

EEN NIEUW RECEPT VOOR HUMAN RESOURCES:

5 ESSENTIËLE INGREDIËNTEN VOOR JOUW
HUMAN RESOURCES TRANSFORMATIE

Inleiding

De wereld is veranderd. Alles gaat sneller en mensen zijn meer dan ooit met elkaar verbonden. Veel innovatie wordt gedreven door de cloud en de mobiele en sociale applicaties die we in ons privéleven gebruiken.

Een belangrijk gevolg hiervan is het ontstaan van een nieuwe generatie werknemers die verwacht tijdens het werk gebruik te kunnen maken van dezelfde technologie als in het privéleven. Deze groep werknemers is diverser en complexer dan zijn voorgangers, van hun vaardigheden en carriëredoelen, tot hun geografische locatie.

Maar laten we eerlijk zijn: dit is niets nieuws. HR-managers en andere leidinggevendenden weten al dat hun toekomst afhankelijk is van de mogelijkheid om zich aan te passen aan de nieuwste generatie werknemers. Volgens Deloitte is 90 procent van de Fortune 1000-bedrijven van plan om hun HR-software binnen de komende vier jaar te vervangen door een cloud-oplossing. Er blijven echter vragen over. Waarom duurt deze transformatie zo lang? En wat weerhoudt HR-managers ervan hun systemen te moderniseren?

Hoewel je ver kunt komen met upgrades als het gaat om de herstructurering van HR, moet er veel meer gedaan worden als je echt wilt voldoen aan de eisen van de medewerkers van nu. Het is niet genoeg om simpelweg een andere ervaring te bieden; je personeel moet ook betrokken raken.

Dit e-book brengt je verder dan de standaard systemen voor het vastleggen van gegevens en laat zien hoe je de HR-afdeling succesvol kunt transformeren om betrokkenheid van je werknemers te bewerkstelligen. Het helpt daarnaast andere managers manieren te bedenken om de HR-transformatie te versnellen en hun doel te bereiken om aantrekkelijk te zijn voor de medewerkers van nu.

Inhoudsopgave

- 03 Inventariseer wat er moet veranderen.
- 04 Maak je takenlijst
- 07 Creëer een strategie
- 10 Geef medewerkers wat ze willen
- 12 Pluk de vruchten van je arbeid
- 14 Conclusie

Hoofdstuk 1

Inventariseer wat er moet veranderen

HR-systemen van decennia geleden werden ontwikkeld om personeelsgegevens simpelweg te automatiseren, op te slaan en te beheren. Werknemers kwamen destijds ook slechts één of twee keer per jaar in aanraking met deze tools en de HR-afdeling.

De rol van HR is veranderd

Er ligt druk op HR om te evolueren en aan moderne eisen te voldoen, daarom moet de afdeling kritisch kijken naar de processen en competenties die ze nu moeten ondersteunen. Verouderde systemen leiden alleen maar tot ongelukkige en minder productieve werknemers.

Als HR de nieuwe generatie werknemers in dienst wil nemen en behouden, moet het een compleet nieuwe denkwijze hanteren. Dit zorgt voor een interessante tijd omdat HR nu een geweldige kans heeft om verder te gaan dan alleen het vastleggen van gegevens, compliance en de salarisadministratie, en ook talent te managen en verder te ontwikkelen.

Nieuwe focus, nieuwe tools

HR moet afstappen van systemen die alleen HR-werkzaamheden zoals compliance en salarisadministratie automatiseren en nieuwe tools overwegen die gericht zijn op het betrekken van werknemers met mobiele en sociale applicaties die ervoor zorgen dat zij op dezelfde manier kunnen werken als waarop ze leven.

De voordelen van het succesvol betrekken van werknemers en deze betrokkenheid behouden, zijn enorm. Je medewerkers zullen niet alleen gelukkiger zijn, ze zullen ook meer geneigd zijn tijd en energie te investeren om de organisatie als geheel vooruit te helpen. Onderzoek van Dale Carnegie heeft aangetoond dat bedrijven met betrokken werknemers tot 202 procent beter presteren dan bedrijven zonder betrokken werknemers.

Geef je HR-transformatie een kickstart met social, mobile, cloud.

