

Succesfactor **brains, balls & energy** vraagt om IT die staat als een huis

case

6

TPS gooit niet bij piektijden achteloos een paar pallets met inhuurkrachten over de muur, om er, afgezien van uurtje-factuurtje, niet meer naar om te kijken. Ook trekt TPS niet het werk uit het zicht van de outsourcende onderneming in tijdnood. TPS; de enige in de detachingsbranche die keiharde garanties geeft rond taken en budgetten.

Computation regelt de informatietechnologische ondersteuning van de digitale pilaren binnen TPS.

TPS telt 110 professionals op de payroll en 75 in de eerste orbit. 'Headcount', de webbased applicatie van TPS, vormt het kloppende digitale hart van de organisatie en maakt IT van een ongekend groot belang. Geen topdown organisatiekundige hocus-pocus, maar bottomup verbetering van de output. Computication draagt haar steentje bij en zorgt dat de IT van TPS staat als een huis.

TPS helpt bedrijven hun grote en complexe administratieve taken beter, sneller en goedkoper te verrichten. "Als de IT hapert wordt ondernemen lastig," vertelt directeur Ron Goldewijk. "Dan kunnen mijn mensen hun uren en productie niet bijhouden en kan ik geen facturen versturen. Dat is de harde kant. Zachter, maar niet minder belangrijk: mijn mensen zitten overal en ze moeten altijd in contact blijven met Headcount." Headcount is de belangrijkste onderscheidende factor van TPS. Goldewijk ontwikkelde de webbased applicatie om werkstromen in beeld te brengen. Niet om achteraf iets te kwantificeren of te analyseren, maar om voorspellende uitspraken te kunnen doen over te verwachten pieken en de dalen in de taakbelasting.

Digitale pilaren

Computication zorgt dat de digitale pilaren waar Goldewijk's TPS zo zwaar op steunt – urenregistratie, payroll, Headcount, de persoonlijkheidsonderzoeken en het normale, maar intensieve contact via laptops en internet, vlekkeloos verloopt. "Het is natuurlijk nooit probleemloos. Het is techniek en er werken mensen mee, dus dan gaan er dingen fout. Wat ik mooi vind aan Computication is de no nonsens aanpak. Het werkt niet? Belen met de helpdesk. En dan zorgt Computication dat het goed komt. Op afstand of op locatie. Dat werkt al jaren buitengewoon goed."

Succes

"Onze opdrachtgevers zijn grote verzekeraars, banken en pensioenfondsen. Frontoffice, midoffice en backoffice weten in het algemeen niet van elkaar wat ze aan het doen zijn en hoe hun activiteiten de performance van de andere twee beïnvloeden. Headcount brengt alle informatie in één softwareprogramma samen, zodat de linker hand precies weet wat de rechter doet!" Zo is het in Nederland (maar ook daarbuiten) heel gebruikelijk dat een marketingmanager een promotionele actie lanceert. In zijn taakomschrijving staat tenslotte dat hij een aantal landelijke acties per jaar moet opzetten. Hij doet het goed en in de derde en vierde week van zijn offensief stromen de reacties binnen. Geweldig! Succes! "Maar als de backoffice die urgente administratieve taak al aankant, dan pleegt dat een enorme aanslag op de voortgang van de reguliere taken. Daar ontstaat een achterstand, waar de manager van het backoffice op wordt afgerekend! Zo wordt het succes van de ene manager de mislukking van zijn collega! Wij worden er vaak pas bijgeroepen als het administratieve water aan de lippen staat."

Tsunami-management

Goldewijk en zijn mensen lossen het acute probleem op, natuurlijk. Maar terwijl ze dat doen, schrijven ze de taken, het proces, doorlooptijden en de geplande activiteiten van andere afdelingen allemaal weg in Headcount. Na enige tijd worden trends zichtbaar en krijgt het programma een voorspellend vermogen met een hoge mate van betrouwbaarheid en kunnen werkpieken ruim van te voren worden gesignaleerd. Op basis daarvan kunnen preventief meer mensen worden ingezet. "Tsunami-management noem ik dat," vertelt Goldewijk, "En dat is prachtig. Als een werkgolf over de organisatie spoelt zijn er voldoende extra mensen om de normale werkzaamheden ongestoord te laten verlopen: geen achterstanden meer."

Proactief

Maar het kan nog mooier: als de marketingmanager in Headcount kan zien dat het over twee maanden werk-eb is, kan hij zijn campagne op een zodanig moment lanceren dat het extra werk precies in die werkluwe tijd valt. "En dan heeft het bedrijf over het hele jaar gezien dus minder redder-in-de-nood-uitzendkrachten nodig. Dit is dus absoluut waarin ik anders opereer dan andere detacheerders. Dat kan ik doen omdat ik een andere doelstelling heb dan 'zoveel mogelijk mensen wegzetten'. Ik help bedrijven beter, efficiënter en goedkoper te werken." Daarvoor verdeelt hij zijn medewerkers met behulp van een online psychologisch onderzoek in drie groepen: mensen met brains, zij werken voornamelijk vanuit het hoofd, dit zijn uitstekende denkers. Mensen met balls, zij denken buiten de bekende kaders en durven de confrontatie met hun superieuren aan. En de mensen met energy: zij hebben de power om een grote klus tot een goed einde te brengen door keihard te werken en door te gaan tot het klaar is. Als een bedrijf om hulp vraagt, stuurt Goldewijk niet zomaar een aantal gediplomeerde mensen, maar hij kijkt naar wat voor 'soort' mensen nodig zijn. En dat werkt. TPS'ers werken standaard 30% productiever dan vaste krachten en dat percentage loopt soms op tot 50 en zelfs 100%!

Informatietechnologisch gesteund

TPS ging in 2008 op zoek naar een goed IT-bedrijf, nadat Goldewijk - met veel hulp van een medewerker die een hobby had in computers - zelf de computers en de netwerken onder zijn hoede had. Op zeker moment nam TPS een hoge vlucht en toen vond Goldewijk het tijd om de IT naar hetzelfde hoge professionele level te tillen als de rest van zijn bedrijf. "Je bent zo sterk als je zwakste schakel en de IT is een cruciale factor in onze onderneming. Daar neem ik geen enkel risico in. Met Computication voel ik mij informatietechnologisch absoluut gesteund."