

Die SAP SuccessFactors HCM Suite ermöglicht mittelständischen Unternehmen eine positive Rendite

Eine von Forrester Consulting durchgeführte Studie mit dem Titel „Total Economic Impact™ (TEI)“ soll den Lesern einen Rahmen bieten, mit dem sie den potentiellen finanziellen Nutzen der SAP SuccessFactors HCM Suite für mittelständische Unternehmen evaluieren können. Um den Nutzen, die Kosten und Risiken in Verbindung mit dieser Investition besser zu verstehen, befragte Forrester mehrere mittelständische Unternehmen mit Erfahrung beim Einsatz der SAP SuccessFactors HCM Suite. Diese Zusammenfassung basiert auf einer vollständigen TEI-Studie, die [hier](#) heruntergeladen werden kann.

Auf Grundlage dieser Kundeninterviews und Datensammlung kam Forrester zu dem Schluss, dass die SAP SuccessFactors HCM Suite für mittelständische Unternehmen über einen Zeitraum von drei Jahren folgende finanzielle und wirtschaftliche Vorteile aufweist: 1,7 Mio. € Nutzen gegenüber Kosten von 1,0 Mio. €. Daraus ergibt sich ein Kapitalwert von 687.000 € und ein ROI von 68 %.

Quantifizierter Gesamtnutzen. Der folgende risiko- und barwertbereinigte quantifizierte Nutzen ist repräsentativ für den Nutzen der befragten Unternehmen:

- › Employee Central and Payroll: 357.284 € über drei Jahre.
- › Recruiting and Onboarding: 370.683 € über drei Jahre.
- › Performance, Goals, Compensation: 410.877 € über drei Jahre.
- › Learning, Succession, Development: 554.749 € über zwei Jahre.



**Kapitalrendite
(ROI) 68 %**



**KW des
Nutzens*
1,7 Mio. €**



**KW der Kosten
1,0 Mio. €**



**Amortisierung
18 Monate**

*KW ist Kapitalwert

ZUSAMMENFASSUNG

Basierend auf der in Auftrag gegebenen Studie „The Total Economic Impact Of SAP SuccessFactors HCM Suite For Medium-Sized Businesses“.

METHODIK

Die TEI-Rahmenstruktur soll die Kosten, den Nutzen, die Flexibilität und die Risikofaktoren ermitteln, die die Investitionsentscheidung beeinflussen. Forrester verfolgte einen mehrstufigen Ansatz, um die finanziellen und wirtschaftlichen Vorteile der SAP SuccessFactors HCM Suite zu beurteilen, einschließlich Interviews mit SAP-Stakeholdern und SAP SuccessFactors-Kunden. Forrester konstruierte mithilfe der TEI-Methodik ein für die Befragungen repräsentatives Finanzmodell.

MODELL-ORGANISATION

Diese Analyse verwendet zur Darstellung der Gesamtfinanzanalyse eine auf Grundlage der Teilnehmer erstellte Modellorganisation.

RISIKOBEREINIGUNG

Forrester führte am Finanzmodell basierend auf Problemen und Bedenken der befragten Organisationen eine Risikobereinigung durch, um den Unsicherheiten in Schätzungen bezüglich Nutzen und Kosten Rechnung zu tragen.

Die Kundenerfahrung mit der SAP SuccessFactors HCM Suite

Für diese Studie führte Forrester Interviews mit vier mittelständischen SAP-SuccessFactors-Kunden durch. Befragte Kunden (alle äußerten den Wunsch, anonym zu bleiben):

BRANCHE	REGION	BEFRAGTE PERSON	VERHÄLTNIS VON IT-ADMINISTRATOREN ZU ENDANWENDERN
Kfz-Dienstleistungen	Puerto Rico	Technologie-Manager	1 zu 400
Software-Implementierungen	USA	Chief Customer Officer	2 zu 300
Finanzdienstleistungen	Australien	Qualitätsbeauftragter	4 zu 750
Gesundheitswesen	Australien	Leiter für Personal und Unternehmenskultur	2 zu 2500

Darüber hinaus befragte Forrester drei größere SAP SuccessFactors-Kunden (siehe unten) im Rahmen einer separaten Studie. Wir berichteten über ähnlichen Nutzen und ROI-Ergebnisse, die zeigen, dass mittelständische wachsende Unternehmen damit rechnen können, dass sie in Zusammenhang mit dem Einsatz von SAP- SuccessFactors-Lösungen ähnliche Ergebnisse erzielen können.

