

De bouwstenen van een succesvolle HR- systeem- implementatie



Laten we van start gaan met het project!

De implementaties van nieuwe IT-oplossingen en het in gebruik nemen van nieuwe software gaat voor veel organisaties gepaard met een enorme hoeveelheid stress. Voor IT-specialisten kan dit al stress opleveren, maar gezien het feit dat veel HR-professionals geen of weinig ervaring hebben met het implementeren van software is dit voor hen een nog veel grotere uitdaging. Verhalen over softwareprojecten die de mist in zijn gegaan en voor chaos hebben gezorgd binnen hun organisaties liggen vaak voor het oprapen. Het goede nieuws is dat het niet zo hóéft te gaan. De valkuilen komen zo vaak voor dat er inmiddels ook goede oplossingen bestaan om deze te voorkomen of op te lossen. We hebben in deze gids bruikbare tips verzameld om je te helpen bij het ontwijken van de meest voorkomende valkuilen en om ervoor te zorgen dat je straks een expert bent als het gaat om HR-systeemimplementaties.

Ons onderzoek is gebaseerd op onze ervaringen van meer dan 1000 implementaties. We hebben onze eigen experts – zoals projectmanagers en consultants – gevraagd naar concrete voorbeelden uit hun eigen ervaringen. Deze ervaringen komen niet alleen voort uit Sympa, maar ook uit implementaties van verschillende andere soorten software- en IT-vakgebieden. Wij hebben alle nuttige informatie en kennis die hieruit is voortgekomen in deze gids gebundeld, zodat jij je straks de expert binnen jouw organisatie kunt noemen op het gebied van systeemimplementaties. Met trots presenteren we je deze praktische gids met stappen die je kunt en om ervoor te zorgen dat de implementatie zo succesvol mogelijk zal zijn. Zelfs als je geen specialist bent op het gebied van software of IT, kun je de controle behouden en actief zijn in het sturen van het project. We hopen dat deze gids je het advies en de zelfverzekerdheid zal bieden om een soepel en snel implementatieproces binnen jouw organisatie te leiden. Ook hopen wij dat het je zal ondersteunen bij het leveren van de gewenste resultaten.



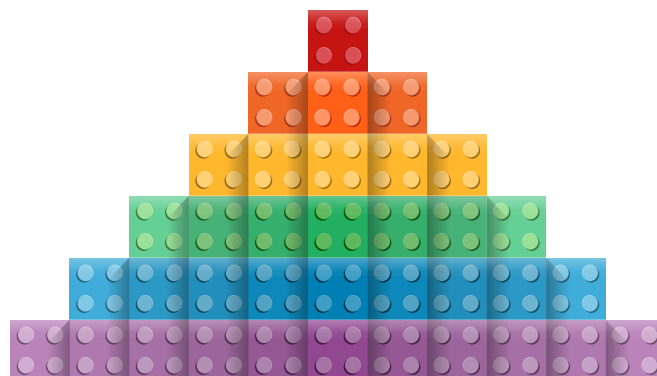
Elk project heeft een begin, midden en vooral een einde nodig

Voordat je van start gaat, zou de eerste vraag die je aan een consultant of software-implementatieteam stelt zijn: 'hoe snel ben ik weer van je af?'. Als er vanaf het begin af aan geen eindpunt in zicht is, dan werk je met de verkeerde mensen.

Als het doel van jouw dienstverlener is om je altijd maar te blijven voorzien van consultancy, dan word je opgezadeld met eindeloze kosten en een project dat nooit helemaal klaar is. Goede softwarebedrijven willen hun beste projectteams zo snel mogelijk terug om met nieuwe implementaties aan de slag te kunnen gaan en om tegelijkertijd hun klanten in staat te stellen om de systemen onafhankelijk te gebruiken en verder te ontwikkelen. Natuurlijk bieden goede dienstverleners in het algemeen een uitstekende klantenservice, maar niemand wil daar constant mee aan de telefoon hangen.

Het is daarom in het belang van beide partijen om de implementatie binnen een onderling overeengekomen tijdsbestek op een succesvolle manier af te ronden.

Verhalen over softwareprojecten die de mist in zijn gegaan en voor chaos hebben gezorgd binnen de organisaties liggen vaak voor het oprapen.

