



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Dialogsessie Workforce Management

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

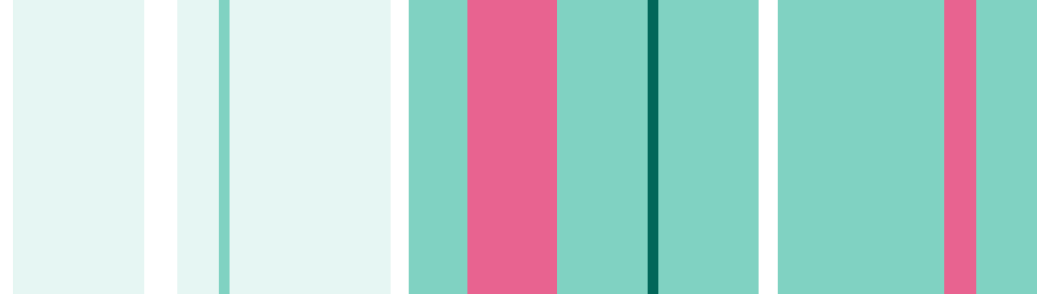
Voorwoord

De beschrijving van het WFM dagproces geeft een overzicht weer van de processen die worden gebruikt binnen SVB. In het overzicht met plaat staat een 1 en een 2 met een geel rondje. Deze hebben betrekking op de use case die daarbij hoort en zijn onderdeel van het groter geheel zoals op de plaat weergegeven.

De use cases zijn behoorlijk gedetailleerd weergegeven, dit is om een beeld te geven van de complexiteit van dit geheel binnen het SVB-proces. Mocht uw oplossing niet geheel passen op de SVB werkwijze, is het voor SVB evengoed interessant om te zien hoe uw oplossing werkt, zodat we vanuit daar kunnen zien hoe we ons proces mogelijk zouden kunnen optimaliseren. Hierbij denken we aan mogelijk inzetten van delen van een proces in een aparte module of wellicht samen met een partner in te richten. Samen ontwikkelen behoort ook tot de mogelijkheden.

Kortom: we zijn benieuwd naar de antwoorden op de vragen die we hebben, maar laat u zich niet afschrikken als er geen 100% match is op hetgeen we vragen.

Aan de verstrekte informatie kunnen geen rechten worden ontleend.



Programma dialoogsessie

Graag zien we de demotijd optimaal benut voor de kern van het WFM proces, met voldoende aandacht en tijd voor elke afzonderlijk proces. We hebben ons al verdiept in uw organisatie in het voortraject.

