

Mitarbeiter einbinden:

Support-Anfragen von Mitarbeitern mit einer sicheren, optimierten Plattform verwalten

Lösungsüberblick, September 2019



Inhalt

Einleitung

Unsere Plattform

SAP SuccessFactors Integration

Tickets und Service Level Agreements (SLA)

Ticket Konfiguration

Wissensdatenbanken

Berichte, Dashboards und Widgets

Videos und Downloads

Learning Management System (LMS)

Entwicklung Roadmap und Demos

EPI-USE Labs

+49 (0) 6227 6 98 98 0

vertrieb@labs.epiuse.com

epiuselabs.com

Einleitung

Ihre Mitarbeiter sind Ihr wichtigstes Kapital. Die Systeme, die Mitarbeiter mit Ihrem HR-Team verbinden, spielen eine entscheidende Rolle.

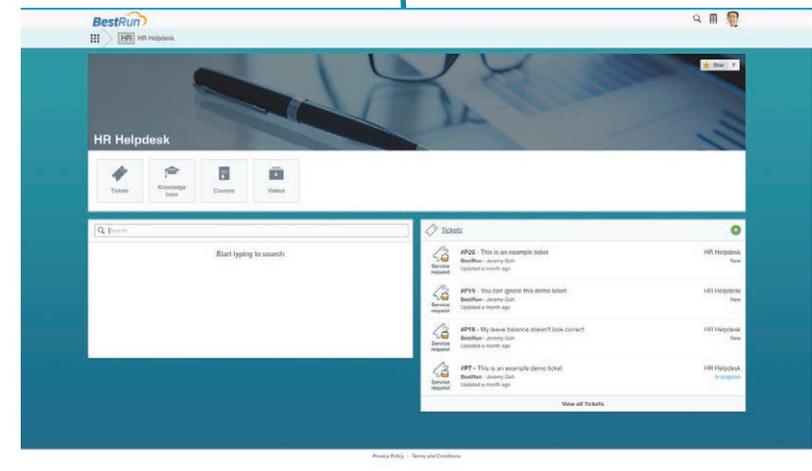
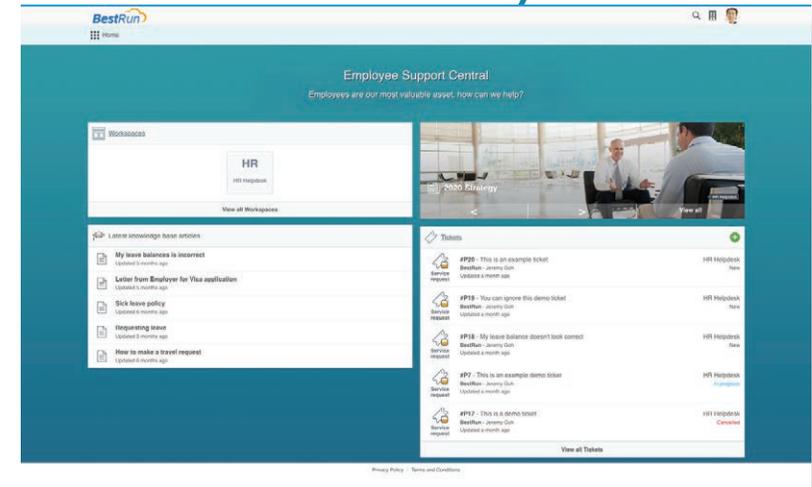
HR Central ist eine sichere, ISO-zertifizierte Plattform, die Support-Anfragen von Mitarbeitern optimiert und verwaltet. So können Sie einen erstklassigen HR-Service bieten, der die Interaktion zwischen HR-Team und Mitarbeiter vereinfacht. Die Plattform kann die Produktivität steigern und HR-Compliance sicherstellen.

HR Central bietet:

- **Kontextbezogene Hilfe** direkt in SAP® SuccessFactors
- **Flexibles, konfigurierbares Ticketsystem** mit integrierter Automatisierung für wiederkehrende Aufgaben
- Interaktive **Live-Dashboards**, die eine Übersicht aller HR-Dienstleistungen geben
- Mehrsprachige **Wissensdatenbanken**, die Mitarbeiter zur Selbsthilfe anregen und so Support-Tickets reduzieren
- Ein **Learning Management System (LMS)** zur Weiterbildung von Mitarbeitern und für die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben

Unsere Plattform

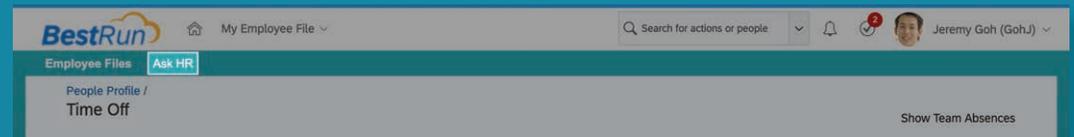
HR Central ist eine modular aufgebaute, mehrsprachige Plattform, die Sie gemäß Ihren Anforderungen konfigurieren können. Wir unterstützen derzeit die Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch. Unsere rollenbasierte Funktionalität hilft Ihnen bei der Verwaltung von Berechtigungen.