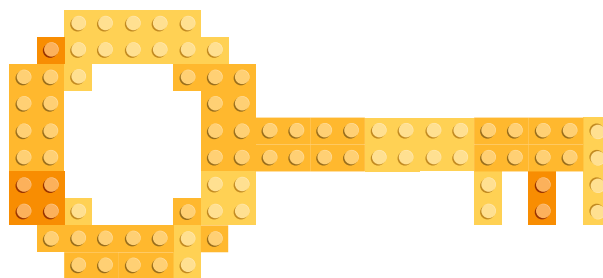


Jij bent de sleutel tot je eigen succes

De implementatie van een HR-systeem zou nooit iets moeten zijn dat je overkomt. Om tot een succesvolle implementatie te komen moeten beide partijen vaardigheden en kennis met zich meebrengen. Jij als klant begrijpt waar je staat, wat er moet veranderen en wat de specifieke doelen zijn. Jouw HR-dienstverlener moet niet alleen over de volledige kennis van haar eigen technologie beschikken, zij moet ook mensen kunnen inzetten met de nodige expertise als het gaat om het veld waarin de klant actief is. In het geval van Sympa maken wij niet alleen de oplossing, maar zijn wij ook experts op het gebied van HR. Daarnaast zetten wij ons ook in om de klant te begrijpen en bieden wij hen onze Best Practices aan, in het geval dat zij zelf nog geen idee hebben hoe bepaalde processen moeten lopen.

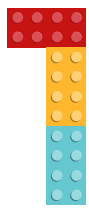
Nu de basis is besproken kunnen we verdergaan met het presenteren van vijf uitdagingen die het vaakst voorkomen tijdens implementaties binnen de IT-sector. Zorg dat je tot het einde doorleest, want we presenteren ook vijf oplossingen om deze veelvoorkomende obstakels binnen implementaties te voorkomen, of op zijn minst te minimaliseren. We wensen je veel succes met jouw implementatieproject!

De implementatie van een HR-systeem zou nooit iets moeten zijn dat je overkomt.



Vijf veelvoorkomende uitdagingen bij HR-systeemimplementaties

– en hoe deze te voorkomen



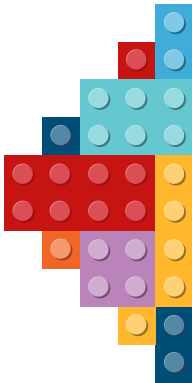
EEN GEBREK AAN CONTROLE OVER HET PROJECT

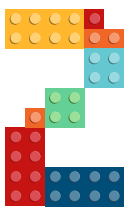
Hoe duidelijker de verantwoordelijkheden en hoe sterker het gevoel van controle over het project in jouw organisatie, hoe beter de resultaten. Taken zoals verandermanagement, herziening van HR-processen, en andere aspecten van interne implementatie, vereisen actieve deelname. In veel gevallen vergt dit ook van jouw projectmanager dat hij/zij een leidende rol inneemt.

Het creëren van de juiste controle over het project vereist een duidelijk managementkader en een duidelijke verantwoordelijkheid. Jouw projectmanager zou een helder mandaat moeten beschikken om de nodige beslissingen te kunnen nemen binnen het aangegeven tijds kader. Als beslissingen moeten worden doorverwezen, is het van belang dat het hogere management actief betrokken en geïnformeerd wordt zodat beslissingen niet worden vertraagd.

Verder is continuïteit erg van belang binnen het projectteam. Als belangrijke mensen het projectteam verlaten gedurende de implementatie, moeten de vervangers direct op de hoogte worden gesteld van alle ontwikkelingen binnen het project. Soms gaat dit helaas niet zo snel. In dat geval moet jouw dienstverlener ervoor zorgen dat nieuwe teamleden toch zo snel mogelijk in de voetsporen kunnen treden van hun voorgangers om de kans op vertraging te minimaliseren.

Kort samengevat: een goed geplande **interne structuur met een duidelijke tijdslijn, rollen en verantwoordelijkheden** minimaliseren het risico op vertraging, frustratie en het verspillen van middelen.





