

De 4 pijlers voor succesvol e-HRM



De gevolgen van HR-selfservice voor de HR-organisatie

Door **HR-selfservice** verandert het vak van personeels- en salarisadministrateur. Invoer is steeds minder nodig maar kennis blijft cruciaal. De functie verandert van administrateur naar procesexpert, en de samenwerking met functioneel beheer wordt intensiever. Ook de rol van HR-advies wijzigt. HR-selfservice zorgt voor een grote verandering en heeft aanzienlijke invloed op het **organisatorisch ontwerp** van HR. In veel gevallen zullen medewerkers de nieuwe rollen op kunnen pakken, maar het is duidelijk dat deze rollen wel om andere skills en vaardigheden vragen.

Dit artikel is er één in een reeks van vier om e-HRM tot een succes te maken.

Lees ook de andere artikelen:

- 'Systeem selectie; het fundament van succes'. [Lezen](#)
- 'Verandermanagement; maatgevend voor het succes van e-HRM''. [Lezen](#)
- '10 ontwerpprincipes voor effectieve HR- processen'. [Lezen](#)

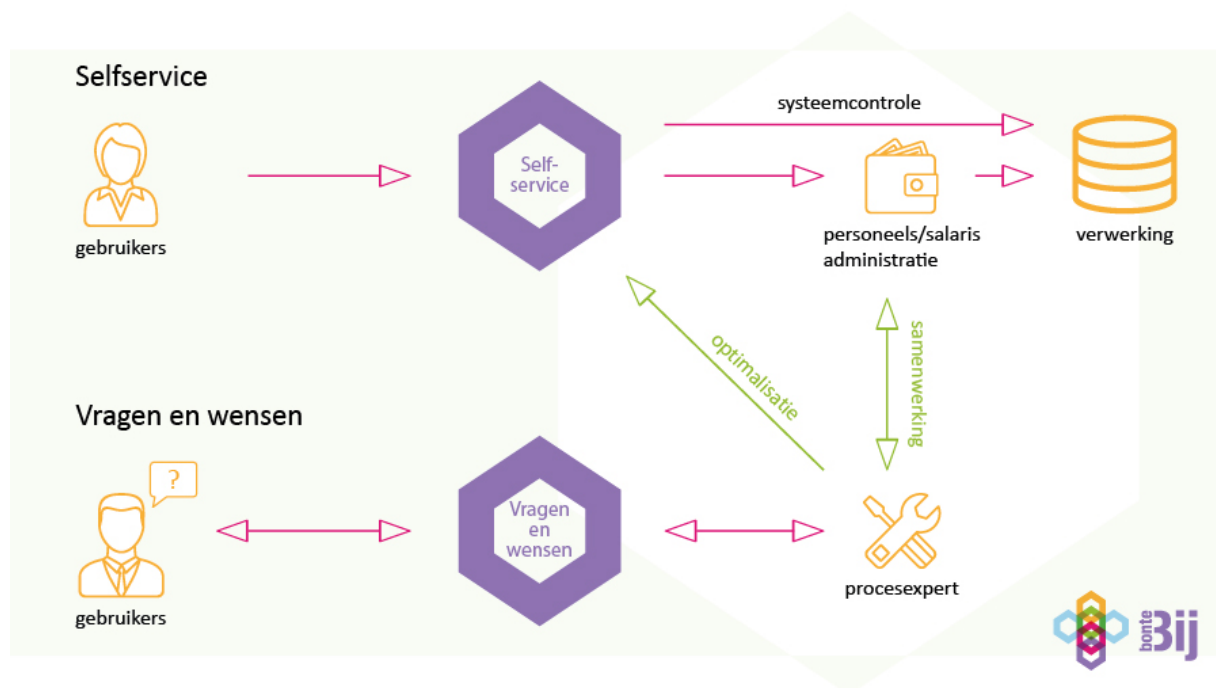
Van HR-adviseur naar HR-businesspartner

Door het werken met selfserviceprocessen, verandert het werk van HR en zijn er ook minder mensen nodig. Dit is niet direct na implementatie het geval. In het eerste jaar is er meestal juist extra capaciteit nodig. Vaak worden processen gefaseerd geïmplementeerd en dan zijn langer extra mensen nodig. Deze geleidelijke overgang zorgt ervoor dat medewerkers tijd hebben om zich te bekwamen in hun nieuwe rol, en dat de organisatie de krimp kan opvangen met natuurlijk verloop.

“Door gebruik te maken van HR-selfservice kunnen de acties en controles die de HR-adviseur voorheen uitvoerde, vervangen worden door systeemcontroles”

Veel organisaties willen dat de HR-adviseur een meer tactische of strategische rol gaat spelen en de manager ondersteunt bij het managen van de belangrijkste succesfactor in vrijwel alle sectoren: de medewerkers. Door gebruik te maken van HR-selfservice kunnen de acties en controles die de HR-adviseur voorheen uitvoerde, vervangen worden door systeemcontroles. Ook krijgen zowel de manager in de business als de HR-adviseur inzicht in toegesneden rapportages met gegevens over de organisatie en over de medewerkers. Gevolg is dat de HR-adviseur vrijwel geen administratieve HR-taken meer hoeft uit te voeren. Een belangrijke voorwaarde om de business-partnerrol goed te kunnen vervullen

