

Bouwen vanuit de basis:

De eerste stappen naar automatisering



De eerste stappen naar automatisering

Kansen voor verdieping dankzij digitale transformatie

De werkdruk in het HR-werkveld is hoog; vooral ad-hoc taken nemen onevenredig veel tijd in beslag. Tegelijkertijd vinden er, aangejaagd door de coronacrisis, juist ook in het HR-vak tal van ontwikkelingen plaats rondom digitalisering en automatisering. On- en offboarding, verlofaanvragen, contractverlengingen, het toekennen en in de keten goedkeuren van bonussen: het zijn allemaal voorbeelden van administratieve standaardtaken en -processen die zich, mits goed ingeregeld, bij uitstek lenen voor automatisering. Daardoor ontstaat er ook meer ruimte voor self-service, waarbij medewerkers meer eigen regie krijgen als het gaat om het controleren en beheren van hun eigen gegevens.

Ook helpt automatisering om processen rondom bijvoorbeeld beoordelingen en talentmanagement te stroomlijnen en efficiënter te maken. Op die manier ontstaat er meer 'lucht' en ruimte voor verdieping voor de drukke HR-professional. Ten slotte ondersteunt automatisering bij de transitie naar een datagedreven organisatie, waarbij data-analyse ervoor zorgt dat je je HR-strategie voortdurend kunt aanscherpen op basis van goed onderbouwde beslissingen.

Op het snijvlak van handige tooling en de binnen HR zo belangrijke persoonlijke touch, ontstaan er voor organisaties kortom allerlei mogelijkheden om het HR-vak van de toekomst nader vorm te geven – met een goede balans tussen geautomatiseerde standaardtaken en het meer verdiepende 'mensenwerk'.



Met deze gids willen we je inspireren om een volgende stap te zetten op het gebied van **digitale transformatie**, zodat je de vele mogelijkheden van digitalisering en automatisering nóg beter weet te benutten.

In deze gids leer je:

- 1 Welke mogelijkheden er zijn voor verdere automatisering van je HR processen
- 2 Wat er nodig is om self service goed te laten 'landen' op de werkvloer
- 3 Welke stappen je kunt zetten om verder te komen in je digitale transformatie

De eerste stappen naar automatisering

Een digitale basis met ruimte voor meer efficiëntie

Op jouw HR afdeling zijn de eerste stappen gezet naar digitalisering van data. Sterker nog, je hebt een mooie basis neergezet: alle gegevens, van de personeelsadministratie tot aan contractzaken, staan digitaal in systemen. De tijd van kasten vol met personeelsdossiers en contracten en rondslingerende dec lar atiebonnetjes heb je achter je gelaten. Alles staat nu overzichtelijk én centraal opgeslagen op één plek, toegankelijk voor iedereen voor wie het relevant is. Ook zijn de HR systemen nu geïntegreerd. Dat wil zeggen dat bijvoorbeeld het systeem om e mailaccounts aan te maken en het systeem voor toegangspasjes gebruikmaken van dezelfde data. Stel dat er in de data iets wordt gewijzigd, hoeven jouw HR medewerkers dit niet langer in alle systemen door te voeren. Eén wijziging in het systeem betekent dat alle gekoppelde systemen en dezelfde geüpdatete data gebruiken. Wel zo efficiënt. Bovendien maken medewerkers in de organisatie nu goed gebruik van de systemen. Mensen zijn wegwijs in de werking van de HR systemen en weten waar ze informatie kunnen vinden. Daarom pluk je daar op de HR afdeling ook de vruchten van. Medewerkers zijn zelf in charge over hun persoonlijke gegevens, waardoor de kans op foutieve of verouderde informatie flink vermindert. Dit neemt druk weg van de HR afdeling en maakt dat jouw medewerkers niet meer continu bezig zijn met vragen rondom personeelsinformatie.