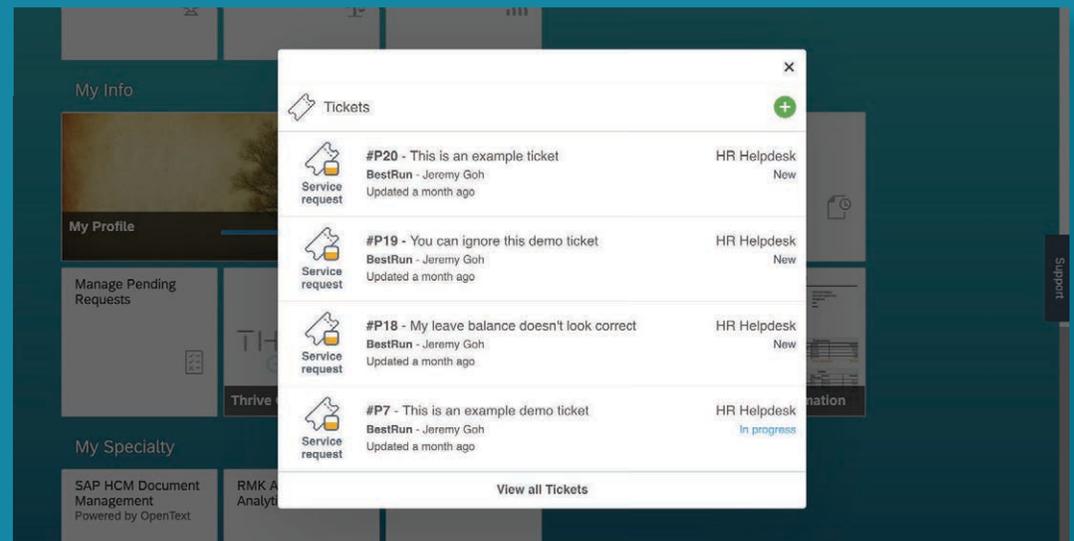
SuccessFactors Integration

HR Central ist nahtlos in SAP® SuccessFactors integriert und verfügt über eine ähnliche Benutzeroberfläche und Single Sign-On (SSO).

Klicken Sie einfach auf einer SuccessFactors-Seite auf „HR fragen“, um die kontextbezogene Hilfe von HR Central aufzurufen.



Wir beziehen Daten direkt aus SuccessFactors, um Benutzerrollen und Berechtigungen abzustimmen. Für Sie bedeutet dies, dass Sie auf Tool von Drittanbietern und kostspielige Implementierungsservices verzichten können.



Tickets und Service Level Agreements (SLA)

Die Hauptaufgabe von HR Central ist die Verwaltung der Support-Anfragen von Mitarbeitern.

Unser Ticketingsystem ist äußerst flexibel und anpassbar. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir einen auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen Ticket-Workflow mit integrierter Automatisierung zur effizienteren Gestaltung wiederkehrender Aufgaben.

Ticket Konfiguration

Wir verwenden für Tickets folgende branchenübliche Verfahren:

- **Status** (Beispiele: „Offen“, „Eskaliert an Entwicklung“ und „Warten auf Informationen“)
- **Prioritäten** (zum Identifizieren der Dringlichkeit des Tickets und Zuweisen von SLAs und Regeln)
- **Benutzerdefinierte Felder**
- **Regeln** (zum Automatisieren von Ticket Aktionen)
- **Buttons** (zum mühelosen Auslösen von benutzerdefinierten Aktionen, Regeln und Status)
- **Workflows** (logische Definitionen für Status, benutzerdefinierte Felder, Regeln und Buttons)

Dank dieser Funktionen ist das Ticketing von HR Central sowohl für Support als auch andere Mitarbeiter leicht zu handhaben.

BestRun 🔍 📄 ⚙️ 👤

Service request Add statuses Delete Copy

Workflow details

Required fields are indicated with an asterisk (*).

Name * Initial status *

Information **Statuses**

Name
New
In progress
Await info
Completed
Cancelled

BestRun 🔍 📄 ⚙️ 👤

Edit Assign new leave requests to team Execution history Delete

Rule details

Required fields are indicated with an asterisk (*).

Name *

Enabled

▶ Comment

▶ Advanced options

Save

Conditions

- Category is Leave +
- Status is New +

Actions

- Set Assignee to HR Team - Leave +

Privacy Policy | Terms and Conditions

2 Created by me 4 Assigned to me 3 New HR leave tickets 0 Completed courses

Service Level Agreements

Sie können in HR Central die Leistung der HR Service Delivery steigern, indem Sie die Antwort- und Lösungszeiten von Tickets messen.



Die SLAs von HR Central umfassen:

- **Betriebszeiten**, die bestimmte Supporttage und -zeiten berücksichtigen
- **Richtlinien**, mit denen Sie Antwort- und Lösungszeiten konfigurieren können

HR Central stellt auch **SLA-Reporting**- und Verteilungsdiagramme bereit, mit denen Ihr Managementteam Antwort- und Lösungszeiten analysieren kann.

