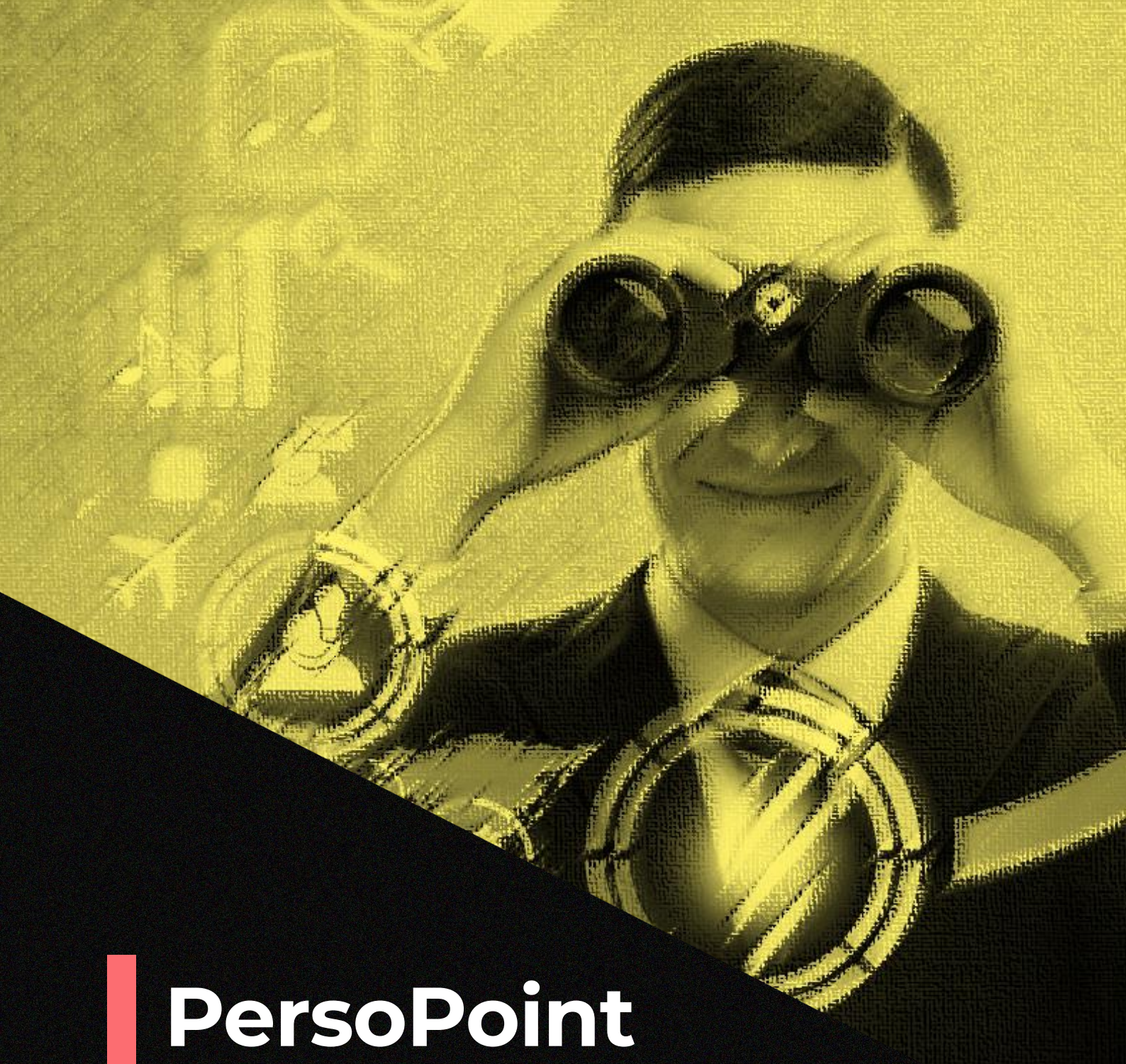


PersoPoint challenge.

