Stichting
CAOP

Meer REGIE op instroom. Minder handwerk. Meer grip bij CAOP.



Een nieuwe medewerker aanmelden kostte bij Stichting CAOP gemiddeld 70 minuten: rechten en middelen uitzoeken, de aanvraag controleren en ontbrekende informatie aanvullen. Met de nieuwe werkwijze is dat naar schatting 30 minuten. De basis staat al klaar voordat de leidinggevende begint.

Met de Service Automation Suite (SAS) bracht CAOP samen met Scope4mation meer regie in de instroomketen tussen AFAS en TOPdesk. Een centraal beheerde matrix bepaalt de basis; de leidinggevende controleert en vult aan. Zo werken HRM, leidinggevenden en ICT vanuit één uniforme aanvraag.

DE UITDAGING

Leidinggevenden vulden eerst een Word-formulier in. ICT vertaalde dit naar activiteiten in TOPdesk. Later moesten leidinggevenden in TOPdesk zelf aangeven welke rechten, autorisaties en middelen nodig waren.

Dat bleek lastig. Basisrechten en middelen werden regelmatig vergeten. De servicedesk en systeembeheer moesten aanvragen controleren, corrigeren en aanvullende vragen stellen. Ook HRM merkte dat de instroom niet altijd voorspelbaar verliep.

CAOP wilde completere aanvragen en een uniforme werkwijze, zodat nieuwe medewerkers bij hun start over de juiste toegang en middelen kunnen beschikken.

DE AANPAK

Samen met Scope4mation richtte CAOP een matrix in met de benodigde rechten, autorisaties, middelen en activiteiten per afdeling en functieprofiel.

HRM registreert de instroom in AFAS. Daarna ontvangt de leidinggevende automatisch een formulier met een vooraf gemaakte selectie.
De leidinggevende controleert de selectie en vult deze waar nodig aan.

Zo begint de aanvraag met een vaste basis. De afspraken over rechten, middelen en verantwoordelijkheden zijn onderdeel van het proces geworden.

DE OPLOSSING

Na indiening van het formulier wordt automatisch een wijziging in TOPdesk aangemaakt, met activiteiten voor de juiste afdelingen.

De aanvraag en routering zijn daarmee gedeeltelijk geautomatiseerd. Het daadwerkelijk aanmaken van accounts en toekennen van rechten gebeurt nog handmatig.

Dankzij deze inrichting:

- staat de basisselectie vooraf klaar;
- hoeven leidinggevenden minder uit te zoeken;
- ontvangt ICT completere aanvragen;
- worden activiteiten gericht toegewezen;
- verloopt de instroom consistenter.

Stichting
CAOP

Bij Stichting CAOP werken HRM, leidinggevenden, de servicedesk en systeembeheer samen aan de instroom van nieuwe medewerkers.

Een goede start vraagt om duidelijke afspraken over accounts, rechten, autorisaties en middelen.

CAOP legt die afspraken vast in een centrale matrix per afdeling en functieprofiel. AFAS en TOPdesk sluiten via het aanvraagproces op elkaar aan.

De opbrengst: minder correctiewerk en meer grip op de overdracht tussen mensen en systemen.

Feiten

IDU-aanvragen per jaar
30–70

Tijdwinst per aanvraag
40 minuten

Tijdwinst per jaar
20–47 uur

Meer verhalen of een vraag?

https://serviceautomation.eu

> Een flexibele en betrokken partner die complexe processen overzichtelijk maakt en slim met TOPdesk verbindt.
>
> *Henk Bouwman, Teamleider I&A, Stichting CAOP*

MEER REGIE IN DE PRAKTIJK

Vooral bij functies met meerdere rechten, applicaties en middelen merkt CAOP het verschil. De leidinggevende hoeft de aanvraag niet meer vanaf nul op te bouwen.

De matrix maakt duidelijk wat standaard bij een afdeling en functieprofiel hoort. De activiteiten in TOPdesk maken zichtbaar welke afdeling verantwoordelijk is voor de uitvoering.

Dat geeft houvast in de hele keten:

- HRM registreert de instroom in AFAS;
- de matrix levert de basis voor de aanvraag;
- de leidinggevende controleert en vult aan;
- TOPdesk ontvangt de wijziging automatisch;
- Servicedesk, systeembeheer en applicatiebeheer voeren hun activiteiten uit.

DE SAMENWERKING

CAOP noemt de samenwerking prettig, duidelijk en constructief. Scope4mation begreep de uitdagingen en dacht actief mee over een inrichting die past bij de eigen processen en TOPdesk-omgeving. Juist de combinatie van de organisatiegerichte matrix, het gebruiksvriendelijke formulier en de automatische verwerking naar TOPdesk maakt het verschil.

RESULTATEN

Volgens de schatting van CAOP besparen leidinggevende en servicedesk samen gemiddeld 40 minuten per aanvraag.

RESULTAAT	SCHATTING CAOP
IDU-aanvragen per jaar	30–70
Tijd per aanvraag voorheen	70 minuten
Tijd per aanvraag nu	30 minuten
Besparing per aanvraag	**40 minuten**
Jaarlijkse tijdswinst	**20–47 uur**

Naast de geschatte tijdwinst merkt CAOP ook:

- minder onvolledige aanvragen;
- minder handmatig werk;
- minder correcties en aanvullende vragen;
- snellere doorlooptijden;
- duidelijkere verantwoordelijkheden;
- meer controle over rechten en middelen.

BLIJVENDE GRIP

Nieuwe of gewijzigde rechten en middelen kunnen centraal in de matrix worden opgenomen. Het onderhoud blijft precisiewerk, vooral wanneer functieprofielen veranderen. Goede afstemming met HRM blijft daarom nodig.

CAOP heeft hiermee een uniformer en beter beheersbaar instroomproces. De verbinding tussen systemen gaat samen met duidelijke keuzes, menselijke controle en gerichte uitvoering: meer regie op het werk tussen AFAS en TOPdesk.

SAS
SERVICE AUTOMATION SUITE