BEKIJK WEBCAST

“ Onbetrokken personeel kost de VS jaarlijks tussen de 450 en 550 miljard dollar aan productiviteitsverlies. ”

- Gallup's "State of the American Workplace"

Hoe legacy-systemen hun doel missen

- Langdurige procedures voor in- en uitschrijven van medewerkers
- Slechte ondersteuning voor mobiele werknemers
- Gebrek aan self-service
- Het ontbreken van een plan voor social media
- Fouten met betrekking tot uitkeringen en rechten
- Beperkte capaciteit
- Verschillende systemen voor cases en uitkeringen
- Een onduidelijk feedback-proces

Hoofdstuk 2

Maak je takenlijst

Met deze enorme verschuiving in verwachtingen van werknemers, is er enige urgentie voor HR om de nieuwe technologie te bieden die de werknemers willen. De uitdaging zit hem vaak in het ontdekken van welke oplossingen gebruikt moeten worden en deze vervolgens snel genoeg door IT te laten implementeren.

Marc Solow, de HR Shared Services Practices Leader voor Deloitte Consulting LLP, werkt al 25 jaar in de HR-sector. Hij helpt cliënten met hun nieuwe HR 'service delivery modellen', inclusief het ontwikkelen van strategieën en het gebruik van cloud-technologieën, en met het herontwerpen van het proces en de organisatie.

Hieronder deelt Solow de recente trends die hij ziet in de aanpak van bedrijven voor de transformatie van hun HR en geeft hij op basis daarvan zijn aanbevelingen:

Geïntegreerde talentsystemen

Volgens Solow is de focus van veel bedrijven verschoven naar het beheer van hun HR-talent en de daarbij behorende data. Als gevolg hiervan zijn geïntegreerde software-suites het primaire startpunt en de katalysator voor HR-transformatie geworden. Deze suites helpen bedrijven te starten met zaken als beveiliging en vergoedingen, maar zijn ook slechts het beginpunt van de reis.



Gedifferentieerde HR service delivery

Veel bedrijven zien sterk uiteenlopende behoeften onder hun personeel. Een goede oplossing voor kantoorpersoneel en fabrieksmedewerkers kan sterk verschillen van de wensen van de verkoop- en bezorgmedewerkers die het grootste deel van hun tijd op de weg doorbrengen. Bedrijven moeten hun personeel de mogelijkheid bieden om HR via de voor hen meest geschikte kanalen te benaderen.

Cloud-gebaseerde HR-oplossingen hebben de voorkeur

Veel on-premise oplossingen voor applicatie-ontwikkeling veranderen langzamer, en hebben upgrades en ondersteuning van IT nodig. HR-afdelingen ontdekken daarentegen dat cloud-oplossingen automatische upgrades krijgen en schaalbaar zijn, waardoor IT tijd krijgt nieuwe business-oplossingen te creëren in plaats van de oude oplossingen te onderhouden.

Social en mobiel zijn transformerende processen

Dit sluit aan bij de tweede trend en de behoefte om HR-dienstverlening te differentiëren op basis van verschillende personeelssegmenten. Over het algemeen zijn werknemers meer betrokken als ze toegang hebben tot HR-informatie en antwoord krijgen op hun vragen via verscheidene kanalen zoals self-service,

social en mobiele oplossingen. Implementatie van deze technologieën kan ook kostenefficiënt zijn voor bedrijven.

Gespecialiseerde outsourcing kan zorgen voor betere resultaten

In plaats van het outsourcen van de meeste HR-diensten aan één partner, zijn veel bedrijven nu meer strategisch en stappen ze over op een hybride model dat bestaat uit een combinatie van insource- en outsource-diensten. En wanneer ze outsourcen, zoeken deze bedrijven naar de beste oplossingen die de hoogste kwaliteit leveren en een betere ervaring bieden voor werknemers en managers.

Gedeelde service-operaties evolueren

Solow zegt dat veel van zijn klanten zijn begonnen met het consolideren van transactieprocessen door middel van shared services. Hierdoor komen ze tot een betere prijs per eenheid, vergeleken met het betalen van iemand die de helft van zijn tijd kwijt is aan zaken als training, administratie en vergoedingen. Dit geeft hoger betaalde experts tevens de vrijheid om zich te concentreren op het werk waarvoor ze zijn aangenomen.