ONVOLDOENDE INTERNE MIDDELEN

Soms onderschatten organisaties de hoeveelheid werk die bij een HR-implementatieproject komt kijken, helemaal omdat er altijd dingen zijn die een dienstverlener niet voor je kan doen.

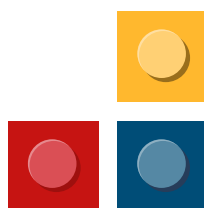
Falen in het toewijzen van voldoende middelen kan implementatieprojecten in gevaar brengen.

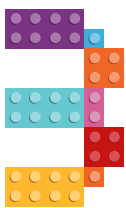
Vanaf het begin is het erg van belang dat beide teams, de verkoper en de klant, een duidelijk beeld hebben van de taken waar zij zich over ontfermen en de hoeveelheid werk dat erbij komt kijken.

Er is vrijwel altijd een bepaalde hoeveelheid 'huiswerk' of voorbereidend werk dat een klant moet uitvoeren voordat het implementatieproject van start kan gaan. In sommige gevallen kan dit het opschonen of importeren van data betekenen. Het kan echter ook betekenen dat er een duidelijk beeld moet worden gecreëerd van alle aspecten waarop de software betrekking zal gaan hebben. Tijdens de implementatie kan dit ook betekenen dat er testen moeten worden uitgevoerd en op basis daarvan zaken moeten worden aangescherpt.

Als je volledig toegewijd bent aan het project, de verantwoordelijkheid neemt en de voorbereidingen treft die de systeem-aanbieder van je vraagt, kun je vertragingen minimaliseren en ervoor zorgen dat het project straks al de voordelen biedt waar je op hoopt.

Het is uitermate belangrijk dat alle partijen begrijpen wat de taken zijn die zij moeten uitvoeren en wat de hoeveelheid werk is dat erbij komt kijken.





EEN GEBREK AAN INZET

Oprichter van Amazon, Jeff Bezos, heeft als stelregel: *'als je meedoet, doe je mee'*. Je kunt het oneens zijn met collega's, maar als je hen het startsein geeft voor een project, moet je voor de volle 100% achter ze staan. Het heeft geen zin om groen licht te geven en dan te hopen dat er wordt gefaald.

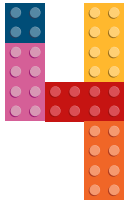
Een veelvoorkomend symptoom van een gebrek aan inzet is bijvoorbeeld een gebrek aan interne discussie rondom het project. Als je vastberaden bent om iets te doen, dan wil je erover praten en zorgen dat alle details helder zijn.

Implementatieprojecten omvatten meestal kick-off meetings, workshops (vaak gedurende het hele proces) en een wrap-up meeting. Het is misschien verleidelijk om elementen in het proces over te slaan, maar ze zijn bijna altijd extreem waardevol. Ze zorgen ervoor dat het project op schema blijft en dat teams samenblijven en op een enthousiaste manier gefocust zijn op het uiteindelijke doel.

Jouw organisatie moet ook vastberaden zijn om jouw HR-processen te herdefiniëren. Dit omvat het analyseren van de processen om te zien welke werken, welke aangepast moeten worden en welke irrelevant of verouderd zijn. Een nieuwe HR-oplossing lost niet zomaar de problemen van de huidige processen op. Het implementeren van een nieuwe oplossing is het ideale moment om vragen te stellen bij alle zaken die als vanzelfsprekend beschouwd worden binnen de HR-operaties en daar een grondige herziening op los te laten. Het implementeren van een HR-oplossing zorgt ervoor dat je nadenkt over je eigen processen, hier vragen bij stelt en de nutteloze processen verwijdt. Uiteindelijk betaalt dit werk zich op verschillende manieren terug.

***Het heeft geen zin om groen licht te geven
en dan te hopen dat er wordt gefaald.***





GEBREK AAN COMMUNICATIE

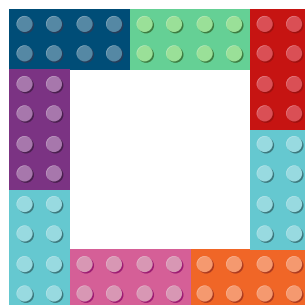
De verantwoordelijkheid voor communicatie kan niet bij één partij worden neergelegd. Communicatie is een tweerichtingsproces. Een dienstverlener moet zijn best doen om te voorzien in communicatiekanalen, te luisteren, te antwoorden en beschikbaar te zijn, zonder uitzonderingen.

