

SUCCESS ONTWIKKELING

**HR-DIENSTVERLENER VISMA | RAET
BETREKT KLANTEN NAUW BIJ DE
SOFTWAREONTWIKKELING VIA
EEN ITERATIEF FEEDBACKPROCES.
MULTINATIONALE ONTWIKKELTEAMS
VERTALEN DIT DOOR IN FUNCTIO-
NALITEITEN VAN HOGE KWALITEIT.
DIRECTEUR GERARD SCHIEBROEK,
DEVELOPMENT MANAGER KIM
STOKKERS EN PRODUCT OWNER
REMCO TE RONDE LEGGEN
HET CONCEPT UIT.**

Schiebroek: "Onze software ontwikkelen we volgens de Visma Value Loop. Vanuit dit proces vragen we klanten minstens één keer per kwartaal om feedback in gebruikerssessies, pilotgroepen en een-op-eengesprekken. Deze feedback nemen wij direct mee in de verdere ontwikkeling van onze software. Zo wordt niet alleen gegarandeerd dat wensen en verwachtingen van de klant continu vooropstaan, maar ook dat de beste oplossingen worden opgeleverd. Hier is de Youforce App een mooi voorbeeld van." Na drie jaar ontwikkelen is de app een groot succes onder klanten en eigen medewerkers. Gebruikers waarderen de app dan ook met maar liefst een 9,2.

MAKKELIJK EN SNEL

Bij de ontwikkeling is Remco te Ronde nauw betrokken: "Met de Youforce App regelen medewerkers en managers zelf hun hr-zaken waar en wanneer zij dat willen. Niet iedereen is elke dag met hr bezig. En als je dan een hr-taak wilt uitvoeren, bijvoorbeeld je gewerkte dagen doorgeven of een declaratie indienen, wil je dit zo snel





Kim Stokkers, Remco te Ronde en Gerard Schiebroek

'MEDEWERKERS REGELEN 80% VAN HUN HR-ZAKEN BINNEN 60 SECONDEN VIA DE APP'

en eenvoudig mogelijk doen, liefst via een smartphone in enkele seconden. Stel, je bent leidinggevende in de zorg met twintig zorgverleners onder je. Hoe makkelijk zou het dan zijn dat je, wanneer je telefonisch een ziekmelding krijgt, meteen op dezelfde telefoon via een app die melding kunt afhandelen. Want leidinggevend in de zorg en overheid zitten natuurlijk niet de hele dag achter hun computer."

HR IN 60 SECONDEN

Te Ronde vervolgt: "Wij kijken bij de ontwikkeling van de app nauwkeurig naar de wensen van medewerkers bij klanten. Die willen graag weten welke zaken precies in hun eigen hr- en salarisdossier zitten, maar ook makkelijk zelf basale gegevens aanpassen. Zoals contactgegevens, adresgegevens, veranderingen in burgerlijke staat et cetera. Daarnaast wordt het declareren van onkosten eenvoudig gemaakt met AI. Zo kun je een bonnetje scannen dat vervolgens automatisch door de app wordt overgenomen. Ook berekenen medewerkers met de salarissimulator eenvoudig hun salaris indien zij meer of minder willen werken. Het streven is dat een medewerker 80% van zijn hr-zaken binnen 60 seconden via de app kan regelen."

Bij elkaar een grote vooruitgang ten opzichte van het oude papieren strookje en daar zijn medewerkers, hun managers en achterliggend natuurlijk ook de hr- en sala-

risadministratie heel blij mee. Het proces is veel makkelijker geworden. Medewerkers kunnen nu het meeste zelf afhandelen tegen aanzienlijk minder administratieve rompslomp. Te Ronde: "Met de app zijn ze altijd 'on top' en daardoor hebben bijvoorbeeld zorgmedewerkers vaker de handen aan het bed."

SLIMME INTEGRATIES

Volgens Schiebroek loont de focus op je eigen software: "Wij zijn een groot voorstander van 'best of breed'. We gaan uit van onze eigen kracht, namelijk hr- en payrollsoftware. En voor omliggende functionaliteiten, zoals onboarding, roosteren en finance, zorgen we voor betrouwbare API's, die het communiceren met andere systemen een fluitje van een cent maken. Hierdoor is een klant verzekerd van ware specialisten op elk vakgebied. Met deze slimme integraties maken we het beste van meerdere werelden beschikbaar voor onze klanten."

BLIJE COLLEGA'S, BLIJE KLANTEN

Functionaliteit en kwaliteit komen door een fors contingent ontwikkelaars: maar liefst 200 van de 450 Visma | Raet-medewerkers. De developers zijn niet alleen werkzaam in Nederland, maar ook in Slowakije, Roemenië, Spanje en Letland. Product Development Manager Kim Stokkers stuurt ze aan en stelt dat gemengde, multi-nationale ontwikkelteams hogere productiviteit en softwarekwaliteit leveren: "De kracht van een nationaliteit komt in een gemengde omgeving beter tot zijn recht. Een Spanjaard brengt pit en power, een Nederlander is recht voor z'n raap en een Slovaak vooral heel professioneel. De teams versterken elkaar echt. Blijve collega's zorgen voor goede producten en dus blijve klanten."

Hoge medewerkerstevredenheid heeft evidente voordelen en is daarmee voor het Noorse moederbedrijf Visma (15.000 medewerkers, omzet 2.394 miljard euro in 2023) een topprioriteit. Daar maakt Visma | Raet ook veel werk van. Stokkers: "We meten iedere twee maanden de medewerkerstevredenheid: slaat onze strategie aan, werk je prettig met collega's en je manager, krijg je alle noodzakelijke spullen voor je werk, noem maar op. De participatie is hoog; zo'n 80% van de medewerkers doet eraan mee en dat levert een goed beeld op van wat er leeft. Uit de geanonimiseerde antwoorden destilleren we noodzakelijke verbeteringen. En met succes, want onze Employee Net Promoter Score (eNPS) is vervijfvoudigd naar +54." <



DEEL ONLINE