Ruimte voor meer efficiëntie

Toch is de situatie nog niet optimaal. Wellicht heb je de stappen naar digitalisering al een tijd geleden gezet en is het daarna stilgevallen. Je wilt door. Want ondanks dat de data nu digitaal is en niet meer op papier door de organisatie slingert, voeren jouw HR medewerkers nog steeds veel handmatige werkzaamheden uit. Digitalisering is immers nog geen automatisering. Denk hierbij bijvoorbeeld aan alle zaken rondom contracten, zoals verlengingen, wijzigingen in voorwaarden, beëindigingen, promoties, demoties. Dit zijn werkzaamheden die veel voorkomen en HR medewerkers handmatig uitvoeren. Zo moeten er op tijd herinneringsmails uit naar afdelingen als contracten aflopen, moeten de sjablonen voor contracten handmatig aangepast worden bij wijzigingen en moeten er altijd bevestigingsbrieven opgemaakt en verstuurd worden naar de medewerkers in kwestie. Dat kost allemaal veel tijd en beslaat nog een groot deel van het dagelijkse takenpakket van de HR medewerker. Ondanks dat je al goed bezig bent geweest door de nodige stappen te zetten weg van een op papier gebaseerde HR afdeling, zijn er nog een aantal verbeterpunten die de werkzaamheden op jouw HR afdeling nog efficiënter zouden maken. Kortom, de digitale basis staat. Nu is het tijd om de eerste stappen te zetten naar automatisering.

De eerste stappen naar automatisering

De volgende stap: van digitaal naar automatisch

De toekomst van jouw HR afdeling ziet er rooskleurig uit. Stel je namelijk eens voor dat alle basis HR processen ondertussen geautomatiseerd zijn. Hieronder verstaan we bijvoorbeeld alles wat onder de noemer personeelsadministratie valt, oftewel alle bewegingen en wijzigingen van medewerkers. Concreet gaat het dan om werkzaamheden zoals het versturen van bevestigingsbrieven bij promoties, demoties, wijzigingen in contracten en wijzigingen in uren. Maar ook het daadwerkelijk doorvoeren van wijzigingen in contracten of het aanpassen van de contractsjablonen; deze werkzaamheden worden nu automatisch door het systeem afgehandeld.

Loopt een contract af? Het systeem doet zijn werk. Zo wordt er ruim van tevoren een automatische herinnering naar de betreffende manager van de medewerker gestuurd, die dan direct de keuze voor verlengen of beëindigen aangeeft in het systeem. Vervolgacties die horen bij de keuze voor het een of het ander, zoals het opstellen en versturen van een bevestigingsbrief in het geval van verlengen, worden ook automatisch in orde gemaakt. De HR afdeling hoeft dit alles nu niet meer in de gaten te houden of zorg voor te dragen.



Automatisch maar mét laatste check

- Zo'n automatisch systeem klinkt nu wellicht nog wat spannend. Het kan immers voelen alsof je geen controle meer hebt over de werkzaamheden. Je moet op het systeem vertrouwen dat alles goed wordt uitgevoerd. Daarom is er vaak nog sprake van een
- eindcontrole in deze fase. Voordat een actie daadwerkelijk in gang wordt gezet door het systeem, doen jouw HR medewerkers nog een kleine check of eindcontrole voordat je uiteindelijk akkoord geeft en het systeem de taak uitvoert. Zo hoef je je niet
- meer druk te maken over of alles wel goed is ingeregeld en raakt de HR afdeling stukje bij beetje steeds meer gewend aan de automatisering van werkzaamheden.

Tijdwinst

- Met de eerste automatiseringsslag zijn jouw HR medewerkers al veel taken uit handen genomen. Dat is heel waardevol, want de werkdruk op de HR afdeling is hoog. Recent eigen [onderzoek](#) van myBrand laat zien dat bijna drie op de tien (29%) HR beslissers
- de werkdruk zelfs té hoog vindt. Automatisering van repeterende werkzaamheden resulteert natuurlijk in tijdwinst.
- Ongemerkt gaat er namelijk behoorlijk wat tijd zitten in het afhandelen van werkzaamheden die vooral op administratief vlak van belang zijn. Drie op de tien HR beslissers komt dan ook niet altijd aan regulier werk toe, dankzij ad hoc taken die tussendoor komen, zoals het maken van rapportages. Maar nu de basis HR processen geautomatiseerd zijn, komt er dagelijks al tijd vrij die jouw HR medewerkers aan andere zaken besteden dan aan administratieve werkzaamheden.

