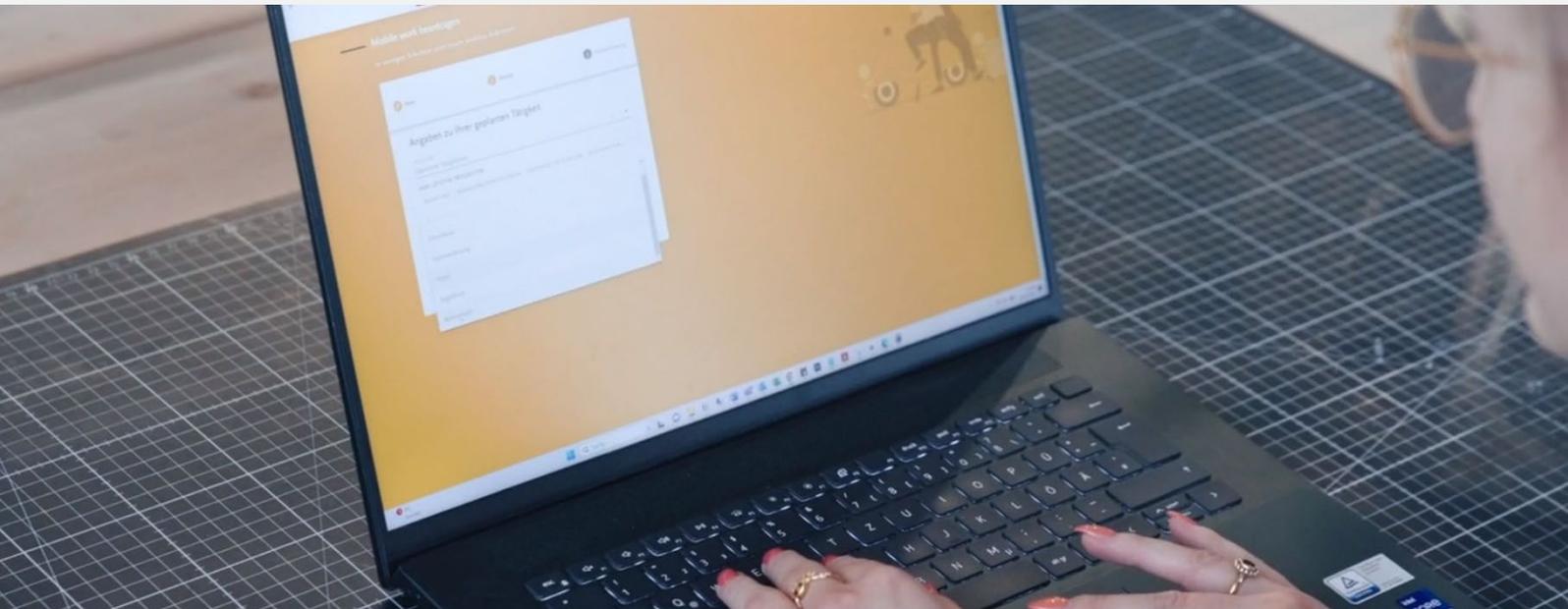


Warum & wie sich eine Global Workforce Management Software definitiv lohnt

– eine Guideline zur Implementierung



KONTAKT

Adresse

ICUnet.Group
Fritz-Schäffer-Promenade 1
94032 Passau
Deutschland

Telefon & Fax

Telefon: +49 851 988 666 - 0
Fax: +49 851 988 666 - 70

Online

E-Mail: info@icunet.group
Website: www.icunet.group

Inhaltsverzeichnis

HR-Digitalisierung mit einer Global Workforce Management Software vorantreiben	3
Best Practices einer erfolgreichen Software-Implementierung	4
Gut vorbereitet, gut implementiert	5
<i>Warum Sie vorab den gewünschten Mehrwert definieren sollten</i>	6
<i>Weshalb Prozesse definiert und vorab optimiert werden sollen</i>	6
<i>Wie Sie Digitalisierungspotentiale identifizieren</i>	7
<i>Wo Sie in Ihrer Softwarelandschaft stehen & wo Sie hinwollen</i>	8
<i>Was die Software können muss</i>	10
Den passenden Partner mit dem richtigen Produkt finden	10
Produkteigenschaften	11
<i>Nutzerfreundlichkeit</i>	11
<i>Kombinierbarkeit</i>	12
<i>Flexibilität</i>	12
Anbiitereigenschaften	12
<i>Softwareanbieter als Partner</i>	12
<i>Unterstützung bei der Implementierung</i>	13
<i>Support und Erreichbarkeit</i>	14
<i>Datenschutz</i>	14
Checkliste: Marktrecherche	15
Von der Theorie in die Praxis: Shortlist zur Anbieterauswahl erstellen	15
Stakeholder frühzeitig abholen: so gelingt die Change-Kommunikation	16
Wenn die Implementierung beginnen kann	16
Klärung der technischen Konfiguration	16
Timeline & Anpassungsphase	17
Testphase	19
Training & User Manuals	19
Interne Kommunikation vor dem Go Live	19
Mit dem Go Live beginnt die Hypercare-Phase	20
So kann ein Sign Off nach erfolgreicher Implementierung aussehen	20
Weniger Administration, mehr Innovation – Fazit zu einer erfolgreich implementierten HR-Software	20
Herausgeberinformationen	22
Quellen	23
Anhang: Checkliste zur Implementierung einer HR-Software	24

HR-Digitalisierung mit einer Global Workforce Management¹ Software vorantreiben

HR- und Global Mobility²-Expert*innen übernehmen immer strategischere Rollen in ihren Unternehmen. Um Zeit für diese neuen Aufgaben zu schaffen, sind **schlan- kere Prozesse, verbesserte Mitarbeitenden-Erfahrung**, ein **effektiveres Talent- management** und **Kosteneffizienz** notwendig (Petry & Biemann, 2024, S. 2; Dahm et al., 2025, S. 2-3; Bruederlin, 2020, S. 27; Anderson et al., 2016, S. 4).

Digitale Lösungen helfen bei der Umsetzung dieser Veränderungen, indem sie operative Aufgaben und sich wiederholende Verwaltungstätigkeiten beschleunigen und automatisieren (Dahm et al., 2025, S. 7). Vor diesem Hintergrund wurde für HR-Softwares eine Investitionssteigerung von 2 Milliarden US-Dollar im Jahr 2015 auf 38 Milliarden US-Dollar bis 2027 prognostiziert (Grand View Research, 2020). Kein Wunder also, dass **57 Prozent** der von KPMG in ihrer Benchmarking Studie befragten **Unternehmen angaben, 2025 in Technologie für ihre Global Mobility Abteilungen investieren zu wollen** (KPMG, 2024, S. 22). Dies deckt sich auch mit den Erkenntnissen von Petry & Biemann (2024, S. 7): Relativ unabhängig von der Unternehmensposition erachteten 86% der Befragten die weitere Digitalisierung von HR-Prozessen als relevant oder gar sehr relevant – vom Vorstand, der Geschäftsführung, Personalleitung bis hin zu den Führungskräften und operativen Mitarbeitenden. Das Überraschende dabei? Diese **Relevanz** kam im Gegensatz zur Vorstudie (Petry & Biemann, 2022) **nun auch bei den KMU's** an! Nun sehen ganze 90% auch ein hohes bis sehr hohes Potenzial, durch digitalisierte Prozesse die HR-Ziele künftig besser zu erfüllen (Petry & Biemann, 2024, S. 7 & 33).

Wie können die eingangs genannten Ziele also erreicht werden? Hierfür ist bei der Digitalisierung von Prozessen natürlich kein bloßes Übertragen der einzelnen Schritte in eine Excel-Tabelle gemeint – auch wenn dieses Vorgehen sicherlich einer Abwicklung auf dem Papier oder per E-Mail zu bevorzugen ist (Dahm et al.,

¹ Sustainability Directory (2025): "At its core, **GLOBAL WORKFORCE MANAGEMENT (GWM)** can be simply understood as the strategic and operational processes an organization employs to effectively manage its employees across geographical boundaries. This **DEFINITION**, while straightforward, underpins a complex web of activities that are vital for any company operating on an international scale. The **EXPLANATION** of GWM starts with recognizing that it's not merely about managing employees located in different countries; it's about creating a cohesive and productive global team, despite the inherent challenges of distance, culture, and varying legal landscapes."