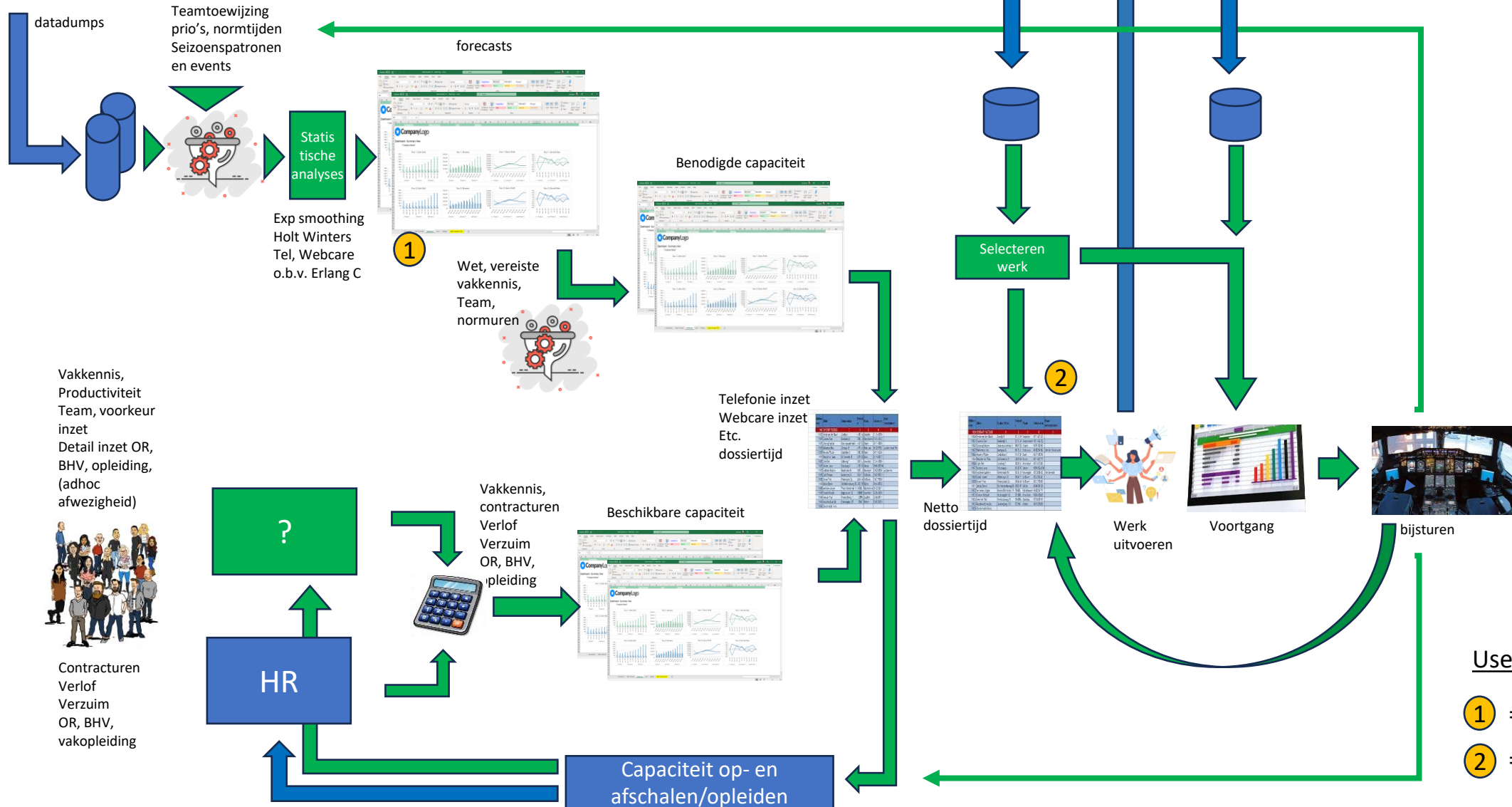
Het gesprek zal worden opgenomen voor eventueel afweziggen, de opname wordt maximaal 2 maanden bewaard.

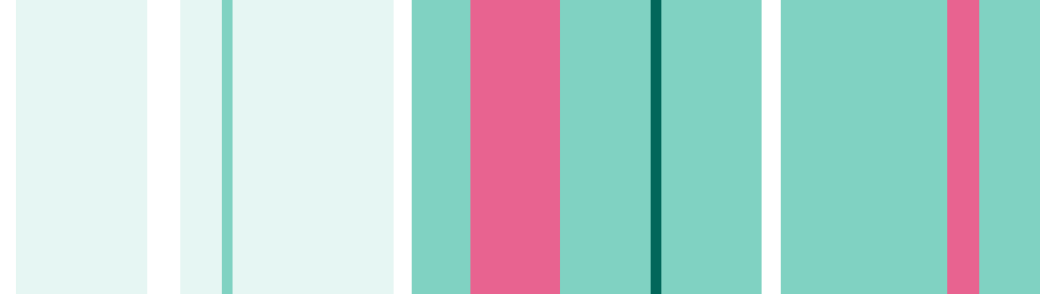
Tijd	Wat
5 min	Introductie met korte voorstelronde, welkom, werkvorm/spelregels
5 min	Uitleg hoofdproces WFM bij SVB
3 min	Uitleg use case 1 Forecast
3 min	Uitleg use case 2 Werk verdelen
60 min	Demo van de oplossing
30 min	Vragenronde na demo
	Bedanken en afsluiten

Workflows (AxW, PGB 1.0, PGB 2,0)

Telefonie(Avaya, Storm), Webcare

Other (BAV, Reviewwerk, ...)





