

**SP-EXPERT<sup>®</sup>**  
**De totaaloplossing voor personeelsplanning**

Doelmatige personeelsplanning is een strategisch kernproces, met als doel het vereiste service-, productie- en competentieniveau aan te bieden tegen minimale personeelskosten. Dit op een zodanige manier, dat er voldaan wordt aan de wensen van, of afspraken met de individuele medewerker.

Doelmatige personeelsplanning is de sleutel tot efficiency én gemotiveerde medewerkers. De basis hiervoor wordt gevormd door de volgende strategische doelstellingen van de organisatie:

- Het verhogen van de efficiency door een nauwkeurige analyse en accurate afstemming tussen de verwachte behoefte (aantal orders, calls, cliënten, machines, apparaten, ...) en de capaciteit en beschikbaarheid aan medewerkers - zowel kwantitatief als kwalitatief.
- Het verhogen van de sociale tevredenheid door transparantie inzake de toegepaste sociale wetgeving, de objectiviteit in de planningsprocessen en de betrokkenheid van de medewerkers in het planningsproces.

Naast deze strategische doelen bereiken organisaties eveneens aanzienlijke resultaten ten aanzien van de operationele personeelsplanning, namelijk:

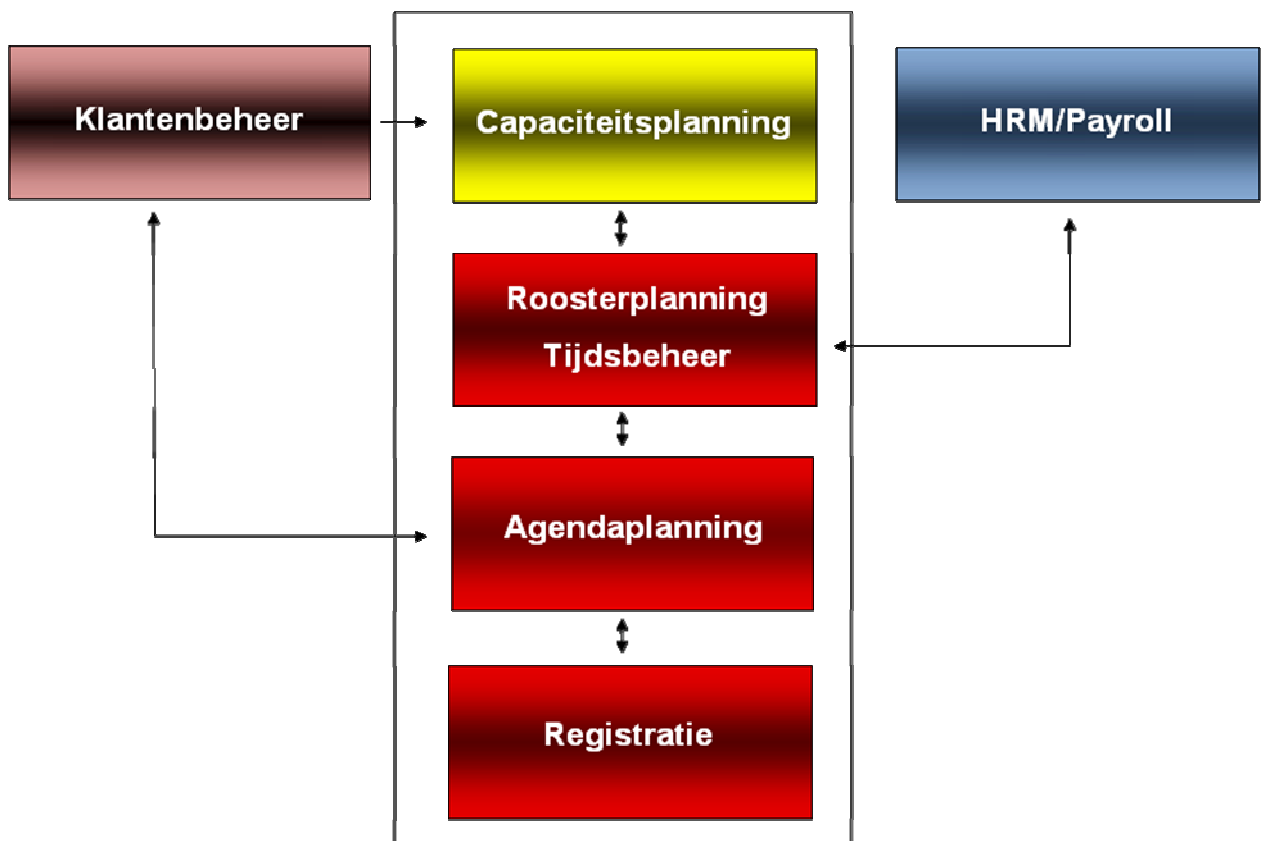
- Tijdsbesparing bij het opmaken en opvolgen van de planning door toepassing van automatische planningsmethodieken en door de directe beschikbaarheid van alle relevante informatie.
- Tijdsbesparing bij het berekenen van de relevante indicatoren, door een koppeling tussen SP-EXPERT<sup>®</sup> en de salarisadministratie.
- Consistentie en juistheid van de gegevens door integratie van de relevante bedrijfsprocessen.
- Tijdsbesparing bij het samenstellen van managementinformatie, door een geïntegreerde omgeving voor planning en tijdsbeheer.
- Het verhogen van de operationele transparantie en managementcontrole op personeelsplanning, onderhoudsplanning en tijdsbeheer.
- Het realiseren van uniformiteit en standaardisatie van de processen rond planning en tijdsbeheer, waardoor bijvoorbeeld roosterbeleid toegepast en gevalideerd kan worden.

