert werden?
- ☐ **Anbindung von HR-Kernsystemen**
Sind zentrale HR-Systeme integriert, z. B. Payroll-System, Zeiterfassung, Learning-Management-System?
- ☐ **Tool-Integration mit anderen Bereichen**
Sind IT- und Facility-Systeme, Collaboration-Tools oder Automatisierungslösungen so angebunden, dass abteilungsübergreifende HR-Prozesse automatisiert durchlaufen werden können?
- ☐ **HR-Self-Service und Wissensdatenbank**
Gibt es für Mitarbeitende ein Self-Service-Portal für HR-Anliegen und eine HR-Wissensdatenbank/FAQ?

- ☐ **Vorlagen & Automatisierung**
Werden Standardaufgaben technisch unterstützt, z. B. automatisierte E-Mails/Tasks im Onboarding, Dokumentvorlagen (Arbeitsverträge, Bescheinigungen), Genehmigungs-Workflows (z. B. für Teilzeit, Sonderurlaub)?
- ☐ **Schnittstellen & Datenkonsistenz**
Sind relevante Systeme so verbunden, dass Stammdaten konsistent sind und nicht mehrfach gepflegt werden müssen?

Nutzererlebnis und Kommunikation

Hier liegt der Fokus auf dem Erlebnis der Endnutzer:innen – Mitarbeitende, Führungskräfte, Bewerbende. Ein zentrales HR-Service-Portal, transparente Kommunikation und intuitive Services sorgen für Zufriedenheit und Vertrauen in HR.

- ☐ **Zentrales HR-Service-Portal**
Haben Mitarbeitende einen klaren, zentralen Einstiegspunkt für alle HR-Anliegen (z. B. „HR-Desk“ im Intranet oder Service-Portal)?
- ☐ **Feedback-Kanäle für HR-Services**
Gibt es eine einfache Möglichkeit, Feedback zu HR-Services zu geben?

- ☐ **Klar strukturierte HR-Services**
Sind die HR-Services im Portal verständlich gruppiert (z. B. „Mein Arbeitsverhältnis“, „Zeit & Abwesenheit“, „Vergütung & Benefits“, „Entwicklung & Weiterbildung“)?
- ☐ **Transparente Statuskommunikation**
Können Mitarbeitende den Status ihrer HR-Anfrage einsehen (offen, in Bearbeitung, erledigt) und erhalten sie Benachrichtigungen bei Änderungen?
- ☐ **Proaktive HR-Kommunikation**
Informiert HR proaktiv über Richtlinienänderungen, wichtige Fristen, Systemumstellungen oder Ausfälle?
- ☐ **Einfachheit und Zugänglichkeit**
Sind HR-Formulare und -Workflows in verständlicher Sprache, mit möglichst wenig Pflichtfeldern, mobil nutzbar und barrierearm gestaltet?
- ☐ **Datenschutz & Vertrauen**
Wird klar kommuniziert, wie mit sensiblen HR-Daten umgegangen wird (Vertraulichkeit, Zugriffsrechte, Aufbewahrung)?

Messung und Verbesserung

Dieser Teil untersucht, ob der HR-Bereich seine Services misst, Feedback einholt und daraus lernt. Kontinuierliche Verbesserung und eine Lernkultur sind entscheidend, um langfristig die Servicequalität und die Employee Experience zu steigern.

- ☐ **HR-spezifische KPIs und XLAs definiert**
Gibt es Kennzahlen für HR-Services (z. B. Durchlaufzeiten oder Zufriedenheits-Metriken)?
- ☐ **Monitoring und Reporting**
Werden regelmäßig Reports erstellt zu Volumen von HR-Anfragen pro Kategorie, Engpässen oder häufigen Problemen sowie Belastung einzelner HR-Teams?
- ☐ **Trend- und Ursachenanalyse**
Werden häufig wiederkehrende Themen identifiziert und dann gezielt adressiert (z. B. bessere Wissensartikel, Prozessanpassungen)?

- ☐ **Kontinuierliche Verbesserung**
Gibt es einen etablierten Prozess, um basierend auf Feedback und KPIs HR-Services anzupassen, neue Services einzuführen oder veraltete zu entfernen?
- ☐ **Lernkultur im HR-Team**
Fördert das HR-Team eine Kultur, in der Fehler als Chance zur Verbesserung gesehen werden, Learnings geteilt und Best Practices dokumentiert werden?



Gut informiert durchstarten.

Wir von greenique sind ein agiles Beratungsunternehmen für modernes Servicemanagement in vielen Unternehmensbereichen wie IT, HR, Marketing und Vertrieb.

Mit unserer Expertise in Prozessberatung, Automatisierung, KI und Plattform Integrationen begleiten wir Unternehmen auf dem Weg zu schlanken, vernetzten und zukunftsfähigen Abläufen.

Unsere Partnerschaften mit Atlassian, Workato und HYCU bilden die Basis für intelligente Workflows und smarte Zusammenarbeit. So entstehen Lösungen, die eure Teams entlasten, Prozesse vereinfachen und echte Veränderungen bewirken.

Mehr Infos und die Möglichkeit uns besser kennenzulernen findet ihr hier:

☎ +49 (0) 521 / 922 799 52

✉ service@greenique.de

greenique GmbH & Co. KG
August-Schroeder-Str.4 | 33602 Bielefeld
www.greenique.de

Kontakt aufnehmen