



„HR-Services 2.0“

CV Professor Wolfgang Appel

Studium der Betriebswirtschaftslehre mit den Schwerpunkten Organisation und Kommunikation an der Universität Mainz. Dort auch wissenschaftlicher Mitarbeiter. Forschungsaufenthalt an der New York State-University in Albany.

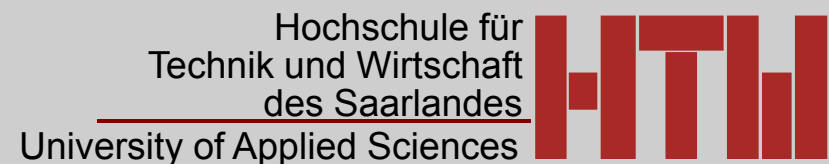


Human Resources



- ▶ Ab 1999 verschiedene Funktionen im Personalwesen der BASF AG Ludwigshafen
- ▶ Seit 2003 Leiter des HR-Shared Service Center der BASF AG –

- ▶ Seit Oktober 2007 Professur für Personal- und Servicemanagement in Saarbrücken
- ▶ Arbeitsschwerpunkte: HR-Shared Services Dienstleistungsmanagement und Organisation der Personalarbeit



Der Slater-Fall zeigt viele Facetten eines Web 2.0-Events

Merkmale der Service-Industrien:

- ▶ Standardisierung der Service-Produktion
- ▶ Entwertung des Individuums
- ▶ Anonymisierung der Kundenbeziehungen

Merkmale des Web 2.0:

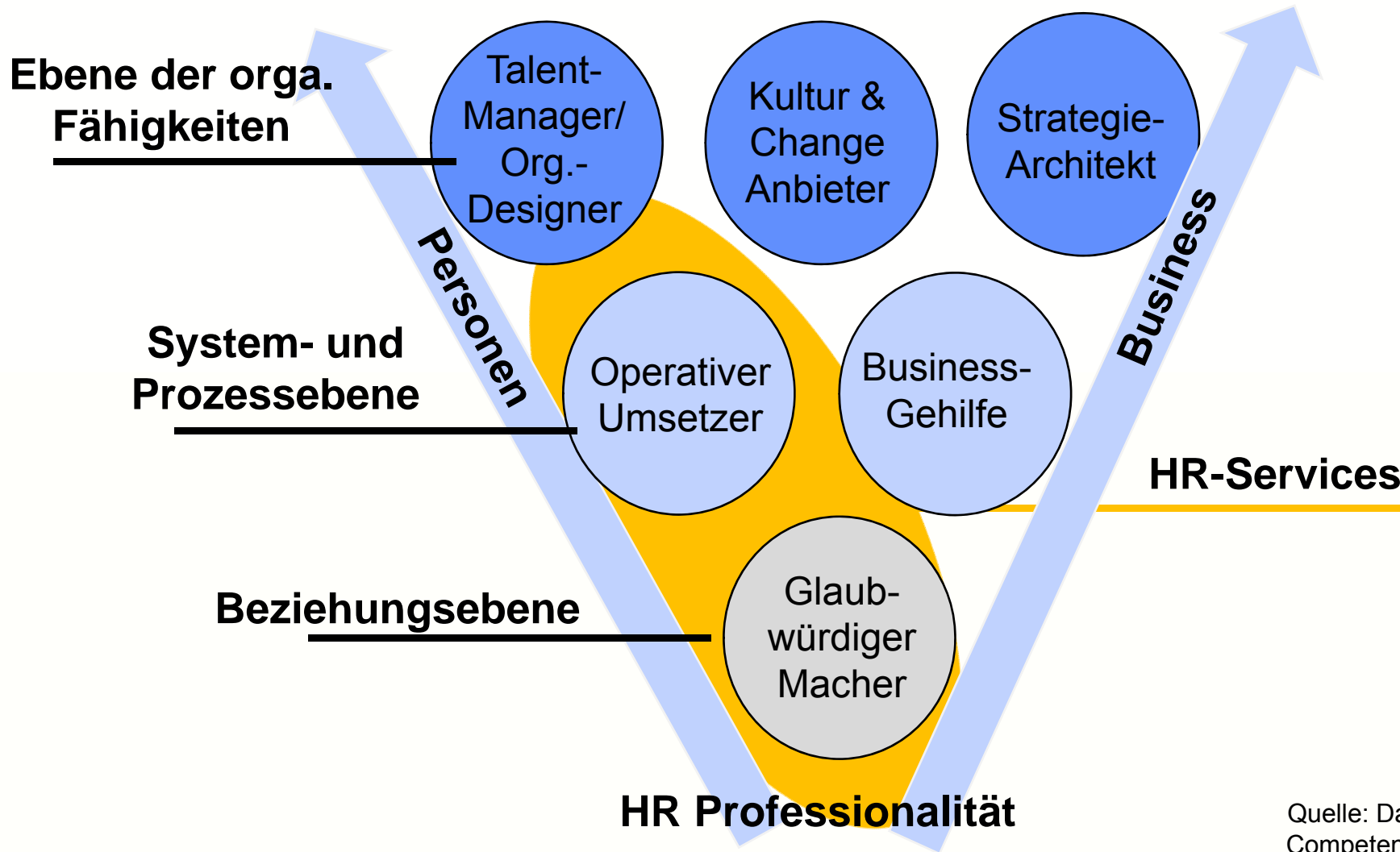
- ▶ Interaktivität der Content-Produktion
- ▶ Die neue Macht der Massen: von Flash-Mobs bis Firmen-Bushing
- ▶ „Wisdom of Clouds“:
Problemlösung durch anonyme Usergroups