Onze oplossing voor planning en tijdsbeheer is gericht op het realiseren van deze strategische en operationele doelstellingen en is gebaseerd op een ervaringsgerichte en projectmatige implementatie van SP-EXPERT<sup>®</sup>.

SP-EXPERT<sup>®</sup> is een geïntegreerde software oplossing voor capaciteitsplanning, personeelsplanning, agendaplanning en registratie.

De oplossing is volledig "open" van opbouw, waardoor eenvoudig een koppeling gerealiseerd kan worden met externe toepassingen, waaronder:  
Contracten- of klantenbeheer (inclusief facturatie)  
Salaris en/of personeelsinformatiesysteem

Onderstaande figuur schetst de samenhang tussen de verschillende componenten:



De kerntaken van de verschillende componenten zijn:

**1) Klantenbeheersysteem**

Het klantenbeheersysteem is een 'extern' systeem, waarin de contracten en contractafspraken van de verschillende klanten beheerd worden:

- Type van dienstverlening
- Frequentie van dienstverlening
- Nodige kwalificaties per (type van) klant
- Service Levels
- ...

Vanuit dit systeem kan ook de facturatie plaatsvinden.

De afzonderlijke contracten en/of klanten met hun eigen kenmerken vormen de input voor zowel de tactische als de operationele capaciteitsplanning enerzijds, als voor de operationele agendaplanning anderzijds.

**2) Salaris en/of personeelsinformatiesysteem**

Het personeelsinformatiesysteem beheert de gegevens van de medewerkers die door middel van SP-EXPERT<sup>®</sup> ingeroosterd zullen worden. Namen, adressen, contracten en functies zijn voorbeelden van dergelijke gegevens.

Het salarissysteem garandeert de uitbetaling van de medewerkers op basis van de geplande en geregistreerde uren. SP-EXPERT<sup>®</sup> levert hiervoor de gedetailleerde uren, zoals uren onregelmatigheidstoelage, bereikbaarheidsvergoedingen, e.d.

**3) Capaciteitsplanning**

Op basis van het aantal gedefinieerde en/of verwachte contracten en/of klanten met bepaalde kenmerken staat de capaciteitsplanning in voor een gedetailleerde berekening van de nodige formatie enerzijds en een analyse van de huidige bezetting anderzijds.