BRANCHE	REGION	BEFRAGTE PERSON	VERHÄLTNIS VON IT-ADMINISTRATOREN ZU ENDANWENDERN
Transportwesen	Firmensitz in Europa	Personaldirektor	3 zu 4000
Fertigung	Firmensitz in Europa	Direktor für Personaldienstleistungen der Unternehmensgruppe	2 bis 3.000
Outsourcing-Anbieter	Firmensitz in EMEA	Leiter der Personalabteilung	4 bis 4000

Modellorganisation

Für diese TEI-Studie hat Forrester eine mittelständische *Modellorganisation* erstellt, um messbaren Nutzen und messbare Kosten einer Investition in die SAP SuccessFactors HCM Suite zu veranschaulichen. Die *Modellorganisation* ist ein mittelständisches Unternehmen im Produkt- und Servicebereich. Sie ist in einem einzigen Land tätig und beschäftigt 1200 Mitarbeiter. Sie verwendet seit drei Jahren die SAP SuccessFactors HCM Suite, um ihre personalbezogenen Geschäftsprozessaktivitäten zu integrieren.

Die wichtigsten Herausforderungen und Schwierigkeiten für mittelständische Kunden

Die mittelständische *Modellorganisation* teilte die folgenden Herausforderungen mit den befragten Kunden:

- › Die *Organisation* arbeitete mit einer unterbesetzten Personalabteilung; nicht alle HR-Funktionen waren ausreichend mit Mitarbeitern besetzt.
- › Da weniger Mitarbeiter zur Verfügung standen, mussten höher vergütete Führungskräfte einspringen, um sicherzustellen, dass alle komplexeren Aufgaben durchgeführt wurden. (In mittelständischen Unternehmen gibt es nicht viel Raum für Einsteiger mit geringer Verantwortung bei Bürotätigkeiten.)
- › Aufgrund der vielen verschiedenen HR-bezogenen Systeme und/oder nicht miteinander verbundenen Tabellenkalkulationen gab es keine Single Source of Truth.

„Unsere Führungskräfte haben zum ersten Mal Zugriff auf Mitarbeiterdaten in Echtzeit und können damit fundierte Entscheidungen bezüglich Leistung, Entwicklung und Vergütung treffen.“

Chief Customer Office, Software-Implementierungsunternehmen



- › Die manuellen, papierbasierten Prozesse der *Organisation* behinderten die Effizienz und Produktivität.
- › Die *Organisation* tat sich schwer damit, regionale Vorschriften und Gesetze wie die DSGVO zu erfüllen.
- › Die *Organisation* konnte nur mit Mühe expandieren (Personalbeschaffung, Schulung und Entwicklung).
- › Die begrenzte Transparenz bezüglich offener Stellen im Unternehmen verlangsamte die interne und externe Personalbeschaffung.
- › Es bestand ein höheres Risiko für menschliche Fehler bei den Personaldaten.
- › Aufgrund ineffizienter Prozesse und uneinheitlicher Systeme waren Fluktuation und Personalkosten hoch.