„Erfahrung ist das, was du bekommst, wenn du nicht bekommen hast, was du wolltest.“

Aus: Randy Pausch: „Last Lecture – Die Lehren meines Lebens“
München 2010, Goldmann-Verlag

Das aktuelle Kompetenzmodell von Dave Ulrich aus 2007



Quelle: Dave Ulrich u.a.: HR Competencies, 2008, S. 226

Folie 5

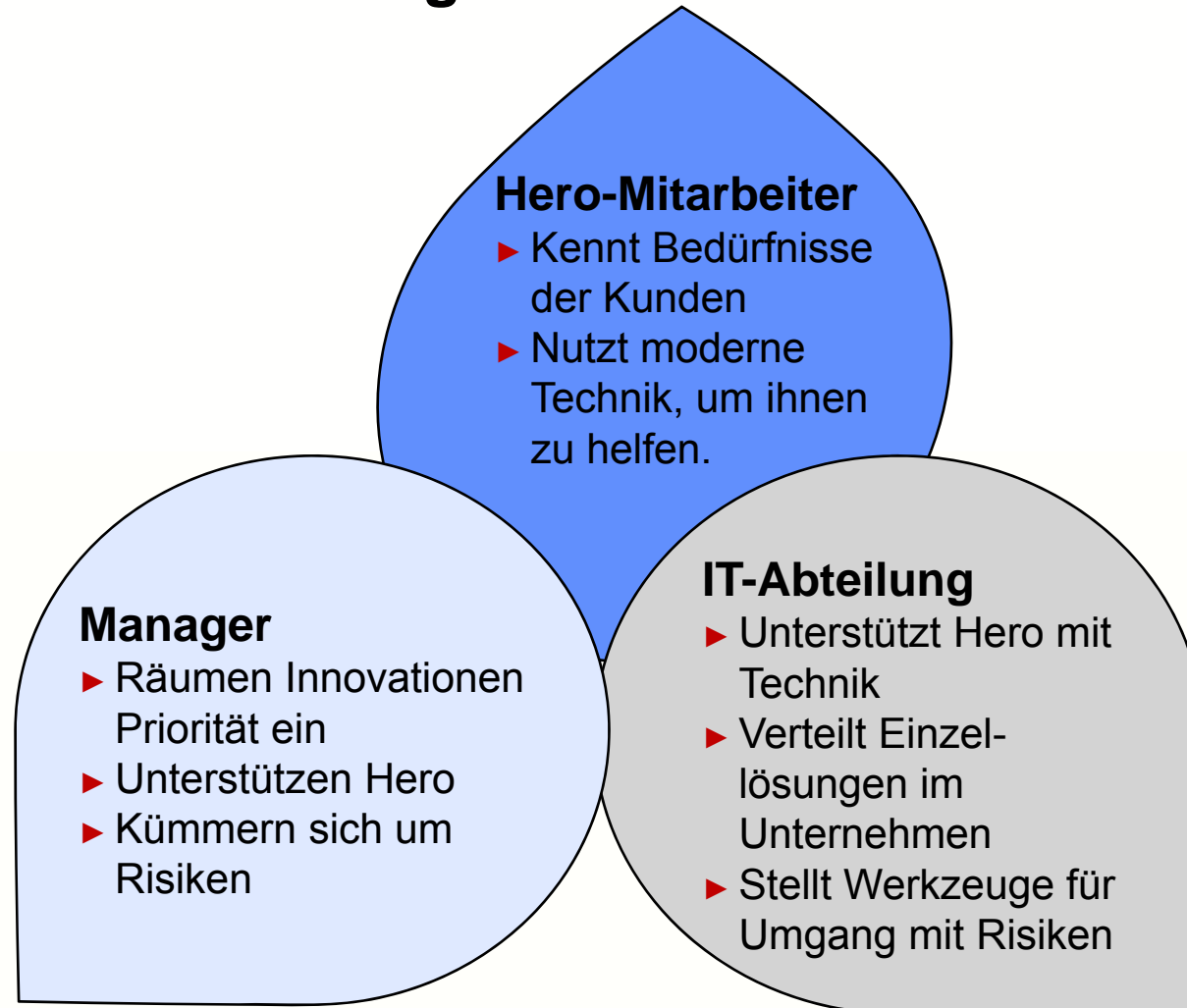
PDWA2

Anmerkung von Dave Ulrich bei Konferenz am 17.11.2010 in Zürich (weitergegeben von Hr. Thibol):

- Dave Ulrich möchte zu dem Thema Business Partner nichts mehr sagen.
- "Ganz HR ist der Business Partner des Managements" - Aufruf gegen die Vereinzelung und für Geschlossenheit der HR-Funktionen.

Prof. Dr. Wolfgang Appel; 24.11.2010

Nutzung von Netzwerken und Initiative der Mitarbeiter um die Kunden qualitativ hochwertig zu bedienen



Siehe Harvard Business Manager, H. 9/2010, S. 21-32.