² Sustainability Directory (2025): The straightforward **DEFINITION** of **GLOBAL MOBILITY**, at its most fundamental level, is the organized and managed movement of an organization's workforce across international borders. This **STATEMENT**, however, only scratches the surface of its true **SIGNIFICANCE**. In essence, **GLOBAL MOBILITY** is more than just relocating employees; it is a strategic function that enables businesses to operate and expand internationally, access diverse talent pools, and achieve organizational objectives in a globalized world. The initial **CLARIFICATION** should address the common misconception that it's solely about logistics; instead, it's deeply intertwined with **TALENT MANAGEMENT**, **COMPLIANCE** and strategic business goals."

2025, S. 7). Vielmehr kann eine spezifische Software noch viel bessere Ergebnisse erzielen.

Warum? Lassen Sie uns mit einem Vergleich arbeiten:

Stellen Sie sich vor, Sie möchten auf einen Berg steigen. Sie haben die Wahl, dies mit ein paar Sneakern zu tun oder mit einem robusten Paar Wanderstiefel, die genau für diesen Zweck entwickelt und produziert wurden. Wahrscheinlich kommen Sie auch mit den Sneakern ans Ziel, jedoch werden Sie auf dem Weg merken, dass Sie nasse Füße bekommen, schlechte Trittsicherheit haben und auf glatten Untergründen öfters ausrutschen, vielleicht sogar hinfallen. Mit den Wanderschuhen kommen Sie bestimmt besser ans Ziel, denn sie wurden genau für dieses Terrain entwickelt und haben für jede Herausforderung im unwegsamen Gelände eine passende Funktion. Je unwegsamer das Gelände, desto mehr werden Sie sich ein paar Wanderstiefel wünschen.

Genauso verhält es sich auch mit Global Workforce Management Software und Lösungen wie Excel, einem eigentlich für Tabellenkalkulationen entwickelten Tool. Sicherlich können Sie mit beiden Lösungen Ihr Ziel erreichen und eine effizientere Global Mobility Abteilung mit gut geführten Prozessen aufbauen. Eine spezielle Software für Global Mobility kann Sie dabei aber viel zielgerichteter unterstützen – so wie der Wanderstiefel auf Ihrer Bergtour. Auch hier gilt: **Je spezifischer ihr Anwendungsfall, desto eher lohnt sich eine eigene Global Workforce Management Software.**

Best Practices einer erfolgreichen Software-Implementierung

Damit eine spezialisierte Lösung ihr volles Potenzial entfalten kann, kommt es auf die **richtige Implementierung** an. Denn die Einführung neuer Software bedeutet nicht nur eine technische Umstellung, sondern auch eine strategische Veränderung in der Arbeitsweise. Eine durchdachte Planung und eine strukturierte Umsetzung sind daher entscheidend, um das Beste aus der Digitalisierung Ihrer Prozesse herauszuholen und eine wirklich zu Ihnen passende Lösung zu finden.

Der Begriff **Software-Implementierung** umfasst die Einführung, Anpassung und Integration einer Software in ein Unternehmen und ggf. dessen Softwarelandschaft. Dazu gehören Konfiguration, Datenmigration und Schulung der Nutzer*innen, um einen reibungslosen Betrieb und eine effiziente Nutzung sicherzustellen.

Unternehmen, die beispielsweise mit ICUnet.Group deren Global Workforce Management Software **IND®** eingeführt haben, äußern sich wie folgt zum Nutzen einer solchen Software, wenn diese erfolgreich implementiert wurde:



„Das Ökosystem von IND (Intelligent New Destination) und KPMG LINK hat den globalen Mobilitätsansatz der Allianz durch die Vereinfachung und Beschleunigung unserer Prozesse revolutioniert. Die Funktionen tragen voll und ganz zu unserer „Simplicity Wins“-Strategie bei. Ich kann es jeder größeren globalen Mobilitätsabteilung empfehlen!“

– Stefan Weinhofner, Head of Global Mobility, Allianz SE

„Die Entscheidung der Allianz, vom weltweit größten Umzugs- und Relocation-Anbieter zur ICUnet.Group zu wechseln, hat sich mehr als ausgezahlt. Die Nutzererfahrung hat sich aus Sicht der HR-Abteilung und vor allem aus Sicht der Mitarbeitenden der Allianz weltweit grundlegend zum Besseren verändert.



Mit ICUnet.Group konnte die Allianz innerhalb kürzester Zeit ihre globalen Mobilitätsaktivitäten neu erfinden. Überzeugt haben uns die persönliche Note des ICUnet-Teams, die vollständig maßgeschneiderten Prozesse sowie die partnerschaftliche Erfahrung in der täglichen Zusammenarbeit. In Zusammenarbeit mit EY und KPMG wurde das Intelligent New Destination-Tool (IND) der ICUnet.Group an die spezifischen Bedürfnisse der Allianz angepasst. Das gemeinsam weiterentwickelte und mehrfach ausgezeichnete IND ist heute eines der effizientesten globalen Mobilitätstools mit der besten Assignment-Erfahrung weltweit.“

– Jürgen Zwerger, Distribution Management, Allianz Global Investors

In unserem White Paper möchten wir daher Best Practices mit Ihnen teilen, die sich in unserer langjährigen Erfahrung mit Software-Implementierungsprojekten als wegweisend und erfolgsentscheidend erwiesen haben – und **alles beginnt mit guter Vorbereitung.**

Gut vorbereitet, gut implementiert

Wie so oft im Leben, ist auch bei einem Software-Implementierungsprojekt gute Vorbereitung Gold wert. Je besser Sie sich im Vorfeld über Ihre Ausgangssituation, Ihr Ziel und die damit verbundenen Anforderungen im Klaren sind, desto geradliniger wird die Implementierung ablaufen (Petry & Biemann, 2024, S. 2). Schon kleine Unklarheiten können später viel Zeit kosten und die Implementierung verzögern.

Warum Sie vorab den gewünschten Mehrwert definieren sollten

Bevor Sie in Ihr Implementierungsprojekt starten, stellen Sie sich immer zunächst die Frage „Warum?“ (Dahm et al., 2025, S. 7). Welchen **Mehrwert** bietet das geplante Projekt? Bedenken Sie dabei nicht nur Ihre Abteilung, sondern ziehen Sie vor allem auch die Interessen des Gesamtunternehmens in Betracht. Wie können Sie durch den Einsatz der neuen Software **zum Gesamterfolg des Unternehmens beitragen, z.B. durch Effizienzsteigerung und Kostenersparnis** in Ihrer Abteilung oder durch Zeitersparnis aller Mitarbeitenden, die die Software unternehmensweit nutzen werden (Dahm et al., 2025, S. 2-3; Bruederlin, 2020, S. 27; Petry & Biemann, 2024, S. 2). Erfolgreiche Projekte entstehen, wenn **über die Grenzen der eigenen Abteilung hinausgedacht** wird.

Durch die Beantwortung der „**Warum?**“-Frage soll zudem sichergestellt werden, dass die Einführung auch **strategisch notwendig** ist und nicht nur technisch sinnvoll (Bruederlin, 2020, S. 27). Dies ist auch für die **Stakeholder-Kommunikation** essenziell. Die Akzeptanz von Mitarbeitenden, Führungskräften, Geschäftsführung und nicht zuletzt des Betriebsrates steigt, wenn alle verstehen, warum diese Veränderung notwendig ist und welche **Vorteile** sie mit sich bringt (Anderson et al., 2016, S. 32; Dahm et al., 2025, S. 3).

Sind Sie sich über das „Warum“ im Klaren, können Sie mit dem nächsten Schritt starten: Prozesse definieren und optimieren.