Operation Time details

Required fields are indicated with an asterisk (*).

Name* Latin America Time zone* (GMT-06:00) Central Time (US & Canada)

Description

Business Day	Full day	From time	To time
<input type="checkbox"/> Sunday	<input type="checkbox"/> Full day		
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	<input type="checkbox"/> Full day	08:00	17:00
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	<input type="checkbox"/> Full day	08:00	17:00
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	<input type="checkbox"/> Full day	08:00	17:00
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	<input type="checkbox"/> Full day	08:00	17:00
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	<input type="checkbox"/> Full day	08:00	17:00
<input type="checkbox"/> Saturday	<input type="checkbox"/> Full day	08:00	17:00

SLA Targets

Ticket types	Ticket priorities	Respond within	Resolve within	Operation Time
Incident	Low and Medium	2 hours	5 days	Latin America
Incident	High	1 hours	2 days	Latin America
Incident	Critical	30 minutes	2 hours	Latin America
Service request	High, Low, and Medium	2 hours	2 days	Latin America
Service request	Critical	30 minutes	4 hours	Latin America

All Tickets

Applied filters: Status is Open, Reset All

Search: Search

Display: Report: SLA Compliance

Project is one of

Type is one of

Status is

Add Filter

Create Saved View

SLA Targets

Ticket types	Ticket priorities	Respond within	Resolve within	Operation Time	Tickets	Compliance
Defect, Enhancement, Incident, Object Analysis Program, Product activation, and Transport error	P1 Critical	4 hours	5 days	24/5	5	83.3 %
Defect, Enhancement, Incident, Object Analysis Program, Product activation, and Transport error	P3 High, P3 Medium, and P4 Low	24 hours	1 months	24/5	178	88.2 %
Content request, Info Request, and Service request	P1 Critical	4 hours	5 days	24/5	7	68.7 %
Content request, Info Request, and Service request	P2 High, P3 Medium, and P4 Low	24 hours	1 months	24/5	114	89.5 %

Privacy Policy | Terms and Conditions

Created by me | Assigned to me | New HR Service Sheet | Completed courses

E-Mail Integration

Ticket-Besitzer, -Bearbeiter und -Beobachter erhalten E-Mail Benachrichtigungen und können direkt in ihrem E-Mail Client antworten und dem Ticket Dateianhänge beifügen. Sie können unter Verwendung einer eindeutigen E-Mail Adresse neue Tickets (mit bereits ausgefüllten Standardfeldern) anlegen.

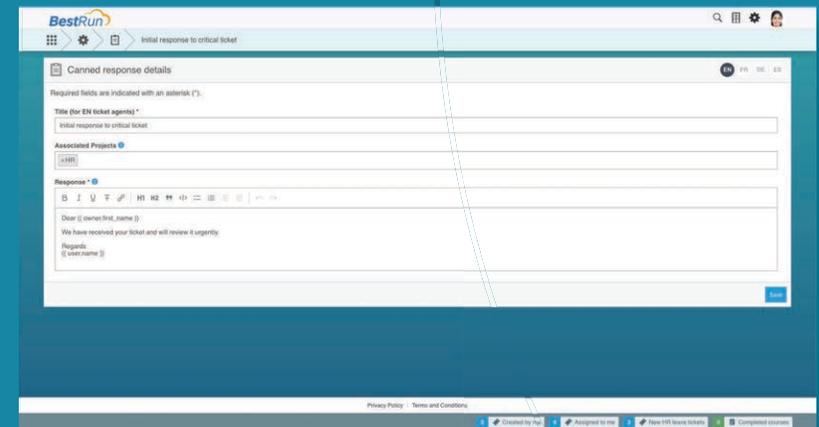
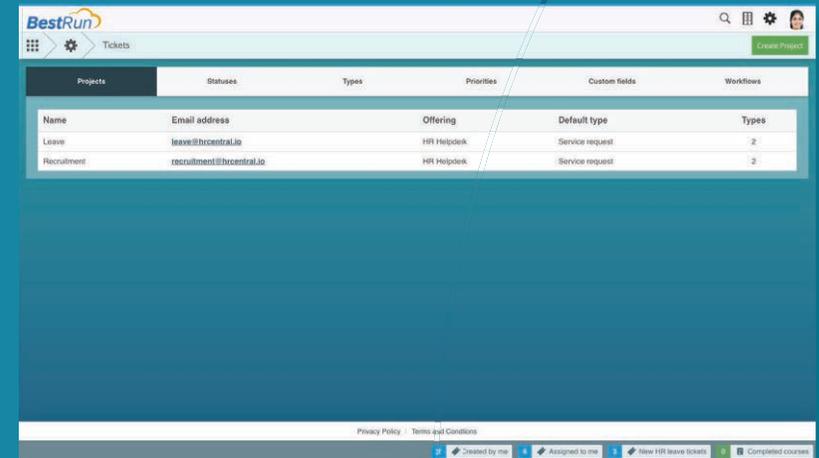
Vorformulierte Antworten und Automatisierung von Tickets

Die vorformulierten Antworten und automatisierten Regeln von HR Central helfen Ihnen, die Bearbeitungszeiten von Tickets zu verringern und wiederkehrende Aufgaben zu vermeiden.