Digitale HR assistent (2021)

nido innovatie voor de overheid by BOSA

Inhoudstafel

Inhoudstafel	2
De overheidsinstelling	3
De stakeholders	4
De challenge	6
Het budget	7
Het experiment	8
De partners	9
Het doel	9
Het gewenste resultaat	10
De samenwerking	11
De feedback van de partner	11
Het verloop	12
De demo	13
De verbeterpunten	14
De relevante ontwikkelingen	14
De conclusie	15

De overheidsinstelling

PersoPoint is onderdeel van de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (BOSA) en is het secretariaat voor personeel- en loonadministratie van de federale overheid. Als dienstverlener biedt PersoPoint loonadministratie, personeelsadministratie, juridisch advies en rapportering aan de aangesloten overheidsdiensten van de Federale Overheid (de klantenorganisaties).

De stakeholders

Deze challenge richtte zich op alle organisaties die voor hun personeelsadministratie beroep doen op PersoPoint.

De stakeholders bij PersoPoint waren:
Liliane Verreyen, General Manager PersoPoint – sponsor
Geoffrey Dutranoit, Project Manager - POC

“

Help PersoPoint vanuit haar bestaande selfservice een nieuwe, uitstekende, klantvriendelijke en intuïtieve selfservice te ontwikkelen voor haar medewerkers.

”

De challenge

In juli 2019 werd een marktconsultatie uitgevoerd via bekendmaking van de challenge op het Gov Buys Innovation platform.

De beoordeling voor de toekenning van het experiment gebeurde in 3 rondes. In ronde 1 werden de voorstellen beoordeeld op grond van innovatie. Zes bedrijven dienden een interessant voorstel in en werden uitgenodigd voor de tweede ronde. Deze voorstellen bestonden uit de volgende **zes oplossingen**:

1. **Oplossing 1 :** (webapp+mobile): portaal met alle diensten in één User Interface en uniform design gebouwd met low code platform OutSystems
2. **Oplossing 2 :** chatbot die de gebruiker helpt te navigeren naar de juiste webapplicatie
3. **Oplossing 3 :** accelerator die de beste praktijken van ServiceNow, HR processen en HR service design combineert via voor-geconfigureerde ServiceNow HR Service Delivery module
4. **Oplossing 4 :** Microsoft Power Platform met een innovatieve integratie motor: inzetten op een best-of-breed aanpak om verschillende applicaties naadloos met elkaar laten communiceren
5. **Oplossing 5 :** one-stop-portaal dat op intuïtieve wijze toegang verschaft tot informatie en self-service diensten op gepersonaliseerde wijze
6. **Oplossing 6 :** progressieve web app die op elk type toestel gebruikt kan worden en die de gebruikers in staat stelt om snel, veilig én eenvoudig toegang te verschaffen tot de informatie van PersoPoint