Leer van de snelst groeiende bedrijven hoe je HR-apps ontwikkelt .

BEKIJK WEBCAST

“ **67%** van de werknemers zegt dat ze samenwerken met mensen van verschillende afdelingen. ”

57% werkt met collega's op andere locaties. ”

- Corporate Executive Board

Hoe Salesforce gebruik- maakt van Salesforce om werknemers blij te maken

Het aantrekken en inspireren van geweldige mensen is de topprioriteit van het Salesforce Employee Success-team. Hoe bereiken ze dit? Door het bevorderen van een menselijker, minder zakelijke werkomgeving. Dit betekent dat werknemers toegang hebben tot mobiele en social tools, ontwikkeld op het Salesforce1 Platform.

Centraal in dit streven staat de innovatieve benadering van het ES-team om 24/7 wereldwijde ondersteuning en services aan duizenden werknemers te bieden, beter bekend als #dreamjob central. Via deze social hub kunnen werknemers toegang krijgen tot informatie over betalingen en compensatie, systemen en tools, en meer. Ook kunnen ze ideeën delen en worden vragen beantwoord door ES-specialisten of via crowdsourcing.

Voorspellende analyses die zijn verzameld op #dreamjob central helpen ES te anticiperen op behoeftes en proactief te reageren tijdens piekperiodes met zaken als gerelateerde kennisartikelen. De veelzijdigheid van het Salesforce1 Platform biedt Salesforce de mogelijkheid zijn eigen applicaties te ontwikkelen en te gebruiken gedurende de gehele personeelslevenscyclus, van het in dienst treden en training tot werven en vrijwilligerswerk.



Hoofdstuk 3

Creëer een strategie

In het nieuwe werknemerslandschap zijn bedrijven continu verwickeld in een strijd om talent. Naast het succesvol afhandelen van de in diensttreding van mensen moet HR niet alleen manieren vinden om de slimste en meest talentvolle werknemers aan te trekken, maar ook om deze te behouden en in ze te investeren.

De enorme schaal van beide processen resulteert vaak in een kritieke behoefte aan applicaties die op elke schaal ondersteuning kunnen bieden. De ontwikkeling van een serie belangrijke apps voor HR, waarin alle zaken van vergoedingen tot interne carrièrevorming worden beheerd, kan een enorm voordeel bieden voor bedrijven die op zoek zijn naar modernisatie en transformatie van de manier waarop ze het personeel aannemen en vervolgens de werknemerservaring beheren.

Overweeg deze strategieën voor succes om je app-ontwikkeling te sturen:

Wees flexibel

Ontwikkel je HR-applicaties op maat op een cloud-platform dat flexibiliteit biedt en ook grotendeels het vereiste raamwerk levert. Het Salesforce Platform is gebouwd op een multi-tenant-infrastructuur en metadata-architectuur. Dit betekent dat gebruikers niet alleen automatisch drie updates per jaar krijgen, inclusief nieuwe functionaliteit, maar dat ook al hun specifieke instellingen hierin worden meegenomen.



Handel snel

Kies een cloud-platform dat de flexibiliteit biedt om binnen enkele dagen in plaats van maanden nieuwe versies van HR-apps uit te brengen, dankzij een out-of-the-box toolkit. Het moet ook mogelijk zijn noodzakelijke updates en aanpassingen snel door te voeren. In deze tijd van transformatie is snelheid de nieuwe valuta geworden.

Verbind gegevens

Er wordt door van alles een enorme hoeveelheid data gegenereerd: applicaties, apparaten en verscheidene systemen. Om productiviteit te verhogen en processen te verbeteren, is het voor ieder bedrijf belangrijk de juiste data aan werknemers beschikbaar te stellen op het moment dat ze het nodig hebben. Denk aan een cloud-platform dat API's voorop stelt, wat het eenvoudig maakt om alle systemen en apparaten te verbinden.

Krijg ideeën voor mobiele apps
voor elke afdeling.