Vorformulierte Antworten ermöglichen Ihnen, bereits verfasste Standard-Ticketantworten zu verwenden. Sie können auch Vorlagenelemente hinzufügen, um die Antworten zu personalisieren.

Automatisierte Regeln ermöglichen Ihnen, Aktionen auszulösen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt werden. Die Möglichkeiten sind unbegrenzt, aber hier sind einige gängige Beispiele:

- Leiten Sie Tickets anhand von Feldern oder des Inhalts des Tickets an bestimmte Teams oder Personen weiter
- Benachrichtigen Sie den Vorgesetzten des Mitarbeiters, wenn ein kritisches Ticket eingereicht wird
- Senden Sie dem Supportmitarbeiter eine Erinnerung, wenn er das Ticket nach einer gewissen Zeit noch nicht beantwortet hat
- Übergeben Sie Tickets zu bestimmten Uhrzeiten einem Team, das in einer anderen Zeitzone arbeitet



Wissensdatenbanken

HR Central ermöglicht Ihnen, eine Wissensdatenbank mit „Hilfe“-Artikeln für Ihre Mitarbeiter anzulegen. Diese Informationen sind entscheidend, da sie die Mitarbeiter zur Selbsthilfe anregen und für weniger Support-Tickets sorgen.

Unsere Wissensdatenbanken sind Workflow-gesteuerte Content Management Systeme mit Rollen, Sichtbarkeitsstufen und Prüfprozessen, die Ihnen genaue Kontrolle darüber verschaffen, wer Ihren Content anlegt, veröffentlicht und anzeigt.

HR Central durchsucht Ihre Wissensdatenbank automatisch, wenn Mitarbeiter Tickets anlegen, und zeigt Artikel mit möglichen Lösungen auf.

The screenshot displays the BestRun HR Knowledge base interface. At the top, the BestRun logo is on the left, and a search bar, a grid icon, a settings gear, and a user profile icon are on the right. Below the logo, there's a navigation bar with a grid icon, a highlighted 'HR' tab, and the text 'Knowledge base'. To the right of this bar are buttons for 'Create folder' and 'Activities'. The main content area is titled 'Knowledge base' and features a search bar with the placeholder text 'Type here to search within Knowledge base.'. The content is organized into three columns of folders: 'Expenses', 'Interviews', and 'Leave'. Each folder contains a list of articles with their titles and update timestamps. For example, the 'Expenses' folder includes articles like 'Approval process' (updated a few seconds ago) and 'Reimbursement policy' (updated 6 minutes ago). The 'Interviews' folder includes 'Interview guidelines' (updated a month ago) and 'Ordering office equipment and hardware' (updated 4 minutes ago). The 'Leave' folder includes 'How to make a travel request' (updated 6 months ago) and 'Sick leave policy' (updated 6 months ago). At the bottom of the interface, there's a footer with 'Privacy Policy | Terms and Conditions' and a status bar showing counts for 'Created by me' (2), 'Assigned to me' (4), 'New HR leave tickets' (3), and 'Completed courses' (0).