Weshalb Prozesse definiert und vorab optimiert werden sollen

Unsere Erfahrung hat gezeigt: Viele Teams sind sich Ihrer Prozesse im Vorfeld nicht genau bewusst. Das führt bei der Einführung einer Softwarelösung zu vielen Rückfragen, Diskussionsbedarf und Wartezeiten durch verschiedene Abstimmungen. Dadurch verzögert sich die Implementierung, was sowohl im Projektteam als auch bei den späteren Nutzer*innen des Systems zu Unmut führen kann. Für eine erfolgreiche und vor allem geradlinige Implementierung empfehlen wir Ihnen also, sich **im Vorfeld ausreichend Zeit zu nehmen und gemeinsam im Team die abzubildenden Prozesse zu analysieren und zu dokumentieren** (Dahm et al., 2025, S. 3). Die hier investierten Stunden zahlen sich am Schluss durch eine effizientere Implementierung aus.

Dabei sollten Sie bestehende Prozesse auch gleich überdenken. Schlecht durchdachte, unnötig komplexe Prozesse werden auch durch eine geniale Softwarelösung nicht über Nacht schlank, agil und übersichtlich. **Nehmen Sie sich also bereits vor der Auswahl einer Lösung die Zeit, Ihre Prozesse zu überarbeiten.**

Überlegen Sie an welchen Stellen im Prozess Ihre Mitarbeitenden die meiste Zeit

verbringen. Wo fallen repetitive, einfache Verwaltungsaufgaben an, die womöglich automatisiert werden können? In administrationsnahen Tätigkeiten sahen DAX-Unternehmen schon vor ca. 10 Jahren besonders hohes Digitalisierungspotenzial, das noch besser ausgeschöpft werden könnte (Anderson et al., 2016, S. 4). Dies ist auch heute noch der Fall, denn die wahrgenommene Digitalisierungsrelevanz und tatsächliche -umsetzung klaffen noch immer auseinander (Petry & Biemann, 2024, S. 33). Daher verwundert es nicht, dass nur 32% der von Petry & Biemann (2024, S. 2) befragten Unternehmen mit dem Status Quo ihrer HR-Digitalisierung (eher) zufrieden sind. Da geht noch mehr!

Bedenken Sie aber auch, dass sich **nicht jede Tätigkeit für eine Digitalisierung** oder Automatisierung eignet. Besonders bei Aufgaben, bei denen die zwischenmenschliche Komponente im Vordergrund steht, beispielsweise bei Beratungsgesprächen mit Mitarbeitenden, kann die manuelle Erledigung durchaus berechtigt sein.

Durch eine detaillierte Prozessanalyse finden Sie außerdem heraus, wo **Digitalisierungspotentiale** bestehen und können so leichter erkennen, was die Software schlussendlich können soll.

Wie Sie Digitalisierungspotentiale identifizieren

Nun kennen Sie Ihre Prozesse und haben sich erste Gedanken zu möglichen Digitalisierungspotentialen gemacht. **Bewerten Sie** zunächst (auf einer Skala von 1-5), **wie die einzelnen Prozesse in den folgenden Kategorien abschneiden:**

- Strukturierte Daten (Einheitlichkeit, Struktur, digitale Auslesbarkeit)
- Prozessstandardisierung (klare Handlungsanweisungen, wenige wenn-dann-Entscheidungen)
- Hohes Volumen (Prozess wird häufig genutzt)
- Grad der Nachfrageschwankung (Prozess wird konstant häufig genutzt)
- Fehleranfälligkeit im Prozess (bei manueller Ausführung viele Fehler)

Danach können Sie Ihre Prozesse in Cluster einordnen:

Ein Prozess, der bereits sehr strukturierte Daten hat, gut standardisiert ist, häufig eingesetzt wird, keinen hohen Nachfrageschwankungen unterliegt und bei manueller Ausführung fehleranfällig ist, landet im Cluster „**Favorit**“. Dieser Prozess eignet sich besonders gut für die Digitalisierung. Ein Prozess, der zwar oft zum Einsatz kommt, aber noch nicht standardisiert ist oder noch nicht auf strukturierten Daten basiert, ist zwar relevant für die Digitalisierung, muss aber erst optimiert werden,

bevor er digital abgebildet werden kann. Er kommt in das Cluster „**Optimieren**“. Ein Prozess, der auf strukturierten Daten basiert und standardisiert ist, allerdings selten gebraucht wird und hohen Nachfrageschwankungen unterliegt, muss aufgrund seiner Seltenheit nicht sofort digitalisiert werden. Konzentrieren Sie sich zunächst auf Ihre Favoriten und Optimierungskandidaten. Prozesse, die in allen Kategorien geringe Punktzahlen erzielen, sind für die Digitalisierung irrelevant.

Überlegen Sie sich zudem, was an welchen Stellen eines Prozesses digitalisiert werden könnte:

- Welche Stakeholder nehmen am Prozess teil und sollen informiert werden?
- Welche Genehmigungsschleifen muss das System abbilden?
- Welche Daten und Dokumente sollen gespeichert werden und wer soll sie sehen und verwenden dürfen?
- Wer verschickt und empfängt Dokumente?
- Welche Standardprozesse können digitalisiert abgebildet werden?
- Welche existierenden Tools sollen angebunden werden?

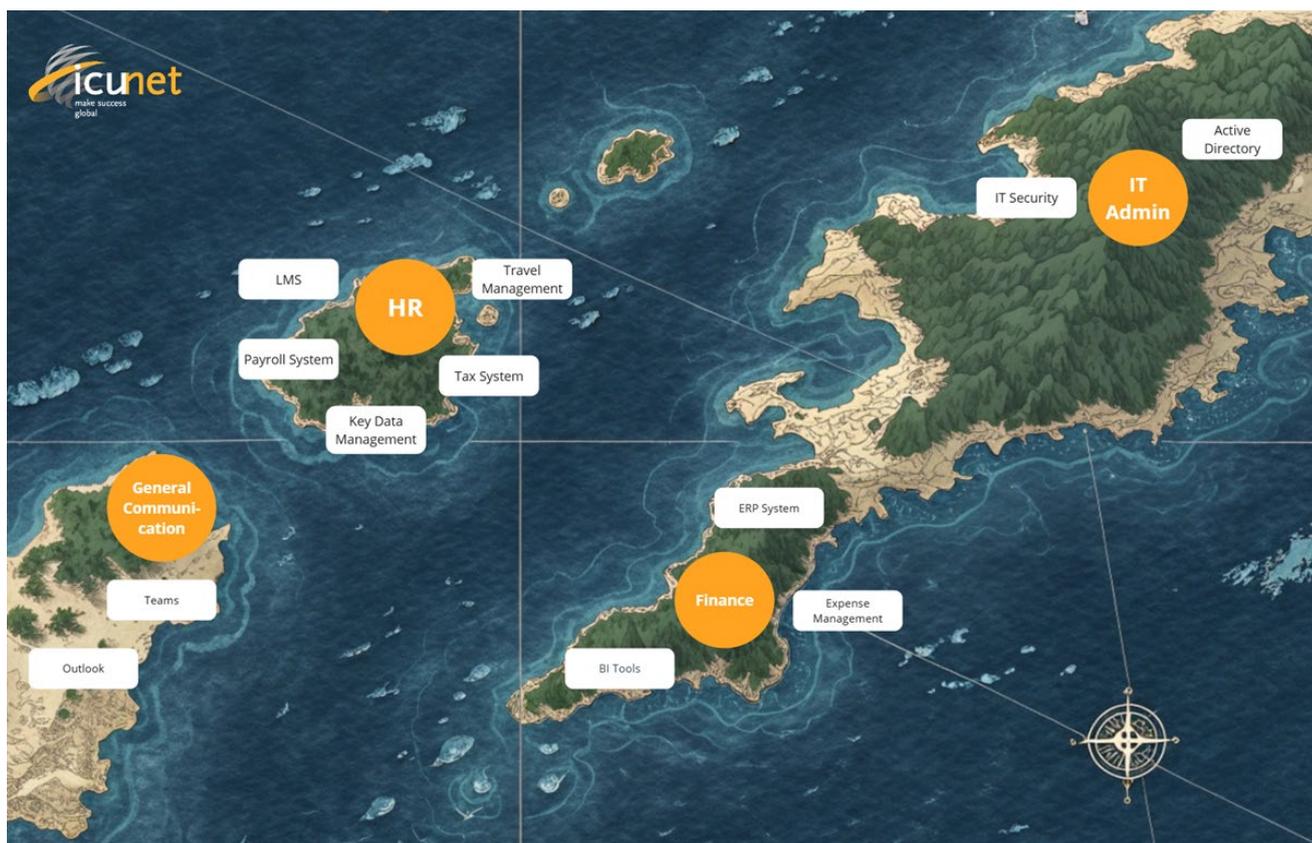
Wo Sie in Ihrer Softwarelandschaft stehen & wo Sie hinwollen

Schauen Sie sich als nächstes an, welche Softwarelösungen in Ihrer Abteilung, den angebundenen Abteilungen oder dem ganzen Unternehmen genutzt werden. Gerade im Personalbereich sind sogenannte Insellösungen, also die Nutzung singulärer Tools je nach Anwendungszweck, typisch (Stulle, 2024, S. 437).

