Roadmap naar digitale verbondenheid, van en voor iedereen!

Programma
Project
Randvoorwaardelijk
Quick-win

Digitale verbondenheid van en voor iedereen

"De persoonlijke en innovatieve digitale verbinder in ons netwerk die klanten, professionals en inzichten continu samenbrengt voor een optimale klantreis."

Digitale cultuur, leiderschap en org.

- aanstellen manager digitalisering
- Digital governance structuur opzetten
- Opzetten change & ambassadeursnetwerk

Digital upskilling
- Ontwikkelbehoefte vaststellen & ambitie
- Programmaplan opstellen *(o.a tools & methodieken)*
- Digital upskilling programma uitrollen *(incl. continue bijsturen door effectiviteit tools, methodieken en interventies te meten)*
- Trainingsplan herzien (o.b.v. nieuw ambitieniveau)

- Methodisch werken

Digitaal leiderschap & adoptie
- Digitaal leiderschapsprogramma (DT/MT/TL & ambassadeurs)
- Standaard implementatieplan
- Train-the-trainer

Klant-ervaring

Klantreis 2.0
- Initieel inzicht & optimaliseren van de klantreis
- Selectie & implementatie van software oplossing *(bijv. zaaksysteem of persoonlijk digitaal klantdossier)*
- Continue inzicht en verbeteren van de klantreis (bijv. d.m.v. een mobiele app, klantportaal)
- Bredere integraties met 3e partijen

- Vast-mobiel integratie / VoIP (o.b.v. multichannel strategie)
- Quick-win

Werkgevers inzicht
- Inzicht en verbetering van werkgeversrelatie
- Selectie en implementatie software *(bijv. CRM of werkgeversportaal*

Digitale kanalen (omnichannel)
- Omnichannel strategie uitwerken
- Integreren telefonie met bijv. Zaak/CRM-systeem
- Digitale kanalen verbeteren o.b.v. omnichannel strategie

Digitale operatie

Medewerkersreis 2.0
- Initieel inzicht in processen / medewerker reis
- Primaire proces optimaliseren (bijv. LKS, digitale caseload, inkooporder/administratie) *(bijv. automatiseren, software optimaliseren of nieuw selectietraject)*

- Quick-win
- Digitaal tekenen

E-HRM 2.0
- Digitaal personeelsdossier
- Verzuimbegeleiding

Technologie & data fundament

Enterprise architecture
- Visie & ontwerp enterprise architectuur

Datahuishouding op orde
- Data management strategie & governance
- IV processen & KPIs

Enterprise architecture
- Systemen verbinden en overlappingen samenvoegen
- Best practices van soortgelijke instanties implementeren

Nieuwe technologie toepassen
- Innovatieve technologie op werkvloer

ICT/IV governance / organisatie
- ICT/IV governance vernieuwen
- Professionaliseren ICT processen
- Trainingsprogramma ICT
- FB beleggen in de business

Datahuishouding op orde
- Management dashboards
- Databasebeheer extern beleggen

Digitaal vertrouwen

Privacy & security by design
- Awareness privacy & security verhogen
- Privacy & security by design

Interne beheersing professionaliseren
- (periodieke) risicoanalyse uitvoeren
- Internal control framework & controle maatregelen opstellen

0 -1 jaar | *1-2 jaar* | *2-3 jaar*