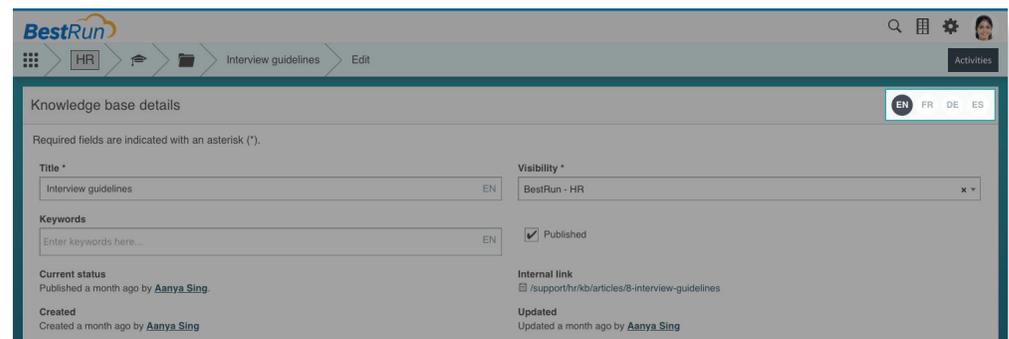
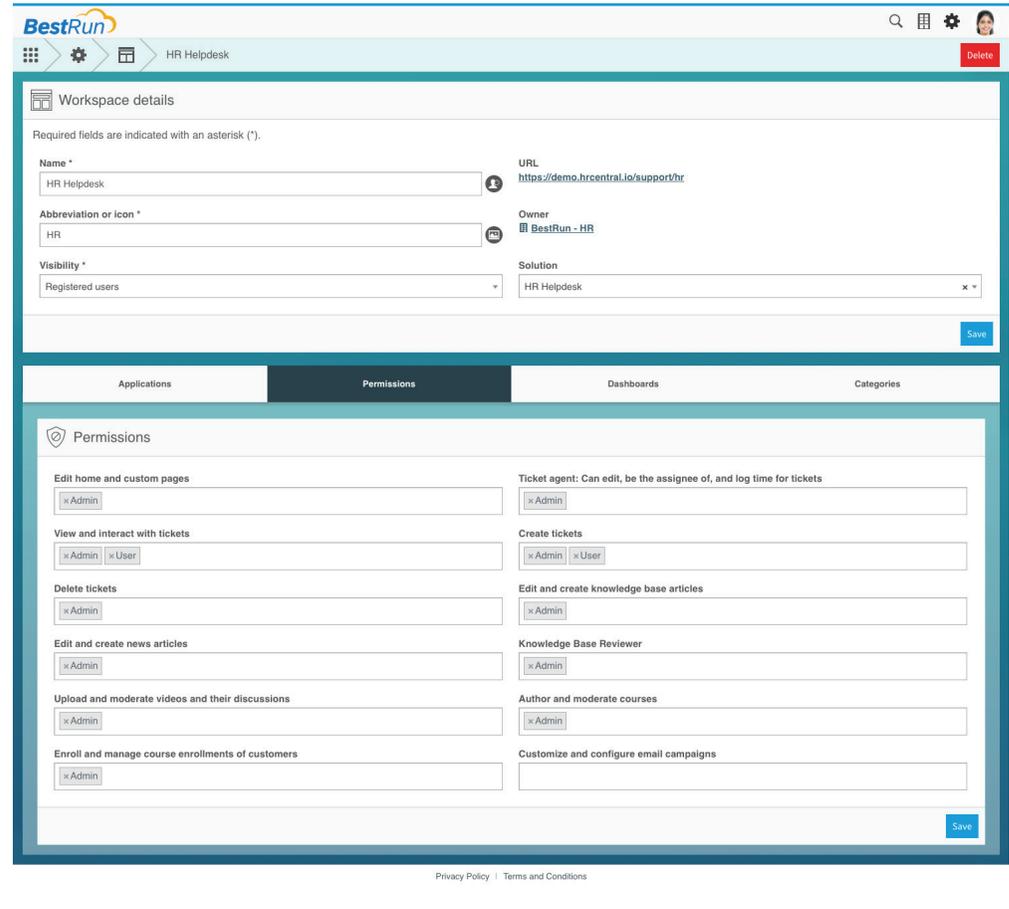
Content Management und Workflows für Genehmigungen

Der Zugriff auf Ihre Wissensdatenbank wird durch Rollen und Berechtigungen gesteuert. Sie können somit kontrollieren, wer Artikel anlegen kann, und sicherstellen, dass die Artikel genehmigt werden, bevor die Mitarbeiter sie sehen.

Mehrere Sprachen

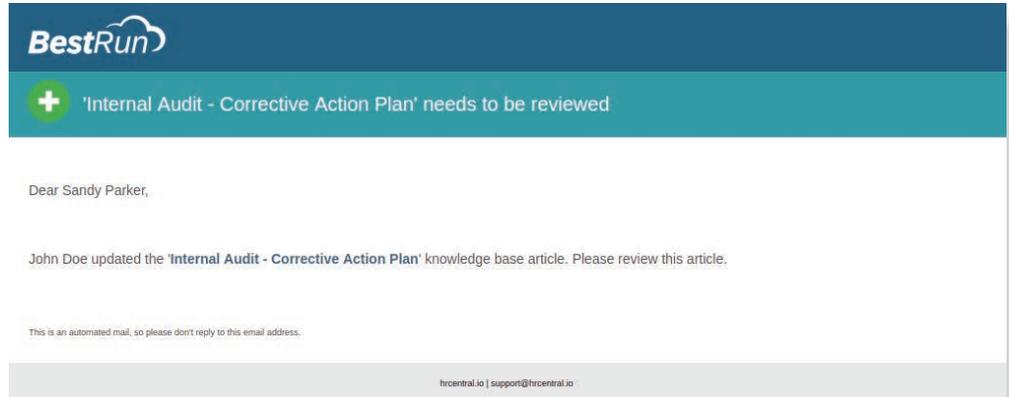
Mit HR Central können Sie mehrere Versionen desselben Artikels pflegen. Ihre Sprache wird automatisch erkannt, wenn Sie einen Artikel schreiben.

Wenn ein Artikel nicht in Ihrer Sprache verfügbar ist, zeigt HR Central den Artikel in der Standardsprache des Systems an.



Benachrichtigungen

Content Reviewer erhalten Benachrichtigungen, wenn ein neuer Artikel geprüft werden muss. Die Mitarbeiter können angeben, dass sie bei Verfügbarkeit neuer Artikel Benachrichtigungen erhalten möchten.



