

Bouwen vanuit de basis:  
**Naar optimale  
HR-processen**



*Naar optimale HR-processen*

## 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

# Op weg naar meer efficiency en self service

Je hebt de gegevens van je medewerkers en je organisatie gedigitaliseerd, zodat ze vanaf één centrale plek makkelijk kunnen worden opgevraagd en gewijzigd. Vervolgens heb je met succes een begin gemaakt met het automatiseren van de werkprocessen binnen je HR afdeling, en dan met name alle processen rondom de personeelsadministratie. Zo heb je alle repeterende processen rondom bijvoorbeeld contracten geautomatiseerd. Contractverlengingen, urenwijzigingen, een gewijzigde beloning: het is allemaal een kwestie geworden van de spreekwoordelijke druk op de knop. Door deze automatiseringsslag heb je al een flinke stap gezet op weg naar een efficiënte HR afdeling en houden je HR medewerkers al beduidend meer tijd over voor niet standaardtaken.

Tegelijkertijd ben je onder de streep waarschijnlijk nog altijd veel tijd kwijt aan ad hoc taken, zoals het creëren van rapportages. Ook liggen er nog kansen om processen op het gebied van talentmanagement (alles rondom recruitment, beoordeling en ontwikkeling) te stroomlijnen en efficiënter te maken aan de hand van slimme automatisering.

## **Self service: ruimte voor adoptie**

Verder kun je waarschijnlijk nog de nodige stappen zetten als het gaat om de adoptie van het systeem door je medewerkers. De meer geavanceerde HR platforms (zoals SAP SuccessFactors) bieden tegenwoordig allerhande mogelijkheden voor self service, waarbij medewerkers meer eigen regie krijgen als het gaat om het controleren en beheren van hun gegevens. Uit eigen [onderzoek](#) door myBrand blijkt dat met name grotere bedrijven en organisaties al diverse HR aspecten aanbieden via een mobiele applicatie. Daarbij gaat het voornamelijk om toepassingen op het gebied van verlof en verzuim, inzicht in salarisstroken en declaraties. Toch worden in deze fase wellicht nog lang niet alle mogelijkheden benut; medewerkers ervaren koudwatervrees als het gaat om het zelf aanpassen van gegevens, of ze weten simpelweg niet dat deze mogelijkheid er is. Op het gebied van adoptie ligt er dus nog een flinke kans.

Je hebt kortom al een aantal mooie stappen gezet als het gaat om de automatisering van veelvoorkomende HR processen. Nu is het tijd om volwassen te worden met de technologie en de volgende stap te zetten.

*Naar optimale HR-processen*

## The Next Step talentmanagement en self service

Stel je het volgende voor: een organisatie waarbinnen alle processen rondom de employee lifecycle (in --, door en uitstroom) grotendeels zijn geautomatiseerd. Medewerkers waarvan het contract gewijzigd wordt, krijgen daarvan automatisch bericht. Via hun persoonlijke medewerkersportaal hebben ze snel en eenvoudig inzicht in hun actuele gegevens. En veel zaken regelen ze via een handige app op hun smartphone bovendien gewoon zélf; van het wijzigen van contactgegevens tot het aanvragen van verlof, en van het indienen van declaraties tot het bekijken en downloaden van salarisstroken en jaaropgaven.

Daardoor hoeft je HR afdeling zich niet of nauwelijks meer bezig te houden met alle administratie rondom de medewerkers. Vervolgens kunnen ze zich volledig richten op de meer strategische en menselijke kanten van het HR werk: slimme werving en selectie, duurzame inzetbaarheid, strategische personeelsplanning en effectieve employer branding.



# Self-service: de medewerker in control

Van internetbankieren tot het online bestellen van boodschappen, van het vooraf kopen van bioscoopkaartjes tot het monitoren van onze gezondheid: op het snijvlak van online technologie en geavanceerde devices zijn consumenten in sneltreinvaart gewend geraakt aan digitale diensten die ons leven gemakkelijker maken. Dankzij slimme apps op onze telefoon of onze laptop hebben we de wereld binnen handbereik.

Deze ontwikkeling naar meer gemak en self-service zien we steeds vaker ook op de werkvloer. Veel medewerkers vinden het prettig om zelf hun persoonlijke gegevens te kunnen inzien en wijzigen, waar en wanneer dan ook. Automatische checks (bijvoorbeeld op de juistheid van combinaties van postcode en huisnummer of op de juistheid van IBAN rekeningnummers zorgen daarbij voor minder fouten waarmee ook de druk op de HR afdeling afneemt.

