

Manager Self Service

Interview met Jorine Janssen, hoofd HR-Services, Bureau van de Universiteit

Sinds de lancering van My University en de introductie van Single Sign-On (SSO) is het voor medewerkers en studenten steeds handiger geworden om gebruik te maken van de online selfservices zoals het aanvragen van verlof, het opvragen van salaris-specificaties en het wijzigen van het wachtwoord. En er komen steeds meer selfservice-applicaties bij. Een gesprek met Jorine Janssen over de meest recente aanvulling van de DIY-widget.



Sinds kort staat er een link naar Opdrachtformulieren van HR in de DIY-widget op My University, voor wie is deze bedoeld?

In eerste instantie is de link bedoeld voor leidinggevendenden die een personeelsmutatie in gang willen zetten. Dit wordt gemakkelijker en levert tijdswinst op. Voorheen gebeurde dit middels een papieren mutatieformulier. Deze is gedigitaliseerd en er is een stukje workflow achter gezet zodat het formulier door de benodigde partijen kan worden geaccordeerd voordat de opdracht daadwerkelijk bij HR-Services terecht komt.

Is het de bedoeling dat alle HR-formulieren op deze manier worden gedigitaliseerd?

Ja, het is de bedoeling om alle bestaande HR-formulieren digitaal aan te gaan bieden met de eerder genoemde workflow erachter. We zijn bewust begonnen met het mutatieformulier omdat deze de meeste soorten verschillende mutaties bevat. De rest van de formulieren kan aan de hand van dit model vrij eenvoudig gemaakt worden. Afgezien van het inrichten van de workflow, dit vergt nog enig denkwerk.

Is het moeilijk deze workflow in te richten?

Juist bij het inrichten van de workflow komen de historisch gegroeide verschillen tussen de faculteiten naar voren. Het blijkt dan toch dat zaken op verschillende manieren geregeld worden. Het ontwerp van dergelijke systemen vraagt echter juist om uniformiteit. Hoe meer uniformiteit, hoe efficiënter het resultaat en ook hoe eenduidiger voor de gebruiker, dit is altijd een afweging van nut en noodzaak.

De leidinggevende krijgt wel steeds meer taken toebedeeld, eerst het verlof en nu deze

formulieren...wat is daar de filosofie achter?

We spreken hier van MSS oftewel Manager Self Service. In feite gaat het om dagelijkse handelingen van de manager die nu gedigitaliseerd en/of geautomatiseerd worden. De verschillende systemen vervangen de papieren rompslomp. Alle informatie is op een plek te vinden en de afhandeling is eenduidig geworden. Vervolgens kan bij juist gebruik ook de benodigde managementinformatie uit deze systemen gehaald worden zodat hier op gestuurd kan worden. Uiteindelijk levert dit een stukje efficiency en kostenbesparing op.

Kun je iets vertellen over de aanpak?

Er is veel energie gestoken in het doornemen van de processen, ofwel het organiseren, vervolgens zijn de gedigitaliseerde formulieren op een centrale plek gezet en nu wordt de omslag gemaakt naar automatiseren. Het systeem is nu zo gemaakt dat elke faculteit/dienst voor dit formulier zijn eigen gegevensstroom kan behouden. Deze is nu echter wel in kaart gebracht, georganiseerd. Er bestaan echter ook formulieren waar dit niet het geval zal zijn, denk hierbij aan de R&O-formulieren. Deze zullen toch op dezelfde manier afgehandeld moeten worden. We hebben het dan over specifiek versus generiek.

Wat kan de manager de komende jaren nog verwachten?

Verdere uitbreiding van de MSS met onder andere de R&O-formulieren, duidelijke processen en tijdig beschikbare managementinformatie.

Wat voor tool wordt hier voor gebruikt?

De opdrachtformulieren zijn gemaakt met

behulp van Scriptcase, dat nauw samenwerkt met Peoplesoft. Het is een algemeen bruikbare, op php gebaseerde tool die door de afdeling Administratieve Informatie Voorziening (AIV) is geadviseerd en waarmee redelijk eenvoudig en snel toepassingen gerealiseerd kunnen worden.

Komt er uiteindelijk een iManager widget?

Het is prachtig als er een ingang bedacht wordt voor de manager. Of dit nu een eigen widget moet zijn of een knop naar een eigen portal of iets dergelijks daar zijn we nog niet over uit. Dit is mede afhankelijk van de beschikbare opties binnen My University en de mogelijkheden van het personeelssysteem. Op dit moment is de toegang geregeld via de DIY-widget.

In het ICT-Informatieplan 2013-2014 staat 'Role Based Provisioning' op de agenda, veel toegangen zullen in de toekomst via bepaalde rollen die een medewerker bezit geregeld worden. Je kunt je voorstellen dat de rol van manager een van de wensen is.

Wat zijn de wensen bij HR op dit moment?

HR wil meer eenheid, meer uniformiteit. Niet alleen meer uniforme werkwijzen voor input in het personeelsbestand maar ook aan de outputkant, zoals brieven die eenvoudig uitgedraaid kunnen worden. Het zou prachtig zijn als er over een paar jaren automatisch een brief uit het systeem rolt.

Waar liggen de uitdagingen?

Om op een universiteit waar de diversiteit groot is toch toe te werken naar uniformiteit in manieren van werken en formulering van documenten. ❏