Berichte, Dashboards und Widgets

BestRun HR Helpdesk

HR Helpdesk

Knowledge base | Courses | Videos

SuccessFactors support | Team dashboard

SLA compliance this month

empty | Yes

Recent ticket distribution

Status and Priority	Tickets
Completed	8
In progress	4
New	3
Await info	2
Cancelled	1

Ticket Summary

Type	Open	Waiting	Closed
Service request	2	1	10
Incident	0	1	1

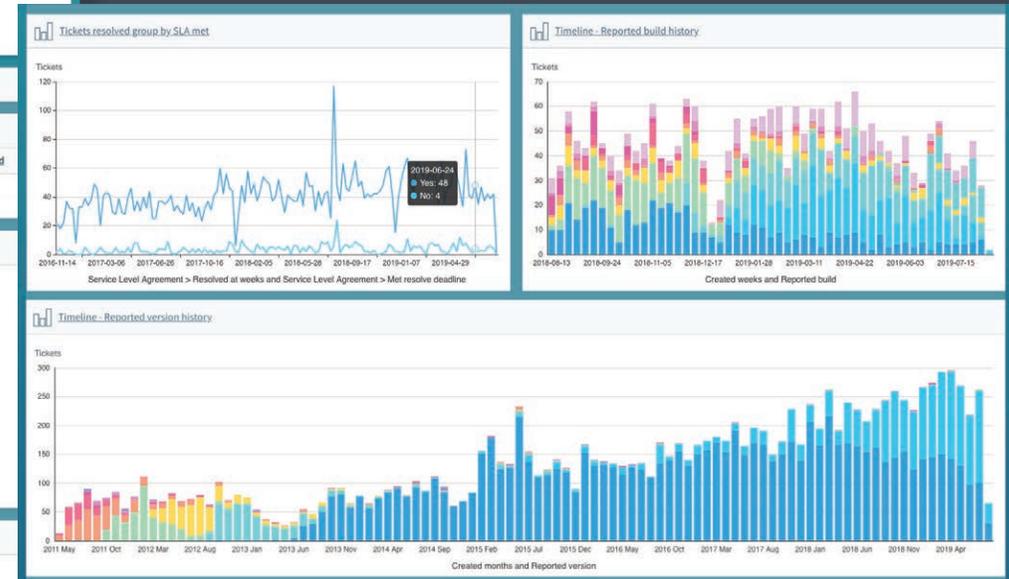
Open tickets per team member

Steve Justice | Alanna Chan | Saffie Abel | Anya Bing | Jeremy Goh

Activities

- Anya created *Interview guidelines* in the knowledge base 10 Jul 2019, 14:01
- Anya uploaded the video *How to apply for leave* 21 Feb 2019, 17:52
- Anya created *My leave balances is incorrect* in the knowledge base 21 Feb 2019, 16:59
- Anya created *I need a employer letter to apply for a visa* in the knowledge base 21 Feb 2019, 16:58
- Anya created *Sick leave policy* in the knowledge base 21 Feb 2019, 16:57

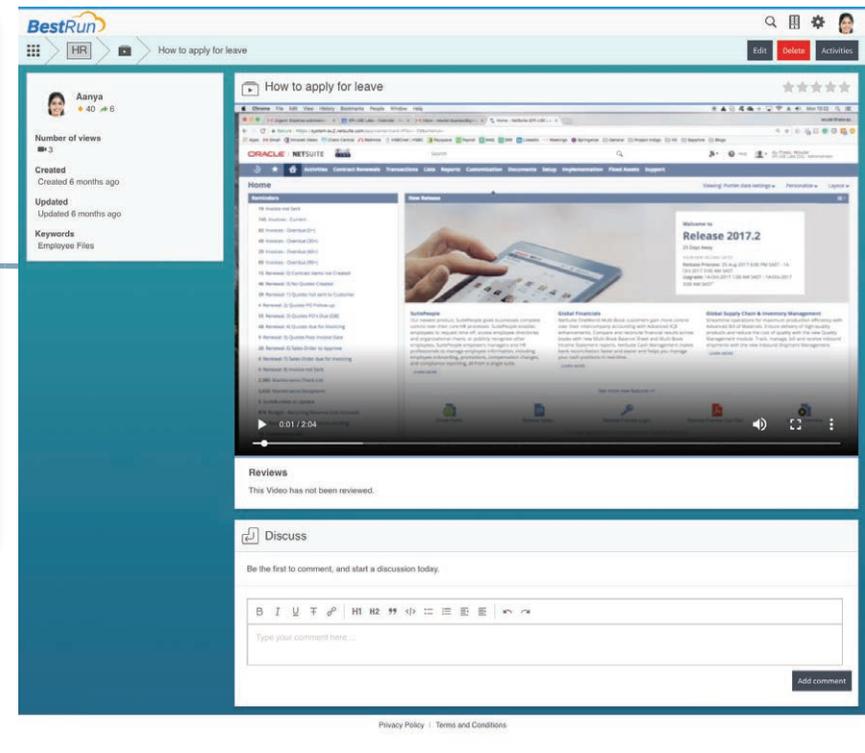
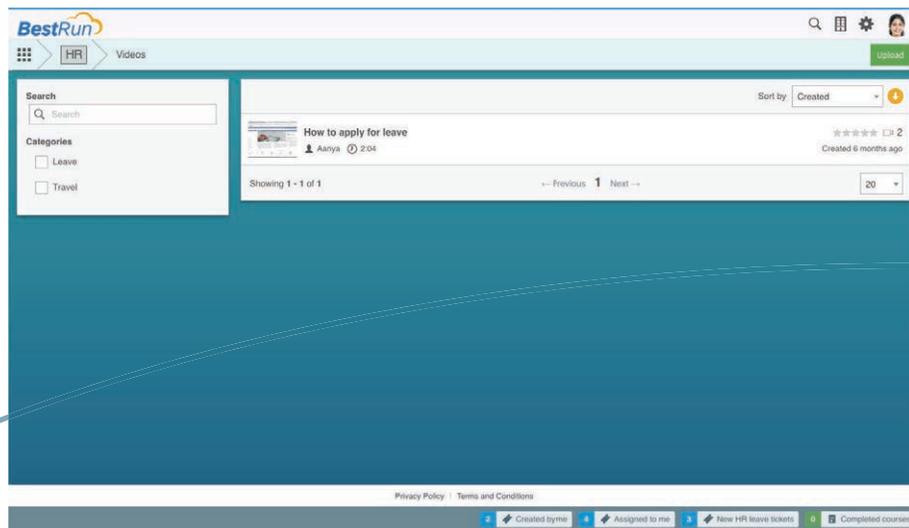
Privacy Policy | Terms and Conditions