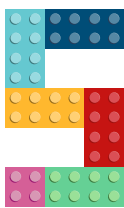
De beste teams communiceren op een open manier, ook over organisatorische lijnen heen.

Wees erop voorbereid om aandacht te besteden aan een situatie waarin mensen binnen de organisatie geen vragen kunnen stellen aan de dienstverlener of aan hun eigen team. Onderdeel hiervan is een menselijke: we zijn allemaal terughoudend in het stellen van 'domme vragen' zoals 'hoe werkt dit precies?' of 'hoe kan ik het beste uit deze software halen?'. Voor het grootste deel is dit echter te wijten aan het feit dat open communicatie niet wordt gestimuleerd binnen organisaties.

Als deze communicatiekloof niet wordt gedicht kunnen de consequenties vrij problematisch zijn; slechte kwaliteit van informatie of data, de behoefte om elementen van het project opnieuw uit te voeren en, onvermijdelijk, vertraging.

Wees vanaf het begin af aan duidelijk over wie er over de kennis beschikt binnen de verschillende vakgebieden en zorg ervoor dat dit duidelijk wordt gecommuniceerd. Beide partijen moeten ervan op de hoogte zijn dat bepaalde factoren in acht moeten worden genomen die de tijdslijn, beschikbaarheid van middelen en uitrol van het systeem kunnen beïnvloeden. Deze factoren moeten ook worden gecommuniceerd aan de andere partij.



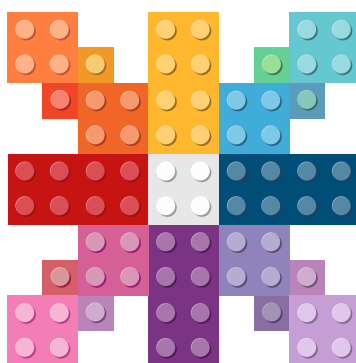


NIET WETEN WAT JE UIT HET PROJECT WILT HALEN

Als je niet weet wat je wilt bereiken met het project, is het ook moeilijker om daar te geraken. Bij elk implementatieproject is flexibiliteit een bonus. Stel duidelijke doelen vanaf het begin, zorg voor regelmatige check-ups en zorg ervoor dat je altijd op schema bent om deze doelen te bereiken. Als één manier niet werkt, probeer dan een andere manier. Als één functionaliteit niet hetgeen bereikt waar je naar op zoek bent, wees dan voorbereid om opnieuw over het ontwerp na te denken. Een duidelijk beeld van de einddoelen en de reikwijdte zorgt ervoor dat het gewenste resultaat uiteindelijk wordt behaald, welke route je ook moet nemen om daar uit te komen.

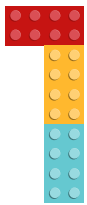
Het projectteam van de verkoper is er voor je om je te helpen bij het behalen van je doelen, maar kan de doelen niet voor je bepalen. Het helpt om een duidelijk beeld van de processen te hebben. Als je besluit veranderingen aan te brengen gedurende het project, wat soms onvermijdelijk is, kan dit resulteren in vertraging van het project.

Als je niet weet wat je wilt bereiken, is het ook moeilijker om daar te geraken.



Vijf Top Tips voor een beter implementatie-project

– en hoe je de kans op success kunt versterken



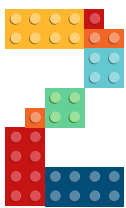
KIES EEN TOEGEWIJDE PROJECTMANAGER

Zoals eerder beschreven heeft elke organisatie iemand nodig die controle over het project neemt. Deze persoon zal binnen je organisatie optreden als voorstander, evangelist, coördinator, manager en contactpersoon voor het projectteam.