Wichtigste Ergebnisse

Die befragten Kunden gaben erstklassige Ergebnisse an, die ihren Investitionen in die Lösungen von SAP SuccessFactors zugeschrieben werden – und zwar wie folgt:

- › Standardisierte HR-Prozesse im gesamten Unternehmen, die es ermöglichten, die Strategie und die Umsetzung aneinander auszurichten und eine Single Source of Truth zu etablieren.
- › Ersetzen von uneinheitlichen Leistungsmanagementsystemen.
- › Bereitstellung des Zugriffs auf Daten in Echtzeit; damit können Führungskräfte virtuelle Teams gebäudeübergreifend verwalten und die Kommunikation und Zusammenarbeit fördern.
- › Einführung von Self-Service-Funktionen für Mitarbeiter; damit diese ihre personenbezogenen Informationen verwalten und ihre Zusatzleistungen prüfen können.
- › Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen; Befreien der Mitarbeiter von wiederholten manuellen Aufgaben, damit sie sich mit wertschöpfenden Aktivitäten befassen können.

Anhand der Erfahrung von Forrester stellen die Zahlen der 18-monatigen Amortisierungsdauer und die Kapitalrendite von 68 % ROI ein starkes Ergebnis im Vergleich mit anderen Cloud-Implementierungen dar. Darüber hinaus verzeichneten die befragten Kunden, die von einer SAP HCM On-Prem-Software zur Cloud-Lösung SAP SuccessFactors migriert waren, noch bessere Ergebnisse.

Die SAP SuccessFactors HCM Suite ermöglicht mittelständischen Unternehmen eine positive Rendite

Nachfolgend sehen Sie eine Tabelle, die den messbaren Nutzen zusammenfasst, der weiter unten thematisiert wird.

Gesamtnutzen						
REF.	NUTZEN	1. JAHR	2. JAHR	3. JAHR	SUMME	KAPITALWERT
Atr	Employee Central and Payroll - Nutzen	87.901 €	175.802 €	175.802 €	439.506 €	357.284 €
Btr	Recruiting and Onboarding - Nutzen	91.198 €	182.395 €	182.395 €	455.988 €	370.683 €
Ctr	Performance, Goals, Compensation - Nutzen	101.086 €	202.173 €	202.173 €	505.432 €	410.877 €
Dtr	Learning, Succession, Development - Nutzen	0 €	351.605 €	351.605 €	703.210 €	554.748 €
Gesamtnutzen (risikobereinigt)		280.185 €	911.975 €	911.975 €	2.104.135 €	1.693.592 €

Employee Central and Payroll - Nutzen: Die befragten Kunden berichten, dass die SAP SuccessFactors-Lösung Employee Central and Payroll die folgenden Vorteile bietet:

- › Intuitiver Self-Service für Manager und Mitarbeiter.
- › Mobile Strategie zur Steigerung der Mitarbeiterbindung.
- › Mehr Effizienz bei Transaktionsdiensten.
- › Echtzeitdaten und Single Source of Truth.
- › Stärkung von HR als strategischer Partner im Unternehmen.

Basierend auf Kundeninterviews spart die *Modellorganisation* pro Jahr ein Vollzeitäquivalent im HR-Bereich ein. Dabei wird im 1. Jahr ein halbes Vollzeitäquivalent aufgrund von Change-Management-Prozessen und Einführungskurven sowie jährlich ein Vollzeitäquivalent in der Gehaltsabrechnung mit einem halben Vollzeitäquivalent im 1. Jahr eingespart.

Recruiting and Onboarding - Nutzen: Die befragten Kunden gaben an, dass die SAP-SuccessFactors-Lösung Recruiting and Onboarding die folgenden Vorteile bietet:

- › Die Möglichkeit, Stellen intern oder extern bei bevorzugten Personalagenturen und Jobbörsen zu veröffentlichen.
- › Boolesche Suchanfragen können auf interne Bewerberdatenbanken angewendet werden.
- › Bewerber können codiert werden, um interne Empfehlungen, Agentureinreichungen und externe Bewerber anzuzeigen.
- › Eine verbesserte wechselseitige Kommunikation mit Bewerbern mithilfe automatischer E-Mails.

Mithilfe der konformen Pre-Onboarding-Plattform werden unterschriebene Verträge und Mitarbeiterinformationen erfasst und neuen Mitarbeitern Zugang zu ihrem Onboarding-Plan gewährt. Bevor sie Zugriff auf SAP-SuccessFactors-Lösung hatten, verbrachten die internen Personalreferenten zu viel Zeit mit Verwaltungsaufgaben anstatt mit Personalsuche und der Gewinnung der besten Bewerber.

