

## **Het Employee Portal. De virtuele koffiecorner?**

*Dr ir drs Guus G.M. Pijpers RE; 11 april 2002*

HR, één van de bedrijfsprocessen die nog niet echt *web-enabled* was, is het laatste jaar bezig met een inhaalslag. Alle toepassingen, systemen en diensten die hiertoe worden ontwikkeld, hebben het volgende gemeen: ze zijn bedoeld om de productiviteit en tevredenheid van de medewerkers te vergroten. Een ontwikkeling die hiermee verband houdt is het Employee Portal.

### **Waarom een Employee Portal?**

Een Enterprise Portal geldt voor de gehele organisatie. Invoering in één keer is nagenoeg onhaalbaar, mede omdat voor sommige functies of bedrijfsprocessen een 'eigen' portal de volgende evolutionaire stap is. Het is daarom beter om bij de invoering van een portal een specifieke doelgroep of functie te kiezen waarmee snel resultaat wordt behaald. Een Employee Portal kan deze rol vervullen, omdat alle medewerkers van een organisatie ermee te maken krijgen. Bovendien lenen de onderliggende processen, vooral HR-gerelateerd, zich bij uitstek om via een portal uit te voeren.

### **Karakteristieken**

Het doel van een Employee Portal is om werknemers effectiever te laten zijn in hun werk (en hun privé-leven). Een Employee Portal wordt omschreven als een geïntegreerde, bedrijfsbrede, beveiligde, eenduidige toegang tot informatie, diensten en toepassingen voor werknemers. Belangrijke karakteristieken zijn: (1) het gebruik van webtechnologie en internetstandaards, (2) toegankelijk vanaf elke plaats, op elk tijdstip, met een grote variëteit aan apparatuur, (3) gemakkelijk en vriendelijk in het gebruik, (4) personalisatie in de inhoud en de presentatie van de gegevens, (5) ondersteuning van de samenwerking binnen en buiten het bedrijf, en natuurlijk (6) gericht op de taken en het belang van de werknemer.

### **Employee Self-Services**

Een belangrijk onderdeel van een Employee Portal zijn de zogenoemde Employee Self-Services (ESS). Dit zijn functies waarmee de werknemer zijn eigen informatie kan beheren. Voorbeelden zijn: de persoonlijke gegevens van een medewerker, werktijden, reizen en reisdeclaraties, persoonlijke budgets, het pensioen, (on-line) trainingen, bonus- en optiegegevens, persoonlijke ontwikkeling, beoordelingsgegevens, afdelingsgegevens. Alles is gebaseerd op de workflow-gedachte. Bovendien zijn de ESS de representatie waarmee toegang wordt verkregen tot de backoffice-systemen, typisch ERP- en HR-systemen in dit verband. Sommige organisaties gaan nog iets verder en laten werknemers via het portal hun eigen arbeidsvoorwaarden samenstellen.

### **Manager Self-Services**

Managers hebben ook baat bij deze self-service processen. Gezien de complexiteit van de managersfunctie ontwikkelen zich specifieke webdiensten voor hem: Manager Self-Services. Voorbeelden zijn: het uitvoeren van beoordelingen, het evalueren van competenties, het bepalen van opvolgingsschema's, het begeleiden van de loopbaanplannen van medewerkers, het bepalen van de benodigde competenties, het autoriseren van onder andere reisaanvragen en betalingen, het verkrijgen van financiële rapportages, het inzichtelijk krijgen van trends in HR-gegevens.

### **Andere functies**

Een Employee Portal heeft vaak nog een aantal andere functies. Dat is vaak afhankelijk van de toepassing die een organisatie heeft gekozen. Sommige leveranciers brengen bijvoorbeeld ook Kennismanagement onder in zo'n portal. Ook alle diensten die samenwerking regelen, gaan via een Employee Portal. De HR-afdeling heeft daarnaast vaak al veel gegevens op het Intranet zoals de verlofkaarten, het handboek P&O, de handboeken kwaliteit en allerlei HR-formulieren. Ontsluiting via een Employee Portal helpt de acceptatiegraad en het gebruikersgemak zeker.

