

# Werknemerservaring centraal

“De klantervaring is onderscheidend”, zegt Sanne Noordam. Sinds augustus 2020 is zij Head SAP SuccessFactors Nederland, de meest vooraanstaande aanbieder van cloud-HXM. “Natuurlijk bevat onze HR-suite alle noodzakelijke functionaliteiten: onze klanten ontzorgen er hun eindgebruikers volledig mee. Maar zoals onze positie in de ranglijst laat zien, maken we écht werk van de belofte dat de klant op de eerste plaats komt.

Dat begint al bij het eerste contact. We proberen altijd te begrijpen wat de klant zijn uitdaging is en hoe we hem kunnen helpen deze te realiseren. Na implementatie van de software houden we altijd contact met de klant: voor feedback over onze dienstverlening, maar ook om de klant te blijven adviseren. Ons uiteindelijke doel is dat de klant succesvol is.”

Door COVID19 focussen organisaties zich op hun prioriteiten. “Dat zijn uiteindelijk hun

werknemers”, zegt Noordam. “Bedrijven willen dat thuiswerkers voldoende capaciteit hebben om hun werk uit te voeren, maar ook dat ze betrokken en happy zijn. Om dit proces te faciliteren en bedrijven te helpen in hun strijd tegen de impact van COVID19, biedt SAP vrijblijvend een demo van Qualtrics aan. Zo dragen we bij aan innovatief ondernemerschap waarin de ervaring van werknemers centraal staat.”

Ook binnen SAP ligt de focus van het HR-team op meer inzicht krijgen in werknemersbetrokkenheid. “De juiste cultuur creëren voor het betrekken, motiveren en inspireren van personeel is zeer belangrijk”, zegt Noordam. “SAP gelooft in jong talent, ook in deze lastige tijd – daar is mijn aanstelling als Head SuccessFactors het bewijs van. Wij helpen elkaar en onze klanten om sterker uit de COVID-crisis te komen.” ■



DEEL ONLINE