DOWNLOAD NU

Denk vooruit

Hoewel desktop-applicaties misschien voldoende zijn voor je huidige personeel, is het in deze snel veranderende omgeving toch belangrijk rekening te houden met verschuivingen van behoeftes. Een cloud-platform dat de mogelijkheid biedt voor eenvoudige ontwikkeling van gerelateerde mobiele apps in hetzelfde raamwerk, geeft je een voorsprong als het gaat om toekomstige apps.

Krijg ondersteuning

App-marktplaatsen, zoals AppExchange van Salesforce, bieden tientallen ISV-apps aan voor HR die jouw bedrijf een voorsprong kunnen geven als het gaat om onder meer werving, opleidingenbeheer en management van menselijk kapitaal.

“ Naar verwachting blijven werknemers van generatie Y gemiddeld drie jaar bij een bedrijf. ”

- Bureau of Labor Statistics 2014

Klant in de spotlight:

St. Joseph Health

David Baker, vice president IT bij St. Joseph Health, erkende hoe mobiel en social een manier van leven zijn geworden en streefde ernaar een soortgelijke oplossing te bouwen voor de zorginstelling. Zijn doel: de samenwerking en productiviteit van werknemers verbeteren op 14 locaties verdeeld over drie staten. Uit die visie is Staffhub, gebouwd op het Salesforce1 Platform, geboren. Baker maakte dit tot een succes met de volgende uitgangspunten:

Erken dat medewerkers meer nodig hebben

Van de 25.000 werknemers van het bedrijf werden er ongeveer 1000 beschouwd als gebruikers van het bestaande intranet, 100 werknemers waren actief, en er werden er maar vier gezien als 'power users'.

Maak het tot een plek waar mensen naartoe willen

Staffhub heeft data en informatie aan werknemers vrijgegeven, gebruikers een persoonlijkheid gegeven en interactie en samenwerking aangemoedigd in het hele bedrijf.

Overtuig de business

Om steun te krijgen, concentreerde Baker zich op het 'verkopen' van zijn visie over hoe een social hub voor samenwerking eruit hoort te zien. Ook benadrukte hij de grote rol die social media speelt in het persoonlijke leven van werknemers.

Moedig steun van leidinggevenden aan

In het begin vroeg Baker aan de leidinggevenden van St. Joseph te proberen elke dag bij Staffhub in te loggen. Het resultaat was dat VP's en CEO's regelmatige bijdragen leverden, wat op zijn beurt een bedrijfsbrede acceptatie aanmoedigde.



Hoofdstuk 4

Geef medewerkers wat ze willen

HR-afdelingen worden overal geïnspireerd tot innovatie met betrekking tot de tools die ze hun personeel aanbieden. De uitdaging is nu aan IT om dit te realiseren. De grote beloning is gelukkigere en productievere werknemers die beter verbonden zijn.

Hier zijn vier succesfactoren voor de ontwikkeling van apps die je werknemers willen:

Maak ze mobiel

Werkgevers hebben steeds vaker een mobile-first strategie waarmee ze werknemers bereiken waar ze zijn. Dit is vaak op een mobiel apparaat. Het aantal smartphonegebruikers wereldwijd stijgt naar verwachting tot 1,75 miljard in 2014. Ontwikkel op een cloud-platform dat de mogelijkheid biedt applicaties uit te breiden naar mobiel, zonder dat hiervoor code nodig is.

Word sociaal

Ongeveer 73% van de volwassenen gebruikt social netwerksites. Jouw werknemers willen waarschijnlijk op hun werk op dezelfde manier met elkaar communiceren. Het invoeren van een bedrijfsintranet dat toegankelijk is via desktop en mobiele apparaten, bevordert een hechte community van werknemers en moedigt samenwerking aan, ongeacht de locatie van je werknemers.

Vernieuw snel

Snelheid is de sleutel om succesvol te innoveren met apps in het bedrijf. Om de veranderende eisen bij te houden moet IT apps ontwikkelen en deze snel kunnen verbeteren. Ontwikkel werkende prototypes van apps en breng ze snel uit. Gebruik een cloud-platform dat de mogelijkheid biedt feedback van werknemers te verzamelen en waar nodig snel aanpassingen en updates te doen.