Vragen aan leveranciers

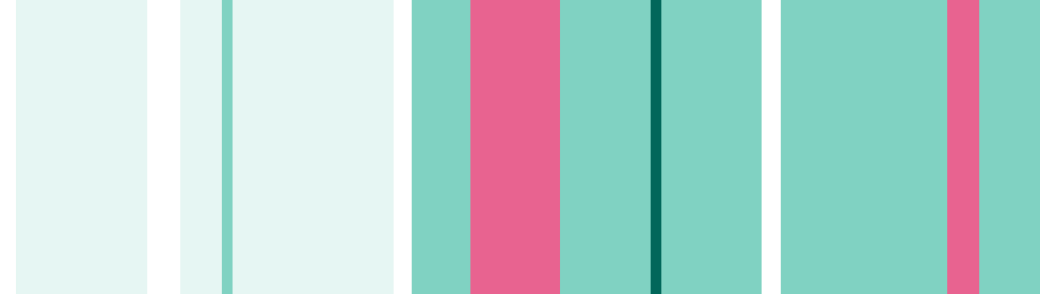
Forecasten

- De WFM moet meerdere hoofdstromen kunnen forecasten en daarbinnen verschillende substromen. Hoe gaat uw oplossing hiermee om?
- Er is sprake van meerdere databronnen die al dan niet in combinatie met elkaar moeten leiden tot een forecast van verschillende werksoorten (telefonie webcare, reviewwerk, gevalsbehandeling, etc). Wat zijn uw ervaringen met dit soort situaties?
- Uit de brondata wordt afgeleid hoeveel werk er per team is, welk maturity level nodig is en welke specifieke kennis. Hoe lost u dit soort aspecten op binnen uw oplossing?
- Is hier maatwerk voor nodig? Zo ja; Wat voor type onderhoudswerkzaamheden brengt dit met zich mee?
- Hoe kan er rekening gehouden worden met maximale doorlooptijden per wet/regeling/activiteit?
- Welke forecasting methodieken zijn mogelijk?

Vragen aan leveranciers

Roosteren

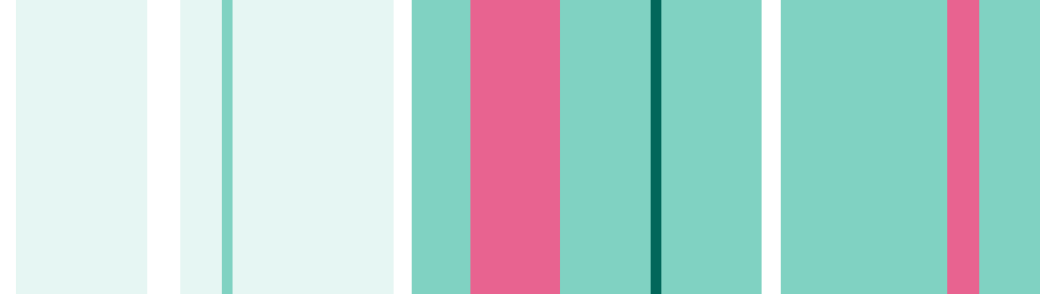
- Welke mogelijkheden zijn er om data uit HR domein automatisch in te lezen (basisrooster, verlof, ziek,...)?
- Welke mogelijkheden ziet u of biedt u om ook andere soorten van afwezigheid in beeld te brengen (opleiding, BHV inzet, doktersbezoek, etc.) ten einde de werkverdeling nauwkeuriger te maken?
- Welke mogelijkheden biedt uw WFM tool om niet beschikbare tijd transparant te maken (BHV oefening, OR werk, tandarts, etc.)?
- Biedt u zelf ook roosteroplossingen aan? Zo ja; hoe werkt dit in samenhang met reeds aanwezige roosteroplossing in het HR domein (hoe wordt data gesynchroniseerd)?
- Wat is uw advies/oplossing voor dit soort situaties?