De projectmanager heeft een duidelijk beeld nodig van alle activiteiten binnen het project. De projectmanager heeft ook de volgende dingen nodig:

- De tijd en de vaardigheden om een belangrijk project te leiden.
- Beschikbaarheid voor de volledige duur van het project.
- Voldoende middelen voor het project en de mogelijkheid om deze te werven als ze niet beschikbaar zijn.
- Verantwoordelijkheid voor het volgen van het tijdschema en het informeren van de systeemaanbieder over deadlines binnen de organisatie.
- Het opstellen van een plan voor de organisatie om alles binnen het besproken tijdsbestek af te ronden.
- De autoriteit, vaardigheid en gelegenheid om beslissingen te nemen op het juiste moment.

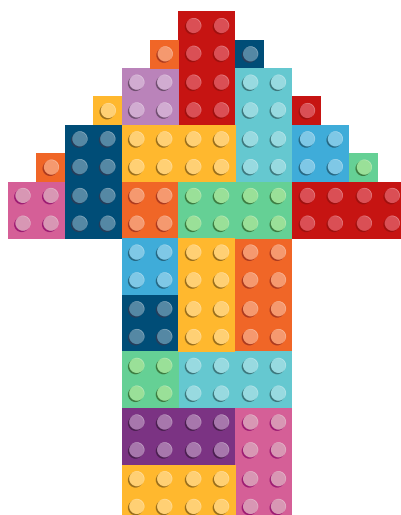


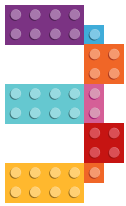


STEL EEN TEAM SAMEN VAN DE JUISTE MENSEN

Een implementatieproject met een geweldig team versoepelt het proces op een manier dat een niet-functioneel team niet zou kunnen. Het projectteam moet niet te groot zijn, anders wordt het lastig om te sturen. Het moet echter wel vertegenwoordigers met de juiste vaardigheden bevatten van alle afdelingen die bij het project betrokken zijn. Wanneer je een team samenstelt, houd dan rekening met de volgende punten:

- Verdeel verantwoordelijkheden en wijs taken toe aan teamleden met de juiste vaardigheden.
- De belangrijkste beslissers/belanghebbenden moeten deelnemen aan het prioriteren van de relevante workshops.
- Wijs middelen toe aan elk teamonderdeel.
- Wijs de algemene verantwoordelijkheid toe aan één persoon die taken kan identificeren, die kan delegeren en die de algehele controle over het project heeft.
- Er moet een hoge mate van vertrouwen zijn binnen het team. Iedereen moet met collega's en het team van de systeemaanbieder kunnen communiceren op een open en gemakkelijke manier.



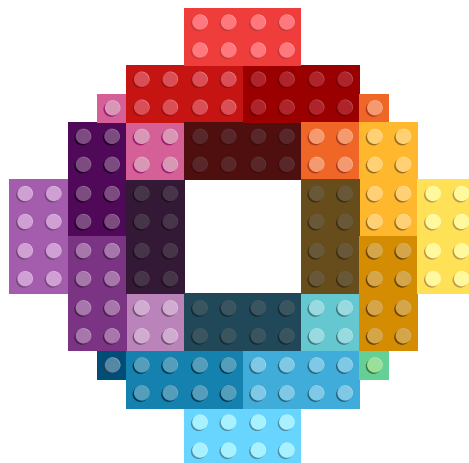


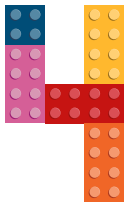
HOUD DE VERKOPER OP DE HOOGTE

De ideale relatie tussen de verkoper en jouw organisatie is relatief simpel; beiden moeten volledig toegewijd zijn aan het succes van de implementatie. Deze toewijding moet er al vanaf het begin van het verkoopproces zijn.

Hoe meer de verkoper en jouw implementatieteam als één team functioneren, hoe beter. Veel van de mogelijke obstakels kunnen dan gemakkelijk besproken worden. Vier dingen om op je checklist te plaatsen:

- Zorg voor een duidelijke structuur om samenwerking zo gemakkelijk mogelijk te maken.
- Identificeer mogelijke obstakels en pak ze aan, zodat een soepele communicatie mogelijk is.
- Wees zo nauwkeurig mogelijk in het op de hoogte houden van de andere partij.
- Zorg dat al je doelen goed zijn uitgelijnd.