Denk aan de gebruikerservaring

Denk bij het ontwikkelen van apps voor werknemers aan wat de gebruikerservaring zou moeten zijn. Werknemers willen niet op meerdere locaties hoeven zoeken naar een antwoord op hun vragen. Overweeg om onder meer HR, IT, reizen, salarisadministratie in één support center samen te brengen, waarvoor men zich slechts één keer hoeft aan te melden.

7 tips voor de ontwikkeling van een mobiel social intranet op het Salesforce¹ Platform.

BEKIJK WEBCAST

“ Slechts
11%
van de eindgebruikers maakt
100%
van de tijd gebruik van de applicaties op kantoor. ”

- Cisco Global Work
Your Way Study

Klant in de spotlight:

Virgin America

Virgin America is er trots op dat het de luchtvaartindustrie op zijn kop heeft gezet. Een van de sleutels tot hun succes is de rijke bedrijfscultuur die ernaar streeft om dezelfde principes voor de omgang met klanten te hanteren voor interne communicatie. Ze hadden een bedrijfsbreed intranet nodig dat consistent was met hun merk. Met de hulp van Salesforce en Appirio werd VXConnect in het leven geroepen.

Dit zijn de best practices van de ontwikkeling:

Denk aan de fysieke locatie van je werknemers

90% van de medewerkers van Virgin America zit niet achter een bureau. Elke functie van de desktop-versie van VXConnect is ook toegankelijk op een mobiel apparaat.

Maak het gebruikersvriendelijk

Virgin America heeft een consistente uitstraling aangehouden voor de gehele VXConnect-omgeving en heeft extra aandacht besteed aan het ontwerp en de gebruikerservaring.

Verleid ze

Om gebruik van het systeem aan te moedigen communiceert Virgin America hun bedrijfsbrede deals en aanbiedingen in een speciale sectie in VXConnect in plaats van via een e-mail.

Blijf actief en betrokken

Een groep community managers coördineert de reacties. Het originele antwoord blijft zichtbaar voor iedereen zodat dezelfde vraag niet meerdere malen beantwoord hoeft te worden.



Hoofdstuk 5

Pluk de vruchten van je arbeid

Bedrijven die niet alleen erkennen dat verwachtingen van werknemers zijn veranderd, maar die zich ook aanpassen om hieraan tegemoet te komen, hebben personeel dat meer betrokken en productiever is en profiteren van vele andere voordelen. Volgens Gallup hebben bedrijven in de VS de meeste innovatieve ideeën en klanten te danken aan de 30 miljoen betrokken werknemers.

En dat is niet alles. Gallup heeft ook ontdekt dat tevreden werknemers leiden tot klanten die meer tevreden zijn. Als organisaties erin slagen zowel betrokken personeel als klanten te creëren, is er zelfs een verhoging van 240% in prestatie-gerelateerde zakelijke resultaten. Deze en soortgelijke statistieken zijn allemaal te danken aan een succesvolle HR-transformatie, zoals hieronder uitgelijnd.

Verbeterde werknemerservaring

Werknemers hebben toegang tot HR-oplossingen via een gestroomlijnde integratie tussen cloud-oplossingen, zoals Salesforce, een HR-portaal en Workday. Ze kunnen deze drie oplossingen gebruiken via single sign-on. Dit geeft werknemers de mogelijkheid snel en gemakkelijk informatie te vinden.



Ondersteuning via meerdere kanalen

Dit betekent dat je werknemers op elke plek kunt benaderen en via het kanaal van hun voorkeur, zij het via meer traditionele kanalen zoals telefonisch of per e-mail of via nieuwere tools zoals social, mobiel en live chat.

Centraal casebeheer

Personeelsgegevens, support-aanvragen en kennismangement komen samen op één plaats, wat resulteert in meer volledige, real-time rapportage. Snellere, intelligente diensten zoals deze helpen werknemers loyaal en tevreden te houden.

Gestroomlijnde afhandelingen van het service center

Standaardisatie van zowel processen en rollen over de gehele organisatie en het ontwikkelen van op maat gemaakte apps, verhoogt consistentie en overzichtelijkheid. Ook helpt het werknemers hun dagelijkse werk op efficiënte wijze uit te voeren.