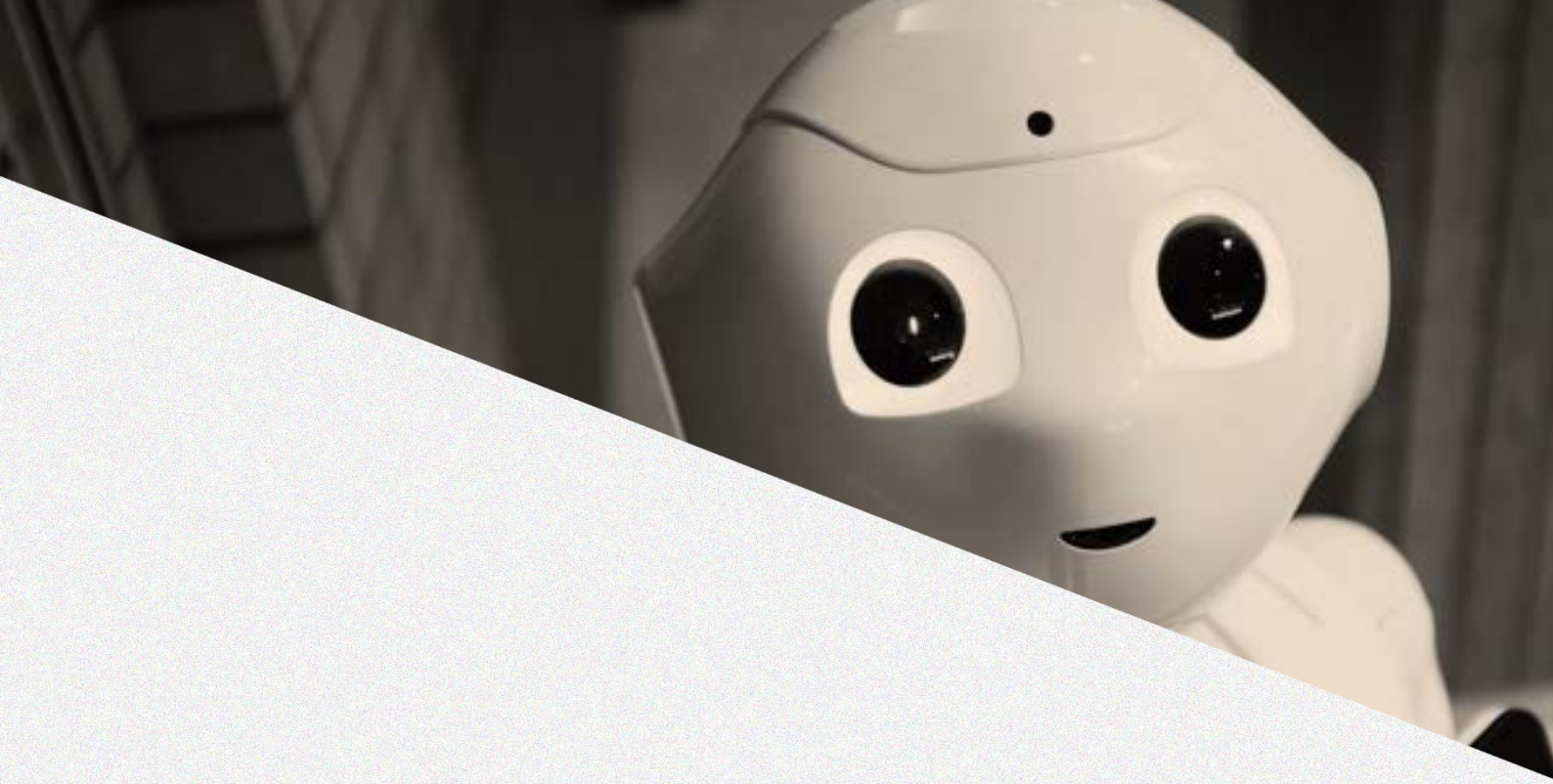
In de daaropvolgende ronde dienden al deze bedrijven een pitch in. Op basis van het onderzoek en beoordeling werden drie inschrijvers uitgenodigd om deel te nemen aan de derde ronde:

1. Oplossing 1
4. Oplossing 4
5. Oplossing 5

In de laatste ronde dienden alle inschrijvers een definitieve offerte in. Het voorstel van de jury was om de opdracht te gunnen aan oplossing 4 van **Noest/RoboRana** vanwege de meest innovatieve aanpak. Hun voorstel "**Digitale HR Assistant met een innovatieve integratie motor**" heeft het uiteindelijk gehaald.

Het budget

Het budget voor deze challenge bedroeg € 20.000 (inclusief BTW). Het voorstel van **Noest/RoboRana** werd gegund voor een offertebedrag van € 15.000 (inclusief BTW).



Het experiment

PersoPoint hanteert een best-of-breed strategie waarbij haar processen steeds door de meest geschikte software ondersteund worden. Dit heeft er evenwel toe geleid dat eindgebruikers worden geconfronteerd met verschillende gebruikersinterfaces en dat het vaak niet meer duidelijk is in welke applicatie een bepaalde aanvraag exact dient te gebeuren.

De huidige situatie bestaat uit meerdere, afgescheiden applicaties en tools voor de eindgebruiker met een verschillende 'look and feel'. De verschillende applicaties/tools kunnen voor eenzelfde doeleinden worden gebruikt.

Dit experiment bestond erin om één gebruiksvriendelijke front-end voor onze eindgebruikers te bouwen.

De partners

Met gebundelde krachten zijn Noest en RoboRana de PersoPoint challenge aangegaan met als gezamenlijke missie het leven aangenamer maken, door bedrijfsprocessen eenvoudiger en efficiënter te laten verlopen. Dit partnerschap werd gevormd om de uitdaging te vertalen in een optimale gebruikerservaring voor de PersoPoint medewerkers en eindklanten.