Mit der Lösung SAP SuccessFactors Recruiting and Onboarding sparen die Personalreferenten während des Interviewzyklus 7 Stunden ihrer Arbeitszeit pro Bewerber und die HR-Mitarbeiter sparen bei jedem Onboarding-Zyklus 5 Stunden.

Performance and Goals, Compensation - Nutzen: Diese Lösungen (separat erhältlich) bieten folgende Vorteile:

- › Stärkere Zielorientierung, um sicherzustellen, dass jeder Mitarbeiter die kaskadierenden Geschäfts-/Organisationsziele verfolgt.
- › Vergütungsprogramme, die an den Unternehmenszielen ausgerichtet sind.
- › Schnellere Durchführung des Leistungsbeurteilungsprozesses.
- › Anerkennung von Leistungsträgern.
- › Modellierung und Verwaltung wettbewerbsfähiger Vergütungsprogramme mit dem Ziel, Mitarbeiterfluktuationen zu reduzieren.

Mit den Lösungen Performance and Goals sowie Compensation konnten die HR-Mitarbeiter der *Organisation* 750 Stunden pro Jahr sparen (im 1. Jahr nur 375 Stunden aufgrund des notwendigen Change Managements und der Lernkurven). In der mittelständischen *Organisation* konnte jeder der 110 Manager 35 Stunden pro Jahr bzw. 3850

„SAP SuccessFactors wurde von unseren Mitarbeitern schnell angenommen und sie freuen sich wirklich, dass sie jetzt mehr Kontakt zu ihren Kollegen und Managern haben.“

Leiter der Personalabteilung
Outsourcing-Anbieter



Stunden insgesamt sparen (im 1. Jahr nur 1925 Stunden aufgrund des notwendigen Change Managements und der Lernkurven). Diese Zeiteinsparungen werden mit den bisherigen manuellen Prozessen verglichen.

Learning, Succession and Development - Nutzen: Die befragten Kunden gaben an, dass die SAP- SuccessFactors-Lösungen Learning, Succession und Development (separat erhältlich) die folgenden Vorteile bringen:

- › Personalisierte Lernpläne mit Fristen und Prioritäten, die einzelnen Mitarbeitern zugewiesen werden.
- › Die Fähigkeit, offene Stellen schneller zu besetzen, indem wertvolle Mitarbeiter identifiziert und gebunden werden.
- › Die Möglichkeit, Mitarbeitern strukturierte Schulungsprogramme anzubieten, die auch Zertifizierungen für regulatorische und Compliance-Zwecke als Ziel haben.

Zu Beginn des 2. Jahres wurden die Lösungen Learning, Succession and Development aktiviert:

- **Vorteile von Learning:** Die *Organisation* konnte die Lernpläne für alle 1200 Mitarbeiter personalisieren. Im Vergleich mit der Umgebung vor der Einführung von SAP SuccessFactors spart die *Organisation* im 2. Jahr das Vollzeitäquivalent von zwei Entwicklungsadministratoren.
- **Vorteile der Compliance-Verfolgung:** Die *Organisation* kann nun zu Konformitätszwecken und zur Erfüllung von regulatorischen Vorschriften von Gremien Mitarbeiterqualifikationen und Zertifizierungen nachweisen, beispielsweise für die FDA-Compliance, SOX (Sarbanes-Oxley Act), OSHA-Compliance (Occupational Safety and Health Administration), AGG (General Equal Treatment Act) oder GMP-Vorschriften (Good Manufacturing Practice). Im Vergleich mit der Umgebung vor der Einführung von SAP SuccessFactors spart die *Organisation* im 2. Jahr das Vollzeitäquivalent von einem Compliance-Administrator.
- **Nachfolgeplanung:** Die Lösung SAP SuccessFactors Succession bietet eine Datenbank, deren Daten jederzeit abgerufen werden können, um potentielle Nachfolger zu finden, den Bereitschaftsgrad eines Kandidaten zu identifizieren und die Gesamtqualifikationen von Nachfolgekandidaten visuell zu erkennen.