Ruimte voor verdieping

- Er is zodoende meer ruimte voor verdieping op de HR afdeling. Medewerkers houden zich meer bezig met belangrijke strategische HR onderwerpen zoals talentmanagement (recruitment, ontwikkeling en beoordeling) of strategische personeelsplanning, waar voorheen door alle administratieve rompslomp weinig tijd voor was. Wel liggen werkzaamheden rondom talentmanagement nu nog vooral bij de HR afdeling. Denk hierbij aan het bijhouden van ontwikkelplannen en ambities.
- Maar met meer tijd en ruimte vrij om écht op talentmanagement te focussen, weet je als HR afdeling te realiseren dat de verantwoordelijkheid voor deze taken teruggelegd wordt bij de medewerker in kwestie. Hij/zij is dan zelf in control over zijn ontwikkeldoelen en voortgang, en kan dit in de HR systemen zelfstandig invoeren en bijhouden. Door de tijd die vrijkomt met automatisering strategisch in te zetten voor andere werkgebieden van de HR afdeling, til je de gehele afdeling naar een hoger niveau.

Terug naar het heden. Dit zou het toekomstscenario voor jouw HR afdeling kunnen zijn. Klinkt goed, toch? Maar zover is het nog niet. Het is eerst tijd om de eerste stappen naar automatisering te zetten.

De eerste stappen naar automatisering

Hoe zet je de volgende stap?

Wat is er nodig om van jouw huidige digitale basis te komen naar automatisering van de basis HR processen?



Identificeer de repeterende handelingen in processen



Bouw vertrouwen op in de data



Maak persona's

Identificeer de repeterende handelingen in processen



Nu je alle data hebt gedigitaliseerd, is het tijd om de eerste stappen te zetten naar de automatisering van werkzaamheden op de HR afdeling. Ga daarom aan de slag met het onderzoeken van de repeterende handelingen in de processen op de afdeling. Waar in het proces komen ze voor? Welke werkzaamheden doen HR professionals nog handmatig en kosten veel tijd?

De taken of processen die je hier identificeert, zijn goede indicaties van waar je kunt beginnen met automatiseren. Zoek dus naar de plekken in het proces die geoptimaliseerd kunnen worden. Op die plekken heeft automatisering de grootste meerwaarde voor jouw HR afdeling en medewerkers.

Bouw vertrouwen op in de data

Om te gaan automatiseren is er vertrouwen nodig in de data. HR medewerkers moeten zich comfortabel voelen met de informatie die in het systeem staat, dat alles klopt en dat ze daar geen omkijken meer naar hebben. Voor digitalisering was het al nodig om los te laten en de touwtjes een beetje uit handen te geven, maar dat geldt nog sterker bij automatisering. Het systeem gaat dan immers zelf aan de slag met de data en voert acties voor jou uit. Dat kan in het begin best spannend zijn, omdat het gepaard gaat met controleverlies. Zorg er dus voor dat je in deze fase voldoende vertrouwen hebt opgebouwd in de gedigitaliseerde data, zodat de overstap naar automatisering niet als een donderslag bij heldere hemel komt.



Maak persona's

3



Idealiter wil je dat de werkzaamheden die je gaat automatiseren voor iedere medewerker in de organisatie voordeel oplevert. Of dat zich nu uitbetaalt in tijdwinst, lagere werkdruk of meer gemak. Maar elke medewerker heeft zijn eigen werkzaamheden en specialisatiegebied en komt zo op verschillende manieren of met een andere motivatie in aanraking met de HR systemen. Dat maakt het lastig de vinger te leggen op waar de voordelen voor iedereen zitten. Het is daarom waardevol om vóór het automatiseringstraject de verschillende en belangrijkste persona's in de organisatie te identificeren. Wie maken het meest gebruik van de systemen? Wie heeft wat nodig? Als je dat concreet in kaart hebt, is het makkelijker te waarborgen dat iedere medewerker profiteert van de automatisering die je wilt doorvoeren.

