



Enschede roostert zijn medewerkers professioneel in met JCC Software

DE DOORSLAG HEEFT GEGEVEN DAT HET BEDRIJF NAAR ONS LUISTERT EN ER ÉCHT VOOR ONS IS!

Op 17 december 2012 ging de officiële bevestigingsbrief de deur uit. De gemeente Enschede had besloten tot de aanschaf van een goed passend en professioneel programma voor het inroosteren van zijn medewerkers. De brief werd gezonden aan JCC Software in Oldenzaal. Op dat bedrijf was de keuze, na zorgvuldige theoretische en praktische afwegingen, gevallen. Op 1 januari daarop volgend draaide de applicatie en kon de gemeentelijke planner zijn dankbare gang gaan.

Gemeente  Enschede



Petra Bout, Hoofd Publieksdienstverlening van Enschede, is net zo blij als geïmponeerd. “In zeer korte tijd heeft JCC Software zijn personeelsplanningssysteem geïnstalleerd en geïmplementeerd. Echt imposant. Tegelijkertijd is er een periode afgerond waarin de gemeente worstelde met de vraag hoe dienstbaar en nuttig een roosterprogramma zou moeten zijn. En welk voordeel de vervanging van het traditionele Excel-pakket zou opleveren.” Onderdeel van die worsteling was tevens het zoeken naar een applicatie die, ontdaan van alle toeters en bellen, de gemeentelijke planners tot in de mooiste en gewenste details zou motiveren tot een gedegen rooster voor de ruim 120, over acht locaties verdeelde, medewerkers van Publieksdienstverlening. Inclusief de gedetacheerde dienstverlening van Enschede in buurgemeente Losser.

Skills essentiële parameter

Een waarlijk dubbele Nelson, aldus gekenschetst. “Blij ben ik daarom dat we er, na toch bijna een jaar van dubben, wikken en afwegen, tevreden uitgekomen zijn. En om gelijk maar uit de bron van die tevredenheid te putten, JCC-Personeelsplanning biedt zoveel benutbare en actuele mogelijkheden dat we lang vooruit kunnen plannen. Onze medewerkers kunnen ruim van te voren hun rooster raadplegen. En ten slotte komen er uit datzelfde medewerkersbestand weinig roosterproblemen of andere moeilijkheden. Dat laatste heeft vooral te maken met het feit dat in de applicatie veel parameters kunnen worden opgenomen. Die parameters, waarin de skills of competenties van de medewerkers een essentiële plaats hebben, wegen naar verhouding en zwaarte mee bij de totstandkoming van een eerlijk rooster. En eerlijk is dat alle posten en diensten naar een faire evenredigheid worden ingevuld.”

Ziekte snel verholpen

“Het gaat wat ver om hier en nu alle specifieke kenmerken van JCC-Personeelsplanning te beschrijven. Belangrijk is bijvoorbeeld wel dat wanneer een medewerker zich ziek meldt, het systeem onmiddellijk een geschikte vervanger aanwijst. Binnen ons team, zo hebben we afgesproken, zijn er altijd mensen stand-by voor noodgevallen of ziekte. Het systeem zoekt en vindt in no time de meest geschikte én beschikbare vervanger.”





Zeventien inhoudelijke eisen

Nadat Enschede had besloten tot de aanschaf van een roosterprogramma zijn zeventien harde inhoudelijke eisen in de offerteaanvraag geformuleerd. Naast natuurlijk de logische continuïteit- en prijskwestie. Acht bedrijven zijn uitgenodigd. Na een eerste selectie werden vijf leveranciers uitgedaagd tot een presentatie van hun product. Uiteindelijk zijn vier presentaties en producten beoordeeld door een gemeentelijke commissie van leidinggevenden, financieel en ict-adviseurs en planners.

Harde presentatie-eisen

De presentaties, zo werd de deelnemers gevraagd, moesten in elk geval zeven minimeisen behandelen: hoge gebruiksvriendelijkheid; het roosterpakket diende maximaal rekening te houden met persoonlijke voorkeuren; competenties (skills) moesten kunnen worden verwerkt in het systeem; minimale bezetting per profiel was uitgangspunt; het roosterpakket diende verschillende werktijden van verschillende teams/afdelingen aan te kunnen; controles op afwijkingen (ziekte en dergelijke) en correcties moesten automatisch gegeven worden door het systeem; ten slotte was de reactie van de applicatie belangrijk op wat er gebeurt en hoe dat op te lossen als iemand spontaan niet aanwezig is.

Praktische voorkeur voor JCC Software

“De keuze viel op JCC Software. Zij het, moet ik eerlijk toegeven, na een nek-aan-nekrace met nog een leverancier. Beider presentaties blonken uit in professioneel opzicht. Toch viel de munt, op basis van vooral een goed gevoel en sfeer, naar de kant van JCC Software. Om iedereen in de commissie vervolgens echt te overtuigen zijn we, voordat we de opdracht daadwerkelijk weggaven, nog in Venlo geweest. Hier werken ze al enige tijd met grote tevredenheid met JCC-Personeelsplanning. Deze praktijkgerichte presentatie bracht de finale overtuiging.”

Sfeer en goed gevoel geven doorslag?

“Natuurlijk maakt een professionele presentatie indruk. We hebben ervaren dat JCC Software en zijn mensen echt weten waar zij het over hebben. Daar komt bij dat JCC Software zich heeft verdiept in de kwaliteiten en cultuur van Enschede. En dan is doorslaggevend dat een bedrijf niet alleen zijn kennis

etaleert, maar, en ik zeg het met hoofdletters, ook goed luistert en daarmee zijn klant het gevoel geeft er voor hem te zijn! Bovendien wordt het door ons gewaardeerd dat JCC Software Enschede op het voetstuk van een goede en nadrukkelijke samenwerking en samenspraak zet. Dat maakt dat wij ons prettig voelen! Met als resultaat een unanieme keuze voor dit bedrijf.”

Resultaat is besparing en vermindering

“De periode vanaf januari hebben wij, samen met JCC Software, benut om het inroosteren van de medewerkers te fine-tunen. Allereerst die van Frontoffice, daarna de medewerkers van Ontvangst (receptie en telefonie) en het Gemeentelijk Contact Centrum. We verwachten van JCC-Personeelsplanning dat er sprake zal zijn van een belangrijke tijdsbesparing. Van de planners zelf, maar ook van het gehele, uiterst efficiënt inzetbare medewerkersbestand. Een derde opvallend resultaat is het vermijden van ‘fouten’. En dan bedoel ik dat onze medewerkers – op basis van de ingevoerde parameters – zorgvuldig en objectief worden ingedeeld.”

Terechte keuze

“Onze keuze voor JCC Software is vooralsnog terecht gebleken. Als binnen de periode van een halve maand – en dan ook nog in de feestmaand december – een applicatie bedrijfsklaar wordt gemaakt dan is een zakelijk compliment op zijn plaats. Omdat we de applicatie intern niet zo snel op de servers geïnstalleerd konden krijgen, heeft JCC Software ons ook enige tijd kosteloos gehost. De toekomst van verdere stileren van onze publieke dienstverlening is dus, wat mij betreft, dan ook eenvoudig samen te vatten, JCC Software!”




jccsoftware
let's get it together!