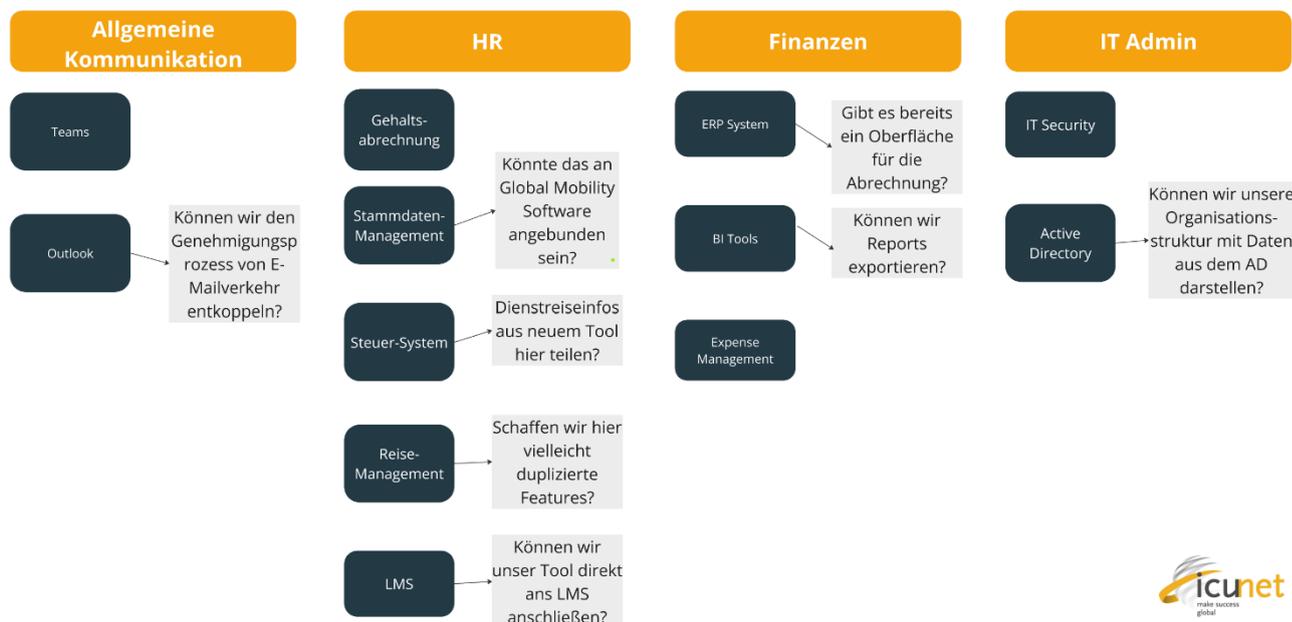
Welche Systeme nutzen Sie schon und wollen Sie auch weiter nutzen? Wofür suchen Sie noch nach einer Lösung? Zur besseren Veranschaulichung bietet es sich an, Ihre Softwarelandschaft anhand einer Karte darzustellen (siehe Beispiel unten), um die Beziehungen und Nähe der Tools untereinander darzustellen. **Schreiben Sie zu jedem Tool die genutzten Features bzw. für jedes Wunschttool, die angestrebten Funktionalitäten auf.**

Warum & wie sich eine Global Workforce Management Software definitiv lohnt

– eine Guideline zur Implementierung



Oder wählen Sie einen analytischeren Ansatz und bauen Sie Ihre Karte tabellenförmig auf:



Tipp: Neben physischen Whiteboards oder Flipcharts eignen sich auch digitale Whiteboard-Tools, wie z.B. Miro oder Mural wunderbar für diese Aufgabe. So gelingt auch die teamübergreifende Kooperation problemlos!

Was die Software können muss

Basierend auf Ihrer Softwarelandschaft wissen Sie nun, wo sich ein neues Tool für die Digitalisierung Ihrer Prozesse gut einfügen würde.

Schreiben Sie Ihre Anforderungen an das neue System auf und erstellen Sie eine **Liste mit Funktionen, die die neue Software haben soll**. Am besten unterteilen Sie Ihre Liste zusätzlich in **Must-haves und Nice-to-haves**, also in Funktionalitäten, die die Software unbedingt haben muss und solche, die zusätzlichen Wert über die Grundfunktionalitäten hinweg schaffen.

Ein weiterer Tipp: Finden Sie heraus, **welche Art von Software** Sie suchen. Der Markt hat mittlerweile für fast jedes Anwendungsgebiet eine passende Softwarelösung zu bieten. Zu wissen, in welcher Nische dieses riesigen Marktes Sie suchen müssen, kann viel Zeit sparen!

Beispiel für eine Must-have- und eine Nice-to-have-Liste:

	Anforderung	Beschreibung		Anforderung	Beschreibung
Must haves	Global Mobility Management	Klassische Assignments/ Foreign Local Hires/ Umzüge innerlands	Nice to haves	Workation	Mitarbeiteranfragen für Workations verwalten
	Umzugs-Management	Vergleichen, Beauftragen und Tracken des Umzugs		Business Travel Management	Compliance bei Dienstreisen ins europäische Ausland behalten
	Reporting	Export nach Access, Excel, CSV oder andere Formate		Core-/Flex Options	Policies individuell anpassen und Mitarbeitern die Möglichkeit anbieten sich ihre eigenen Services zusammenzustellen
	Steuer Management	Steuerrelevante Services tracken und beauftragen		Virtual Home Search	Wohnungssuche beschleunigen und vereinfachen
	Anbieter Management	End-2-End Prozess mit verschiedenen Anbietern		Cost Management	Kostenszenarien berechnen
	Mitarbeiter Portal	Gute Mitarbeiter Experience anbieten		eLearning: Intercultural Qualifications	Fremde Kulturen verstehen
	Expense Management	Relocationkosten verwalten		Social Media	Entsante Mitarbeitende sollen Zugang zu alternativen Communities bekommen um Unterstützung und soziale Anbindung zu erfahren
	Feedback	Feedback sammeln und auswerten			

Den passenden Partner mit dem richtigen Produkt finden

Die erste Option, die eine Suchmaschine ausspuckt, ist nicht immer automatisch die richtige für Sie und Ihr Unternehmen.

Nehmen Sie sich daher die Zeit, den Markt zu überblicken. Stöbern Sie im Internet, hören Sie sich in Ihrem Umfeld um. **Wer hat welche Erfahrungen mit welchen Softwareanbietern und welchen Produkten gemacht?** Auch hier ist es sinnvoll, sich im Vorfeld zu überlegen, wonach Sie eigentlich suchen. Ihre Prozesse, Must-haves und Nice-to-haves kennen Sie schon – super! **Was wünschen Sie sich sonst von Ihrer zukünftigen Software und dessen Anbieter?** Folgende Aspekte können für Sie relevant sein:

Produkteigenschaften

Nutzerfreundlichkeit

Mit der Nutzerfreundlichkeit einer Software steht und fällt der Erfolg einer Einführung im Unternehmen. Wie nutzerfreundlich eine Software ist, lässt sich oft erst sagen, wenn man selbst Hand angelegt hat und die Software **testen** konnte (Dahm et al., 2025, S. 3-6). Aber auch eine ausgiebige **Demo** der Software kann schon gute Einblicke geben.