Videos und Downloads

Sie können auch How-to-Videos, Dokumente und andere Dateien hochladen, um die Mitarbeiter zur Selbsthilfe anzuregen und die Anzahl der Support-Tickets zu verringern.

Wir verwenden ein globales Content Delivery Network (CDN), um die Performance zu optimieren, damit Sie mehrere große Dateien speichern und herunterladen können. Sie können außerdem Videos in Artikel der Wissensdatenbank einbetten.



Learning Management System (LMS)

Zum Lieferumfang von HR Central gehört ein einfaches Learning Management System (LMS), mit dem Sie Schulungen zum Thema HR und Sicherheitsverfahren in Ihrem Unternehmen entwickeln und die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen optimieren können. Sie können Videos einbetten, Quiz anlegen und den Fortschritt Ihrer Mitarbeiter verfolgen.

The image displays two overlapping screenshots of the BestRun Learning Management System (LMS) interface. The background screenshot shows the main course page for 'Security Training'. The foreground screenshot shows a video player with a 'Welcome' message and a video titled 'What is the purpose of the Security Compliance Training?'.

Background Screenshot: Security Training Course Page

BestRun HR Security Training

Security Training
10m 69%

The purpose of this course is to inform you on how to be compliant with Information Security Policies based on the General Data Privacy Regulation initiative.

You are enrolled for this course

Security Training

This course will take you about an hour and a half to complete, after which you will be able to:

- Explain the relevance of Information Security Policies in the workplace
- Comply with the specified Information Security Policies

Course modules

• Introduction	10m
• Securing your devices	0m
• I'm working on a project	0m
• I'm travelling or working remotely	0m
• There was an information system incident	0m
• How to protect yourself against scams (phishing)	0m
• Hosting or managing personal data	0m
• Assessment	0m

Privacy Policy | Terms and Conditions

Created by me | Enrolled courses

Foreground Screenshot: Video Player

BestRun HR Introduction

Welcome

Welcome to the Information Security course!

Watch the video below to learn more about the background, importance, scope/coverage, compliance, and governance of Information Security within groupelephant.com.

0:00 / 3:57

What is the purpose of the Security Compliance Training?

With the new Data Protection Legislation and regulations that are being introduced across the globe, an expectation is placed on each individual and company to identify what information they are working with, why they need it, what the legal basis is for processing the information or data and for how long it will be stored. The purpose of the Compliance Training course is to:

- Foster a culture of ethics and compliance that is central to all of groupelephant.com operations and activities.
- Ensure each employee understands the nature of the risk and the potential implications
- Identify any areas of uncertainty with regard to individual and company compliance regarding any and all Information Security and Data
- Cover all security and compliance related policies and procedures
- Ensure all employees are compliant

It is vital to educate all employees about best practices and the organization's responsibilities to prevent a security breach. Additionally, appropriate training enables all employees to understand their obligations and potential liabilities under the applicable state and federal laws in the event of a security data breach.

Clients are given the right to know how and for what purpose you will use their information and thus the need exists to be more transparent on how we will process client or customer information.

What does it mean to be compliant?

An institution that is compliant means that both the institution and their employees conduct operations and activities ethically, with the highest level of integrity and in compliance with legal and regulatory requirements.

