

Grootste implementatie bij Rabobank verloopt succesvol

EERSTE
ONDERDELEN
HR PORTAL
LIVE

Bij de Rabobank gingen kortgeleden de eerste onderdelen van de HR Portal live. Die portal biedt managers en medewerkers mogelijkheden voor self service en ondersteunt daarmee het beleid 'HR in de lijn'. Rabobank legt namelijk verantwoordelijkheden op het gebied van Human Resources zo veel mogelijk bij het lijnmanagement.



Rabobank

INTERVIEW Sandra van Hoef • TEKST Jos Fluitsma • FOTOGRAFIE Frank van Dam

De HR Portal heeft 50.000 gebruikers en is daarmee de grootste implementatie van een SAP Portal in Nederland. In VNSG Magazine nummer 4 van 2007 las u al over deze bijzondere operatie. Wat zijn de eerste ervaringen met de portal?

EFFICIËNT

Sinds kort ontvangen medewerkers van Rabobank Nederland en de lokale Rabobanken hun salarisstrook digitaal. En voortaan leveren managers van de lokale Rabobanken salarisvoorstellen voor hun medewerkers via de portal digitaal aan bij de centrale afdeling Personeel. "Managers en medewerkers voeren nu gegevens rechtstreeks in het systeem in", vertelt Mark ter Heerdt, manager eHR & Payroll bij Rabobank Nederland. "Dat werkt efficiënt, dat scheelt veel extra werk." Binnen de Rabobank-organisatie is de portal wisselend ontvangen. "Dat heeft niet te maken met hoe de portal werkt, maar vooral met de vraag of de business klaar is voor self service", vertelt Mike Hoksbergen, projectmanager van het project HR Direct bij de Rabobank. "Medewerkers zijn blij met de portal, omdat ze makkelijker bij informatie over

hun salaris kunnen komen. Managers en HR-medewerkers moeten nog wat wennen. Managers moeten hun besluiten over salarisaanpassingen zelf invoeren en dat

Een groot deel van het succes van de implementatie is te danken aan de ruime opzet van de portal

geeft hen het gevoel dat ze administratieve werkzaamheden zelf uitvoeren. Dat levert bij sommigen wat weerstand op."

GEbruikersvriendelijk

Tot nu toe was er bij Rabobank alleen sprake van professionele gebruikers van SAP-HR. Met de komst van de portal is

dat veranderd. "De portal vraagt van ons meer focus op gebruikersvriendelijkheid", zegt Ter Heerdt. "Medewerkers moeten net zo makkelijk met de portal kunnen werken als wanneer ze thuis via internet een vakantie boeken. Dat is ook in ons eigen voordeel, want daarmee beperken we het aantal telefoontjes naar ons callcenter." "Om het systeem zo goed mogelijk op de gebruikers te laten aansluiten hebben we een toets laten uitvoeren in het eigen bruikbaarheidskenniscentrum van de Rabobank", vult Hoksbergen aan. "We vragen willekeurige medewerkers en managers binnen de portal een aantal werkzaamheden uit te voeren. We analyseren hoe ze dat doen en voeren op basis daarvan verbeteringen door. Daarbij houden we er rekening mee dat de portal drie gebruikersgroepen heeft met ieder hun eigen klantvragen: management, HR, medewerker."

INTENSIEF GETEST

Voordat de digitale salarisstrook live ging, werd het systeem zeer intensief getest. "Als het bij de introductie van zo'n functionaliteit fout gaat, wordt ons callcenter overstroomd met telefoontjes", zegt Ter Heerdt.



Mark ter Heerdt, Mike Hoksbergen en Rob Antens (vlnr): "Het is geweldig om mee te kunnen werken aan de grootste SAP portal implementatie in Nederland"

"Dat wilden we natuurlijk voorkomen."
 "We hebben honderden medewerkers gesimuleerd, die een tijd lang achter elkaar steeds weer hun salarisstrook opvragen", laat Rob Antens weten. Hij is als SAP Technical Consultant betrokken bij HR Direct. "Zo konden we de grenzen ontdekken van het platform dat we hebben staan. Bovendien heeft SAP tweemaal een review uitgevoerd en deden we een proef bij tien banken om te zien hoe gebruikers het systeem ervaren."
 Ter Heerdt: "We hebben de portal ruim opgezet en dat verklaart denk ik voor een groot deel het succes van de implementatie. Die ruime opzet zorgt namelijk voor een goede performance en daar staat of valt de acceptatie mee."

GEFASEERDE OPBOUW

Rabobank kiest voor een gefaseerde invoering van de onderdelen van de portal. "Er is weinig referentiemateriaal voor dit soort grootschalige projecten", zegt Hoksbergen. "Bovendien hebben we te maken met heel veel gebruikers. Vandaar die gefaseerde opbouw. We zijn begonnen met de digitale salarisstrook, omdat het daarbij alleen maar gaat om de raadpleegfunctie. Daarna volgde

de functionaliteit waarmee managers de salarisvoorstellen voor hun medewerkers direct in het systeem kunnen ingeven. Dat is een redelijk beperkte groep gebruikers. Zo bouwen we langzaam de belastbaarheid van het systeem op om te zien wat daarvan het effect is. Voordat we met een onderdeel live gaan, zorgen we ervoor dat de workflow binnen dat proces goed is georganiseerd."

SAMENWERKING VERLIEP PRIMA

Bij het proces waren externe en interne partijen betrokken. Hoe verliep die samenwerking? "Prima", zegt Hoksbergen. "Ook met SAP. We kregen veel aandacht omdat dit project voor SAP natuurlijk ook een mooie referentie is, vooral vanwege de omvang van het aantal gebruikers. In het hele implementatietraject werkten we samen met consultants, die wisten wat we van hen verwachtten en dat ook konden waarmaken. Intern hadden we te maken met drie directoraten binnen Rabobank Nederland. Hun uitgangspunten en werkwijzen sloten in eerste instantie niet op elkaar aan. Het heeft heel wat overleg gekost om iedereen op één lijn te krijgen. De partijen zijn steeds meer naar elkaar

gegroeid en we kunnen nu efficiëncyclagen maken."

VERDER BOUWEN

Volgens Ter Heerdt heeft Rabobank nu een goed begin gemaakt met de portal. "Er is een stabiel platform waarop we verder kunnen bouwen. En dat gaan we ook doen. Eind mei gaan de onderdelen verlofregistratie en wijzigen van NAW-gegevens live. Een spannend moment want van die functionaliteiten gaan alle medewerkers interactief gebruikmaken. Vóór de zomer willen we de HR management cockpit in de portal implementeren. Na de zomer volgen dan nog performance management, ziekteverzuim en waarschijnlijk declaraties." Ter Heerdt, Hoksbergen en Antens werken met veel enthousiasme aan het project. "Het is geweldig om mee te kunnen werken aan de grootste SAP portal implementatie in Nederland. Op het gebied van automatisering van compensation management via een SAP portal zijn wij de eerste in Nederland. We zijn al lang met de voorbereidingen bezig en het is mooi om te zien dat het nu werkt." ●