Beachten Sie auch, dass **unterschiedliche Erfahrungsstände** bei der Nutzung von Software zu unterschiedlichen Einschätzungen der Usability führen können. Allgemein gültige Merkmale einer nutzerfreundlichen Software sind eine **klar strukturierte Oberfläche**, die nicht mit Informationen überladen ist. Nutzer*innen sollten Aufgaben **intuitiv** ausführen können. Eine gewisse **Eingewöhnungszeit** ist aber vollkommen normal, vor allem, wenn zuvor jahrelang mit einem anderen System (womöglich auch mit mehreren Tools) oder ganz ohne digitale Lösung gearbeitet wurde.

Seien Sie sich bewusst: **Je komplexer die Vorgänge**, die die Software darstellen soll, **desto komplexer** wird **die Software** werden. Die Kunst liegt darin, den User dennoch möglichst geradlinig durch das System zu führen. Informieren Sie sich, welche Technologien der Anbieter außerhalb der eigentlichen Software zur **Ver-einfachung der Nutzung** zusätzlich anbietet, bspw. Single-Sign-On Technologie.

Die **Single-Sign-On Technologie (SSO)** ermöglicht Ihren Mitarbeitenden, sich bei allen Programmen mit nur **einem zentralen Set aus Logindaten** anzumelden. Oft wird hierfür das Microsoft-Konto verwendet und zusätzlich eine Zwei-Faktor-Authentifizierung eingesetzt. Das sorgt auch für mehr **Sicherheit**, da der Login über eine zentrale Technologie geschützt ist.

Passwörter zu vergessen und ständig ändern zu müssen, nehmen viele Arbeitnehmer*innen als lästig wahr, was die Akzeptanz für ein weiteres Programm im Arbeitsalltag senken kann. Durch Single-Sign-On gehört das der Vergangenheit an, was die Verwendung des Tools nicht nur nutzerfreundlicher, sicherer und einfacher macht, sondern auch die Akzeptanzhürde noch einmal deutlich verringert.

Kombinierbarkeit

Nutzen Sie andere Softwaresysteme, die mit der neuen Software kooperieren sollten? Gibt es beispielsweise eine **HR-Stammdatenbank**, die an die neue Software angebunden werden soll, um das Importieren der User-Daten zu erleichtern? Nutzt Ihre Finanzabteilung eine **ERP-Lösung wie SAP**, die mit der neuen Software interagieren soll? Bieten die Anbieter hier die benötigte **Konnektivität** an? Sortieren Sie Lösungen jedoch nicht gleich aus, wenn eine benötigte Schnittstelle nicht vom Anbieter gelistet wird. Oft sind Softwareanbieter hier flexibel und können **Schnittstellen bei Bedarf** gegen einen Aufpreis für Sie bauen. Es lohnt sich, nachzufragen!

Flexibilität

Wie flexibel ist die Lösung? Können Ihre Prozesse in der Software so dargestellt werden, wie Sie es brauchen? Viele Anbieter haben heute **Standardprozesse** im Repertoire, an die sich Ihre Prozesse anpassen müssen (Stulle, 2024, S. 437). Zu einem gewissen Grad sollte eine Software jedoch in der Lage sein, **sich auch an Ihren Prozessen auszurichten**. Finden Sie heraus, wie flexibel die Software reagiert, sollten Ihre Prozesse abweichen oder sich auch mal ändern. Prüfen Sie daher: **Wie einfach ist es, Prozesse anzupassen?** Wie detailliert können die Zugriffsrechte der User gesteuert werden?

Inwieweit und wie einfach können **selbst Anpassungen** vorgenommen werden? Müssen Sie beispielsweise für die Anlage neuer Mitarbeitender oder für Änderungen an deren Profilen (z.B. bei Namens- oder Adressänderungen) immer den Anbieter-Support kontaktieren oder brauchen Sie IT-Expert*innen im Team, die solche Änderungen vornehmen können, schafft das eine Abhängigkeit und macht Sie weniger flexibel. Idealerweise bietet die Software ein **simples User- und Rechtemanagement** an, dessen Nutzung sich so intuitiv gestaltet, dass die Fachabteilung ohne Hilfe aus der IT damit umgehen können (Dahm et al., 2025, S. 7).

Anbiereigenschaften

Softwareanbieter als Partner

Während der Implementierungsphase werden Sie und die Mitarbeitenden des Softwareanbieters viel Zeit miteinander verbringen, gemeinsam die einzelnen Schritte der Implementierung ausführen und regelmäßig miteinander kommunizieren. Dabei hilft es, wenn sich der **Anbieter als Partner** versteht, zuhört, Ihre Herausforderungen erkennt und gemeinsam mit Ihnen die passenden Lösungen erarbeitet. **Vielleicht können Sie mit Ihren Use Cases sogar eine Weiterentwicklung des Systems unterstützen?**

Auch die zwischenmenschliche Komponente ist hier nicht zu unterschätzen: Können Sie gut mit den Ansprechpartner*innen auf Anbieterseite kommunizieren? Sind diese gut erreichbar und gehen auf Ihre Bedürfnisse ein? Diese Punkte können Sie schon früh im Kontakt mit Anbietern bewerten. Ein Implementierungsprojekt umfasst intensive Phasen, in denen **zielgerichtete Kommunikation** und eine **lösungsorientierte Arbeitsweise** Schlüssel zum Erfolg sind. Suchen Sie also einen Implementierungspartner aus, mit dem Sie sich auf einer Wellenlänge befinden, dessen Werte Sie teilen und mit dem Sie gut zusammenarbeiten können.

Unterstützung bei der Implementierung

Die Implementierung einer Software bedeutet viel Arbeit. Nicht nur bei Ihnen ist viel zu tun, auch beim Anbieter muss alles für Sie vorbereitet werden. Meist arbeitet ein ganzes Team an der Implementierung. Es kümmert sich beispielsweise um die **Einrichtung von Nutzeraccounts und Single-Sign-On-Zugängen**, die **Aufbereitung von Inhalten**, die später im System verfügbar sein soll, **die Migration von Daten** aus anderen Systemen, **Anpassung von Nutzerrollen** und -rechten und vieles mehr. Damit hierbei kein Zwischenziel aus den Augen verloren wird, sollte sich jemand um die **Koordination aller Stakeholder und Aufgaben** kümmern. Im Idealfall stellt der Softwareanbieter einen **Implementation Manager** zur Verfügung, der Sie durch das Projekt leitet und die Implementierung mit Ihnen gemeinsam vorantreibt. Schlägt der Anbieter proaktiv den Einsatz eines eigenen Implementierungsmanagers für Ihr Projekt vor und ist dieser im Preis inkludiert, zeugt das davon, dass der Anbieter an einer erfolgreichen Implementierung interessiert ist und Sie nicht mit Ihren Fragen im Regen stehen lassen wird.



„In der Implementierungsphase nehme ich unsere Kunden an die Hand und stelle sicher, dass der Kunde nach dem Go-Live gleich erfolgreich durchstarten kann. Dabei sollen keine Fragen unbeantwortet bleiben!“

– Daniela Josh, Implementation Managerin ICUnet.Group

Auch wenn der Implementation Manager die Projektkoordination übernimmt, bietet es sich an, zudem **intern eine*n Hauptansprechpartner*in** oder Projektmanager*in für die Implementierung zu ernennen (Dahm et al., 2025, S. 7). Idealerweise **kennt** diese*r die Strukturen des Unternehmens, aber auch die **operative Arbeit in der Fachabteilung** und darf in einem festgelegten Rahmen **eigenständig Entscheidungen** treffen. Das sorgt für einen zeiteffizienten und ressourcenschonenden Ablauf des Projekts.

Der **Implementation Manager** wird sicherstellen, dass die Implementierungs-**Timeline** eingehalten wird: angefangen mit dem Kick-Off-Termin, Prozess-Calls, Klärung technischer und inhaltlicher Komponenten bis hin zu regelmäßigen Jour Fixes und Updates.

Support und Erreichbarkeit

Mit der erfolgten Implementierung sollte das System laufen. Dennoch ist es üblich, dass Supportbedarf auftritt. Ein Nutzerrecht muss vergeben werden? Ein Prozess muss angepasst werden? Ein Nutzer hat sich ausgesperrt? Mit einem gut erreichbaren, geübten und schnellen Support-Team sind solche Vorkommnisse gleich gelöst. Informieren Sie sich im Vorfeld, wie der Support bei einem Anbieter aufgestellt ist und wie Sie ihn erreichen können.

