



FROX

Onboarding: Standardisierung und Automatisierung mit ServiceNow HRSD

FROX AG

Seestrasse 88
CH-8712 Stäfa
+41 55 254 12 54
office@frox.ch

Onboarding: Standardisierung und Automatisierung mit ServiceNow HRSD

Kundennutzen

In einem international geprägten Umfeld mit unterschiedlichen Mitarbeitertypen war das Onboarding unseres Kunden bislang stark manuell, variantenreich und nur schwer steuerbar. Unterschiedliche Zugriffsrechte, Dokumentationspflichten sowie behördliche Anforderungen führten zu geringer Transparenz, unklaren Verantwortlichkeiten und erhöhten Risiken in Bezug auf Compliance und Security. Zudem fehlte ein zentraler Einstiegspunkt für neue Mitarbeitende. Gesucht war daher eine Lösung, die den Prozess vereinheitlicht, weitgehend automatisiert und gleichzeitig flexibel genug bleibt, um Sonderfälle sowie künftige Anforderungen ohne zusätzlichen Entwicklungsaufwand abzudecken.

Heute steht ein zentraler, standardisierter und transparenter Onboarding-Prozess zur Verfügung, der alle Mitarbeitertypen sicher abbildet und kritische Vorlaufzeiten zuverlässig berücksichtigt. Rollenbasierte Steuerung und klare Zugriffslogiken unterstützen die Einhaltung von Compliance- und Sicherheitsanforderungen. Neue Mitarbeitende erhalten bereits vor dem ersten Arbeitstag einen sicheren Zugang per SSO und erleben den Onboarding-Prozess als modern, konsistent und nachvollziehbar. Gleichzeitig werden HR-Teams durch Automatisierung deutlich entlastet. Die Lösung ist skalierbar und nachhaltig erweiterbar.

Leistungen FROX

Wir haben das ServiceNow HRSD Onboarding-Modul implementiert und ein dediziertes Onboarding-Portal aufgebaut, das statusabhängig relevante Inhalte bereitstellt und vor Vertragsbeginn den Zugriff auf sensible Unternehmensdaten verhindert. Ab dem ersten Arbeitstag erfolgt der nahtlose Übergang in das reguläre Employee Center. Da neue Mitarbeitende vor Eintritt noch nicht im Active Directory vorhanden sind, wurde ein Multi-Provider-SSO inklusive automatischem Wechsel auf das AD-basierte SSO ab Tag 1 realisiert. Zusätzlich haben wir standardisierte, gleichzeitig flexibel konfigurierbare Prozesspfade je Mitarbeitertyp definiert und zentrale Schritte wie behördliche Vorbereitungen, Sicherheitsprüfungen, IT-Bestellungen und Zugriffsfreigaben end-to-end gesteuert und automatisiert. Die HR-Tasks werden dabei dynamisch generiert, rollenbasiert zugewiesen und zentral im HR Agent Workspace bereitgestellt, sodass Aufgaben und Dokumente jederzeit im richtigen Portal- und Prozesskontext verfügbar bleiben.

Für die langfristige Skalierung wurde ein konfigurierbares Modell auf Basis von Onboarding Profiles eingeführt, mit dem Fachbereiche Aufgaben, Dokumente und Abhängigkeiten eigenständig pflegen können. Ergänzend setzten wir ein Sicherheitskonzept um, das zwischen Standardfällen und besonders schützenswerten HR-Prozessen differenziert. Ein Mechanismus zur automatischen Zusammenführung des Onboarding-Users mit dem finalen AD-User verhindert doppelte Datensätze und stellt die durchgängige Datenqualität sicher.