SAP SuccessFactors HCM Suite - Kosten

Bei der befragten Organisation entstanden drei Kategorien von Kosten, die mit der Investition in die SAP SuccessFactors HCM Suite in Zusammenhang stehen: Lizenzgebühren, Beratungsleistungen und interne Arbeitskosten. Über drei Jahre rechnet die *Modellorganisation* mit risikobereinigten Gesamtkosten in Höhe eines Kapitalwerts von 1 Mio. €.

Gesamtkosten

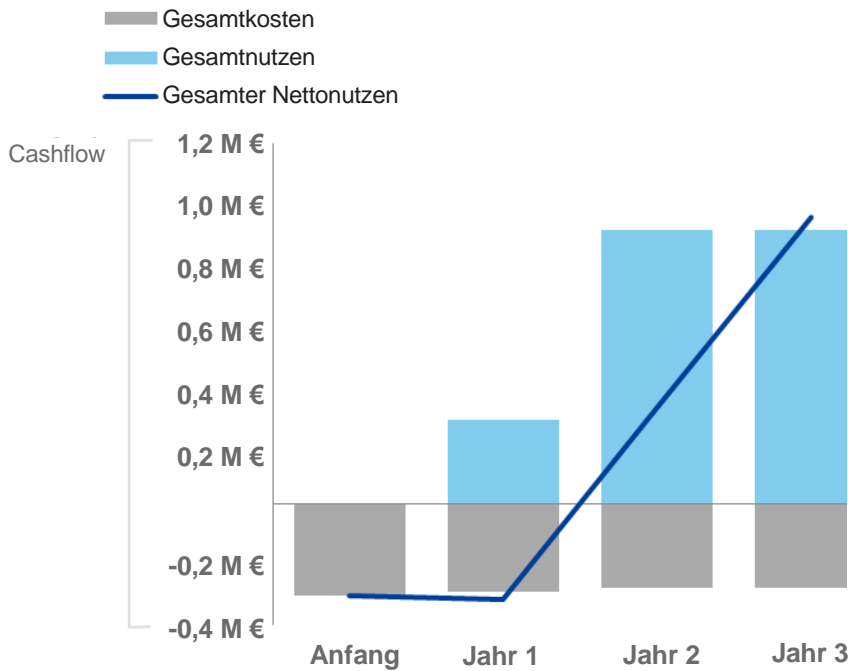
REF.	KOSTEN	GRUNDWERT	1. JAHR	2. JAHR	3. JAHR	SUMME	KAPITALWERT
Etr	SAP SuccessFactors Lizenz-, Abonnement- und Preferred Success-Gebühren	0 €	132.191 €	144.170 €	144.170 €	420.532 €	347.640 €
Ftr	Gebühren für die Implementierung bzw. für Beratungsleistungen (Partner)	266.367 €	0 €	0 €	0 €	266.367 €	266.367 €
Gtr	Interne Arbeitskosten für Planung, Bereitstellung und Wartung	24.417 €	144.282 €	119.865 €	119.865 €	408.430 €	344.701 €
	Risikobereinigung	↑5 %					
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	305.324 €	290.297 €	277.238 €	277.238 €	1.150.096 €	1.006.645 €

Die Kosten wurden für eine Risikobereinigung von Forrester um 5 % erhöht, um die Unsicherheit zu reflektieren, die auf die Variablen aus der vorherigen Umgebung zurückzuführen sind. Diese umfassen beispielsweise, inwieweit die Kunden die Prozesse des HRIS (Human Resources Information System) bereits eingeführt hatten. Darüber hinaus fallen die Kosten für global agierende Unternehmen möglicherweise aufgrund von Sprachen, Gesetzen, Zöllen und Vorschriften der entsprechenden Länder höher aus.