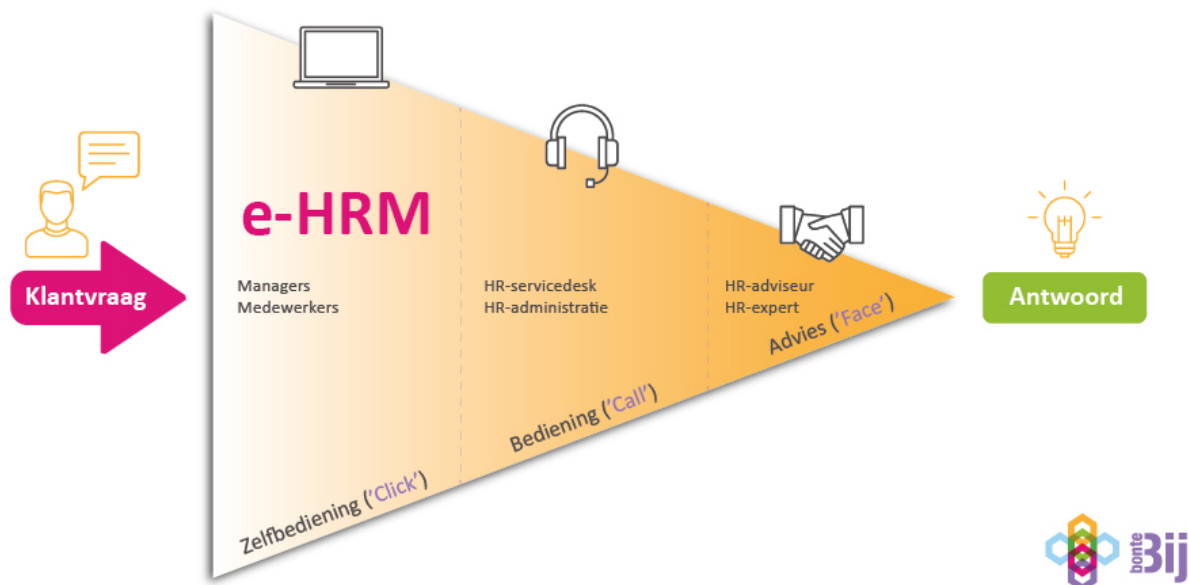
Daarnaast bieden steeds meer leveranciers geïntegreerd of gekoppeld aan de HR-administratie digitale ondersteuning van tactische HR-processen aan, zoals strategische personeelsplanning, de gesprekscyclus, werving & selectie en onboarding. Een HR-procesexpert is daardoor in staat om operationele taken over te nemen van de HR-adviseur. Bijvoorbeeld de praktische begeleiding van de manager en sollicitant bij het in-dienst-proces. Hierdoor ontstaat ruimte en digitale ondersteuning voor de invulling van de tactische en strategische rol van de HR-businesspartner.



Inrichting van een HR-Helpdesk

Met het gebruiken van een uitgebreid e-HRM systeem, ontstaat ook de noodzaak om een HR-helpdesk in te richten. Door het werken met een geautomatiseerd HR-systeem zullen, zeker in de eerste fase van implementatie, nieuwe, meer technische en systeem gerelateerde vragen ontstaan. En vragen waarbij er een combinatie is van proces, systeem en wetgeving. Voorbeeld hiervan is een module in het e-HRM systeem voor de verzuimbegeleiding (WVP). De casemanager kan geconfronteerd worden met vragen en problemen die een combinatie zijn van techniek, proces WVP en regelgeving.

Het is van belang dat een gebruiker volgens het 'click-call-face' zijn of haar vragen kan stellen. Via 'click' kan de gebruiker door filmpjes, handleidingen en FAQ's zelf antwoorden vinden. Ook zijn er links naar regel- en wetteksten en is het mogelijk om digitaal een vraag te stellen. Daarnaast heeft de gebruiker de mogelijkheid om te bellen ('call') met de HR helpdesk. De helpdesk zal zo nodig geheel systeemgerichte problemen door kunnen zetten naar een (tweedelijns) afdeling informatisering & automatisering, of de medewerker in contact brengen met een specialist binnen de afdeling HR ('face').



Een goed bereikbare en geoutilleerde HR helpdesk met deskundige medewerkers en standaard, transparante processen is cruciaal voor het goede gebruik van het e-HRM systeem. Door gebruik te kunnen maken van een platform voor gebruikersvragen, wordt het mogelijk om de gebruiksvriendelijkheid van het systeem op peil te houden en ontstaat de mogelijkheid om te tevredenheid over de HR-afdeling als interne dienstverlener te vergroten en te borgen.

Inrichting van wijzigingsbeleid

Het spreekt voor zich dat ook nadat je het project om een e-HRM systeem in te richten hebt afgesloten, er nog steeds processen zullen veranderen, er verzoeken blijven komen voor maatwerkrapportages, en men door nieuwe inzichten bepaalde modules anders zal willen herinrichten. De gebruiker wil deze verzoeken kwijt en rekent erop dat deze verzoeken ook worden opgepakt. Ook de leverancier blijft haar systeem verder ontwikkelen, waardoor nieuwe systeem-mogelijkheden moeten worden beoordeeld en ingericht zodat de organisatie ze kan gebruiken. Daarmee ontstaat de noodzaak om het 'Wijzigingsbeleid' van een e-HRM systeem goed in te richten. Kortom, hoe zorg je voor een goede intake, beoordeling en uitvoering van het verzoek en correcte

communicatie daarover? Indien dit niet is geborgd, zal dit leiden tot afbreuk aan de ervaren gebruiksvriendelijkheid van het e-HRM systeem en aan de tevredenheid over de afdeling HR als interne dienstverlener.



Anja Bakker

Haar specifieke expertise ligt in het optimaliseren en professionaliseren van HR-processen, zoals het implementeren van e-HRM en het inrichten van HR-Shared Services.

“Ik combineer een heldere analytische blik met een enthousiasmerende, praktische werkwijze. Ik werk graag projectmatig, procesgericht en professioneel. Vertrouwen en samenwerking zijn voor mij de sleutel tot succes.”



06-19412495



anjabakker@bontebij.nl



Bekijk [hier](#) al onze artikelen en whitepapers.