Project Managers:
Sam Steen (Noest)
Mathias Fransen (RoboRana)

Het doel

Het doel van het experiment was aan te tonen dat specifieke HR-processen kunnen verbeteren en dit op een heel intuïtieve en gebruiksvriendelijke manier uit te werken. Daarbij diende daadwerkelijk een connectie te worden gemaakt met bestaande (test)systemen van PersoPoint. Er werd verder gebouwd op het principe van de HR digital assistent demo (die voor de pitch werd uitgewerkt). Naast het implementeren van de gevraagde HR-flows was het tevens de bedoeling om een functioneel werkende piloot te krijgen met een solide integratie fundering dat klaar staat voor toekomstige projecten binnen PersoPoint.

Het gewenste resultaat

PersoPoint wenste een HR-dienstverlening waarbij het gebruiksgemak aanzienlijk verbetert, en dus:

- een duidelijk proces en user interface design
  - eenvoudige en snelle navigatie
  - intuïtief
- aangepast aan de eindgebruiker
  - alleen die taken tonen die relevant zijn voor de medewerker
  - in de taal van de medewerker

Er werd gezocht naar een technische oplossing. Oplossingen om mensen vertrouwd te maken met de verschillende toepassingen waren niet gewenst. De oplossing moest vooral gemakkelijk, veilig en gebruiksvriendelijk zijn voor de gebruikers. Het doel was om de gebruikerservaring van de platformen te verbeteren en dus zeker niet de bedoeling om extra stappen toe te voegen.

De performantie mocht niet lijden onder de oplossing. Er diende rekening te worden gehouden met een uitrol naar 10.000–en gebruikers waarbij ook single-sign-on met eID (itsme) moest mogelijk zijn.

De samenwerking

PersoPoint blikt tevreden terug op de samenwerking met Noest/RoboRana als geselecteerde partij en vond het eindresultaat vrij overtuigend. Er was ook algemene tevredenheid over de kwaliteit van het geleverde werk.

De samenwerking verliep spontaan en open en er werd op een heel agile manier gewerkt. Vooral de samenwerking met een gemotiveerd team dat eerder een 'can do' attitude nastreeft en mee op zoek gaat naar oplossingen, werd gesmaakt.

De feedback van de partner

Noest/RoboRana verheugde zich over het feit dat ze als kleine en jonge bedrijven de kans kregen om deel te nemen aan een overheidsopdracht.

Het bedrijf verbaasde zich over de drang naar innovatie bij FOD BoSa en was aangenaam verrast over het feit dat de beslissingnemers binnen het project zo toegankelijk waren. De constructieve geest en de energie die bij alle partijen aanwezig was om dit project te doen slagen beviel hun. Wat zij ook erg apprecieerden was het vereenvoudigde proces om als relatief kleine partner te kunnen samenwerken met de federale overheid.

Het verloop

Voorafgaand aan het experiment zorgde Nido - het innovatielab van de overheid - voor de begeleiding door middel van een kort traject qua aanbesteding en interactieve besprekingen van de verschillende oplossingen.

De communicatie tussen PersoPoint en Noest/RoboRana verliep zeer goed ondanks de taalbarrière tussen de partner en de projectleider. Er werd steeds proactief nagedacht en het reactievermogen en de positieve instelling van de teams was een echte opsteker.

Helaas kon door het gebrek aan een API[1] een deel van het experiment niet worden uitgevoerd.