Während wir bei Forrester Consulting auch weiter TEI-Fallstudien für SAP SuccessFactors erstellen, haben wir unseren Ansatz angepasst, um die breite Palette der Implementierungsgebühren für SAP SuccessFactors-Partner auf dem globalen Markt besser abzubilden. Wir glauben, dass die Bereitstellung einer Reihe von Partner-Implementierungsgebühren für den TEI-Fallstudienleser zu mehr Transparenz über die Kosten einer SAP-SuccessFactors-Implementierung führt und den Lesern die Möglichkeit bietet, die beste und genaueste Bewertung für ihr Unternehmen vorzunehmen. Wir empfehlen Ihnen deshalb, die gesamte TEI-Fallstudie zu lesen, die noch mehr Transparenz bezüglich der verschiedenen Partnergebühren bietet. Den entsprechenden Download-Link finden Sie [hier](#).

Zusammengefasste Finanzergebnisse

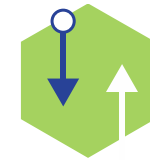
Die in den Abschnitten „Nutzen“ und „Kosten“ berechneten Finanzergebnisse können zur Bestimmung der Kapitalrendite, des Kapitalwerts und eines Amortisierungszeitraums für die Investition der *Modellorganisation* in die SAP SuccessFactors HCM Suite verwendet werden. Forrester hat dieser Analyse einen jährlichen Abzinsungssatz von 10 % zugrundegelegt.



Kapitalrendite (ROI)
68 %



KW
687.000 €



Amortisierung
18 Monate

Wenn mit den risikobereinigten Kosten, Nutzen und dem ROI immer noch ein überzeugender Business Case aufgestellt werden kann, steigt das Vertrauen, dass die Investition mit großer Wahrscheinlichkeit erfolgreich sein wird, weil die das Projekt bedrohenden Risiken berücksichtigt und quantifiziert wurden. Unter der Annahme, dass die Bemühungen zur Risikominderung einen normalen Erfolg zeigen, sollten die risikobereinigten Zahlen das erwartete Resultat der Investition genauer widerspiegeln.

Sie können die gesamte TEI Fallstudie zur SAP SuccessFactors HCM Suite [hier](#) herunterladen, um weitere Informationen zu erhalten.

Offenlegungen

Der Leser sollte Folgendes beachten:

- Die Studie wurde von SAP SuccessFactors in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting vorgelegt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse vorgesehen.
- Forrester stellt keine Vermutungen bezüglich potenzieller Kapitalrenditen an, die anderen Organisationen zugutekommen. Forrester empfiehlt den Lesern, eigene Prognosen innerhalb der im Bericht dargelegten Rahmenstruktur zu verwenden, um die Angemessenheit einer Investition in SAP SuccessFactors zu ermitteln.
- Zwar hat SAP SuccessFactors Überprüfungen vorgenommen und Forrester Rückmeldungen gegeben. Forrester behält sich jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.
- SAP SuccessFactors hat die Kundennamen für die Befragungen bereitgestellt, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.

WISSENSWERTES ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige objektive, auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen und hilft damit Führungskräften, ihre Organisationen zum Erfolg zu führen. Die Beratungsdienste von Forrester reichen von kurzen Strategiesitzungen bis hin zu speziell auf den Kunden abgestimmten Projekten. Bei Forrester kommunizieren Sie direkt mit unseren Forschungsanalysten, die ihr Fachwissen auf die speziellen Herausforderungen Ihres Unternehmens anwenden.

<https://go.forrester.com/consulting/>

WISSENSWERTES ZU TEI

Total Economic Impact™ (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technologischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Wertansatzes ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methodik unterstützt Unternehmen darin, den messbaren Wert von IT-Initiativen dem gehobenen Management und anderen wichtigen geschäftlichen Interessenvertretern darzulegen, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen. Die TEI-Methode umfasst vier Komponenten zur Beurteilung des Investitionswertes: Nutzen, Kosten, Risiken und Flexibilität. <https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede unbefugte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Ressourcen. Die hier dargelegten Meinungen sind Momentaufnahmen und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Nähere Informationen finden Sie auf forrester.com.