Vragen aan leveranciers

Beschikbare capaciteit berekenen

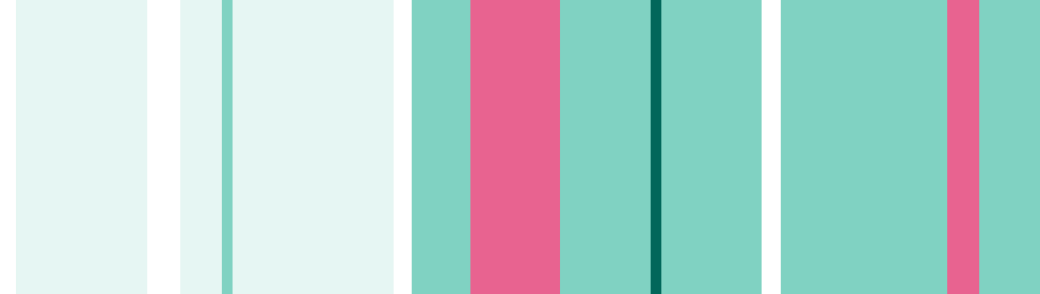
- Waar worden de vakkennis en de voorkeuren van medewerkers vastgelegd (alsmede andere kenmerken als belastbaarheid, BHV deelnemer, etc.)?
- Bepaalde werksoorten (telefonie, webcare, etc) hebben prioriteit boven het afhandelen van dossiers. Hoe gaat u hiermee om in uw oplossing?
- Hoe wordt er rekening gehouden met de inzetvoorkeuren van werknemers?
- Hoe voorkom je dat een bepaalde werknemer altijd voor 100% ingezet wordt op bijv. telefoniewerk terwijl hij misschien ook andere kwaliteiten heeft?



Vragen aan leveranciers

Werkverdelen

- Kunnen er per medewerker expertise levels per afzonderlijk planbaar item vastgelegd worden (bijv per wet+ specifieke deeltkennis + binnen/buitenland)?
- Hoe optimaliseer je de inzetbaarheid van teams/medewerkers ten opzichte van de geselecteerde werkvoorraad?
- Is er differentiatie mogelijk in toewijzing van werk? De ene werkstroom wil dit per team de andere werkstroom ziet dit graag per medewerker.
- Op welke manier kun je specifieke taken activiteiten extra aandacht geven (bijv “BAV clean sweep”)?
- Op dit moment worden de af te handelen taken via batchdump geladen. Er is (nog) geen online real-time koppeling met de Workflows. Hoe gaat u hier mee om?
- Kan de prioriteit van specifieke “gevalsbehandelingen” verhoogd/verlaagd worden?
- Kan ik leden van een team dat werkt voor de SV mee laten werken aan team dat werkt voor DZW (teamleden inzetten over de verschillende hoofdstromen heen)?



Vragen aan leveranciers

Werk uitvoeren

- Wat is er mogelijk op het gebied van het vastleggen van verrichte taken in de WFM tool (online real-time koppeling met Workflow systemen/ separate administratie bijhouden in WFM tool)?

Bijsturen

- Hoe kan voortgang van de werkzaamheden bijgehouden worden?
- Welke mogelijkheden zijn er om te zien of werkverdeling effectief heeft plaatsgevonden en wat zijn mogelijkheden om bij te sturen op werkverdeling?
- Wat zijn mogelijkheden om extra werk binnen te halen op moment dat een persoon of team vroegtijdig klaar is met het toebedeelde werk?
- Wat zijn mogelijkheden om niet geprioriteerd (= niet herkend) werk zichtbaar te maken?
- Kan toewijzing van werk gedurende de dag onderbroken worden en voortgezet op basis van bijgestelde prioriteiten, teamsamenstellingen, etc. Wat zijn hierin de mogelijkheden?

Vragen aan leveranciers

Rapportage

- Welke mogelijkheden zijn er om structurele onder- / overcapaciteit te signaleren?
- Welke mogelijkheden zijn er om te signaleren dat bijstelling van de normtijden mogelijk en/of gewenst is?
- Welke andere handige rapportages heeft u die kunnen leiden tot verlaging van de TCO?