### **Voordelen voor de medewerker**

Een Employee Portal kan een belangrijke loyaliteitsfactor voor een organisatie zijn. Medewerkers voelen zich vandaag de dag vaak niet meer zo verbonden met hun bedrijf. Door hen toegang te geven tot een eenvoudige, gebruiksvriendelijke portal waar ze al hun zakelijke en persoonlijke informatie, toepassingen en diensten kunnen vinden, zal de loyaliteit toenemen. Het binden en boeien van waardevolle medewerkers geeft een organisatie een voorsprong in de huidige arbeidsmarkt. Zeker ook als de organisatie daarbij een voortrekkersrol in het benutten van de portaltechnologie inneemt. Medewerkers kunnen door zo'n portal hun werk beter doen. Ze worden productiever en het werk wordt meer intrinsiek belonend. Veel handmatig, saai administratief werk behoort tot het verleden. Formulieren staan volledig online en alle gegevens behoeven slechts eenmaal te worden ingevuld. Werknemers houden zelf hun persoonlijke gegevens bij, ze hebben beter inzicht in hun persoonlijk budget en de daarbij behorende uitgaven, ze regelen zelf hun cursussen en trainingen, ze werken samen met een groot aantal collega's op een interactieve manier, ze vinden gemakkelijker hun gelijkgestemden omdat iedereen hetzelfde portal gebruikt. Een portal helpt daarbij tevens om de IT- en internetdeskundigheid van de medewerkers te verbeteren.

Deze technologie helpt medewerkers ook in hun privé-leven. Juist voor dit portal moet er een goede balans zijn tussen het werk (werktijden, projecten, uitgaven), de dienstbetrekking (opleiding, performance, loopbaan) en het privé-leven (sociale aspecten, werkplezier, tevredenheid, hobby). Enkele organisaties gebruiken een Employee Portal al om medewerkers ook persoonlijke zaken te laten regelen en hebben bijvoorbeeld een contract afgesloten met een maaltijdencateraar of boodschappendienst, die via het Employee Portal hun 'waren' aanbieden.

Kijk ook eens naar de nieuwe lichten van medewerkers, vers van de universiteit of hogeschool. Als student hielden ze alles zelf bij: hun vakken, hun lestijden, de behaalde punten, de werkstukken, de medestudenten waarmee ze werkgroepen vormden, en zo meer. Hele studentenhuizen zijn tegenwoordig online. Als ze dan in een bedrijf gaan werken, verwachten ze dezelfde situatie aan te treffen. Maar welke organisatie biedt hen dat tegenwoordig al?

### **Voordelen voor de organisatie**

Voor een organisatie zit er ook een groot voordeel aan. Ze kunnen laten zien wat hun cultuur is: 'zo doen we dingen hier'. Bedrijven als Oracle en Cisco wijzen expliciet in hun voorlichting op hun Internetfilosofie. Werknemers nemen al gauw deze waardepatronen over, zeker als de organisatie ze consistent toepast: dus zowel online, maar ook offline.

Een organisatie heeft nog meer voordelen: (1) de kwaliteit van de HR-gegevens wordt beter, (2) het management krijgt door de integratie van allerlei HR-gegevens een beter overzicht, (3) HRM krijgt meer en beter inzicht in personeelsgegevens door analyses die tot dusver niet mogelijk waren, (4) de flexibiliteit van de medewerker vergroot omdat men niet altijd fysiek aanwezig hoeft te zijn om goed te kunnen werken, en (5) een verbetering van de samenwerking tussen HRM en IT, wat een sterke impuls voor e-HRM kan betekenen.

## **Invoering**

Maar welke toepassing moet dan als eerste op een Employee Portal? Het antwoord ligt bij de organisatie zelf. Allereerst zal men een opsomming moeten maken van alle toepassingen, systemen en diensten die uiteindelijk via het portal worden aangeboden. Een verdere verdeling in de waarden voor het bedrijf en waarde voor de werknemer laat een duidelijke clustering zien. Gecombineerd met een eenvoudige laag/hog waardering kan het management een keus maken wat dan de zogenoemde 'killer app' wordt. Dat is een applicatie die met relatief weinig moeite het meest toegevoegde waarde heeft voor beiden: het bedrijf en de werknemer. Want als werkgever wil je immers de continue aandacht van je personeel. Als je zorgt voor voldoende 'verkeer' via je portal en interessante toepassingen, komen werknemers vanzelf terug. Vaak blijken medewerkers dan ook met nieuwe ideeën te komen.

## **[www.koffiecorner.nl](http://www.koffiecorner.nl)**

Een Employee Portal heeft ook een andere belangrijke functie: als virtuele koffiecorner. Iedereen kent de afgeleide functie van de ruimte rond het koffieautomaat. Maar medewerkers werken tegenwoordig vaak niet meer in elkaars nabijheid. Toch wil een organisatie graag dat men goed en in goede harmonie samenwerkt. Door allerlei communicatietechnieken via een Employee Portal aan te bieden, wordt dat gevoel bij die koffiemachine bijna benaderd. Medewerkers zijn tenslotte het menselijk kapitaal van een organisatie.

## **Dr ir drs Guus G.M. Pijpers RE**

Managing Director  
De Berkenheg 42  
5561 CB Riethoven  
The Netherlands

I: [www.eportals.nl](http://www.eportals.nl)  
E: [info@eportals.nl](mailto:info@eportals.nl)  
M: +31 (0)6 5392 8130  
T: +31 (0)40 204 4193