

# HR HELPDESK – USE CASE

## MASCHINENBAU - BRANCHE

### Eingesetzte Produkte

- Oracle HR Helpdesk
- Oracle Knowledge Management
- PROMATIS Vorgehensmodell IQPM™
- PROMATIS Best Practice Solutions
- Horus Business Modeler

### Der Kunde

Das Unternehmen ist ein weltweit führendes Maschinenbauunternehmen mit Fokus auf die Automatisierung und Digitalisierung von Fertigungsprozessen. In Anbetracht des raschen technologischen Fortschritts strebt das Unternehmen danach, mittels Implementierung modernster Technologien, die Effizienz in der Personalarbeit zu steigern. Digitale Lösungen ermöglichen eine schnellere und effektivere Kommunikation und eine optimierte Ressourcenverwaltung. Dieser Schritt reflektiert das Engagement für eine zukunftsorientierte Arbeitsumgebung, in der Technologie und Effizienz Hand in Hand gehen. Durch die Vorantreibung des digitalen Wandels in den HR-Prozessen positioniert sich das Unternehmen als Vorreiter in der Branche und erkennt somit den Wert von Innovation und Fortschritt.

### Die Herausforderung

Die Implementierung eines effizienten Mitarbeiterservices deutschlandweit, stellte das Unternehmen vor eine bedeutende Herausforderung. Der Schlüssel lag in einem präzisen und automatisierten Anfragenrouting zu den entsprechenden HR-Spezialisten zu speziellen Themenbereichen. Mit einer vielfältigen Belegschaft und einem deutschlandweiten Netzwerk an Standorten war es entscheidend, die richtigen Ressourcen zielgenau zuzuweisen. Der Maschinenbauer investierte daher in hochentwickelte Technologien und digitale Systeme, damit Anfragen schnell und präzise bearbeitet werden. Dieser strategische Schritt zeugt von deren Engagement für Zufriedenheit und Wohlbefinden der Mitarbeitenden sowie deren Wertschätzung, individuelle Anliegen mit höchster Professionalität und Expertise zu begegnen.

### Die Lösung

Der Oracle HR Helpdesk ist eine Anfrage-Plattform, die die effiziente Verwaltung von Personalanfragen ermöglicht. Durch seine benutzerfreundliche Oberfläche und intelligenten Automatisierungsfunktionen revolutioniert er den Mitarbeiter-Service. Für das Unternehmen erweist sich der Oracle HR Helpdesk als ideale Wahl, denn die Plattform ermöglicht eine zügige und präzise Bearbeitung aller HR-bezogenen Anliegen. Die intuitive Benutzeroberfläche erleichtert die Navigation und die integrierte Wissensdatenbank unterstützt bei der qualitativen Beantwortung. Zudem liefert die Datenanalyse wertvolle Erkenntnisse zu HR-Trends und -Bedarfen. Mit der Einführung des Oracle HR Helpdesk demonstriert man moderne Technologien, erstklassigen Mitarbeiterservice und effiziente HR-Prozesse.