## Naar een digitale employee journey

In het eerder door myBrand afgenomen onderzoek naar trends en ontwikkelingen binnen HR werd ook gevraagd naar hoe HR professionals de toekomst van self servicediensten zien. Daarbij zagen we dat HR professionals in de komende tien jaar vooral ontwikkelingen verwachten op het gebied van digitalisering van declaraties, medewerkerscoaching, digitalisering van het wijzigen van medewerkersgegevens en inzicht in eigen gegevens.

Tegelijkertijd wordt duidelijk dat ook processen op het gebied van talentmanagement steeds vaker bij de medewerker komen te liggen. Medewerkers kunnen hun ambities eenvoudig digitaal vastleggen. Vervolgens krijgen ze te zien welke competenties daarbij horen en welke trainingen benodigd en beschikbaar zijn om daar te komen. Zo ontstaat een duidelijke basis voor het gesprek met hun leidinggevende en met HR over competenties en prestaties. Ook kunnen medewerkers zo makkelijk feedback vragen van collega's, leidinggevenden of klanten.

Maar ook de HR professional krijgt door digitalisering meer mogelijkheden: om de ambities en doelen van de medewerker te registreren en deze vervolgens te matchen aan beschikbare trainings en ontwikkelmogelijkheden. Zo ontstaat een heldere realistische 'roadmap' voor talentontwikkeling, die optimaal is afgestemd op de ambities en verwachtingen van de medewerker en op de organisatiestrategie.

## Inzicht in de populatie

- In deze volgende fase begin je ook steeds meer data te verzamelen van en over je medewerkers; informatie die je in de toekomst kan helpen om meer richting te geven aan je HR beleid en die duidelijk maakt waar er binnen je organisatie nog 'witte plekken' zijn als het gaat om specifieke competenties.



*Naar optimale HR-processen*

## Hoe zet je de volgende stap?

Wat is er nodig om, vanuit de stevige basis die je al hebt opgebouwd, hier te komen?



Denk na over te  
digitaliseren processen



Investeer in adoptie



# Denk na over te digitaliseren processen



Nu je alle basisprocessen op het gebied van HR op orde hebt, is het tijd om na te denken over welke andere HR processen je nog meer zou kunnen automatiseren. Zo lijkt talentmanagement, binnen de totale mix aan activiteiten van de HR afdeling, de komende jaren aan gewicht te winnen. De toenemende krapte in veel sectoren vraagt van organisaties dat ze niet alleen aan de voorkant de juiste talenten aan weten te trekken, maar dat ze er ook voor zorgen dat zittende medewerkers maximaal presteren en hun talenten optimaal kunnen ontplooiën. Vaak kunnen de processen hieromheen prima geautomatiseerd worden.

Ook is het in deze fase raadzaam om na te denken over welke HR processen binnen je organisatie zich wellicht nog meer lenen voor self service. Waar je wellicht eerder vooral hebt geïnvesteerd in self servicetoepassingen rondom het inzien en wijzigen van basale gegevens, lenen ook processen op het gebied van talentmanagement zich vaak prima voor het toewijzen van meer regie aan de individuele medewerker. Een HR platform als SAP SuccessFactors biedt hiervoor ook steeds meer mogelijkheden.

# Investeer in adoptie

2



Hoe verfijnd je digitale infrastructuur er inmiddels ook uitziet, als medewerkers en leidinggevenden de toepassingen niet kennen of niet goed weten hoe deze hun werk vergemakkelijken, wordt de kans een stuk kleiner dat je als organisatie de voordelen van digitalisering en automatisering optimaal benut. Medewerkers zullen, als ze niet weten hoe ze bepaalde toepassingen moeten gebruiken, nog steeds een (te) groot beroep doen op de drukbezette HR medewerker.

Een doordacht programma voor adoptie en verandermanagement is dan ook onontbeerlijk om ervoor te zorgen dat je als organisatie daadwerkelijk de stap kunt zetten naar meer efficiency op het gebied van HR. Trainingen en workshops, interne campagnes, informeel leren op de werkplek aan de hand van key users en floorwalkers: het zijn allemaal manieren om ervoor te zorgen dat je medewerkers alle mogelijkheden voor self service daadwerkelijk omarmen.

*Naar optimale HR-processen*

## 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.



## 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](mailto:info@mybrand.nl)**

myBrand 

---

CONCLUSION