Gecentraliseerd pakketbeheer

Cases, kennisartikelen en e-mail communicatie zijn eenvoudig te vinden op één locatie. Zoekopdrachten en zichtbaarheid van informatie kunnen worden geprivatiseerd en gekoppeld aan het toegangsniveau van werknemers. Dit maakt het makkelijk voor werknemers om de benodigde informatie te vinden. Ondertussen wordt gevoelige informatie beschermd.

Verkorte doorlooptijden

Met een succesvolle implementatie van nieuwe technologieën, inclusief wachtrijmanagement en workflow, kunnen doorlooptijden verminderd worden. Voorspellende analyses helpen agenten te anticiperen op potentiële problemen en deze te verhelpen voordat ze er zijn.

Beter Service Level Management

De transparantie van een HR-organisatie kan resulteren in een effectiever service level management. Daarnaast is het eenvoudig nieuwe servicemedewerkers te trainen omdat processen goed worden gedocumenteerd. Je HR-service-medewerkers zijn tenslotte ook werknemers, dus het is belangrijk om ze betrokken en tevreden te houden.

Meer informatie over het ontwikkelen van apps met een hoge ROI.

DOWNLOAD NU

“Betrokken werknemers zijn ook 21% productiever.”

- Gallup's "State of the American Workplace"

Conclusie

De snelst groeiende bedrijven gebruiken Salesforce om de betrokkenheid van werknemers sterk te verhogen en HR-transformatie te versnellen. Door gebruik te maken van het Salesforce1 Platform, hét beste cloud-platform voor bedrijven, kunnen organisaties een gerichte oplossing creëren die meer kan dan alleen gegevens vastleggen, om zo aan de behoeftes en verwachtingen van de moderne werknemer te kunnen voldoen.

Salesforce HR Solution for Employee Engagement omvat:

HR-helptdesk: De Salesforce Service Cloud geeft bedrijven de mogelijkheid gepersonaliseerde ondersteuning op schaal te bieden en levert 24/7 snelle, gepersonaliseerde en moeiteloze toegang tot oplossingen en kennis voor je werknemers - allemaal met ingebouwde analyses die HR de mogelijkheid geven voortgang te monitoren en te managen.

Bedrijfsbrede samenwerking: Gebruik de Community Cloud en het Salesforce1 Platform om een sociaal intranet te ontwikkelen die alle medewerkers met elkaar

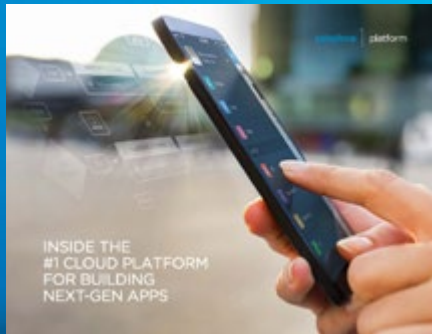
verbindt waardoor zij beter kunnen communiceren. Voorzie je werknemers van apps die hen ondersteunen tijdens hun werk, waardoor ze succesvoller worden en waarmee ze hun vrije dagen, prestaties en opleidingen kunnen bijhouden.

Aangepaste mobiele apps voor HR. Ondersteun HR met praktische, productieve mobile-first apps, ontwikkeld op het Salesforce1 Platform. IT kan apps ontwikkelen en installeren die HR helpen met het werven, managen, betrekken en behouden van toptalent. De Voice of the Customer Survey van 2014 van Salesforce heeft aangetoond dat HR-afdelingen de meeste interesse hebben in een 'learning management system' app.

Met de duizenden API's op het Salesforce1 Platform kun je je investering ook uitbreiden naar legacy HCM en HR-platformen door een sociale en mobiele agility-laag te ontwikkelen. Tevens zijn de HR-oplossingen voor Employee Engagement van Salesforce flexibel genoeg om morgen al mee te veranderen met de groei en ontwikkeling van je bedrijf en werknemers.



INFORMATIE DIE MISSCHIEN OOK INTERESSANT VOOR JE IS:



Ontdek alle diensten die je kunt inzetten om sneller apps te ontwikkelen

[Downloaden >](#)



Salesforce1 Platform
Overzichtsdemo

[Bekijk de demo >](#)



Meer informatie over het
Salesforce1 Platform

[Meer informatie >](#)



HET CUSTOMER SUCCES PLATFORM