Zowel op tactisch als op operationeel niveau ondersteunt de capaciteitsplanning de organisatorische processen.

Op *tactisch* niveau biedt de capaciteitsplanning ondersteuning voor het antwoord op o.a. de volgende vragen:

Hoeveel uren of FTE per functie moet er ingezet worden als we rekening houden met een aantal klanten met bepaalde kenmerken?

Met welk afwezigheidspercentage moeten we rekening houden bij de bepaling van de nettoformatie?

Volstaat het aantal beschikbare medewerkers en functies? Op welke locatie zijn er tekorten, en over welke functie gaat het? Zijn er locaties waar er voor die functies ook 'te veel' uren beschikbaar zijn?

Wat is de kostprijs van een functie?

Is onze organisatie voldoende rendabel gezien de kostenstructuur en de verwachte financiering?

Op *operationeel* niveau berekent de capaciteitsplanning de formatie en bezetting per organisatieonderdeel. Dit gebeurt op basis van vastgelegde, concrete klantengegevens. De berekende bezetting wordt automatisch aangeboden aan de planner, die op basis hiervan het rooster van haar of zijn afdeling kan maken.

**4) Roosterplanning en tijdsbeheer**

Of een organisatie nu centraal of decentraal plant, de berekende bezetting dient nu als input om het rooster te maken.

SP-EXPERT<sup>®</sup> biedt een ruim arsenaal aan planningsmethodieken om tot een optimale planning te komen, van een cyclisch rooster tot een rooster dat automatisch werd samengesteld op basis van organisatie- of afdelingsspecifieke parameters.

Medewerkers geven via intranet en/of internet aan wanneer ze vrije dagen of vakantiedagen willen opnemen, en wanneer ze al dan niet beschikbaar zijn om hun noodzakelijke uren te werken. De planner evalueert deze wensen ten opzichte van het volume aan werk en keurt goed of af op basis van objectieve criteria. De aangepaste roosters worden via e-mail of via het net gecommuniceerd.

Tijdens het maken van het rooster waarschuwt SP-EXPERT® de planner als bepaalde regels overtreden worden. Denk bijvoorbeeld aan CAO-regels, maar ook organisatiespecifieke en zelfs individuele regels.

SP-EXPERT® beschikt over een uitermate uitgebreid systeem van online indicatoren. Tijdens het maken en bijsturen van de planning, of het verwerken van mutaties of geregistreerde tijden passen alle indicatoren zich automatisch aan. De planner heeft in één oogopslag inzicht in de meest actuele status van de indicatoren: verlofsaldi, onregelmatigheidstoelagen, bereikbaarheidsvergoedingen, enzovoort. Het salarispakket krijgt deze berekende uren aangeleverd en moet de uren alleen nog vertalen in bedragen.

#### **5) Agendaplanning**

De agendaplanning vindt plaats op kantoor via de klantenplanningsmodule. Hierin beschikt de planner over alle actuele gegevens: de personeelsplanning enerzijds en de klantendossiers anderzijds. Op een bijzonder gebruikersvriendelijke manier worden de verschillende taken en opdrachten per klant toegewezen aan beschikbare medewerker, eventueel met behulp van een routeplanner.

De planner behoudt het zicht op indicatoren zoals geplande uren per klant, per medewerker, contracturen, productiviteit enz.

De planning is onmiddellijk zichtbaar op het mobiele toestel van de geplande medewerker. Deze heeft ook altijd mobiel toegang tot het klantendossier, en kan overal draadloos communiceren met zijn collega's.

#### **6) Registratie**

Vanuit de planning kan de medewerker direct alle uitgevoerde taken en opdrachten registreren op het mobiele toestel. De leidinggevende kan per medewerker of team de ingeleverde uren accorderen.

Alle goedgekeurde gegevens worden automatisch verwerkt in de planningsmodule voor de verdere berekening van vergoedingen, en in de administratie voor eventuele facturatie en nabewerking.