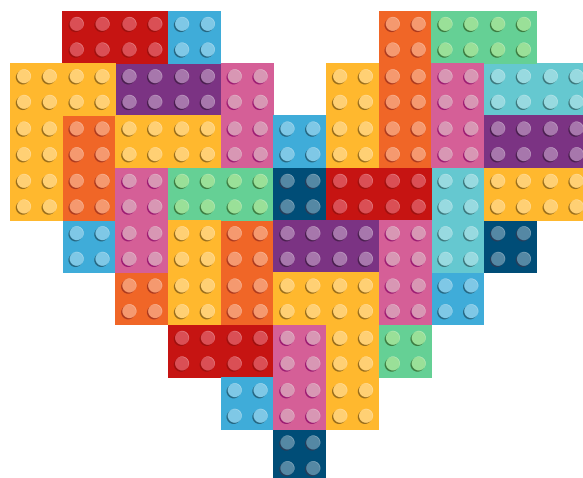


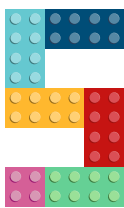


ZORG VOOR PLEZIER

Er wordt gezegd dat je geen enkele dag in je leven hoeft te werken, als je iets doet waar je een passie voor hebt. Het toepassen van dezelfde filosofie op je implementatieproject zorgt ervoor dat iedereen vol energie aan de slag kan gaan. Het maakt je productiever, meer vastberaden om deadlines te behalen en minder gestrest gedurende het project. Het is nuttig om tijd te besteden aan het bedenken hoe het project zo plezierig mogelijk gemaakt kan worden.

- Enthousiasme is aanstekelijk en krachtig. Als je enthousiast bent over het project zal het minder op werk lijken, wat ervoor zorgt dat het sneller en soepeler zal verlopen.
- Je bent een team; geniet van de talenten van je collega's, heb plezier in het oplossen van puzzels en zorg dat de workshops stimulerend en leuk zijn.
- Vier je successen. Help elkaar gemotiveerd te blijven op het moment dat het moeilijker wordt.





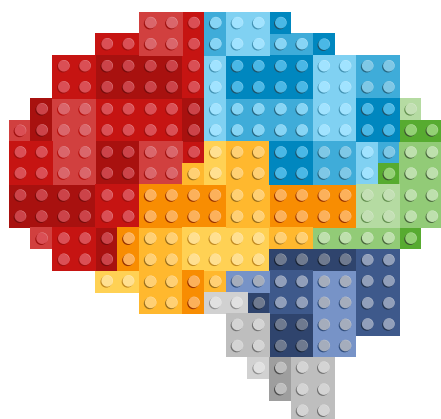
ZORG VOOR ONBEKROMPENHEID

Wees voorbereid om overal vragen over te stellen. Het feit dat iets altijd op een bepaalde manier is gedaan betekent niet dat het ook altijd zo zal moeten worden gedaan. Sympa stimuleert altijd een flexibele aanpak in projecten. Wees voorbereid om van koers te veranderen en nieuwe dingen te proberen, helemaal als de aanpak die je in eerste instantie had gepland niet helemaal werkt zoals je had gehoopt.

Verlies je einddoelen nooit uit het oog. Je projectmanager moet deze constant bij iedereen vers in het geheugen houden en prioriteiten stellen om ervoor te zorgen dat de belangrijkste taken de aandacht krijgen die zij nodig hebben.

- Je verkoper kan nieuwe kansen creëren op het moment dat het project vooruitgang boekt. Wees voorbereid om deze kansen te grijpen door, indien nodig, de processen aan te passen.
- Het systeem en de processen moeten vaak aangescherpt worden.
- Leer van het verleden maar focus op de toekomst.

Het is nuttig om tijd te besteden aan het bedenken hoe het project zo plezierig mogelijk gemaakt kan worden.





OVER ONS

Met onze volledig aanpasbare HR-oplossing kun je je concentreren op jouw mensen. We bieden een eenvoudige, flexibele en veilige manier om al jouw personeelsgegevens te bekijken en te beheren en je te helpen routinematige HR-taken te automatiseren.

We zijn er trots op de snelst groeiende leverancier van HR-oplossingen in Noord-Europa te zijn. Tegenwoordig gebruiken meer dan 1000 organisaties over de hele wereld Sympa als de veilige en vertrouwde ruggengraat van hun HR-activiteiten.

sympa.nl