Entwicklung Roadmap und Demos

Unsere Entwicklung Roadmap

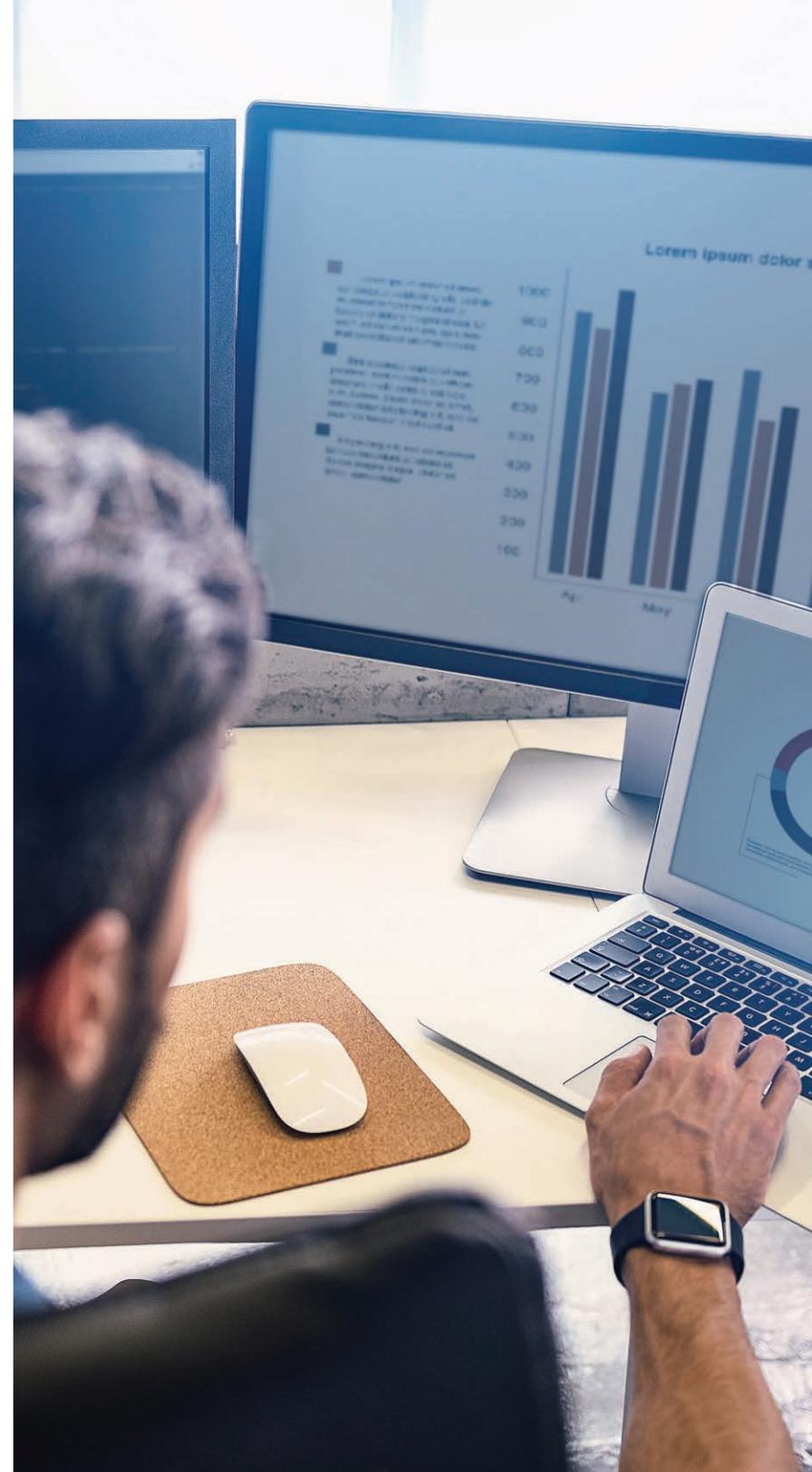
Wir entwickeln HR Central aktiv mit dem Ziel weiter, Ihnen die optimale Lösung für Ihre spezifischen geschäftlichen und HR-Anforderungen in die Hand zu geben. Außerdem berücksichtigen wir das Feedback unserer Kunden regelmäßig in unserer Entwicklungs-Roadmap.

Unsere Roadmap enthält derzeit folgende Funktionen:

- **Dokumentenablage** zur Erweiterung von SuccessFactors bei gleichzeitiger Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen (dieses Feature wird in EPI-USE Labs Query Manager™ und Document Builder™ integriert)
- **Stimmungsanalyse auf Tickets** (über Machine Learning)
- **Ressourcenplanung und -einsatz** für Supportmitarbeiter
- **Automatisierte Checkliste** auf der Grundlage von Ticketklassifizierungen
- **Kanbantafeln** zum Darstellen von Ticket-Workflows und Teamkapazität

Demos und weitere Informationen

Setzen Sie sich mit uns unter vertrieb@labs.epiuse.com in Verbindung, wenn Sie eine ausführliche Demo oder weitere Informationen wünschen.





Sie benötigen weitere Informationen?

Wenden Sie sich an vertrieb@labs.epiuse.com | +49 (0) 6227 6 98 98 0