Datenschutz

Das Thema Datenschutz ist in den letzten Jahren stark in den Vordergrund gerückt (Dahm et al., 2025, S. 3-4). Zurecht: Wir alle hinterlassen jeden Tag digitale Spuren, beginnend mit dem Zugticket in der App, über Suchanfragen im Browser bis zur Essensbestellung beim Lieferservice. Auch Softwaresysteme, die am Arbeitsplatz genutzt werden, sammeln laufend Daten, schließlich ersetzen sie die großen Aktenschränke, die einst in jedem Büro zu finden waren. Der Schutz dieser Daten ist unerlässlich. Informieren Sie sich im Vorfeld, wie der Softwareanbieter Datenschutz und die Löschung alter Daten umsetzt.

Finden Sie heraus, **wo sich die Server befinden**, auf denen die Daten Ihrer Mitarbeitenden gespeichert werden. Stehen sie in einem EU-Land, unterliegen sie der strengen Datenschutzgrundverordnung der EU (DSGVO). In Deutschland gilt zudem das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Für Server in den USA gelten die örtlichen Gesetze, die für gewöhnlich weniger streng sind als die der EU.

Zusätzlich können Anbieter oft Zertifizierungen vorweisen, die einen sicheren Umgang mit Daten attestieren. Dazu gehören **ISO-Zertifizierungen** oder auch die **TISAX-Zertifizierung**, die vor allem in der Automobilbranche von großer Bedeutung ist. Doch auch branchenunabhängig zeugt eine TISAX-Zertifizierung **von exzellenter Prozess- und Datensicherheit**.

Checkliste: Marktrecherche

Dimension	Beschreibung	Kriterien
Produkt	Wie gut eignet sich das Produkt?	<ul style="list-style-type: none"> • Nice to haves und Must haves abgedeckt • Nutzerfreundlichkeit • Kombinierbarkeit • Flexibilität
Anbieter	Wie gut passt der Anbieter zu uns?	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation • Partnerschaftliches Verhältnis • Cultural fit • Unterstützung bei der Implementierung • Datenschutz
Implementierung	Wie wird die Implementierung durchgeführt?	<ul style="list-style-type: none"> • Eigener Implementation Manager • Klarer geführter Prozess • Individueller Ablauf je nach Kundenbedürfnissen

Von der Theorie in die Praxis: Shortlist zur Anbietersauswahl erstellen

Aus Ihrer Marktrecherche werden Sie mit einer langen Liste an Anbietern und Optionen hervorgehen. Mit all diesen Anbietern in die nächste Runde zu gehen, würde viel zu viel Zeit in Anspruch nehmen – zumal einige der Lösungen am Ende wahrscheinlich ohnehin nicht passend sind. Prüfen Sie also alle Anbieter noch einmal auf Ihre Kriterien: Bieten die Lösungen die Features von Ihrer Must-have-Liste? Wie positioniert sich der Anbieter zum Thema Datenschutz? Gibt es schon Schnittstellen zu anderen Systemen, die Ihnen nützlich sein werden?

Das Ziel ist es, aus einer langen Liste, mit vielleicht 10-20 Anbietern eine **Shortlist mit 3-5 Anbietern** zu machen. Mit diesen sollten Sie nun in Kontakt treten. Vereinbaren Sie **Demotermine** und lassen Sie sich die Software zeigen. Denken Sie dabei immer an Ihre Must-haves, Nice-to-haves und die weiteren Aspekte, die Ihnen bei der Auswahl wichtig sind.

Stakeholder frühzeitig abholen: so gelingt die Change-Kommunikation

Die Einführung eines neuen Systems erfordert behutsame Begleitung im Unternehmen. Unser Ratschlag: Spielen Sie mit offenen Karten und **kommunizieren Sie Ihr Vorhaben frühzeitig**. Gibt es in Ihrem Unternehmen einen **Betriebsrat**, raten wir Ihnen diesen schon früh einzubinden. Kommen Sie Fragen und Zweifeln zuvor, indem Sie Informationen zur einzuführenden Software zur Verfügung stellen. Erklären Sie das „Was“ und „Warum“ und weihen Sie die Mitglieder des Betriebsrates ebenso in den geplanten Projektablauf ein (Anderson et al., 2016, S. 32; Dahm et al., 2025, S. 7).

Das Thema **Datenschutz** wird viele beschäftigen. Greifen Sie es also aktiv auf und geben Sie einen Überblick über die Datenschutzmaßnahmen des Softwareanbieters. Machen Sie sich bereits im Vorfeld schlau, welche Sicherheitsstandards und Zertifikate Ihr Unternehmen fordert und klären Sie frühzeitig mit den Providern, ob diese erfüllt werden können.

Natürlich müssen auch die **Mitarbeitenden**, die später mit dem Programm arbeiten werden, von Ihrem Vorhaben wissen. Für eine hohe Akzeptanz der Software bei Ihren Mitarbeitenden hilft es, diese nicht von einem Tag auf den anderen vor vollendete Tatsachen zu stellen. Geben Sie Ihren Mitarbeitenden Zeit, **sich auf die Veränderung vorzubereiten** und überzeugen Sie sie von den Vorteilen der neuen Software (Dahm et al., 2025, S. 7; Anderson et al., 2016, S. 32). Im Idealfall schaffen Sie es, dass sich Ihre Mitarbeitenden auf die Einführung der Software und der damit einhergehenden Arbeitserleichterung freuen.

Vielleicht können Sie sogar ausgewählte User als Fachexpert*innen in den Implementierungsprozess einbinden, die sich dadurch mit dem Projekt identifizieren und später als „Botschafter*innen“ hinter der Software stehen.

Wenn die Implementierung beginnen kann

Klärung der technischen Konfiguration

Haben Sie sich für einen Anbieter und damit einen Projektpartner entschieden, geht es ans Eingemachte. Zunächst werden Sie mit dem Anbieter die technischen Anforderungen und notwendige Customizations klären: Welchen Funktionsumfang soll das Produkt haben und wie soll es eingerichtet werden? Dabei werden alle Fragen vom gewünschten Login-Mechanismus bis hin zu Löschfristen für alte Daten geklärt – also alle Stellschrauben im Prozess von Anfang bis Ende betrachtet und eingestellt. Zur Erfassung Ihrer Bedürfnisse bittet Sie der Anbieter z.B., einen **Fragebogen zur Klärung der Grundanforderungen** auszufüllen und **Prozessabläufe zu skizzieren**. Im Gespräch werden die einzelnen Punkte dann konkretisiert.

Durch eine gute Vorbereitung schon vor der Anbieterauswahl haben Sie die Antworten auf viele Fragen bereits parat und müssen nicht erst intern verschiedene Schleifen ziehen.

Sind die notwendigen Konfigurationen auf Kundenseite geklärt, ist der **Anbieter** an der Reihe. Er erstellt eine Übersicht der besprochenen Requirements und setzt eine **Aufwandseinschätzung** fest. Wenn sich alle einig sind, unterschreiben beide Vertragspartner den geplanten Leistungsumfang.

Bis zu diesem Zeitpunkt vergehen für gewöhnlich 80% der gesamten Projektzeit! Das ist aber durchaus von Vorteil, denn auch hier ist gute Vorbereitung wieder Gold wert ist. Sind alle Anforderungen klar definiert, wird die Umsetzung schließlich umso schneller von statten gehen.

