

In de rubriek Flexvraag beantwoorden Martijn Remmelzwaal en Hans Scheers van Experts in Flex vragen over onderwerpen in de flexbranche. Ook een vraag? Stuur een mail naar [info@expertsinflex.nl](mailto:info@expertsinflex.nl)

# 7 vragen over... ICT-systemen

## 1 Als ik vandaag nog wil starten met een automatiseringsvraagstuk, wat kan ik dan het beste doen?

Verzamel 'kopstukken' in de organisatie met goede kennis van de bedrijfsvoering. Zijn die er onvoldoende, kijk dan naar mensen in de branche die kunnen ondersteunen. Begin met het in kaart brengen van de organisatie zoals die nu is. Maak ook inzichtelijk wat de verwachtingen naar de toekomst zijn en wat je nodig denkt te gaan hebben aan functionaliteiten. Als deze vraagstelling duidelijk is, organiseer dan een kennismakingsronde waarin softwareleveranciers zich presenteren en kunnen ingaan op het vraagstuk.

## 2 Wat zijn de belangrijkste ICT-systemen voor een flexbedrijf?

Vaak spreken we over systemen voor de front-, de mid- en de backoffice. Frontoffice-systemen organiseren de commerciële kant van het proces: recruitment, sales en relatiebeheer. In de midoffice maken we contracten en organiseren we gegevens over de plaatsing. In de backoffice vinden de verloning, facturatie en boekhouding plaats.

## 3 Hoe kies je het juiste systeem?

Wat de juiste systemen zijn voor jouw bedrijf, is afhankelijk van de inrichting van je bedrijf en het huidige applicatielandschap. Samen met de strategie voor de komende jaren bepaalt dat de vereisten aan een systeem. Denk ook aan de manier waarop de prijs is opgebouwd (kosten per periode, per gebruiker, per urenbriefje) en het dienstpakket rondom de software.

## 4 Wat zijn de ontwikkelingen op de markt?

Er komen in hoog tempo nuttige systemen op de markt. Nieuwe technologie maakt het mogelijk om deze systemen te koppelen tot één systeemlandschap voor jouw bedrijf. Daarnaast zien we een trend in verdergaande automatisering en robotisering van taken, digitale identificatie en ondertekening.

## 5 Gaan we naar een volledig geautomatiseerd proces?

Wij geloven heilig in automatisering. Maar de menselijke factor zal nooit worden vervangen. Automatisering dient er juist voor dat de mensen tijd krijgen voor het deel van hun werk waar ze waarde toevoegen.

## 6 Wat zijn de risico's en bekende valkuilen?

Wij zien vaak onvoldoende aandacht voor de wederzijdse verwachtingen. Dat kan gaan om onduidelijke beschrijving van requirements, waardoor een gekozen applicatie uiteindelijk niet voldoet aan de wensen en vereisten. Maar ook het inrichten van nieuwe taken in de eigen organisatie vraagt aandacht. Het onderhoud van de inrichting van een applicatie vereist tijd en expertise. Bepaal goed wat er verandert. Maak transparant waar de grens ligt tussen de zaken die in eigen beheer genomen worden en de diensten die 'in service' zijn bij de softwareleverancier.

## 7 Met wat voor doorlooptijd moet ik rekening houden?

Dat is natuurlijk sterk afhankelijk van de domeinen die door een applicatie worden geraakt. Een keuze- en implementatietraject, inclusief voorbereidingen, veranderingen in eigen organisatie en nazorg na implementatie, neemt toch al snel drie tot zes maanden tijd in beslag. **X**