De eerste stappen naar automatisering

Ben je er klaar voor?

Digitale transformatie vraagt om een goede voorbereiding en begeleiding. We kunnen het niet genoeg benadrukken: zonder draagvlak onder medewerkers is elke digitale vernieuwing gedoemd te mislukken. Dan gaat het in de eerste plaats om de HR professional zélf. Vaak bestaat de vrees dat door automatisering het menselijke contact in dit bij uitstek persoonsgedreven vak verdwijnt. De praktijk laat echter zien dat door automatisering van tijdrovende standaardtaken juist meer ruimte ontstaat voor verdieping en intermenselijk contact. Het is goed om dat te benadrukken bij de transitie naar een meer op digitalisering en automatisering gestoelde HR organisatie.

Maar ook de 'gewone' medewerker, die steeds meer mogelijkheden krijgt om zelf de regie te nemen, moet goed worden meegenomen in alle veranderingen. Want als mensen het nut niet inzien van automatisering, of ze weten simpelweg niet hoe ze ermee om moeten gaan en wat de mogelijkheden zijn, dan is elk initiatief op het gebied van digitale transformatie gedoemd te mislukken.

Verder is het goed om na te denken over je beleid rondom data. Welke datadefinities hanteer je? Welke gegevens leg je allemaal vast van je medewerkers, en waarom? En wat doe je om de datakwaliteit te borgen? Een goed databeleid is een basisvoorwaarde voor digitale transformatie, in welke fase je ook zit.



De eerste stappen naar automatisering

Ten slotte

Blijf de ontwikkelingen op digitaal vlak in de gaten houden. De mogelijkheden op het gebied van digitalisering, automatisering en analytics gaan écht razendsnel; taken en processen die nu misschien nog veel tijd in beslag nemen, kunnen op korte termijn wellicht al worden geautomatiseerd. Des te meer reden om ervoor te zorgen dat je 'bij' blijft – zodat je alle mogelijkheden ten volle benut.



De eerste stappen naar automatisering

Hoe kan myBrand helpen?

Met meer dan twintig jaar kennis en ervaring op het gebied van HR binnen het SAP-domein, heeft [myBrand](#) een prominente plaats verworven als kennispartij binnen Human Capital Management (HCM). Onze primaire focus ligt op het helpen transformeren van HR-organisaties; door bedrijfsdoelen te combineren met de individuele doelstellingen van medewerkers en zo meetbare toegevoegde waarde te realiseren.

Daarbij werken we op basis van SAP SuccessFactors, een wereldwijd vooraanstaande aanbieder van HXM-cloudsoftware. HXM staat daarbij voor Human eXperience Management: de nieuwe benaming voor een HR-ervaring waarin de mens meer dan ooit centraal staat.

De SAP SuccessFactors HXM-suite biedt werknemers ervaringen die zijn afgestemd op hun individuele behoeften en die hen motiveren om optimaal te presteren. De HXM-suite stelt organisaties in staat om personeel te vinden, ontwikkelen en managen. Het biedt daarnaast mogelijkheden om onder meer feedback te combineren met operationele data, om zo inzicht te krijgen in hoe mensen zich voelen en waarom – met als doel om te komen tot uitzonderlijke werknemerservaringen.

myBrand maakt deel uit van het ecosysteem van Conclusion, specialist op het gebied van digitalisering en businesstransformatie. Benieuwd naar onze visie op jouw digitale transformatie binnen het HXM-domein? Vraag dan gerust een adviesgesprek aan.

myBrand

myBrand B.V.
Venestraat 1
4931 BM Geertruidenberg
T: +31 852 733 029
E: info@mybrand.nl

myBrand 

CONCLUSION