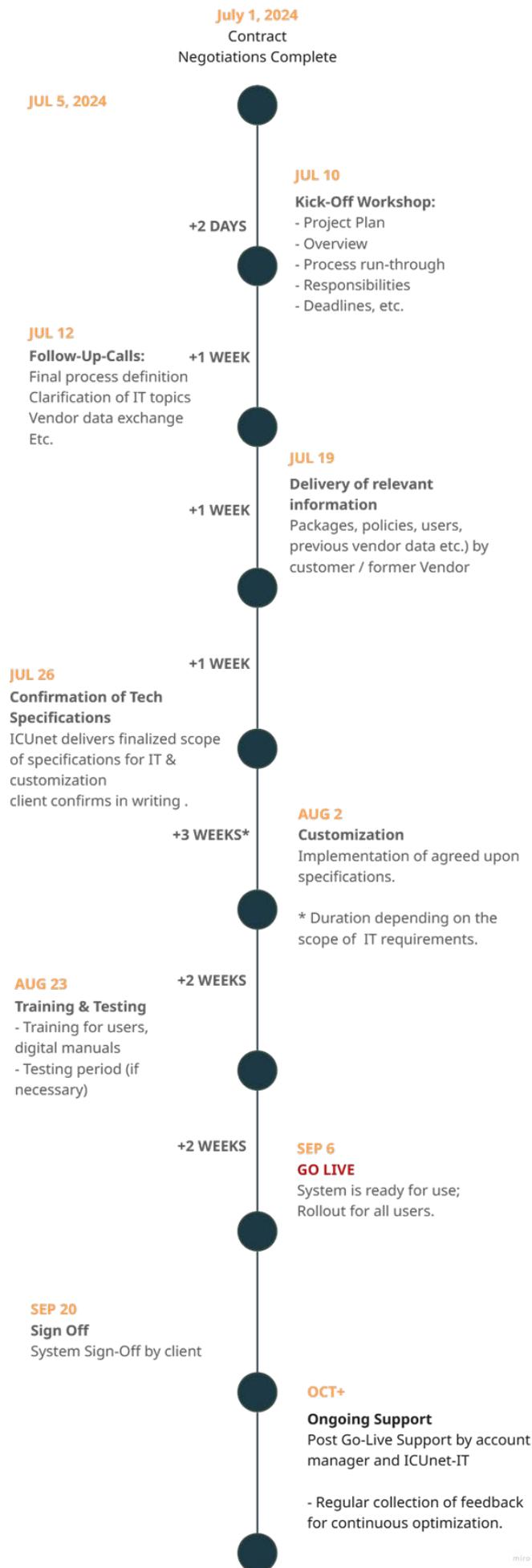
Timeline & Anpassungsphase

Nach der Bestätigung der Anforderungen legen Sie gemeinsam mit dem Implementierungsmanager eine **Timeline fest, bis wann welche Meilensteine** erreicht werden sollen (siehe Beispiel unten).

Dann ist wieder der Anbieter an der Reihe. Sein Team passt die Plattform basierend auf den besprochenen Anforderungen an. In dieser Zeit kann es immer wieder zu Rückfragen von beiden Seiten kommen, deshalb wird der Zeitplan des Implementation-managers auch regelmäßige Austauschtermine zu den verschiedenen Meilensteinen beinhalten.

Warum & wie sich eine Global Workforce Management Software definitiv lohnt

– eine Guideline zur Implementierung



Testphase

Bestenfalls werden Sie auch eine **Testphase** durchführen. Gerade, wenn die Plattform stark individualisiert wurde oder vielleicht sogar ein neues Feature im Zuge der Implementierung entwickelt wurde, ist es sinnvoll, **mit einigen der zukünftigen Nutzer*innen** eine Testphase zu starten (Dahm et al., 2025, S. 3-6). Dabei ist es auch immer hilfreich, **User, die nicht an der Implementierung beteiligt waren**, beim Testen einzusetzen. Sie können Nutzerfreundlichkeit und die Stimmigkeit der Prozesse nochmal aus einem neuen Blickwinkel bewerten.

Das Ziel des Testings ist es, sicherzustellen, dass alles wie besprochen umgesetzt wurde und dass Sie mit Ihren gewünschten Anpassungen zufrieden sind. Notwendige Änderungen kann der Anbieter dann vor dem Go Live noch vornehmen.

Training & User Manuals

Bevor die Nutzer*innen ihre Arbeit in der neuen Software aufnehmen, gibt es für gewöhnlich auch eine **Trainingsphase**, in der der Anbieter **Schulungen** für die verschiedenen Nutzergruppen anbietet (Dahm et al., 2025, S. 5-6). Hierfür gibt es **verschiedene Ansätze** – von der Live-Schulung mit Expert*innen über videobasiertes Lernen bis hin zu interaktiven E-Learnings oder User Manuals, die auch später als Nachschlagwerk dienen können. Haben Sie schon Nutzer*innen, bspw. Fachabteilungsvertreter*innen im Projektteam, die sich in der Nutzung des Systems fit fühlen, können Sie Trainings auch intern oder in Kooperation mit dem Anbieter organisieren. Die neue Software von einer vertrauten Person, die die konkreten Abläufe in der Abteilung kennt, zu erlernen, kann für die Akzeptanz gegenüber dem System hilfreich sein.

Interne Kommunikation vor dem Go Live

Nun sind Sie wieder an der Reihe: Bevor es wirklich losgeht, sollten Sie erneut intern in die Kommunikation gehen. Idealerweise wissen die zukünftigen User und andere Stakeholder natürlich schon längst Bescheid. Nutzen Sie den Moment nun, um noch einmal **alle ins Boot zu holen und für die neue Lösung zu begeistern**. Wiederholen Sie, **warum das neue System eingeführt wird**, erläutern Sie die Vorteile und geben Sie den Nutzer*innen einen zeitlichen Überblick, wann die Arbeit mit dem neuen System startet.

Sind Sie und Ihre Mitarbeitenden bereit, kann der Startschuss fallen!

Mit dem Go Live beginnt die Hypercare-Phase

Der große Moment: Am Tag des Go Live wird das System für alle Nutzer*innen freigeschaltet und wenn nötig die Zugangsdaten des Systems versandt – jetzt kann es losgehen! In dieser Zeit ist die Unterstützung durch den Anbieter weiterhin wichtig. Während dieser sogenannten **Hypercare-Phase** sind vielleicht nochmal kleinere **Anpassungen** notwendig oder es stellt sich heraus, dass eine **bestimmte Nutzergruppe noch intensiver geschult** werden sollte. Sprechen Sie mit Ihrem Anbieter! Diese Bedürfnisse sind keine Seltenheit und Ihr Anbieter wird Ihnen hier sicherlich zeitnah ein passendes Angebot machen können.

Am wichtigsten: Geben Sie allen Beteiligten nach dem Go Live Zeit, sich an die neue Situation anzupassen. Durch gute Kommunikation im Voraus und einen gut begleiteten **Change-Prozess** können Sie hier Zeit gewinnen und nach dem Go Live schnell zu einem routinierten Alltag mit der neuen Software übergehen.

So kann ein Sign Off nach erfolgreicher Implementierung aussehen

Vor der Implementierung werden Sie mit dem Anbieter einen **Zeitpunkt** vereinbaren, **zu dem die Implementierung als abgeschlossen gilt**. Dieser sogenannte **Sign-Off-Termin** findet für gewöhnlich einige Wochen nach dem Go Live statt. Mit der Abnahme bestätigen Sie die Funktionalität der für Sie angepassten Plattform und Umsetzung der vereinbarten Anforderungen. Damit endet die Implementierung. **Ab hier übernimmt** dann nicht mehr der Implementation Manager, sondern **z.B. ein Account Manager oder ein Customer Success Manager Ihre Betreuung**.

Weniger Administration, mehr Innovation – Fazit zu einer erfolgreich implementierten HR-Software

Was lässt sich also zusammenfassend festhalten? Durch Prozessautomatisierung lassen sich Effizienz und Innovationskraft in Unternehmen steigern. Nutzen People & Culture Abteilungen spezifische HR-Softwares, so verschieben sich deren Aufgaben von oft zeitintensiven administrativen Aufgaben zu strategischeren Leistungen mit wertvollem Outcome (Anderson et al., 2016, S. 4; Dahm et al., 2025, S. 2-3). Auch bieten digitalisierte HR-Prozesse eine gute Grundlage für **datenbasierte Entscheidungen in Hinblick auf Assessments oder internationale Mitarbeitenden-Entsendungen** und haben positive Auswirkungen auf die Arbeitgeber-Attraktivität

Warum & wie sich eine Global Workforce Management Software definitiv lohnt

– eine Guideline zur Implementierung

(Dahm et al., 2025, S. 2-3).