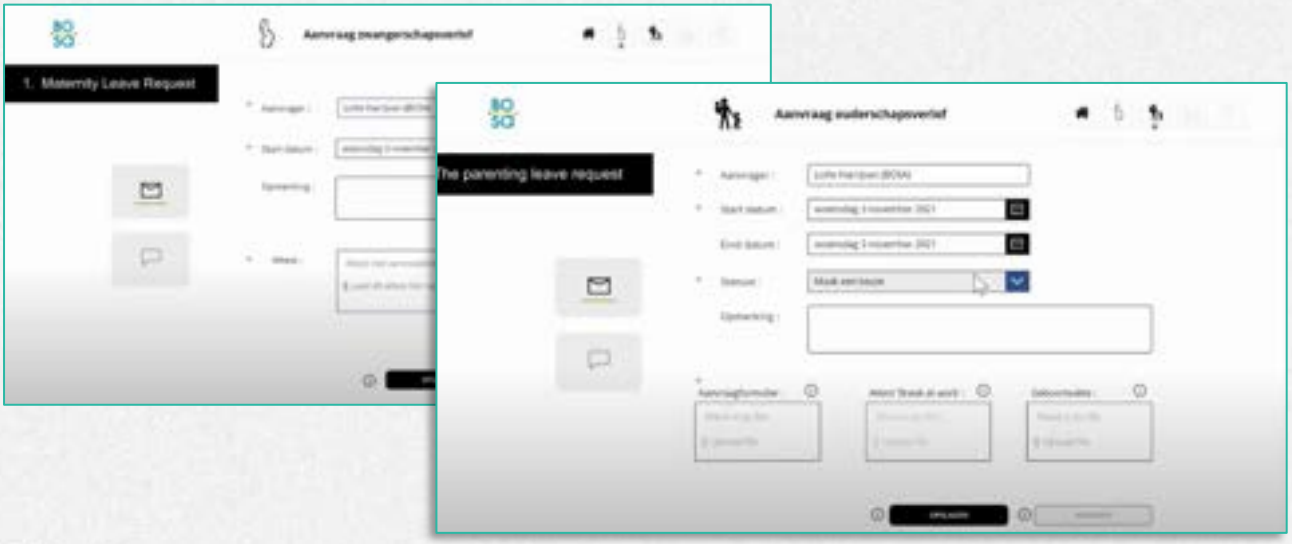
[1] Een API (Application Programming Interface) is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar kunnen communiceren. Je zou kunnen zeggen de boodschapper die een verzoek indient bij een provider en vervolgens het antwoord terugkoppelt.

De demo

Een demonstratie van de voorgestelde oplossing is te bekijken op https://www.youtube.com/watch?v=NlAmd_Xfi2Q.

Screenshot van de landingspagina:

Andere screenshots:



De verbeterpunten

Het feit dat er geen API kon worden gebruikt, diende vooraf te worden onderzocht. De veronderstelling dat een PeopleSoft API mogelijk zou zijn en dit achteraf niet zo bleek, was de oorzaak dat de helft van het experiment weg viel.

Voor aanvang van het experiment diende te worden gecontroleerd of de nodige API's beschikbaar waren. Bij de start bleek dit niet het geval te zijn. Het traject voor de gunning bleek vrij zwaar en vergde heel wat tijd in vergelijking met de opdracht. De doorlooptijd van de hele procedure bleek nog te lang te zijn. De dienst IOD had eerder kunnen worden bevraagd om advies/ondersteuning te geven.

In de toekomst dienen challenges nog duidelijker beschreven te worden met aandacht naar haalbaarheid en compatibiliteit.

De relevante ontwikkelingen

Dankzij dit experiment weet PersoPoint nu dat een API niet bruikbaar is. Naar de toekomst is dit een belangrijke insteek. Indien het project grootschaliger was geweest, was het financieel verlies een pak groter.

> **Door te kiezen voor deze challenge werden pijnpunten sneller blootgelegd en zijn grotere financiële verliezen vermeden.**

De conclusie

Liliane Verreyen, sponsor van de challenge, is van mening dat de gekozen oplossing suboptimaal was maar zeker geen mislukking. Net door te kiezen voor deze challenge werden pijnpunten sneller blootgelegd en zijn grotere financiële verliezen vermeden indien dit project op grotere schaal zou zijn opgevat.

Bij de uitvoering van het experiment was er tevredenheid over de flexibiliteit van het team, de goede samenwerking en het meedenken naar een oplossing.

PersoPoint onderzoekt op basis van de opgedane bevindingen en ervaringen of een nieuwe challenge zal worden opgestart om alsnog te experimenteren met nieuwe oplossingen.

nido by BOSA

innovatie voor de overheid

govbuysinnovation.belgium.be