Folie 6

PDWA1

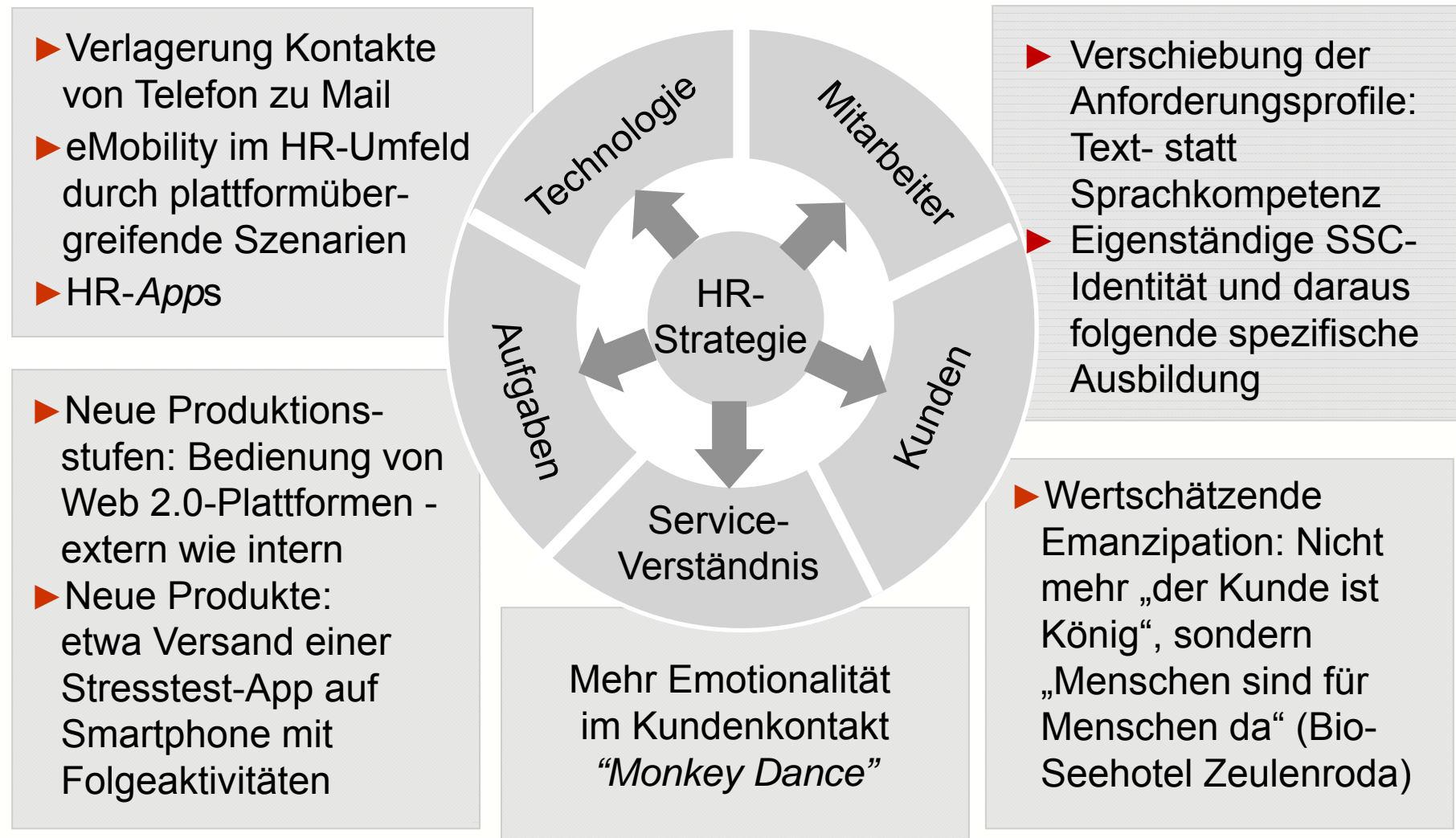
Anregung von Dave Ulrich bei Vortrag in Zürich am 17.11.2010 (weitergegeben von Hr. Thibol):

HR sollte sich in die Perspektive der Kunden der Kunden versetzen!

Das würde hier bedeuten, dass wir um die drei Amoeben noch einmal zwei Kreise legen müssten: interne Kunden sowie die externen Kunden.

Prof. Dr. Wolfgang Appel; 24.11.2010

Rahmenbedingungen von Service 2.0



Auf dem Weg zum zufriedenen Kunden

Empfehlungen:

1. Erkennen Sie Folgeprobleme rechtzeitig
2. Bauen Sie auf das Einfühlungsvermögen der Berater
3. Lenken Sie Kunden in den richtigen Kanal
4. Nutzen Sie Feedback unzufriedener Kunden
5. Erleichtern Sie den Beratern die Arbeit

Studium (B.A.) für Nachwuchs-Führungskräfte von Shared Service Centern an der HTW des Saarlandes

Neuer Kurs ab
Oktober 2011

Service Center-spezifische Inhalte

- ▶ SC Steuerung
- ▶ Recht im SC und Arbeitsrecht
- ▶ Kennzahlen & Reportings
- ▶ Personalführung- und entwicklung im SC
- ▶

Grundlagen der BWL

- ▶ Rechnungswesen
- ▶ Marketing
- ▶ Jahresabschluss
- ▶ Recht
- ▶ Volkswirtschaftslehre
- ▶ Statistik und Mathematik
- ▶ Unternehmensführung
- ▶

Unternehmensprojekte

- ▶ Transfer des theoretischen Wissens auf Praxisaufgaben
- ▶ Kooperation zwischen Unternehmen und Hochschule erforderlich

General Management: Arbeitstechniken, Kommunikation, Englisch

Abschluss mit Bachelorarbeit

Gesamtdauer: 7 Semester (berufsbegleitend)



Prof. Dr. Wolfgang Appel
Personal- und Servicemanagement
Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes
Waldhausweg 14
66123 Saarbrücken
Wolfgang.Appel@htw-saarland.de
Tel.: 0176 2047 7561