Um eine umfassende **Global Workforce Management Software** zu implementieren (siehe auch nachfolgende Grafik), braucht es zunächst Klarheit in Hinblick auf interne Workflows und Prozesse, die Bedürfnisse der Mitarbeitenden und eine klare Zielvision inklusive kommuniziertem Mehrwert (Dahm et al., 2025, S. 5-6; Anderson et al., 2016, S. 32). Nachdem alle Stakeholder frühzeitig eingebunden, der richtige Partner gefunden und die Software mit internen wie auch externen Expert*innen getestet und schließlich eingeführt wurde, sind Schulungen sowie kontinuierliche Feedback- und Optimierungsschleifen essenziell (Dahm et al., 2025, S. 7).



Motiviert, den Prozess nun selbst zu durchlaufen? Hierfür finden Sie abschließend unsere **Checkliste** zur Vorbereitung und Implementierung Ihrer HR-Software. Viel Freude und Erfolg!

Herausgeberinformationen

Über ICUnet.Group

Die 2001 von Dr. Fritz Audebert in Passau gegründete und heute an über 20 Standorten weltweit vertretene ICUnet.Group ist als europäischer Marktführer für interkulturelle Qualifizierung und Global Mobility in über 75 Ländern weltweit aktiv.

Mit mehr als 80 gewonnenen Awards ist ICUnet das am häufigsten ausgezeichnete Unternehmen seiner Branchen, dem über 24 DAX-, 22 Euro Stoxx- und mehr als 450 mittelständische Unternehmen vertrauen.

Das interdisziplinäre und interkulturelle Expert*innen-Team, bestehend aus rund 200 festen und 350 freien Mitarbeitenden, begleitet durch ihre Relocation- und Immigration Services bereits 40.000+ Fachkräfte weltweit auf ihrer beruflichen Mission im Ausland. Zudem werden Unternehmen und deren Talente durch Trainings, Coaching, Consulting und E-Learning auf die interkulturelle Zusammenarbeit sowie New Work und Future Skills vorbereitet. Auch im Bereich Diversity, Equity und Inclusion ist ICUnet.Group Vorreiterin. Komplementär dazu unterstützt ICUnet.Group Unternehmen beim Aufbau einer umfassenden Global Talent Strategy, um auch in Zeiten des Fachkräftemangels die besten Talente zu finden, gewinnen und langfristig zu binden.

Außerdem entwickelt das Unternehmen ein digitales Global Workforce Management System: Intelligent New Destination® (kurz: IND®). Heute ist diese innovative Lösung die führende Software für Global Mobility Services und die Optimierung von HR-Prozessen.

Alle HR-Digitallösungen von ICUnet.Group auf einen Blick

- [IND® Global Workforce Management System](#)
- [IND® Work From Anywhere Assistant](#) für Compliance-konformes mobiles Arbeiten
- [IND® Business Travel Compliance Manager](#) zur Einhaltung von Dienstreise-Vorschriften
- [IND® Intercultural Assessment Tools](#) zur Kompetenzermittlung & Potenzialanalyse



Ihre Ansprechpartnerin hierfür

Anna Schmitt, Head of Digitalization & Operations
anna.schmitt@icunet.group

Quellen

- Anderson, K., Von Rohrscheidt, A., & Kraus, S. (2016). Benchmarking HR Digital. (Wie) schafft HR die Transformation?
- Bruederlin, Gery. (2020). Digitalisierung und HR-Strategie. *personalsCHWEIZ*. 27-29.
- Dahm, J., Hofmann, M., & Kauffeld, S. (2025). Die Digitalisierung des Personalwesens als Transformationsbeschleuniger – Ein Einblick in die Praxis am Beispiel der Volkswagen Aktiengesellschaft. *Gruppe Interaktion Organisation Zeitschrift Für Angewandte Organisationspsychologie (GIO)*.
<https://doi.org/10.1007/s11612-025-00796-2>
- Grand View Research (2020). Human resource management market worth \$38.17 Billion By 2027. <https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-human-resource-management-hrmmarket>
- KPMG (2024, October). Global Mobility Benchmarking Survey 2024.
<https://kpmg.com/xx/en/our-insights/transformation/global-mobility-benchmarking-survey-2024.html>
- Petry, T. & Biemann, T. (2024). Fortschritt in Trippleschritten. Benchmarking-Studie zum Digitalisierungsgrad von HR im Jahr 2024.
<https://www.haufe.de/download/studie-digitalisierungsgrad-von-hr-579756.pdf>
- Stulle, K. P. (2024). Digitalisierung von HR – Utopie oder Dystopie? *Organisationsberatung Supervision Coaching*, 31(3), 433–444.
<https://doi.org/10.1007/s11613-024-00890-2>
- Sustainability Directory. (2025a, 28. Januar). *Global Workforce Management* → *Term*. <https://esg.sustainability-directory.com/term/global-workforce-management/>
- Sustainability Directory. (2025b, 1. Februar). *Global Mobility* → *Term*. <https://esg.sustainability-directory.com/term/global-mobility/>

Anhang: Checkliste zur Implementierung einer HR-Software

Die richtige Vorbereitung

1. Warum?

- „Warum?“ klären: Klare Definition des Mehrwerts für das Unternehmen und die Abteilung
- Strategische oder technische Motivation: Idealerweise sollte das Projekt auch strategisch das Unternehmen voranbringen

2. Prozesse definieren und optimieren

- Bestehende Prozesse analysieren & dokumentieren
- Identifikation von Engpässen & Automatisierungspotenzialen
- Optimierung der Prozesse vor der Softwareauswahl
- Standardprozesse identifizieren, die digitalisiert werden können

3. Digitalisierungspotenzial identifizieren

- Stakeholder bestimmen: Wer wird die Software nutzen?
- Genehmigungsprozesse festlegen: Welche Workflows müssen abgebildet werden?
- Datenverwaltung definieren: Welche Daten & Dokumente müssen gespeichert und zugänglich sein?
- Schnittstellen analysieren: Welche bestehenden Tools müssen integriert werden?
- Softwarelandschaft visualisieren (z. B. mit einer digitalen Whiteboard-Software wie Miro oder Mural)

4. Anforderungen an die Software festlegen

- Must-have- und Nice-to-have-Funktionen definieren
- Welche Art von Software wird benötigt?
- Kriterien für Usability, Sicherheit und Skalierbarkeit festlegen

5. Marktrecherche & Anbieterauswahl

- Marktüberblick verschaffen: Welche Lösungen gibt es?
- Erfahrungsberichte & Referenzen prüfen
- Shortlist mit 3-5 Anbietern erstellen
- Demos anfordern & Software testen
- Bewertung der Anbieter anhand folgender Kriterien:
 - Produkt: Nutzerfreundlichkeit, Flexibilität, Integrationsfähigkeit

- Anbieter: Support, Implementierungsbegleitung, Datenschutzstandards
- Implementierung: Klare Prozesse, Unterstützung durch Implementation Manager

6. Stakeholder frühzeitig einbinden

- Betriebsrat & Datenschutzbeauftragte informieren
- Datenschutzerfordernungen prüfen (DSGVO, Zertifizierungen, Serverstandort)
- Mitarbeitende frühzeitig auf Veränderungen vorbereiten
- Key-User als „Botschafter“ einbinden, um Akzeptanz zu erhöhen

Die Implementierung

7. Implementierungsphase

- Technische Anforderungen werden geklärt
- Provider stellt Übersicht der abgesprochenen Anforderungen auf und gibt eine Aufwandseinschätzung ab
- Beide Parteien bestätigen die Anforderungen verbindlich
- Kunde und Anbieter einigen sich auf eine Timeline
- Anbieter passt die Plattform basierend auf den Anforderungen an
- Bei Bedarf: Test der neuen Plattform mit ausgewählten Nutzer*innen*
- Anbieter führt nutzergruppenspezifische Schulung(en) durch
- Kunde kommuniziert intern Veränderung

8. Go Live

- Go-Live: Plattform wird freigeschaltet und Nutzung kann beginnen
- Hypercare-Phase: Letzte Anpassungen
- Abnahme/Sign-Off: Kunde nimmt die Plattform ab. Die Implementierung gilt damit offiziell als abgeschlossen
- Im weiteren Verlauf: Support & Unterstützung durch den Anbieter